

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE IPIRANGA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga  
Endereço: Rua Lino Coutinho, 841 - Ipiranga - CEP: 04207-001

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 27p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação  
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste**

Andreza Aparecida Yabiku

**Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga**

Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

**Ouvidor**

Miriam Otero Dimitrov

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>23</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>24</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, através de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes.

Na cidade de São Paulo, os municípios que utilizam o Sistema Único de Saúde – SUS estão distribuídos em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A STS Ipiranga apresenta 49 Serviços com 37,5 Km com 480.878 habitantes, região de transição urbana e verticalização com diferenças importantes sócio econômicas entre os DA Ipiranga e Sacomã.

Nossa supervisão é composta por 43 serviços de saúde assim distribuídos no território:



- 18 UBS

- 03 AMA 12H
- 01 AMA 24H
- 01 PS MUNICIPAL
- 01 AMA ESP
- 01 HD RH CERTA
- 01 CAPS AD II
- 01 CAPS AD III
- 01 CAPS Adulto II
- 01 CAPS IJ II
- 01 CAPS IJ III
- 01 CECCO
- 02 CEO
- 01 CER IV
- 01 SIAT
- 02 PAI
- 03 RESIDÊNCIAS TERAPÊUTICAS
- 01 EMAD
- 01 SAE
- 01 URSI
- 01 UVIS
- 01 PADI
- 01 UAA
- 01 LAB SAÚDE PÚBLICA
- 01 POLO DE CURATIVO
- 01 REDE SAMPA TRANS

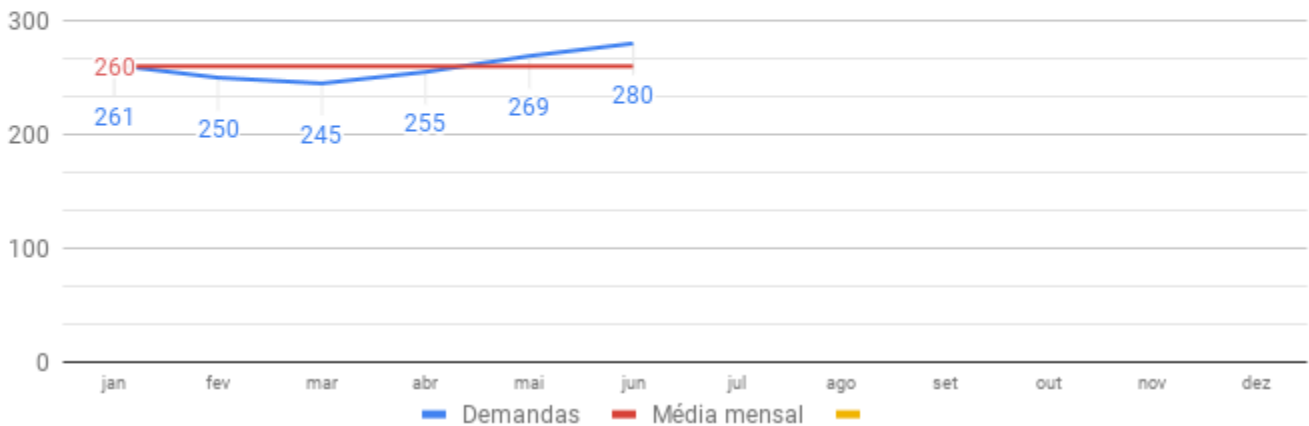
## **2. Panorama Geral do período**

Neste relatório do 2º Trimestre de 2024 será apresentada uma análise detalhada de como se comportaram as ouvidorias em relação ao primeiro trimestre de 2024, dos principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los. É importante destacar que neste trimestre recebemos um número expressivo de demandas com DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde) apontando FRALDAS, com 57 (12%).

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

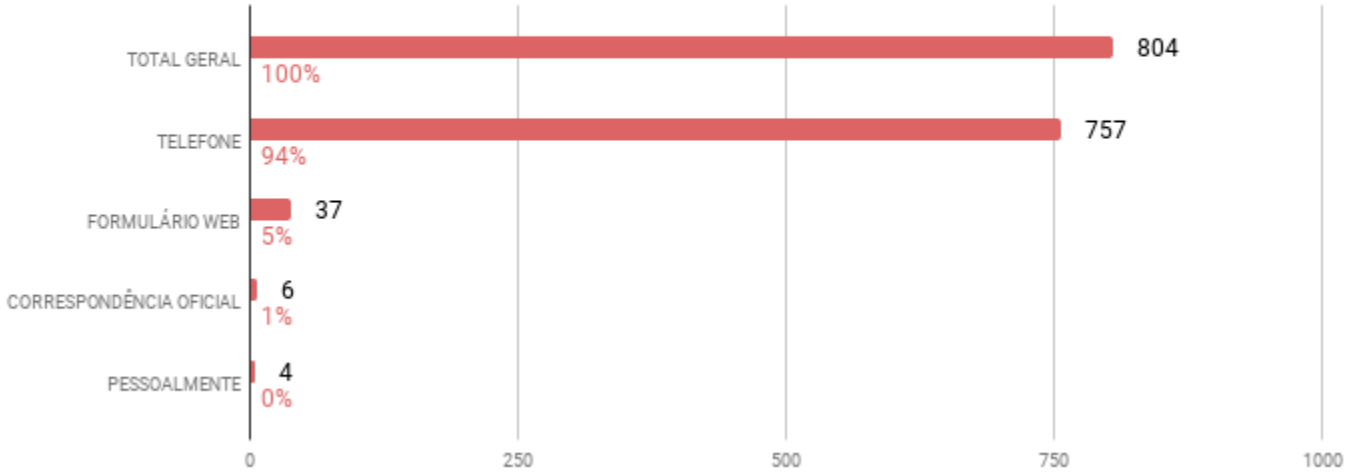
No levantamento de dados recebemos no segundo trimestre de 2024 recebemos 804 demandas com uma média de 268 demandas por mês sendo 255 no mês de abril (31,72%); 269 no mês de maio (33,46%) e 280 no mês de junho (34,82%). Observamos um aumento comparado ao trimestre anterior por manifestações relacionadas à entrega de fraldas.



## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



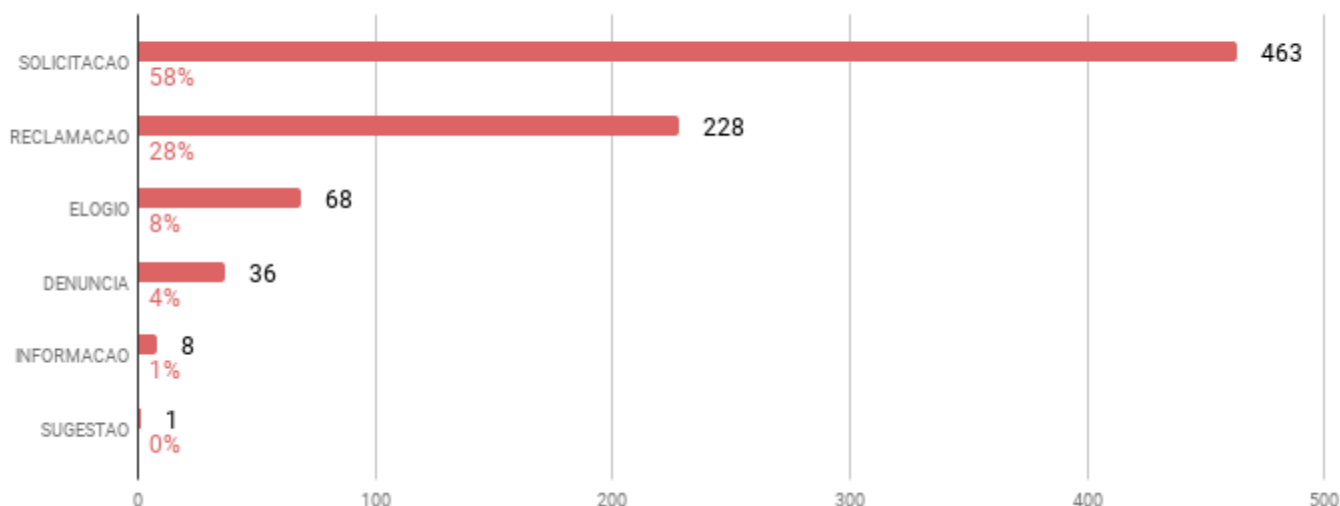
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Acreditamos que o maior número de manifestações por telefone se deve pela dificuldade de acesso ao sistema informatizado por parte do munícipe.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Foram registradas 463 solicitações, correspondente a 58% do total.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 19% a Cirurgias; 5% Diagnóstico por Imagem; 4% Diagnóstico por Ultrassom e os outros 12% por outras causas.

A maioria das solicitações se dá pela dificuldade de marcar os retornos após consultas, por desligamento de profissional e período de contratação, gerando sobrecarga nos agendamentos.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

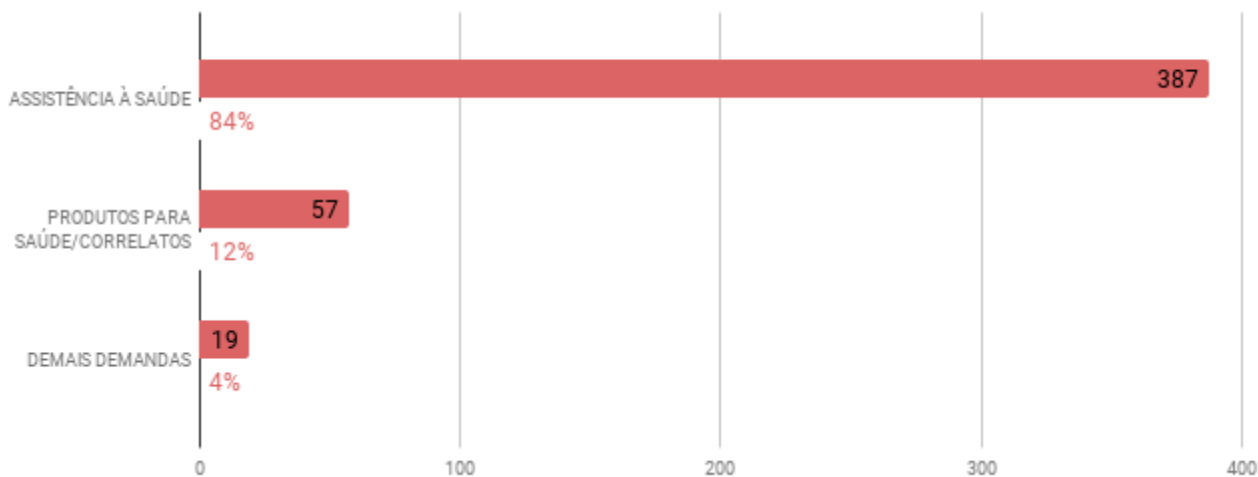
As 463 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 58% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (84%).

A maioria das solicitações se dá pela dificuldade de marcar os retornos após consultas, por desligamento de profissional e período de contratação, gerando sobrecarga nos agendamentos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 2 Trimestre 2024.

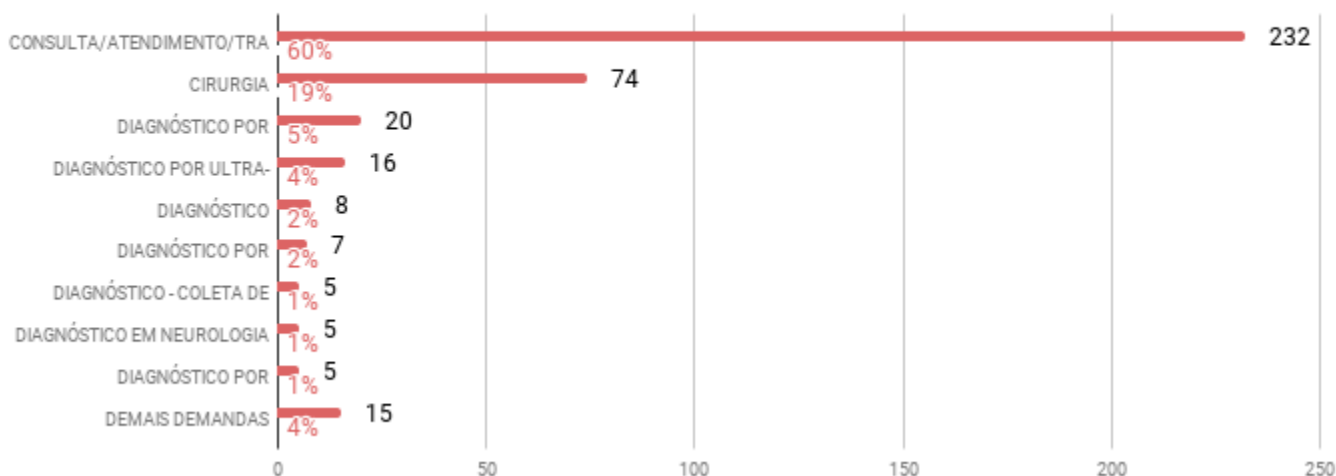
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

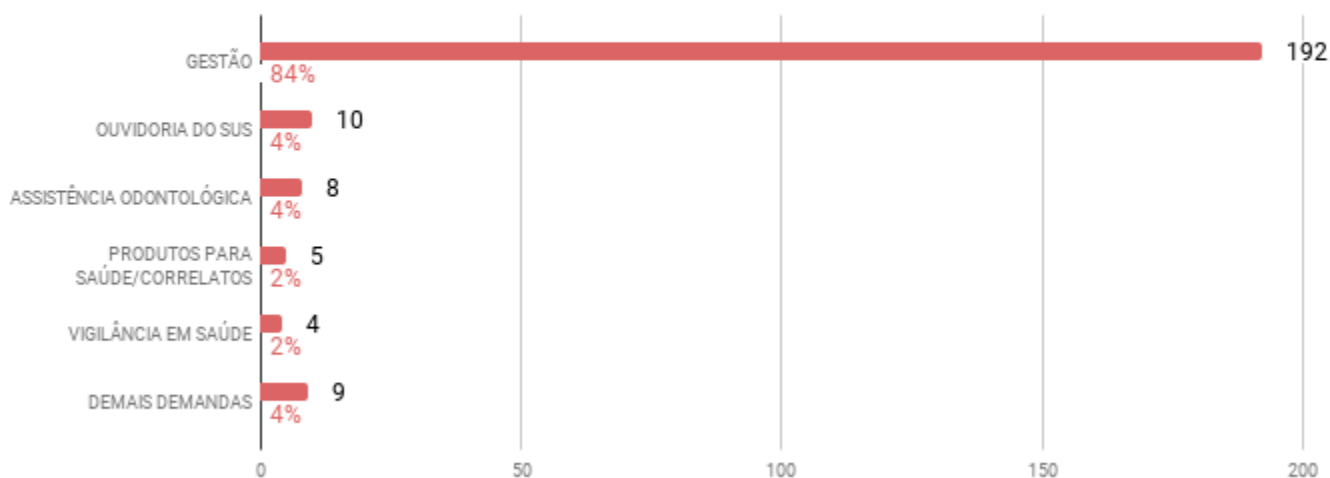
As 228 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 42% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 2 Trimestre 2024.

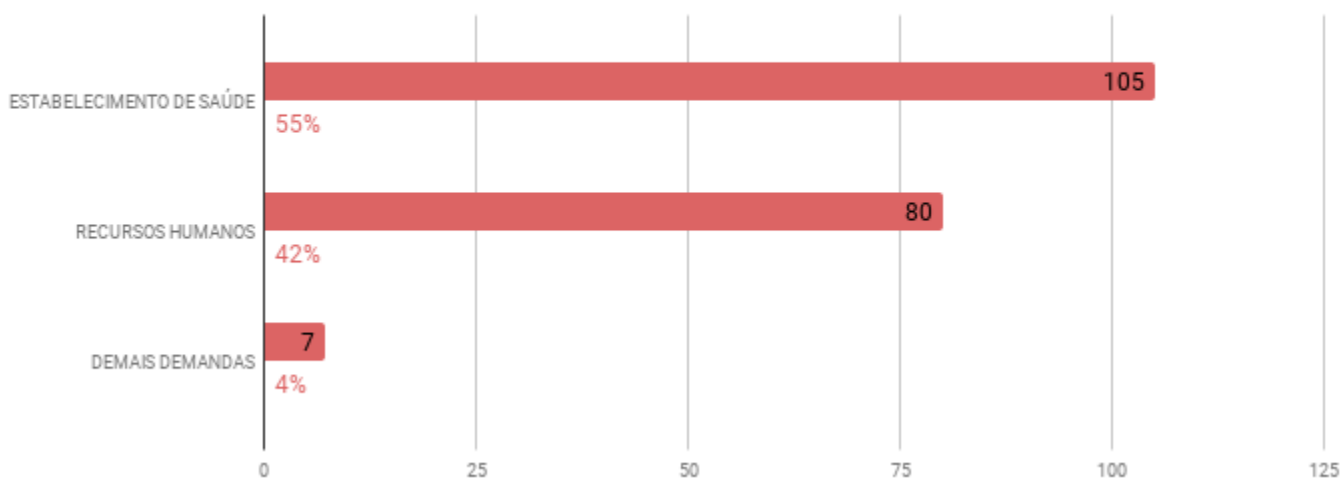
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



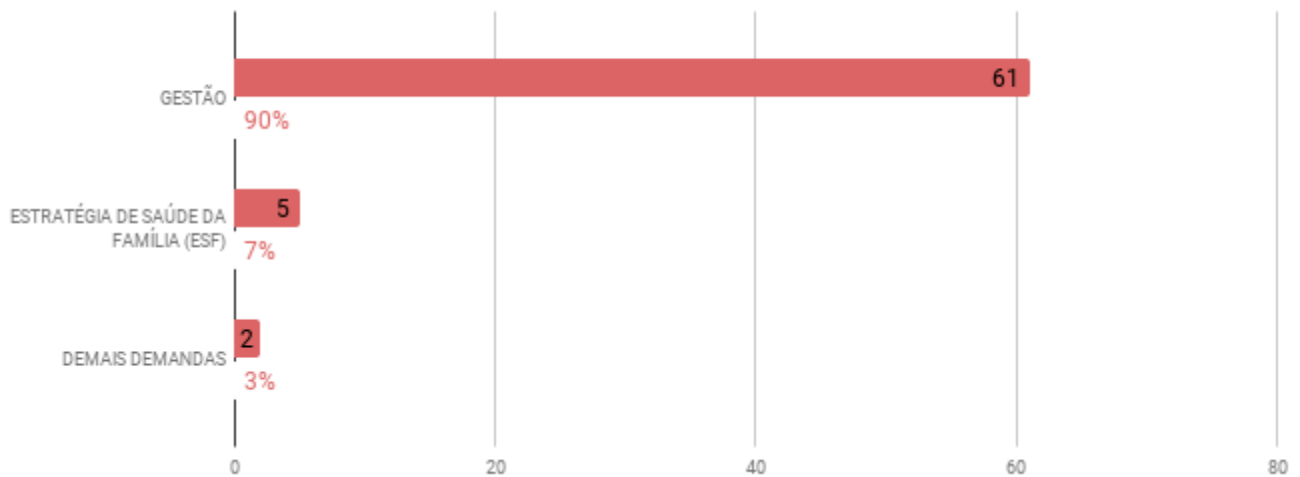
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **68 elogios no segundo trimestre de 2024**, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 90%. A média mensal no trimestre foi de 22 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC VILA DAS MERCÊS	47	48	98%
AMA SACOMÃ	10	12	83%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	19	19	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	24	25	96%
AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	25	28	89%
CAPS ADULTO II VILA MONUMENTO	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II IPIRANGA	1	1	100%
CEO II VISCONDE DE ITAUNA	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER IV FLAVIO GIANNOTTI	5	10	50%
PS MUNICIPAL AUGUSTO GOMES DE MATTOS	27	27	100%
SAE DST/AIDS IPIRANGA - DR. JOSÉ FRANCISCO DE ARAÚJO	4	4	100%
UBS ALMIRANTE DELLAMARE	14	14	100%
UBS AURELIO MELLONE - JARDIM SÃO SAVÉRIO	20	20	100%
UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN	22	22	100%
UBS DR. JOAQUIM ROSSINI	13	13	100%
UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR	17	17	100%
UBS HELIOPOLIS	8	17	47%
UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUSA ROSALIA MORALES	12	12	100%
UBS JARDIM SECKLER	13	17	76%
UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI	19	19	100%
UBS MOINHO VELHO II	11	11	100%
UBS PROFª JANDIRA MASSUR - VILA GUMERCINDO	14	15	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS SACOMA EDMUNDO SUSSUMU FUJITA	29	29	100%
UBS VILA ARAPUÃ	15	15	100%
UBS VILA DAS MERCÊS	20	20	100%
UBS ÁGUA FUNDA	16	18	89%
UNIDADE HOSPITALAR - DR FLAVIO GIANNOTTI	82	84	98%
UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	5	5	100%
Total	496	526	94%



Recebemos 526 manifestações de solicitações/reclamações no segundo trimestre de 2024, sendo que 496 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente.

Somente 3 unidades não atingiram o índice de 80% de respostas enviadas dentro do prazo estipulado, sendo elas: CER IV Flávio Giannotti, UBS Heliópolis e Jardim Seckler, perfazendo um total de 18 manifestações equivalentes a 3% das manifestações recebidas.

Se compararmos com o trimestre anterior, tivemos uma redução de 9% nas unidades com atrasos no cumprimento do prazo.

Evidenciamos que as unidades, assim como no primeiro trimestre, não solicitaram dilação de prazos, mesmo em situações que impossibilitam a elaboração da resposta.

Recebemos 526 demandas no segundo trimestre, sendo 496 respondidas dentro do prazo de 20 dias.

As 3 unidades que não cumpriram o prazo foram notificadas pela supervisora e orientadas sobre o impacto do não cumprimento dos prazos, bem como tiveram plano de ação como avaliação diária na plataforma do sistema OuvidorSUS, agilizando o tempo de resposta.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

Em relação ao Programa de Avaliação de Qualidade, estabelecemos a rotina diária do preenchimento da PAC sendo que, das 668 manifestações recebidas, inserimos 668, perfazendo um total de 100% das manifestações inseridas na planilha.

Cabe ressaltar que algumas manifestações são enviadas à Regulação Regional da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste para tratativas.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram planejadas:

Reunião junto aos gestores com apresentação do relatório mostrando o impacto do não cumprimento dos prazos, bem como planejamento de estratégias para melhorar o fluxo e otimização das tratativas nas demandas.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O que (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reuniões com gestores	Para alinhamento dos fluxos	Presencial ou online	Mensalmente	Supervisor/ gestores e ouvidor	Em andamento ▾
Visitas da Supervisão nas unidades	Alinhar fluxos e validar protocolos	Presencial	Semanalmente	Apoiadores/ Supervisor	Em andamento ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	Reunião de Ouvidores	Relatório Trimestral de Ouvidorias	Miriam Otero Dimitrov
18 e 20/06/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS, ministrada pela Controladoria Geral do Município (OGM)	Capacitar o ouvidor sobre o uso da Lei de Acesso à Informação (LAI) e promover a transparência e o controle social. Ter uma compreensão sobre a importância do controle interno e externo na administração pública para garantir a transparência e a responsabilidade dos órgãos públicos. Conhecer as principais normas relacionadas à ética no serviço público e suas normas. Compreender a importância dos relatórios de ouvidoria.	Miriam Otero Dimitrov



### **13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

Neste 2º trimestre tivemos recorrência das manifestações relacionadas a solicitações de consultas nas unidades de saúde, tendo em vista uma incidência maior dos casos suspeitos de dengue no nosso território, evidenciando a fragilidade das unidades de saúde em situações que fogem da rotina diária.

Sobre as reclamações, cujo assunto mais citado foi a Gestão, em especial devido às rotinas e protocolos da unidade, que tem como finalidade padronizar os atendimentos de forma sistematizada proporcionando um atendimento humanizado. Ainda em análise às reclamações, o segundo subassunto é Recursos Humanos, evidenciando a necessidade de capacitação e reciclagem de todos os funcionários sobre a qualidade do atendimento. Com o avanço da tecnologia, uma grande parte da população tem acesso às informações, trazendo com isso o empoderamento do munícipe em relação aos seus direitos, o que fortalece a consolidação do SUS no nosso município.

A maioria das denúncias neste período foram para a Vigilância Ambiental, sobre focos de dengue no território e sobre estabelecimentos comerciais.

Quanto aos elogios, foram dirigidos aos profissionais e equipes, fazendo com que a equipe se sinta motivada para continuar seus atendimentos humanizados e de qualidade, além de fortalecer o espírito coletivo.

Com esse panorama geral, conseguimos criar estratégias para melhorias nos atendimentos, destacando o papel fundamental da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, visando a criação de serviços mais humanizados, éticos e respeitosos com os cidadãos atendidos.

Miriam Otero Dimitrov

Ouvidora

## **14. Considerações do gestor sobre o período analisado**

A Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga acompanha todas as demandas dos usuários, sempre tratando de forma adequada as manifestações, devolvendo a estes o retorno e procurando sempre ser resolutivo na demanda.

Levamos sempre em consideração as melhorias no processo de trabalho para que o usuário seja sempre atendido com qualidade, conforme preconiza o SUS.

Em reuniões do Conselho Gestor do Ipiranga tratamos sempre essa pauta sobre ouvidoria, no intuito de esclarecimentos dessa ferramenta que é de grande valia para ajudar a aprimorar ainda mais os serviços de saúde oferecidos à população.

Observamos que, em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento referente às manifestações por fraldas. A STS realizou reuniões com os gestores, reforçando os interlocutores do programa nas Unidades para estarem atentos na atualização dos endereços, e esclarecendo que mesmo os insumos sendo entregues pelo correio, as visitas e os vínculos dos usuários devem permanecer.

Analisando as ocorrências verificamos que, devido a epidemia de dengue, houve um aumento na procura de casos de urgência nas UBSs, e com isso aumentou o tempo de espera das consultas agendadas.

Sempre apresentamos o relatório de Ouvidoria para os Gestores no sentido de reforçar o cuidado e também ouvir experiências de cada Gestor.

Está previsto para as próximas reuniões do Conselho Gestor a apresentação do Relatório para melhor entendimento dos nossos Conselheiros.

Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

Supervisora Técnica de Saúde Ipiranga

## 15. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

**AE** - Ambulatório de Especialidades  
**AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental  
**AMA** - Assistência Médica Ambulatorial  
**APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência  
**CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto  
**CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas  
**CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil  
**CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva  
**CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos  
**CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa  
**CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas  
**CER** - Centro Especializado em Reabilitação  
**CMS** - Conselho Municipal de Saúde  
**COE** - Clínica Odontológica Especializada  
**COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas  
**CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência  
**CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil  
**CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS  
**CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde  
**CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde  
**CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador  
**CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS  
**DA** - Distrito Administrativo  
**DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde  
**EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar  
**EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio  
**ESF** - Equipe de Saúde da Família  
**HD** - Hospital Dia  
**HM** - Hospital Municipal  
**HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal  
**MS** - Ministério da Saúde  
**NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação  
**NIR** - Núcleo Interno de Regulação  
**OS** - Organização Social  
**PA** - Pronto Atendimento  
**PAI** - Programa Acompanhante de Idosos  
**PSF** - Programa de Saúde da Família  
**PSM** - Pronto Socorro Municipal  
**SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS  
**SMS** - Secretaria Municipal da Saúde  
**SRT** - Serviço de Residência Terapêutica  
**STS** - Supervisão Técnica de Saúde  
**SUS** - Sistema Único de Saúde



**UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto  
**UBS** - Unidade Básica de Saúde  
**UPA** - Unidade de Pronto Atendimento  
**URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso  
**UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

**REDE DE OUVIDORIAS**  
CIDADE DE SÃO PAULO

**Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?**

**TELEFONE**  
**156**  
**Central telefônica SP 156**  
**recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.**

**INTERNET**  
**Acesse o formulário web pelo QR Code**  
**ou pelo link:**  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**PRESENCIAL**  
**Procure uma Unidade de Ouvidoria**  
**localizada em uma das Supervisões**  
**Técnicas de Saúde (STTs)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**  
**Link:**  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

