

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE



Coordenadoria Regional de Saúde Norte
Endereço: Rua Paineira do Campo, 902 - Santana
CEP 02012-040 - São Paulo - SP

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, 28p.

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 Norte

Coordenadora Ana Cristina Kantzos

Ouvidora

Elba Teixeira Soares Alves

Equipe Maria da Abadia Dos Santos

Reinaldo Molero

Estagiária- Deise Cristini Levindo de Oliveira

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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	11
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

As Coordenadorias Regionais de Saúde possuem a atribuição de gerenciar de forma macro as atividades em saúde desempenhadas em um determinado território, tratando-se de um órgão essencial e estratégico.

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte - CRSN, está localizada na Rua Paineira do Campo, 902, no bairro de Santana, próximo ao Terminal Rodoviário Tietê, sendo que atualmente está passando por reforma predial para adequações.

De acordo com o censo de 2022 a população total da zona norte do município de São Paulo é de 2,2 milhões de habitantes, sendo composta por faixa etária e perfil socioeconômico diversificado.



População : 2.208.963 hab (Censo 2022)

07 Subprefeituras

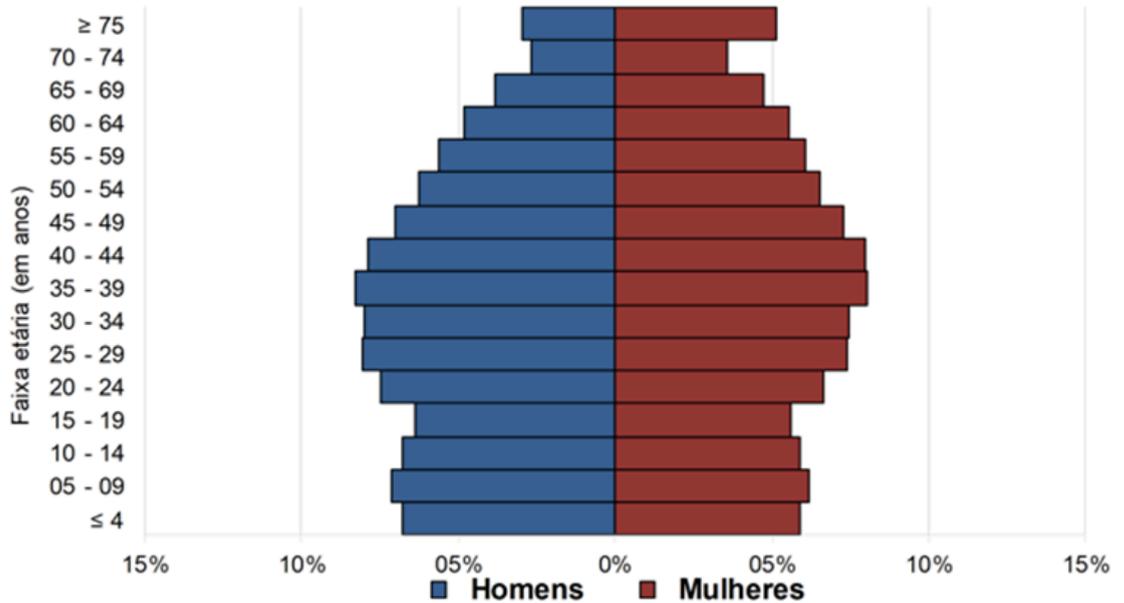
18 Distritos administrativos

06 Supervisões Técnicas de Saúde

- Área– 299,1 km²
- D. demográfica – 7.386,1hab/km²
- 934.352 domicílios (Censo 2022)
- 98,9 % abastecimento de água em rede (Censo 2010)
- 92,4% coleta de esgoto em rede (Censo 2010)
- 99,7 % coleta de lixo (Censo 2010)
- 3.656 pessoas em situação de rua (Censo Pop rua 2021) – 12% da pop rua municipal
- 3.988 pessoas cadastradas no consultório na Rua (ESUS abril 2024)

Fonte: IBGE Censo 2010 e 2022

Coordenadoria Regional de Saúde Norte (2023)



Pirâmide etária por idade e gênero

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte é composta por 06 (seis) Supervisões Técnicas de Saúde, distribuídas da seguinte forma:

Supervisão da Casa Verde possui 22 serviços sob sua gestão:

02 - AMA/ UBS Integrada

01 - AMA ESPECIALIDADE

01 - CAPS ADULTO

01 - CAPS INFANTO JUVENIL

01 - CEO

01 - HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA CACHOEIRINHA - DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA

12 - UBS

01 - UPA

01 - UVIS

Total Geral: 22

Supervisão Freguesia do Ó possui 36 serviços:

- 02 - AMA/UBS INTEGRADA
- 01 - AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
- 01 - CAPS AD
- 01 - CAPS ADULTO
- 01 - CAPS INFANTO JUVENIL
- 01 - CECCO
- 02 - UPA
- 01 - CENTRO DE REFERÊNCIA DE AIDS
- 01 - CRT
- 01 - UVIS
- 01 - CEO
- 01 - CER
- 19 - UBS
- 01 - HOSPITAL
- 01 - HOSPITAL DIA
- 01 - LABORATÓRIO

Total Geral: 36

Supervisão Pirituba possui 39 serviços:

- 01 - Ambulatório de Especialidades
- 04 -AMA/ UBS Integrada
- 01 - Ambulatório de Especialidades
- 01 - CAPS Adulto
- 02 - CECCO
- 01 - UVIS
- 02 - Centro de Referência de AIDS
- 02- UPA

01 – Centro de Referência de Dor

01 – CER

01 – CIES

01 – Hospital

18 – UBS

Total Geral: 39

Supervisão de Perus possui 15 serviços:

01 – Ama Especialidades

03 – Ama/UBS Integrada

01 – Ambulatório de Especialidades

01 – CER

01 – Caps Adulto

01 – Caps Infante Juvenil

01 – Cecco

05 – UBS

01 – UPA

01 - UVIS

Total Geral: 15

Supervisão de Santana possui 39 serviços:

04 – Ama/UBS Integrada

01 – Ambulatório de Especialidades

01- Caps AD

03 – Caps Adulto

01 – Caps Infante Juvenil

01 – CECCO

01 – Centro de Cont.Zoono

01 – Centro de AIDS

01 – Pronto Socorro

01 – CEO

02 – CER

01 – CIES

01 – Hospital

02 – UVIS

01 – Laboratório

17 – UBS

01 – UPA

01 – URSI

Total Geral: 39

Supervisão Vila Maria/Vila Guilherme possui 23 serviços:

01 – UVIS

01 – UPA

02 – Ama/UBS Integrada

01 – CEO

01 – CER

11 – UBS

01 – CECCO

01 – Hospital

01 – Hospital Dia

01 - Laboratório

01 - UOM

Total Geral: 23

2. Panorama Geral do período

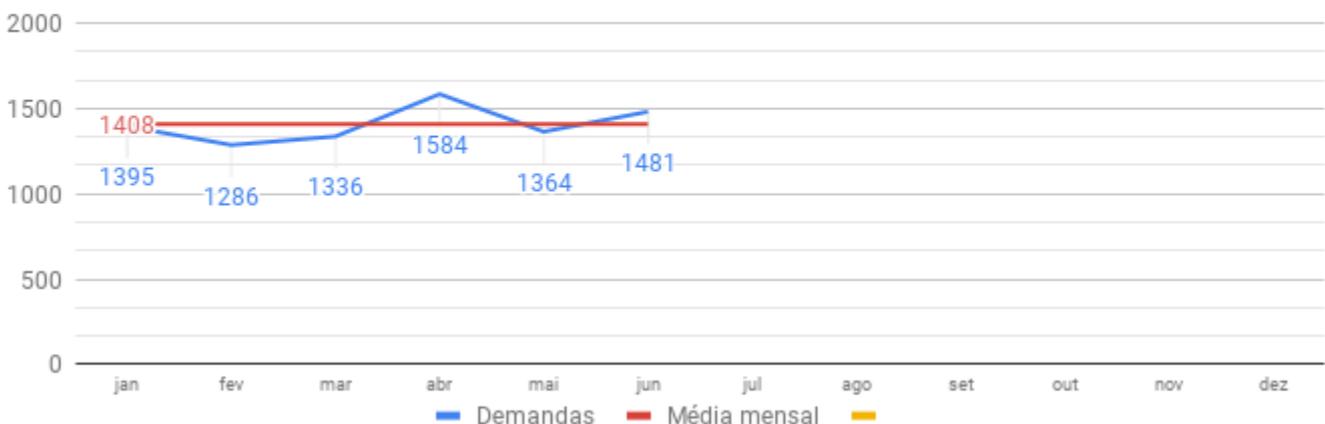
As manifestações de ouvidoria dirigidas à Coordenadoria Regional de Saúde Norte são registradas por telefone por meio da Central SP 156 (opção 5) e também via formulário WEB (portal SP 156), além de e-mails e cartas.

Informamos que todas as manifestações foram finalizadas com orientações e respostas aos cidadãos e cidadãs.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

No 2º trimestre de 2024 foram recebidas 4.429 manifestações pela Ouvidoria da CRS Norte, destacando-se o aumento da demanda de reclamações relacionadas ao fornecimento de fraldas em decorrência do grande avanço na expansão deste serviço em todo o município.

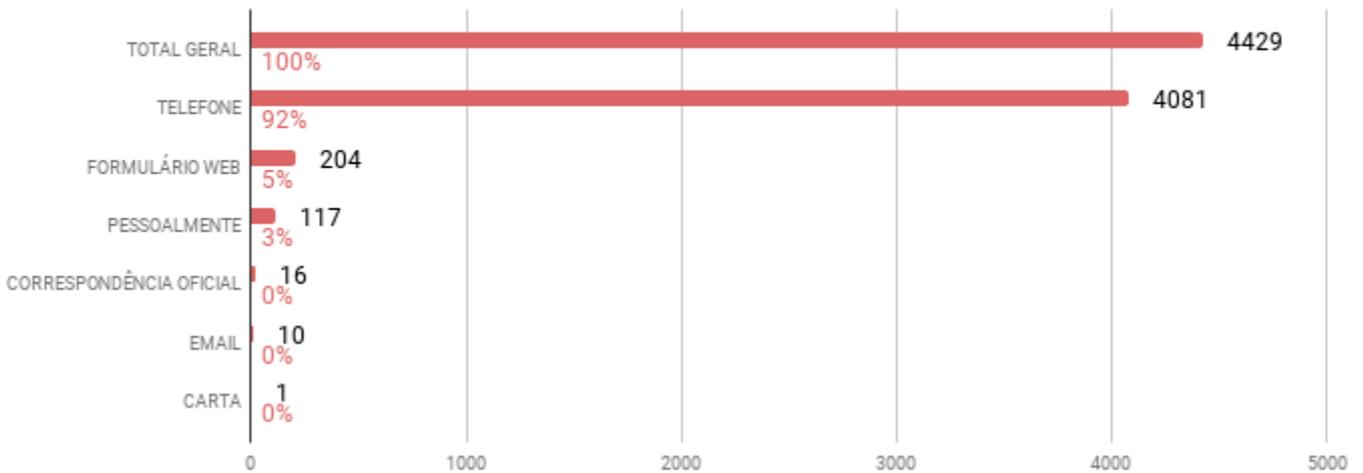
Analisando a série histórica, é possível observar aumento de 10% no registro de manifestações, em comparação ao 1º Trimestre de 2024 onde foram registradas 4.017 manifestações.

Atualmente, a média mensal das manifestações perante a ouvidoria da CRSN no ano de 2024 é de 1.408 manifestações/mês.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



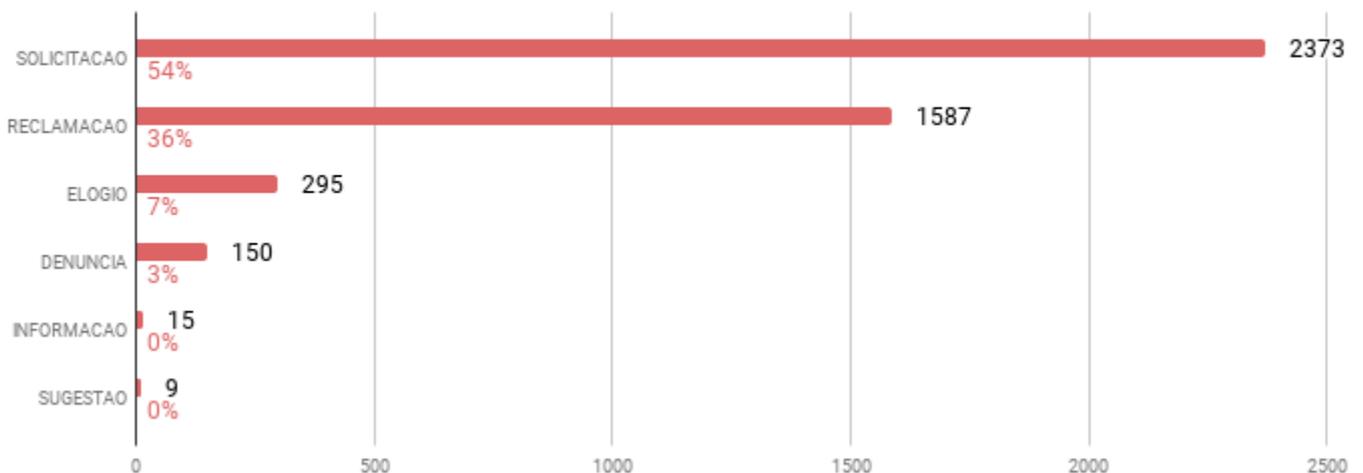
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Podemos verificar que a central telefônica 156 ainda é a principal plataforma utilizada pelos municípios para o registro de manifestações, sendo responsável por 92% dos registros.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

As solicitações correspondem a 54% da demanda da Ouvidoria da CRS Norte, sendo as principais solicitações referentes à obtenção de vagas em serviços de atendimento de especialidades, exames, cirurgias e fornecimento de fraldas.

No mesmo sentido, destaca-se que os 36% de manifestações que compõem as reclamações também estão vinculados ao tempo de espera para atendimento de especialidades, realização de exames e cirurgias, assim como fornecimento de fraldas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

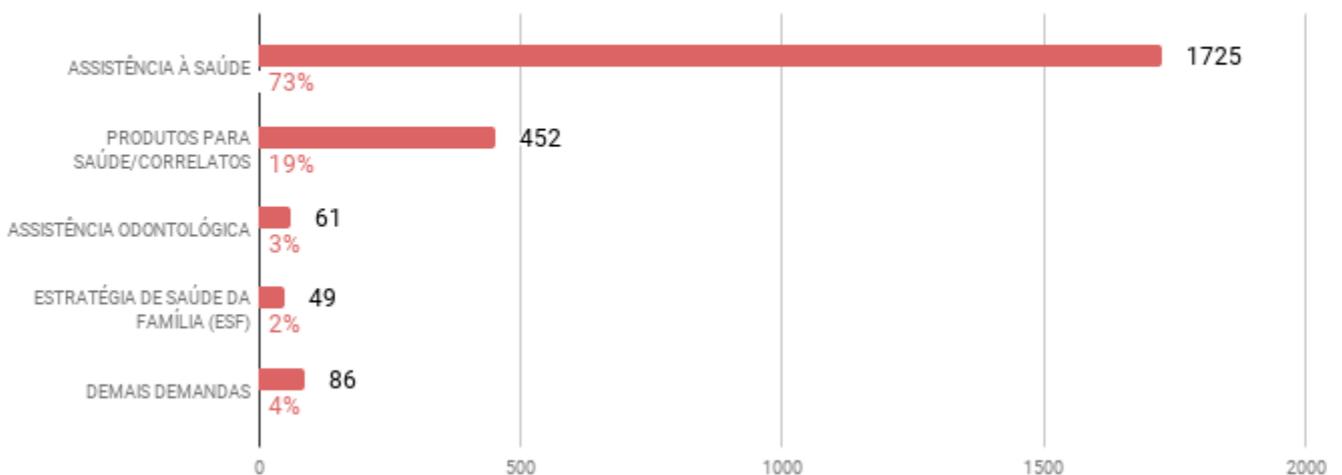
A maior parte das solicitações registradas pela Ouvidoria da CRSN são referentes a solicitações de agendamentos para vagas em assistência à saúde, como consultas e exames, totalizando 73% da demanda total de solicitações.

Destaca-se que as unidades são constantemente reforçadas sobre a necessidade de monitorar continuamente as filas de espera.

Em segundo lugar é possível observar o total de 19% referente a solicitações de produtos para saúde/correlatos, como por exemplo o fornecimento de fraldas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 2 Trimestre 2024.

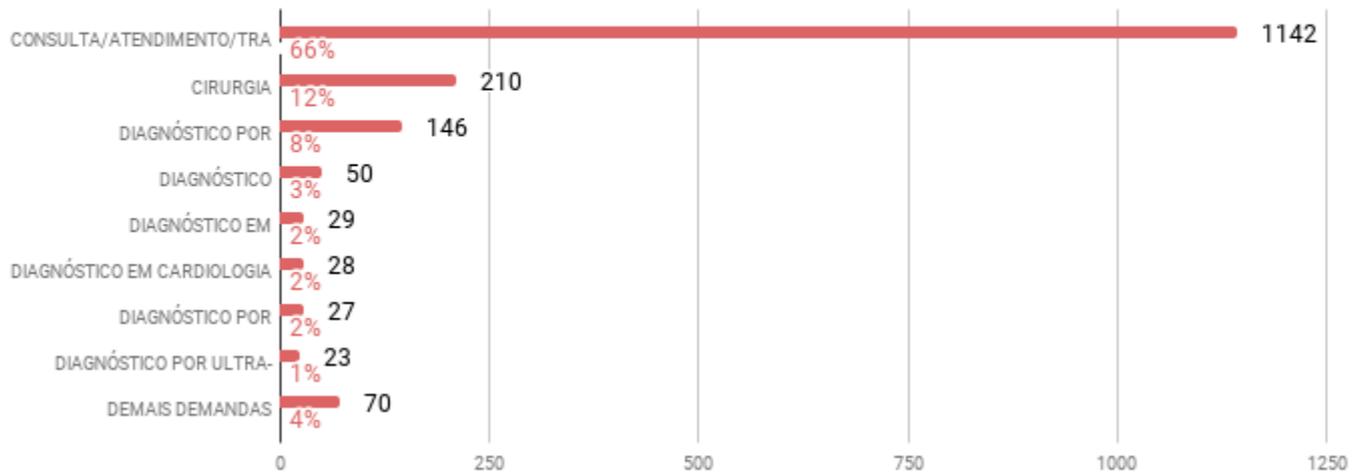
Gráfico 4



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 Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

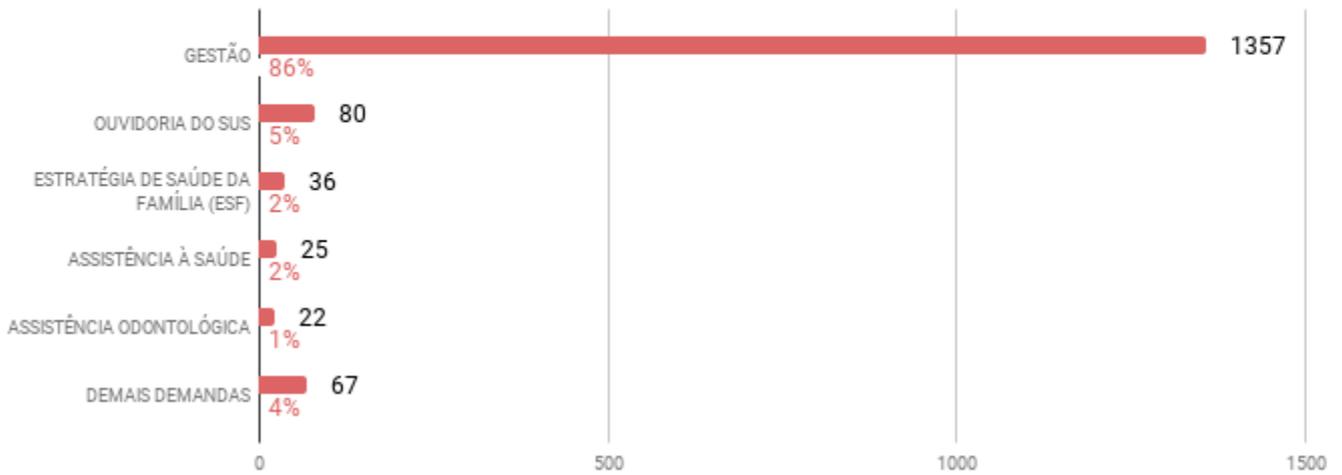
Nesse trimestre 86% das reclamações registradas foram referentes a gestão, sendo que, dentre essas reclamações, 55% foram relacionadas à gestão direta do equipamento de saúde e 41% foram referentes a fatores de recursos humanos.

Referente a gestão dos estabelecimentos de saúde, a CRS Norte tem realizado atividades de educação permanente para constante aperfeiçoamento dos gestores em seu território.

Quanto aos recursos humanos, é importante destacar que determinados territórios da região norte apresentam maior dificuldade em contratar e manter profissionais devido à sua distância e dificuldade de acesso, uma vez que a procura dos profissionais é maior em locais mais centralizados e com melhor acessibilidade via transporte público.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 2 Trimestre 2024.

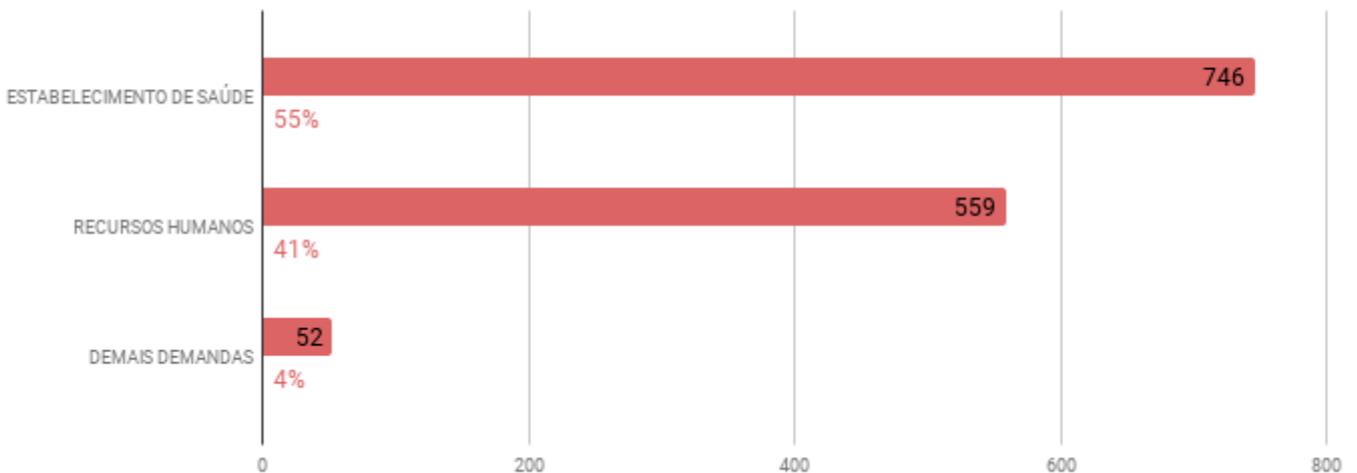
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



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

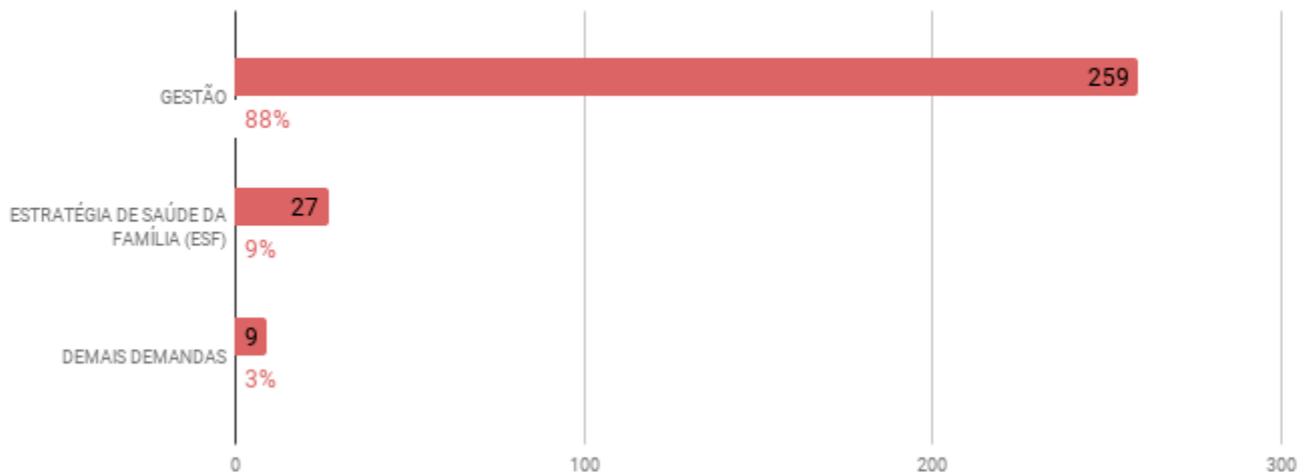
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 295 elogios no segundo trimestre de 2024, sendo que o assunto com o maior número de demandas positivas foi a gestão, representando 88% do total de elogios.

Cumprir destacar que o índice de elogios sobre a gestão se contrapõe ao número de reclamações também sobre a gestão, demonstrando muitas vezes a percepção individualizada do usuário conforme o seu entendimento sobre um atendimento de qualidade no SUS.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 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
Casa Verde / Cachoeirinha	440	529	83%
Freguesia / Brasilândia	657	762	86%
Perus	267	284	94%
Pirituba	797	833	96%
Santana / Jaçanã	640	770	83%
Vila Maria / Vila Guilherme	597	600	100%
Total	3398	3778	90%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3778
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3398
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: análise das respostas de todas as supervisões, através da planilha de segunda-feira enviada para a coordenadoria.
- Principais resultados obtidos: melhoria do prazo de respostas e melhor relacionamento entre o trabalho das supervisões e coordenadoria.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: por meio da planilha e diálogos via WhatsApp entre coordenadoria e supervisões da Norte

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4.285
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: PAQ tem sido realizada de acordo com as demandas que temos recebido
- Principais problemas identificados: falta de DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde, encaminhamento incorreto de demandas
- Sugestões para melhoria: discussão com o 156

11. Plano de ação

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

- a) Diálogo constante com os ouvidores das supervisões;
- b) Visitas em todas as ouvidorias sob gestão da Coordenadoria.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Curso de Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Promover a melhoria da qualidade de respostas e sugestões para os ouvidores se relacionarem melhor com a rede	Realizando curso presencial - Faculdade UNINOVE	14 e 16 de maio e 18 e 20 de junho	Ouvidores de todas as Coordenadorias e equipe de SMS	Concluído ▾



12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
29/05/2024	Visita Ouvidoria de Perus	Conhecer a STS de Perus e a Ouvidoria	Elba Teixeira Soares Alves
09/02/2024	Visita Ouvidoria Vila Guilherme/Vila Maria	Conhecer a STS Vila Guilherme e a Ouvidoria	Elba Teixeira Soares Alves
31/10/2024	Reunião com todos os ouvidores aqui na Norte	Apresentação de demandas com dificuldade na resposta	Elba Teixeira Soares Alves



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisamos que, neste último trimestre, o contexto das reclamações e solicitações é muito semelhante ao do primeiro trimestre de 2024.

Elas são: pedidos de consultas em especialidades, cirurgias, pedidos de entrega de fraldas. É necessário constantemente o diálogo com as supervisões e, nós da coordenadoria, reuniões com a SMS.

Da forma como a Ouvidoria se encontra hoje, nós da coordenadoria conseguimos analisar melhor as demandas de ouvidoria das supervisões.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Ao analisar a série histórica, observamos o crescimento de 10% no número total de manifestações, sendo esse crescimento proporcionalmente distribuído tanto entre solicitações e reclamações quanto em elogios.

Observando as demandas apresentadas ao longo do trimestre, restou imprescindível a necessidade de mantermos o trabalho já desempenhado de aperfeiçoamento profissional por meio de atividades de educação permanente visando a qualificação da equipe. Esperamos que a médio e longo prazo esse aperfeiçoamento reflita em significativa melhoria assistencial.

Destacamos que a CRS Norte promove reuniões semanais de alinhamento com a presença de todos os Supervisores Técnicos de Saúde e dos representantes das Organizações Sociais de Saúde onde é constantemente discutida a demanda das ouvidorias, visando interferência imediata para aperfeiçoamento dos processos de trabalho envolvidos.

Acreditamos que as demandas apresentadas colaboram para a melhoria na qualidade de nossos serviços, promovendo grande avanço assistencial e que os esforços despendidos para aperfeiçoamento do SUS no município de São Paulo estão sendo reconhecidos na medida que o SUS da Capital foi considerado pelo 4º ano consecutivo o melhor serviço público da cidade.

Ana Cristina Kantzos Coordenadora da CRS Norte

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 (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

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 (STs)
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.





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>

