

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DE PARELHEIROS JOSANIAS
CASTANHA BRAGA



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DE PARELHEIROS - JOSANIAS
CASTANHA BRAGA
Endereço: RUA EUZÉBIO COGHI, 841 JARDIM ROSCHEL, SÃO PAULO -
SP CEP:04883-290

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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 25p.

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

Hospital Municipal de Parelheiros - Josanias Castanha Braga

Diretoria Técnica

Dr. Gustavo Ziggiatti Guth

Ouvidor

Ana Vanderlucia Gomes

Equipe de Ouvidoria

Nádia do Carmo Moreira

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 Trimestre e Retrospectiva 2024	6
2.1. Panorama Geral do Trimestre	6
2.2. Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	16
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	19
15. Glossário	21
16. Siglário	22
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	24
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	25

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Parelheiros - Josanias Castanha Braga, pertencente à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, está localizado no extremo sul. A Unidade beneficia os moradores de Parelheiros, Marsilac e outros bairros da região do Município de São Paulo.

O Hospital iniciou as suas atividades em 29 de março de 2018, e atualmente está classificado como Hospital de complexidade terciária, complementando a sua integração à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional Sul (CRS Sul), composto pelas Prefeituras Regionais de Campo Limpo, Capela do Socorro, Cidade Ademar, M'Boi Mirim, Parelheiros e Santo Amaro.

Está sob a gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, por meio de uma parceria com a Prefeitura do Município São Paulo, em conformidade com os princípios norteadores do Sistema Único de Saúde - SUS, assegurando uma atenção hospitalar integral e de qualidade.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

Hospital Municipal de Parelheiros, vem buscando aprimoramento, fortalecimento e acolhimento junto aos pacientes e seus acompanhantes, trazendo soluções e devidos auxílios, conforme as necessidades apresentadas.

Diante a esse período, conseguimos evidenciar que seguimos com processos estabelecidos visto que, decorrente das demandas relacionadas às necessidades cirúrgicas, permanecemos em parcerias e disponibilidades de vagas junto aos serviços de saúde.

2.1. Panorama Geral do Trimestre

O Hospital Municipal de Parelheiros, no Serviço de Ouvidoria, desempenha o conjunto de funções entre as quais estão estabelecidas as mediações, dentre os atendimentos gerais apresentados pelos pacientes e acompanhantes, disseminando boas práticas, na busca efetiva de atenção e cuidados aos nossos pacientes, conforme necessário. O Hospital Municipal é um hospital

que atende demandas espontâneas, oriundas da Zona Sul e entornos. Ressaltamos a importância e os valores dos atendimentos prestados, considerando o bem estar e a satisfação entre o acolher e o trabalho desenvolvido, fortalecendo o vínculo com os usuários.

2.2. Retrospectiva 2024

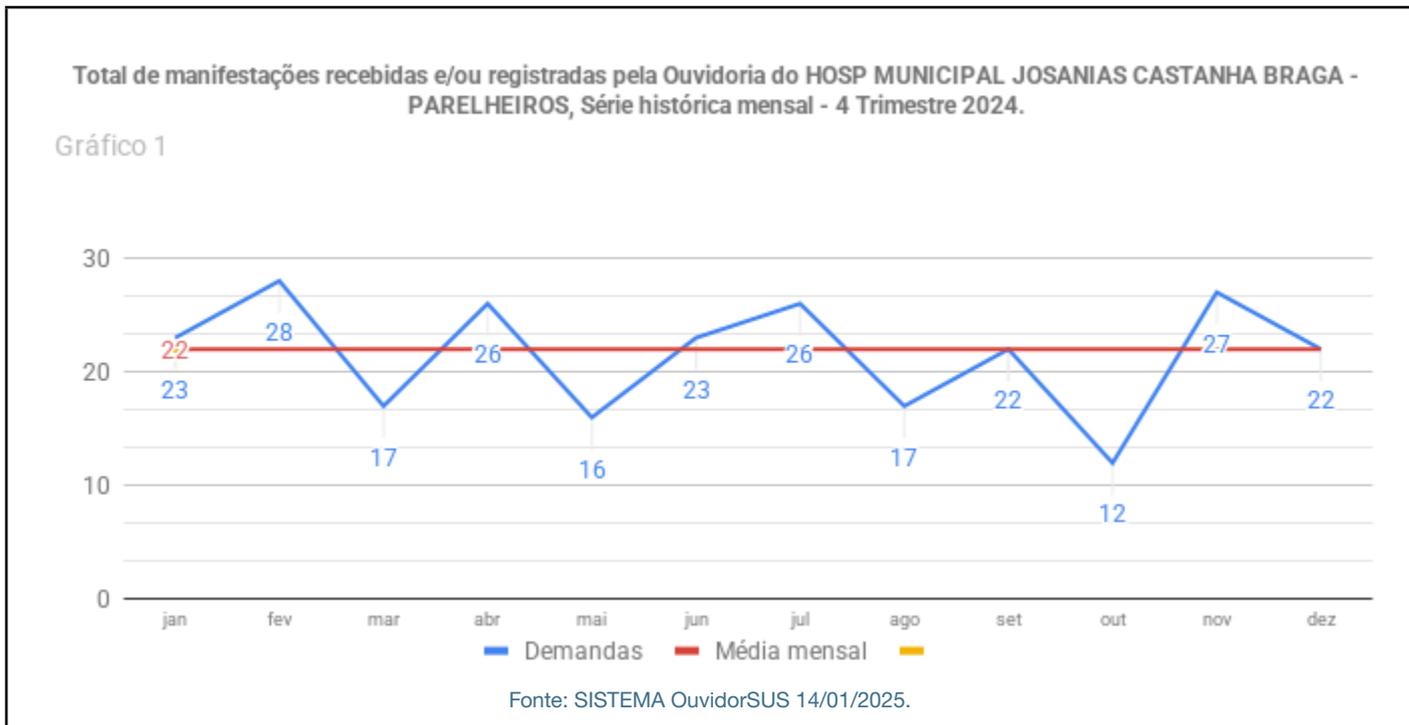
Neste ano de 2024, tivemos grandes desafios que foram importantes para população e instituições de saúde, acompanhando maiores números de atendimento, estabelecendo vínculos com as unidades de referência-contra-referência, assim conseguimos compartilhar nossos serviços, buscando a satisfação dos usuários.

No decorrer deste ano, tivemos períodos de sazonalidade no Pronto Socorro Infantil, apresentando grande demanda de atendimentos e internações, acompanhando os retornos escolares/creches e momentos de instabilidades relacionadas à alta e baixa temperaturas, ocasionando aumento esperado. Os usuários foram devidamente esclarecidos e comunicados das prioridades nos atendimentos caracterizados mais urgentes.

Quanto aos atendimentos no Pronto Socorro Adulto, nosso maior desafio foi relacionado aos casos de Dengue, gerando alto fluxo nos atendimentos e muitos com necessidades de internação, impactando nas condições de indisponibilidade de leitos para melhor acomodação dos nossos pacientes.

No contexto geral, e diante das informações apresentadas, podemos ressaltar que tivemos um ano com oportunidades e desenvolvimentos. Seja nas possibilidades de melhorias contínuas em relação aos atendimentos, visando trabalho conjunto com as redes de apoio, e no âmbito de mudanças, tendo em vista a implantação de novo sistema, e capacitações e treinamentos junto aos serviços prestados.

3. Número de manifestações – Série histórica



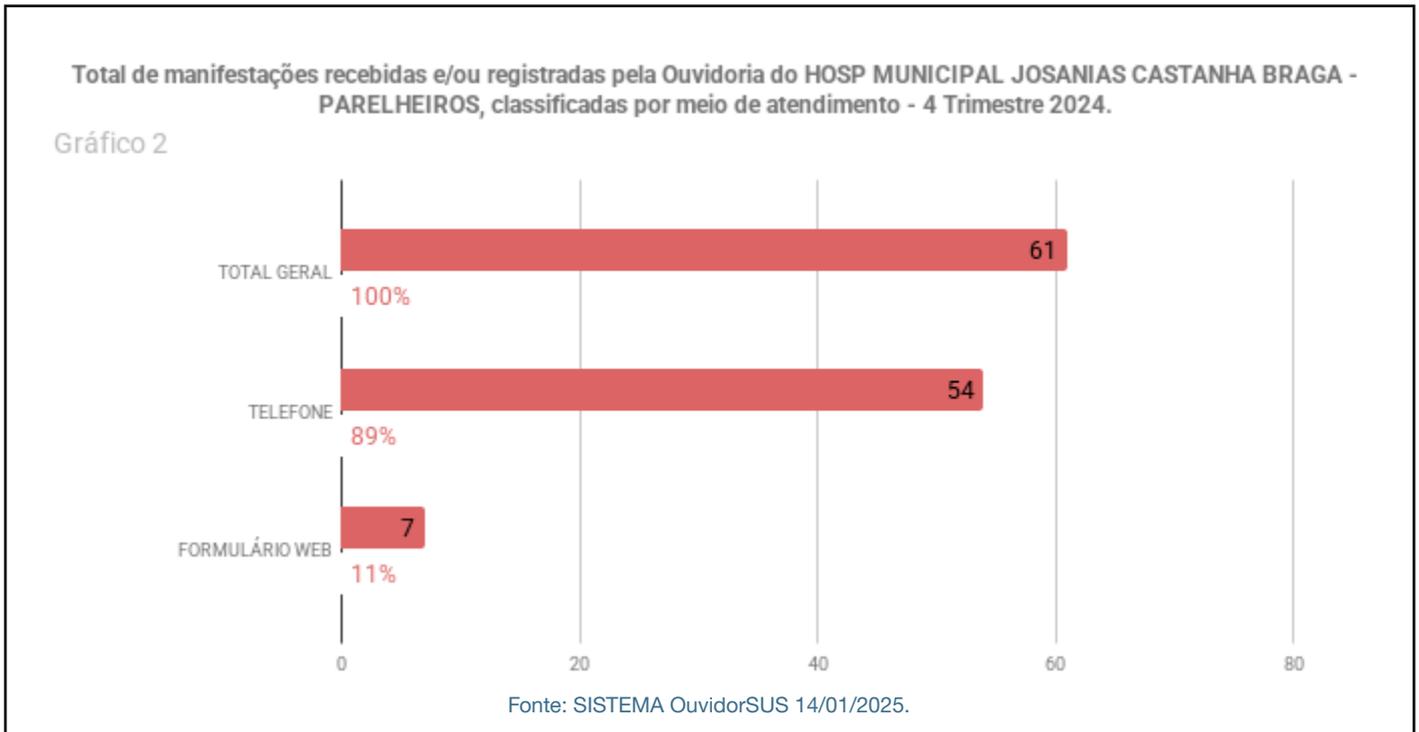
Referente ao quarto trimestre, conforme registros gerais, observa-se aumento nas demandas classificadas como reclamação.

Diante os dados mencionados, as manifestações se classificam em 72% de ocorrências registradas como reclamação, e as solicitações 18%, seguindo os elogios em 10%.

Em comparação ao trimestre anterior, apresentamos aumento de queixas e elogios. Em contrapartida, tivemos queda nas solicitações, visto que serviços estabelecidos estão atuando de forma mais eficaz, correspondendo às expectativas dos usuários, na busca de melhorias.

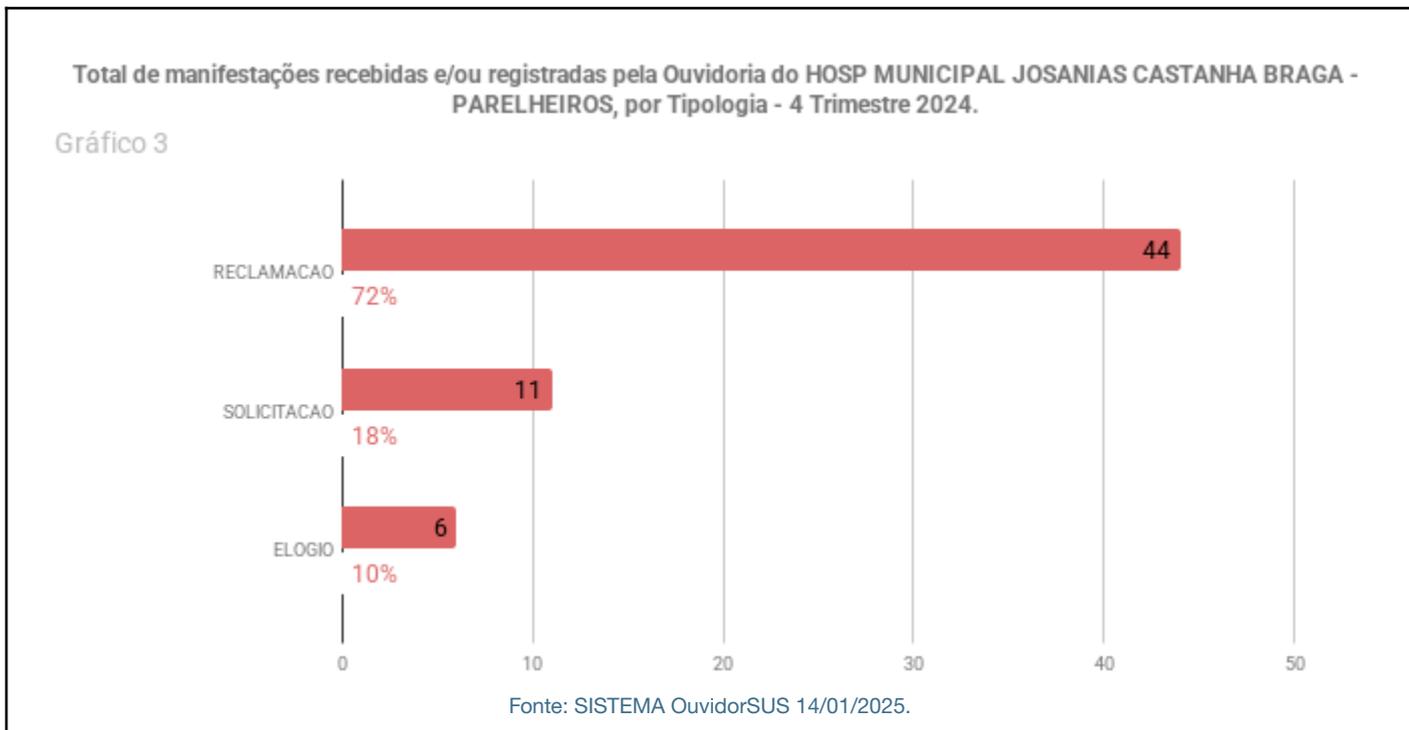
Conseguimos evidenciar neste trimestre que houve melhorias significativas no atendimento pela Equipe Médica, junto ao acolhimento e ao tempo de espera, nos mostrando a satisfação dos usuários.

4. Meios de atendimento



Analisando esse trimestre, o canal com maior número de registros de ocorrência permaneceu sendo o atendimento via contato telefônico com 89%, seguindo de um percentual de 11% das demandas via formulário WEB.

5. Classificação das manifestações



Dentre as manifestações, as reclamações apresentaram um percentual de 73%, visto que essa demanda nos traz, predominantemente, questões voltadas à espera para os procedimentos cirúrgicos externos e internos, e em algumas situações a liberação dos leitos.

Diante das demandas que necessitam do Serviço de Regulação/CROSS, permanecemos com a parceria, realizando as atualizações diárias, bem como acompanhando e priorizando os casos que caracterizam maiores urgências.

Ressaltamos a importância dos elogios, e mantemos o compartilhamento junto aos colaboradores, mostrando o quanto conseguimos fazer a diferença nos atendimentos sendo realizados com os devidos cuidados e empatia.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 8 solicitações registradas no 4 trimestre de 2024 correspondem a 11% do total.

Conforme análise, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde.

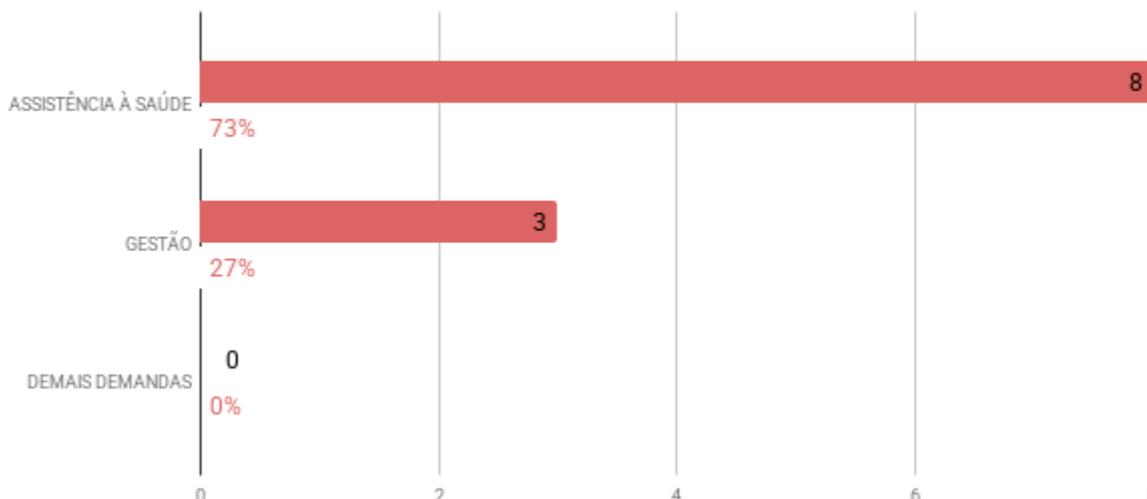
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a procedimentos cirúrgicos e 38% a transferência de paciente.

Desta forma, conforme citado anteriormente, as questões referentes aos procedimentos cirúrgicos vem acompanhando tanto as necessidades a nível de urgência e emergência, quanto as demandas do território.

Em relação às demandas que envolvem a gestão, seguimos com o trabalho em conjunto, estabelecendo vínculos e contribuindo para o desenvolvimento entre equipes e serviços.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 4 Trimestre 2024.

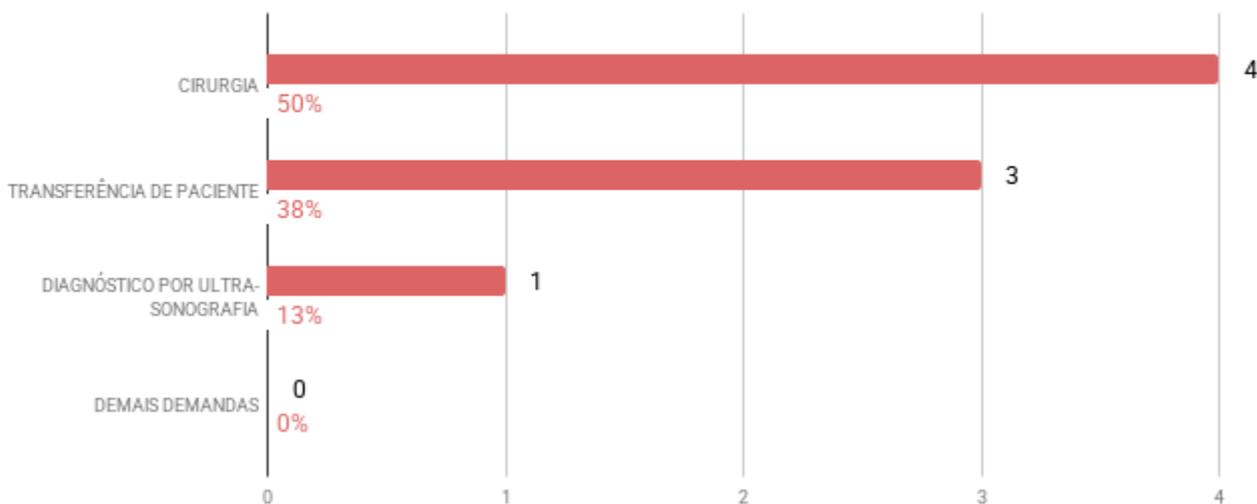
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 44 reclamações registradas no período correspondem a 72% do total.

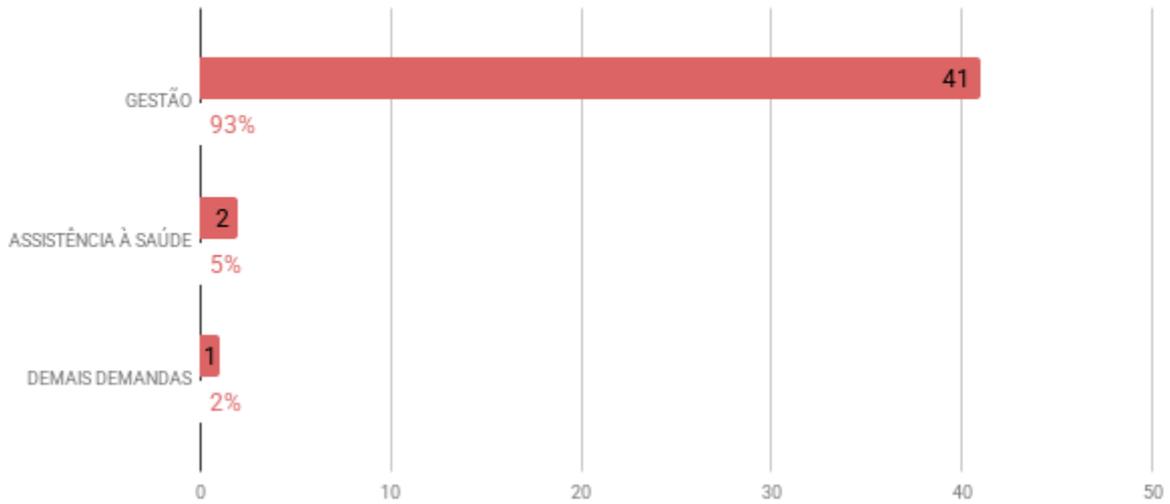
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (93%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a estabelecimento de saúde e 39% a recursos humanos.

Diante dos dados acima, esclarecemos que as reclamações estão apresentando o maior número de registros, caracterizando a insatisfação dos pacientes e às vezes familiares, estando em evidência as situações da espera e no entendimento junto às condutas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 4 Trimestre 2024.

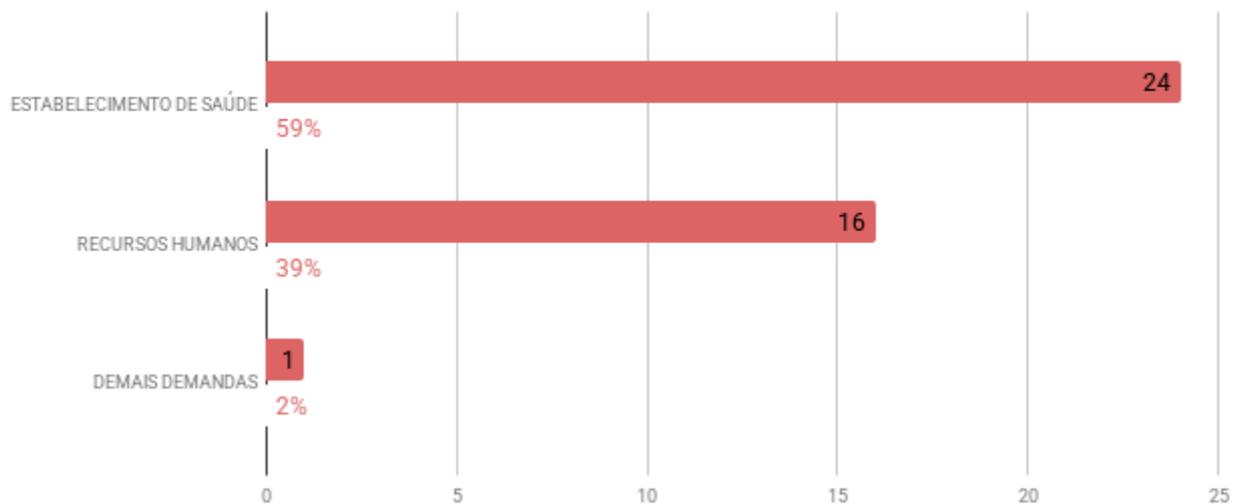
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7

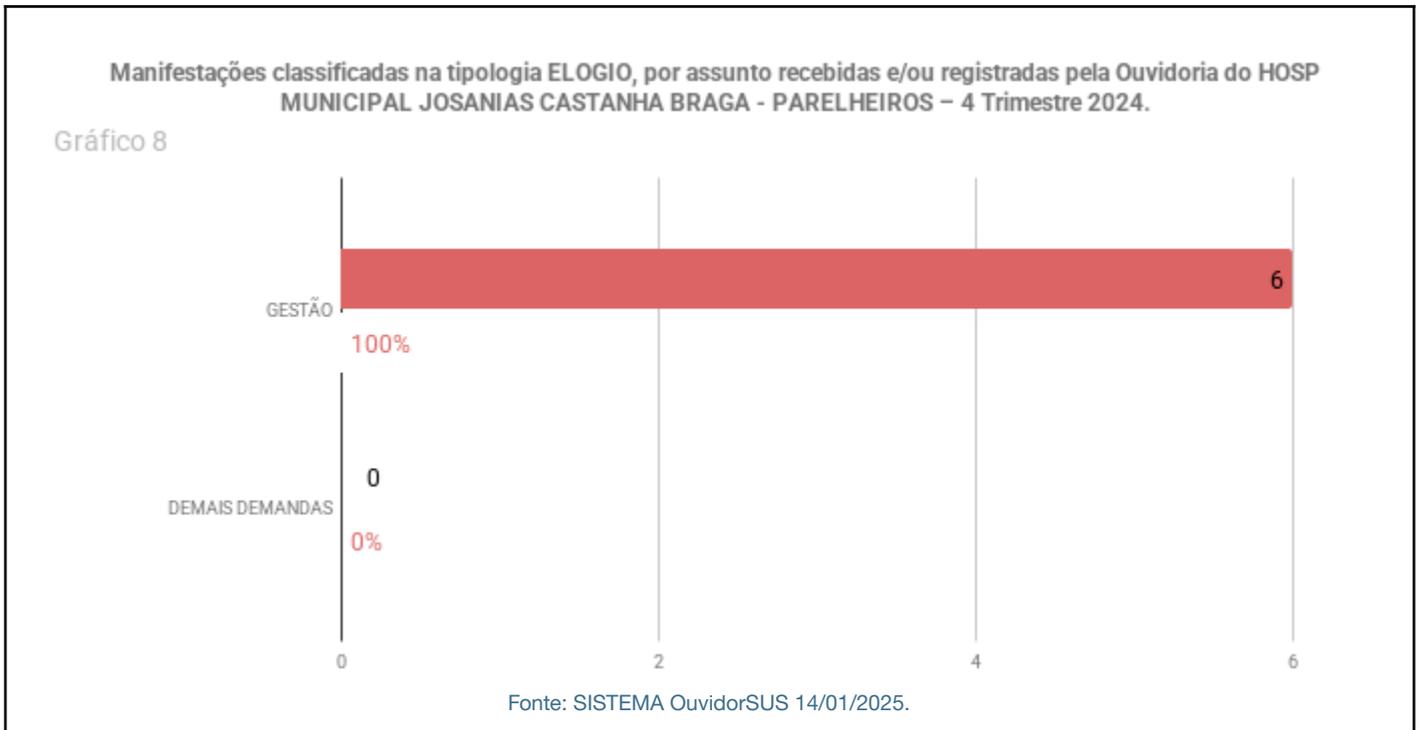


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 06 **elogios** no quarto **trimestre de 2024**, correspondendo a 10% **do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total,

o assunto com o maior número de demandas foi referente a gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 6 elogios.



Foram registrados 6 elogios neste quarto trimestre de 2024, correspondendo a 10% do total dos de elogios. Sendo esses relacionados a Recursos Humanos, compartilhando com todos os profissionais envolvidos.

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
COORDENADOR ADMINISTRATIVO	4	4	100%
DIRETORIA ENFERMAGEM	13	14	93%
DIRETORIA TÉCNICA	36	37	97%
HOSPITAL MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS	1	1	100%
Total	54	56	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período:56
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:54
- Todas as Unidades/sub-redes conseguiram alcançar 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 56
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 54
- Principais problemas identificados: dificuldades nos contatos telefônicos no momento da conclusão da demanda.
- Sugestões para melhoria:

Referente a esse trimestre, conseguimos alcançar os objetivos propostos a partir do acompanhamento dos prazos estabelecidos junto às respostas entre as sub-redes.

Diante do programa PAQ, foi possível implementar ações e melhorias nos processos de trabalho e finalizações.

11. Plano de ação

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

Apresentação de indicadores junto às gestões responsáveis, para que sejam implementadas as medidas relacionadas aos posicionamentos pontuais de treinamentos específicos entre as equipes, garantindo que as inconformidades mensais sejam ajustadas em interface com os setores envolvidos.

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
Análise crítica/Indicadores.	Evidenciarmos as necessidades de melhorias.	Avaliado as demandas.	Em dois momentos: no ato do atendimento e no fechamento.	Ouvidoria/Gestão	Em andame... ▾
Orientações em conjunto com os colaboradores, reforçando a importância do acolhimento e da comunicação efetiva.	Os pacientes nos trazem a falta de clareza entre as informações prestadas no Hospital, durante o período de atendimento.	Reunião com os gestores das áreas, elencando dificuldade em relação à comunicação.	Mensal.	Diretoria / Gestores.	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O Hospital Municipal de Parelheiros, e o Setor de Ouvidoria, no quarto trimestre de 2024, foram registradas o total de 61 manifestações, sendo via Central 156 e formulário WEB. Todas as manifestações foram devidamente avaliadas e tratadas pelas áreas de gestão responsáveis.

Diante da análise referente às demandas, todas as providências foram tomadas e avaliadas as causas, definindo estratégias desenvolvidas junto à direção e gestões responsáveis.

Ressaltamos a importância dos atendimentos de forma acolhedora, empática, proporcionando as clareza nas informações, e atuações precisas a necessidade apresentada pelos usuários.

Assim, durante esse período, tivemos alta demanda relacionadas ao surto de Dengue, ocasionando maior demanda referente aos atendimentos, impactando no tempo de espera, seguindo com a insatisfação de usuários, relacionados a diversos tipos de atendimento, acompanhando as necessidades apresentadas.

esclarecimentos de todas as condições da instituição e os Serviços de Saúde, conforme estabelece o Sistema Único de Saúde - SUS. Desta forma, concluímos que a Ouvidoria é instrumento de gestão junto ao sistema OuvidorSUS e a Instituição de Saúde na busca contínua de soluções à cidadania, realizando um atendimento efetivo, acolhedor, escuta ativa e qualificada, respeito e sigilo.

Ana Vanderlucia Gomes

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria do SUS consiste num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, que tem como objetivo auxiliar no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde e dos serviços prestados.

Em relação ao quarto trimestre, podemos esclarecer que todas as manifestações foram devidamente analisadas e tratadas, tendo em vista a resolutividade diante de suas necessidades, implantando e

estabelecendo processos de trabalho, os quais são acompanhados pela Diretoria do HMP e a Ouvidoria como Sistema de Gestão.

As ocorrências são atendidas e tratadas diretamente no Hospital Municipal de Parelheiros pelo setor de Ouvidoria. Os Usuários utilizam desta ferramenta estratégica de promoção da cidadania em saúde, cuja atuação mais importante consiste em organizar e interpretar as informações que recebe da sociedade por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao cidadão.

Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, a Ouvidoria orienta, encaminha, acompanha a demanda e responde o cidadão sobre as providências adotadas.

Conforme período apresentado, todos os atendimentos são devidamente dimensionados pelas equipes assistenciais. Nas datas com maior número de demandas, acompanhamos alguns casos em específico, como por exemplo os casos de dengue, entre outros.

Ressaltamos que mantemos reuniões com a equipe assistencial para que possamos alcançar os objetivos propostos, visando a satisfação dos usuários.

Desta forma, seguimos com trabalho em parceria com as Unidades de Saúde, fortalecendo o vínculo entre os serviços.

Gustavo Ziggiatti Guth

Diretor Técnico

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
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- 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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + 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>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

