

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI



Unidade: Hospital Municipal Vereador José Storopoli  
Endereço: Rua Francisco Fanganiello 127, Parque Novo Mundo, CEP  
02181-160 - 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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 26p.

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**

Armando Luis Palmieri

**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 Vereador José Storopoli**

**Diretoria Técnica**

Dr. Luis Fernando Paes Leme

**Ouvidor**

Lizandra Pessoa

## **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>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>17</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>19</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>20</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli foi inaugurado em dezembro de 1989. É pertencente à Prefeitura de São Paulo e está gerenciado pela Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – SPDM, sob o Contrato de Gestão iniciado em 2010. Conhecido pela população como Hospital Vermelhinho ou Hospital da Vila Maria, é classificado como hospital geral de complexidade secundária, estando integrado à rede pública do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, Supervisão Técnica de Vila Maria/Vila Guilherme e Microrregião de Vila Maria/Vila Guilherme.

A Unidade possui Pronto Socorro 24 horas e 201 leitos de Internação nas especialidades Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Obstetrícia, Ginecologia, Pediatria, Psiquiatria (internação referenciada), contando ainda com as Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica, Neonatal, Berçário, Ambulatório de Especialidades, Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Programa Melhor em Casa. A estrutura dispõe de Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico. O Hospital é participante do Projeto Lean nas Emergências, tendo alcançado excelentes resultados nos processos de trabalho e na assistência aos pacientes.

## 2. Panorama Geral do período

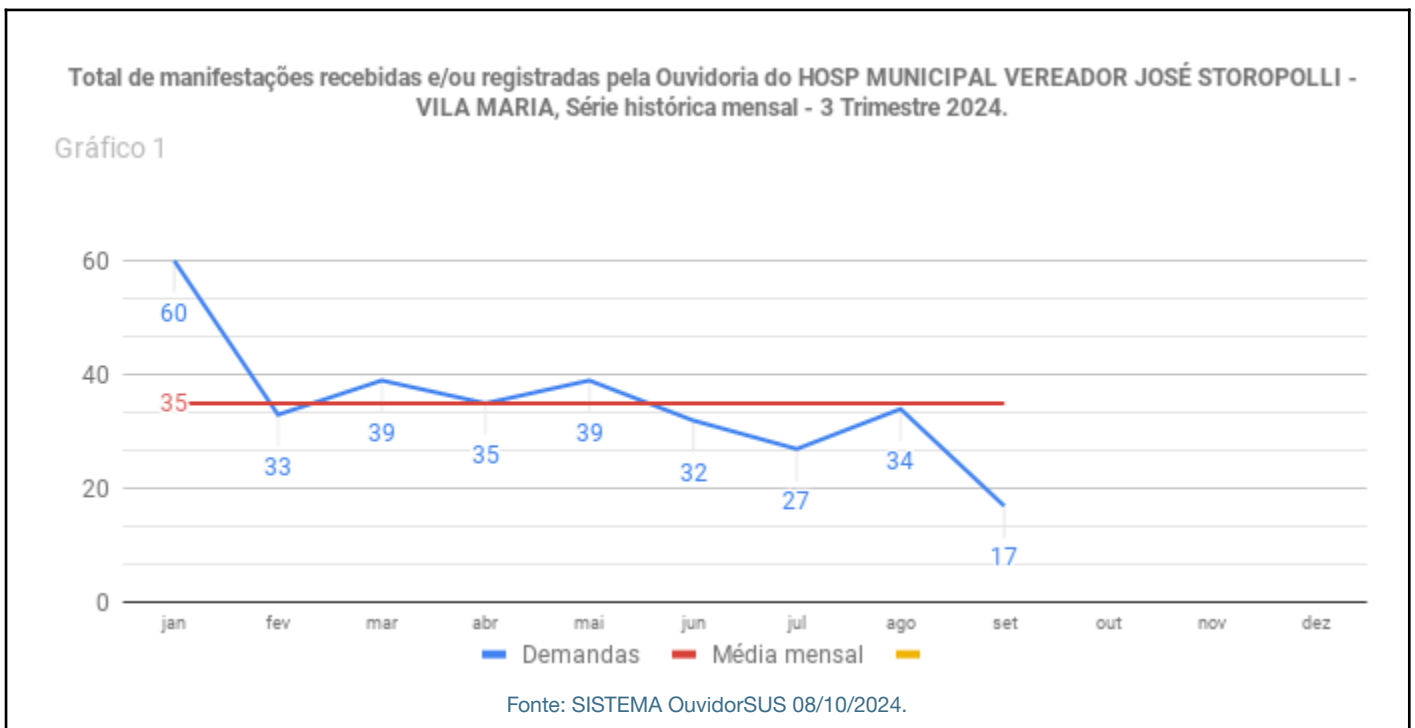
O Hospital Municipal Vereador José Storopoli realizou no 3º trimestre de 2024 um total de 41.199 atendimentos de Pronto Socorro, em suas diversas especialidades. Foram 17.158 atendimentos de Clínica Médica, 7.484 de Pediatria, 7.992 de Ortopedia, 5.128 de Cirurgia Geral e 3.437 atendimentos de Ginecologia/Obstetrícia. Em média, ocorreram 13.733 atendimentos/mês no Pronto Socorro. A Unidade Hospitalar realizou 3.338 saídas hospitalares com maior prevalência na especialidade de Clínica Médica, representando 39% das saídas hospitalares. O H MVJS realizou 694 cirurgias eletivas, 331 cirurgias de emergência e 388 partos. No 3º trimestre ocorreu uma queda de 26% de procura por atendimento do Pronto Socorro em relação ao trimestre anterior, possível reflexo da diminuição dos quadros de síndromes gripais e dengue.

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli é uma Unidade Hospitalar de atendimento por demanda espontânea e ambulatório

cirúrgico de egressos, que recebe a população oriunda da Zona Norte e bairros do entorno.

No mês de agosto, o Ambulatório Cirúrgico eletivo retomou sua atividade com espaço físico reformado proporcionando mais conforto e acolhimento à população. Os pacientes que aguardavam o agendamento de consulta com especialidade cirúrgica no Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde – SIGA, foram comunicados e tiveram suas consultas agendadas. A Unidade implantou o sistema de solicitação de agendamento de consultas de retorno através de Whatsapp com número institucional do setor, evitando o deslocamento do paciente até a unidade para efetivação da marcação de retorno médico.

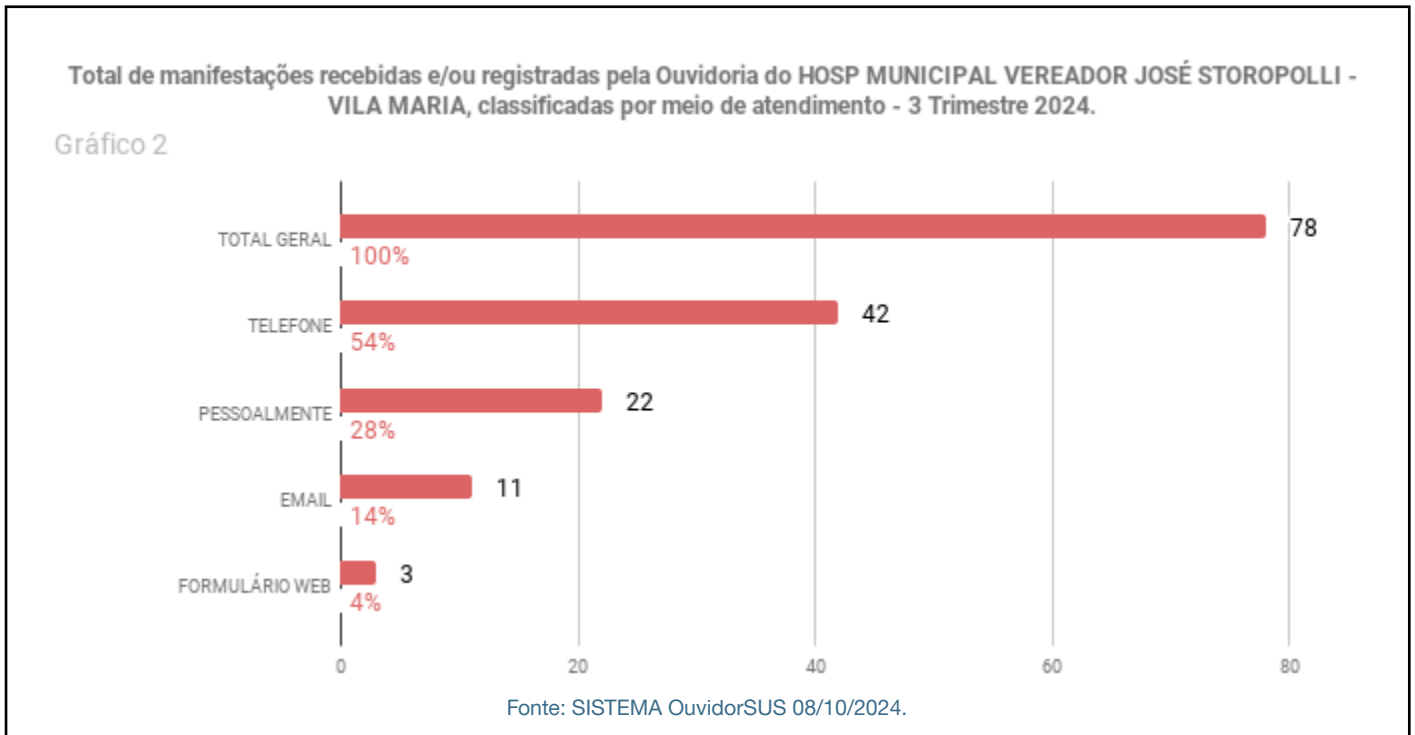
### 3. Número de manifestações – Série histórica



No 3º Trimestre de 2024, foram registradas um total de 78 manifestações, uma diminuição de 27% de manifestações se comparado ao trimestre anterior. As manifestações representam 22 solicitações, 44 reclamações e 12 elogios. Ocorreu uma diminuição de 39% nas manifestações classificadas como reclamação em comparação ao 2º trimestre de 2024. O número de manifestações registradas se manteve abaixo da média nos últimos meses.



## 4. Meios de atendimento

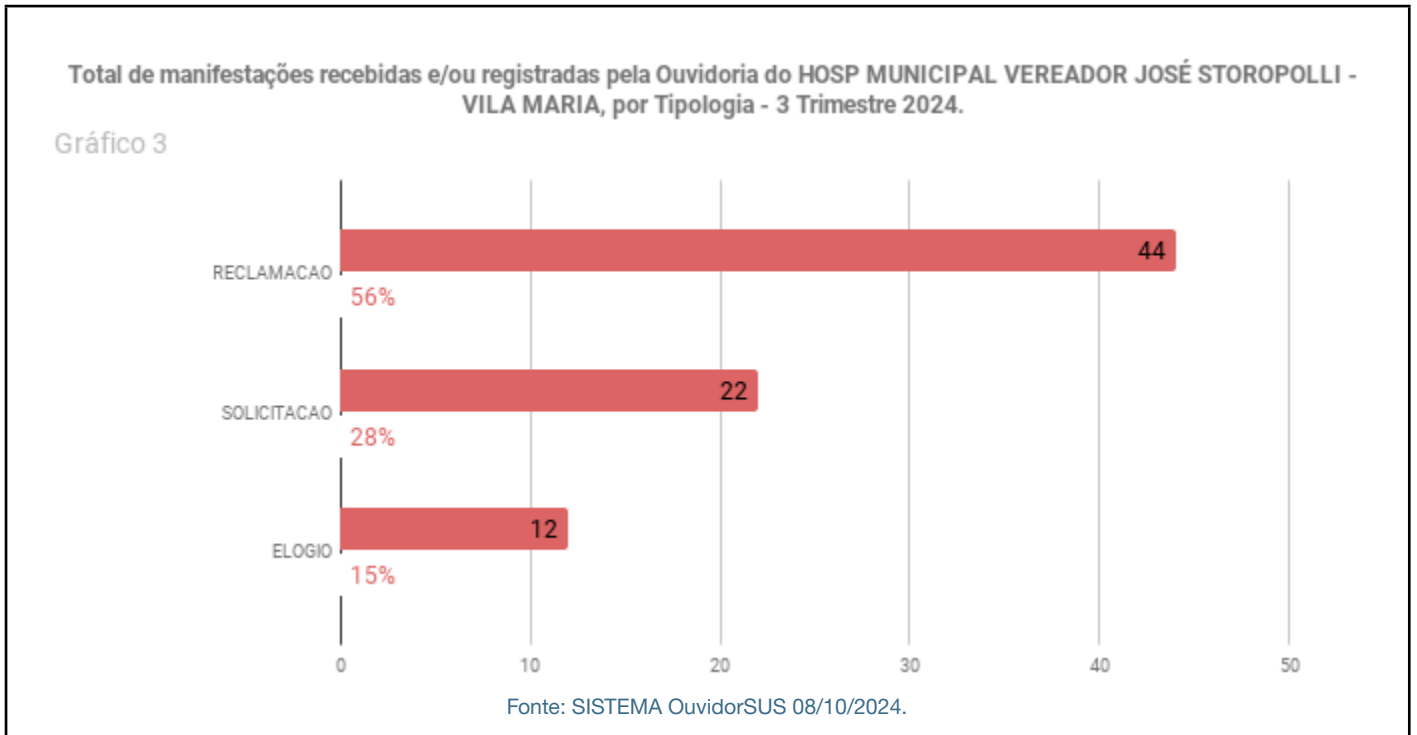


Os canais de registros remotos seguem sendo os principais meios utilizados pelo cidadão para registro de suas manifestações representando 72% dos registros (considerando telefone, e-mail e formulário web).

No 3º trimestre de 2024, das 78 manifestações, 35 foram registradas na Ouvidoria Local, sendo 22 manifestações acolhidas de maneira presencial. Referente às manifestações registradas de maneira remota, se faz necessária a realização de contato para melhor compreensão e coleta de dados. Encontramos dificuldade em algumas situações de retorno ao cidadão através do telefone de contato informado no momento do registro.



## 5. Classificação das manifestações



O Hospital Municipal Vereador José Storopoli possui um Pronto Socorro com atendimento nas 24h de maneira ininterrupta e um ambulatório cirúrgico eletivo.

Das 78 manifestações registradas no 3º trimestre, 11 apresentaram insatisfação com o tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro e 7 manifestações para acesso a recursos externos direcionados à regulação de vagas.

Todas as manifestações são direcionadas ao gestor responsável pelo serviço, que realiza apuração dos fatos apresentados e retorna com resposta para o cidadão, sempre em busca de oportunidades de melhoria. Observamos um aumento de 100% no número de elogios em comparação ao trimestre anterior, com 12 elogios registrados, em sua maioria relacionados aos colaboradores.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 22 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (91%).

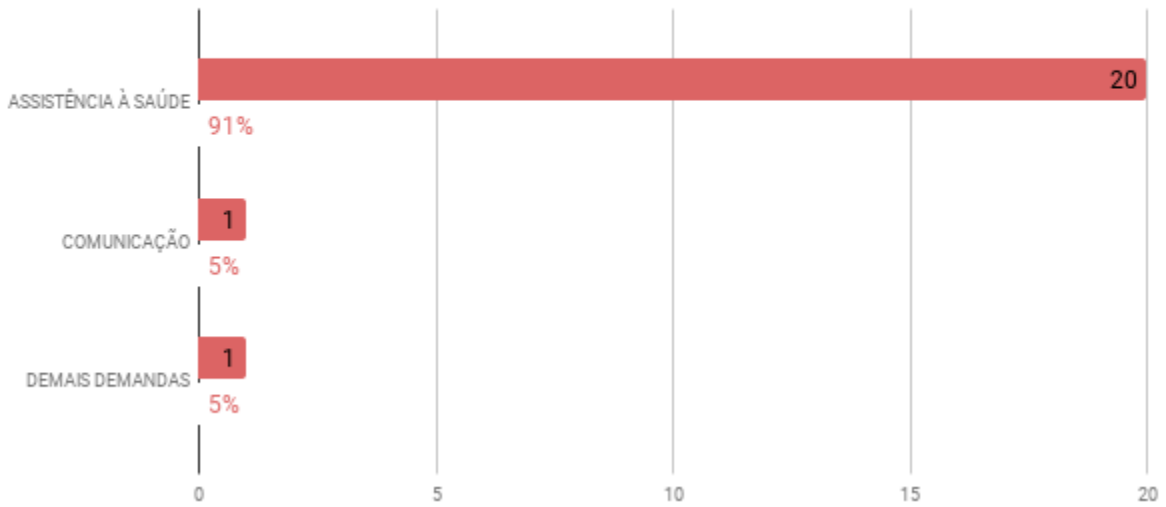
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 35% são relativos a agendamento de procedimento cirúrgico e 35% a agendamento de consulta e exames.

Em relação às solicitações no agendamento de cirurgia, durante o acolhimento e escuta das manifestações, percebemos que o paciente considera, no tempo de espera, toda sua trajetória desde a atenção básica ao atendimento hospitalar.

Quanto às solicitações de agilidade no agendamento de Consulta e exames, sendo o HVMJS um hospital secundário, faz-se necessário, em algumas situações, avaliação de especialidade e exames não disponíveis na Unidade Hospitalar. Esses recursos são solicitados através da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS e, em algumas situações, o tempo de liberação para a realização não atende a expectativa do usuário, gerando registro de manifestação em busca da agilidade no atendimento da necessidade. Todas as manifestações são encaminhadas às áreas pertinentes para apuração e respostas ao cidadão.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 3 Trimestre 2024.

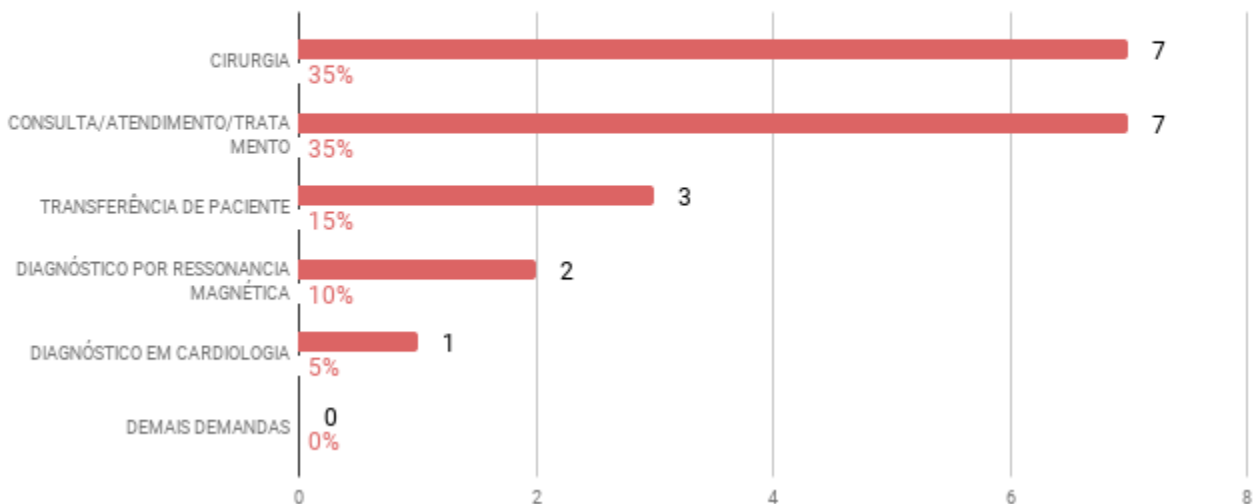
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 44 reclamações registradas no período correspondem a 56% do total.

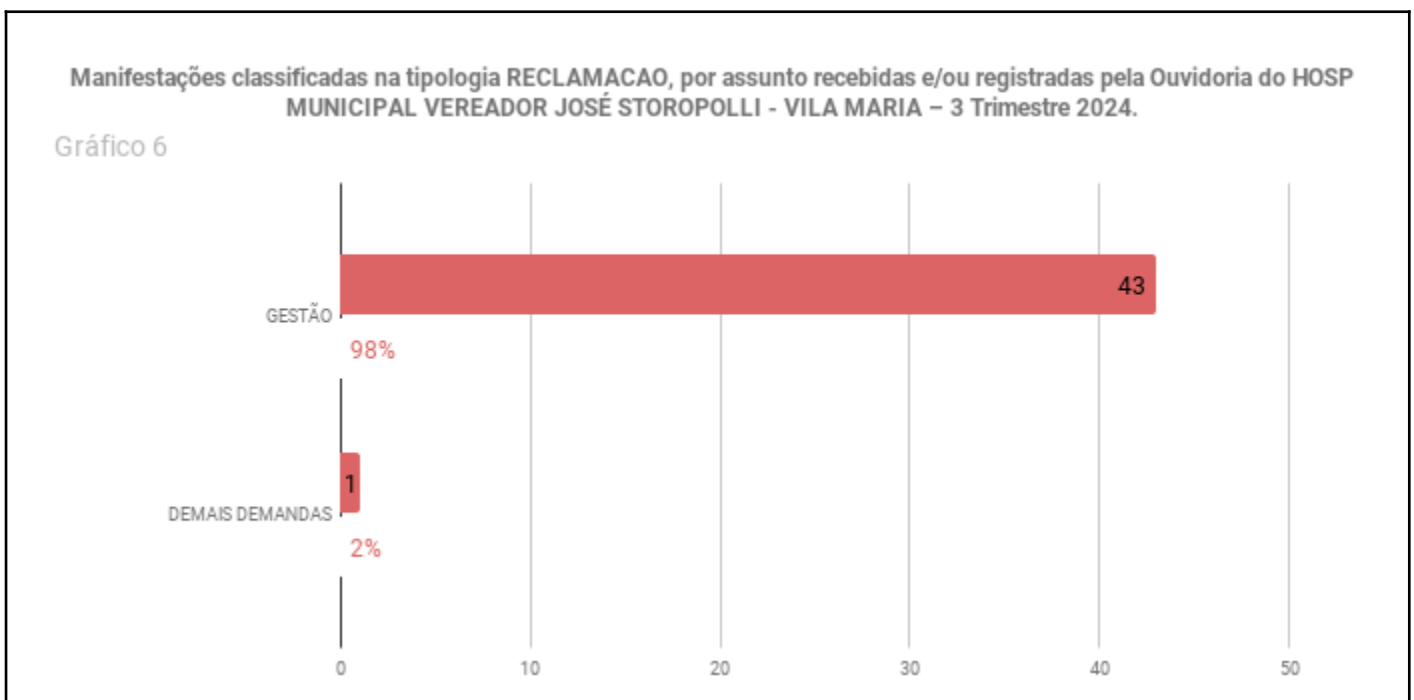
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (98%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a recursos humanos e 40% a estabelecimento de saúde.

Das 25 manifestações registradas sobre insatisfação com recursos humanos, 18 possuem um perfil de questionamento de conduta, em sua maioria sanados, com uma comunicação clara e sem ruídos.

As manifestações referentes ao Estabelecimento de Saúde ocorrem em decorrência do tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro e da não concordância do cidadão sobre as rotinas e protocolos estabelecidos para o funcionamento da Unidade, bem como os critérios assistenciais para o atendimento seguro, de acordo com a complexidade.

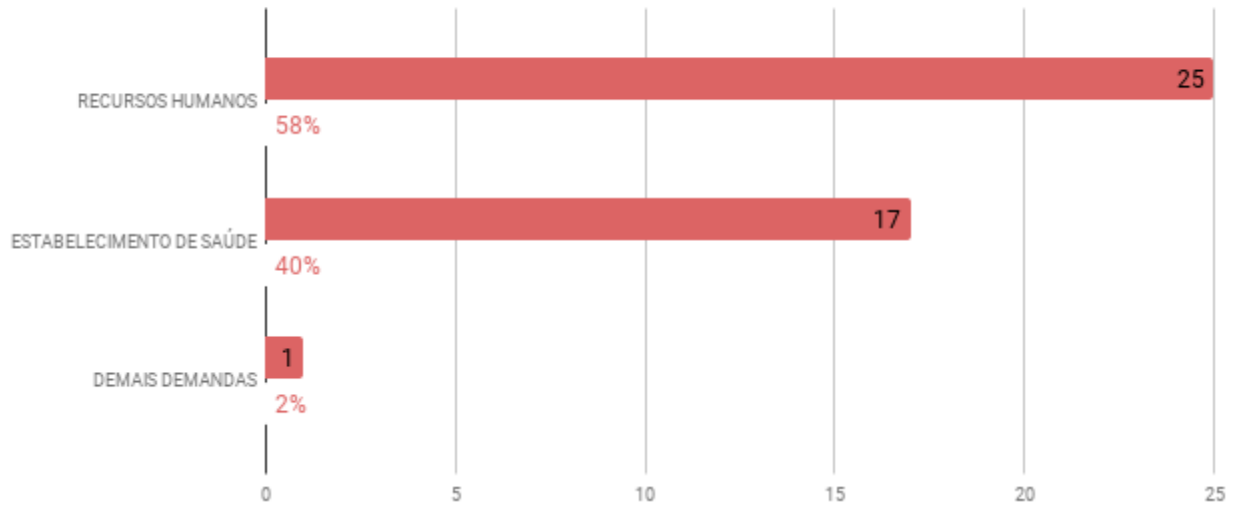
O Hospital Municipal Vereador José Storopoli é um hospital que recebe demanda espontânea e, por possuir um Pronto Socorro que atende nas 24h de maneira ininterrupta, ocorre em alguns dias número elevado de pessoas em busca de atendimento, principalmente em períodos sazonais de vírus.



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 3 Trimestre 2024.

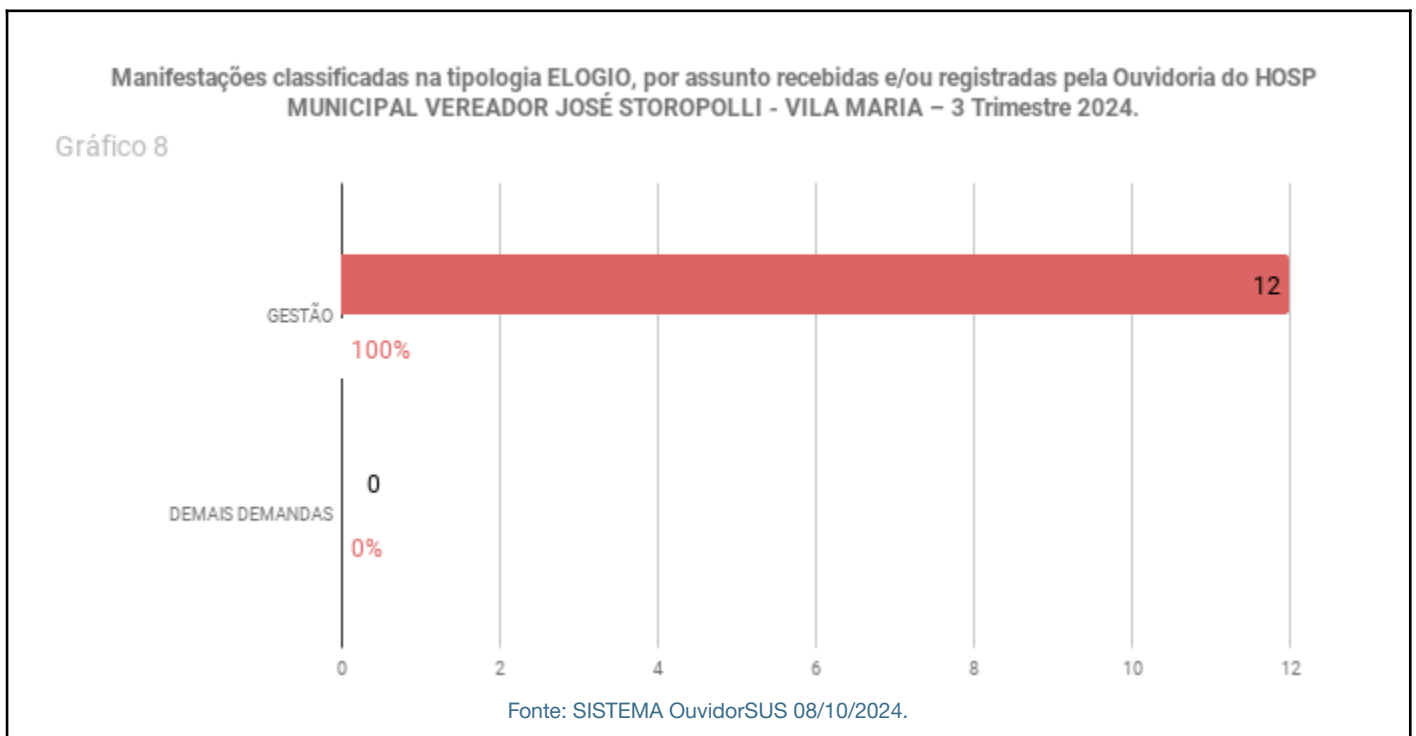
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 12 elogios no 3º trimestre de 2024, correspondendo a 15% do total de manifestações. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de elogios foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 4 elogios.



## 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
AHM - HVMJS - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E PORTARIA	4	4	100%
AHM - HVMJS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	11	11	100%
AHM - HVMJS - DIRETORIA MÉDICA	8	10	80%
AHM - HVMJS - GERÊNCIA MÉDICA	27	27	100%
AHM - HVMJS - REGULAÇÃO E AMBULATÓRIO	11	11	100%
AHM - MHVJS - DIRETORIA CLÍNICA	9	11	82%
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI	7	7	100%
Total	77	81	95%





O Hospital Municipal Vereador José Storopoli recebeu no período 81 manifestações (Reclamação/Solicitação). Destas, 77 foram respondidas em até 20 dias. 95% das manifestações registradas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias úteis, consequência do monitoramento do prazo de resposta junto às sub redes. A Unidade vem trabalhando junto a Gestão médica a sensibilização de inserção da resposta no sistema dentro do tempo estabelecido através da Portaria Nº166/2021 – SMS e Meta Estratégica Institucional.

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

A Ouvidoria local do Hospital Municipal Vereador José Storopoli recebeu 43 manifestações registradas utilizando os canais externos que compõem a Divisão de Ouvidoria, das quais 40 manifestações foram registradas através da Central SP156. A Ouvidoria local executa novo acolhimento ou realiza busca através de outras fontes sempre que ocorre a necessidade de melhor apuração dos fatos apresentados.

## **11. Plano de ação**

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

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
Melhor espaço para atendimento ambulatorial	Melhoria na qualidade do ambiente assistencial	Conclusão das obras de infraestrutura do Ambulatório	Agosto/2024	Gestão administrativa Gestão Médica	Concluído ▾
Adequação do Acolhimento no Pronto Socorro	Garantir acolhimento e gerenciamento do fluxo de paciente no Pronto Socorro	Adequação do quadro de colaboradores	Agosto/2024	Gestão Administrativa	Concluído ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
23/07, 27/08 e 24/09/2024	Reunião do Conselho Gestor da Unidade	Interface com a Comunidade	Lizandra Pessoa
15/10/2024	Escuta Ativa e Mediação de Conflito	Educação continuada	Lizandra Pessoa

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

Através das características do hospital e do perfil de atendimentos dos pacientes, observamos no 3º trimestre de 2024 que a quantidade de atendimentos ocorreu dentro do previsto ao período. O H MVJS permanece sendo a primeira referência de Hospital para atendimento da população da Zona Norte. O H MVJS é um hospital de nível secundário, não possuindo especialidade de perfil terciário como cirurgia cardíaca, oncologia e ressonância magnética, o que causa descontentamento nos pacientes e familiares que acessam o serviço através do pronto socorro e permanecem em internação.

No que se refere ao agendamento de cirurgia, durante o acolhimento e escuta dos cidadãos, percebemos que o paciente considera no tempo de espera toda sua trajetória, desde o agendamento na atenção básica até a data do procedimento cirúrgico em si. A Ouvidoria orienta sobre a dinâmica do agendamento cirúrgico eletivo, em busca de garantir a equidade e a segurança do paciente.

Em relação às manifestações relacionadas à comunicação, identificamos que a ausência de esclarecimento ao paciente e/ou familiar sobre aspectos assistenciais trazem insatisfação ao usuário. Todas as manifestações de conhecimento da Ouvidoria são trabalhadas junto à equipe correspondente ao cuidado, para sanar qualquer ruído de comunicação que possa ter ocorrido.

A Ouvidoria local permanece atendendo o cidadão de maneira acolhedora, orientando sobre as políticas de saúde, fluxos de atendimentos, fortalecendo a comunicação entre o cidadão, controle social e a Gestão, com o objetivo de auxiliar nas tomadas de decisão para melhoria dos serviços de saúde.

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

O perfil de atendimento do hospital permanece com status secundário de complexidade, sendo referência hospitalar para os moradores da região Vila Maria/Vila Guilherme.

Em comparativo ao trimestre anterior, identificamos que a redução das manifestações representa o reconhecimento dos nossos esforços para garantia de assistência à população, primando a qualidade e segurança à saúde do paciente e o fortalecimento diário no compromisso das equipes com a saúde dos nossos pacientes.

As equipes tem atuado fortemente para que o atendimento da população ocorra em segurança, respeitando as complexidades clínicas. A adoção das práticas da Classificação e Risco Manchester e do modelo Fast Track (atendimento simultâneo médico e enfermagem), reduziu o tempo de espera para a iniciação do atendimento assistencial.

No período, retomamos os atendimentos ambulatoriais em seu espaço de origem, trazendo a qualidade no ambiente assistencial e mantivemos a produtividade de cirurgias de urgência e de eletivas, bem como o cumprimento de todas as metas contratuais junto a Secretaria Municipal de Saúde.

Temos estabelecido a frequente interlocução com os órgãos reguladores das especialidades e procedimentos de saúde de ordem terciária, na finalidade de evidenciar a necessidade de recebimento de determinados casos em menor tempo, resultando na redução do tempo de permanência do paciente internado.

Em todas as reuniões colegiadas intensificamos para as equipes a necessidade de aprimorar a comunicação entre eles, com pacientes e acompanhantes, de forma esclarecedora e segura, fortalecendo as relações nos cuidados com a saúde dos nossos pacientes.

O Hospital mantém os canais de comunicação dos usuários com a Diretoria e Gestores de Setores de forma efetiva, promovendo um atendimento acolhedor e humanizado.

Dr. Luis Fernando Paes Leme  
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
- 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](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>

