

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA DR. ADIB JATENE



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA DR. ADIB JATENE

Endereço: Avenida Michihisa Murata, 150, Jardim Maristela,
CEP:02806-160, 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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 da Brasilândia
Diretoria Técnica**

Erika Veruska Paiva Ortolan

Diretoria Administrativa

Aline de Melo Senes

Ouvidor

Leonardo Ferrari

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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	20
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 da Brasilândia Dr. Adib Jatene está localizado na Zona Norte de São Paulo, atendendo a população da região e também de outros municípios da cidade. Faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia.

Possui atendimento de Urgência e Emergência 24 horas, nas especialidades: clínica médica, cirurgia geral, cirurgia vascular, neurocirurgia, buco-maxilo, ortopedia e pediatria.

O Hospital Municipal da Brasilândia Dr. Adib Jatene, possui atualmente 270 leitos instalados, sendo eles: 126 leitos de enfermaria clínica, 64 leitos de enfermaria cirúrgica, 30 leitos de pediatria, 40 leitos de UTI Adulto e 10 leitos de UTI Pediátrica.

2. Panorama Geral do período

No 2º Trimestre de 2024, foram atendidos 60.312 pacientes de urgência/emergência, sendo eles: 40.885 pacientes no pronto socorro adulto e 19.427 pacientes no pronto socorro infantil.

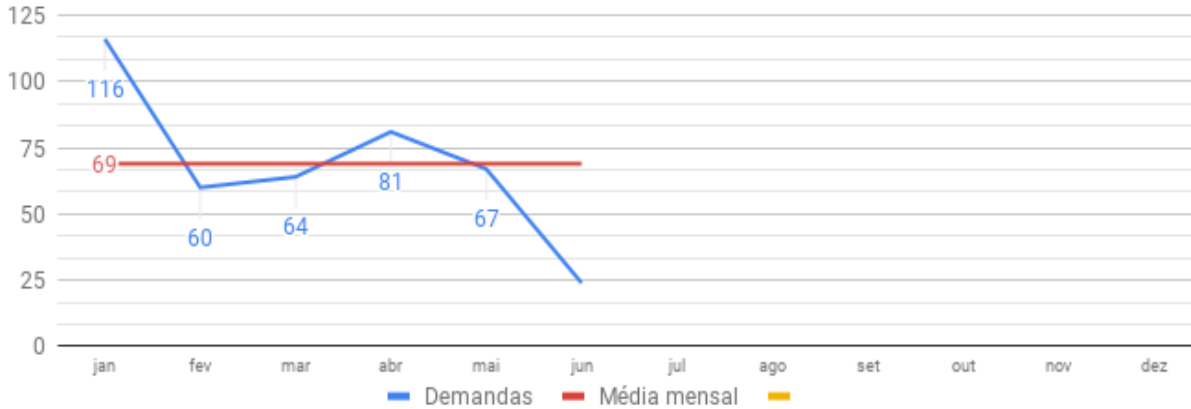
No ambulatório de especialidades, foram atendidos 10.837 pacientes e nas enfermarias e UTIs foram realizadas 3.010 internações de urgência/emergência e eletivas.

Neste período não tivemos desabastecimento de produtos e insumos na unidade que pudesse impactar o andamento dos atendimentos. Todas as intercorrências foram resolvidas rapidamente, evitando problemas aos pacientes.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



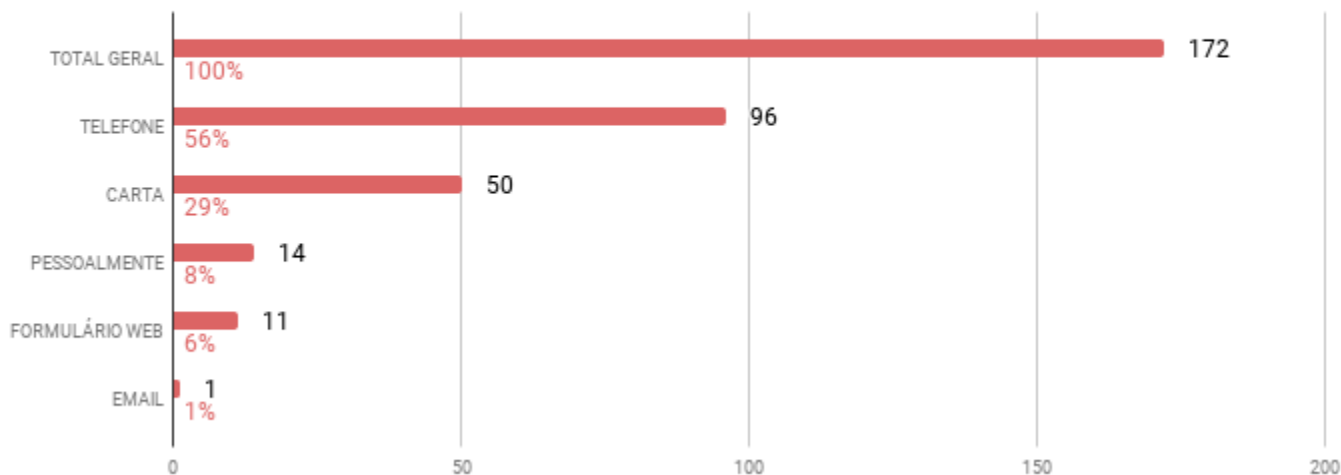
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Apesar do relatório tratar das ocorrências dos meses de abril a junho, é importante analisar o número de queixas em relação ao trimestre anterior, período em que nota-se queda que se manteve a partir de fevereiro. Isso é fruto de várias ações implementadas nesse período no hospital, como a comissão de altas e experiência do paciente, que vem trazendo resultados refletidos na queda do número de demandas.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

A maioria dos atendimentos ocorreram por telefone (56%), o que pode indicar que a população local prefere um meio mais direto e imediato para resolver questões ou expressar reclamações. O telefone oferece a oportunidade de interação direta e pode ser visto como mais pessoal e eficiente, especialmente para questões que exigem uma resposta rápida ou esclarecimentos imediatos.

A unidade de ouvidoria deve garantir que o atendimento telefônico seja bem estruturado, com pessoal capacitado e disponível para responder e resolver as demandas de forma eficiente. Avaliar a qualidade do atendimento telefônico e a satisfação dos usuários nesse canal pode ser essencial.

A segunda forma mais comum de contato é por carta (29%). Isso pode refletir um segmento da população que valoriza a formalidade e a documentação escrita ou que pode ter limitações de acesso a tecnologias digitais.

A unidade deve ter um sistema eficaz para gerenciar e responder cartas, garantindo que essas comunicações sejam processadas com a mesma eficiência que outros meios de atendimento. É importante garantir a correta triagem e resposta às cartas recebidas.

Apenas 1% dos atendimentos são feitos por e-mail. Isso pode sugerir que a população local não está tão inclinada a utilizar e-mails para tratar de questões com a ouvidoria, possivelmente devido a questões de acesso à tecnologia, familiaridade com o meio ou preferência por outras formas de comunicação.

Pode ser necessário promover o uso do e-mail como um meio de contato eficiente e acessível, destacando suas vantagens e oferecendo suporte para aqueles que podem ter dificuldades no uso desse canal.

Os atendimentos presenciais representam 8%, e os formulários 6%. Ambos são menos utilizados, o que pode indicar que a população prefere métodos mais convenientes ou que o acesso aos locais de atendimento presencial é limitado.

A unidade de ouvidoria deve avaliar se o atendimento presencial e a disponibilização de formulários estão adequadamente acessíveis e se há algum problema que possa estar desencorajando seu uso. Considerar a possibilidade de tornar o atendimento presencial mais acessível e promover os formulários de forma mais eficaz pode ser benéfico.

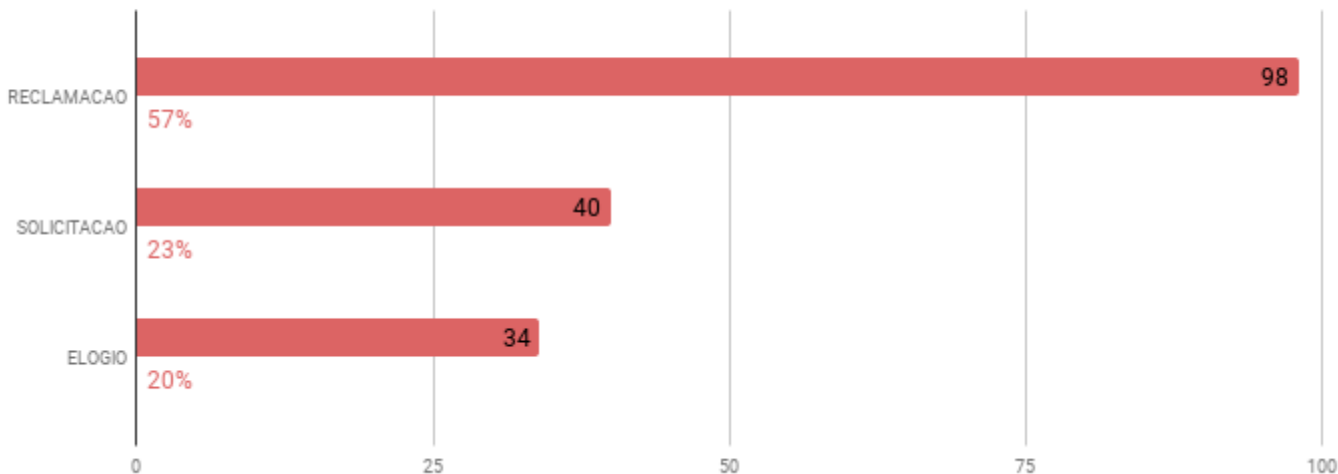
Conclusão:

A análise dos dados sugere que o telefone é o meio de atendimento preferido, enquanto o e-mail é pouco utilizado. Isso pode refletir tanto preferências locais quanto barreiras tecnológicas. A unidade de ouvidoria está em contínua adaptação de suas estratégias de atendimento para garantir que todos os canais sejam eficazes e acessíveis, ao mesmo tempo que considera iniciativas para promover o uso dos meios menos populares, como o e-mail e os formulários. A melhoria contínua na gestão de cada canal e a atenção às preferências do público são cruciais para um serviço de ouvidoria mais eficiente e satisfatório.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Reclamações (57%): A maioria das manifestações são reclamações, indicando preocupações significativas com a qualidade dos serviços. Cada queixa classificada como reclamação recebe atenção máxima dos gestores da unidade, que analisam tratar-se de evento isolado ou se é necessário plano de ação para evitar que eventos semelhantes voltem a ocorrer.

Solicitações (23%): Uma parte considerável das interações envolve pedidos específicos ou questões que requerem ação. Todas as solicitações são avaliadas individualmente e também por demanda solicitada, identificando se há necessidade de mudanças nos processos do hospital.

Elogios (20%): A presença de elogios mostra que aspectos positivos são reconhecidos. Esses *feedbacks* são transmitidos às equipes e ajudam a identificar práticas eficazes que devem ser mantidas e ampliadas.

Implicação Local: Todos os tipos de demanda são tratados individualmente e passam também por análise crítica dos gestores do hospital, promovendo a cultura de melhoria contínua.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 40 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 23% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (88%).

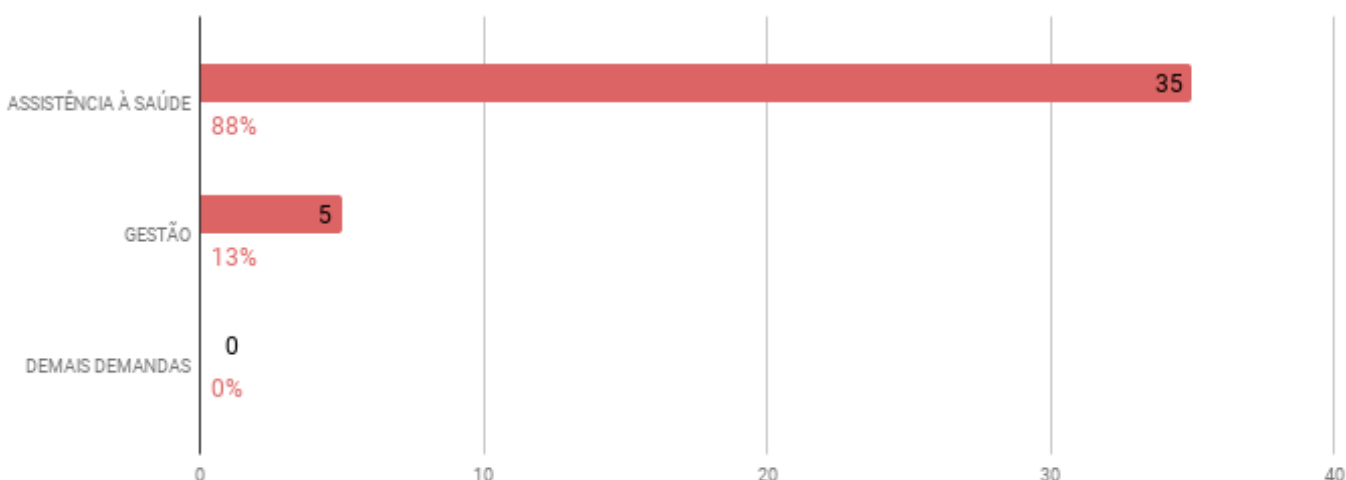
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 57% são relativos a Cirurgia e 9% a Consulta e Atendimento.

Cirurgias (57%): A maioria das solicitações referem-se a cirurgias. A espera por cirurgias eletivas é motivo de grande ansiedade para o paciente, e tem como consequência o maior número de demandas de ouvidoria. Todos os questionamentos foram prontamente respondidos e os processos foram revisados visando a melhora desse indicador.

Consultas e Atendimentos (9%): Houve menor número de ocorrências referentes a consultas e atendimentos. Aguardar consulta gera menor ansiedade no paciente do que aguardar cirurgia. Todo nosso setor de urgência e emergência foi reestruturado, com elaboração de plano de capacidade plena, o que teve como consequência menores tempos de espera e menor número de solicitações.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA – 2 Trimestre 2024.

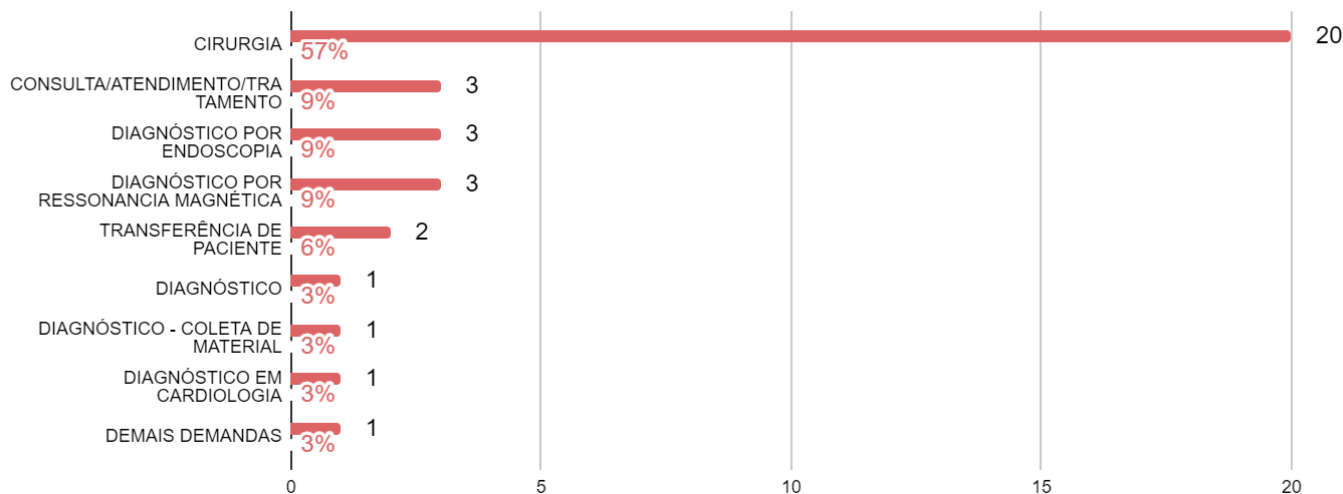
Gráfico 4



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 HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

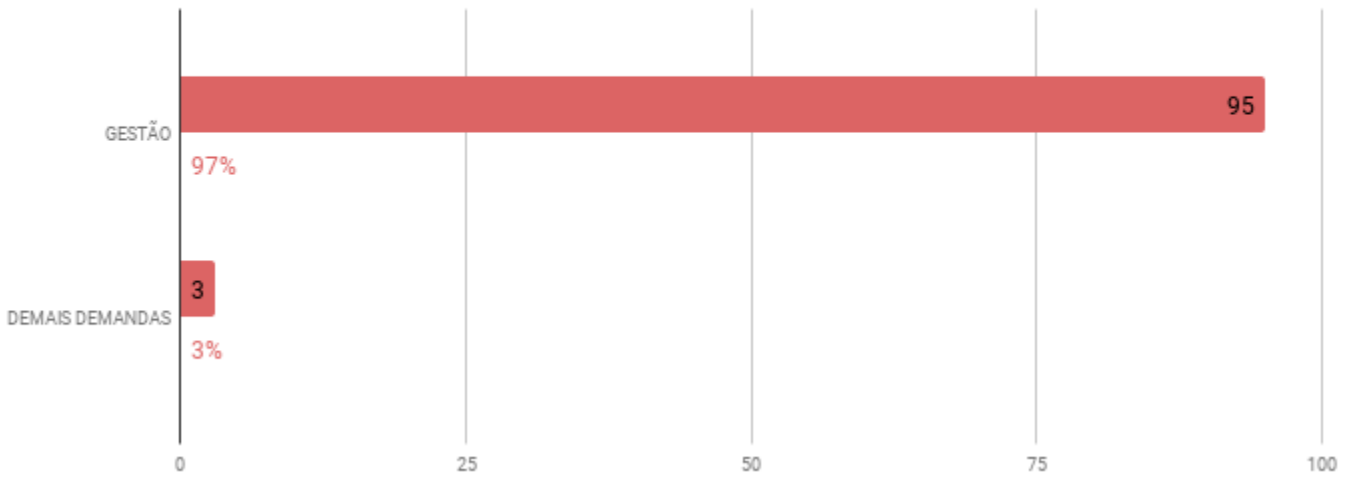
As reclamações registradas no período correspondem a 57% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (97%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 61% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos. Cada evento foi analisado individualmente, os responsáveis foram envolvidos e foram traçados planos de melhoria.

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

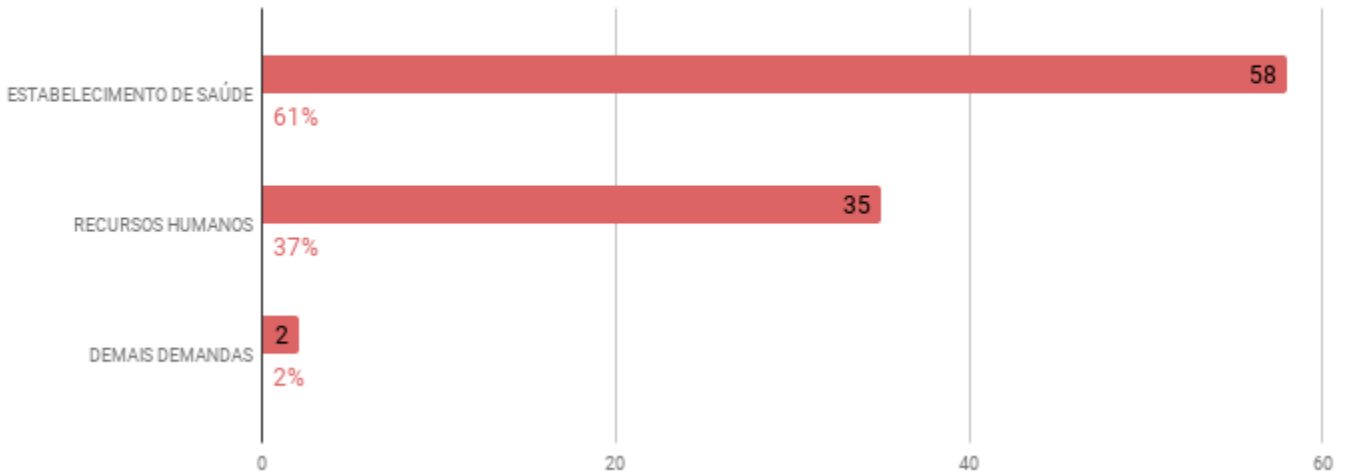
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



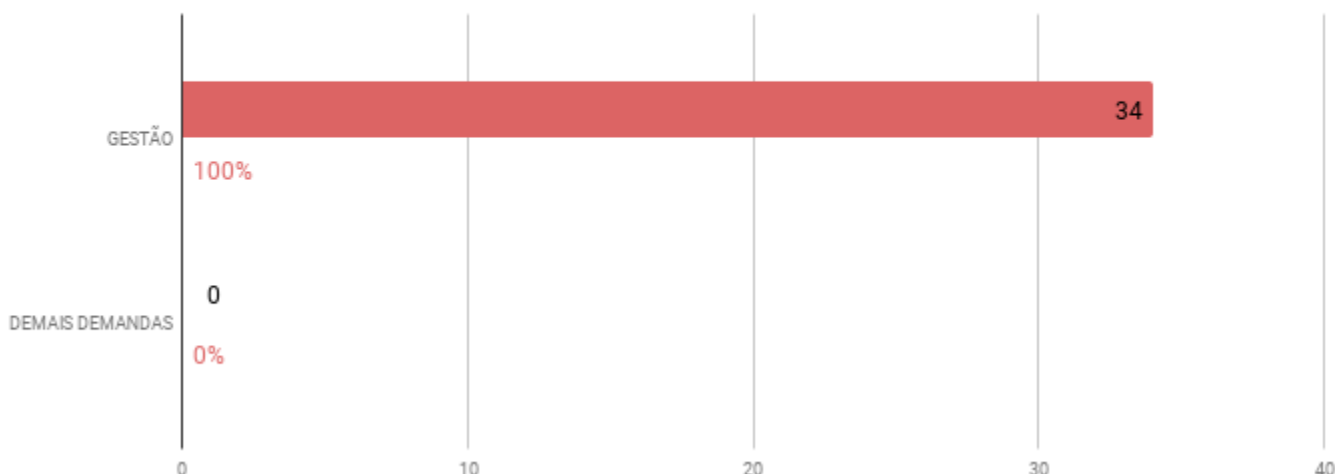
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **34 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 20% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 11 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Durante o 2º Trimestre obtivemos 34 elogios. Na sua totalidade, foram sobre a gestão do hospital.

Isso ocorreu devido à rápida atuação da gestão do hospital em assuntos que poderiam ser levados à Ouvidoria SUS. Desta forma, resolvendo e esclarecendo o problema enfrentado pelo paciente dentro do Hospital.

É uma prática da Gestão antecipar e fiscalizar as ocorrências diariamente em nosso Hospital.

Esta atuação se faz necessária para que a satisfação e o bom atendimento se façam recorrentes em nosso Hospital.

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
DIRETORIA ADMINISTRATIVA - HMB	16	17	94%
DIRETORIA ASSISTENCIAL - HMB	52	54	96%
DIRETORIA MÉDICA - HMB	44	52	84%
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA	0	0	0%
Total	112	123	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 123
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 112
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Todas as sub redes responderam suas demandas em tempo hábil.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Melhoraria na comunicação entre as sub redes e otimização do fluxo de envio e recebimento das demandas
- Principais resultados obtidos: Agilidade e assertividade no tempo de resposta das ouvidorias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter a conscientização da importância de se ater aos prazos junto às equipes, garantir rede de comunicação efetiva.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 94
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 94
- Principais problemas identificados: Os principais problemas identificados dentre as manifestações do período foram: queixas e reclamações com atendimento médico; queixas e reclamações sobre agendamento e cancelamento de consultas; queixas e reclamações sobre tempo de espera para internação nos leitos de observação; problemas com solicitação de prontuários; reclamação sobre tempo de espera no Pronto Socorro
- Sugestões para melhoria: Todos os médicos alvo de reclamações foram chamados e alertados sobre sua conduta. Em casos considerados mais graves pela gestão, houve abertura de processos de investigação; o sistema de agendamento está em constante processo de melhoria, sendo implementada confirmação das consultas por chat bot, como

mais uma forma de assegurar a correta comunicação com os pacientes; sobre o tempo de espera para internação, foi implementada comissão de altas para diminuir o tempo de permanência dos pacientes, garantir a alta segura e conseqüentemente promover giro de leitos mais ágil; o Serviço de Arquivo Médico e Administrativo - SAME, após registro dessas queixas, está passando por reestruturação, o que permitirá maior facilidade em solicitar prontuários; o número de atendimentos no pronto socorro vem registrando aumento significativo, saindo de cerca de 8 mil pacientes por mês para mais de 20 mil. Isso exigiu nova reestruturação das áreas físicas do setor de urgência e emergência e elaboração de plano de capacidade plena para o PS.

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
Instituição de ronda da equipe do SAU nas unidades com maior frequência.	Evitar maior número de demandas	Acompanhamento da pesquisa de satisfação.	Início das atividades em Agosto 2024	Assistente SAU/Ouvidor	Em andame... ▾
Acompanhamento do Tempo de Espera para atendimento no Pronto Socorro	Mitigar as reclamações	Registro do tempo de espera no grupo da capacidade do PS das lideranças	Contínuo	Lideranças e Gestão	Em andame... ▾
Otimização do Agendamento das consultas ambulatoriais e cirurgias eletivas	Otimizar o Atendimento do Paciente	Aumentando a disponibilidade de datas para consultas e cirurgias	Contínuo	Coordenação do Ambulatório	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Maio	Dia das Mães	Comemoração do Dia das Mães	Colaboradores do Hospital
Maio	Maio Amarelo	Prevenção de Acidente de Trânsito	Colaboradores do Hospital
Abril	Projeto Sol	Proporcionar um bem estar ao paciente e uma experiência humanizada	Equipe Multi e pacientes

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante este segundo trimestre as ações de acolhimento dos pacientes / familiares pela equipe do SAU resultaram em uma diminuição considerável no número de demandas abertas, resultando em uma melhora na qualidade do atendimento prestado pelas equipes.

Faz-se necessário a continuidade do projeto para que possamos diminuir ainda mais a quantidade de reclamações recebidas.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Equipe Gestora do Hospital da Brasilândia reafirma seu compromisso com o setor de ouvidoria, priorizando a comunicação eficaz e a melhoria contínua dos nossos serviços. Estamos atentos às necessidades de nossos pacientes e acompanhantes e buscamos garantir que todas as reclamações sejam acolhidas, investigadas e transformadas em oportunidades de aprimoramento.

Nosso setor de qualidade está ativamente envolvido na investigação e elaboração de planos de ação para cada notificação recebida. Isso demonstra nosso empenho em evitar a repetição de problemas e assegurar que as melhorias sejam implementadas de forma eficaz. A comunicação diária através do Huddle é uma ferramenta crucial nesse processo, permitindo que a equipe da Ouvidoria compartilhe as principais solicitações e reclamações com as lideranças, garantindo que todas as áreas estejam alinhadas e informadas.

Com base nas ações e estratégias estabelecidas, nosso foco continua a ser a melhoria contínua do atendimento. No próximo trimestre, daremos sequência ao trabalho da Ouvidoria e iremos promover o engajamento da equipe em todas as ações propostas. Nossa meta é manter a excelência no atendimento e fortalecer a confiança de nossos pacientes e acompanhantes em nossos serviços.

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
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 (STSS)
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 CIDADIADE 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>

