

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA SAMU
192



Unidade: Departamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192

Endereço: Rua Jaraguá, 836 - Bom Retiro - São Paulo - SP - 01129-000

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, 27p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

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

Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar

Marilande Marcolim

**Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SAMU 192**

Alexandre de Resende Silva

Ouvidor

Justino Pedro da Silva

Equipe de Ouvidoria

Jordana da Cruz Silva

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	21
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

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) acolhe os pedidos de ajuda médica de cidadãos, em todo o município de São Paulo, acometidos por agravos agudos à sua saúde, de natureza clínica, psiquiátrica, cirúrgica, traumática, obstétrica e ginecológica, com acesso telefônico gratuito, pelo número 192, de uso exclusivo das Centrais de Regulação Médica de Urgências do SAMU.

Após o acolhimento e identificação dos chamados, as solicitações são avaliadas pelo médico regulador que as classifica no seu nível de urgência/emergência e define qual o recurso necessário e mais adequado para atendimento, o que pode envolver desde uma simples orientação médica até o envio de uma equipe de Suporte Básico, Intermediário ou Avançado de Vida ao local. Inclusive, o acionamento de outros meios de apoio, se julgar necessários.

Após a avaliação no local da ocorrência, caso o paciente necessite de retaguarda, o mesmo será transportado, de forma segura, até os serviços de saúde que possam melhor atender cada paciente naquele momento, respondendo de forma resolutiva às suas necessidades e garantindo a continuidade da atenção inicialmente prestada pelo SAMU. Por sua atuação, o SAMU constitui-se num importante elo entre os diferentes níveis de atenção do Sistema[1].

O Departamento de Serviço de Atendimento Médico de Urgência do município de São Paulo está subordinado à Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar da Secretaria Municipal de Saúde cuja sede administrativa é na Rua Jaraguá, 836, Bom Retiro - São Paulo - CEP 00029-000.

A Ouvidoria do SAMU 192 é o canal de comunicação para acolhimento das manifestações do nível de satisfação do serviço prestado à população da cidade de São Paulo, na área de urgência e emergência pré-hospitalar, onde registram elogios, reclamações, denúncias e solicitações.

É composta de 01 (uma) Ouvidoria Central e de 11 (onze) sub redes, sendo 05 (cinco) de nível administrativo, na sede e na central de regulação do SAMU, e 06 (seis) nas interlocuções regionais,

[1] Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 mai 2020

responsáveis pela gestão de campo, sediadas nos territórios das Coordenadorias Regionais de Saúde do Município: Norte, Sul, Sudeste, Leste, Centro e Oeste.

A Ouvidoria Central situa-se na sede administrativa SAMU 192, cuja competência é o acolhimento, análise e encaminhamentos das demandas para suas sub redes, onde são tratadas e devolvidas para o conhecimento dos munícipes. Constitui um importante observatório de todas as demandas, com contínua vigilância nos cumprimentos dos prazos legais, nos encaminhamentos, na apuração e devolutivas à população das ações adotadas.

2. Panorama Geral do período

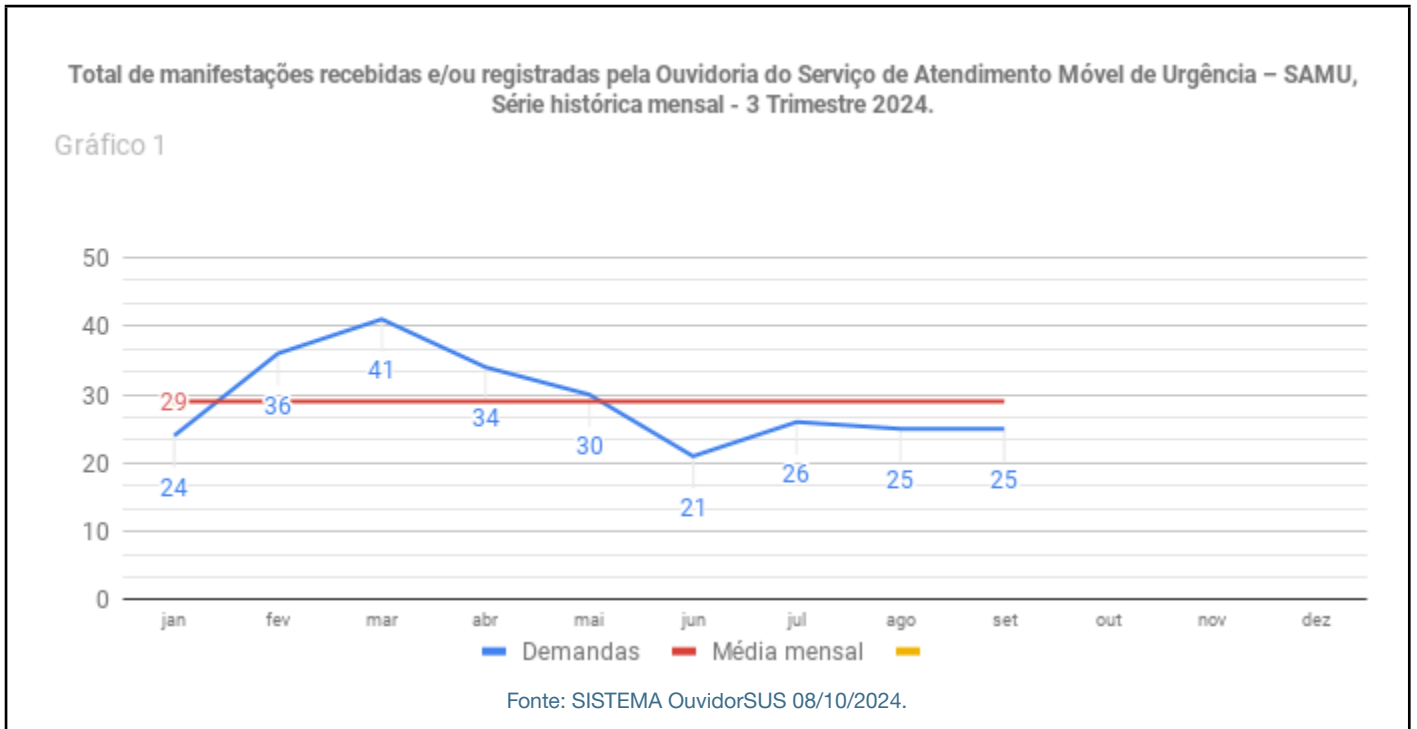
O SAMU 192 de São Paulo - SP, registrou ao longo dos últimos 24 meses um aumento expressivo de demandas geradas para atendimento aos agravos na urgência e emergências, como também, verificamos um aumento substancial da nossa capacidade de atendimento, com queda média no índice de tempo resposta.

Além do aumento do efetivo de funcionários contratados no final de 2023, tivemos o início da Operação Delegada, convênio firmado entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Secretaria Estadual de Segurança Pública. Adicionamos ao sistema de urgência e emergência 20 novas equipes de atendimento, em unidades móveis tripuladas pelo efetivo do Corpo de Bombeiros, gerando uma resposta rápida e muito positiva aos casos de menor complexidade, que impactavam diretamente na capacidade de melhor resposta. Também, aos agravos de maior complexidade, mediante a disponibilização de mais equipes médicas especializadas.

Também, creditamos na ampliação do serviço, com novas bases, em regiões de alta demanda de chamados, os resultados foram positivos no índice de satisfação dos munícipes com o serviço prestado pelo SAMU 192.

Assim, a seguir, apresentamos a análise detalhada dos dados apresentados:

3. Número de manifestações – Série histórica

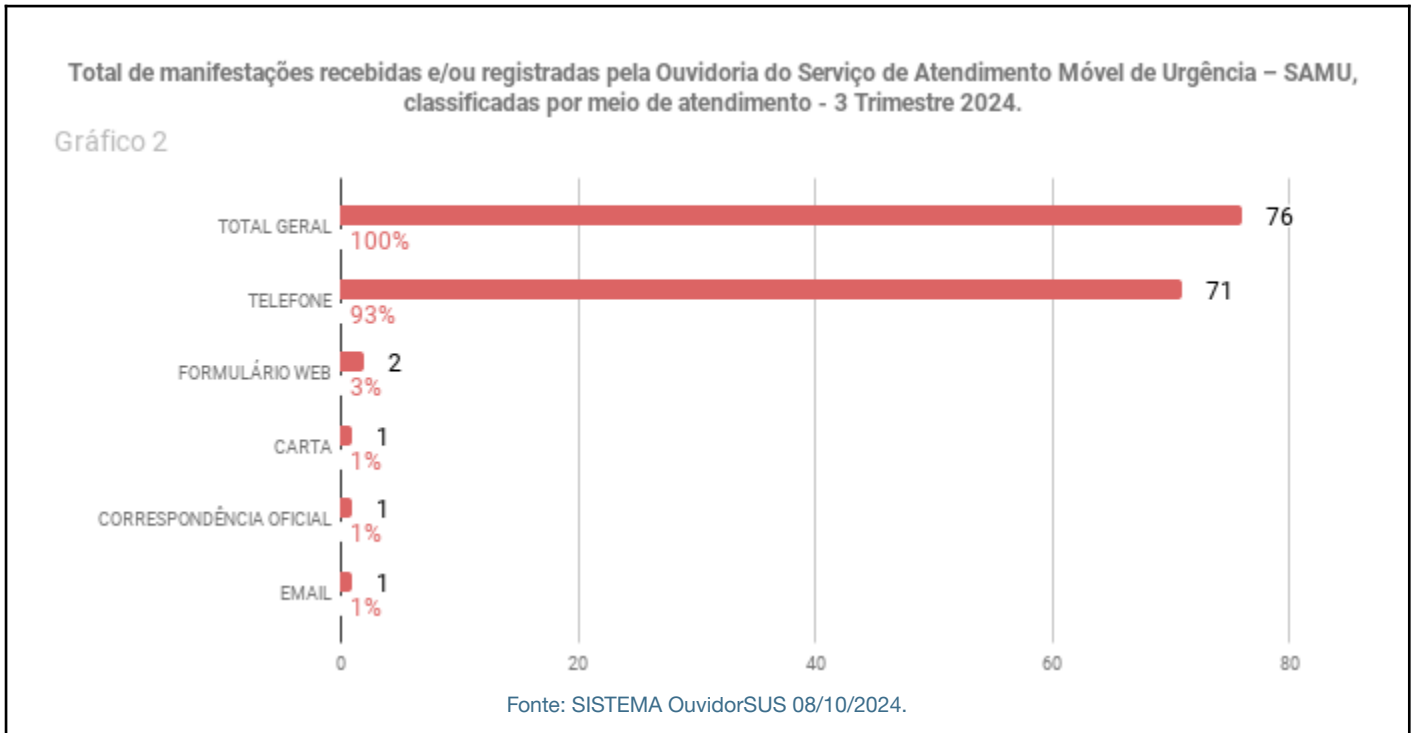


Na série histórica mensal, os indicadores deste gráfico, no terceiro trimestre, apresentam uma queda de 3% do número de demandas recebidas, de 85 para 76, dentro da perspectiva do SAMU 192, mediante a melhora progressiva na prestação do nosso atendimento, com as ações propostas e aplicadas do curso de 2024.

O número médio de demandas nos meses competentes do trimestre permaneceram estáveis.

Assim, a seguir, apresentamos a análise detalhada dos dados apresentados:

4. Meios de atendimento

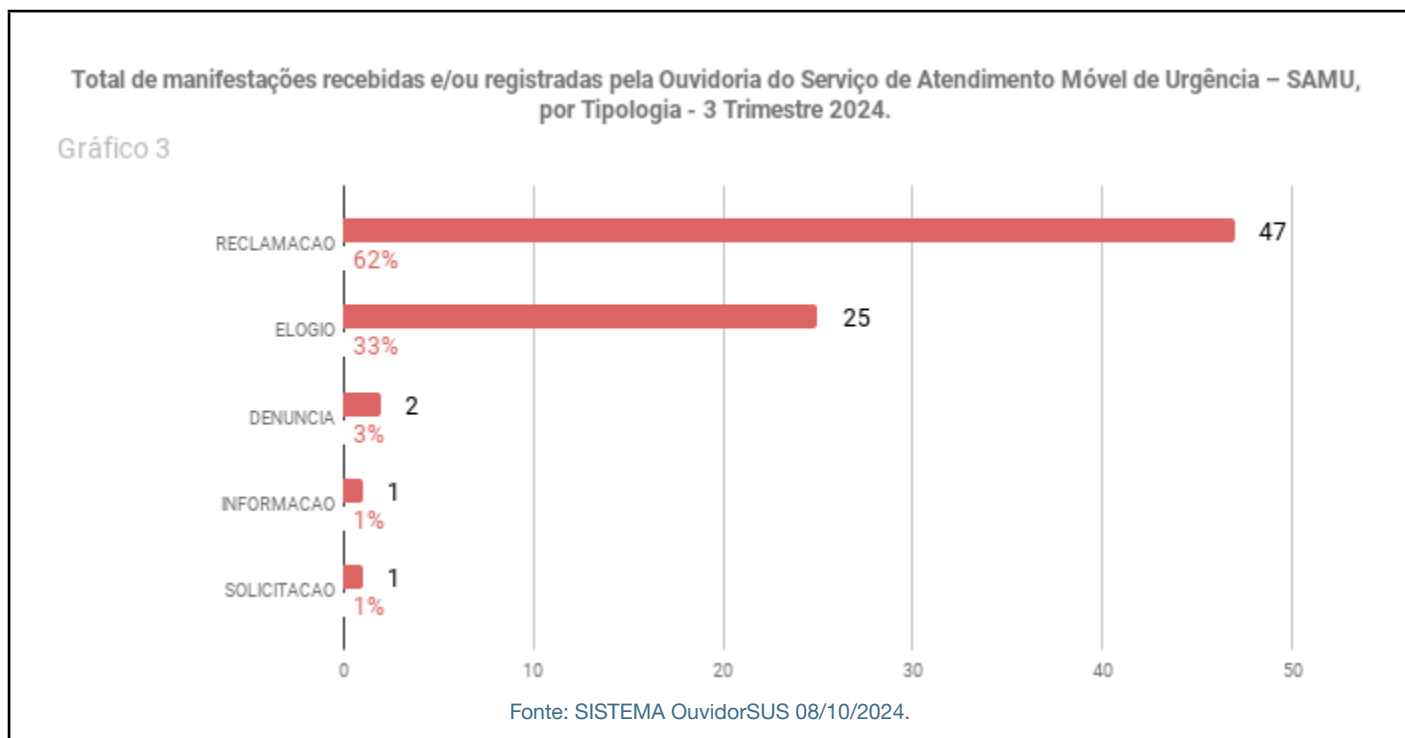


O principal canal de registros das demandas de ouvidoria do SAMU 192 é a Central SP 156, seguidos pelo formulário web.

Na Ouvidoria Central do SAMU e nas sub redes não há acolhimento de demandas presenciais. Eventuais casos, em outras unidades da rede, são inseridas no Portal SUS e redirecionadas ao SAMU, que as distribui, para as providências competentes de cada sub rede.

Na demonstração do gráfico acima, referente ao 3º trimestre, o dígito 156 é o canal que detém o maior percentual de registro de demandas, com 93% do total, seguido pelo formulário web, 3%, 1% por carta, 1% de correspondência oficial e 1% por e-mail.

5. Classificação das manifestações



No gráfico acima, podemos analisar que, proporcionalmente aos números específicos do trimestre, houve um aumento insignificante no índice de reclamações, representando a manutenção dos bons resultados na avaliação do SAMU no decorrer deste ano de 2024. O número de reclamações, comparados ao trimestre anterior, variou de 58% para 62% e o número de elogios, queda de 37% para 33%, do total de 76 demandas recebidas.

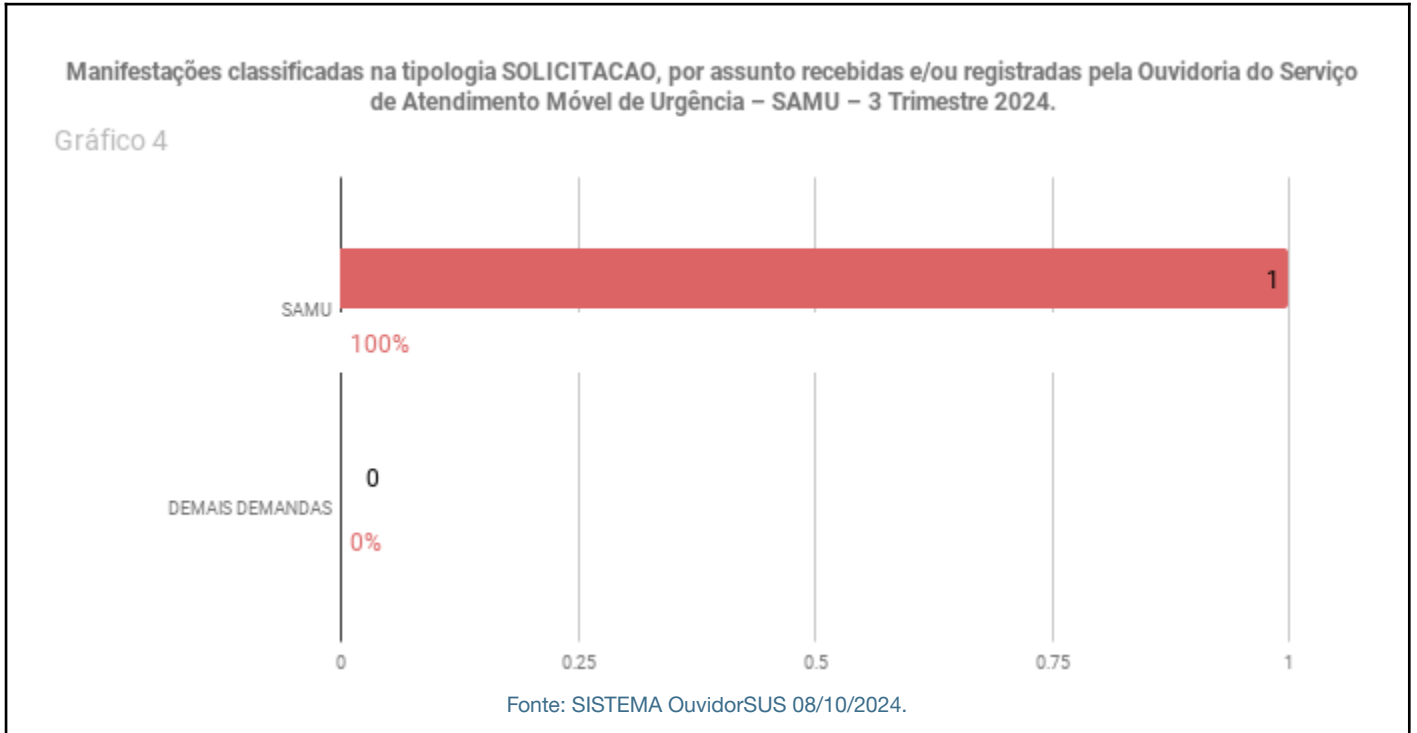
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Pelo portal da Ouvidoria, apenas 01 solicitação foi registrada no 3º trimestre de 2024, o que corresponde a 1% do total, demonstrado no **gráfico 3**.

As solicitações encaminhadas ao SAMU 192 são acolhidas e respondidas aos munícipes pela coordenação da central de regulação médica do SAMU 192.

Nesta demanda, os munícipes utilizam outros canais protocolares estabelecidos pela gestão do SAMU, orientados pelo Dígito 192, que são encaminhadas por meio de ofícios e/ou e-mails institucionais.

Na sua grande maioria, objetivam o fornecimento de informações de atendimentos realizados pelo SAMU, procedentes do judiciário ou de particulares, para respaldar direitos, ou benefícios legais dos pacientes/familiares.



Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_5}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 47 reclamações registradas no período correspondem a 62% do total das demandas encaminhadas no 3º trimestre ao SAMU 192.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto SAMU (94%), que conforme dados internos, tem foco nas áreas abaixo registradas, além de 02 casos que envolvem a Gestão e 01 de outros assuntos.

- 1- **Demora de atendimento: 20%;**
- 2- **Não atendimento: 14%;**
- 3- **Ética/Campo: 12%**, (queixas às equipes, desde o acolhimento à

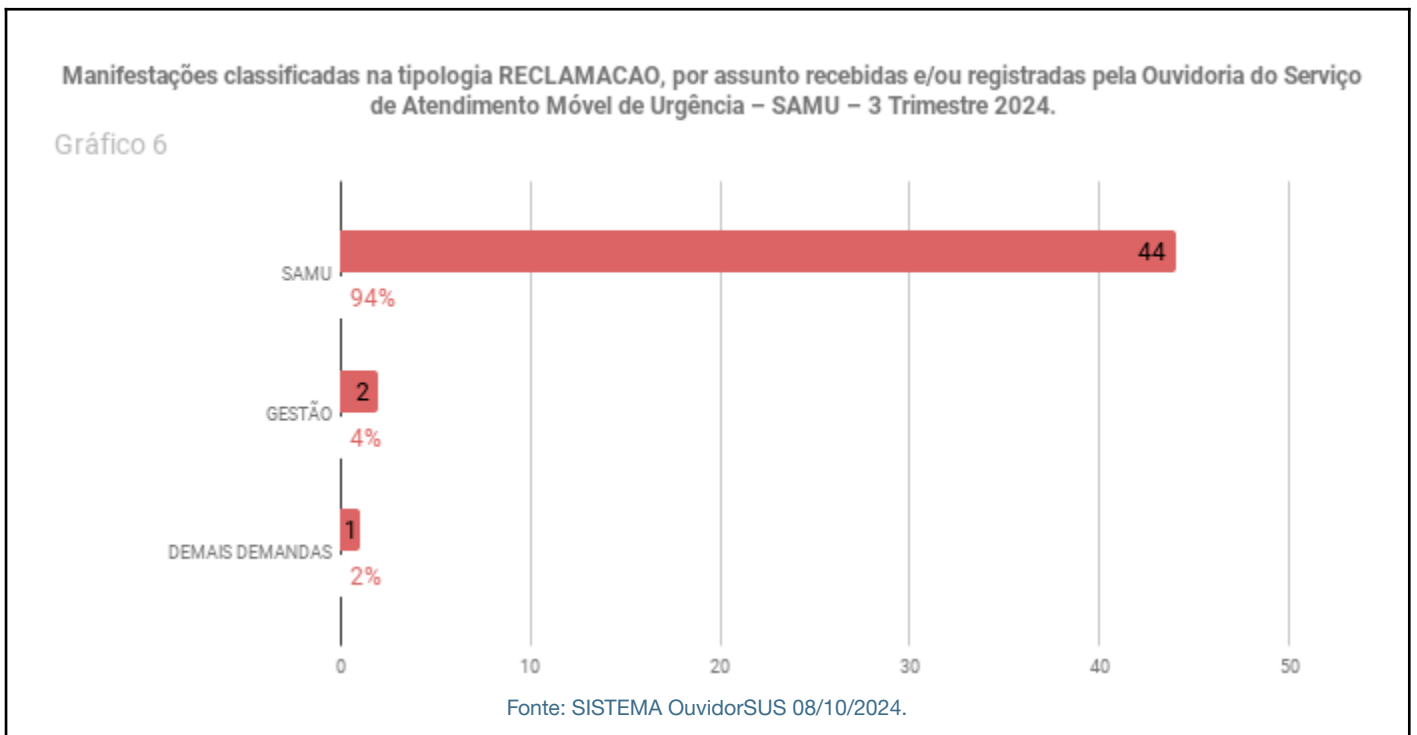
assistência direta, e fatos relativos a Regulação Médica, a referência hospitalar de encaminhamento);

4- **Regulação Médica: 44%**

5- **Administração: 4,0%;**

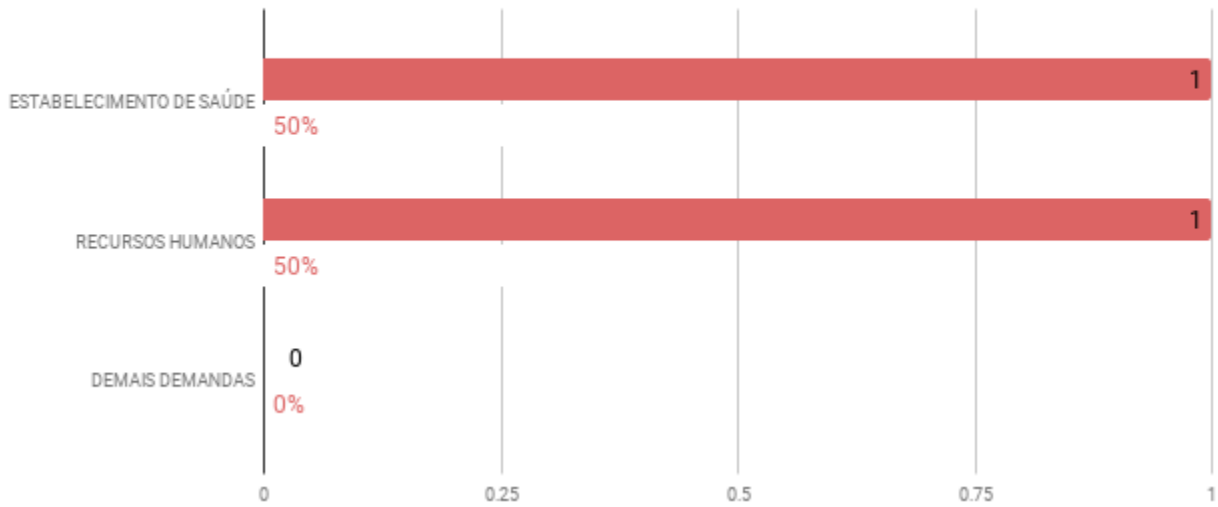
6- **Acolhimento: 6,0%**

O **gráfico 7** detalha o assunto Gestão, referência a reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos à instituição SAMU 192 - Administração, e 50% específico a recursos humanos, ao atendimento de intervenção direta ao cliente.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

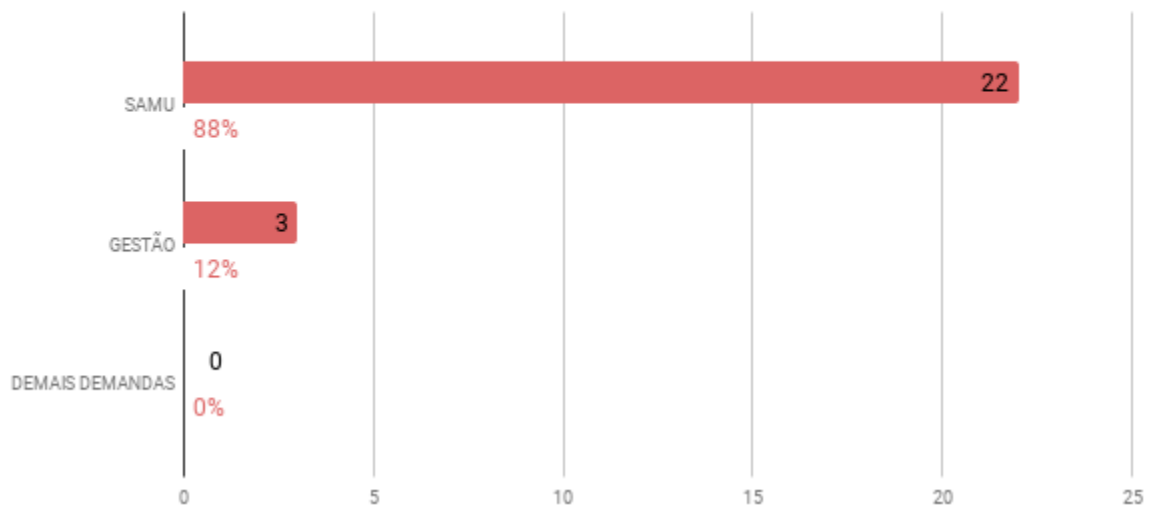
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **25 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 33% do total** de demandas encaminhadas ao SAMU 192.

Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi referente a valorização do atendimento recebido das equipes de intervenção com 22 elogios, que representam 88%, seguido da gestão com 3 elogios, 12% do total. A média mensal no trimestre foi 8,33 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Os elogios recebidos são oficializados às equipes envolvidas, via formulário próprio do serviço e, posteriormente, compartilhados no Programa Gente que faz o SUS da Secretaria Municipal da Saúde. Ação extremamente importante na valorização profissional e na motivação dos funcionários, fortalecendo a ética e humanizando a assistência à população.

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
COORDENAÇÃO ENFERMAGEM SAMU 192	1	1	100%
COORDENAÇÃO REGULAÇÃO MÉDICA SAMU 192	26	27	96%
SAMU LESTE	1	1	100%
SAMU NORTE	2	2	100%
SAMU SUDESTE	4	4	100%
SAMU SUL	4	4	100%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU/SP	5	5	100%
Total	43	44	98%

A tabela acima representa a eficácia do processo de tratativas das demandas, considerando um período pré-definido de encaminhamento e no prazo de até 20 dias, direcionadas às sub redes competentes, onde verificamos que 98% do total atingiu o objetivo.

A Coordenação de Regulação Médica é a única sub rede que não atingiu a meta de 100% das demais, dentro do prazo de 20 dias, com 96% das demandas, visto a necessidade de maior detalhamento e investigação dos casos, além de maior tempo necessário para notificação das equipes envolvidas, que trabalham em escala de serviço de 24 horas, o que demanda maior tempo para as manifestações e finalização dos processos.

As equipes que compõem a Ouvidoria do SAMU mantêm uniformidade na dinâmica de gestão das demandas, com acompanhamento e apoio contínuo, entre a Ouvidoria Central e todas as sub-redes, o que contribui para a celeridade e boa condução das respostas aos munícipes.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 44
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 43 (98% do total);
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Todas as sub-redes atenderam índice superior a 80% em até 20 dias;
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Os prazos atendem à expectativa da Ouvidoria;

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 76
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 76
- Principais problemas identificados: 0
- Sugestões para melhoria: Manter o padrão de trabalho atual.

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
Manter reuniões interface continuada com as sub redes de ouvidoria do SAMU	Apoio e acompanhamento nas tratativas das demandas	Visitas in loco nas interlocuções regionais do SAMU;	Curso de todo ano de 2024;	Ouvidoria do SAMU 192	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião: Rede de Ouvidoria - SMS	Informações sobre o SIGRC Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão; Assuntos Gerais;	Justino Pedro da Silva
14/10/2024	CURSO E TREINAMENTO SIGRC	Conhecer e aprender a utilizar a ferramenta SIGRC	Justino Pedro da Silva Jordana da Cruz Silva
15/10/2024	CURSO E TREINAMENTO SIGRC	Conhecer e aprender a utilizar a ferramenta SIGRC	Justino Pedro da Silva Jordana da Cruz Silva
16/10/2024	CURSO E TREINAMENTO SIGRC	Conhecer e aprender a utilizar a ferramenta SIGRC	Justino Pedro da Silva Jordana da Cruz Silva
17/10/2024	CURSO E TREINAMENTO SIGRC	Conhecer e aprender a utilizar a ferramenta SIGRC	Justino Pedro da Silva Jordana da Cruz Silva

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

No terceiro trimestre de 2024 os resultados atenderam integralmente as expectativas da Ouvidoria do SAMU no cumprimento dos prazos nas tratativas das demandas, em todas as Sub Redes.

Observamos importante redução no número de reclamações, favorecidas pela melhora da assistência do SAMU 192, decorrente de fatores como: diminuição do tempo resposta, humanização no acolhimento e na assistência, o que eleva a satisfação da população com o serviço.

Importante registrar a ótima relação desta Ouvidoria com as Sub Redes, com trabalho integrado durante todo o processo de análise e averiguação das demandas, culminando com a devolutiva ao munícipe, que têm demonstrado satisfação com as medidas adotadas, visto não termos registros de re-encaminhamentos, por concordância com as apurações e adoção das medidas pertinentes.

Por fim, continuaremos atentos e contribuindo para que o Programa de Avaliação de Qualidade da Rede de Ouvidoria da SMS receba as melhores avaliações.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Durante os dezenove meses da atual gestão, podemos observar um crescente avanço na melhoria do atendimento do SAMU 192 à população de São Paulo.

O SAMU é um serviço que atende a todos, indiscriminadamente, atuando em um momento muito crítico da vida das pessoas, onde a humanização, capacitação técnica e o tempo fazem a diferença.

O aumento do nosso efetivo, da frota e de pessoal, o investimento e priorização na educação continuada, melhora das estruturas físicas, com a reforma e construção de novas bases, foram o grande diferencial para alcançarmos expressivo aumento do número de atendimentos, diminuição do tempo resposta, que somados à boa qualificação técnica do atendimento, entre outros ganhos relevantes, produzem um alto nível de satisfação da população.

Junto a tudo isso, destacamos, também, a grande importância da Ouvidoria neste processo de melhoria, sobretudo no aspecto técnico e ético, à medida que todas as demandas recebidas são direcionadas para notificação e correções necessárias, destacando a melhoria de comportamento das equipes e a revalidação técnica dos protocolos, com o envolvimento direto de todas as equipes.

Assim, temos como propósito a manutenção das nossas ações, diuturnamente, com intensa vigilância, para que possamos alcançar, progressivamente, níveis de excelência no atendimento pré-hospitalar a todos os cidadãos da cidade de São Paulo.



Alexandre de Resende Silva
Diretor Geral SAMU - 192
São Paulo - SP

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 (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>

