

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL PAULISTA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista.  
Endereço: R. Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, nº 76 - 2º andar -  
sala 25

**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

**Coordenadoria Regional de Saúde Leste**

Nilza Maria Piassi Bertelli

**Ouvidor**

Rodrigo Costa Santos

**Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista**

**Equipe de Ouvidoria**

Renato de Oliveira Souza

Daniela Furlan

## **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

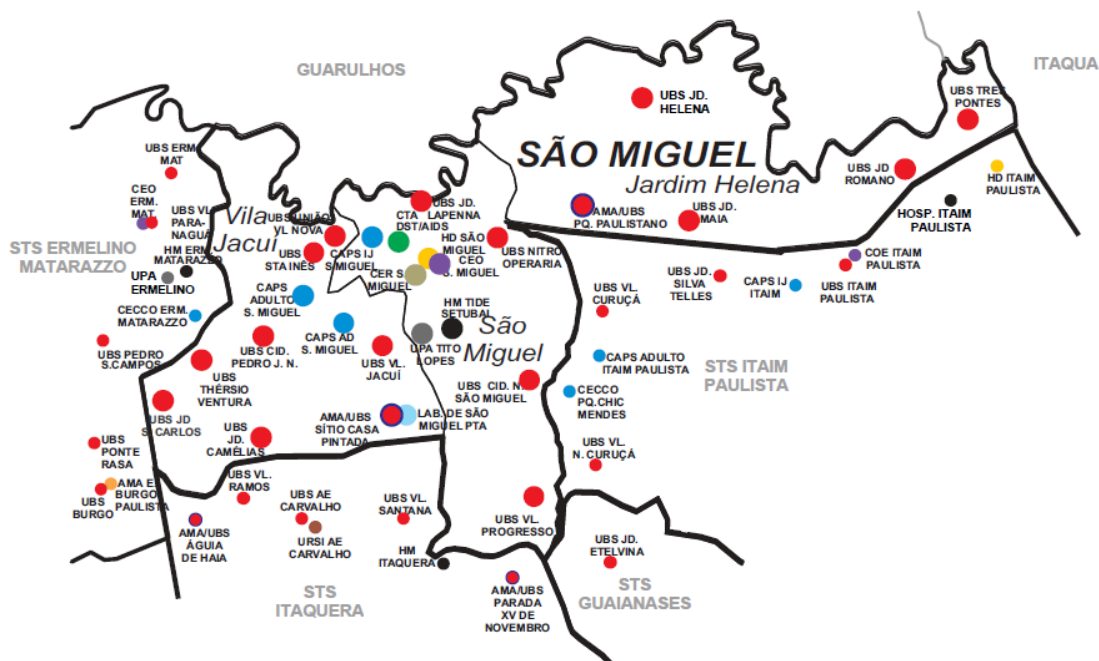
<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>9</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>12</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</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>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>21</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

A Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista está situada no extremo Leste do município de São Paulo e pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste. Segundo estimativa da Fundação SEADE 2023, conta com 372.812 habitantes (3,1% do Município de São Paulo) distribuídos em três distritos administrativos: Jardim Helena, Vila Jacuí e São Miguel, numa área de aproximadamente 24,3 km<sup>2</sup> (1,6% da área total do MSP). A STS São Miguel possui uma população que representa 14,6% do total da Coordenadoria Leste.

As OSS presentes no território são: Casa de Saúde Santa Marcelina, Associação Comunitária e Beneficente Padre José Augusto Machado Moreira, Casa de Isabel e CREN - a SALUS - Associação para a Saúde/Núcleo Paulista.

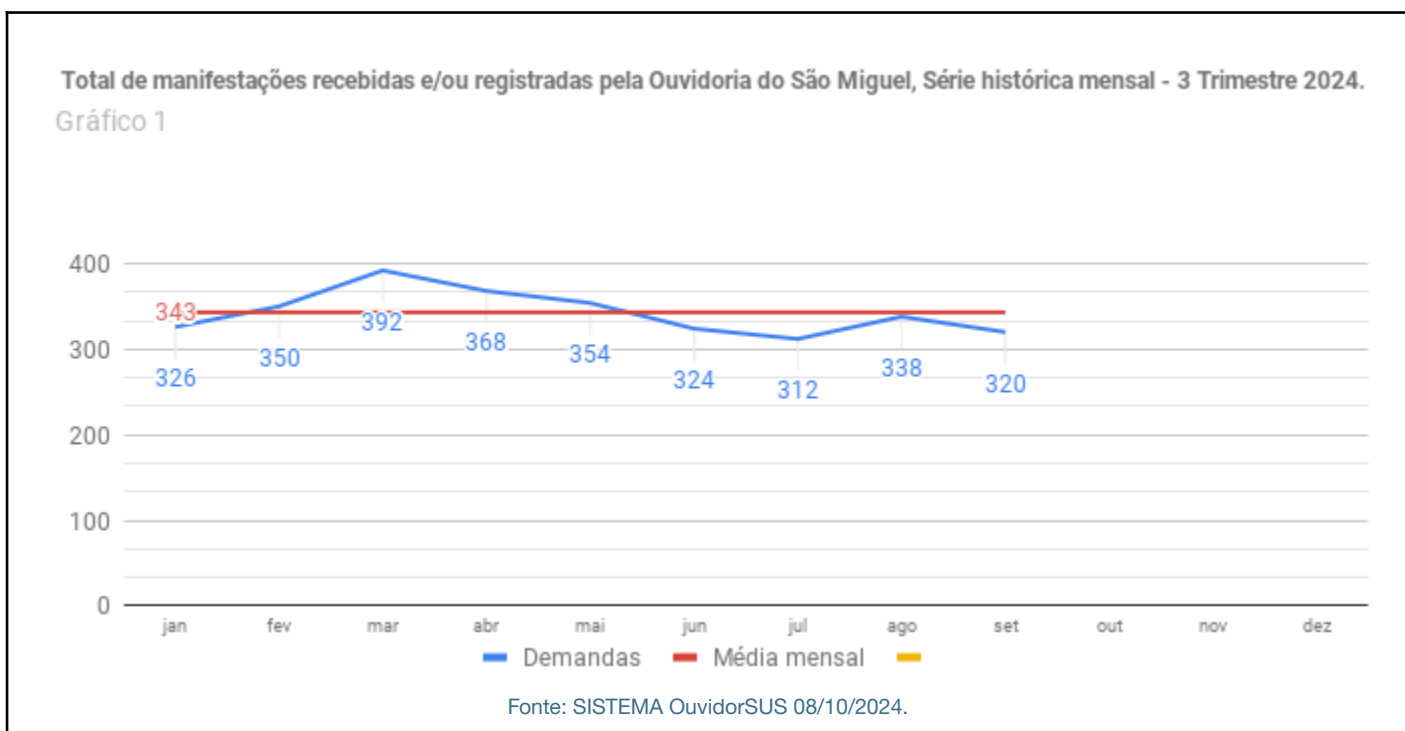
Mapa STS São Miguel Paulista



## 2. Panorama Geral do período

Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo, elaborou o presente relatório sobre o terceiro trimestre de 2024, a partir de informações extraídas por meio da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

## 3. Número de manifestações – Série histórica



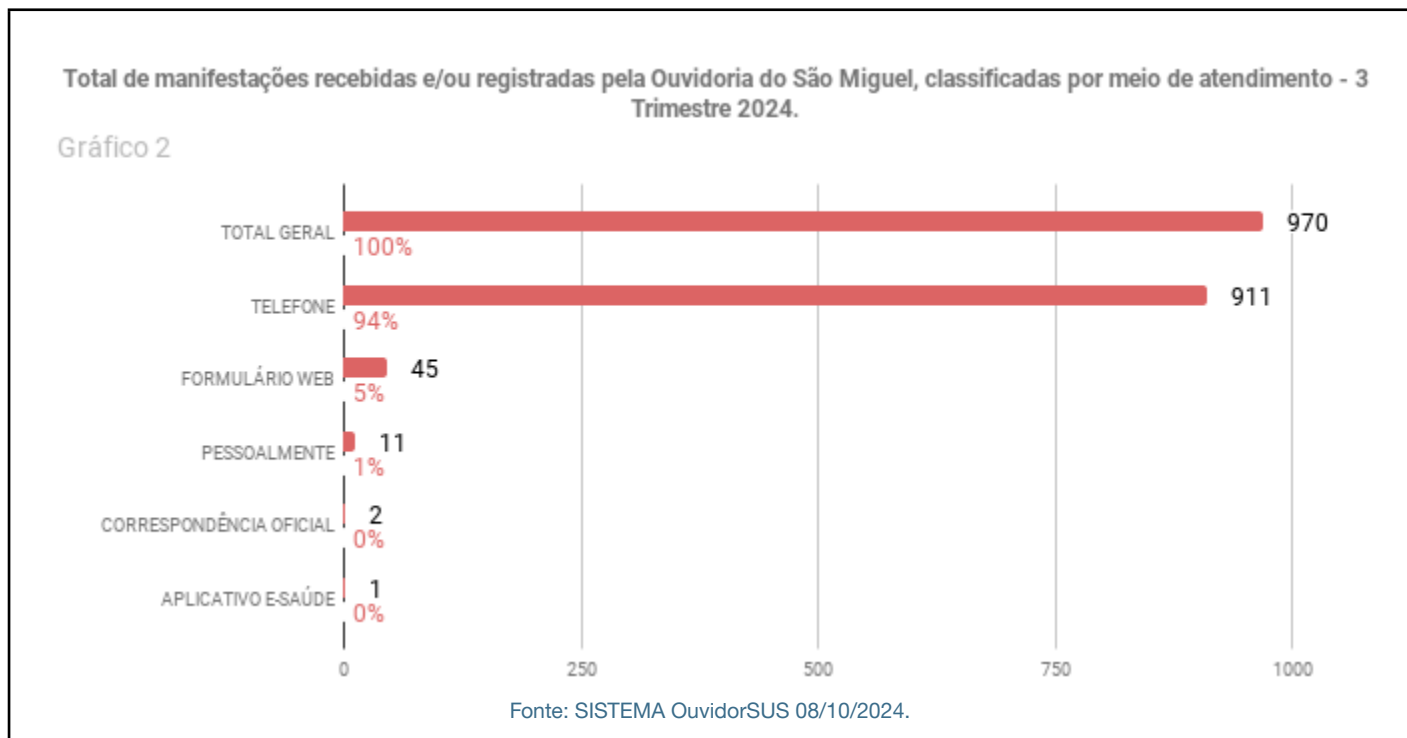
Observando os dados trimestrais das manifestações, percebemos um pico nos meses de março e abril ocasionados por eventos específicos que impactaram o número de manifestações.

Os meses de março e abril ficaram marcados pelo avanço da dengue no estado de São Paulo, que ocasionou grandes filas de espera em AMAs, UPAs, UBS e PAs.

Podemos notar que após os meses críticos de avanço da Dengue (Março, Abril e Maio), as demandas de ouvidoria no 3º trimestre voltaram a ficar abaixo da média mensal.

Mostrando que há muito o que melhorar, mas que estamos no caminho certo.

## 4. Meios de atendimento

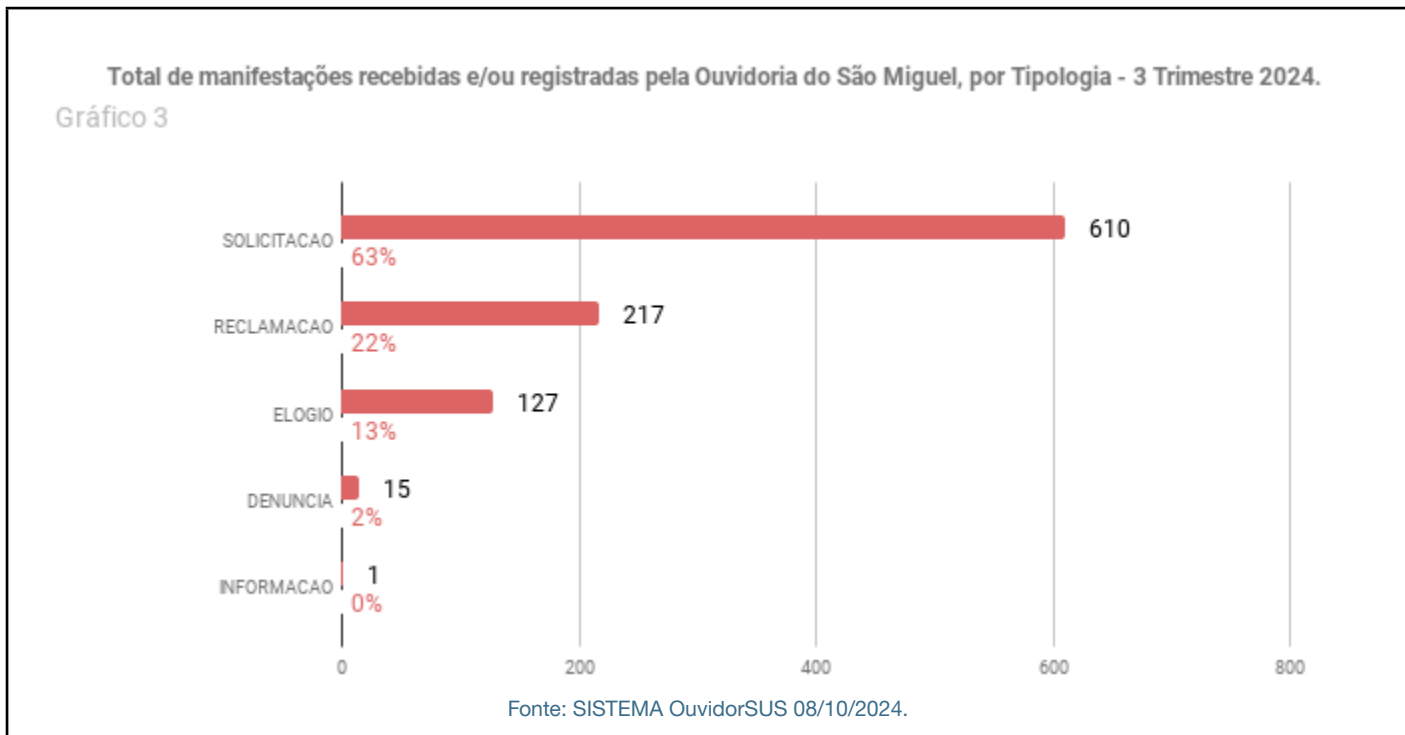


O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento (94% do total). Visando contribuir para o fácil acesso do usuário aos serviços de saúde do SUS, a STS São Miguel está comprometida em divulgar os canais oficiais de Ouvidoria do SUS, bem como tem orientado as suas unidades de saúde a fazerem o mesmo.

Sem esquecer de empreender um tratamento humanizado para todos que compareceram pessoalmente com suas queixas e necessidades.



## 5. Classificação das manifestações



Na análise de todas as solicitações realizadas no terceiro trimestre de 2024, as demandas classificadas como Solicitação corresponderam a mais da metade dessas demandas (63% do total).

Muitas dessas solicitações foram sobre a assistência à saúde, solicitando desde marcação/remarcação de consultas, a agendamento de cirurgias e exames. Assuntos estes que aprofundaremos a seguir:

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 610 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 63% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 75% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 11% a Cirurgias.

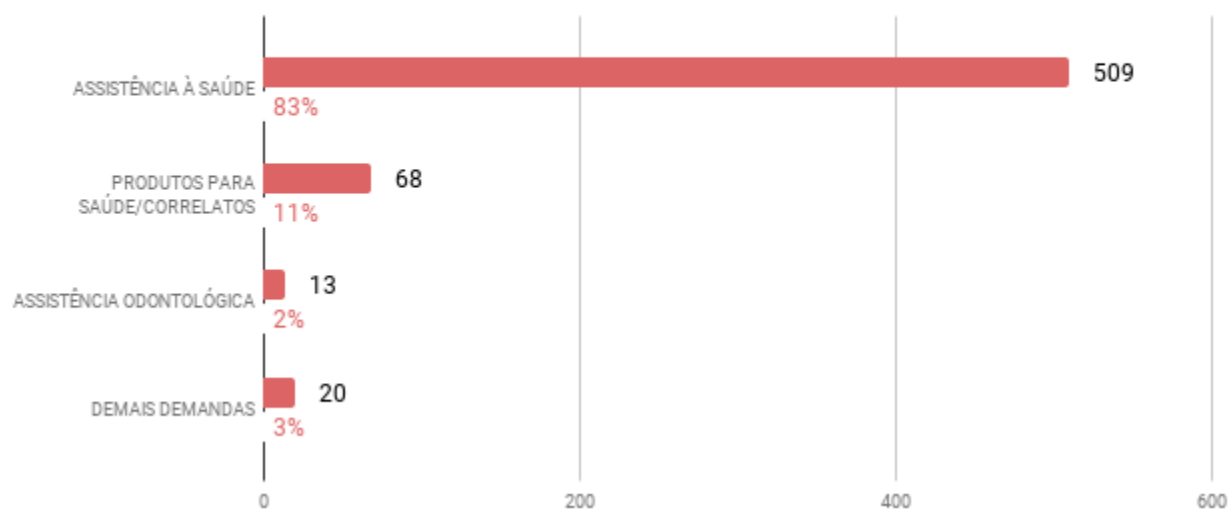
No que se refere ao **sub-assunto Consulta/Atendimento/Tratamento**, o mesmo apresenta um total de 381 registros. Muitos são relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno e de exames por meio de telefone, e o não comparecimento

nas consultas e exames por parte de usuário sem aviso prévio. Em relação aos agendamentos de retorno das unidades e agendamento de exames, já solucionaram a demanda com o usuário por meio de acolhimentos realizados nas ouvidorias.

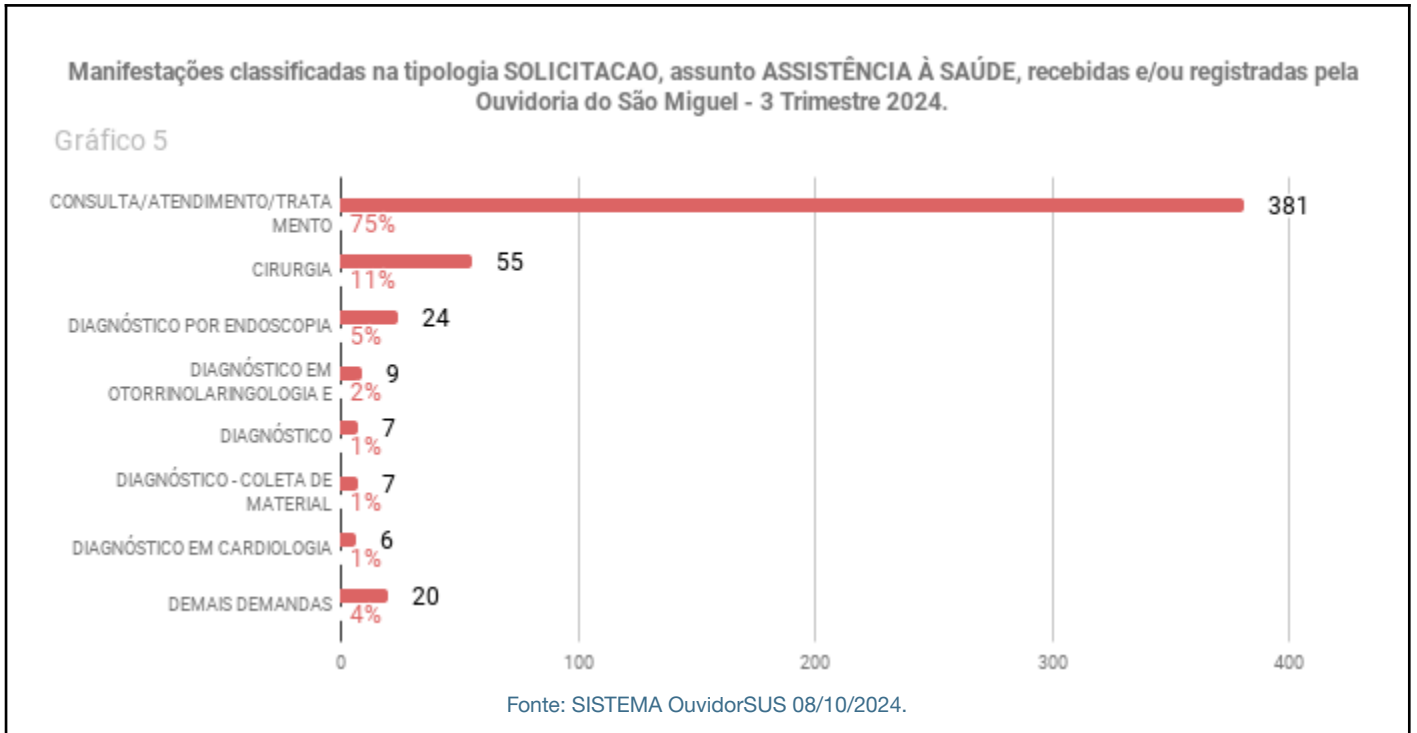
No que se refere ao **sub-assunto Cirurgia**, que apresenta no segundo trimestre um total de 55 registros, quase em sua totalidade são pedidos de ajuda para obter cirurgias de ortopedia e traumatologia que estão em fila de espera, inseridas no cadastro da Regulação Central. Nestes casos, é explicado para o paciente todo o procedimento de Regulação. Havendo a necessidade, é marcada uma consulta de requalificação e posteriormente a demanda de ouvidoria é enviada para a Regulação Central para conhecimento e análise.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 217 reclamações registradas no período correspondem a 22% do total. Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão (82%)**. O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações.

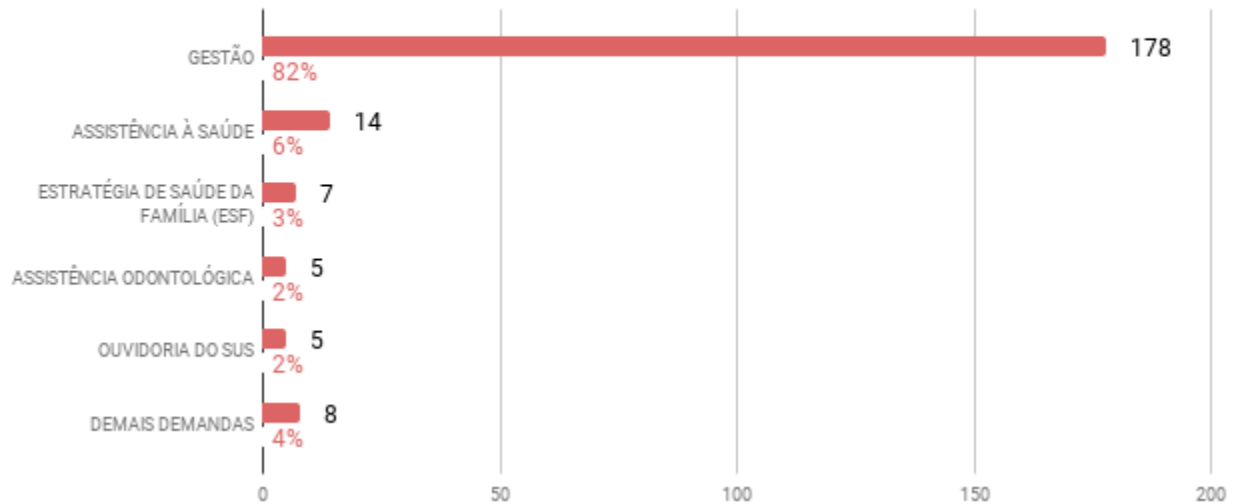
Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 57% são relativos a **Estabelecimento de Saúde** e 42% a **Recursos Humanos**.

A maioria das reclamações referem-se ao mau atendimento por falta de condições dos Estabelecimentos de Saúde em geral ou por profissionais que atuam nestes estabelecimentos.

Apesar dos esforços na qualificação da rede de atendimento, ainda percebemos falhas tanto no acesso, como na qualidade de alguns acolhimentos e/ou atendimentos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel - 3 Trimestre 2024.

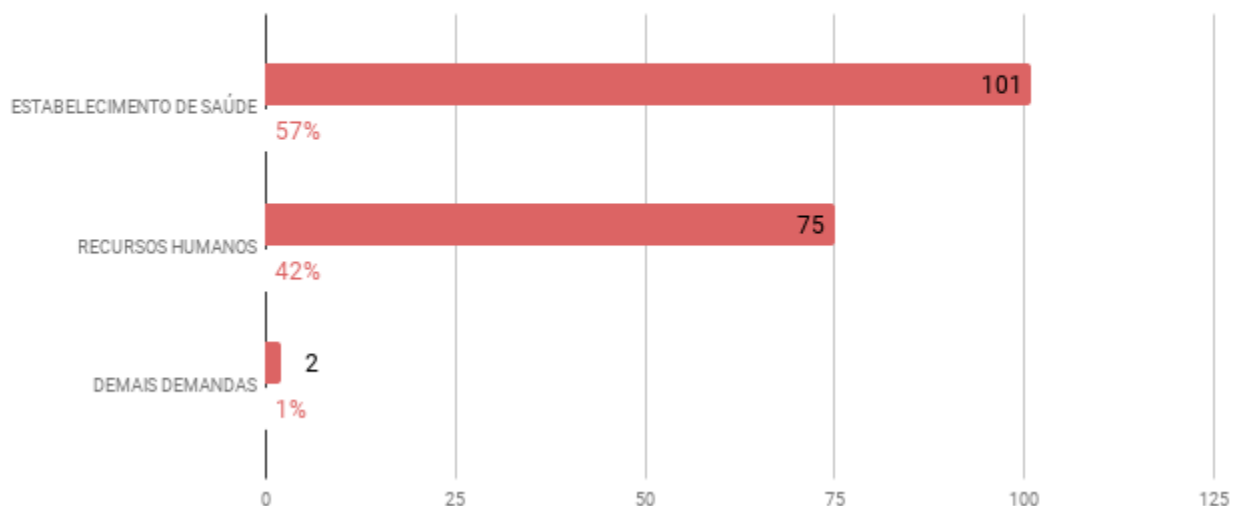
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7

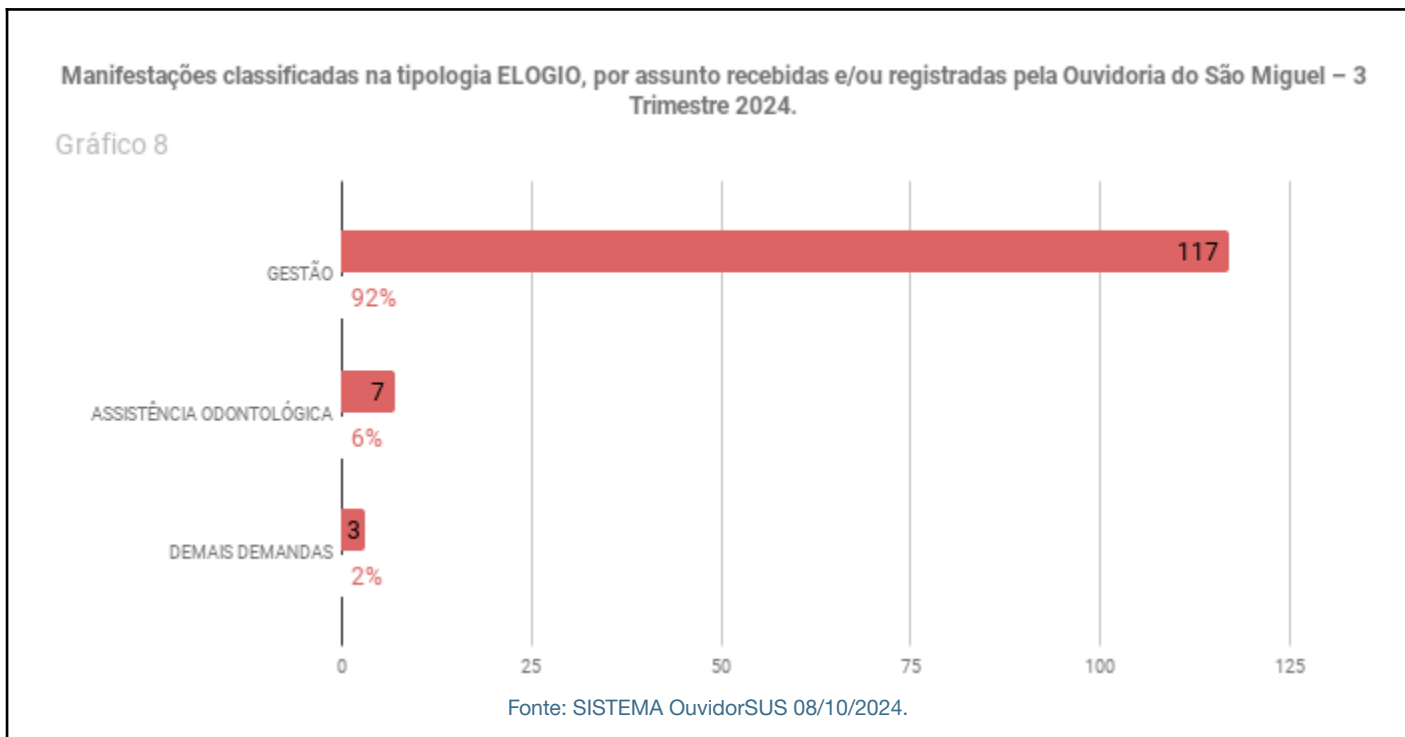


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 127 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 13% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse

total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 92%. A média mensal no trimestre foi de 42 elogios.



O Programa “Gente que faz o SUS” tem o objetivo de reconhecer o trabalho dos profissionais e equipes que se dedicam diariamente a oferecer um atendimento humanizado e de excelência à população.

Dos 127 elogios recebidos no trimestre, 117 foram para Gestão, 7 manifestações para Assistência Odontológica e 3 para demais demandas.

É uma forma de valorizar, agradecer e motivar os profissionais da rede municipal de saúde, que se dedicam ao SUS e ajudam a transformar a realidade das pessoas com o melhor serviço prestado aos munícipes.

## 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
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM HELENA	34	34	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE PAULISTANO	59	59	100%
AMA/UBS INTEGRADA SÍTIO DA CASA PINTADA	29	29	100%
CAPS AD III SÃO MIGUEL	0	2	0%
CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÃO MIGUEL	2	3	67%
CENTRO DE REFERÊNCIA DE DOR CRÔNICA LESTE	1	1	100%
CEO II SÃO MIGUEL	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
HOSPITAL DIA - SÃO MIGUEL DR TITO LOPES DA SILVA	360	360	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MIGUEL PAULISTA	4	4	100%
UBS CIDADE NOVA SÃO MIGUEL	24	24	100%
UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES	31	31	100%
UBS DR. THÉRSIO VENTURA	24	24	100%
UBS JARDIM DAS CAMÉLIAS	11	11	100%
UBS JARDIM LAPENNA	6	6	100%
UBS JARDIM MAIA	22	23	96%
UBS JARDIM SÃO CARLOS	22	22	100%
UBS PAULO FELDMAN - NITRO OPERÁRIA	13	13	100%
UBS SANTA INÊS	12	12	100%
UBS TRÊS PONTES	15	15	100%
UBS UNIÃO VILA NOVA II - ADÃO MANOEL DA SILVA	22	22	100%
UBS VILA ITAIM	20	20	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA JACUÍ	6	48	13%
UBS VILA PROGRESSO	26	26	100%
UPA TITO LOPES	41	41	100%
UVIS SÃO MIGUEL	1	5	20%
Total	793	844	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período foram 970, sendo 844 a soma de solicitações e reclamações que constam na planilha acima;
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 793 (94% do total de Solicitações/Reclamações);
- As unidades que não atingiram são unidades da administração direta, sendo um fator importante o déficit de funcionários para todas as demandas da unidade.
- Principais resultados obtidos: Nas unidades do parceiro conseguimos 100% das conclusões no tempo estabelecido, motivo pelo qual acreditamos que o déficit de profissionais é fator primordial para a conclusão das demandas dentro do prazo previsto.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Melhorar a comunicação entre o ouvidor e os gerentes, seja por e-mail, reuniões ou sinalizações que garantam maior visibilidade à ouvidoria.



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

- Foram registradas 844 demandas no Programa no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 87% do total.
- Sendo avaliadas 844 manifestações no segundo trimestre de 2024, representando 100% de demandas avaliadas no período. O surto de dengue acabou impactando nas filas e na demora de atendimento, que gera mais demandas de Ouvidoria.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: O tema é discutido em reuniões de equipe ou através de e-mail, solicitando atenção para esta demanda.

## **11. Plano de ação**

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

Ações juntos às unidades, nas quais ressaltamos a importância da disseminação dos canais de comunicação do OuvidorSUS e a importância da transparência quanto os canais de comunicação. Realizamos reuniões em parceria com a Coordenação Santa Marcelina, para ressaltar as necessidades de melhorar a escuta e o acolhimento ao cidadão, diminuindo a criação de manifestações que podem ser evitadas e o melhor tratamento das demandas que já estão em andamento.

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
Número de manifestações classificadas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfações;</li> <li>• Estabelecimento de Saúde</li> </ul>	Alinhamento sobre o atendimento ao usuário; sobre o atendimento telefônico que todo serviço de saúde deve criar estratégias para receber e resolver as demandas por telefone.	Será realizada reunião estratégica entre todas as áreas da Coordenação da APS para elaboração de Diretrizes e manual instrutivo e instrumento que servirá como registro mensal da realidade do serviço de saúde. Será enviado por e-mail apresentação em Power point determinando princípios básicos para um bom atendimento e	3º trimestre 2024	Coordenação da APS Santa Marcelina.	Concluído ▾

		instrumento de momento pedagógico a ser aplicado para todos.			
Número elevado de manifestações que versam sobre Acesso, classificadas como: •Falta de Médico •Solicitações em especialidades	Frente à demanda por falta de médico, está sendo intensificado nos diversos canais das redes sociais a divulgação de vagas, bem como foi realizada ação de valorização do profissional médico como estratégia de criar vínculos e atrair novos profissionais.	Será realizada reunião estratégica entre todas as áreas da Coordenação da APS para elaboração de Diretrizes e manual instrutivo e instrumento que servirá como registro mensal da realidade do serviço de saúde	A partir do 4º trimestre/2024	Coordenação da APS Santa Marcelina.	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião sobre a implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	A migração para o SIGRC tem o objetivo de centralizar e fortalecer o gerenciamento de manifestações dos cidadãos e atende à demanda da Controladoria Geral do Município para unificar os dados dos serviços prestados.	Renato de Oliveira Souza



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

O período analisado deixa evidente que as solicitações por atendimento e reclamações sobre gestão ainda estão elevadas e requerem mais ações para melhoria no atendimento ao usuário. A função da ouvidoria SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação, confiança e colaboração, com fortalecimento da cidadania, promoção de saúde, além de produzir informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

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

A meta é proporcionar ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por meio da Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS. Sendo assim, ainda empreendemos esforços para melhoria do índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado. O período analisado aponta fragilidades quanto ao número total de manifestações de ouvidoria. Porém, já identificamos um avanço com relação ao prazo de respostas. Seguimos no desenvolvimento de ações que promovam a capacitação e sensibilização de servidores/colaboradores sobre a importância da comunicação com o munícipe assistido e ainda sobre a agilidade e resolutividade nas respostas às queixas apresentadas.

Ingrid Ruotti Ribeiro de Oliveira

Supervisora de Saúde

## 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>

