

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde do Butantã  
Endereço: Avenida Comendador Alberto Bonfiglioli, 658

**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, 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**

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

**Coordenadoria Regional de Saúde Oeste**

Regiane de Santana Piva

**Coordenadora da Ouvidoria Oeste**

Selma Goulart de Almeida Banzato

**Supervisão Técnica de Saúde do Butantã**

Ouvidor: Fábio Elias Zerati

## **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>9</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>10</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>12</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>13</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>20</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 do Butantã pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste (CRS-O).

Os Equipamentos de Saúde disponíveis são os seguintes: AE JARDIM PERI PERI, AMA PERI-PERI, AMA/UBS JD SÃO JORGE, AMA/UBS PAULO VI, AMA/UBS VILA SÔNIA, CAPS AD II BUTANTÃ, CAPS ADULTO I BUTANTÃ, CAPS INFANTO JUVENIL BUTANTA, CECCO PARQUE PREVIDÊNCIA, CENTRO DE REABILITAÇÃO II BUTANTÃ, CEO BUTANTÃ, CSE SAMUEL BARSLEY PESSOA, HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ, PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DR. CAETANO VIRGÍLIO NETO, SAE DST/AIDS BUTANTÃ, STS BUTANTÃ – SUVIS, UBS BUTANTÃ, UBS CAXINGUI - NANJI ABRANCHES, UBS JARDIM COLOMBO, UBS JD. BOA VISTA, UBS JD. D ABRIL, UBS JD. JAQUELINE, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO, UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA, UBS SÃO REMO, UBS VILA BORGES, UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO, URSI BUTANTÃ, UPA III RIO PEQUENO.

Temos como parceira a Organização Social de Saúde (OSS) SPDM (Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

## 2. Panorama Geral do período

Foram realizados 686 atendimentos em nossa Unidade.

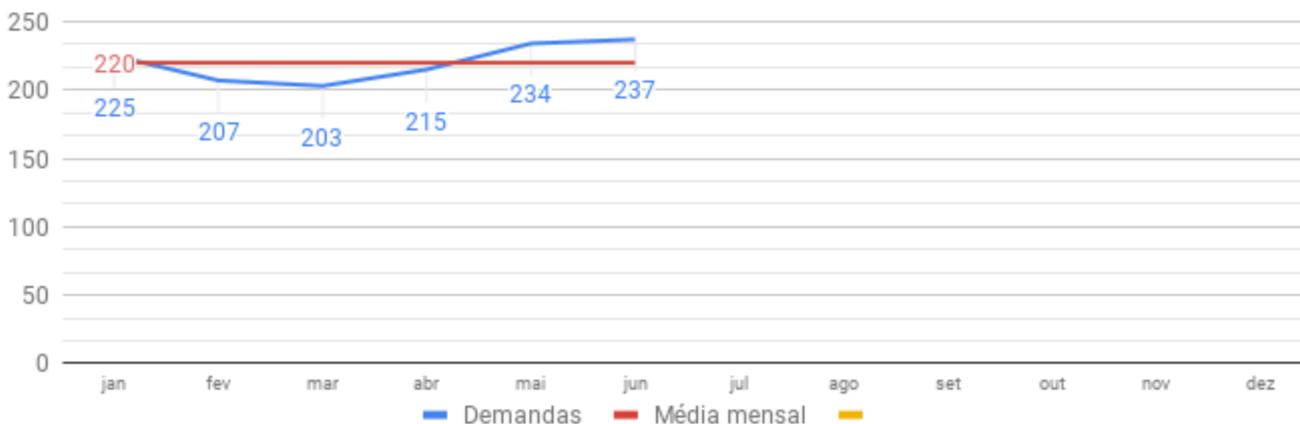
Sobre fatores no abastecimento que tenham influência nos dados de Ouvidoria, citamos problemas na entrega de fraldas pelo Correio, como o principal.

Quanto a fatores epidemiológicos, ainda os casos de dengue, e outras viroses (incluindo estados gripais), pressionaram nossas UPAs e AMAs, com maiores demandas de atendimento e, conseqüentemente, volume maior de reclamações.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

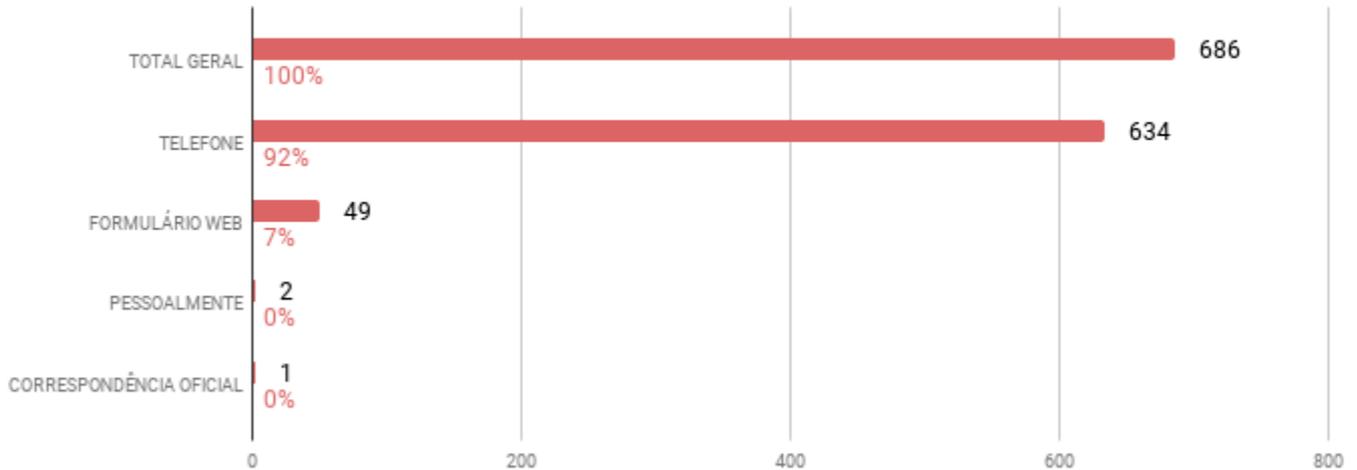
Observamos um leve aumento das manifestações com relação ao trimestre anterior.

Acreditamos que a inauguração da UPA Rio Pequeno em abril de 2024, com suas naturais dificuldades de implementação e adaptação, associadas à enorme demanda de serviços, tenha contribuído para este aumento.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

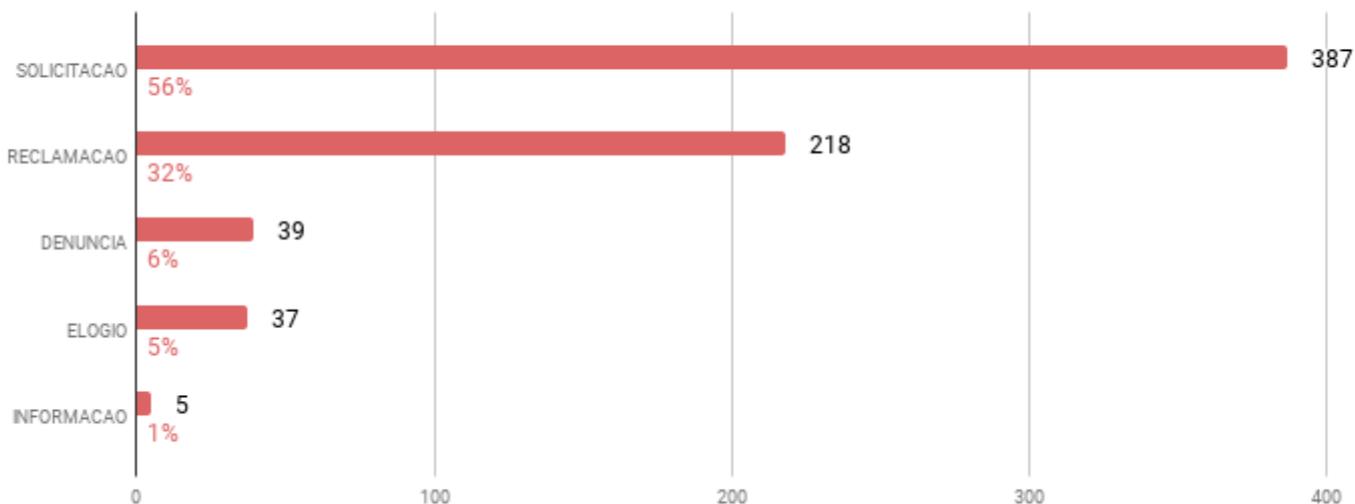
O meio preferencial de atendimento continua sendo a via telefônica, com 92% do total.

Uma maior divulgação poderia contribuir para uma maior participação dos outros métodos, principalmente Formulário WEB.

## 5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Solicitações e Reclamações são maioria entre as manifestações. Em pequeno número temos denúncias, elogios e informações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

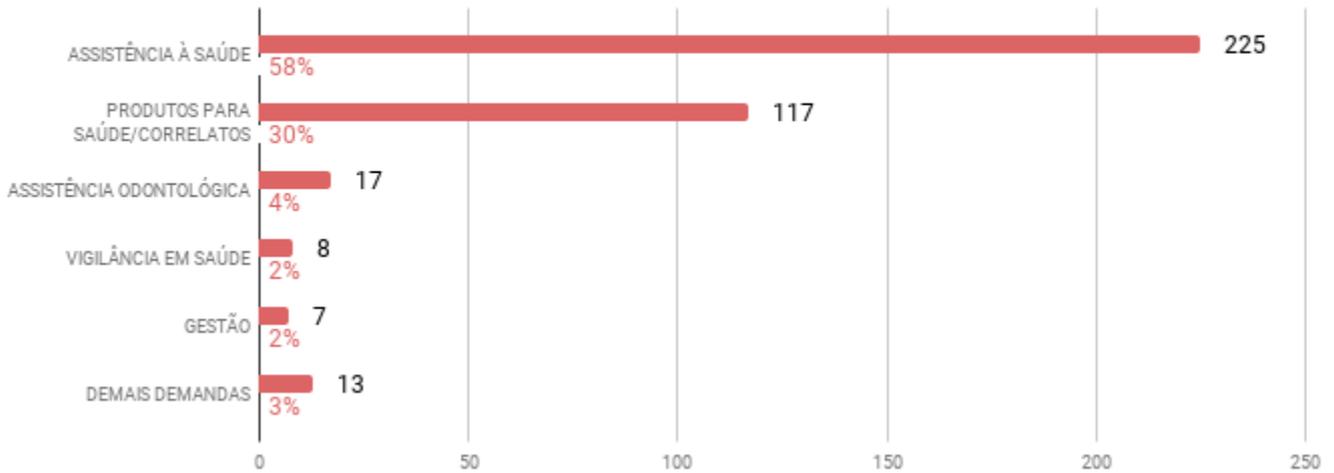
As 387 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (58%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, e 13% a cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 2 Trimestre 2024.

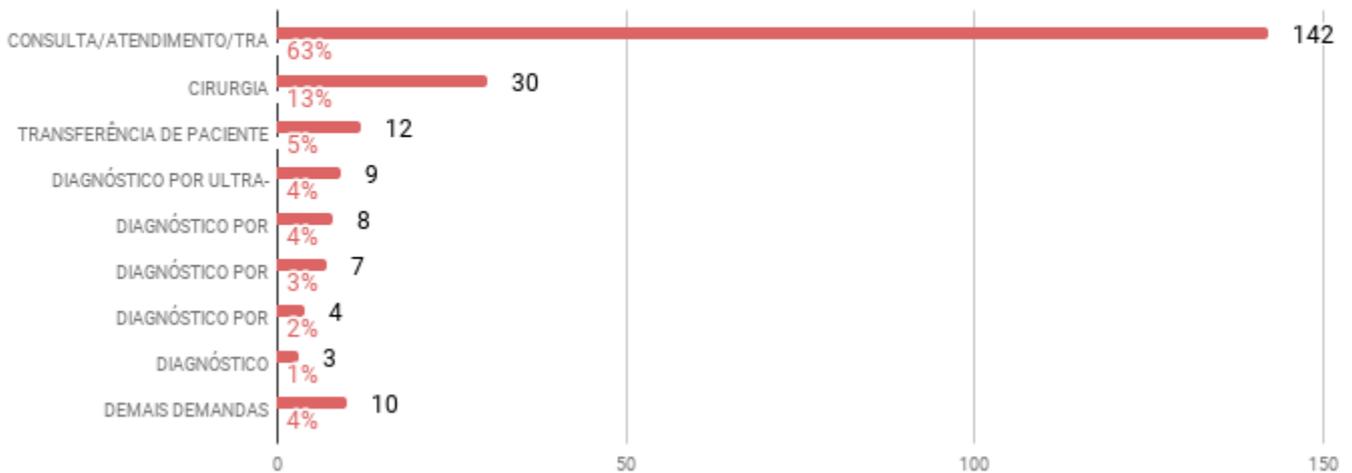
Gráfico 4



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 Butantã - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

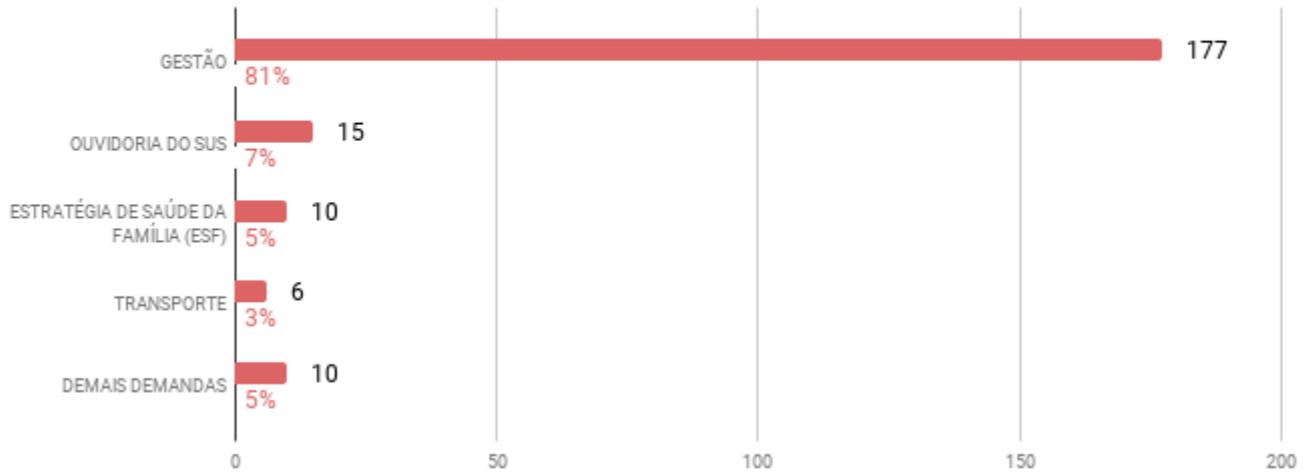
As 218 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Estabelecimento de Saúde, e 38% a Recursos Humanos.

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

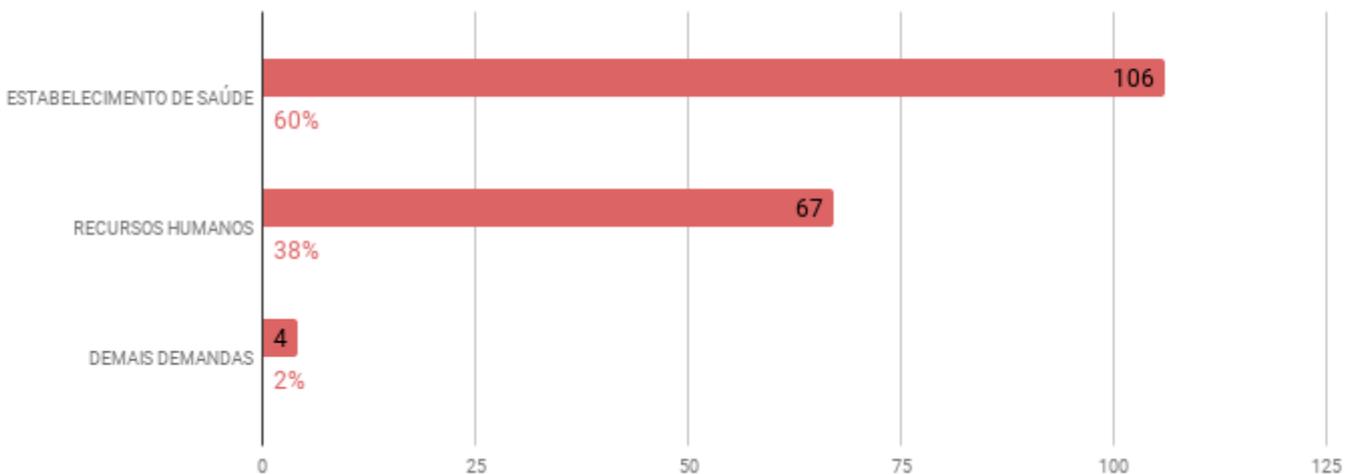
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



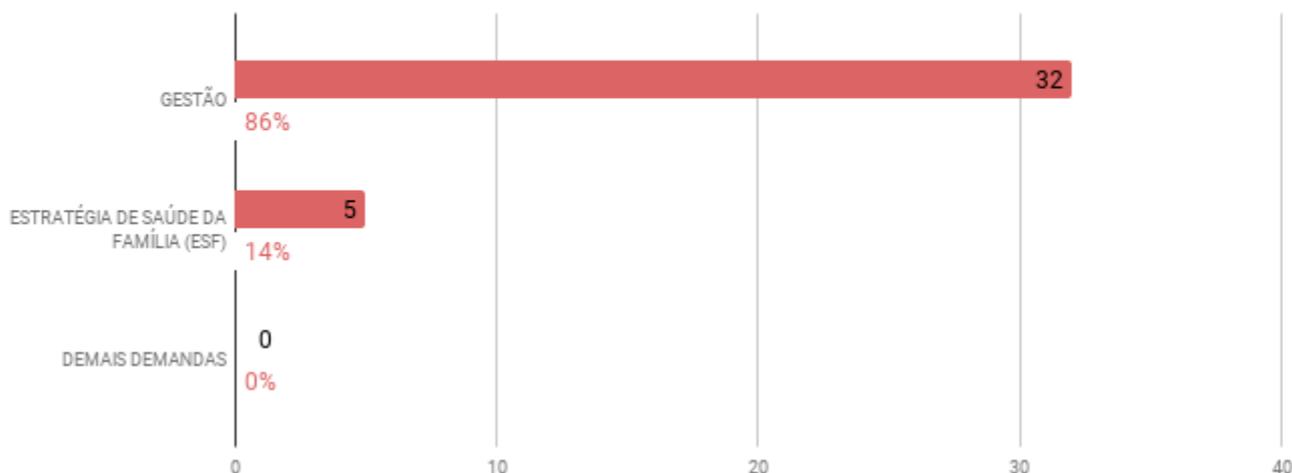
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **37 elogios no segundo trimestre de 2024**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi de 12 elogios.

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

Gráfico 8



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

## 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 JARDIM PERI-PERI	32	40	80%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO JORGE - DR. PAULO EDUARDO ELIAS	12	13	92%
AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI	63	67	94%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA	33	35	94%
CAPS AD III BUTANTÃ	0	2	0%
CAPS INFANTOJUVENIL II BUTANTA	1	1	100%
CEO II BUTANTÃ	3	3	100%
CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ	16	22	73%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
PS MUNICIPAL DR CAETANO VIRGÍLIO NETTO	13	30	43%
SAE DST/AIDS BUTANTÃ	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	69	70	99%
UBS BUTANTÃ	20	21	95%
UBS CAXINGUI - NANCI ABRANCHES	9	9	100%
UBS JARDIM BOA VISTA	13	15	87%
UBS JARDIM COLOMBO	27	27	100%
UBS JARDIM D'ABRIL	13	15	87%
UBS JARDIM JAQUELINE	36	36	100%
UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	32	39	82%
UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO	4	10	40%
UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	15	17	88%
UBS SÃO REMO	14	14	100%
UBS VILA BORGES	23	23	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO	9	9	100%
UNIDADE HOSPITALAR - BUTANTÃ	8	8	100%
UPA III RIO PEQUENO	0	19	0%
UVIS BUTANTÃ	2	2	100%
Total	469	549	85%

Recebemos um total de 549 demandas (reclamações e solicitações) no período. Deste total, 469 foram respondidas em até 20 dias.

As Unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram: CAPS AD III BUTANTÃ, CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ, PS MUNICIPAL DR CAETANO VIRGÍLIO NETTO, UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO, UPA III RIO PEQUENO.

Os Serviços de Pronto Atendimento são responsáveis por atendimentos de urgência e emergência, e estão sobrecarregados por alta demanda, sendo este um dos motivos para o atraso nas devolutivas. Ainda a UPA Rio Pequeno, recém inaugurada, vem passando por processos de ajuste e aperfeiçoamento, tanto na prestação de serviços junto à população, quanto no relacionamento com a Supervisão e Coordenadoria.

O CAPS AD III BUTANTÃ recebe número muito reduzido de demandas, aumentando o percentual relativo de atraso.

Temos como meta a melhora no percentual de manifestações respondidas dentro do prazo de até 20 dias. Logo, reforçamos junto aos Gerentes das respectivas Unidades, a necessidade de reversão deste quadro, e melhora deste índice.

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

Além do prazo, estamos atentos à qualidade das respostas, e a necessidade de devolutivas dentro da forma protocolar estabelecida. As maiores dificuldades são os informes de data e hora de contato telefônico junto ao munícipe. Orientamos, de forma recorrente, os Gerentes das Unidades para o cumprimento completo na inserção das informações.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas: Visitas presenciais junto aos Gestores, orientações por escrito e esclarecimento das dúvidas.

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
Visita à UPA Rio Pequeno	Problemas com atraso e teor	presencial	07/24	Ouvidora da Coordenadoria e Supervisão	A iniciar ▾
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	à distância	diário	Gerentes das Unidades	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/2024	Mediação de Conflitos	Aprendizado	Presencial

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

Foram realizados 686 atendimentos em nossa Unidade, a grande maioria envolvendo solicitações e reclamações.

Além dos desafios habituais do SUS, tivemos no período fatores pontuais, que influenciaram no aumento das manifestações, sendo os principais: problemas na entrega de fraldas pelo Correio, e uma UPA recém inaugurada, com uma demanda enorme por atendimento.

Ainda que os índices de qualidade e prazo de resposta das demandas tenham melhorado no Butantã, continuamos atentos, e comprometidos no processo de aperfeiçoamento.

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

O município de São Paulo se deparou com uma epidemia de dengue de evolução atípica, que se caracterizou por um extenso número de casos positivos ao longo das semanas epidemiológicas. Este fato, que no distrito do Butantã coincidiu justamente com a inauguração da recém construída UPA Rio Pequeno, proporcionou um aumento significativo da procura por pronto atendimento por parte dos munícipes. Isso ocorreu justamente em um momento de início de atividades do equipamento de saúde, com a consequente fase de adaptação de grande parte do quadro de profissionais.

O movimento mais intenso, somado ao início das atividades, propiciaram um aumento de queixas no serviço, que rotineiramente se manteve e ainda continua sendo aprimorado e qualificado. De qualquer maneira, este fato estava previsto na casuística das informações de reclamações.

Esta Supervisão Técnica de Saúde tem trabalhado no propósito de orientar os gestores de todas as unidades de seu território a atuarem de forma humanizada e acolhedora, de modo que consigamos melhorar a proporção de reclamações/elogios, além de evidentemente contemplar os anseios dos usuários, de modo que seus apontamentos sejam acolhidos e retornados com o que de melhor possamos ofertar.

Por fim, como há um significativo apontamento de queixas em relação à estrutura de equipamentos de saúde, não serão poupados esforços por parte de nossa gestão, no propósito de qualificarmos a ambiência e o funcionamento de nossas unidades, objetivando uma melhor satisfação da população em relação a esta questão.

Victor Di Donato Marques

Supervisor - Supervisão Técnica de Saúde do Butantã

## 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](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>

