

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PENHA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PENHA

Endereço: Rua Candapuí Nº 492, Vila Marieta, CEP: 03621-040 - 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, 28p.

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 Sudeste**

Andreza Aparecida Yabiku

**Supervisão Técnica de Saúde Penha**

Mariana Delega de Souza Gonçalves

**Ouvidor**

Lúcia Fumiko Abe

**Equipe de Ouvidoria**

Suzana Maria Velloso Dutra Pugliano

Laura Aparecida Mungo Trezena (Estagiária)

## **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>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>20</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado:</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

2.

A Supervisão Técnica de Saúde Penha pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste, e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Abrange um território de 43,42 km<sup>2</sup> contando com 38 serviços de saúde distribuídos entre 4 Distritos Administrativos (Penha, Cangaíba, Artur Alvim e Vila Matilde), com uma população de 470.921 habitantes. \*Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE.

Com os seguintes tipos de estabelecimentos/atendimento: 1 AMA 12h, 2 AMA 24h, 4 AMA/UBS Integrada, 1 CAPS A/D II, 1 CAPS A/D III, 1 CAPS ADULTO III, 1 CAPS INFANTO JUVENIL III, 1 CECCO, 1 CEO II, 1 CER I, 1 CER III, 1 HOSPITAL DIA 24h, 1 SAE DST/AIDS, 6 ESF, 1 UBS Mista, 9 UBS TRADICIONAL, 1 UVIS.

Outros Serviços: 3 PAI (Programa de Acompanhamento de Idoso), 4 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar), 1 EMAP (Equipe Multiprofissional de Apoio), 8 EMULTI (Equipe Multiprofissional na APS), 1 ECR (Equipe de Consultório na Rua), 1 APD (Equipe de Acompanhante da Pessoa com Deficiência).

Na STS Penha, algumas unidades de saúde são administradas diretamente pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS), e outras pela Organização Social de Saúde (OSS) SECONCI.



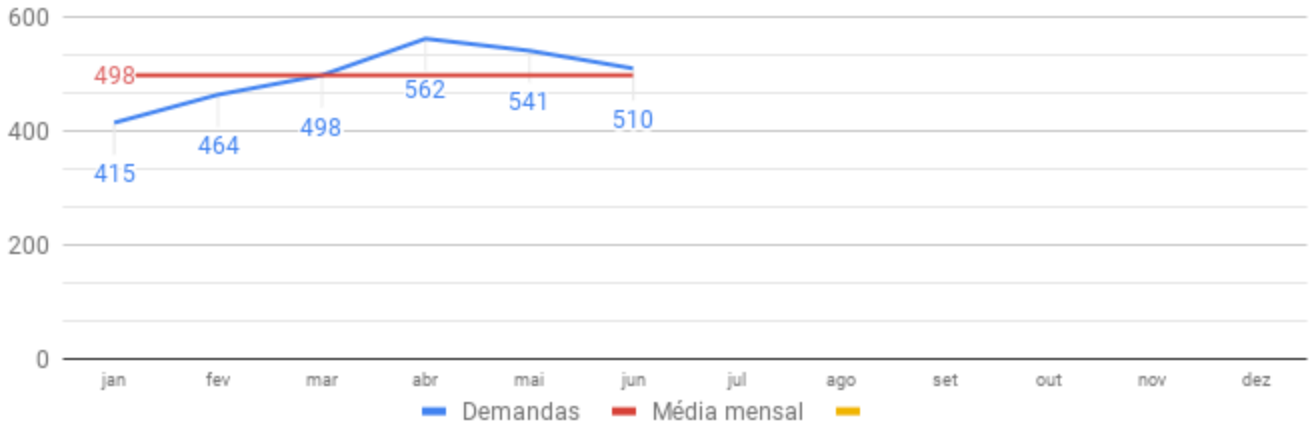
### **3. Panorama Geral do período**

Nesse trimestre, o perfil epidemiológico continuou impactando o trabalho nas unidades de saúde, com muitos casos de dengue e COVID-19, tanto na população como entre os profissionais, gerando muitas reclamações para os serviços de saúde por meio do sistema OuvidorSUS.

## 4. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

Observamos que no 2º Trimestre/2024 houve um declínio de registros no mês de Junho/2024 (510 demandas), mas na visão geral da "Série Histórica", em comparação a Janeiro/2024, houve aumento de 105 demandas.

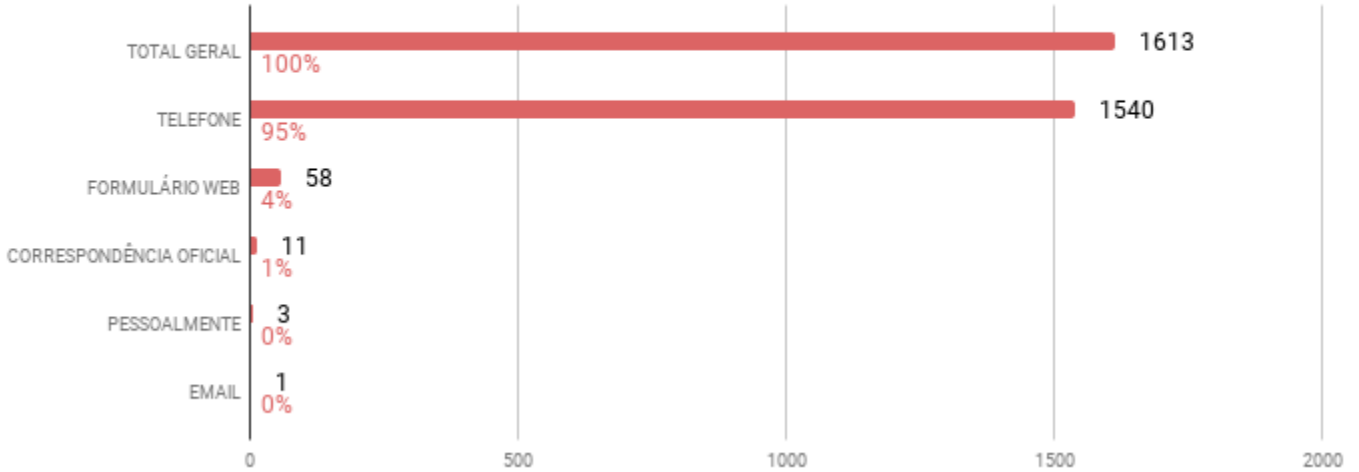
O período manteve a média de registro, com 498 demandas/mês.



## 5. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

No 2º trimestre de 2024, o total de manifestações registradas para a Ouvidoria STS Penha foi de 1.613 demandas.

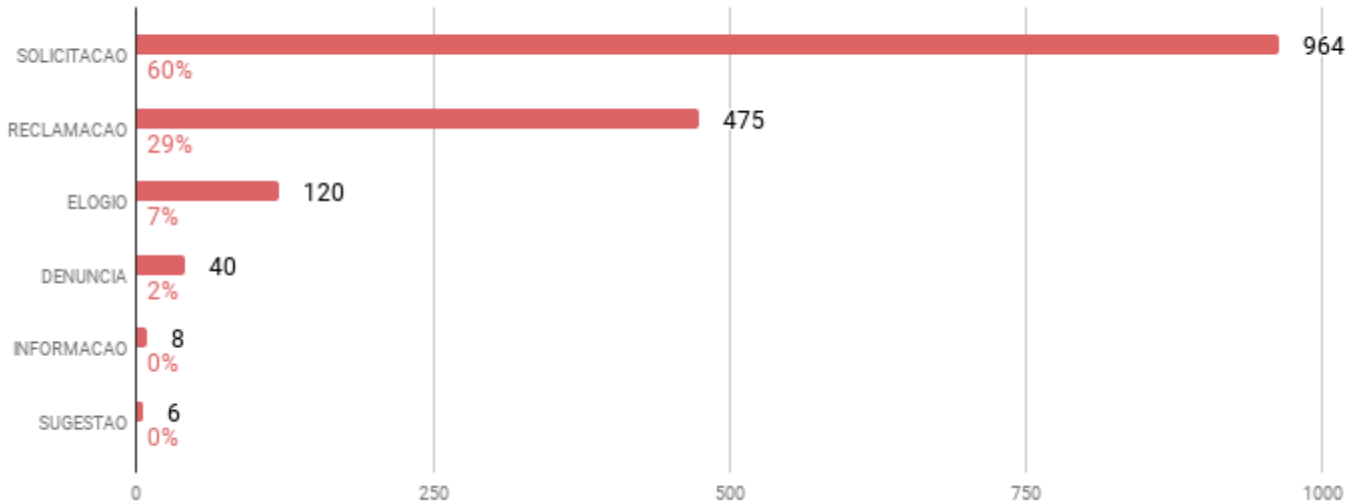
E o meio de atendimento mais utilizado para o registro continuou sendo a Central 156, com 1.540 demandas registradas (95%).

Porém percebemos que, apesar da facilidade de cadastro pelos diversos meios, o atendimento presencial (Pessoalmente) continua sendo importante e valorizado pelo cidadão, que procura um profissional para um acolhimento de qualidade, com uma escuta qualificada e humanizada.

## 6. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Conforme o gráfico 3, a Ouvidoria STS Penha recebeu 964 demandas de SOLICITAÇÕES (60%) no período. Dentre estas, estão incluídas as manifestações de 'insatisfação'. Entretanto, a grande maioria é de cidadãos pedindo intervenção por meio da Ouvidoria SUS, nas dificuldades no agendamento ou acesso às ações das unidades de saúde.

## 7. Assuntos Recorrentes – Solicitações

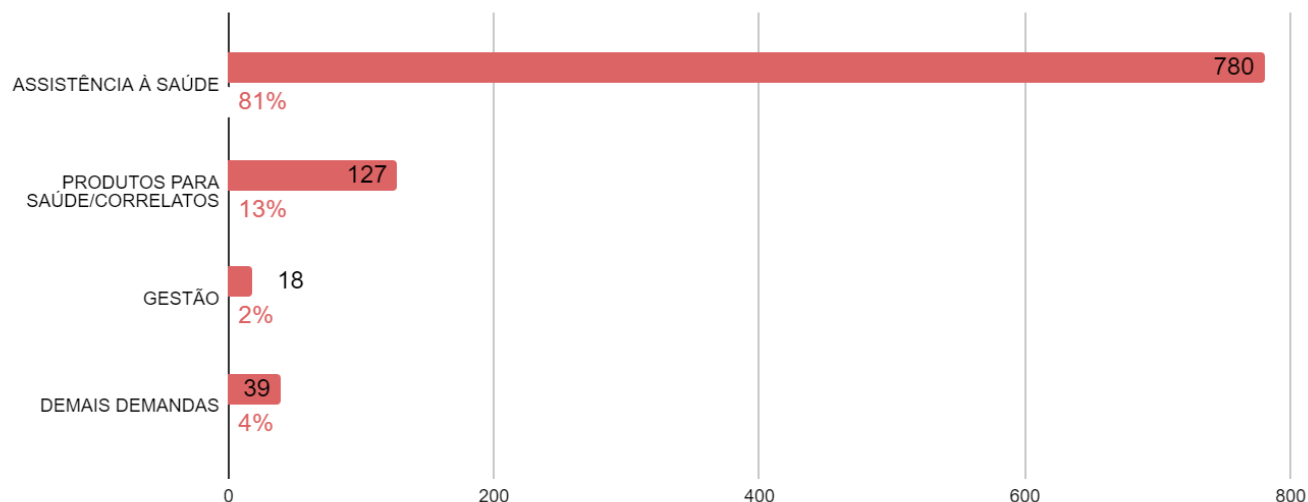
Das 1613 manifestações registradas no 2º trimestre de 2024, as classificadas como Solicitação correspondem a 60% do total geral.

Conforme o **gráfico 5**, dentre os assuntos, destaca-se Assistência à Saúde (81%), isto é, agendamento de consultas de especialidades, cirurgias e exames.

Observamos também que foi registrado um número expressivo de solicitações, do subassunto Produtos de Saúde/Correlatos (13%). A grande maioria diz respeito à falta de fraldas, do tamanho extragrande. Motivo: houve desabastecimento deste insumo no período.

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

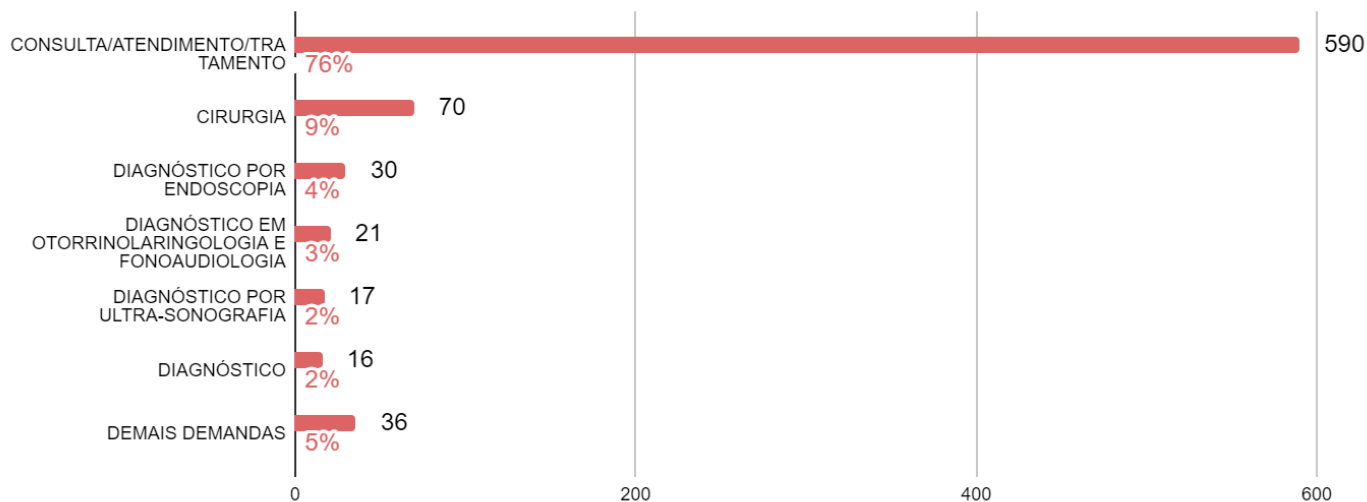
Gráfico 4



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 Penha - 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



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

## 8. Assuntos Recorrentes – Reclamações

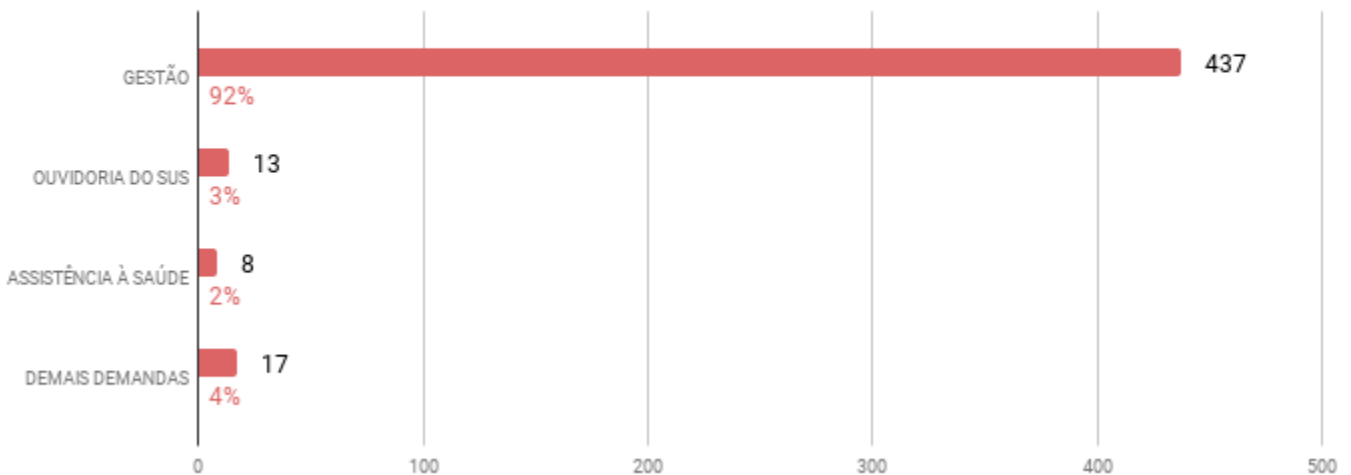
As 475 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total geral das demandas.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (92%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as **Reclamações - Gestão**, onde os sub assuntos mais mencionados 60% são relacionados a Estabelecimentos de Saúde, e 37% estão relacionados com Recursos Humanos, destacando a insatisfação com os profissionais de saúde.

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

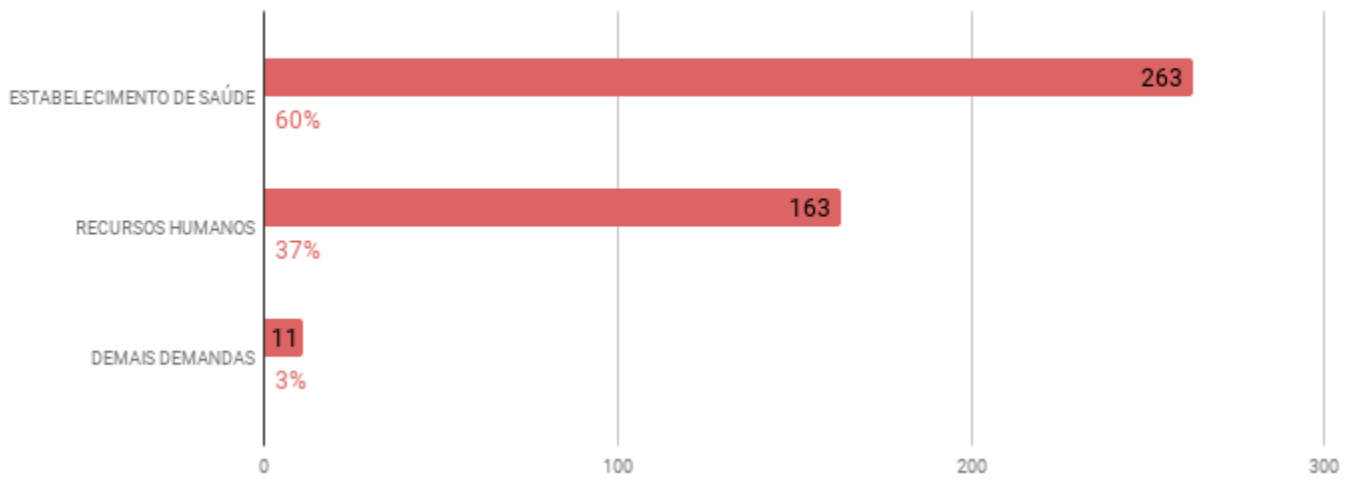
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



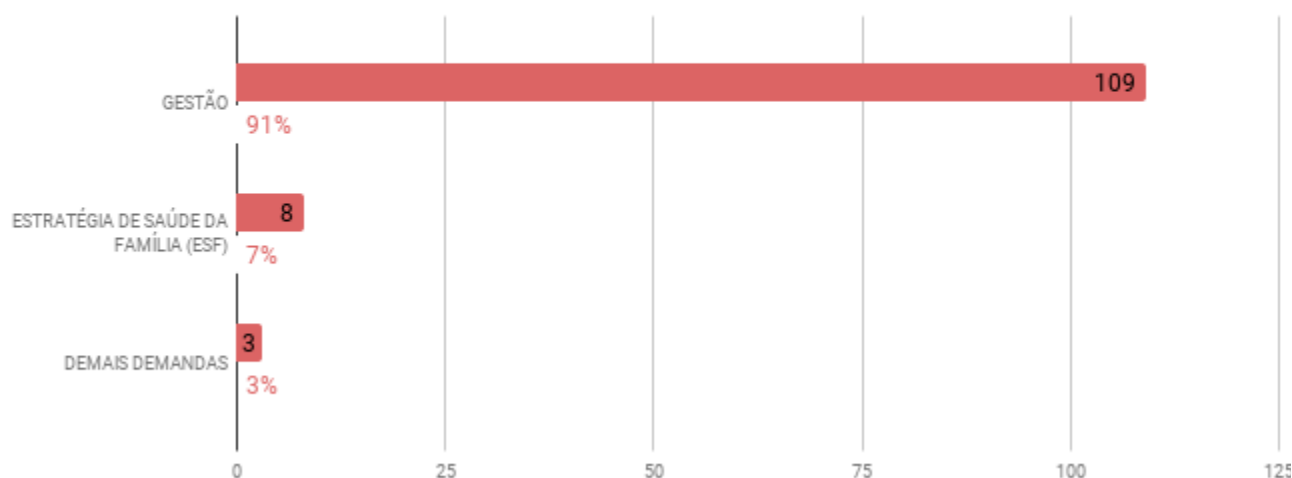
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Em 2022 a Divisão de Ouvidoria do SUS, em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), lançaram o selo "Gente que faz o SUS". Trata-se de um reconhecimento às equipes que recebem elogios na Rede de Ouvidorias SUS pelo atendimento prestado à população.

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

Gráfico 8



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

No período analisado foram registradas 120 manifestações de elogio, correspondendo a 7% do total geral.

O assunto com o maior número de registro de manifestações foi "**Gestão**", que representa 91% do total. O mesmo compreende os elogios para a Unidade de Saúde, Equipe de Trabalho, Profissionais de Saúde, entre outros.

Foi constatado que a Ouvidoria STS Penha e suas Unidades recebem, em média, 40 elogios por mês.

Os profissionais e equipes que foram elogiados por meio das manifestações do OuvidorSUS recebem um certificado do programa "Gente que Faz o SUS", o que motiva a equipe de saúde pelo reconhecimento ao trabalho prestado aos usuários da Unidade de Saúde.

## 10. 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 24H ENGENHEIRO GOULART DR JOSÉ PIRES	51	51	100%
AMA 24H JARDIM NORDESTE DR CARLOS NEDER	67	68	99%
AMA MAURICE PATE	12	13	92%
AMA/UBS INTEGRADA CANGAÍBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	48	51	94%
AMA/UBS INTEGRADA CHÁCARA CRUZEIRO DO SUL - ZÉLIA L M DORO	43	45	96%
AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	61	73	84%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	91	92	99%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II CANGAÍBA	1	1	100%
CAPS AD III PENHA	2	3	67%
CAPS ADULTO III VILA MATILDE	14	14	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	3	3	100%
CER II PENHA	7	7	100%
CER PARQUE ARTHUR ALVIM	1	1	100%
HOSPITAL DIA - PENHA	474	476	100%
SAE DST AIDS PENHA	5	5	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	2	7	29%
UBS ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO	26	30	87%
UBS ANTONIO PIRES F VILLA LOBO	35	38	92%
UBS CIDADE PATRIARCA	15	26	58%
UBS ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	34	42	81%
UBS ENGENHEIRO TRINDADE	38	42	90%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	40	41	98%
UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	16	18	89%
UBS JARDIM SÃO NICOLAU	45	48	94%
UBS PADRE JOSÉ DE ANCHIETA	21	21	100%
UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	17	22	77%
UBS VILA ARICANDUVA	12	12	100%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. CASSIO BITTENCOURT FILHO	52	53	98%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMÍLIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	26	27	96%
UBS VILA GRANADA - DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	47	50	94%
UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMÉRICO RASPA NETO	36	36	100%
UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	25	25	100%
UVIS PENHA DE FRANÇA	5	8	63%
Total	1372	1449	95%



Esta planilha representa o comparativo do total de manifestações, classificadas como **Solicitações** e **Reclamações**, e de quantas foram respondidas/concluídas no prazo, isto é, até 20 dias.

Ressaltamos que estão inclusas todas as Unidades de Saúde da STS Penha, as administradas diretamente pela SMS e as administradas pela Organização Social de Saúde-SAS SECONCI.

- Quantidade de demandas recebidas no período: **1449 manifestações**
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: **1372 manifestações**, demonstrando um esforço pelas Unidades de Saúde em atender de forma ágil.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias correspondem a 12% do total.

Um dos motivos se deve ao aumento nos atendimentos aos casos de dengue e COVID-19 nas AMAs, Unidades de Saúde e, principalmente, na Unidade Vigilância em Saúde Penha (UVIS Pe)

A Ouvidoria-STs Pe, manterá o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1613 manifestações
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1000 manifestações
- Principais problemas identificados:
  - Aumento no número de demandas registradas/recebidas
  - *Grande aumento na rotatividade dos profissionais técnicos nas Unidades de saúde*
- Sugestões para melhorias:

A Rede de Ouvidorias SUS implantar um programa de sistema digital, para agilizar o prazo de resposta aos cidadãos, referente aos assuntos recorrentes, por exemplo: Implantação de Chat Bot.

## **12. Plano de ação**

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

Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.

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
Apresentação da Ouvidoria SUS. para que serve, objetivos, fluxos de trabalho, entre outros.	Desconhecimento sobre o assunto, devido a existência de novos conselheiros que tomaram posse recentemente em 2024	Apresentação na Reunião on line, realizada mensalmente pelo Conselho Gestor da STS Penha.	Outubro/2024	Ouvidora STS Penha: Lúcia Fumiko Abe	A iniciar ▾

### 13. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
08/04/2024	DIÁLOGOS DA GESTÃO PARTICIPATIVA	CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO PERMANENTE NO CONTROLE SOCIAL	LÚCIA FUMIKO ABE

#### **14. Considerações do ouvidor sobre o período analisado:**

A diversidade de manifestações demonstra a importância da Rede de Ouvidorias SUS, como um canal de comunicação ativo e aberto para os cidadãos expressarem suas opiniões e necessidades.

Essas manifestações registradas desempenham uma oportunidade em colher informações para implementar melhorias que possam reverter esse cenário e trazer mais qualidade ao atendimento prestado à população.

LÚCIA FUMIKO ABE  
OUVIDORA  
Supervisão Técnica de Saúde Penha

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

O número expressivo de demandas registradas no território da STS Penha reflete o trabalho de divulgação dos canais oficiais para registro das demandas relacionadas aos serviços de saúde, a discussão sobre a temática com os Conselhos Gestores e o conhecimento da população do território da importância desse canal.

O alinhamento do processo de trabalho junto às Unidades e monitoramento do indicador de qualidade referente ao setor no Contrato de Gestão tem refletido em melhorias no tempo de resposta às manifestações, que são de extrema importância para devolutiva à população e melhoria nas ofertas.

Considerando o aumento do volume de demandas recebidas no território, houve ampliação de carga horária de servidores no acompanhamento, porém ainda assim o volume de trabalho é alto na pasta.

Mariana Delega de Souza Gonçalves  
SUPERVISORA TÉCNICA  
Supervisão Técnica de Saúde Penha

## 16. 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.



## 17. 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)

## 18. 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

## 19. 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>

