

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTA CECÍLIA



Coordenadoria Regional de Saúde Centro - Supervisão Técnica de  
Saúde Santa Cecília  
Endereço: Rua Vitorino Carmilo, 599 - Santa Cecília - CEP 01153-000

**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 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 Centro  
Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília  
Supervisor - Aline Barone Toledo  
Ouvidor – José Renaldo Almeida Neto

## **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>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</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>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>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 Santa Cecília está inserida dentro da estrutura administrativa da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. Composta por três subdistritos: Bom Retiro, Barra Funda e Consolação. Conta com uma vasta rede de assistência em saúde composta por quatro UBSs, um Pronto Socorro, quatro CAPS, dois AMAs emergência, um AMA especialidade, um Equipamento de saúde SAE DST AIDS, um Equipamento de saúde URSI, um Centro de Saúde Escola, um Centro de Acompanhamento em Dor Crônica, um Centro Odontológico Especializado e um Centro Especializado em Acompanhamento da População Trans e Travesti.

## **2. Panorama Geral do Período**

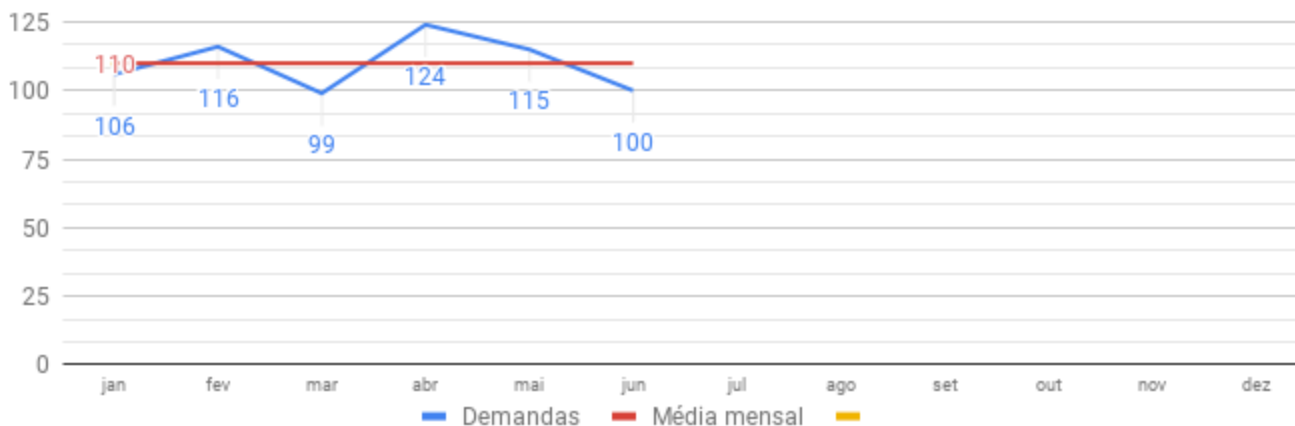
Nesse trimestre, a grande maioria dos nossos Equipamentos de Saúde cumpriram a meta preconizada na Portaria 166/2021 de que as demandas devem ser respondidas em até 20 dias corridos.

A exceção se deu no equipamento de saúde CR Dor Crônica Bom Retiro, o qual justificou o atraso por ser a primeira demanda desse equipamento. Ainda não havia um fluxo definido entre os colaboradores, o que favoreceu o atraso na resposta. O equipamento de saúde SAE/DST/AIDS Campos Elíseos, justificou o atraso de duas demandas por causa das férias dos colaboradores envolvidos no fluxo de respostas dessas demandas. E, por fim, o equipamento de saúde UVIS atrasou em suas respostas duas demandas, as quais justificou por causa de colaboradores afastados por motivo de saúde e férias, o que dificultou nas devolutivas dessas demandas.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

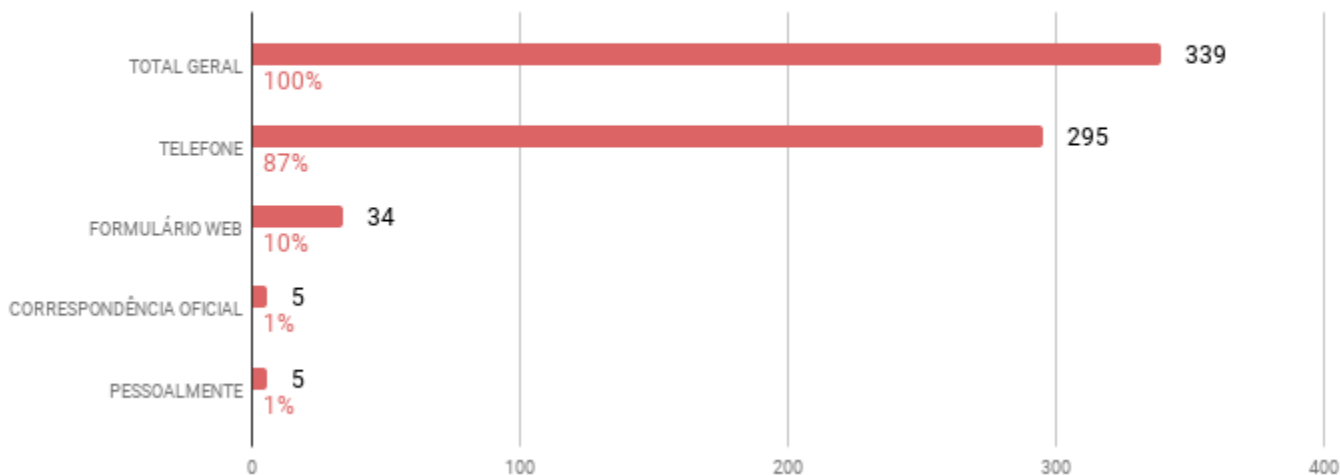
No período analisado percebemos um pequeno percentual de aumento nas demandas da classificação Reclamação no período correspondente a fevereiro. Nos períodos referentes a março e abril, o destaque foi a classificação solicitação.

Dentro dessas duas classificações, o assunto mais apresentado foi Gestão.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

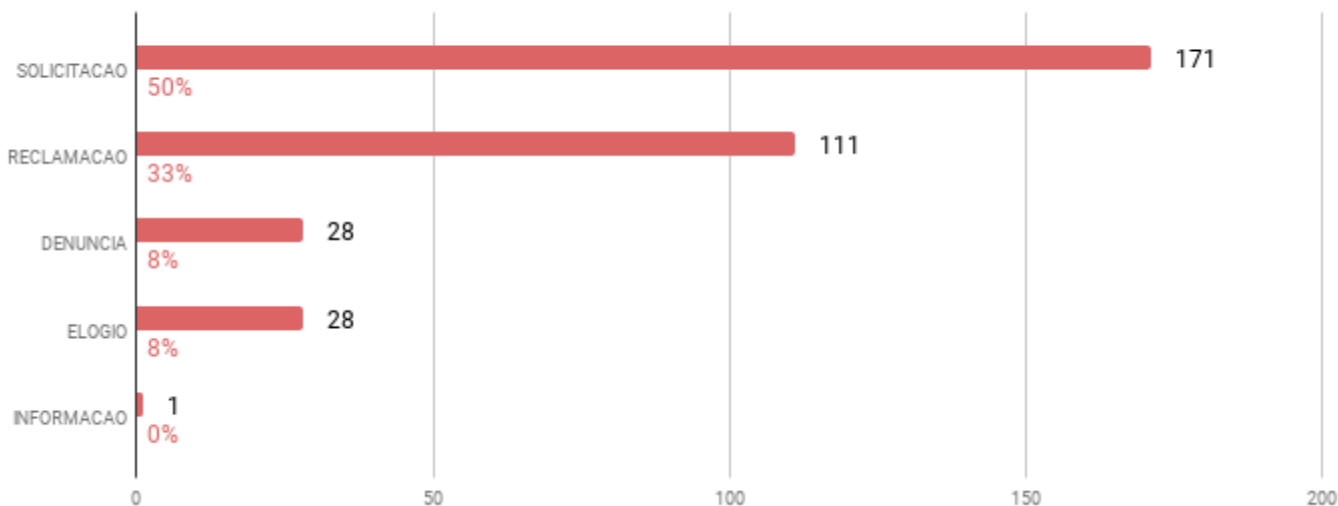
Do total geral deste trimestre, o qual corresponde a 339 demandas, 87% desse montante corresponde às demandas advindas da Central 156. Isso nos aponta a via preferida pelos munícipes quando desejam registrar suas solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, informações ou elogios no sistema ouvidor do Município de São Paulo.



## 5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

O período analisado nos apresenta um dado importante, percebemos que metade do montante das demandas são direcionadas às solicitações. Ou seja, ainda estamos no campo da solicitação, o que nos permite agir para que essas demandas sejam respondidas e possamos satisfazer o munícipe em sua necessidade e ela, sobretudo, não se transforme em uma reclamação.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 171 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 50% do total.

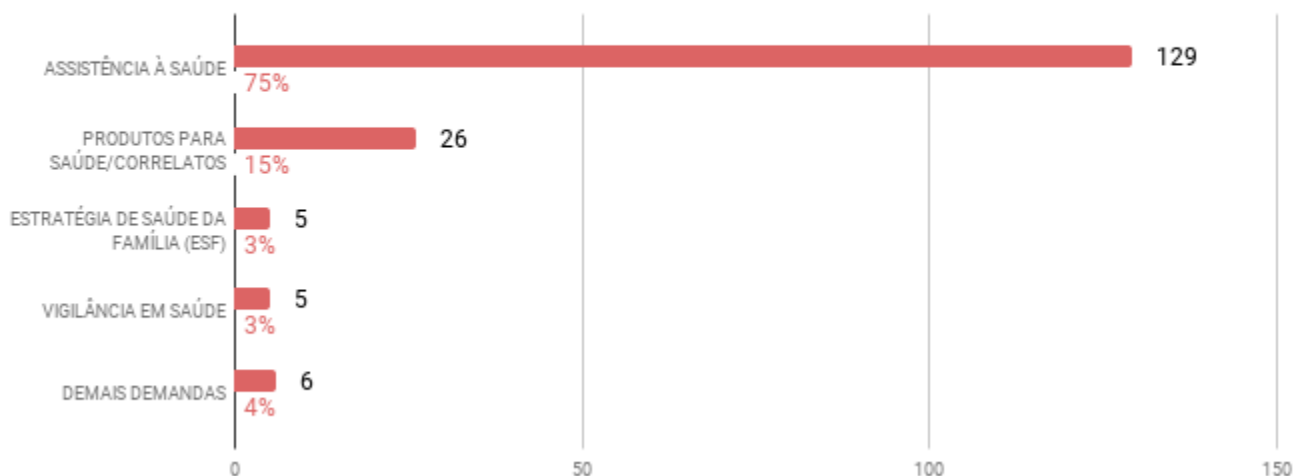
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (75%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 28% a Cirurgia.

Os gráficos 4 e 5 nos apresentam dados importantes para que possamos pensar ações que venham mitigar novas demandas relacionadas a esses assuntos.

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

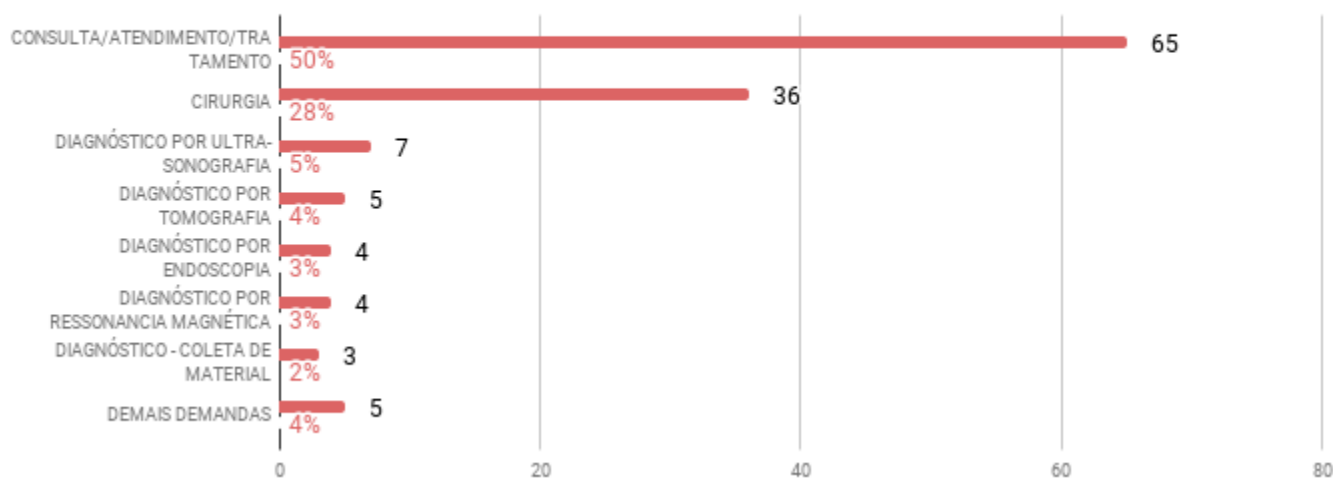
Gráfico 4



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 Santa Cecília - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 111 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

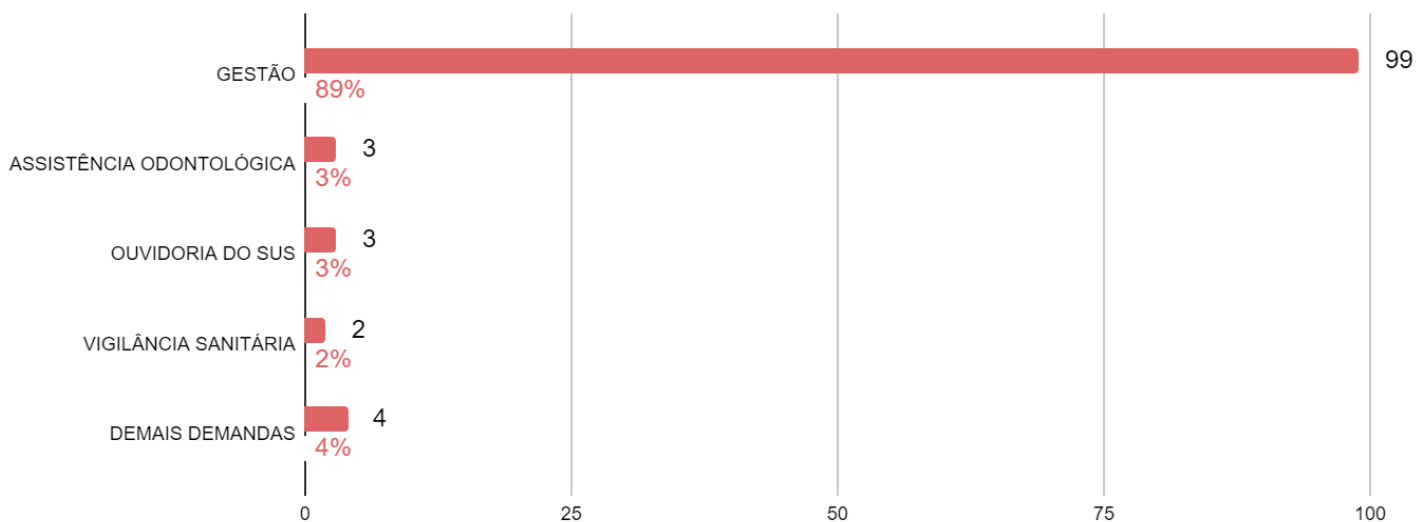
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

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 39% a Recursos Humanos.

Os gráficos 6 e 7 nos permitem verificar o percentual alto relacionado a Gestão (89%), 60% relacionado aos estabelecimentos de saúde e finalmente 39% direcionado a recursos humanos. Isso nos permite direcionar ações para esses sub assuntos no intuito de mitigar seu surgimento.

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

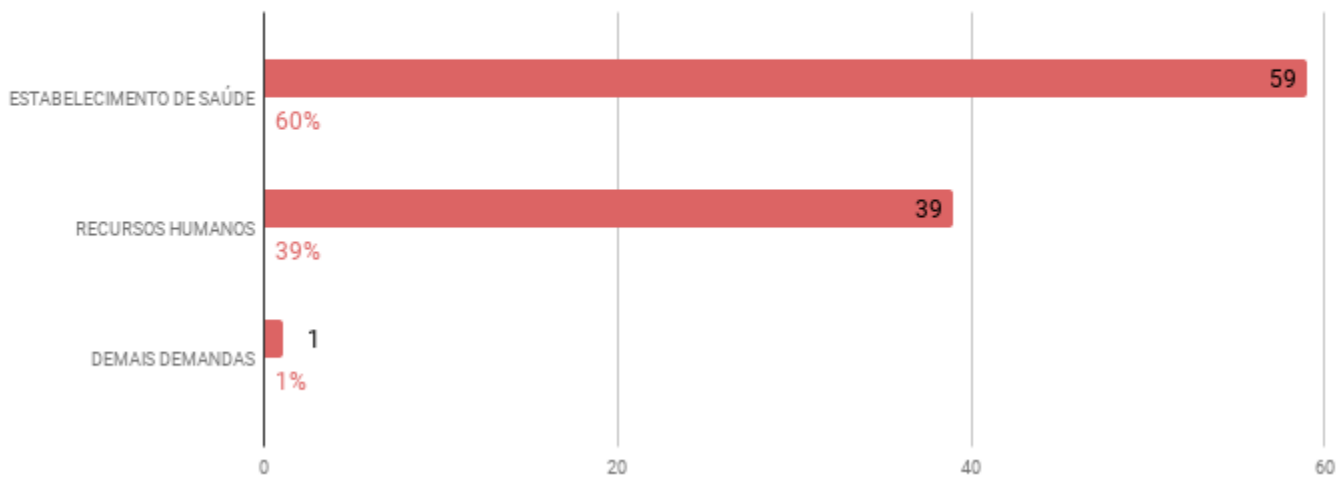
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



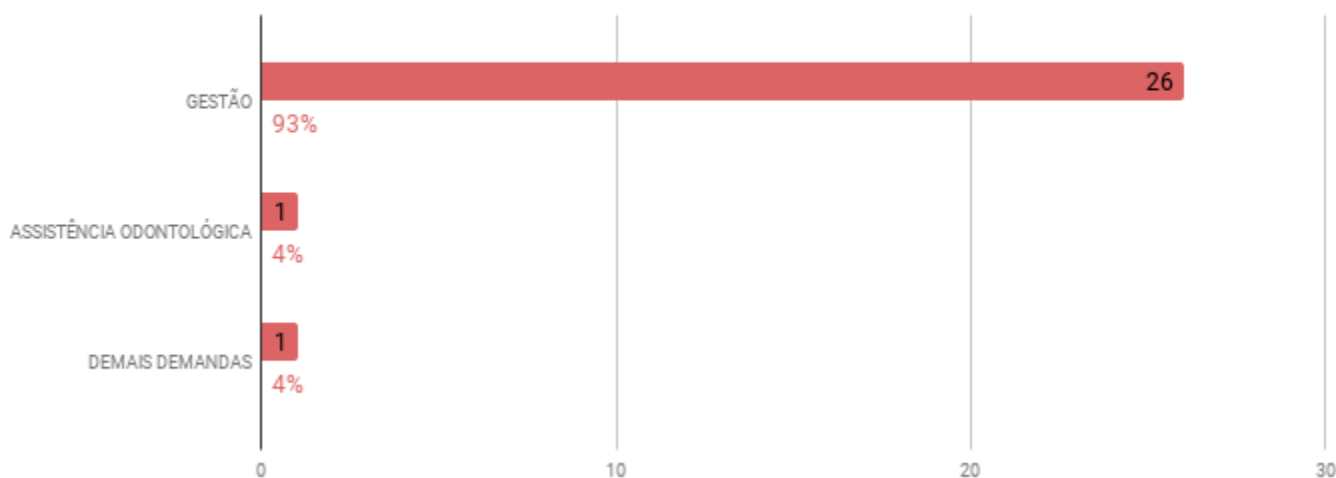
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **28 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 93%. A média mensal no trimestre foi de 9 elogios.

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

Gráfico 8



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

Embora o assunto Gestão seja um dos que mais surgem nas demandas de ouvidorias relacionadas a reclamações e solicitações, ele também é o assunto que mais recebe a tipologia Elogio. Assim, buscamos promover ações que potencializem a diminuição das reclamações e solicitações e favoreçam os elogios.

## 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 BORACEA - DR. LUIZ BACCALÁ	2	2	100%
AMA COMPLEXO PRATES	1	1	100%
AMA ESPECIALIDADES DR HUMBERTO PASCALE SANTA CECILIA	115	115	100%
CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS	14	14	100%
CENTRO DE REFERENCIA DA DOR CRONICA BOM RETIRO	0	1	0%
CS ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC	9	11	82%
PS MUNICIPAL BARRA FUNDA - ÁLVARO DINO DE ALMEIDA	21	21	100%
SAE DST/AIDS CAMPOS ELISEOS	2	4	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO	32	32	100%
UBS BORACEA	18	19	95%
UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA	58	58	100%
UVIS SANTA CECILIA	1	3	33%
Total	273	281	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 281
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 273
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

As Unidades que não conseguiram cumprir o mínimo de 80% das respostas no prazo de até 20 dias foram: Centro de Referência da Dor Crônica, SAE/DSTS/AIDS Campos Elíseos e UVIS.

O Centro de Referência da Dor Crônica referiu que o motivo da não conformidade foi porque é um Equipamento de Saúde novo, implantado há pouco tempo, e por ser sua primeira demanda de ouvidoria, não havia ainda um fluxo adequado para respondê-la no tempo preconizado.

Os Equipamentos de Saúde SAE/DSTS/AIDS Campos Elíseos e UVIS, justificaram a não conformidade porque houve dificuldade nos fluxos de atividades dos colaboradores devido às férias e afastamentos de saúde.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Elencamos como prioridade para que as demandas sejam respondidas dentro do prazo mínimo, orientação aos gestores destes equipamentos de que se crie uma escala de trabalho que preveja a necessidade de remanejamento de colaboradores para a atividade de respostas das demandas de ouvidoria, caso haja algum afastamento do colaborador responsável.

- Principais resultados obtidos: Verificaremos no próximo relatório.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Recomendamos a todos os gestores do território da STS Santa Cecília de que haja mais de um colaborador responsável pelos encaminhamentos das demandas de ouvidoria, assim não teremos problemas com as demandas estacionadas na rede pelo fato de apenas um colaborador poder movimentá-las. Além dessa orientação, também sugerimos que haja um fluxo de verificação contínua e diária para que não percam os prazos.



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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 339
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 339
- Principais problemas identificados e sugestões para melhoria:

Não foram respondidas dentro do período de 20 dias, conforme preconiza a portaria 166/2021, apenas 06 demandas.

Indicação de melhoria do fluxo de respostas das demandas advindas dos pontos focais dos nossos equipamentos de saúde.

## **11. Plano de ação**

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

Foram realizadas visitas técnicas nos equipamentos de saúde da STS para conversar com todos colaboradores envolvidos na rede de ouvidoria e identificar suas fragilidades. Foram realizadas capacitações com esses colaboradores para mitigar erros na condução desses fluxos de respostas às demandas que lhes são enviadas. Foi cobrado maior compromisso com prazos para que não haja atrasos nas respostas, respeitando o preconizado na Portaria 166/2021.

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
capacitação	para alinhar fluxo de resposta.	reunião, presencial e online	mensalmente	colaboradores envolvidos nos fluxos de respostas às demandas de ouvidoria.	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
10 - 06 -2024	capacitação ouvidoria	treinamento	jose renaldo de almeida
18- 06 -2024	capacitação ouvidoria	treinamento	jose renaldo de almeida
20 - 06 -2024	capacitação ouvidoria	treinamento	jose renaldo de almeida

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

Neste trimestre avaliado foi possível perceber que estamos no caminho certo no sentido de atingir 100% de respostas para nossas demandas no tempo preconizado pela Portaria 166/2021.

Foi possível avaliar que a maioria dos nossos Equipamentos de Saúde já se encontram alinhados nos seus fluxos de trabalho de modo a cumprir essa importante meta. Com as poucas exceções, exemplificadas no Panorama Geral acima, percebemos que estamos muito próximos da excelência na nossa Supervisão Técnica no que tange ao cumprimento da Portaria que regulamenta nosso trabalho.

Podemos aqui afirmar que nosso compromisso será sempre oferecer o melhor. Buscando sempre cumprir nossa meta de qualidade, estaremos sempre oferecendo capacitação aos nossos colaboradores para que estes possam desempenhar suas tarefas de forma satisfatória e com a devida celeridade que esse processo necessita.

José Renaldo de Almeida Neto

Ouvidor

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

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

Em análise, juntamente com o assessor da pasta de Ouvidoria aqui da Supervisão Santa Cecília, podemos perceber que estamos avançando de forma positiva na busca da melhoria nos fluxos de trabalho. Temos proporcionado capacitações constantes aos colaboradores envolvidos com essa rede e sobretudo cobrado que haja escuta qualificada quando nossos munícipes/pacientes nos procuram para sanar suas necessidades, relacionadas aos serviços que oferecemos.

Ainda na busca de podermos oferecer melhores serviços, constantemente fazemos visitas técnicas *in loco* para avaliarmos os fluxos desenvolvidos nos nossos equipamentos de saúde. Em cada visita técnica, procuramos o gestor local e os colaboradores envolvidos nesses processos para que possamos alinhar de forma assertiva as tomadas de decisão.

Temos atingido nosso objetivo que é, sobretudo, prestarmos serviços de saúde de qualidade. Buscamos fazer nossa parte no que tange fomentar melhorias no SUS, permitindo que cada vez mais possamos oferecer serviços de excelência. Ficamos muito felizes com o último levantamento realizado pela SMS, e no qual podemos constatar que somos a Supervisão Técnica de Saúde com o menor número de demandas de Ouvidorias dentre as 27 Supervisões que compõem o Município de São Paulo.

Desse modo, entendemos que nossa Missão está, de fato, sendo atingida. O nosso principal compromisso com o munícipe que utiliza nossos serviços é que ele esteja satisfeito com eles. Entendemos por meio da pesquisa de 2023/2024 que estamos no caminho certo.

Aline Baroni Toledo

Supervisora

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

## **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 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>



### 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>

