

1º TRIMESTRE

2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO





**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 Sul**

Marcelo Dell Aquila Gonçalves

**Supervisão Técnica de Saúde**

Rogério Mattos Hochheim

**Equipe de Ouvidora**

Regiane A. Oliveira Peixoto

## **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 no 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

### Sumário

<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>14</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta.....</b>	<b>15</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....</b>	<b>16</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>17</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos.....</b>	<b>20</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....</b>	<b>21</b>
<b>14. Glossário.....</b>	<b>24</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>25</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>26</b>

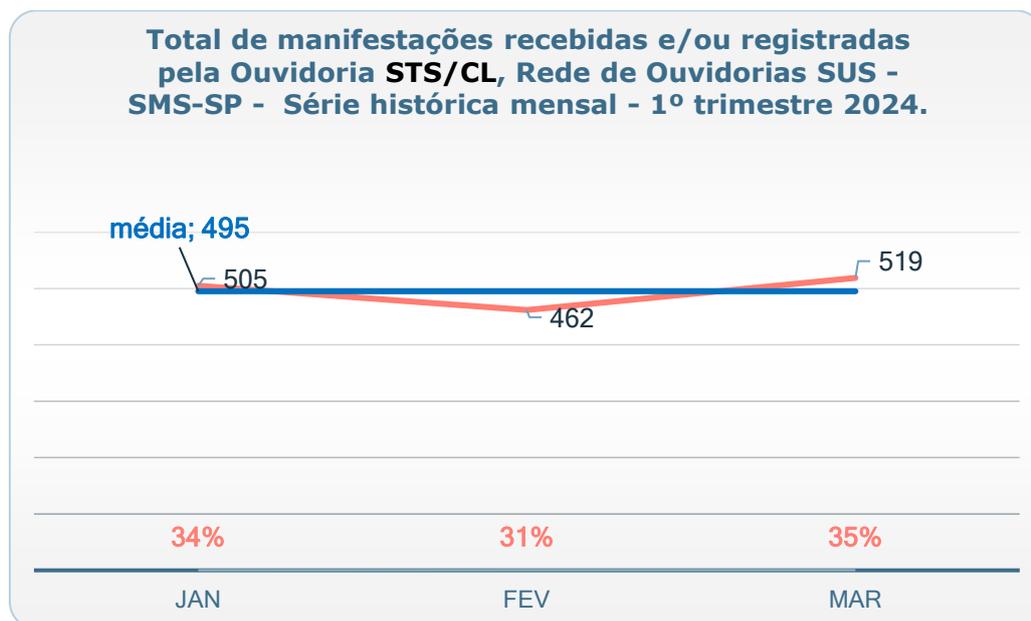
## 1. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo (STS/CL) tem uma população estimada em 701,055 hab., (PREFEITURA SP, 2022). De acordo com os dados é a supervisão de saúde mais populosa da cidade de São Paulo e atualmente dispõe 54 serviços de saúde do SUS.

A STS/CL, em consonância com a Portaria da Secretaria Municipal de Saúde nº: 166/2021, está em processo de organização da equipe de profissionais para ouvidoria, garantindo profissional exclusivo para a função, visando estreitar vínculos entre a STS/CL, os(as) ouvidores(as) das unidades de saúde, além de fortalecer a ouvidoria no território.

Pontuamos que está em construção para locação um novo prédio para STS/CL e UVIS/CL no distrito do Capão Redondo, visando facilitar o acesso da população, dos(as) trabalhadores(as) dos serviços e também garantir melhores condições de trabalho aos(as) servidores(as)/trabalhadores(as).

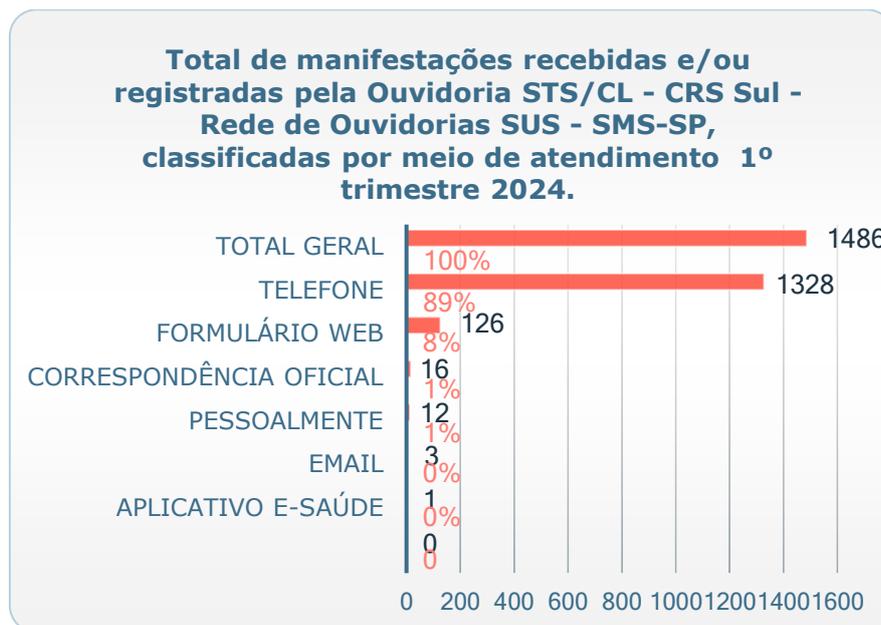
## 2. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No primeiro trimestre de 2024, a STS/CL recebeu 1.486 ouvidorias, contabilizando 505 em janeiro, 462 em fevereiro e 519 em março, com a média mensal de 495 manifestações (Banco de Dados OUIDOR SUS, 08/04/2024). O total de manifestações contemplam os três distritos da STS/CL, sendo: Campo Limpo, Capão Redondo e Vila Andrade. Nesse último está a comunidade de Paraisópolis, com população estimada em 100 mil habitantes e 18.912 domicílios.

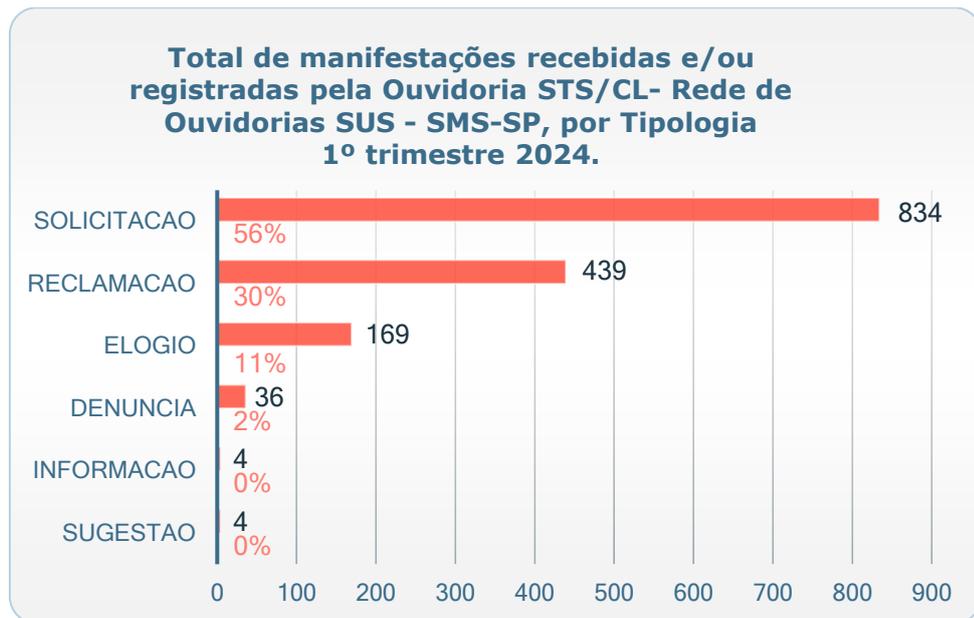
## 3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

É contínuo o trabalho de divulgação nas unidades de saúde dos canais oficiais para registrar manifestações de ouvidorias nos serviços da STS/CL, somada às orientações dadas aos(as) munícipes pelas equipes de saúde. Do total de 1.486 ouvidorias, 1.328 foram via telefone, 126 via formulário web, 16 via correspondência oficial, 12 pessoalmente na Coordenadoria Regional de Saúde Sul - CRS/Sul e 1 via aplicativo e-saúde. Temos recebido na STS/CL ligações de como realizar a manifestação via internet, em especial, de familiares de pessoas idosas, que buscam auxiliá-las. Outra questão recorrente apontada no território pelos (as) munícipes é a dificuldade ou morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156.

#### **4. Classificação das manifestações**



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

A classificação das manifestações amplia a qualidade na comunicação com cidadão (a), sendo um dos marcadores para analisar e concluir as manifestações. Durante o primeiro trimestre/2024, a STS/CL recebeu 834 solicitações, 436 reclamações, 169 elogios, 36 denúncias, 4 informações e 4 sugestões.

A manifestação individual detalha a experiência do(a) munícipe no SUS, entretanto, pode representar a vivência de mais pessoas, não sendo, necessariamente, uma experiência isolada. Assim, consideramos que as manifestações podem atuar como instrumentos na melhoria da qualidade dos serviços e na ampliação na garantia de direitos.

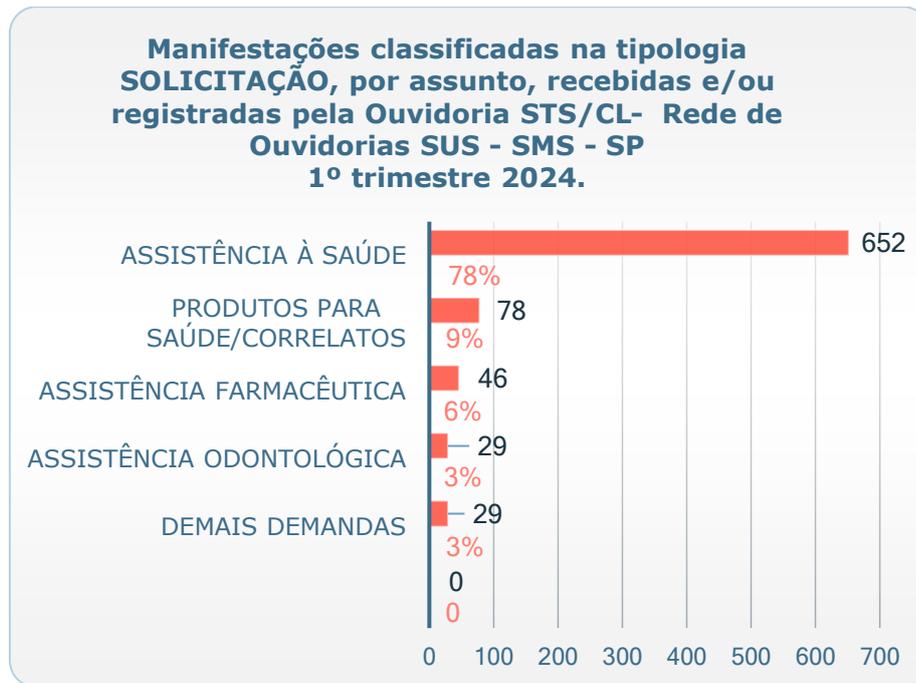
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 834 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 56 % do total.

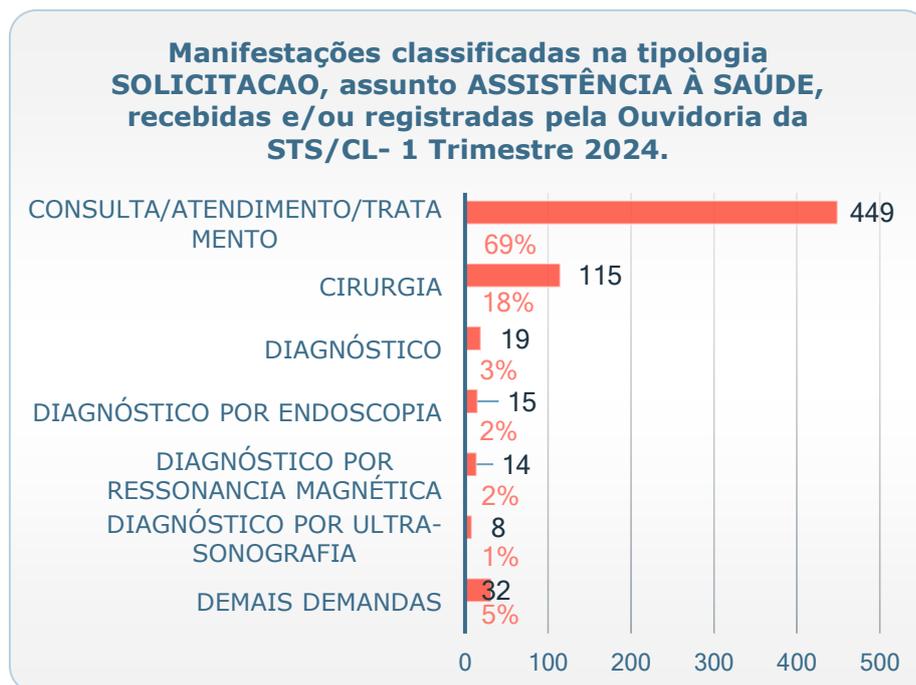
As solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (78%). Neste assunto, 69% são relativas a Consultas/Tratamento e 18% a Cirurgias e 13% soma-se a Diagnóstico por endoscopia, Diagnóstico por ressonância magnética, Diagnóstico por ultrassonografia e demais demandas.

No final de 2023 a máquina de ressonância magnética foi substituída e instalada no Hospital Municipal do Campo Limpo, o que gerou redução nas manifestações de solicitações desse exame. Observando essa situação - podemos analisar que as manifestações retratam de maneira fidedigna a realidade do SUS no território.

No processo de conclusão das manifestações na STS/CL faz-se necessário consultarmos o Sistema Siga Saúde com frequência, para verificações e confirmações. Vale destacar o papel importante dos setores de regulação nas unidades do SUS, com destaque à inclusão e o monitoramento dos variados encaminhamentos para especialistas, cirurgias, entre outros.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os dados revelam que o acesso às consultas e tratamentos são os pontos mais frágeis, somada às cirurgias, que quando não realizadas podem agravar a condição de saúde e gerar outras demandas. Assim, mostra-se primordial a continuidade e o fortalecimento da articulação

dos diversos setores do SUS – SMS, CRS/SUL, ouvidoria, regulação, serviços de saúde, gestão participativa, interlocuções das O.S.S e da STS/CL, entre outros.

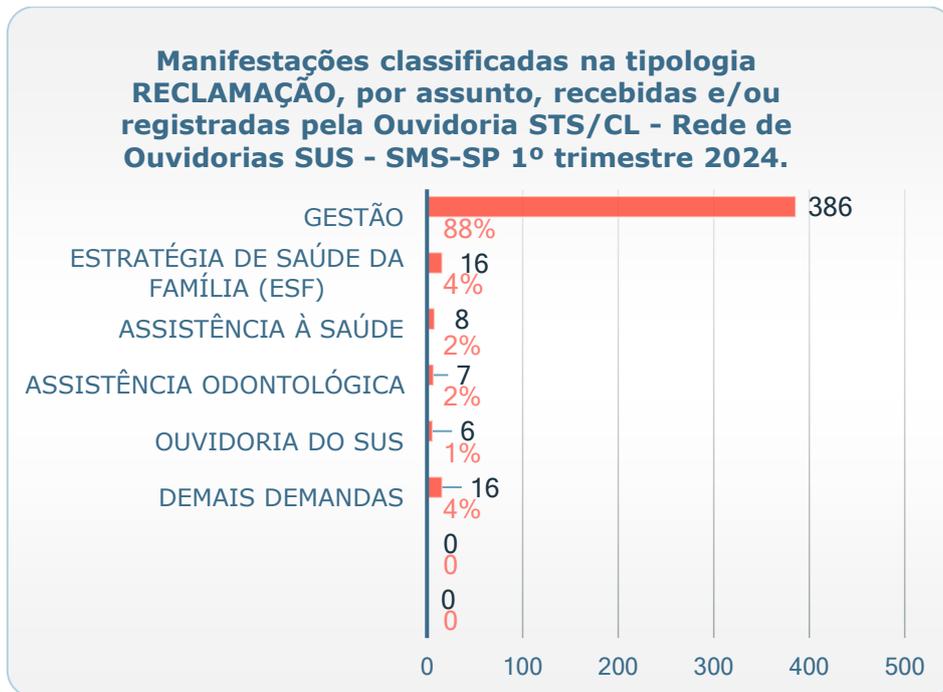
A Política Nacional de Atenção Básica – PNAB/Portaria Nº 2.488, de 21 de outubro de 2011, enfatiza a importância da Intersetorialidade para uma abordagem integral e que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades (COSTA, 2022). Sendo importante trabalhar em rede com os serviços do SUS e outras políticas públicas, como assistência social, educação, entre outros.

## **6. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

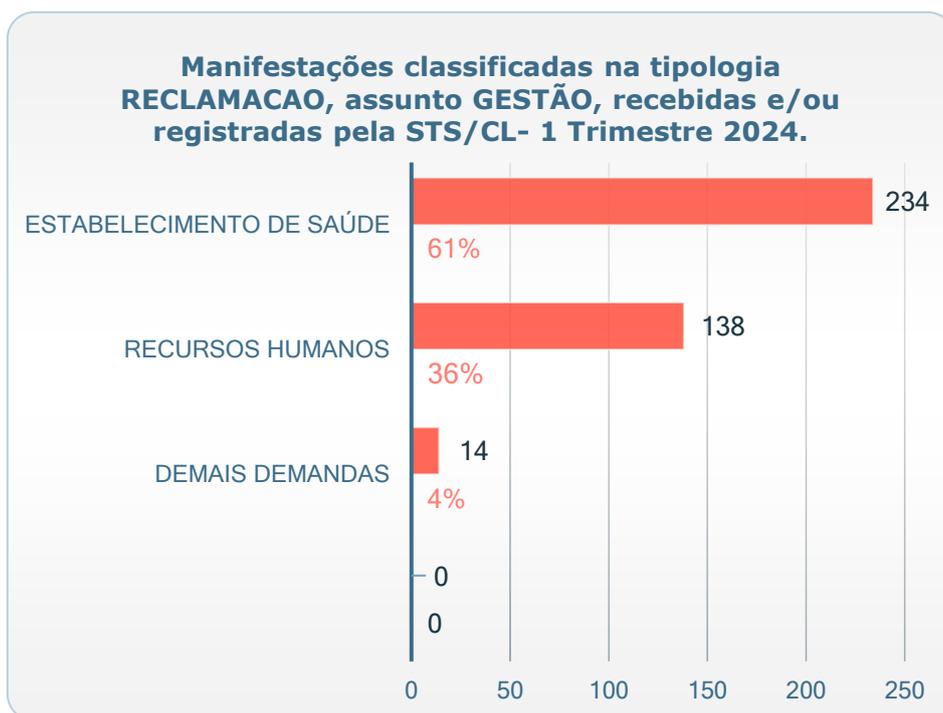
As 386 Reclamações registradas no período correspondem a 30% do total. As reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (88%). Neste assunto, 61% são relativas a Estabelecimento de saúde e 36% a recursos humanos e 4% demais demandas.

A concentração de reclamações sobre a Gestão dos serviços nos alerta sobre a necessidade de continuar a investir na formação dos trabalhadores(as) e na defesa do SUS, cuja construção histórica respalda-se em uma política pública de direito e universal. A educação permanente dos(as) trabalhadores(as), a humanização no SUS – são mecanismos que favorecem o cotidiano do trabalho e visam garantir a qualidade aos(as) usuários(as) dos serviços.

A Política Nacional de Humanização da Gestão e da Atenção (PNH) é uma estratégia de fortalecimento do SUS, em curso no Brasil desde meados de 2003. O objetivo é a melhoria da qualidade da atenção e da gestão da saúde no Brasil, por meio do fortalecimento da Humanização como política transversal na rede (BRASIL, 2008).



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



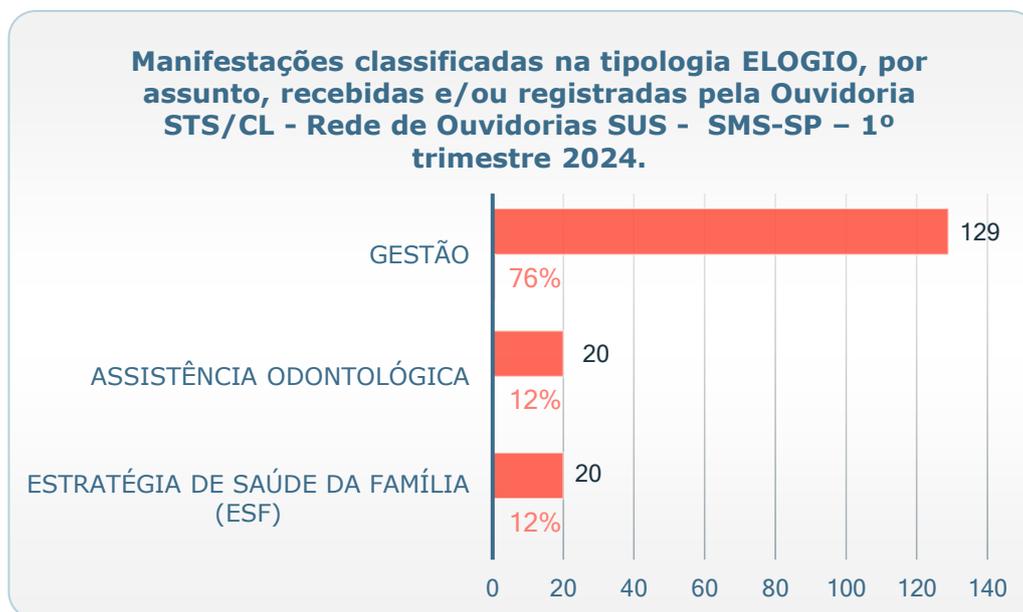
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No decorrer do primeiro trimestre/2024 enfrentamos a epidemia da dengue, que gerou alta demanda para os serviços, com destaque: AMA Pirajussara, AMA Vila Prel e Pronto Atendimento Jd. Macedônia,

gerando maior tempo de espera, com aumento de pessoas precisando de atendimento. Esse processo repercutiu nas manifestações de reclamações na STS/CL.

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

Foram registrados 169 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total. A média mensal foi de 11% de elogios. Desse montante, 76% são referentes ao assunto Gestão; 12% Assistência odontológica e 12% Estratégia de Saúde da Família.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O elogio é uma importante forma de reconhecimento do trabalho da unidade, das equipes e do trabalhador(a) do SUS. A cidade de São Paulo adotou a ouvidoria positiva - Gente que faz o SUS, que garante a certificação aqueles(as) que receberam o elogio.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias - Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2028816	CAPS ADULTO II JARDIM LÍDIA	0	2	0%
2752417	UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO	1	4	25%
2774763	UBS ARRASTÃO - DR. FRANCISCO SCALAMANDRE SOBRINHO	29	33	88%
2786745	UBS ALTO DO UMUARAMA	33	33	100%
2786842	UBS CAMPO LIMPO	48	48	100%
2787318	UBS JARDIM COMERCIAL	42	45	93%
2787393	UBS JARDIM GERMANIA	14	15	93%
2787563	UBS JARDIM LIDIA	21	23	91%
2787571	AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO	52	67	78%
2787636	UBS JARDIM MITSUTANI	54	56	96%
2787768	UBS JARDIM SÃO BENTO	47	47	100%
2788187	UBS PARAISOPOLIS I	11	11	100%
2788268	UBS PARQUE ARARIBA	64	64	100%
2788314	UBS PARQUE ENGENHO II	22	23	96%
2788322	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA	41	41	100%
2788381	UBS PARQUE REGINA	47	47	100%
2789191	UBS VILA PRAIA - DR. VITORIO ROLANDO BOCCALETTI	32	34	94%
2789205	AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - PROF. ANTONIO BERNARDES DE OLIVEIRA	54	55	98%
3317102	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO	3	13	23%
3614948	UBS LUAR DO SERTÃO	12	12	100%
367044	CEO II CAPÃO REDONDO	7	7	100%
3956946	UBS JARDIM OLINDA	24	26	92%
3956954	UBS PARAISOPOLIS II	29	30	97%
4049918	PA MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA	5	5	100%
5620341	UBS JARDIM MAGDALENA	33	33	100%
5695813	UBS JARDIM MARACÁ	32	34	94%
5992842	CENTRO DE REFERENCIA A DOR CRONICA PQ MARIA HELENA	9	9	100%
6039111	UBS JARDIM HELGA	41	41	100%
6194974	AMA ESPEC CAPÃO REDONDO	103	107	96%
6195008	UBS JARDIM MACEDÔNIA	19	20	95%
6218830	AMA CAPÃO REDONDO	32	32	100%
6329527	UBS JARDIM DAS PALMAS	32	32	100%
6365817	UBS JARDIM ELEDY	21	23	91%
6380417	UBS JARDIM VALQUIRIA	18	18	100%
6564410	UBS PARAISOPOLIS III	23	23	100%
6879799	CAPS ADULTO III PARAISÓPOLIS	2	2	100%
6998178	HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO	131	134	98%
7497865	CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO	11	11	100%
9335560	CER III CAMPO LIMPO	0	8	0%
9882170	AMA ESPEC PEDIATRICAS CAMPO LIMPO	71	71	100%
2786850	EMAD CAPAO REDONDO	1	1	100%
6131670	AMA JARDIM PIRAJUSSARA	24	24	100%
6728626	AMA PARAISOPOLIS	7	7	100%
7497857	CAPS AD III CAMPO LIMPO	1	1	100%

No primeiro trimestre de 2024 a STS/CL recebeu 1.349 manifestações de Solicitações e Reclamações<sup>1</sup>. Foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias o total de 1.303 manifestações. Do montante de 44 unidades analisadas na tabela, 05 unidades não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

No decorrer do primeiro trimestre de 2024 tivemos o aprimoramento na construção do trabalho com as ouvidorias na STS/CL, considerando que até final de 2023 esse trabalho era realizado pela equipe de ouvidoria da CRS/Sul. Atualmente temos pontos que necessitam de melhorias, entre os quais, está o prazo para conclusão das manifestações em até 20 dias. Devido algumas conjunturas, sendo, a epidemia da dengue, o aprendizado para o manejo do Ouvidor SUS pela STS/CL, o processo de transição de prédio, foram elementos importantes que influenciaram no trabalho e prazos.

### **Observação da unidade sobre a análise dos prazos de resposta:**

Ainda referente ao quadro acima sobre unidades que não cumpriram a meta, faz-se necessário esclarecer que os dados desse relatório foram extraídos no início de abril de 2024 (08/04/2024) e se refere ao trimestre contendo inclusive o mês imediatamente anterior, março. Sendo assim, as demandas do final do trimestre que ainda não estavam concluídas na data da extração dos dados, 08/04/2024, aparecem aqui como atrasadas.

Para que esses dados fossem extraídos com precisão, seria necessário utilizarmos o banco de dados do mês de maio e não do mês abril, como foi feito.

## **9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ**

---

<sup>1</sup> Nesse indicador foram excluídas as manifestações de Elogio, Denúncias e Sugestões.

- Quantidade de demandas recebidas no período;
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período;
- Principais problemas identificados;

A STS Campo Limpo recebeu 1486 manifestações no período

Foram avaliadas 131 manifestações

Nas manifestações avaliadas os problemas identificados foram 10 demandas devolvidas

9 manifestações devolvidas por resposta incompletas

3 manifestações foram tramitadas incorretamente

3 manifestações foram concluídas fora do prazo e

5 manifestações foram concluídas com mais de 20 dias.

Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):

Continuar orientando os gestores das unidades Diretas e a interlocução da OS a cumprir os prazos, bem como oferecer resposta de qualidade para as manifestações.

## **10. Plano de ação**

Mesmo com as limitações citadas, conseguimos avanços importantes durante o primeiro trimestre de 2024. Em destaque, temos a construção/consolidação do trabalho articulado com os(as) gerentes das unidades e interlocutoras das OSS, visando a análise conjunta das manifestações e a busca de estratégias para aprimorar a qualidade nas tratativas das ouvidorias. O trabalho articulado também ocorreu de maneira intensa com a Ouvidoria da CRS/Sul, com orientações e muita disponibilidade e eficiência da equipe em instruir a profissional de ouvidoria da STS/CL.

Iniciamos o trabalho para melhorar o prazo, com apresentação do tema Ouvidoria nas reuniões de gerentes da STS/CL, e é imprescindível, a continuidade desse trabalho, somado aos atendimentos individuais dos (as) gerentes e demais ouvidores(as). A mudança da STS/CL para prédio definitivo é outro ponto que irá contribuir para o trabalho da ouvidoria, com a garantia de espaço reservado e adequado.

Planejamos consolidar um processo de educação permanente em ouvidoria, com reuniões periódicas com ouvidores(as) das unidades de saúde da STS/CL, com análise de manifestações já realizadas, as melhores formas de manejo, incluindo o contato com munícipe e as formas mais adequadas de comunicação.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Educação permanente	media	Encontro com ouvidores(as) para formação – com leituras de artigos sobre o tema, vídeos, troca de vivências, análise de manifestações, visando buscar as melhores respostas, encaminhamentos e conclusões. Refletir sobre a comunicação assertiva, na perspectiva da mediação.	Encontros bimestrais	Com gerentes das unidades e demais ouvidores(as).	A iniciar
Apresentação tema Ouvidoria reunião de gerentes unidades	Atualizar informações sobre ouvidoria, reforçar prazos e qualidade das respostas.	Com apresentação de dados sobre a ouvidoria da STS/CL – reforçando os pontos positivos e ressaltando às necessidades de melhorias.	Bimestral	Com Supervisor da STS/CL, assessores e gerentes das unidades.	Em andamento

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/03/2024	Curso - tratamento de Conflitos - Mediação - turma 2	Comunicação não violenta; mediação de conflitos	Regiane A. de Oliveira Peixoto

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

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no primeiro trimestre/2024 retratou as necessidades da população quanto ao SUS. É importante analisar que as ouvidorias são termômetros dos problemas enfrentados no território e necessitam da continuidade das ações dos diversos segmentos, com destaque: trabalhadores(as) do SUS, STS/CL, CRS/SUL, SMS e instâncias superiores.

A ouvidoria na cidade de São Paulo vem alcançando cada vez mais a participação dos cidadãos(as), gerando a compreensão da saúde como um direito universal. Esse processo é importante e destaca a necessidade de ampliação do quadro de pessoas no trabalho cotidiano com as ouvidorias.

A tratativa das manifestações requer formação continuada dos(as) trabalhadores(as), visando a qualidade nas respostas e os encaminhamentos mais assertivos, processo que temos adotado na STS/CL com amplo apoio da Ouvidoria da CRS/Sul.

Regiane A. de Oliveira Peixoto

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

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo possui no conjunto de seus três distritos administrativos, uma das maiores populações do Município de São Paulo. Em grande parte, esta população é composta por pessoas com grande vulnerabilidade social e que dependem do SUS para o trato de sua saúde.

Para atender essa população é necessário um grande número de serviços variados com um enorme contingente de trabalhadores. Neste contexto a opinião dos usuários é fundamental para o aprimoramento e evolução dos equipamentos que prestam atendimento e cuidam da saúde dessa população.

Dessa forma, solicitações, queixas, elogios, denúncias, solicitação de informações e sugestões, contribuem para alcançarmos o nosso objetivo que é o atendimento dos nossos munícipes em suas necessidades de saúde, com excelência.

A análise dos dados nos mostra que existem situações geradoras de manifestações que fogem da nossa governabilidade, como por exemplo, o aumento dos casos de dengue e suas consequentes demandas. Também existem situações causadas por quebra ou obsolescência de equipamentos que podem ser evitados com uma manutenção preventiva e análise da vida útil do equipamento.

Todavia, proporcionalmente, a grande maioria dos eventos são relativos ao quesito Gestão e, portanto, sua solução passa pela atuação direta das Unidades/Parceiros, Supervisão de Saúde e Coordenadoria Regional de Saúde.

Estamos avançando na análise e tratativa das demandas e cientes da importância deste instrumento para o aprimoramento do atendimento em saúde. Entretanto, para que isto possa ser uma realidade plena,

temos a necessidade do incremento de pessoal, além de capacitações voltadas aos diversos níveis de atendimento ao público.

Dr. Rogério Mattos Hochhei

## 14. 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.

## 15. 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 ?



**156**

TELEFONE

**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 (STs)**  
**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.





## 16. 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>



[php?p=267334](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>



[php?p=323017](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>

