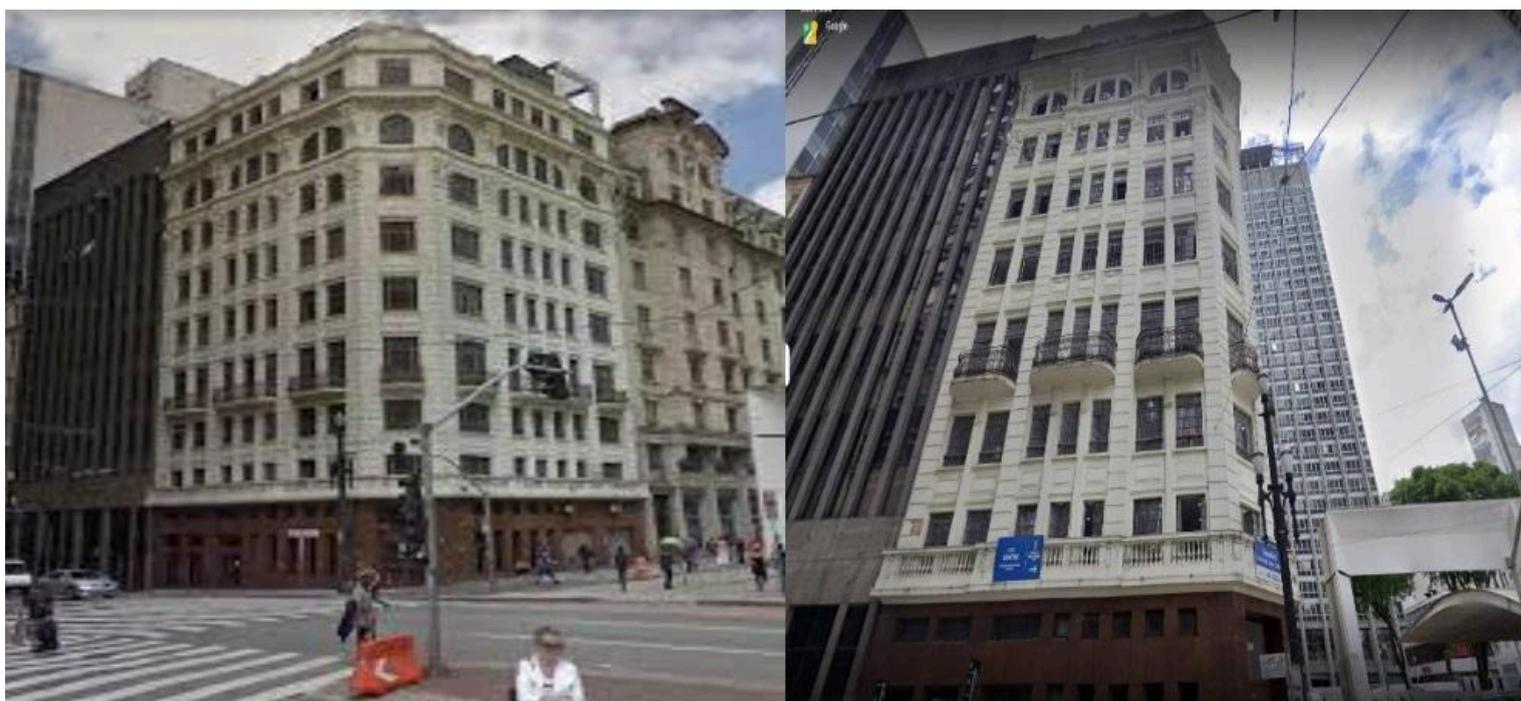


4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Unidade: COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
Endereço: Rua Líbero Badaró, 282 - 9º Andar - Centro - CEP:
01008-000
E-mail: crscentrogabiente@prefeitura.sp.gov.br

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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 42p.

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

Ouvidor

Ary Barbosa Marques

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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024	11
2.1. Panorama Geral do Trimestre	11
2.2. Retrospectiva 2024	12
3. Número de manifestações – Série histórica	13
4. Meios de atendimento	14
5. Classificação das manifestações	15
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	20
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	22
8. Análise de Prazo de Resposta	24
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	27
10. Plano de ação	30
11. Participação da Ouvidoria em eventos	33
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	35
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	36
14. Glossário	37
15. Siglário	38
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	40
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	41

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro abrange duas Supervisões Técnicas de Saúde: Santa Cecília e Sé. Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo.

A região tem a maior concentração de imigrantes de São Paulo: 11.735 (54%), dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos. A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A CRS Centro conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 8 Unidades Básicas de Saúde - UBSs; 2 Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília); 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida); 4 Pronto Atendimentos (AMA Boraceia Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro); 1 Policlínica (AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale - Santa Cecília); 10 Clínicas / Centros de Especialidades (Centro de Cuidados Odontológicos, Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas, CER III Sé, Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima, CR ST André Graboys, CRPICS Sé Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé, CTA Henfil Henrique de Souza Filho, SAE DSTAIDS Campos Eliseos e URSI Centro); 2 Unidades de Apoio de Diagnose e Terapia (Associação Brasileira de Portadores de Hepatite - ABPH e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé); 7 Centros de Atenção Psicossocial - CAPS; e 1 Unidade Móvel Terrestre (ônibus de Odonto da CRS Centro).

A região abrange 25,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas:

DISTRITO ÁREA Bela Vista 2,60 km²

Bom Retiro 4,00 km²

Cambuci 3,90 km²

Consolação 3,70 km²

Liberdade 3,70 km²

República 2,30 km²

Santa Cecília 3,90 km²

Sé 2,10 km²

TOTAL 26,20 km²

Na CRS Centro situam-se 8 UBS, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Bom Retiro	5	0	1	1	1	0
UBS Boracea	4	0	8	1	1	0
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS NS do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Santa Cecília	4	3	3	1	1	1
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio

Mapa Distrital da Coordenadoria Regional de Saúde Centro

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro tem como parceria e contrato com a Organização Social **AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança**.

Objetivo da contratação: Gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde em unidades de saúde da Rede Assistencial da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Início da vigência do contrato: 16/11/2021

Término da vigência do contrato: 16/11/2026

Dados Gerais: Histórico / Linha de Serviço

AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança

Somos uma entidade filantrópica, fundada em 2003, dedicada ao desenvolvimento e gestão de serviços de saúde em São Paulo (SP), Nova Iguaçu e Niteroi (RJ).

A partir do contrato firmado com a Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, somos responsáveis pela gestão das unidades de saúde em todo o centro da cidade. Estamos presentes em 30 equipamentos e 24 serviços, distribuídos entre as áreas de atenção básica, especializada,

psicossocial (incluindo álcool e drogas), hospitalar, urgência e emergência. Nosso objetivo é desenvolver, por meio da saúde e do cuidado, o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo, especialmente em uma região vulnerabilizada como o centro de São Paulo.

Atendimentos básicos em pediatria, ginecologia, clínica geral, enfermagem e odontologia. Nossos serviços incluem consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamento odontológico, além de encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica.

Atenção Básica

Unidades: UBS Bom Retiro, Boracea, Santa Cecília, Cambuci, Humaitá, Nossa Senhora do Brasil, República e Sé.

Ama Boracea, Complexo Prates, Especialidade Santa Cecília e Sé.

Cada unidade conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos clínicos, psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, educadores físicos, assistentes sociais, oficinheiros e redutores de danos. Oferecemos atendimentos individuais ou em grupo, incluindo familiares, reabilitação psicossocial, educação em saúde, e oficinas terapêuticas, entre outros serviços.

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

Nossos serviços de saúde mental à comunidade são realizados por meio de equipes multiprofissionais que atuam de forma interdisciplinar. O foco principal é proporcionar o bem estar e cuidado à saúde mental.

Unidades:

CAPS Adulto III Sé, Infanto Juvenil III Sé Amorzeira.

CAPS AD III E IV

Unidades:

CAPS AD IV Redenção, AD III Prates. AD III Centro, AD III Armênia, AD III Boracea.

UPA Vergueiro

A unidade conta com consultórios, salas de avaliação de risco, serviço social, posto de enfermagem, quartos de isolamento, recepção e salas de espera, entre outros espaços. No local, estabilizamos os usuários e realizamos a investigação diagnóstica inicial para definirmos a conduta necessária para cada caso.

Pronto Socorro Municipal DR. Álvaro Dino de Almeida São Paulo (SP) PS Barra Funda

Oferecemos serviços de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia e odontologia, além de leitos de observação para adultos e pediátricos, e uma sala de emergência para estabilização de casos graves, além de dispor de ambulância.

Centro de Referência de Atenção à Saúde das Pessoas Transexuais e Travestis Janaína Lima

Nesta unidade atendemos às necessidades da população transexual e travesti em um ambiente seguro e acolhedor, encaminhando usuários para cirurgias de afirmação de gênero e contam com uma equipe multidisciplinar de endocrinologistas, ginecologistas, obstetras e psiquiatras, proporcionando uma abordagem abrangente da saúde.

Dispomos de 11 consultórios, que oferecem um cuidado centrado nas necessidades da pessoa trans.

Centro de Cuidados Odontológicos (CCO)

Nesta unidade nos dedicamos exclusivamente ao tratamento dentário de pessoas encaminhadas por outras unidades de saúde da região e do município inteiro. Objetivamos tornar o acesso aos serviços públicos de saúde odontológica mais fácil e democrático.

Serviço de Cuidados Prolongados (SCP AD)

No Serviço de Cuidados Prolongados - Álcool e Drogas (SCP-AD), pioneiro no Brasil, buscamos reinserir os usuários na sociedade, abordando os aspectos bio-psicossociais e econômicos.

Dedicado especialmente para aqueles que demonstram interesse no tratamento durante abordagens em cenas de uso, como na Cracolândia, nossa missão é conduzida pelas equipes do Redenção na

Rua, Serviço Integrado de Acolhimento Terapêutico (SIAT) Armênia, Emergencial e Glicério, e CAPS AD (Álcool e Drogas) IV Redenção.

CREDOR - Centro de Referência para Atendimento Integral às Pessoas com Dores Crônicas

Nossa proposta com os usuários dessa unidade é não apenas tratar os sintomas, mas abordar a dor crônica de maneira abrangente, visando melhorar a qualidade de vida dos usuários. Além dos tratamentos médicos com medicamentos convencionais, oferecemos grupos de automassagem, autocuidado e descompensação postural como terapias alternativas. Essas iniciativas visam proporcionar ferramentas adicionais para gerenciar e melhorar a condição, promovendo a autonomia e o bem-estar.

Centro Especializado em Reabilitação (CER III SÉ)

Unidade dedicada ao atendimento especializado de pessoas que precisam de reabilitação, com a missão de desenvolver o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo. Realizamos diagnóstico e tratamento, sendo referência em uma diversidade de modalidades de reabilitação: física, intelectual e auditiva.

Fonte: Book Institucional, cedido pela AFNE.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

O 4º trimestre de 2024 registrou uma diminuição de 12% nas demandas em relação ao trimestre anterior.

Analisando o panorama geral do período, segue em continuidade aos anteriores, onde os registros das demandas em sua grande maioria são referentes à Gestão, Assistência à Saúde, em seguida Vigilância Sanitária.

Gestão: Demandas relacionadas à administração, organização e funcionamento geral.

Assistência à Saúde: Demandas relacionadas ao atendimento médico, serviços de saúde e bem-estar dos cidadãos.

Vigilância Sanitária: Demandas relacionadas à fiscalização e controle de produtos e serviços que podem impactar a saúde da população.

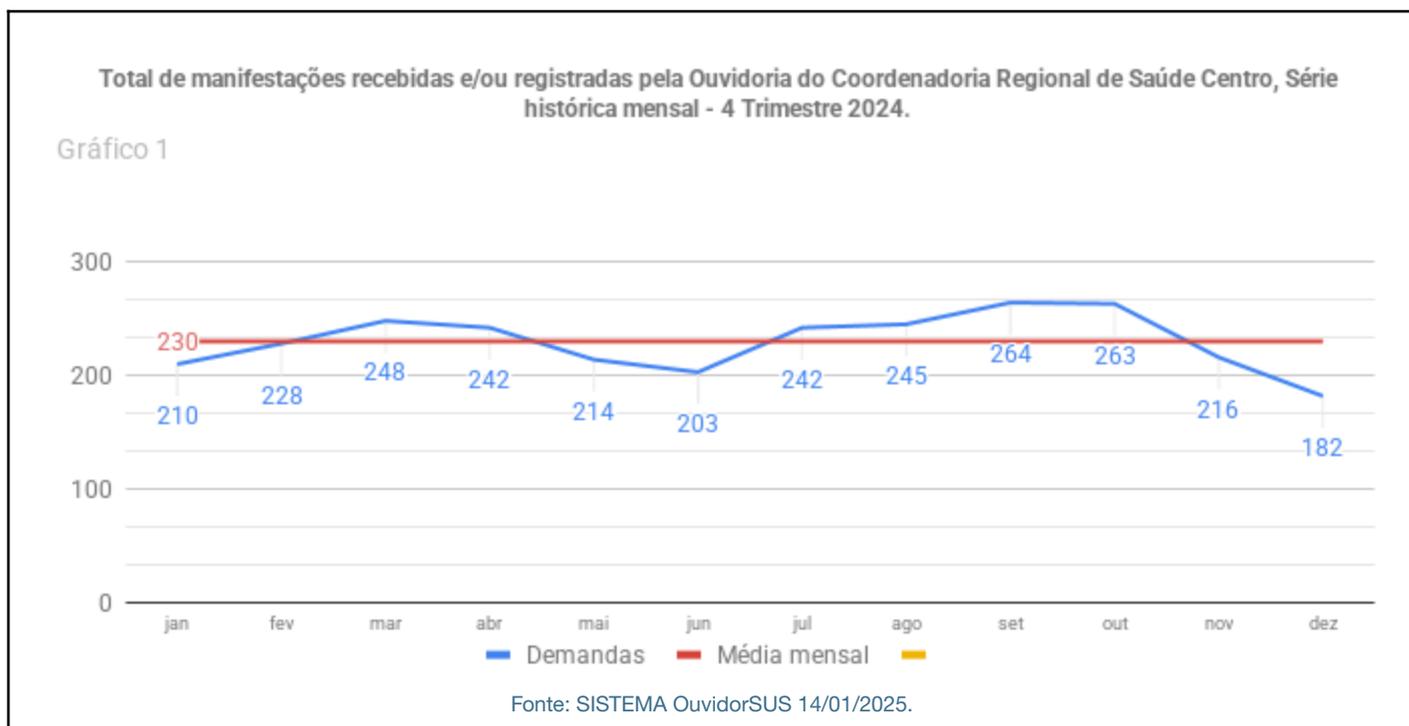
2.2. Retrospectiva 2024

Em análise do ano de 2024, no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), revela uma continuidade das tendências observadas em anos anteriores, com a Assistência à Saúde como foco principal dos registros dos usuários. As principais características desse cenário são:

- **Prioridade da Assistência Especializada:** A demanda por consultas e atendimentos em diversas especialidades médicas continua sendo a principal necessidade da população usuária do SUS.
- **Manifestações sobre Gestão:** Reclamações relacionadas à gestão do sistema são um ponto crítico, com destaque para questões de Recursos Humanos.
- **Recursos Humanos como Ponto de Insatisfação:** Dentro das reclamações sobre Recursos Humanos (subassunto 1 do OuvidorSUS), a insatisfação com o atendimento prestado pelos funcionários em geral é um problema recorrente, muitas vezes ligada a rotinas e protocolos das unidades de saúde.
- **Dificuldades de Acesso:** A demora no atendimento é um fator que contribui significativamente para a insatisfação dos usuários, dificultando o acesso aos serviços de saúde.

Em resumo, o ano de 2024 parece evidenciar a necessidade de aprimorar a gestão do SUS, especialmente no que diz respeito à qualidade do atendimento prestado pelos profissionais e à otimização dos fluxos de acesso aos serviços de saúde, com o objetivo de atender de forma mais eficiente às demandas da população.

3. Número de manifestações – Série histórica



Visualizando o gráfico 1, o mesmo aponta uma média de 230 demandas mensais.

Notamos um pequeno aumento no período do 3º trimestre, o qual ressaltamos em destaque para as manifestações referentes à Gestão (295 demandas).

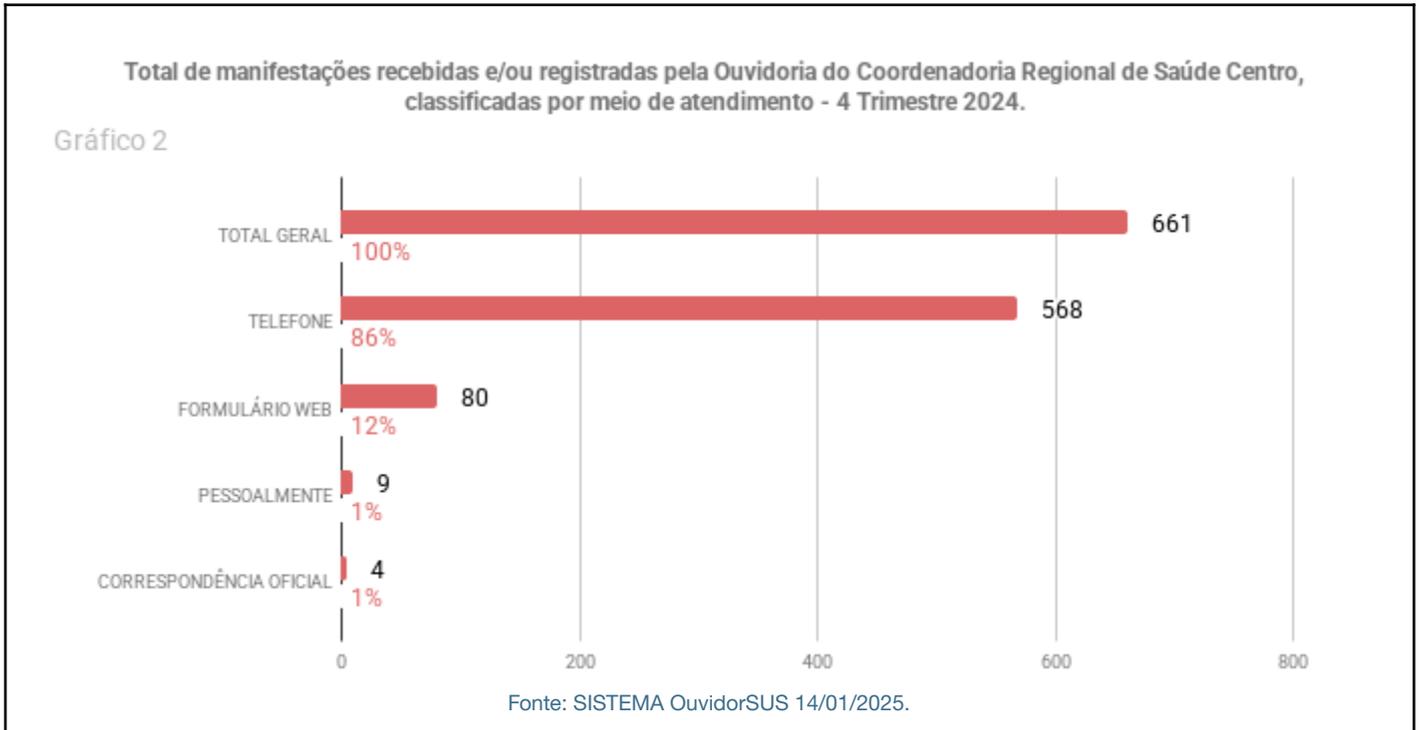
Analisando os dados, o mês com o maior número de demandas foi Setembro, com 264 demandas.

Total de demandas por trimestre:

- 1º Trimestre (Jan-Mar): 686 demandas
- 2º Trimestre (Abr-Jun): 659 demandas
- 3º Trimestre (Jul-Set): 751 demandas
- 4º Trimestre (Out-Dez): 661 demandas
- Sazonalidade: Observamos picos nos meses de Março, Julho, Agosto, Setembro e Outubro, e quedas em Junho e Dezembro. Isso sugere uma possível sazonalidade, ou seja, variações que se repetem em determinados períodos do ano.

O 3º trimestre teve o maior número de demandas registradas. O 2º trimestre (Abr-Jun) teve o menor registro de demandas.

4. Meios de atendimento



Os registros seguem sua frequência maior pela Portal SP156, seguido pelo formulário WEB, assim se sucedeu em todos os trimestres.

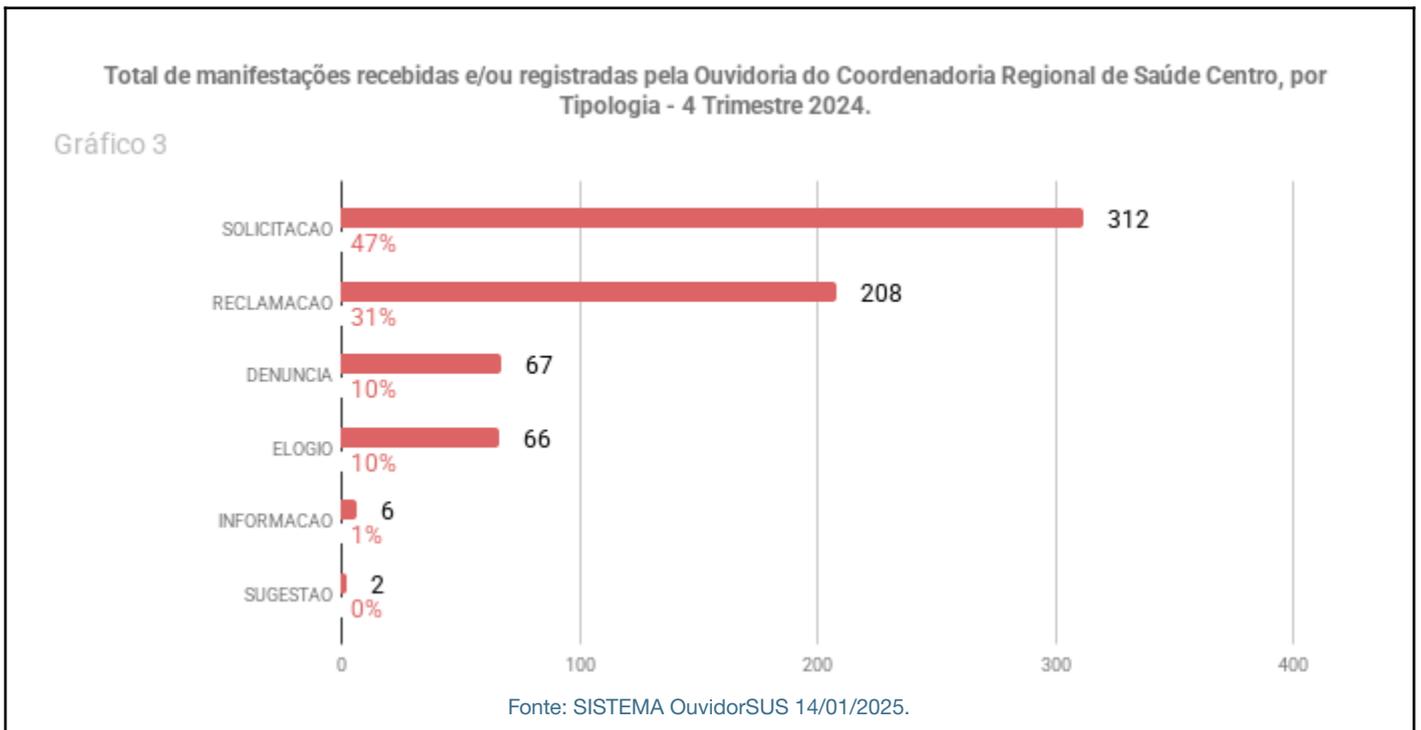
O atendimento pessoal e outros seguem também linear de 1% a 3%.

Análise:

- SP 156 em primeiro lugar: A Central 156 é o principal canal de atendimento, consistentemente, em todos os trimestres. Isso indica que é o canal mais utilizado e provavelmente o mais conhecido pelo público.
- Formulário Web em segundo lugar: O formulário web é o segundo canal mais utilizado, o que sugere uma boa aceitação e facilidade de acesso para os usuários que preferem essa modalidade.
- Atendimento Presencial e "Outros" Irrelevantes: O atendimento presencial e outros canais representam uma pequena parcela (1-3%), indicando que não são os preferidos ou mais acessíveis para a maioria dos usuários.

- Central 156 e Erros nos registros: A Central 156, devido ao alto volume, apresenta uma maior incidência de erros nos registros. O Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) é fundamental para identificar e corrigir esses erros.

5. Classificação das manifestações



O gráfico 3 apresenta como maior número de registros as manifestações classificadas como Solicitações. No decorrer de 2024, as demandas classificadas como solicitação foram as mais registradas.

Apontamos e comparamos no quadro abaixo as classificações no decorrer dos 4 Trimestres de 2024:

1º Tri = 283 Solicitações; 273 Reclamações; 83 Denúncias; 41 Elogios; 4 Sugestões; 2 Informações.

2º Tri = 293 Solicitações; 241 Reclamações; 68 Denúncias; 53 Elogios; 2 Informações; 2 Sugestões.

3º Tri = 342 Solicitações; 245 Reclamações; 80 Elogios; 76 Denúncias; 5 Sugestões; 3 Informações.

4º Tri = 312 Solicitações; 208 Reclamações; 67 denúncias; 66 Elogios; 6 Informações; 2 Sugestões.

Fonte: Sistema Ouvidor SUS - Dados numéricos Relatórios anteriores e Banco 14/01/2025

Análise Comparativa dos Trimestres de 2024

Com base nos dados apresentados, podemos observar algumas tendências e pontos de destaque nos 4 trimestres de 2024:

Solicitações:

- Tendência: Apresentam uma tendência de crescimento ao longo do ano, atingindo o pico no 3º trimestre (342) e diminuindo ligeiramente no 4º trimestre (312).
- Implicações: Esse aumento pode indicar uma maior demanda por serviços ou informações por parte dos usuários.

Reclamações:

- Tendência: Apresentam uma leve diminuição ao longo do ano, com o maior número no 1º trimestre (273) e o menor no 4º trimestre (208).
- Implicações: Essa diminuição pode indicar uma melhora na qualidade dos serviços ou na resolução de problemas.

Denúncias:

- Tendência: Variam ao longo do ano, com picos no 1º (83) e 3º (76) trimestres, e quedas no 2º (68) e 4º (67) trimestres.
- Implicações: Essas variações podem estar relacionadas a eventos específicos ou mudanças nos procedimentos e protocolos.

Elogios:

- Tendência: Apresentam um crescimento significativo ao longo do ano, com o menor número no 1º trimestre (41) e o maior no 3º trimestre (80). Houve uma leve queda no 4º trimestre (66)
- Implicações: Esse aumento pode indicar uma melhora na satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Sugestões:

- Tendência: Mantêm-se baixas ao longo do ano, com pouca variação entre os trimestres.
- Implicações: Pode indicar que os usuários não estão sendo incentivados a dar sugestões ou que não percebem a oportunidade de contribuir para a melhoria dos serviços.

Informações:

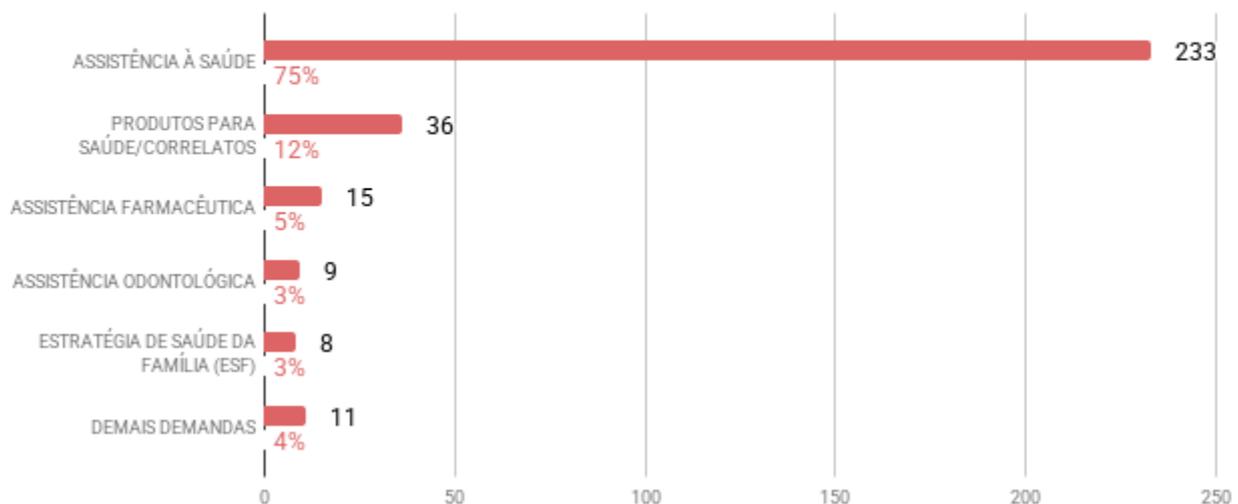
- Tendência: Mantêm-se baixas ao longo do ano, com pouca variação entre os trimestres.
- Implicações: Pode indicar que os canais de comunicação para solicitação de informações não são amplamente utilizados ou que as informações já estão facilmente disponíveis.

Resumo Geral:

- O número de Solicitações e Elogios cresceram ao longo do ano, enquanto o número de Reclamações diminuiu. Isso pode indicar uma melhora geral na qualidade dos serviços e na satisfação dos usuários.
- Denúncias e Sugestões oscilaram, sem uma tendência clara.
- O número de pedidos de Informações permaneceu baixo durante todo o ano.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Com base nos dados do Gráfico 4, podemos observar o seguinte panorama:

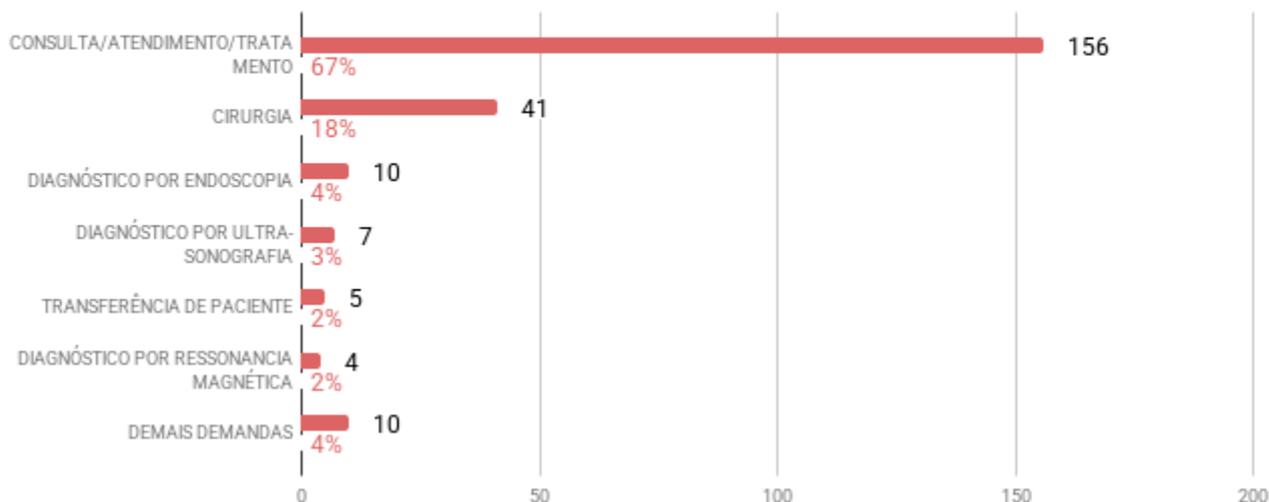
Assistência à Saúde: Domina amplamente o cenário, representando 75% das demandas (233 ocorrências). Isso indica uma grande necessidade ou procura por serviços e informações relacionados à assistência médica em geral.

- Produtos para Saúde/Correlatos: É a segunda maior categoria, com 12% das demandas (36 ocorrências). Isso sugere um interesse significativo em informações sobre produtos de saúde, como medicamentos, dispositivos médicos e outros itens relacionados.
- Assistência Farmacêutica: Representa 5% das demandas (15 ocorrências), indicando uma procura por informações ou serviços relacionados a medicamentos, dispensação e orientação farmacêutica.
- Assistência Odontológica: Corresponde a 3% das demandas (9 ocorrências), mostrando um interesse menor, mas ainda presente, em cuidados e informações sobre saúde bucal.
- Estratégia de Saúde da Família: Também com 3% das demandas (8 ocorrências), sugere uma busca por informações ou serviços relacionados a esse modelo de atenção primária à saúde.
- Demais Assuntos ou Demandas: Agrupa 4% das demandas (11 ocorrências), indicando uma variedade de questões não especificadas nas categorias anteriores.

Em resumo: O gráfico demonstra que a Assistência à Saúde é a principal demanda, seguida por Produtos para Saúde/Correlatos. As demais categorias apresentam uma representação menor, mas ainda relevante, na distribuição das demandas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro -4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Análise:

A maior parte das demandas (67%) está relacionada a consultas e atendimentos. Cirurgias representam a segunda maior parcela (18%). Os demais tipos de demanda, incluindo diagnósticos por imagem (endoscopia, ultrassonografia e ressonância magnética) e transferência de pacientes, representam uma porcentagem menor do total.

Assuntos Recorrentes (Solicitações)

Assunto Principal: Assistência à Saúde

Sub Assunto 1: Consulta, Atendimento e Tratamento e Cirurgias, Diagnóstico por Endoscopia e Ultrassonografia: Recorrente.

Sub Assunto 2: Cirurgias Ortopédicas e Clínica Geral:

- Cirurgias Ortopédicas - Mais Recorrente
- Ortopedia Geral - Mais Recorrente

Destaque: A procura pela especialidade de Reumatologia aumentou no período.

Em resumo, as solicitações relacionadas à assistência à saúde, especificamente consultas, atendimentos, tratamentos e cirurgias são frequentes, com destaque para cirurgias ortopédicas e ortopedia geral.

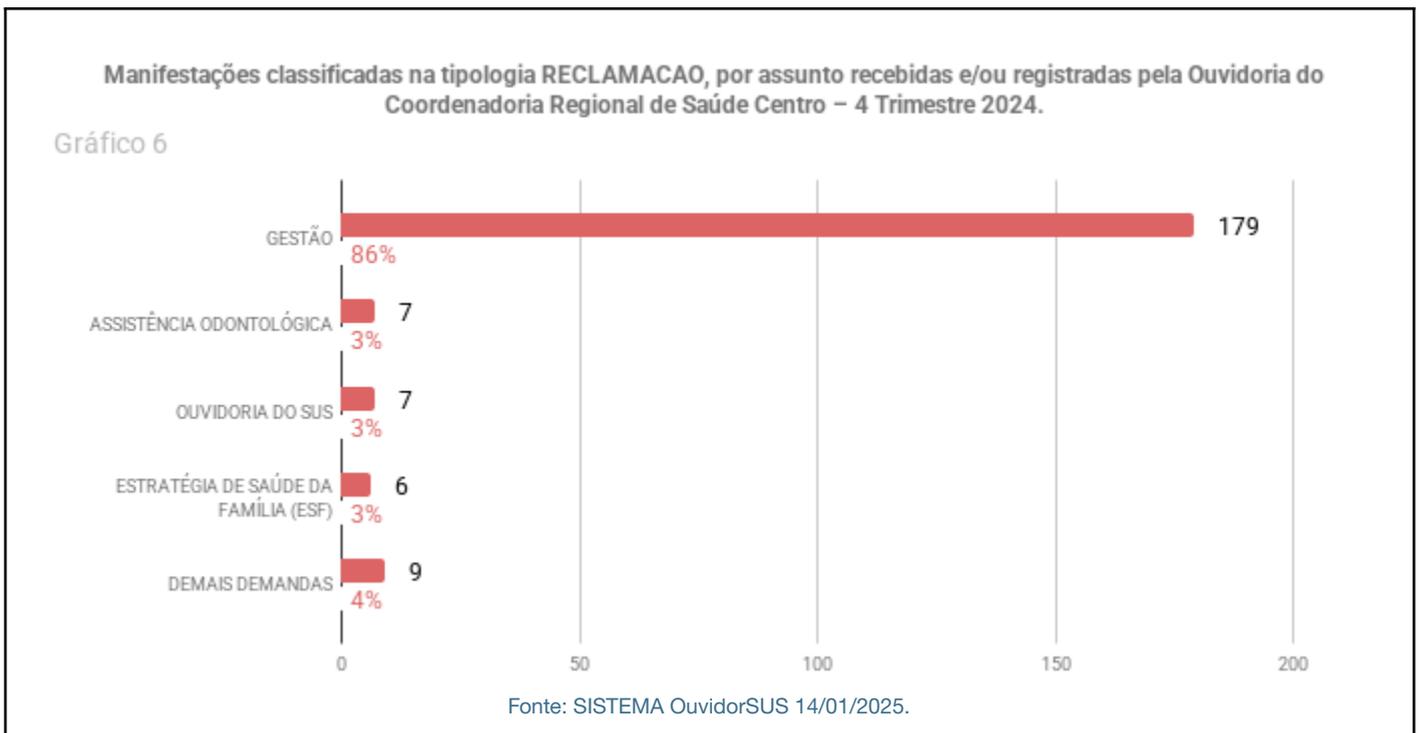
Observa-se também um aumento na procura por reumatologia.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 208 Reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (86%).

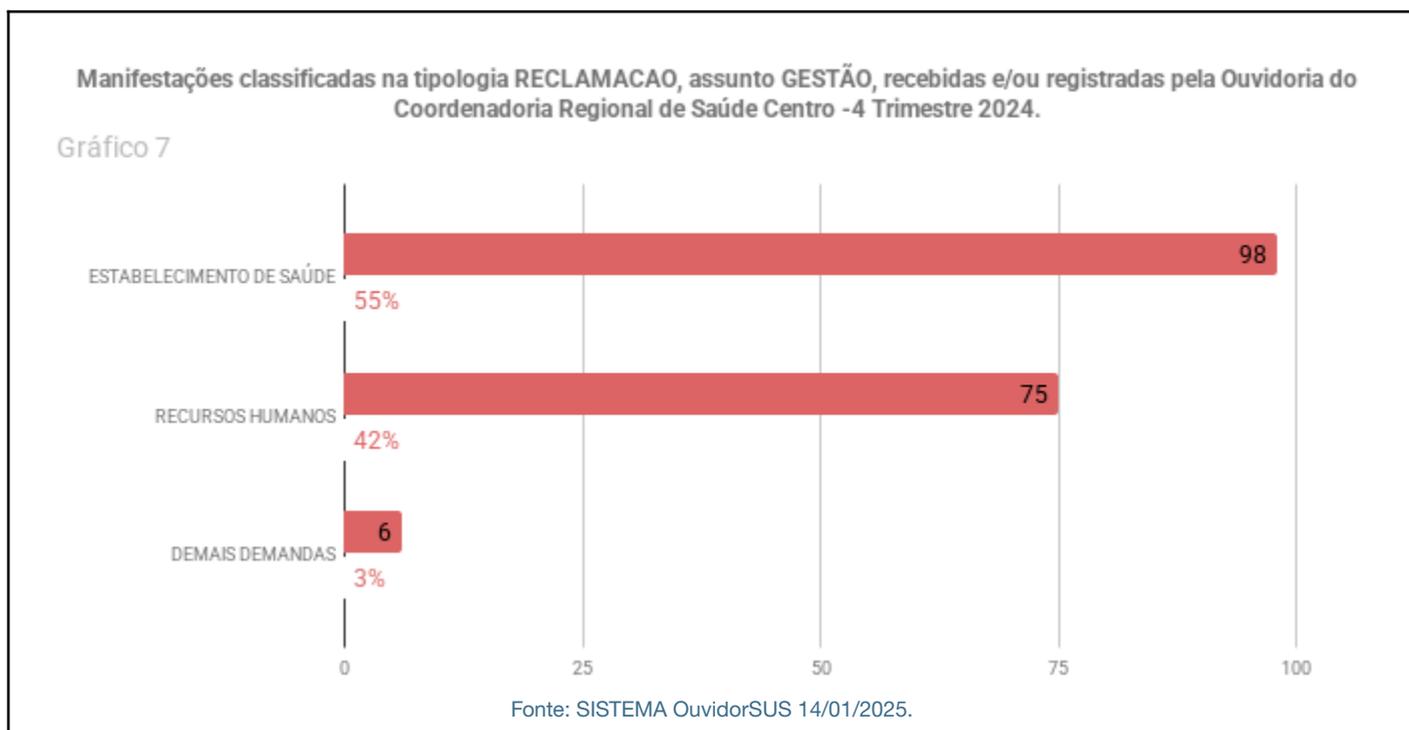
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 3% são relativos a Assistência Odontológica e 3% a Ouvidoria do Sus.



O Gráfico 6 apresenta a distribuição das reclamações por categoria. A categoria GESTÃO concentra a grande maioria das demandas (86%), seguida por Assistência Odontológica, Ouvidoria do SUS e Estratégia de Saúde da Família (ESF), cada uma com 3% das demandas. As demais demandas correspondem a 4% do total.

Em resumo:

- **GESTÃO:** Principal foco de reclamações, representando a grande maioria das demandas.
- **Assistência Odontológica, Ouvidoria do SUS e ESF:** Possuem um número similar de reclamações.
- **Demais Demandas:** Representam uma pequena parcela do total.



O Gráfico 7 apresenta um panorama das reclamações relacionadas à gestão em um estabelecimento de saúde durante o 4º trimestre de 2024. As reclamações foram categorizadas em três grandes áreas: Estabelecimento de Saúde, Recursos Humanos e Demais Manifestações.

Principais Constatações:

- **Predominância das Reclamações sobre o Estabelecimento de Saúde:** A categoria "Estabelecimento de Saúde" concentra a maior parte das reclamações, representando 55% do total (98 demandas). Isso indica que a maioria dos problemas relatados pelos usuários está relacionada a aspectos como infraestrutura, acesso aos serviços, organização interna, entre outros.
- **Relevância das Reclamações sobre Recursos Humanos:** A área de "Recursos Humanos" também demonstra um volume

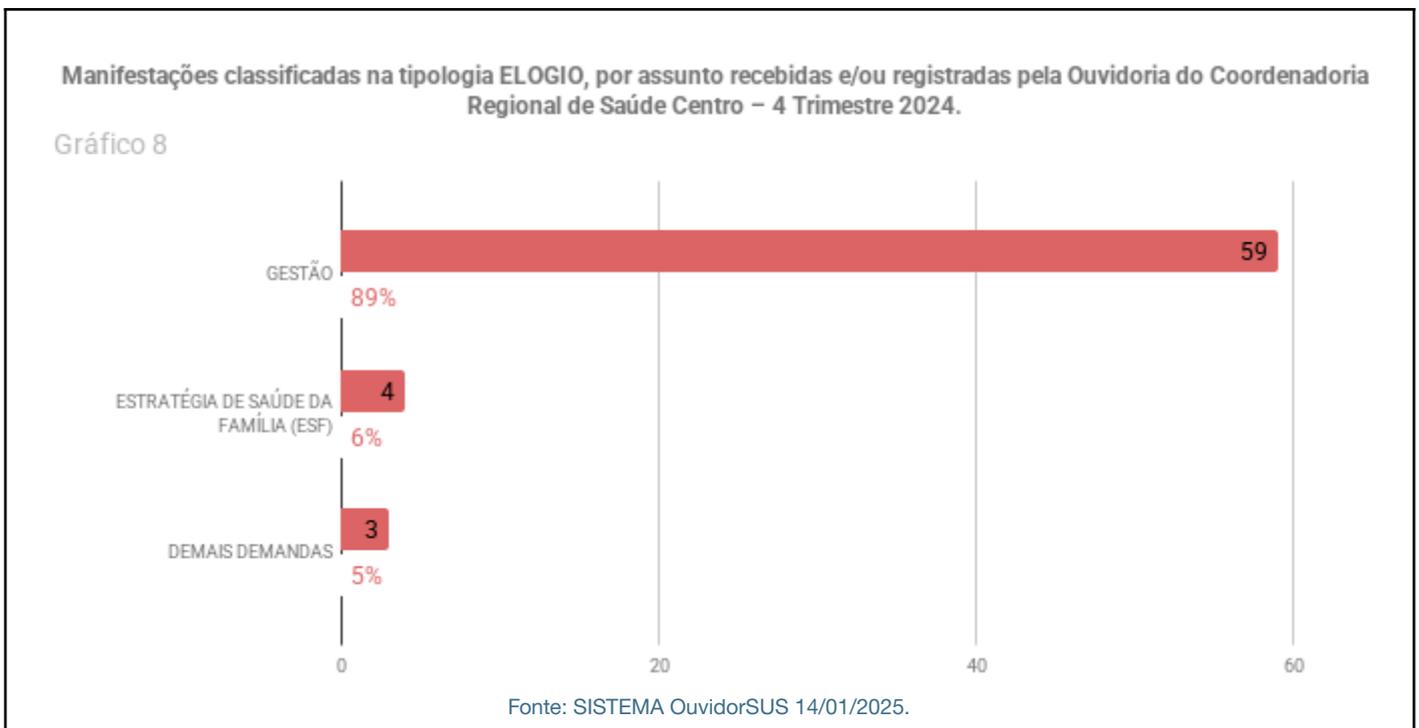
considerável de reclamações, representando 42% do total (75 demandas). Isso sugere insatisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado por profissionais de saúde, comunicação, postura e outros aspectos relacionados ao capital humano.

- Baixa incidência de "Demais Demandas": A categoria representa apenas 3% do total (6 demandas). Isso indica que a grande maioria das reclamações se concentra nas duas categorias principais (Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos).

Fonte: Sistema Ouvidor SUS - Dados numéricos Banco 14/01/2025

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **59 elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi **Gestão**, que representa **89%**. A média mensal no trimestre foi **19 elogios**.



Análise do Gráfico 7 - Demandas de Elogio

Este gráfico apresenta a distribuição das manifestações de elogio por área, demonstrando um foco significativo na área de Gestão.

Principais Observações:

- **Gestão domina:** A área de Gestão responde por uma grande esfera de 89% das demandas de elogio, totalizando 59 demandas. Isso sugere um bom nível de satisfação ou reconhecimento em relação às práticas e resultados da gestão.
- **ESF com participação modesta:** A Estratégia de Saúde da Família (ESF) contribui com apenas 6% das manifestações de elogio, representando 4 demandas. Este percentual, embora presente, é consideravelmente menor que o da Gestão.
- **Demais demandas:** As demais demandas, somam apenas 5%, representando 3 demandas. A baixa representatividade indica que áreas não especificadas possuem um impacto mínimo nas demandas de elogio.

Os elogios recebidos, seguindo um fluxo regular, referem-se principalmente aos funcionários, tanto individualmente quanto em equipes específicas ou à equipe completa da Unidade de Saúde. Em menor proporção, o próprio estabelecimento de saúde é elogiado.

É importante destacar que a coleta desses elogios integra o Programa *Selo Gente que faz o SUS. As informações dos funcionários elogiados (nome completo, unidade de lotação e outros dados relevantes) são compiladas em uma planilha e encaminhadas à COGEP/SMS – Coordenadoria de Gestão de Pessoas. A COGEP/SMS é responsável pela elaboração e entrega dos certificados de reconhecimento.

*O Selo Gente que faz o SUS é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na rede de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde e a certificação ocorre trimestralmente.

8. 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
Santa Cecília	315	322	98%
Sé	233	242	96%
Total	548	564	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 564
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 548
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Todas as Unidades atingiram a meta acima de 80%.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: A Ouvidoria da OS AFNE - Organização Social - Associação Filantrópica Nova Esperança, coordenada pela Ouvidora Simone e com o apoio do Sr. Igor, tem como foco a melhoria contínua do tempo de resposta às demandas. Para isso, realiza monitoramento diário e constante das demandas e promove reuniões regulares (semanais e mensais) para analisar os problemas reportados pelos usuários e implementar soluções eficazes. Tendo acesso constante e direto com a Ouvidoria SMS e Ouvidoria CRS Centro e Ouvidorias STS Santa Cecília e Sé.
- Principais resultados obtidos: Resolutividade mais rápida nas resposta aos usuários, melhoria na relação Unidade e Usuário.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

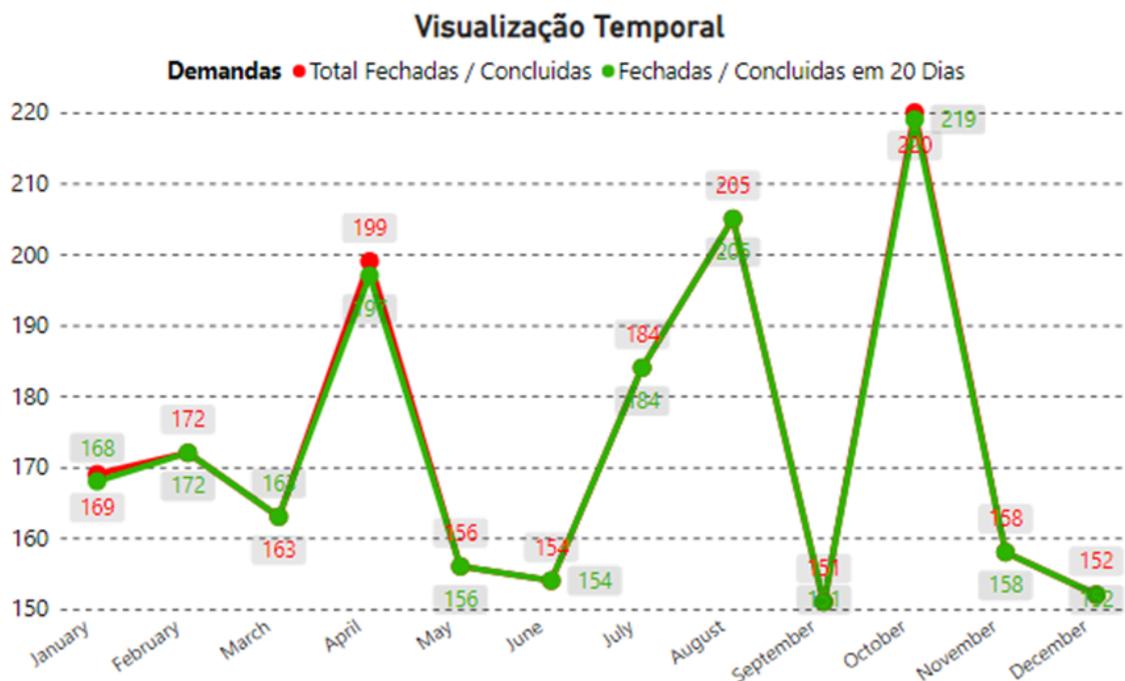
Melhoria dos sistemas, identificar e corrigir falhas nos sistemas que possam estar contribuindo para os erros identificados.

Segue descrito o fluxo de trabalho enviado e assinado por e-mail da OS - Organização Social AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança.

“O monitoramento do sistema é realizado a partir do recebimento do Banco de Dados, que é integrado a uma plataforma de análise (POWER BI). Essa plataforma converte os dados em recursos visuais, permitindo o acompanhamento do trâmite das demandas dentro da instituição.

Por meio desse processo, é possível identificar a data de chegada da demanda ao ponto da unidade e o prazo para sua resposta. Essa metodologia tem se mostrado eficaz, uma vez que demonstra que, no

ano de 2024, 100% das demandas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias.



Nesse processo, é possível observar que a demanda chegou aos pontos correspondentes das unidades e deve seguir um cronograma estabelecido. Conforme esse fluxo, o gestor tem um prazo de 10 dias para responder e encaminhar a demanda para esta ouvidoria, que, quando necessário, a direciona à equipe técnica para avaliação. Após o cumprimento do trâmite interno, o gestor registra a demanda no sistema OUIDOR SUS.

Todos os gestores das unidades têm acesso ao Power BI e, por meio dos gráficos gerados, é possível identificar problemas recorrentes. Esses dados permitem o direcionamento das ações da equipe de Educação Permanente, que atua na capacitação dos profissionais da linha de frente, visando a resolução dessas questões e a implementação de soluções que contribuam para a satisfação do usuário.

Todo o trâmite pode ser constatado em um relatório trimestral encaminhado para as supervisões.

A Ouvidoria atua como intermediadora nas relações entre os(as) cidadãos(ãs) e os gestores do SUS, promovendo uma comunicação qualificada e fortalecendo laços de confiança e colaboração mútua. Além disso, contribui para o fortalecimento da cidadania em saúde e

gera informações estratégicas que subsidiam a tomada de decisões pelos gestores.

Atenciosamente,

Simone Araújo

Ouvidora “

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 661
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 660
- Principais problemas identificados: Classificação incorreta; Erro no Estabelecimento Comercial, Erro no DAPS, Falta do DAPS, Falta de dados do paciente, Tipificação incorreta.

Erro no Estabelecimento Comercial

Central de Atendimento 156 = 21,88%

Ouvidoria do SUS do Município = 33,33%

Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB = 21,79%

Erro no DAPS – Doenças, Ações e Políticas de Saúde

Central de Atendimento 156 = 3,5%

Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB = 5,13%

Falta de dados do paciente

Central de Atendimento 156 = 5,38%

Ouvidoria Geral do Município =

Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB = 30,77%

Erro nos dados do paciente

Central de Atendimento 156 = 9,38%

Tipificação Incorreta

Central de Atendimento 156 = 8,33%

Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB = 6,41%

Fonte: dados numéricos coletados na planilha do PAQ

Com base nos dados apresentados sobre os problemas identificados na planilha do PAQ, podemos realizar a seguinte análise:

Visão Geral:

- Os principais problemas concentram-se em: Erro no Estabelecimento Comercial, Falta de Dados do Paciente, e, em menor grau, Erro nos Dados do Paciente e Tipificação Incorreta.
- A Central de Atendimento 156 e a Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB são os canais com maior incidência de erros, indicando a necessidade de atenção especial a esses pontos de coleta de dados.
- A Ouvidoria do SUS do Município (não especificado se formulário web ou outro meio) demonstra uma alta

concentração de erros no "Estabelecimento Comercial", sinalizando um possível problema sistemático nesse processo.

Análise Detalhada por Problema:

- Erro no Estabelecimento Comercial:
 - Este é o problema mais prevalente, com a Ouvidoria do SUS do Município apresentando a maior taxa (33,33%).
 - É crucial investigar as causas desse erro. Pode estar relacionado a:
 - Falta de clareza na identificação do estabelecimento.
 - Dificuldade dos usuários em identificar o estabelecimento correto.
 - Erros de digitação ou preenchimento dos formulários.
 - Problemas de integração entre sistemas.
- Erro no DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde):
 - Apesar de presente, a porcentagem é relativamente baixa em comparação com outros problemas.
 - É importante verificar se a terminologia utilizada é clara para os usuários e se há necessidade de treinamento para os atendentes.
- Falta de Dados do Paciente:
 - A Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB apresenta a maior taxa (30,77%).
 - A ausência de dados do paciente pode comprometer a análise da qualidade do serviço e o acompanhamento dos casos.
 - É necessário identificar se os campos obrigatórios estão sendo devidamente destacados e se há instruções claras sobre o preenchimento.
- Erro nos Dados do Paciente:
 - A Central de Atendimento 156 apresenta a maior taxa (9,38%).
 - Este problema pode estar relacionado a erros de digitação, informações desatualizadas ou falta de validação dos dados no momento da coleta.
- Tipificação Incorreta:
 - Presente em ambos os canais analisados, mas em porcentagens menores.

- Pode indicar a necessidade de revisar as categorias de tipificação, fornecer treinamento para os atendentes ou aprimorar os sistemas de apoio à decisão.
- Sugestões para melhoria: Contínuo monitoramento repassando diariamente os problemas para a Divisão de Ouvidoria de SMS (NUT- Núcleo Técnico), Ouvidores das Supervisões Técnica de Saúde (Santa Cecília e Sé), bem como resolutividade diária quando possível, anotar e apontar diariamente os problemas, comunicando de preferência e formalmente por e-mails e outros canais.
- Comunicação: Promover a comunicação entre as equipes envolvidas no processo para identificar e resolver problemas de forma colaborativa.
- O PAQ apresenta um bom desempenho na avaliação das demandas, mas há oportunidades para aprimorar a análise, o acompanhamento e a resolução dos problemas identificados. Ao quantificar os problemas, analisar as causas raízes, e implementar um plano de ação, o PAQ poderá contribuir ainda mais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados

10. Plano de ação

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

As ações estão sempre sendo anotadas e avaliadas e posteriormente discutidas em reuniões em contatos com a OS e Supervisões (Ouvidores, Supervisores e gerentes das Unidades de Saúde).

Com base nos problemas identificados e nas causas, elaborar um plano de ação com metas, responsáveis e prazos definidos para cada ação.

Avaliar a clareza e a adequação das diretrizes e procedimentos.

Recomendações:

1. Investigação aprofundada: Realizar uma análise mais detalhada das causas raiz de cada problema, utilizando dados qualitativos e quantitativos.
2. Treinamento: Oferecer treinamento específico para os atendentes da Central 156 e da Ouvidoria do SUS, abordando os problemas mais frequentes e as melhores práticas de coleta de dados.
3. Revisão de Processos: Analisar e otimizar os processos de coleta de dados, desde a identificação do estabelecimento comercial até a tipificação da demanda.
4. Comunicação: Melhorar a comunicação com os usuários, fornecendo informações claras e precisas sobre o preenchimento dos formulários e a importância dos dados fornecidos.
5. Tecnologia: Considerar a implementação de soluções tecnológicas para auxiliar na validação dos dados, como sistemas de verificação automática de CEP, CPF e outras informações relevantes.
6. Monitoramento Contínuo: Implementar um sistema de monitoramento contínuo dos indicadores de qualidade, para identificar e corrigir problemas de forma proativa.

Próximos passos:

- Analisar a frequência absoluta dos erros: As porcentagens são importantes, mas conhecer o número total de ocorrências de cada erro ajudará a priorizar as ações.
- Segmentar os dados: Verificar se os erros estão concentrados em determinados tipos de estabelecimentos comerciais, horários de atendimento ou perfis de usuários.
- Comparar com dados de períodos anteriores: Analisar a evolução dos indicadores ao longo do tempo para identificar tendências e avaliar a eficácia das ações implementadas.

Ao seguir essas recomendações, a gestão do PAQ poderá identificar e corrigir os problemas de forma mais eficaz, melhorando a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

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
Reuniões	Alinhamento	Presencial e online	Bimestral/Trimestral	Ouvidores, OS, Gestores, todos colaboradores+.	Em andame... ▾
Treinamento/Capacitação	Melhorias no Atendimento	Palestra, cursos, treinamento	Bimestral/Trimestral	Ouvidores, OS, Gestores, todos colaboradores+	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) Treinamento do Módulo Atendimento da Plataforma SIGRC	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Ary Barbosa Marques e demais funcionários SMS CRS STS OS
15/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) Treinamento do Módulo Resolução da Plataforma SIGRC	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Ary Barbosa Marques e demais funcionários SMS CRS STS OS
16/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) Treinamentos do Módulo MINP da Plataforma SIGRC	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Ary Barbosa Marques e demais funcionários SMS CRS STS OS

17/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) Treinamentos do Módulo MINP da Plataforma SIGRC	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Ary Barbosa Marques e demais funcionários SMS CRS STS OS
------------	--	---	--

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O período foi marcado principalmente pela quantidade de demandas em referência às Cirurgias - ortopédica sendo e com frequência o gargalo no território, bem como para SMS - Regulações Central e Regional; Cirurgia de Coluna - a qual a especialidade encontra-se sem oferta de vagas, conforme resposta da Regulação Central SMS.

Ressaltamos que as manifestações de Cirurgias durante o período todo de 2024 estiveram sempre em evidência.

O gargalo nas cirurgias e a dificuldade de acesso aos serviços de saúde podem levar ao agravamento de condições de saúde dos pacientes.

A questão de Fralda Descartável continuou irregular no período (distribuição e protocolo).

Referenciamos também as reclamações correspondentes ao Estabelecimento de Saúde Rotinas e protocolos, demora no atendimento, dificuldade de acesso no que diz respeito aos agendamentos para exames e consultas em outros territórios, há uma grande dificuldade relatada pelos usuários ao acesso, sendo a distância o empecilho maior, principalmente quando o usuário é idoso e mora só.

Em resumo, as considerações apontam para a necessidade urgente de ações para melhorar o acesso aos serviços de saúde, otimizar os processos de regulação e garantir a qualidade do atendimento aos usuários, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade.

Ary Barbosa Marques

Ouvidor - CRS Centro

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Analisando os dados do território, observamos que as reclamações no período correspondem à 86% do total, concentradas em Estabelecimentos de saúde e Recursos Humanos, indicando que a maioria dos problemas relatados pelos usuários está relacionada à aspectos como infraestrutura, acesso aos serviços, organização interna, entre outros, bem como, insatisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado por profissionais de saúde, comunicação, postura e outros aspectos relacionados ao capital humano, respectivamente.

Apesar deste cenário, podemos observar que houve uma diminuição significativa de aproximadamente 15,10% nas reclamações neste quarto trimestre em comparação ao trimestre anterior.

Durante o ano de 2024 tivemos diversos desafios e foram realizadas conversas internas com todos os Ouvidores, Supervisões Técnicas de Saúde e Gestores buscando melhor acolher os munícipes, e trazer melhorias no atendimento e para os profissionais da saúde.

Ainda temos alinhado fluxos com os ouvidores e gestores dos nossos Equipamentos de Saúde, no sentido de qualificarmos às respostas e os prazos, conforme o rito da Portaria em vigência.

Quanto aos elogios, embora correspondam à aproximadamente 9% do total, sugerem um bom nível de satisfação ou reconhecimento em relação às práticas e resultados da gestão.

Nossa missão sem dúvida é saber que os munícipes, usuários dos nossos serviços estejam satisfeitos.

Paulete Secco Zular

Coordenadora Regional de Saúde Centro

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. 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
- PAQ** - Programa de Avaliação da Qualidade
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- 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 (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- 
Central SP 156
 Ligação telefônica gratuita - 24h
- 
Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- 
Pessoalmente
 Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h


A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022
SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.





17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

