

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA



Unidade: Hospital São Luiz Gonzaga
Endereço: Rua Michel Ouchana, 94 Jaçanã.

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 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 27p.

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

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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

HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA

Diretoria Técnica

Dr. Guilherme Ribeiro Siepe

Diretoria Clínica

Dra. Marley Lambert

Gerente Administrativo

Rosimara Silveira

Gerente de Enfermagem

Andréia Guerra

Ouvidora

Rosana Ap. Santos Matos

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 58 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 período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital São Luiz Gonzaga foi fundado em 1904, inicialmente como Hospital de Lázaros, voltado exclusivamente aos cuidados da hanseníase. Em 1932, transformou-se em hospital especializado em tisiologia, com assistência focada no tratamento de tuberculose. A partir de 1988, passou a operar como hospital geral prestando assistência aos munícipes da Zona Norte da capital paulista.

O hospital está localizado no extremo-norte do município de São Paulo, sediado no distrito de Jaçanã/Tremembé, cuja área territorial é de 65,2 Km². A unidade é referência hospitalar para a UPA Jaçanã, prestando atendimento a pacientes de outros sub distritos próximos como Tucuruvi/Santana e Vila Maria/Vila Guilherme. É o único hospital integrante da rede de Assistência à Saúde (RAS).

O Hospital São Luiz Gonzaga está instalado em um terreno com cerca de 125 mil m² e cercado de áreas verdes. Abriga em suas paredes algumas obras de artes plásticas brasileiras, como Aldo Bonadei, Alfredo Volpi, e Samson Flexor. Tem como destaque uma grande pintura cuja autoria é atribuída à artista plástica Tarsila do Amaral.

O Hospital São Luiz Gonzaga possui 231 leitos de internação. É um hospital geral de médio porte com unidades de internação em Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria e Cuidados Paliativos, além dos Pronto-Socorros (adulto, infantil e ginecologia e obstetrícia), Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, Unidade de Terapia Intensiva Adulto, Centro Cirúrgico e Obstétrico, Ambulatório, Laboratório e Centro de Diagnóstico por Imagem.

Figura 1 - Fachada Hospital são Luiz Gonzaga.



Figura 2 - Número de leitos de internação e complementares por especialidade - Hospital São Luiz Gonzaga - 2º trimestre de 2025

U.I CLÍNICA MÉDICA	47
U.I MATERNIDADE/ALOJAMENTO CONJUNTO	35
U.I CLÍNICA CIRÚRGICA	29
U.I PEDIÁTRICA	20
U.I CUIDADOS PALIATIVO ADULTO	19
U.I PEDIÁTRICA DE CUIDADOS CONTINUADOS	12
RETAGUARDA PS SANTANA/ PS BF	11
U.I GINECOLOGIA	4
COMPLEMENTAR	
UTI ADULTO PRONTO SOCORRO	20
U. CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS NEONATAL	14
UTI ADULTO CIRÚRGICA	10
UTI NEONATAL	10
TOTAL DE LEITOS INSTALADOS	231

Figura 3. Mapa do Município de São Paulo, indicando o distrito Jaçanã/Tremembé



Área territorial: 65,2 Km²

População: 325.880 hab.

Densidade demográfica:

Jaçanã: 12.129 hab/Km²

Tremembé: 3.504 hab/Km²

Média: 4.998 hab/Km²

Nascidos vivos: 3.844

CMI = 12,5 / 1.000 NV (10,8)

Expectativa: 48,5 óbitos < 1 ano

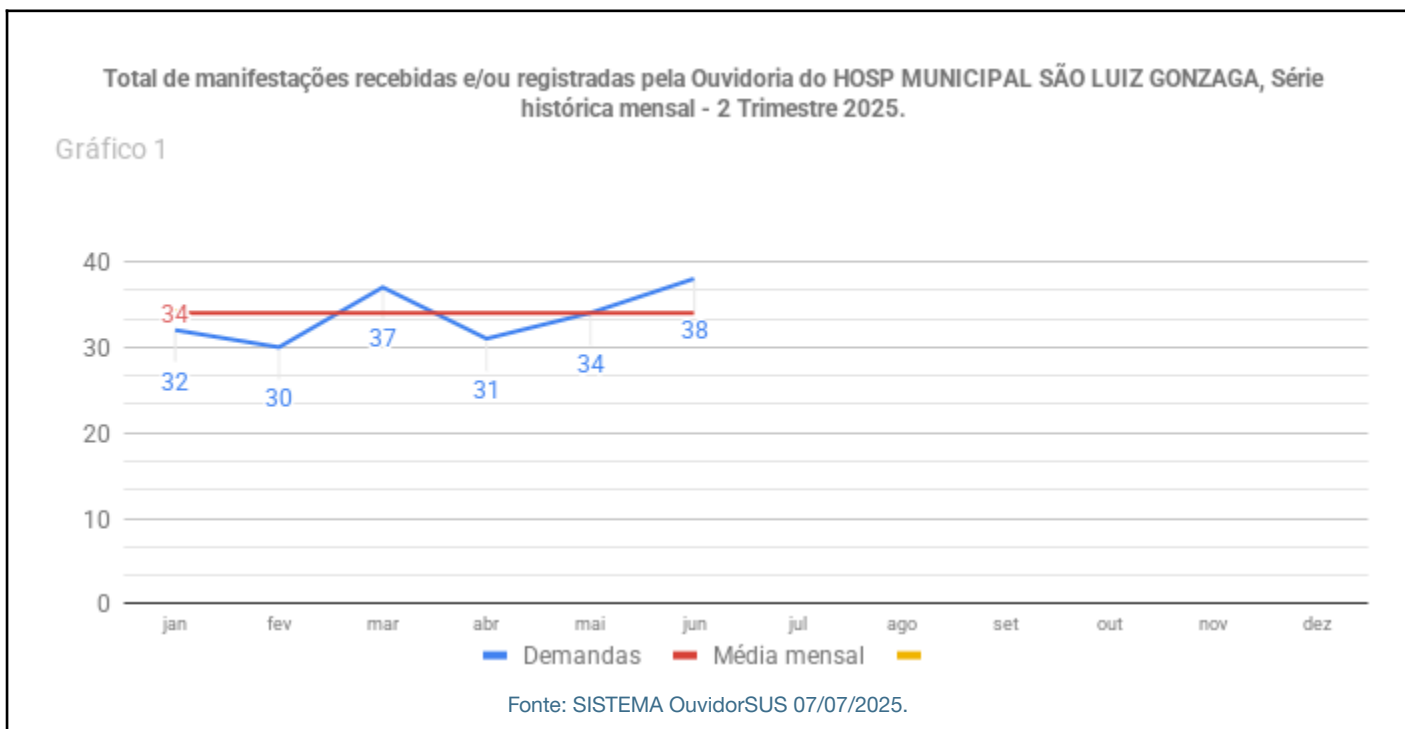
CMG= 7,3 / 1000 hab (6,9)

Expectativa: 2.378 óbitos/ano

2. Panorama Geral do período

No segundo trimestre de 2025, a ouvidoria do hospital registrou um total de **103** manifestações, sendo **14** elogios, **51** reclamações e **38** solicitações.

3. Número de manifestações – Série histórica

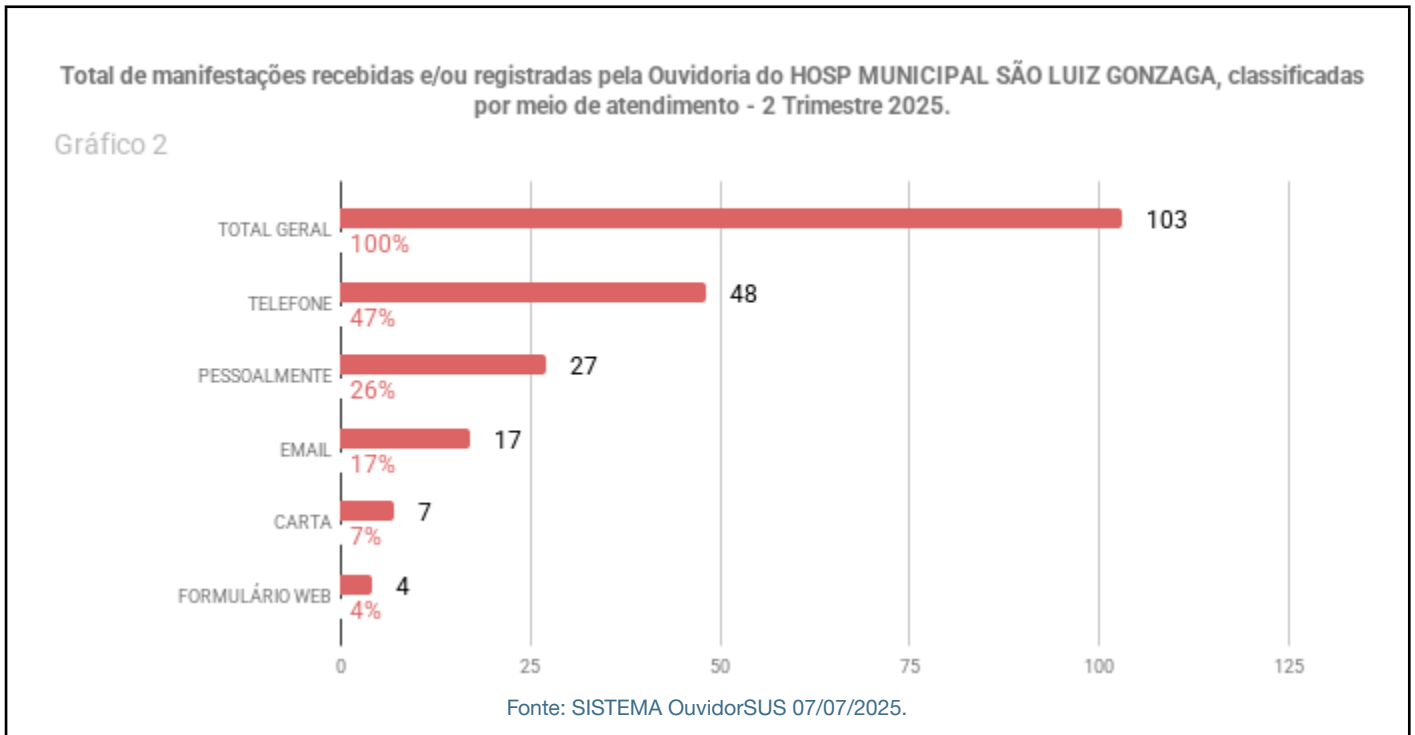


Comparado ao trimestre anterior, o hospital não registrou nenhuma denúncia no período, o que pode indicar uma melhora na conformidade ética e na satisfação geral dos usuários.

Registrou-se uma redução de **8,9%** nas reclamações, sugerindo avanço na qualidade dos serviços ou maior eficiência na resolução de problemas. Houve um aumento de **35,7%** nas solicitações, o que pode indicar que os usuários estão mais engajados e confiantes em recorrer ao hospital para resolver suas demandas de forma formal e legítima.

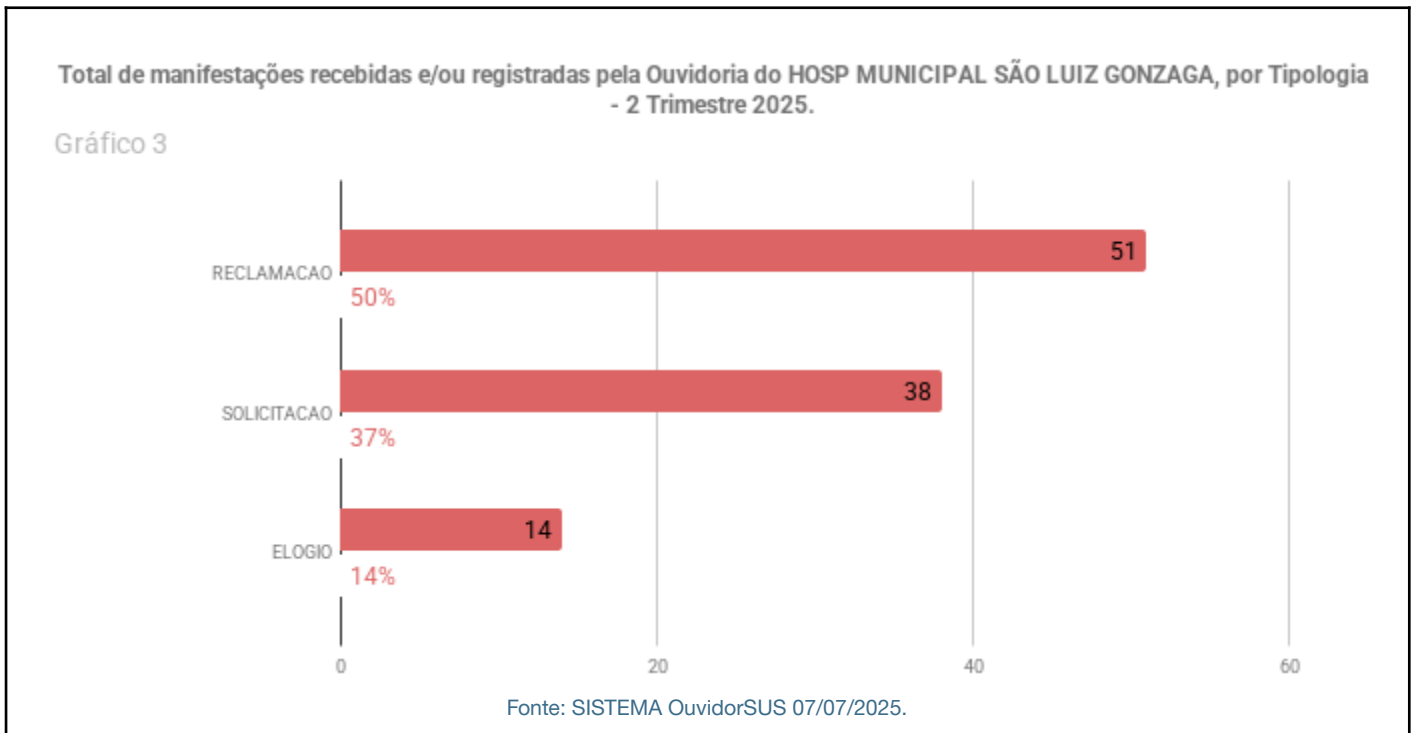
Os indicadores apontam uma tendência positiva na gestão da qualidade e no relacionamento com os usuários. A ausência de denúncias e a queda nas reclamações demonstram melhora na satisfação e nos processos internos, enquanto o aumento nas solicitações reflete maior participação dos usuários.

4. Meios de atendimento



Entre os canais de atendimento analisados, o telefone, por meio da Central SP 156, destacou-se como o mais utilizado pelos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), concentrando 47% das manifestações registradas. Esse dado revela uma clara preferência pela comunicação síncrona e de resposta imediata, indicando que os usuários valorizam especialmente a agilidade e a interação direta no momento de registrar suas demandas. A predominância desse canal pode estar relacionada a fatores como maior acessibilidade, facilidade de uso e a confiança que a população deposita no atendimento telefônico.

5. Classificação das manifestações



No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de **103** manifestações, das quais **50%** corresponderam a reclamações. O hospital mantém um processo contínuo de monitoramento e análise dessas manifestações, com discussões sistemáticas entre os gestores acerca do conteúdo das queixas apresentadas. A partir dessas análises, são implementadas medidas corretivas e preventivas voltadas tanto às áreas administrativas quanto às assistenciais, visando à melhoria contínua dos processos institucionais.

As manifestações relacionadas à insatisfação com Recursos Humanos têm recebido atenção prioritária. Além da atuação direta dos gestores, o Comitê de Humanização participa ativamente do tratamento dessas demandas, promovendo ações integradas voltadas ao aprimoramento do clima organizacional, das relações interpessoais e das condições de trabalho.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **38** solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a **37 %** do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **Assistência à saúde (100%)**.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, **63%** são relativos a **Cirurgia** e **18%** a **Consulta/Atendimento/Tratamento**.

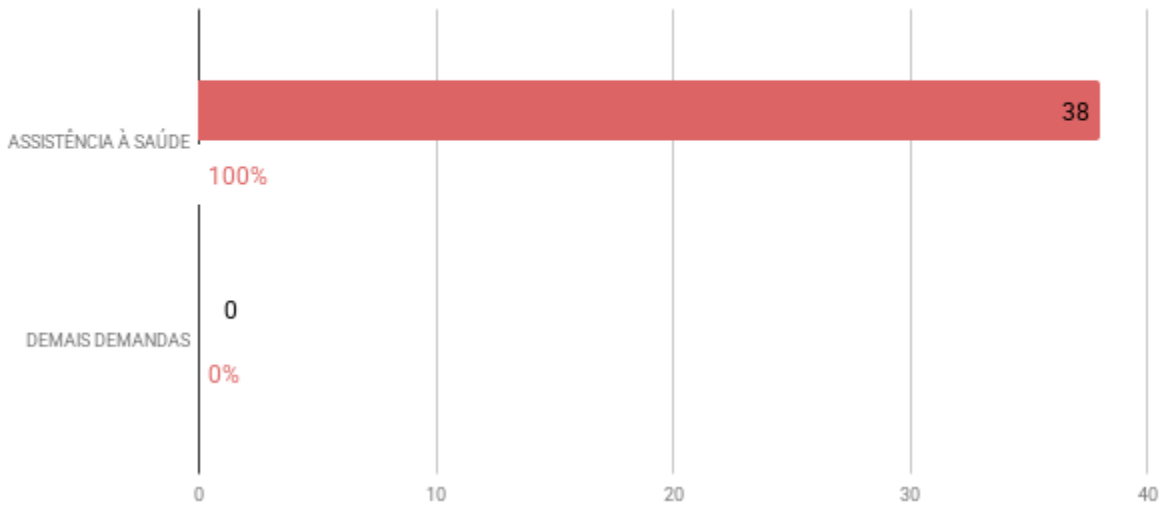
As solicitações cirúrgicas são analisadas individualmente pelas chefias responsáveis. Quando consideradas pertinentes, são atendidas; nos demais casos, desde que corretamente inseridas no fluxo de agendamento, os usuários são orientados quanto aos prazos e permanecem na fila de espera.

Ressalta-se que o Hospital São Luiz Gonzaga não possui governança sobre determinados tipos de cirurgias, especialmente aquelas de maior complexidade. Nessas situações, como nos casos oncológicos ou em patologias de alto risco, os pacientes são encaminhados, por meio do Sistema SIGA, para unidades de referência com maior nível de complexidade.

Por sua vez, as solicitações ambulatoriais sob governança do hospital são avaliadas e, quando pertinentes, priorizadas para agendamento. As demandas que não integram a oferta assistencial da instituição são direcionadas à Central de Regulação.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 2 Trimestre 2025.

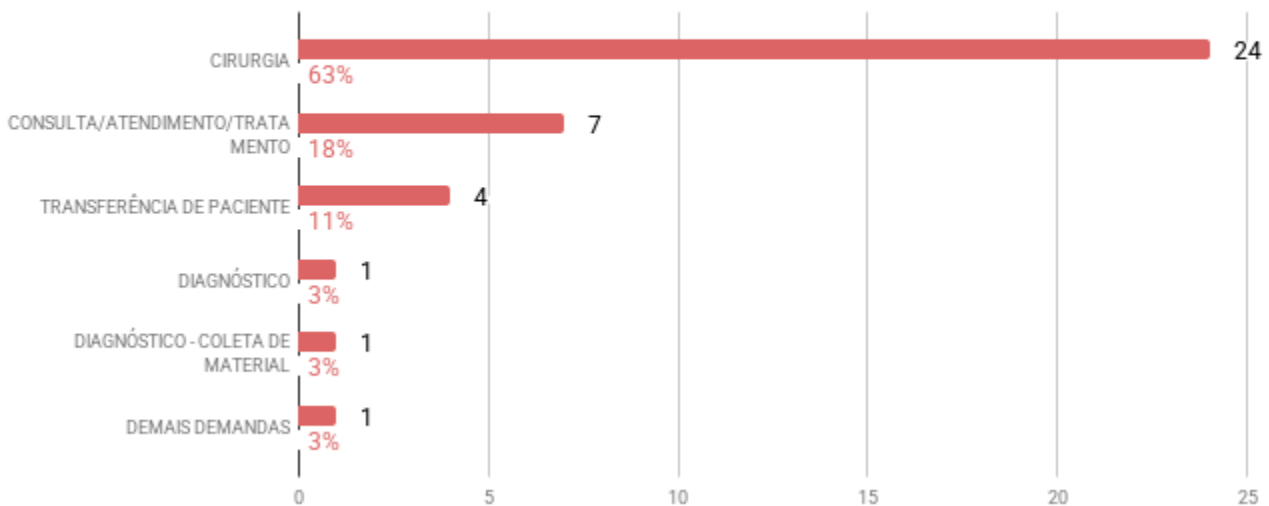
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **51** reclamações registradas no período correspondem a **50%** do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão (82%)**.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, **60%** são relativos a **Estabelecimento de Saúde** e **33%** a **Recursos Humanos**.

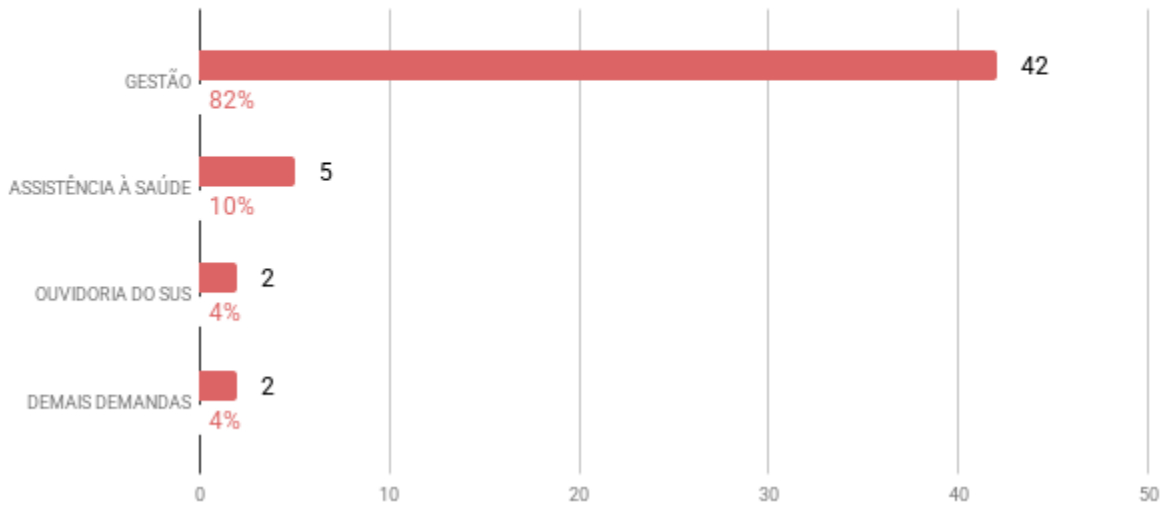
As manifestações vinculadas à área de Recursos Humanos evidenciam insatisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado, à conduta profissional, ao relacionamento interpessoal e à clareza na comunicação. Todas as ocorrências foram encaminhadas às lideranças competentes para análise individual e adoção de medidas corretivas junto aos colaboradores envolvidos.

As reclamações referentes ao relacionamento interpessoal foram direcionadas às chefias correspondentes, com o objetivo de subsidiar a avaliação dos casos e a implementação de providências administrativas alinhadas às normas e diretrizes institucionais.

A atuação imediata diante dessas situações é essencial para a promoção de um ambiente organizacional saudável e respeitoso, refletindo diretamente na qualidade e na segurança da assistência prestada aos pacientes.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 2 Trimestre 2025.

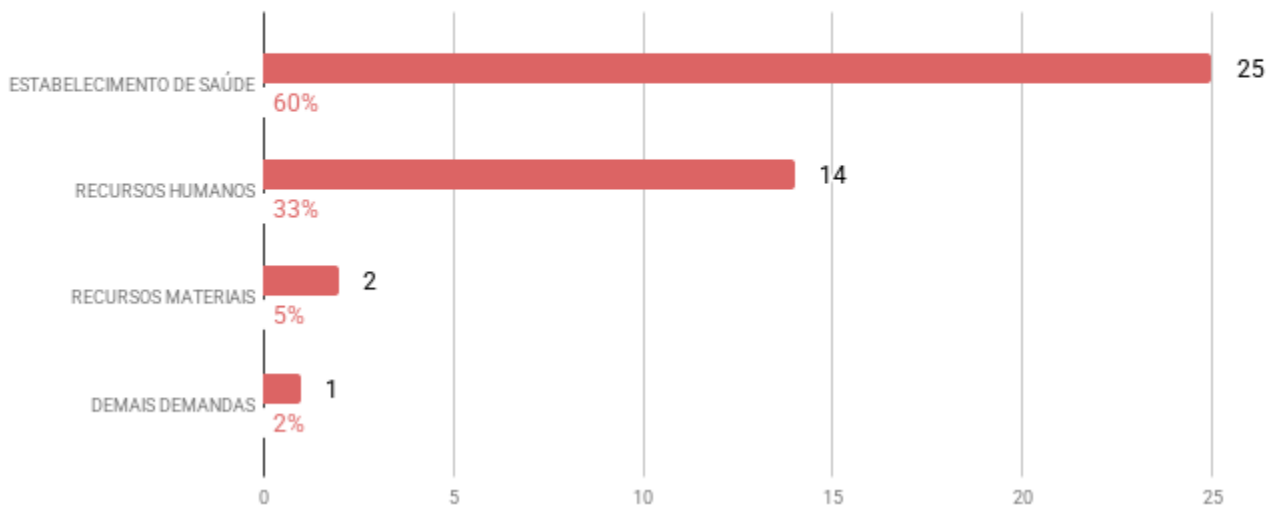
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7

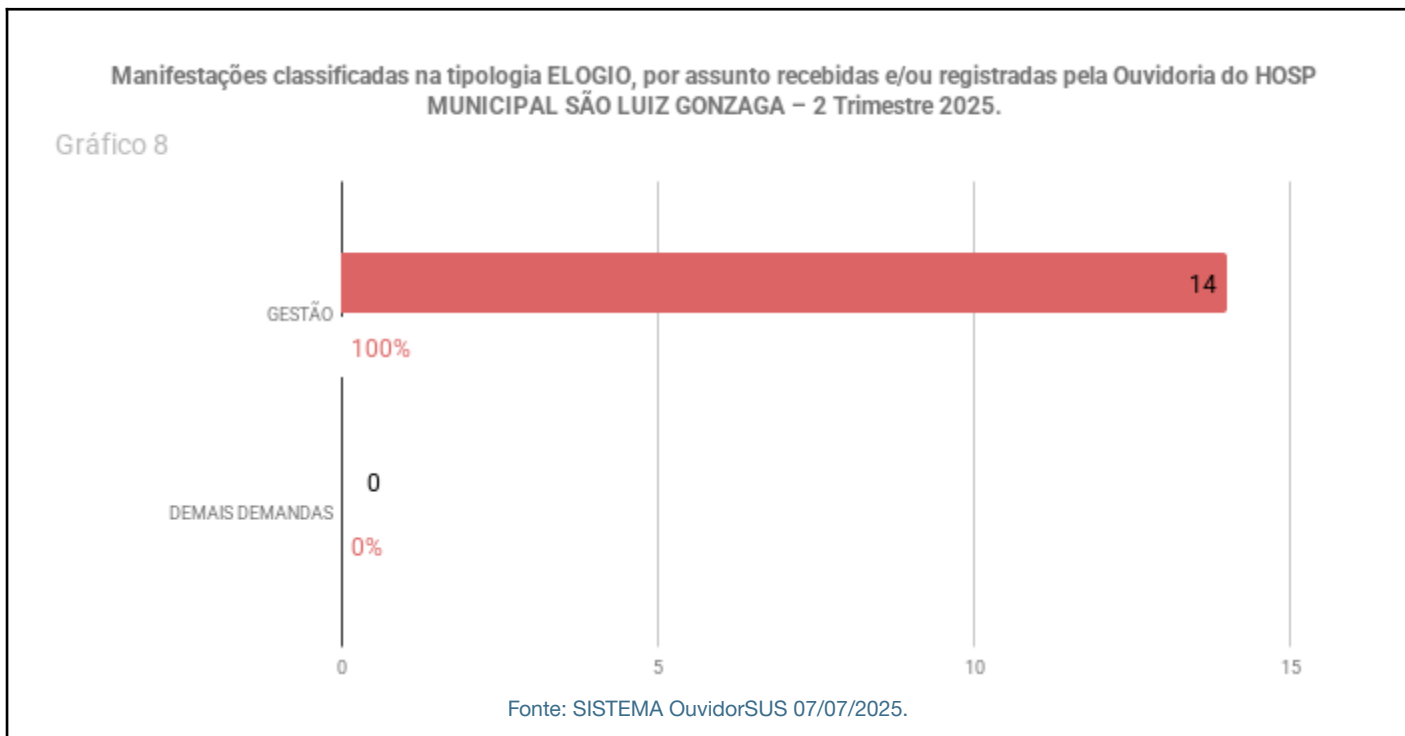


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **14 elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **14% do total**. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi **Gestão**, que representa **100%**. A média mensal no trimestre foi **4,7** elogios.

Os elogios recebidos foram encaminhados às equipes correspondentes, com o propósito de reconhecer e valorizar o desempenho demonstrado nas atividades do hospital. O despacho conjunto da Diretoria Técnica e da Gerência Administrativa ressaltou a importância do trabalho realizado, reafirmando o compromisso institucional com a qualidade e a excelência nos serviços prestados.



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
AHM - HMSLG - APOIO MÉDICO	25	32	78%
AHM - HMSLG - DIRETORIA CLÍNICA	18	32	56%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	1	5	20%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	6	10	60%
HOSPITAL MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA	6	9	67%
Total	56	88	64%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 88

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 56

- Ações a serem realizadas para melhorar o prazo das demandas: Realização de monitoramento contínuo dos processos; Sensibilização das áreas envolvidas quanto à importância de responder dentro dos prazos estabelecidos pela portaria vigente. Aprimorar a capacidade de resposta às solicitações, fortalecer a escuta ativa, incentivar a participação social e garantir autonomia e transparência nos processos. Automatização do fluxo de encaminhamentos, a capacitação das áreas envolvidas e a manutenção de uma comunicação transparente com o cidadão.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

consolidar processos, documentar rotinas,

- Quantidade de demandas recebidas no período:103
- Principais problemas identificados: Ausência de feedback devido a dados incompletos
- Sugestões para melhoria:Aprimorar a capacidade de resposta às solicitações, fortalecer a escuta ativa, incentivar a participação social e garantir autonomia e transparência nos processos.

11. Plano de ação

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

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
Implementar plano de ações corretivas e de engajamento para elevar o cumprimento das metas de CMA de 64% para $\geq 80\%$ no próximo ciclo.	Resultados atuais mostram baixo desempenho em alguns setores (20%–56%), indicando falta de acompanhamento, engajamento e padronização dos registros.	Todas as áreas do HMSLG, com foco nas Gerências Administrativa e Diretoria Clínica.	Início imediato, com prazo de 90 dias para reavaliação dos resultados e acompanhamento mensal das ações. 1. Reunião de alinhamento com todas as gerências. 2. Criação de planos de ação setoriais com metas específicas. 3. Capacitação dos líderes em gestão de indicadores. 4. Reuniões mensais de acompanhamento. 5. Reconhecimento dos setores com melhor evolução.	Direção Geral: acompanhamento global e suporte institucional. - Núcleo de Qualidade / CMA: monitoramento dos indicadores e apoio técnico. - Gerentes de Setor: execução e registro das ações.	Em andame... ▾
					Em andame... ▾

					Em andame... ▾
--	--	--	--	--	----------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Quinzenal	Comitê de humanização.	Aprimorar as habilidades de comunicação e acolhimento de pacientes e colaboradores.	Ouvidora; Gerente administrativa; Supervisora de reabilitação; Coordenadora médica; Supervisora de nutrição.
Diariamente	Núcleo Interno de regulação	Gerenciar panorâma do hospital.	Diretoria Técnica Diretoria clínica. Ouvidoria; Gerente administrativa; Gerência de enfermagem; Coordenadores médicos; Supervisoras de Enfermagem Supervisora de Apoio médico.

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações demonstra engajamento crescente dos cidadãos na avaliação dos serviços de saúde , refletindo confiança no canal de ouvidoria.

Entretanto, a alta concentração de reclamações relacionadas à gestão e aos recursos humanos indica a necessidade de reforçar ações voltadas à melhoria do clima organizacional, comunicação e postura profissional

Apesar do avanço na resolução das demandas, persiste a necessidade de melhorar os fluxos internos e reduzir o tempo de resposta.

O reconhecimento público por meio dos elogios reforça a importância da valorização das boas práticas e do comprometimento das equipes com o atendimento de qualidade

A Ouvidoria reitera seu compromisso com a transparência , a escuta qualificada e a mediação construtiva entre usuários e gestão.

Conclusão Geral

O segundo trimestre de 2025 foi marcado por avanços significativos na escuta cidadã e na gestão das manifestações, com destaque para o reconhecimento institucional das boas práticas.

Os desafios identificados, especialmente relacionados à agilidade na resposta e ao aprimoramento da comunicação interna, estão sendo tratados de forma estruturada por meio do plano de ação apresentado.

O relatório reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão participativa, orientado para resultados, transparência e fortalecimento do controle social.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A gestão reconhece a importância das informações apresentadas pela Ouvidoria como instrumento de melhoria contínua.

Serão priorizadas ações voltadas à capacitação das equipes, padronização de fluxos e otimização de prazos de resposta.

Reafirma-se o compromisso com a ética, o respeito, a empatia e a eficiência na prestação de serviços de saúde à população.

A Direção entende que o fortalecimento do diálogo interno e a valorização profissional são pilares fundamentais para a qualidade assistencial e satisfação do usuário.

O período analisado evidencia desafios importantes na gestão de demandas, especialmente quanto aos prazos de resposta e à comunicação interna. Ao mesmo tempo, o aumento de elogios demonstra o reconhecimento da população aos esforços institucionais.

O relatório subsidia decisões estratégicas voltadas ao fortalecimento da governança, valorização das equipes e aprimoramento da experiência do cidadão

O segundo trimestre de 2025 foi marcado por avanços significativos na escuta cidadã e na gestão das manifestações, com destaque para o reconhecimento institucional das boas práticas.

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
- 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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. 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.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + 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>



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>

