

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA



Unidade: Hospital São Luiz Gonzaga

Endereço: Rua Michel Ouchana Nº 94- Jaçanã - CEP: 02276-140

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, 28p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

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 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	10
2.1. Panorama Geral do Trimestre	10
2.2. Retrospectiva 2024	10
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

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 e Unidades de Urgência/Emergência, Centro Cirúrgico e Obstétrico, Ambulatório, Laboratório e Centro de Diagnóstico por imagem.

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





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 Trimestre e Retrospectiva 2024

No quarto trimestre de 2024, a ouvidoria do hospital registrou um total de **74** manifestações, sendo **23** elogios, **32** reclamações e **19** solicitações.

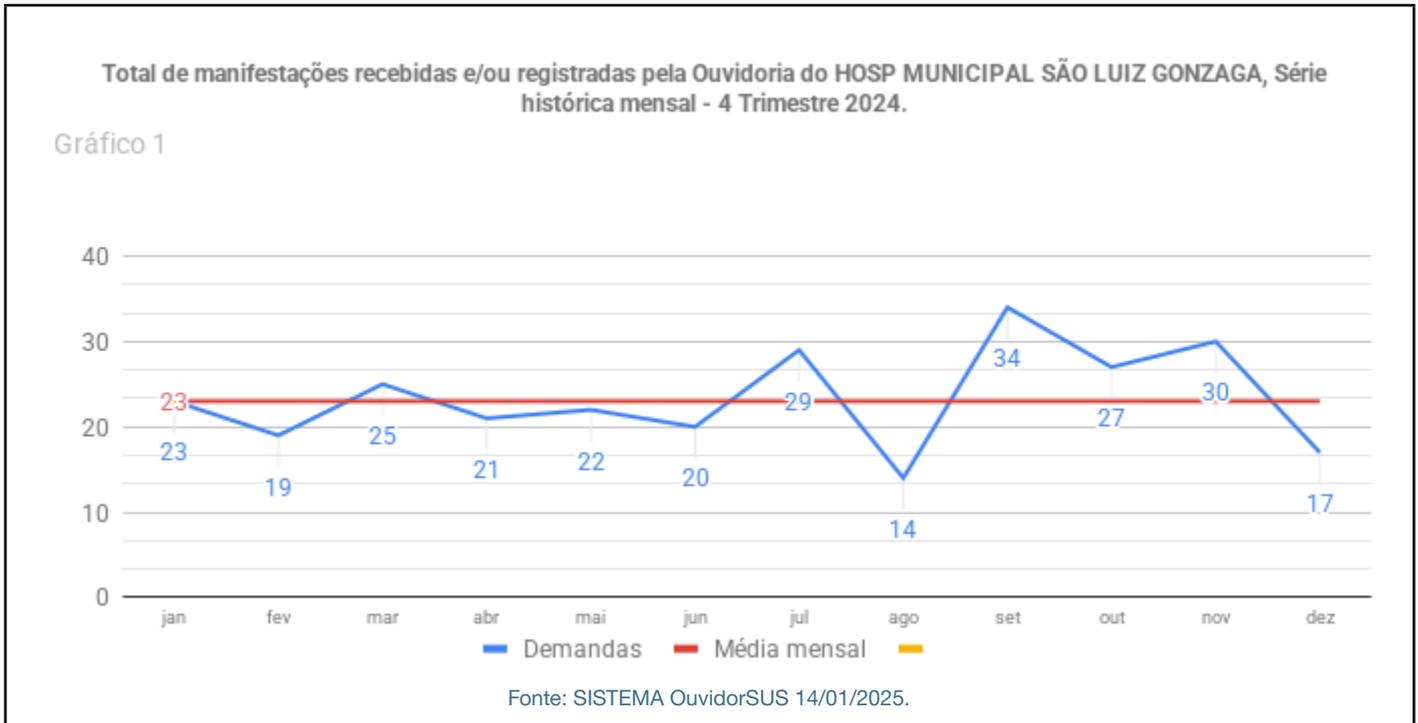
2.1. Panorama Geral do Trimestre

No trimestre, o Hospital realizou 2.937 saídas, 6949 atendimentos emergenciais, partos, 12.515 atendimentos ambulatoriais, 704 partos, 779 cirurgias eletivas, 69 cirurgias de urgências. Observa-se um aumento do número de atendimentos.

2.2. Retrospectiva 2024

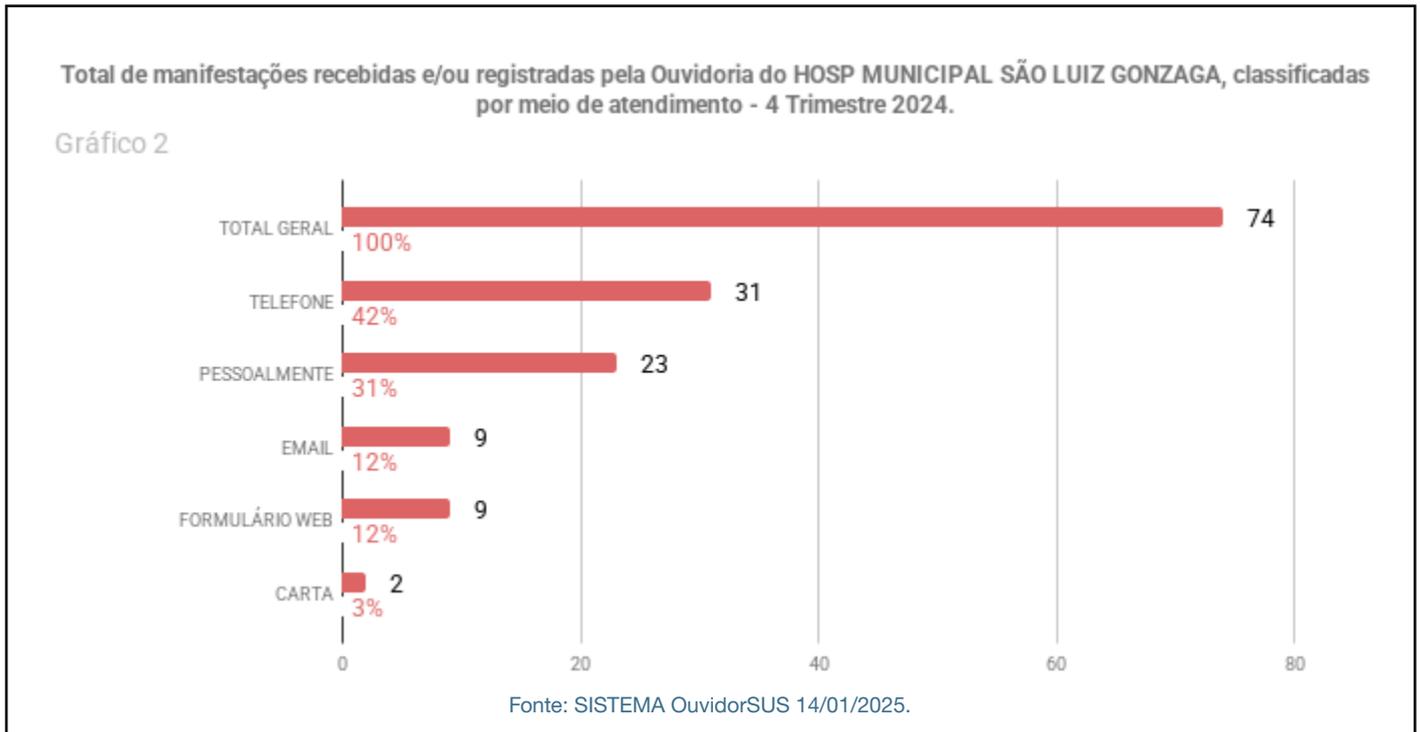
No ano de 2024 o Hospital São Luiz Gonzaga realizou 11.621 saídas hospitalares, 28.776 atendimentos emergenciais, 2.898, cirurgias eletivas, 735 cirurgias de urgências, 2.960 partos, 48.301 atendimentos ambulatoriais (consultas).

3. Número de manifestações – Série histórica



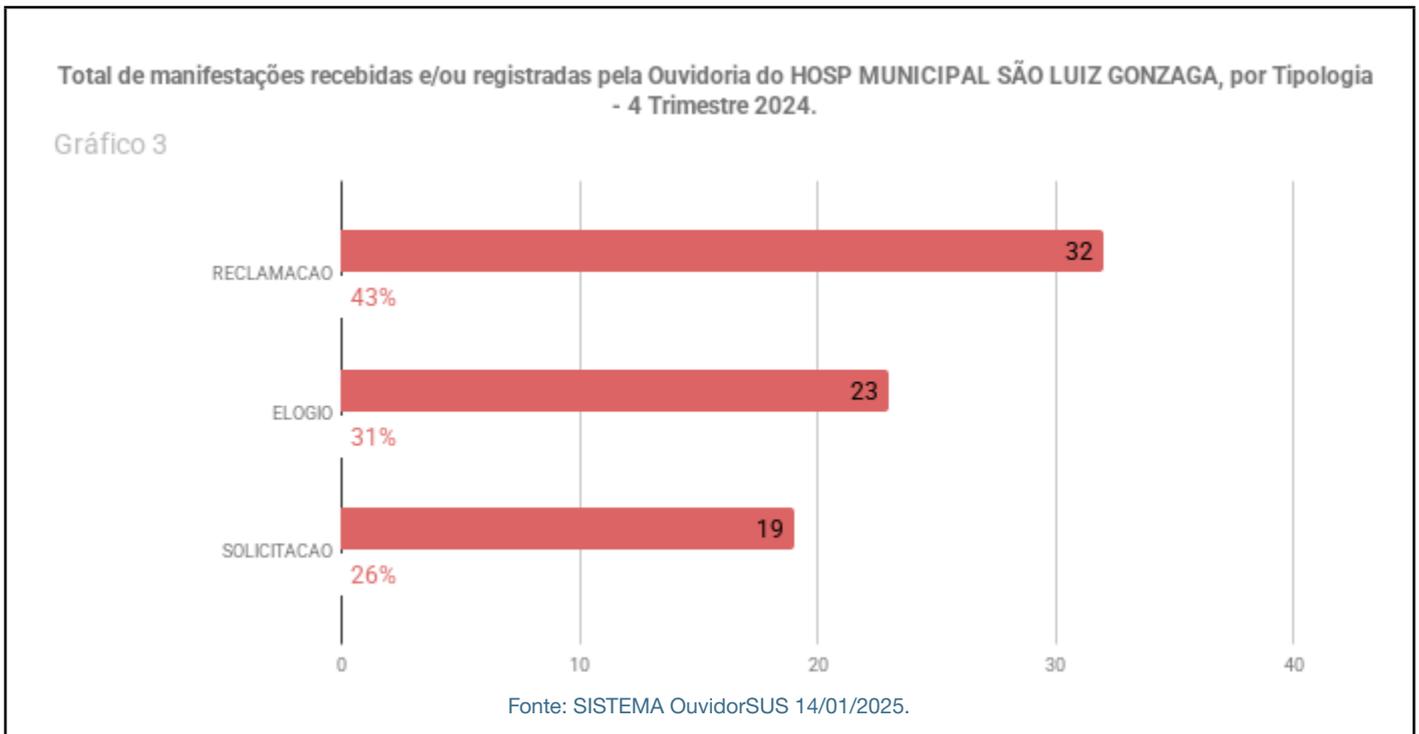
No quarto trimestre, o hospital não registrou nenhuma denúncia. Observamos ainda que, o total de reclamações/solicitações quando comparado ao trimestre anterior, nota-se uma queda de 0,84%.

4. Meios de atendimento



Nos canais de atendimento, o meio mais utilizado pelos usuários dos serviços de saúde (SUS) foi telefone (156).

5. Classificação das manifestações



Do total de 74 manifestações recebidas no quarto trimestre de 2024, a prevalência corresponde a reclamações, que teve um percentual de 43%. O hospital avalia constantemente as reclamações recebidas, discutindo entre os gestores o conteúdo das queixas, implementando medidas corretivas nas áreas administrativas e assistenciais. As queixas relativas à Insatisfação de Rh estão sendo trabalhadas não só pelos gestores como também pelo Comitê de Humanização.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **19** solicitações registradas no **4º** trimestre de 2024 correspondem a **26%** 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, **74%** são relativos a Cirurgia e **16%** a Consulta/Atendimento/Tratamento.

No ano de 2024 o Hospital São Luiz Gonzaga realizou 2.898 cirurgias eletivas, 735 cirurgias de urgência. Vale ressaltar que, apesar do número significativo de cirurgias eletivas, tivemos 188 cirurgias eletivas suspensas por absenteísmo.

Quando realizamos a análise detalhada das solicitações percebemos que as insatisfações se referem ao tempo de espera desde o primeiro atendimento realizado na UBS.

É fundamental analisar e encaminhar as solicitações de forma adequada, garantindo que os pacientes recebam a atenção necessária dentro de seu contexto.

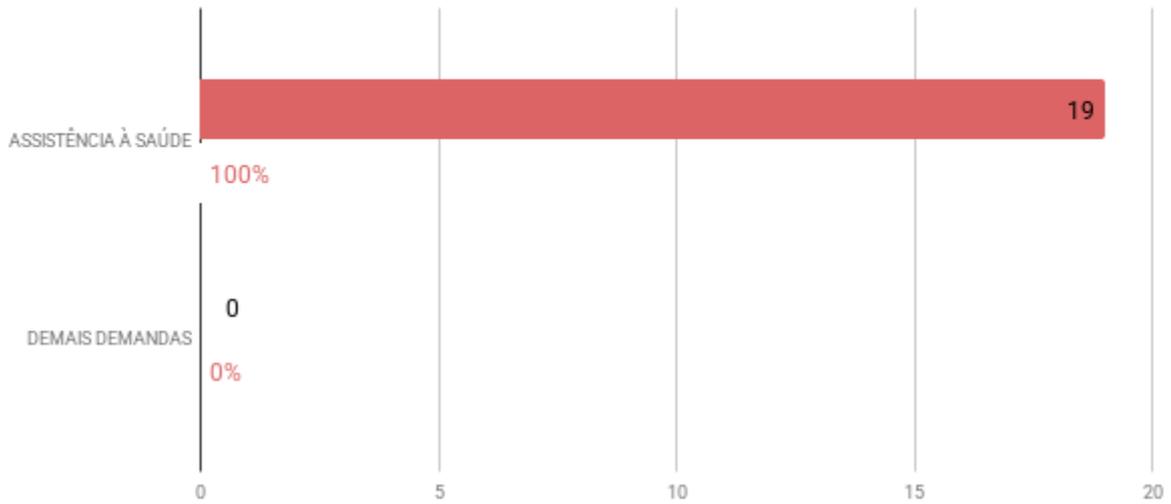
As solicitações de cirurgia são analisadas individualmente e os prontuários encaminhados às chefias responsáveis para avaliação. As solicitações entendidas como pertinentes são atendidas, as demais avaliadas como corretamente inseridas no fluxo de agendamento são respondidas com as devidas justificativas e aguardam em fila de espera.

Em relação a algumas solicitações de cirurgia, o HSLG não possui governança. Algumas patologias, para maior segurança do paciente, requerem tratamento cirúrgico em Hospital de complexidade superior ao nosso. Nesse caso, bem como os casos oncológicos, são referenciados para serviço de alta complexidade pelo sistema SIGA.

As solicitações de consulta/atendimento/tratamento de especialidades que se encontram sob governança do HSLG são avaliadas e as entendidas como pertinentes são inseridas com prioridade, algumas das solicitações que não são contempladas em nosso serviço são enviadas a Central de Regulação.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 4 Trimestre 2024.

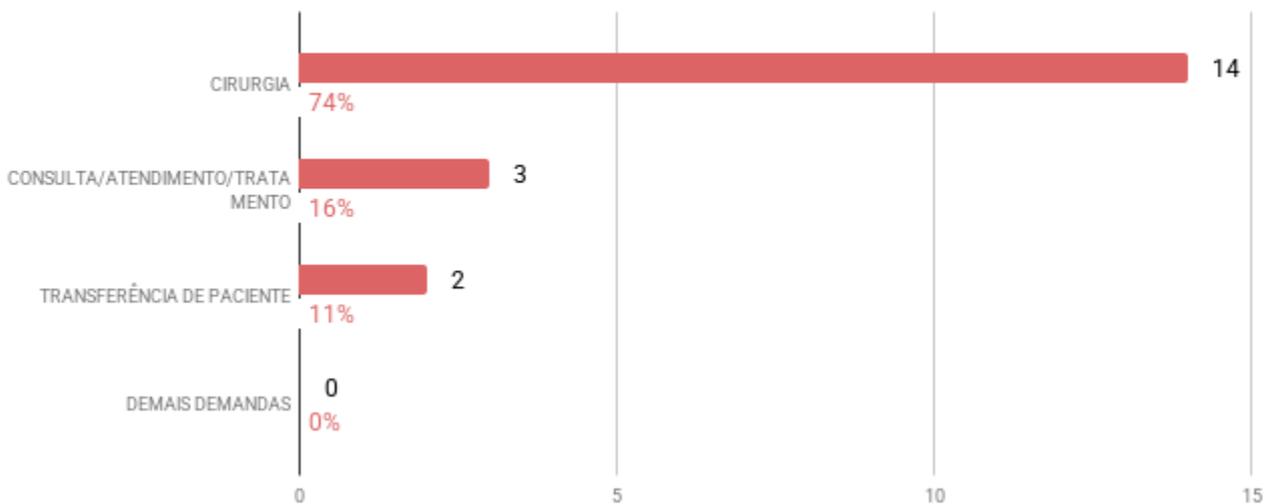
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **32** reclamações registradas no período correspondem a **43%** do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (**84%**).

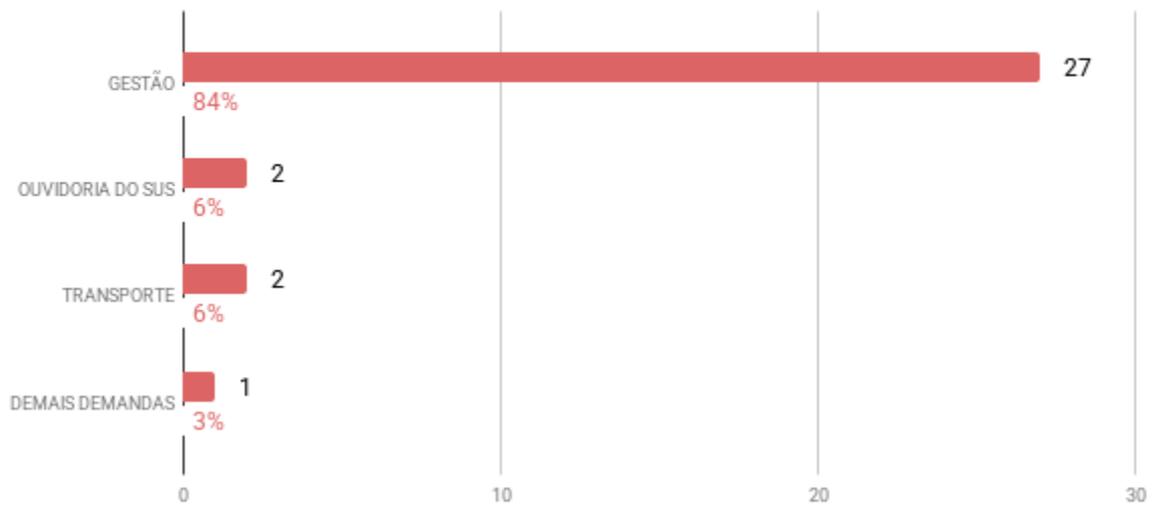
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, **56%** são relativos a Estabelecimento de Saúde e **41%** a Recursos Humanos.

As manifestações relativas a recursos humanos evidenciam a insatisfação dos usuários com o atendimento, dos profissionais, relacionamento interpessoal, com a conduta adotada ou falta de clareza nas informações. Todas as queixas foram encaminhadas às lideranças para que sejam tratadas pontualmente com os profissionais envolvidos.

As reclamações referentes a relacionamento interpessoal foram encaminhadas às chefias para serem analisadas e tomadas as medidas administrativas pertinentes, e compatíveis com nosso Regimento Interno. É fundamental abordar essas questões prontamente, garantindo um ambiente de trabalho saudável e respeitoso, que impacta diretamente na qualidade do cuidado prestado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 4 Trimestre 2024.

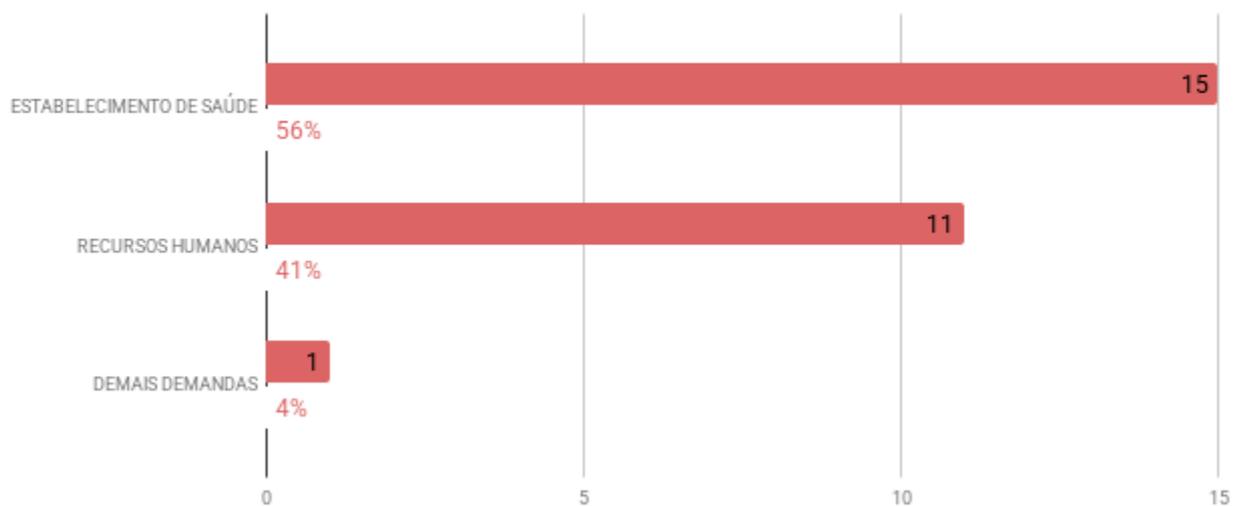
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

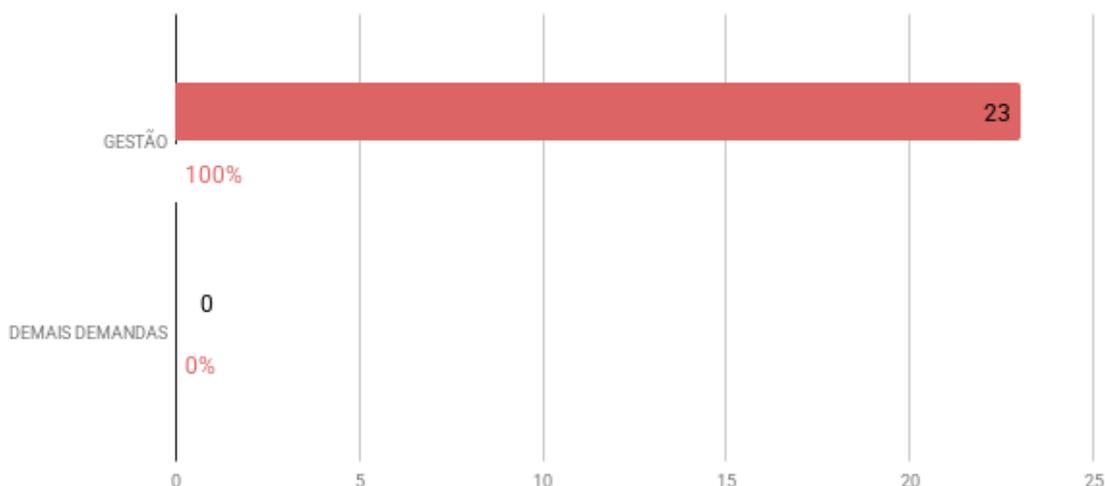
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **23** elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **31%** do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa **100%**. A média mensal no trimestre foi **7/8** elogios, representando um aumento em relação ao trimestre anterior, que foi de 5.

Os elogios foram encaminhados às equipes envolvidas, a fim de incentivá-las e reconhecer seu bom desempenho na atividade fim do hospital. O despacho da Diretoria Técnica e da Gerência Administrativa reforçou a importância do trabalho realizado.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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	14	15	93%
AHM - HMSLG - DIRETORIA CLÍNICA	9	15	60%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	18	20	90%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	6	7	86%
HOSPITAL MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA	4	4	100%
Total	51	61	84%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 61
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 51
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

AHM- Diretoria Técnica

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: monitorar semanalmente e pontuar os prazos.
- Principais resultados obtidos:
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 74
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 74
- Principais problemas identificados: ausência de feedback devido dados incompletos , tipificação equivocada.
- Sugestões para melhoria: melhorar a escuta

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
Investir em programas de capacitação e treinamento para os profissionais	Propiciar melhoria do atendimento e experiência ao paciente	Através cursos online, filmes educativos, palestras, treinamentos práticos, etc	Ao longo do ano, em datas e períodos específicos	Comitê de humanização, consultores de treinamento, gestores.	Em andame... ▾
Promover controle no sistema de gestão de filas e agendamento	Reduzir o tempo de espera, aumentar a eficiência e melhorar a experiência do paciente.	Criando sistemas de monitoramento	Ao longo do ano	Equipe de TI, Equipe administrativa e Núcleo de informação em saúde	Em andame... ▾
Fortalecer os canais de comunicação entre pacientes e instituição	Identificar gargalos e promover melhoria institucional.	Incentivando os pacientes quanto o usos das plataformas, objetivando melhoria institucional	Diariamente	Gestores e todos os profissionais envolvidos no processo.	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Semanal.	Comitê de humanização.	Aprimorar as habilidades de comunicação e acolhimento de pacientes e colaboradores.	Ouvidora, Gerente Administrativa, Diretora Clínica, Supervisora de Reabilitação, Coordenadora Médica, Supervisora de Nutrição.
Diariamente	Núcleo Interno de Regulação	Gerenciar Panorâma do Hospital	Ouvidoria, Diretoria Técnica, Diretoria Administrativa, Gerência de Enfermagem, Diretoria Clínica, Coordenação Médica

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações permite identificar que as insatisfações relacionadas a Recursos Humanos têm sido tratadas com medidas corretivas, notificações e reflexões sobre as condutas dos profissionais. Foram realizadas revisões de fluxos administrativos e treinamento de pessoal e ajustes na comunicação com os pacientes.

A ouvidoria segue acompanhando o andamento das solicitações de cirurgia e consulta, com foco na agilidade dos processos. O acompanhamento contínuo das filas de espera e a comunicação com os pacientes são prioridades para evitar insatisfações.

A ouvidoria deve garantir que as queixas sejam tratadas com a devida celeridade e diligência. A comunicação eficaz e o respeito aos protocolos são fundamentais para evitar o surgimento de insatisfações.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O bom desempenho das equipes deve sempre ser destacado, pois motiva os profissionais e cria um ambiente de trabalho saudável.

A insatisfação dos pacientes em relação a falhas no atendimento ou problemas com a comunicação entre a equipe médica e os pacientes é uma área de constante atenção. As correções necessárias estão sendo implementadas e o foco é garantir um atendimento transparente e eficaz.

O Hospital São Luiz Gonzaga tem se esforçado para tratar as manifestações de forma eficiente, nosso compromisso é com a melhoria contínua da qualidade do atendimento e a satisfação.

Diretor Técnico: Dr. Guilherme Ribeiro Siepe

Gerente Administrativo: Rosimara Silva Silveira

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_assis_tenciais/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>

