

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES



Unidade: Hospital Municipal Cidade Tiradentes - Carmem Prudente
Endereço: Av dos Metalúrgicos, 1797 - Cidade Tiradentes

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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

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 MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES

Diretoria Técnica

Dra. Fernanda Maria Ferreira Guimarães

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Alexandra Dias Teodoroviz

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

Rosângela Ap. Silva

Ouvidor Hospital Cidade Tiradentes

Lúcia de Fátima Lemos Leite

Equipe de Ouvidoria Hospital Cidade Tiradentes

Renato Magno Pereira – Coordenador de Atendimento
Adriana Maria da Cruz Pereira – Ouvidoria Local
Joelma de Sousa Carneiro – Ouvidoria Local
Andreia Costa Curcio – Sub-rede Diretoria Administrativa
Bruna Alves – Sub-rede Diretoria Técnica
Layane Maximiano Bispo dos Santos – Sub-rede Gerência de
Enfermagem

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	7
2. Panorama Geral do período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	20
15. Glossário	23
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 Municipal Cidade Tiradentes foi inaugurado no dia 1º de julho de 2007, resultado de uma parceria entre a Casa de Saúde Santa Marcelina e a Prefeitura de São Paulo. Trata-se do primeiro Hospital Municipal a ter contrato de gestão firmado com uma Organização Social de Saúde (OSS) para sua administração.

É um hospital geral, de média complexidade, com Pronto-Socorro de portas abertas. A assistência é universal e gratuita à população, com abrangência 100% SUS, seguindo as diretrizes de humanização. Atende todas as especialidades médicas básicas: Clínica Médica, Clínica Pediátrica, Clínica Cirúrgica, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Obstetrícia e Psiquiatria. A gestão, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde são divididas em quatro modalidades: atendimento hospitalar (internações), atendimento de urgências/emergências, Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (inclusive com SADT externo referenciados pela rede básica da microrregião) e Serviço de Atendimento Domiciliar (Melhor em Casa).

Atualmente, são realizados cerca de 17 mil atendimentos mensais no Pronto-Socorro.

O hospital conta com 245 leitos, sendo 51 destinados à Unidade de Terapia Intensiva (Adulto, Pediátrica e Neonatal). A Instituição atende uma população estimada em 520 mil habitantes da microrregião de Cidade Tiradentes/Guaianases, além dos moradores de bairros e cidades vizinhas. É referência para Atenção Primária de Saúde da região, sendo composto por Unidades Básicas de Saúde (UBS), Atendimento Médico Ambulatorial (AMA), Pronto Atendimento (PA) e Unidade de Pronto Atendimento nível 3 (UPA).

Foi o primeiro hospital municipal e a instituição com menor tempo em atividade (14 meses) em todo o país a alcançar o título de Acreditação Nível I pela ONA, com alta relevância nacional (setembro de 2008). Depois desse feito, o hospital se empenhou e mais uma vez avançou, conquistando o Nível II em novembro de 2009. A partir de então, o Hospital amadureceu e realizou um trabalho extenso de formação de colaboradores e gestores, com novas definições dos processos estratégicos e de apoio, mudança de cultura e adequação a rígidos padrões de qualidade e segurança. Com o empenho e dedicação de todos os colaboradores, foi possível elevar o padrão de qualidade, alcançando o nível máximo da Acreditação, compondo o seleto grupo de Instituições de Saúde do país que possuem certificação ONA, Nível III – Excelência em Gestão.

2. Panorama Geral do período

O Hospital Cidade Tiradentes, no 2º trimestre do ano de 2024, teve uma alta demanda de atendimentos, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro infantil, aumentando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo superlotação em todos os seus setores de internação.

Um dos fatores que contribuíram para a superlotação foi a grande demanda de pacientes com dengue, sintomas gripais e influenza (H1N1).

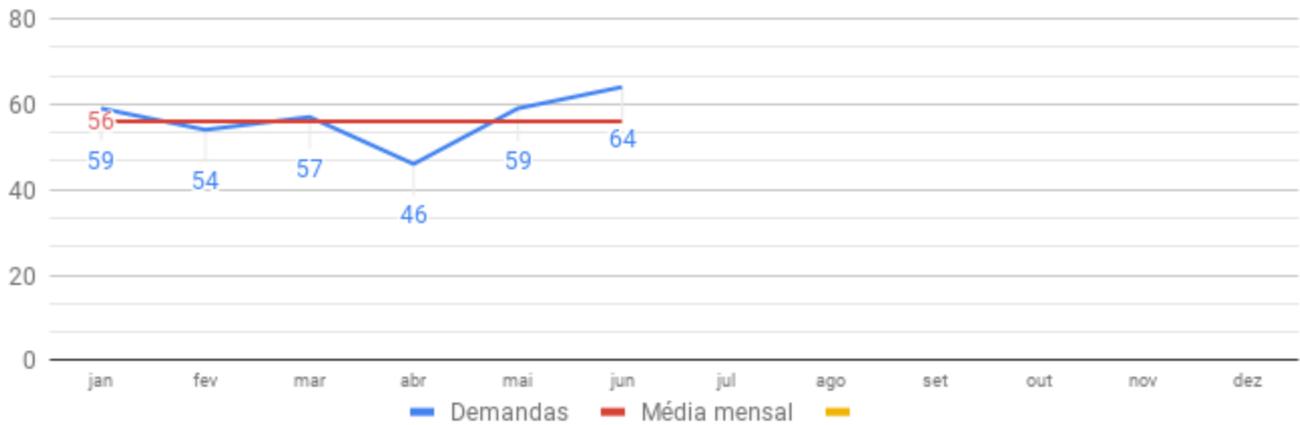
Entretanto, continuamos buscando a excelência em nossos atendimentos, promovendo atualizações e alinhamentos contínuos, revendo e aperfeiçoando nossos processos de trabalho com o intuito de melhorar a qualidade de nossa assistência.

Em relação às demandas da Ouvidoria, nossa unidade é muito atuante, agindo em parceria com os demais gestores, a fim de resolver e/ou minimizar os impactos das manifestações para nossos usuários e seus familiares.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



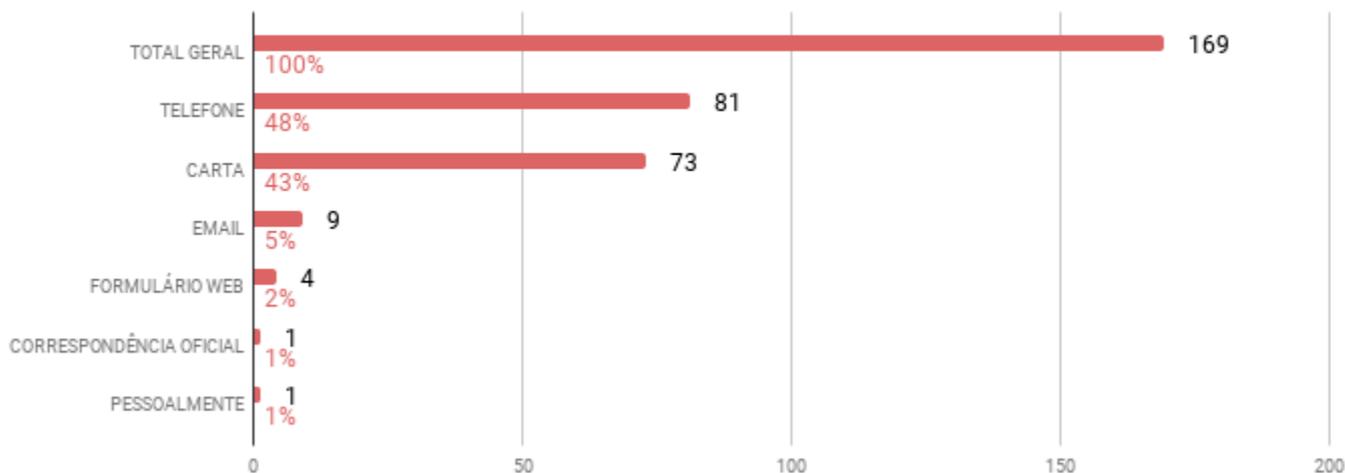
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Verifica-se o total de 169 manifestações recebidas no 2º Trimestre do ano de 2024.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



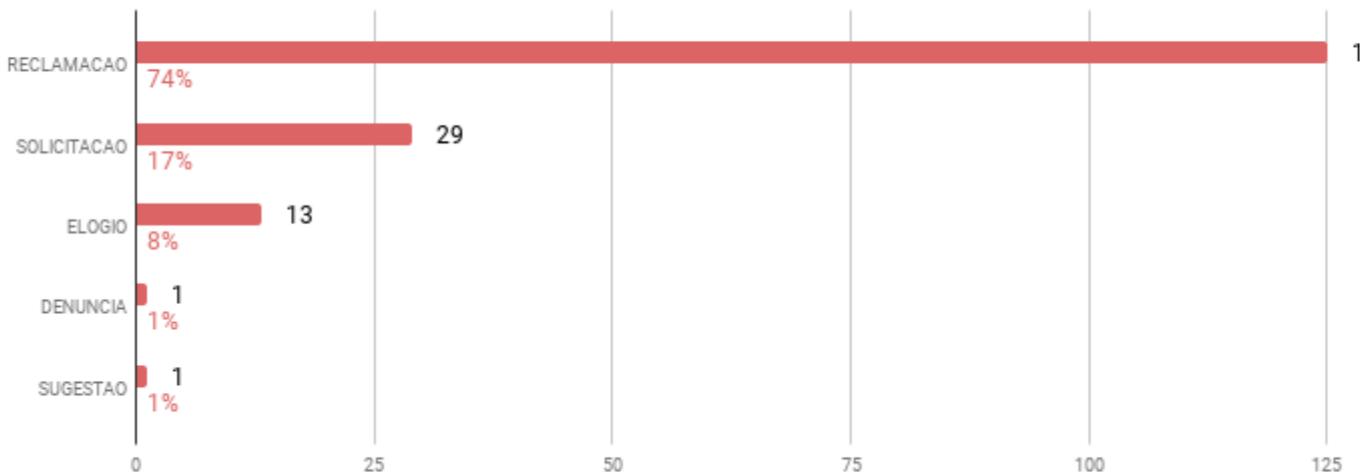
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No 2º Trimestre do ano de 2024, a grande maioria dos usuários se manifestou por meio do telefone 156, representando 81 manifestações, sendo equivalente a 48% das demandas. Por meio de carta, registrada diretamente em nossa Ouvidoria Local, ocorreram 73 manifestações, com o percentual de 43%.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Verifica-se que, do total de 169 manifestações recebidas no 2º trimestre do ano de 2024, temos 74% destas manifestações classificadas como reclamações, 17% como solicitações, 8% classificadas como elogios, 1% denúncia e 1% como sugestão.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

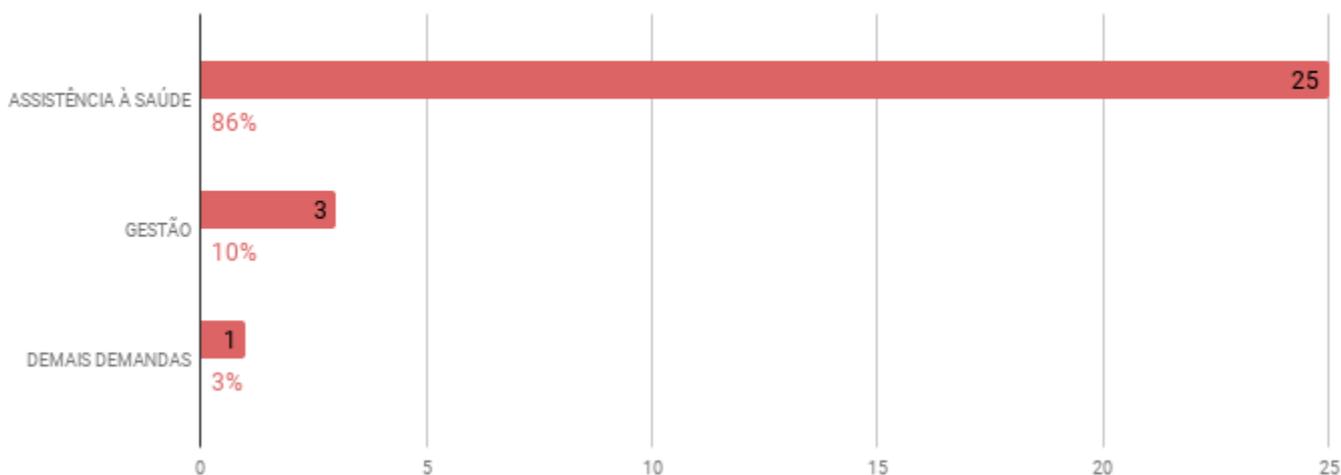
As 29 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 17% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (86%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 36% são relativos a Consultas/Atendimentos/Tratamento e 28% a Transferência de Pacientes.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2024.

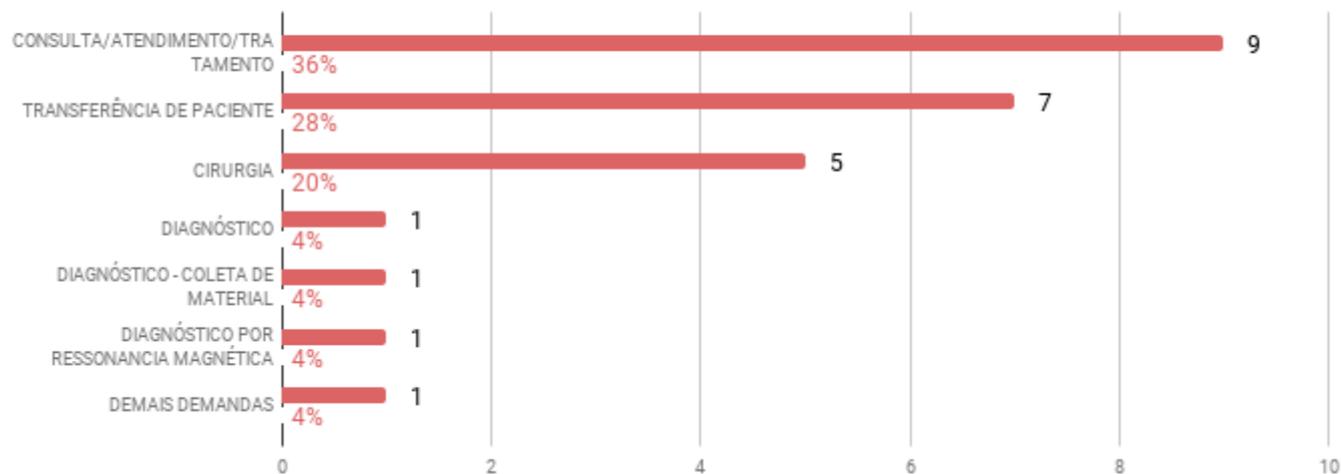
Gráfico 4



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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

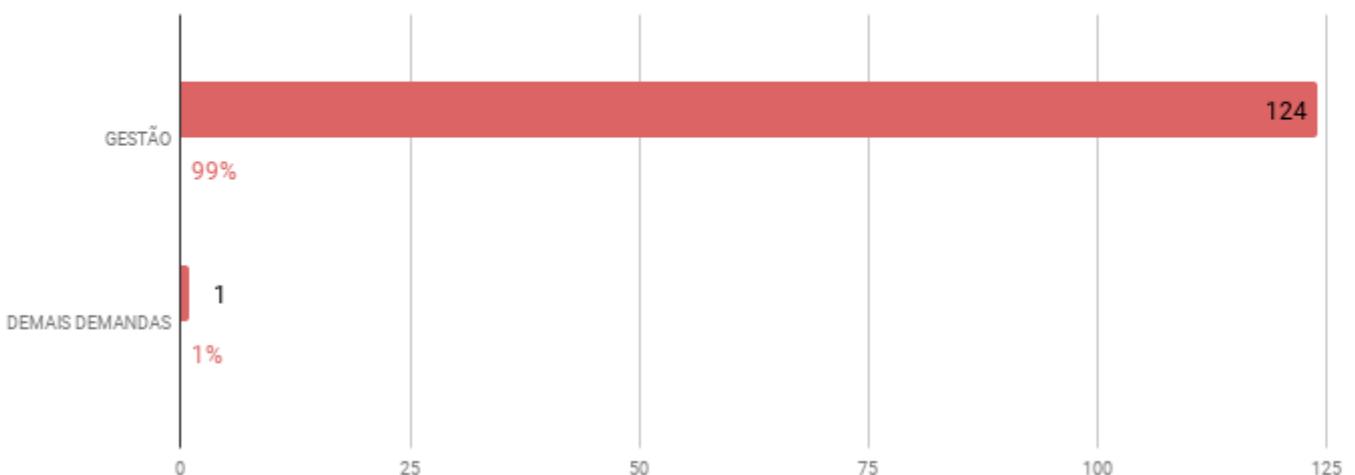
As 125 reclamações registradas no período correspondem a 74% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (99%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 48% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE – 2 Trimestre 2024.

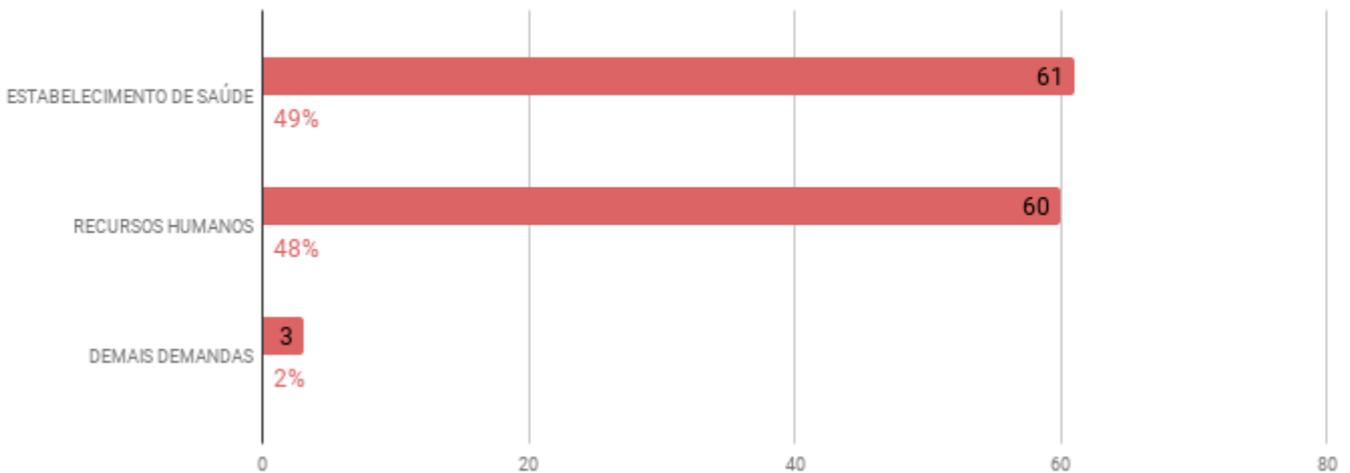
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



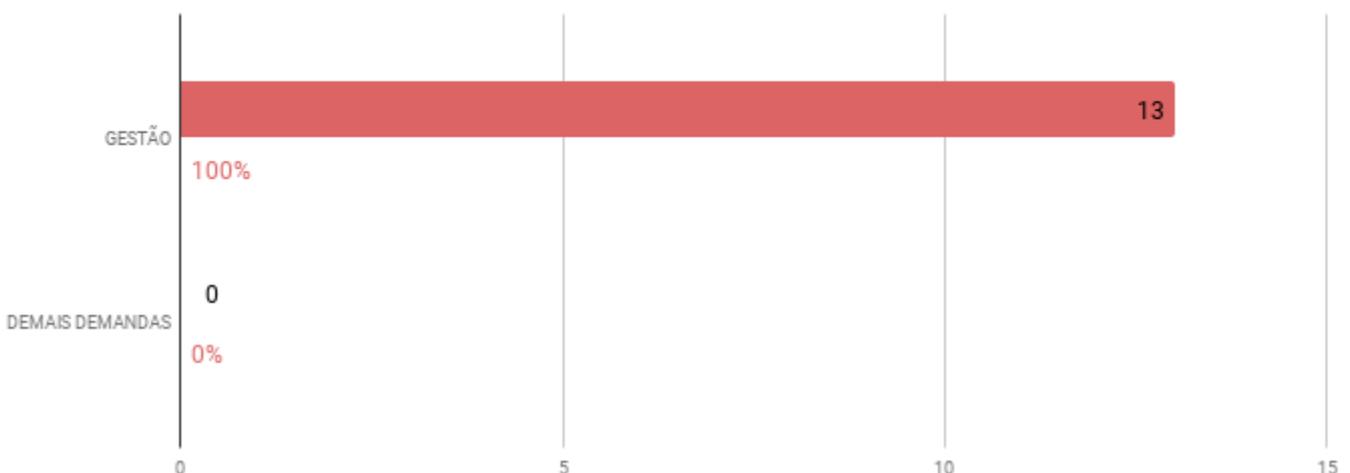
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **13 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 4 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

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 - HMCP - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	3	100%
AHM - HMCP - DIRETORIA TÉCNICA	82	82	100%
AHM - HMCP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	41	47	87%
AHM - HMCT - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO	9	15	60%
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES	5	5	100%
Total	140	152	92%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 152
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 140
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Coordenação de Atendimento

Motivos: atraso nas respostas e validação da supervisão

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: abertura de notificação para as áreas + notificação ao superior hierárquico
- Principais resultados obtidos: diminuição dos atrasos
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: verificar constantemente as caixas das sub redes para acompanhar o andamento das demandas diárias

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 81
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 81
- Principais problemas identificados: estabelecimento incorreto, tipificações e encaminhamento de demandas erradas, como a Rede Hora Certa.
- Sugestões para melhoria: mais treinamento para os agentes da Central 156.

11. Plano de ação

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

Estamos constantemente entrando em contato com a Divisão de Ouvidoria do SUS, instância gestora da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, informando os erros de encaminhamento e tipificações.

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
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2024	Auditoria Interna da qualidade	acompanhamento dos processos de trabalho	Lúcia, Adriana Cruz e Joelma
28/05/2024	Gente que faz o SUS	divulgação do programa e premiação	Lúcia, Adriana Cruz e Joelma
03/06/2024	Macrofluxo Cirúrgico	acompanhamento de toda linha cirúrgica do paciente	Lúcia

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Em relação às demandas da Ouvidoria, nossa unidade é muito atuante, agindo em parceria com os demais gestores, a fim de resolver e/ou minimizar os impactos das manifestações para nossos usuários e seus familiares.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

O Hospital Cidade Tiradentes, no 2º trimestre do ano de 2024, teve uma demanda de atendimentos volumosa, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro infantil, elevando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo superlotação em todos os seus setores de internação.

Entretanto, continuamos buscando a excelência em nossos atendimentos, promovendo atualizações e alinhamentos contínuos, revendo e aperfeiçoando nossos processos de trabalho com o intuito de melhorar a qualidade de nossa assistência.

Manifestações da Ouvidoria

Toda manifestação (reclamação, elogio, solicitação, denúncia), a qual expressa o motivo que levou o usuário a dirigir-se à Ouvidoria, seja ela insatisfatória ou satisfatória, é encaminhada aos Gestores para que tomem ciência e providências se necessário, no sentido de melhorar e contribuir com a satisfação dos usuários do serviço de saúde de nosso Hospital.

Plano de Ação para minimizar as Reclamações :

A princípio todas as reclamações são direcionadas para os Gestores, os quais levam ao conhecimento de suas equipes para analisarem, discutirem e debaterem os fatos.

As ações desenvolvidas para minimizar as reclamações foram:

- a) Capacitação permanente dos Colaboradores;

- b) Treinamentos;
- c) Solicitação de Vagas e Exames para o Complexo Regulador;
- d) Reuniões e Interações de Processos para definição e revisão de fluxos de atendimento;
- e) Notificações de Não Conformidade – Escritório da Qualidade;
- f) Aplicação de Medidas Disciplinares – Ferramenta do Departamento de Gestão de Pessoas.

Solicitações:

Transferência para leito de UTI, transferência para leito de enfermaria, consulta médica de outras Especialidades (Neurologista, Cardiologista, Vascular etc.), Cirurgias/procedimentos não realizados em nosso Hospital, Cateterismo e outros exames não realizados em nosso Hospital.

Temos uma demanda muito grande de atendimento na Porta do Pronto Socorro, onde muitos pacientes ficam internados na Sala de Emergência aguardando vaga para as enfermarias, UTI, bem como aguardando transferência para outros Hospitais para avaliação com outras especialidades, e realização de exames (Cateterismo, CPRE, Hemodiálise e outros).

Estas solicitações são lançadas nos Sistemas (SIGA/CROSS) pelo NIR – Núcleo Interno de Regulação. Contudo, ficamos aguardando a liberação das vagas pelo Complexo Regulador, o qual avalia os casos conforme a gravidade e complexidade do paciente, para agendamento e liberação da solicitação, havendo uma morosidade devido à complexidade do Sistema e à grande demanda.

Sendo que essas demandas devem ser encaminhadas à Divisão de Ouvidoria do SUS SMS e Regulação de Vagas.

Plano de ação para as solicitações:

As solicitações são efetuadas e acompanhadas pelo setor N.I.R. – Núcleo Interno de Regulação, diariamente.

As Solicitações de vagas e exames por meio do Complexo Regulador Municipal de Saúde, mediante inserção dos casos nos Sistemas SIGA e CROSS.

As solicitações de vagas de leito de longa permanência para o Complexo Regulador Municipal de Saúde.

Foi elaborado um projeto para aumentar a capacidade de leitos da UTI. O projeto aguarda resposta e aprovação das Autoridades.

Renato Magno Pereira

Coordenador de Atendimento

OSS Santa Marcelina - Hospital Cidade Tiradentes

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação
NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
SMS - Secretaria Municipal da Saúde
SRT - Serviço de Residência Terapêutica
STS - Supervisão Técnica de Saúde
SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto
UBS - Unidade Básica de Saúde
UPA - Unidade de Pronto Atendimento
URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

RELATÓRIOS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

