

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES



Unidade: HOSPITAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE
Endereço: AV DOS METALÚRGICOS, 1797

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 5, fevereiro/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

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

Dr. Thiago Amorim Bastos

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 Pereira – 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 Trimestre	8
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	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	17
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	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 em 10 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).

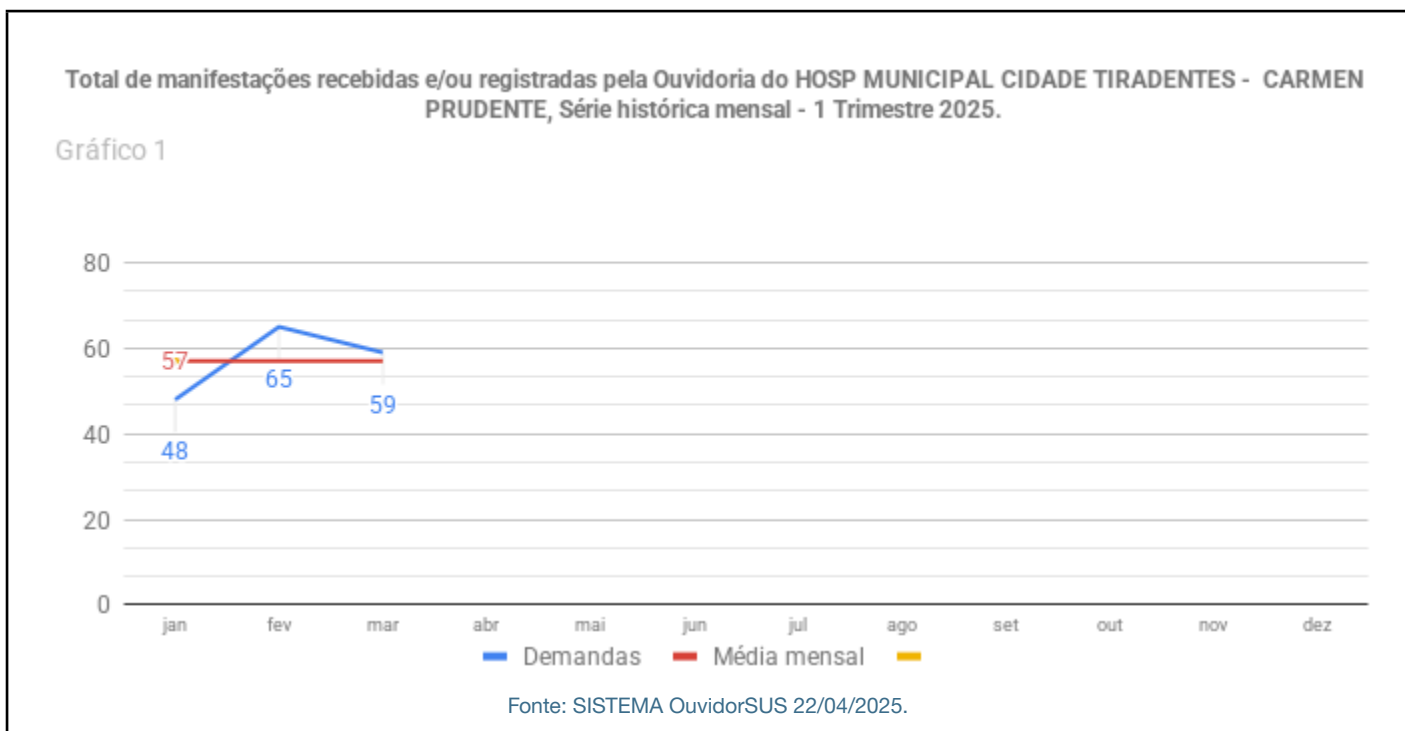
Foi o primeiro hospital municipal e a instituição com menor tempo em atividade (14 meses) em todo o País a alcançar o título de Acreditação nível I pela ONA, com alta relevância nacional (setembro de 2008). Depois desse feito, o hospital se empenhou e mais uma vez avançou, conquistando o Nível II em novembro de 2009*. A partir de então, o Hospital amadureceu e realizou um trabalho muito grande 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 seletor grupo de Instituições de Saúde do país que possuem certificação ONA, nível III — Excelência em Gestão.

2. Panorama Geral do Trimestre

O Hospital Cidade Tiradentes, no 1º TRIMESTRE do ano de 2025, teve uma demanda de atendimentos muito grande, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro infantil, aumentando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo uma superlotação em todos os seus setores da internação.

3. Número de manifestações – Série histórica



Verifica-se que houve um total de 172 manifestações recebidas no 1º Trimestre do ano de 2025.

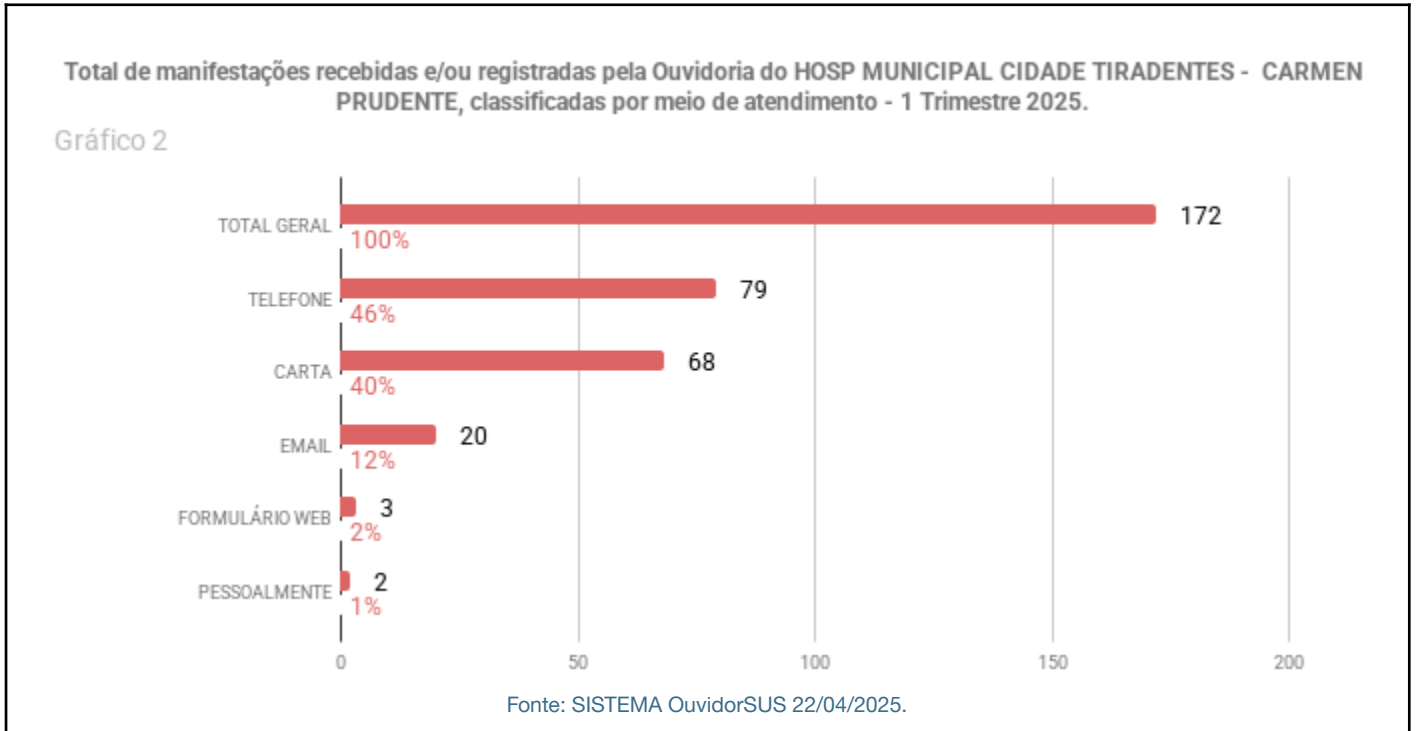
Comparando com o 4º trimestre de 2024 (146 manifestações), tivemos um aumento de 26 manifestações, sendo assim distribuídas: 122 classificadas como reclamações (71%), as quais referem-se a atendimento dos profissionais, relacionamento interpessoal, com a conduta adotada ou falta de clareza nas informações, maneira de atendimento, falta de profissionais da saúde, Rotinas e Protocolos, tais como: classificação de risco, falta/restrrição de visitas, horários de boletim médico, falta de comunicação nas transferências de leito, direito de acompanhante, superlotação na unidade de saúde (falta de leitos de internação) e demora/morosidade no atendimento, demora com ambulância, demora com transferência ortopédica.

Houve 30 demandas classificadas como solicitações (17%), as quais referem-se à falta de especialistas (pneumologista, oncologia, outras) , solicitação de cirurgias, exames de diagnósticos e solicitação cateterismo, transferência de pacientes, leito de UTI.

Dezenove manifestações foram classificadas como elogio (11%), as quais foram direcionadas aos médicos, enfermeiros, técnico de enfermagem, equipe de saúde e equipe de atendimento.

Uma manifestação foi classificada como denúncia (1%).

4. Meios de atendimento



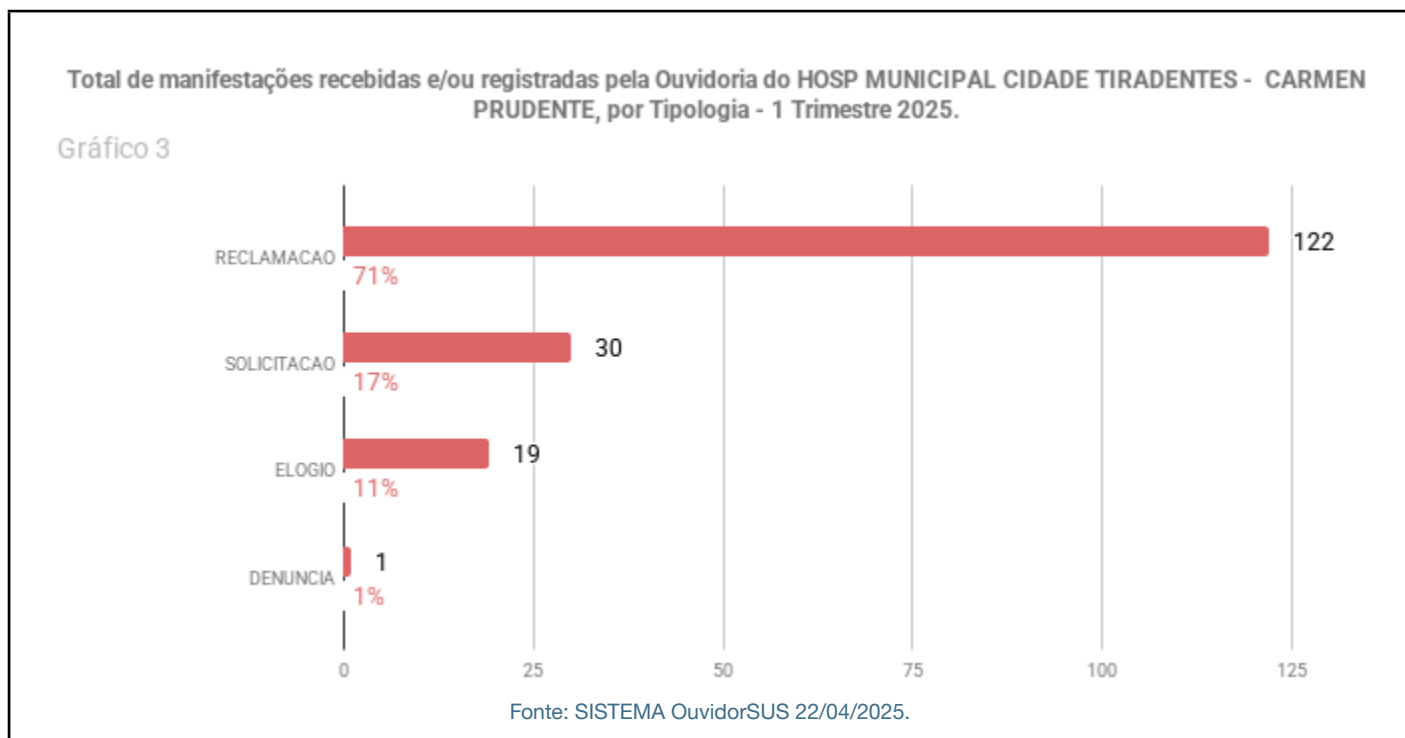
A grande maioria dos usuários que se manifestou no 1º Trimestre do ano de 2025 utilizou a Central SP156, sendo 79 manifestações (equivalente a 46% das demandas). Carta (impresso da ouvidoria local) obteve 68 manifestações com o percentual de 40%, 20 manifestações por e-mail equivalente a 12%, 03 manifestações pelo formulário Web equivalente a 2%, e 02 pessoalmente, equivalente a 1%.

A maioria dos usuários neste 1º trimestre preferiu registrar sua manifestação por meio da Central SP156.

Outro canal bastante utilizado pelos usuários foi a carta. Trata-se de um formulário próprio de nossa Ouvidoria local, o qual o manifestante faz sua manifestação formalmente e entrega em nossa Ouvidoria local.

Quanto às manifestações por e-mail, também trata-se de um registro formal recebido pelo e-mail de nossa Ouvidoria Local.

5. Classificação das manifestações



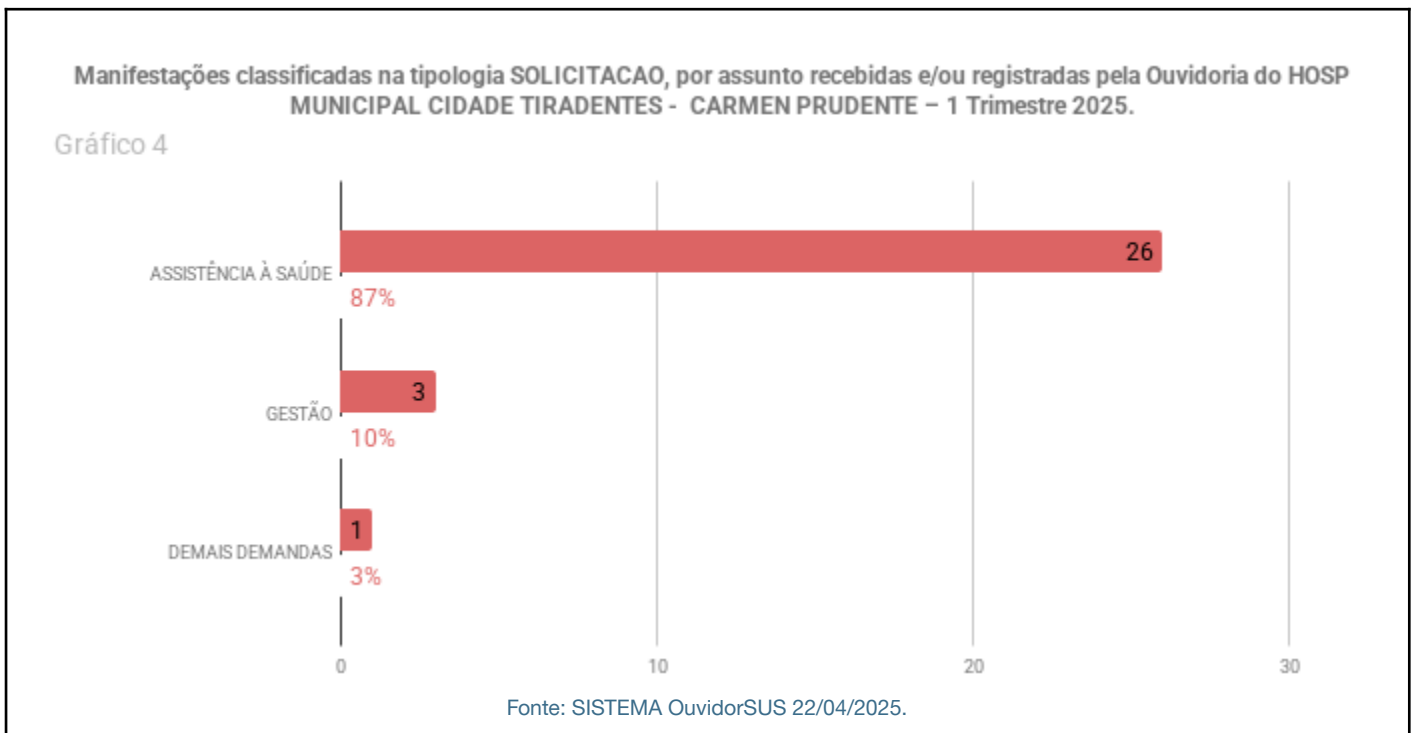
Verifica-se que, do total de 172 manifestações recebidas no 1º Trimestre do ano de 2025, temos 122, equivalente a 71% destas manifestações, classificadas como reclamações, 30 como solicitações equivalente a 17% e 19 elogios equivalente a 11% e 01 denúncia equivalente a 1%.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 30 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 17% do total.

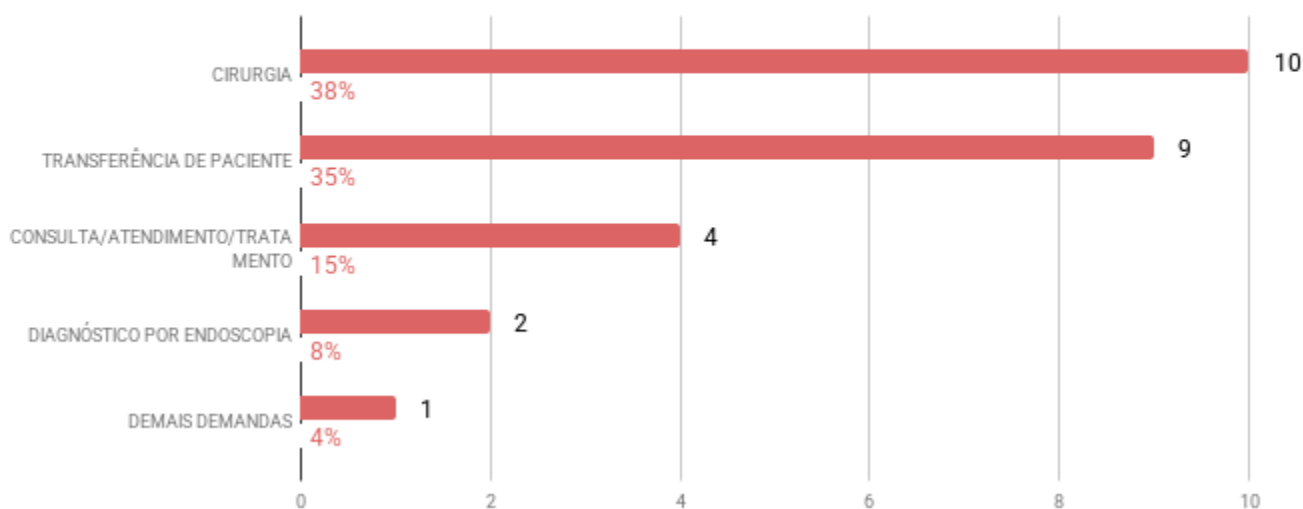
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (87%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 38% são relativos a solicitações de cirurgia e 35% a transferência de paciente.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

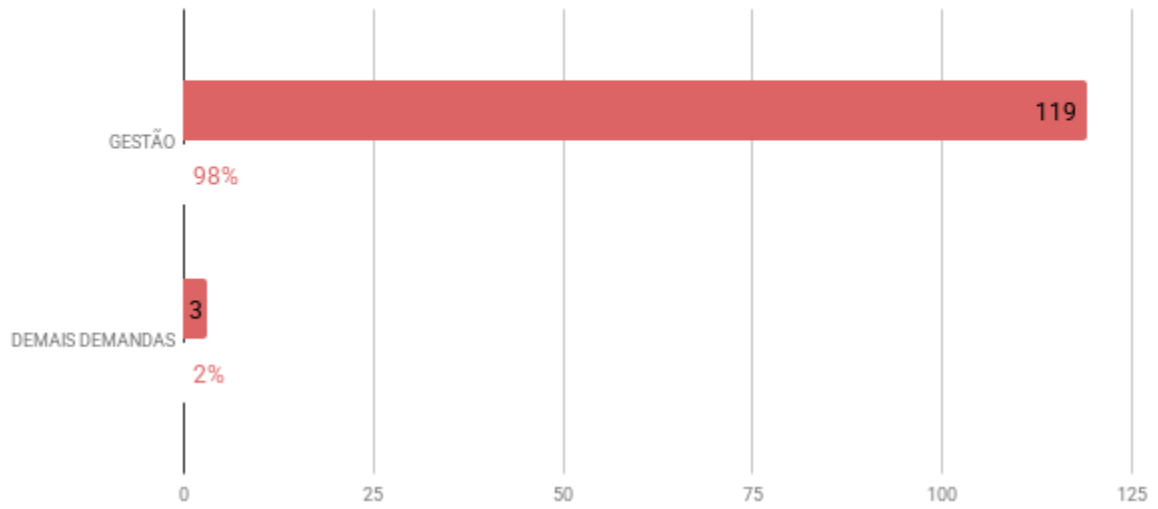
As 122 Reclamações registradas no período correspondem a 71% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (98%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a Recursos Humanos e 47% a Estabelecimento de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 1 Trimestre 2025.

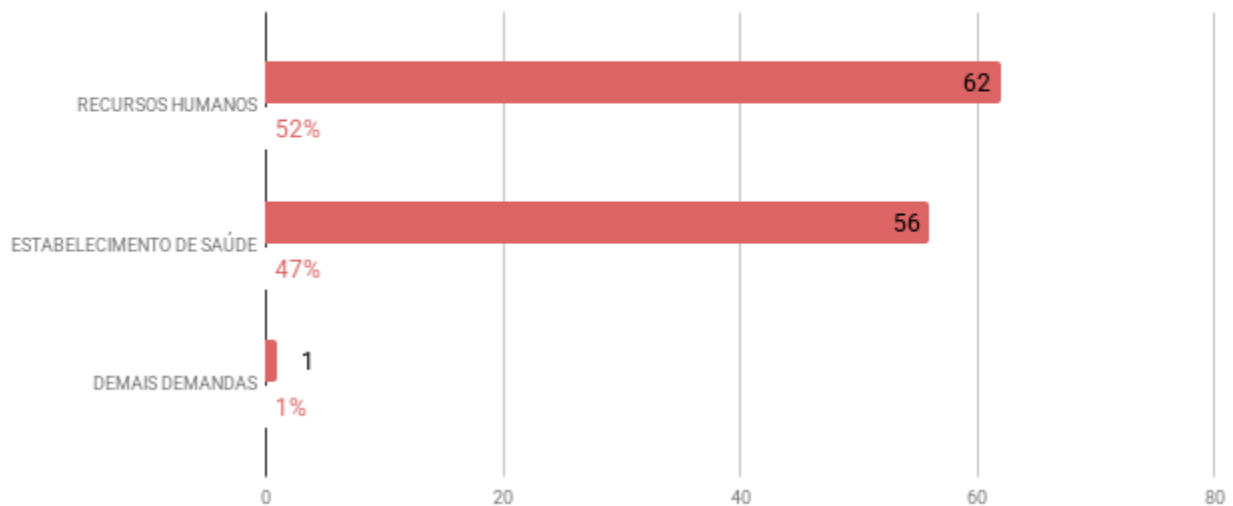
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 1 Trimestre 2025.

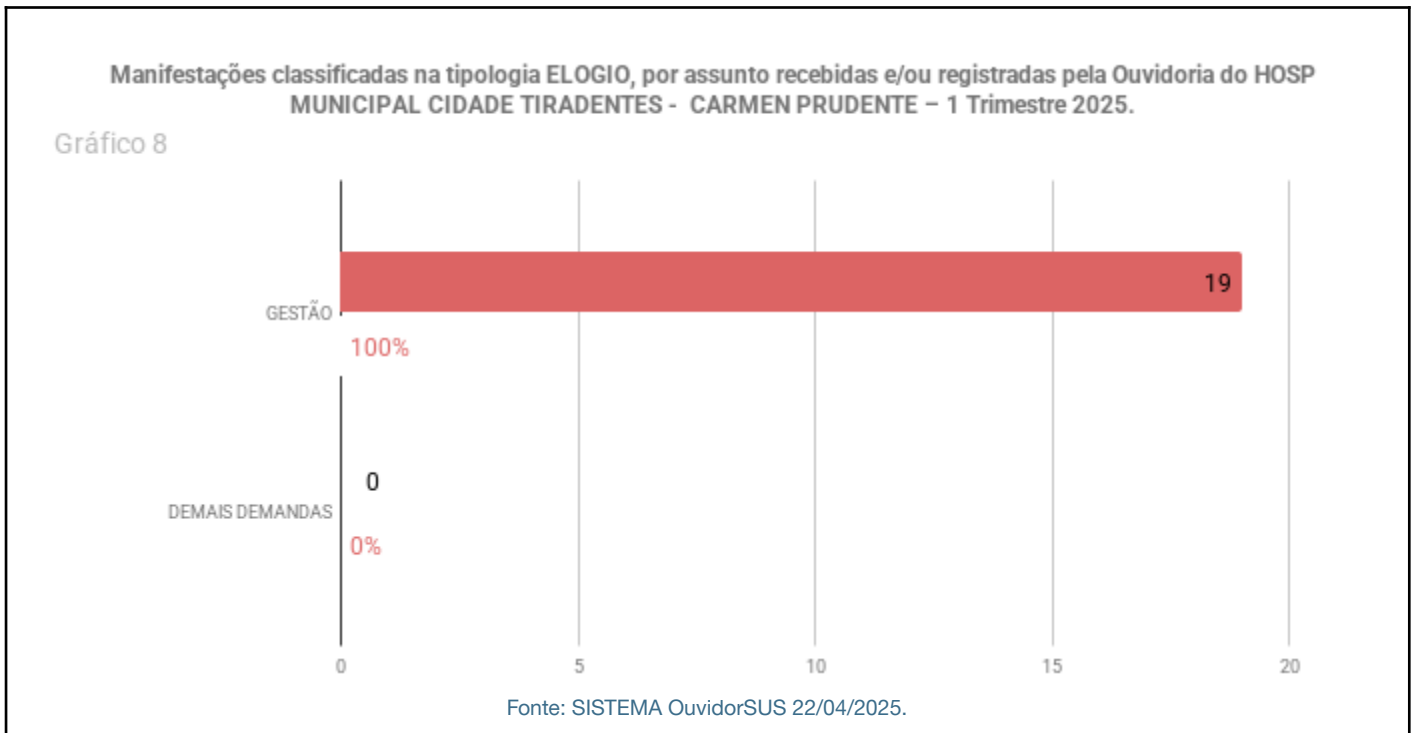
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 19 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 11% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 6 elogios.



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	7	7	100%
AHM - HMCP - DIRETORIA TÉCNICA	87	94	93%
AHM - HMCP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	26	38	68%
AHM - HMCT - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO	2	2	100%
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
Total	123	142	87%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 142
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 123
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos do atraso na resposta e validação da supervisão.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Abertura de notificação para as áreas e 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:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

11. Plano de ação

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

Todas as manifestações são passadas para os gestores, bem como para gerência imediata, a fim de tomarem conhecimento, e criarem estratégias de melhorias.

Realizamos reuniões mensais, chamada de Macrofluxo, de cada linha de especialidade e serviços, onde são discutidos os indicadores e planos de melhoria.

Trabalhamos também com o sistema de notificações, onde são acompanhadas e gerenciadas pelo nosso escritório de qualidade.

Realizamos uma internalização com todos os novos colaboradores, recém contratados na Instituição, onde recebem orientações e treinamentos (enfermagem 01 semana) sobre os processos de trabalho da Instituição relacionados à área de trabalho que vão atuar.

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
Gerenciamento	acompanhar e gerenciar as manifestações	repasse	continuamente	ouvidoria gerência x	Concluído ▾
Reuniões de Macrofluxo por linha de Especialidade e serviço	alinhamentos e estratégias de plano de ação	Reuniões mensais	mensalmente	Qualidade, Gerência, Coordenadores e Supervisores	Concluído ▾
Notificações	Documentar	ferramenta interna da qualidade	diariamente	todos os colaboradores	Concluído ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/02/2025	Reunião por vídeo Ouvidoria AHM	Sistema SIGARC	Lúcia e Adriana
06/03/2025	Macrofluxo	Alinhamento de Processos	Lúcia

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

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

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Hospital Cidade Tiradentes, no 1º TRIMESTRE do ano de 2025, teve uma demanda de atendimentos muito grande, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro Infantil, aumentando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo uma 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 intuito de melhorarmos na qualidade de nossa assistência.

Manifestações da Ouvidoria

Todas as manifestações (reclamações, elogios, solicitações, denúncia) as quais expressam o motivo que levou o usuário a dirigir-se a Ouvidoria, seja ela insatisfatória ou satisfatória, são direcionadas para os 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.

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 grande demanda.

Essas demandas devem ser encaminhadas à Ouvidoria AHM, que acionará a Ouvidoria SMS/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, por meio da inserção dos casos nos Sistemas SIGAe 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 qual aguarda resposta e aprovação das Autoridades.

Renato Magno Pereira

Coordenador de Atendimento

OSS Santa Marcelina Hospital Cidade Tiradentes

Av. dos Metalúrgicos, 1797 - São Paulo - SP

CEP 08471-000 | (11) 2559-6280

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>

