

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH - M. BOI
MIRIM



Unidade: Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'boi Mirim
Endereço: Estrada do M'Boi Mirim, 5203 - Jardim Angela, São Paulo -
SP, 04939-003

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, 26p.

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 DR. MOYSES DEUTSCH - M. BOI MIRIM

Diretor Técnico: Luana Llagostera Sillano Gentil

Ouidora: Camila Costa Bosco

Equipe de Ouvidoria:

Alessandra Marques

Matheus Falcão

Nicolly Oliveira

Pedro Silva

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	7
3. Meios de atendimento	9
4. Classificação das manifestações	10
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
8. Análise de Prazo de Resposta	15
9. Participação da Ouvidoria em eventos	19
10. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
11. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
12. Glossário	22
13. Siglário	23
14. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
15. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

Inaugurado no dia 08 de abril de 2008, o Hospital Municipal Dr. Moyses Deutsch – M'Boi Mirim nasceu com a finalidade de dar suporte e fortalecer a rede básica de saúde na região do M'Boi Mirim (zona sul), composta pelos bairros do Jardim Ângela e Jardim São Luiz, além de parte do Capão Redondo. O Hospital atende a uma população estimada em 1 milhão de habitantes.

O Hospital M'boi Mirim disponibiliza atendimento secundário para as clínicas: médica, cirúrgica, obstétrica, ortopédica, pediátrica, psiquiátrica e domiciliar, para as especialidades de nefrologia/diálise, neurologia, cardiologia/marcapasso, cuidados paliativos, urologia, cirurgia vascular, tele neurocirurgia e rádio intervenção.

Estão instalados 61 leitos para a emergência adulto, 43 para a emergência materno infantil, 234 para as enfermarias adulto, pediátrica, obstétrica e de saúde mental, 92 para as UTIs adulto, pediátrica e neonatal e 200 para atendimento domiciliar. No entanto, devido à demanda, os leitos em operação das enfermarias e emergências podem ser expandidos para comportar os pacientes excedentes, uma vez que o M'boi Mirim é um hospital de portas abertas.

A taxa média de ocupação da unidade no 1º trimestre foi de 110,7%, evidenciando a alta demanda e a adaptabilidade dos setores de internação. Não houve mudança na taxa de ocupação em comparação ao 4º trimestre de 2024.

2. Panorama Geral do Trimestre

Neste trimestre, 50.409 atendimentos foram contabilizados pelo NEP (Núcleo de Epidemiologia). Sendo 7.210 internações, 1.239 tomografias e ultrassons agendadas pela rede básica e 46.037 atendimentos ambulatoriais e de urgência e 161 atendimentos pelo Hospital Dia.

Em comparação ao último trimestre, houve uma diminuição de 4,5% no número de atendimentos (52.765 no 4º trimestre de 2024).

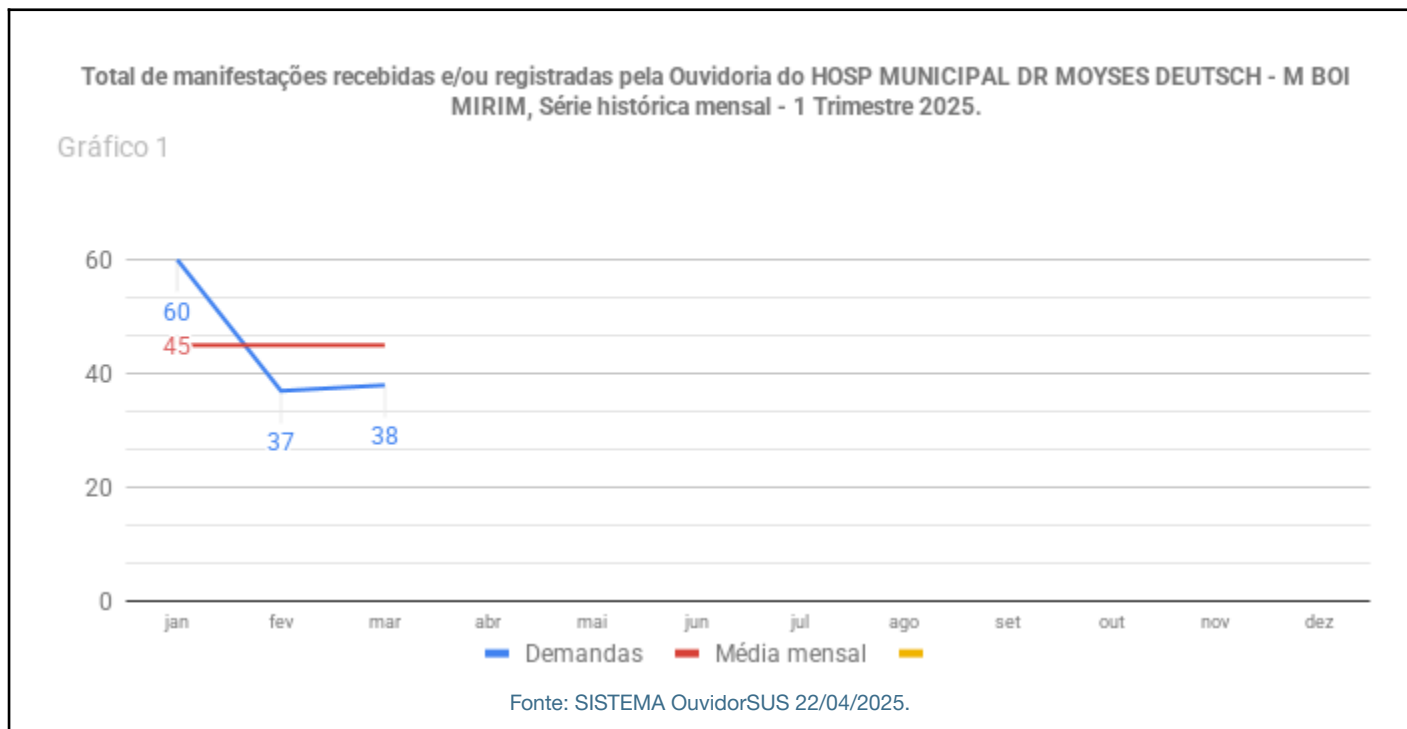
É importante ressaltar que, o número de passagens, que afeta a taxa de ocupação, muito se difere do número de atendimentos, uma vez que, um paciente em um único atendimento pode ter mais de uma passagem em diferentes setores, e assim, contribuir para a taxa de ocupação de mais de uma área, ainda que se contabilize como um único atendimento.

De janeiro a março de 2025 foram registradas 91 queixas, o que representa uma média de 1,81 queixas a cada 1.000 atendimentos, simbolizando um aumento de 44% em comparação ao último trimestre (1,25). Atribui-se este aumento como uma retomada à média no número de queixas registradas, após o período de festas observado no último trimestre, que tende a diminuir o número de manifestações, ainda que o número de atendimentos mantenha-se alto.

As reuniões mensais realizadas para discussão de planos de ação baseadas no NPS, a preparação para o Planetree e ONA, encontros de líderes, reuniões com os Conselhos Gestor e Consultivo resultaram nas ações de melhoria a seguir:

- Alteração do fluxo no atendimento ambulatorial; exclusão da etapa de classificação de risco para os pacientes de todas as especialidades cirúrgicas, à exceção da anestesia, uma vez que esta prática se adequa apenas ao fluxo de urgências. Com o objetivo de otimizar o fluxo do setor.
- Mudança na recepção do ambulatório; a equipe foi deslocada para os guichês da recepção de internação, a fim de diminuir o deslocamento dos pacientes, principalmente os de ortopedia, e otimizar o uso do espaço das antigas recepções ambulatoriais.

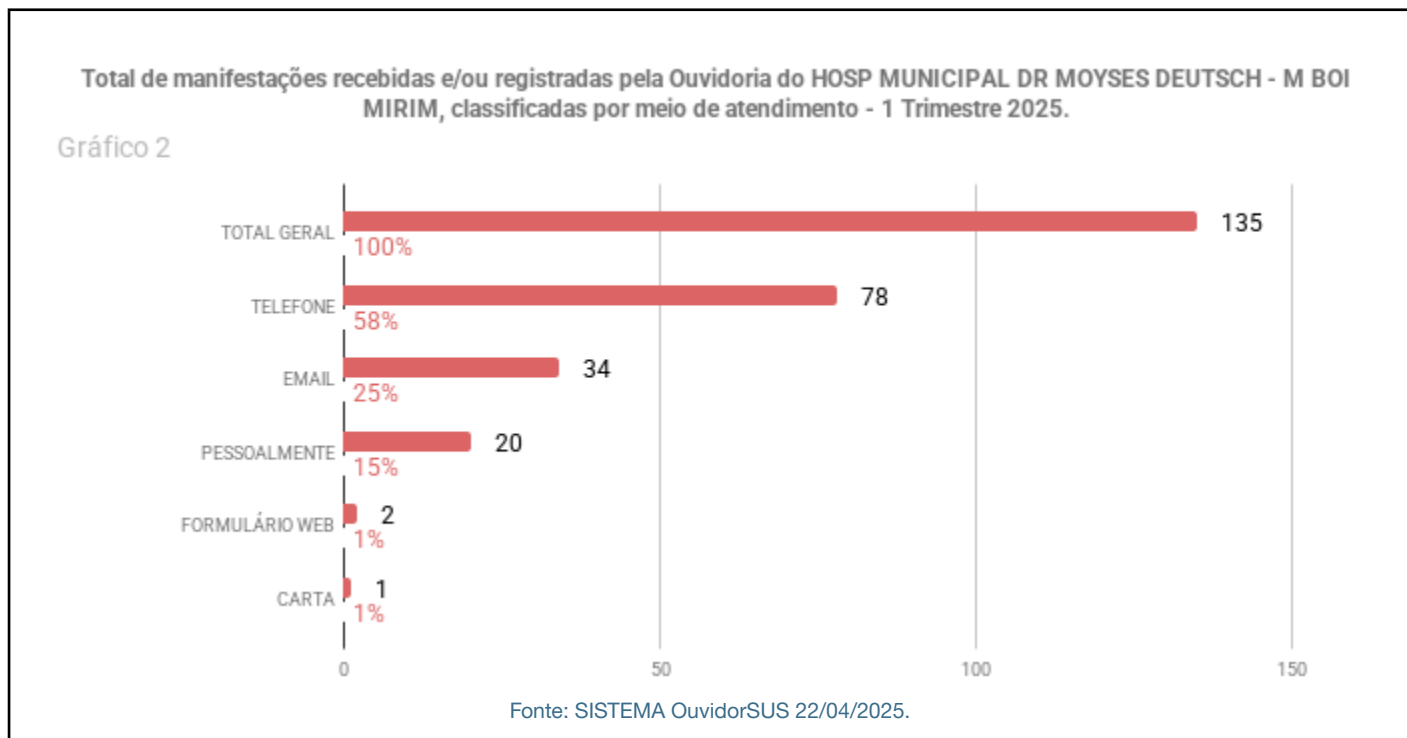
Número de manifestações – Série histórica



Neste trimestre foram registradas 135 demandas, o que representa uma queda de 9,39% em relação ao último trimestre (149), sendo o mês de fevereiro o menos expressivo no número de manifestações, o que conseqüentemente diminuiu a média mensal de registros de 60 em 2024 para 45 em 2025.

A diminuição de manifestações pode estar relacionada à queda no número de atendimentos, que assim como no número de registros, foi mais expressivo no mês de fevereiro.

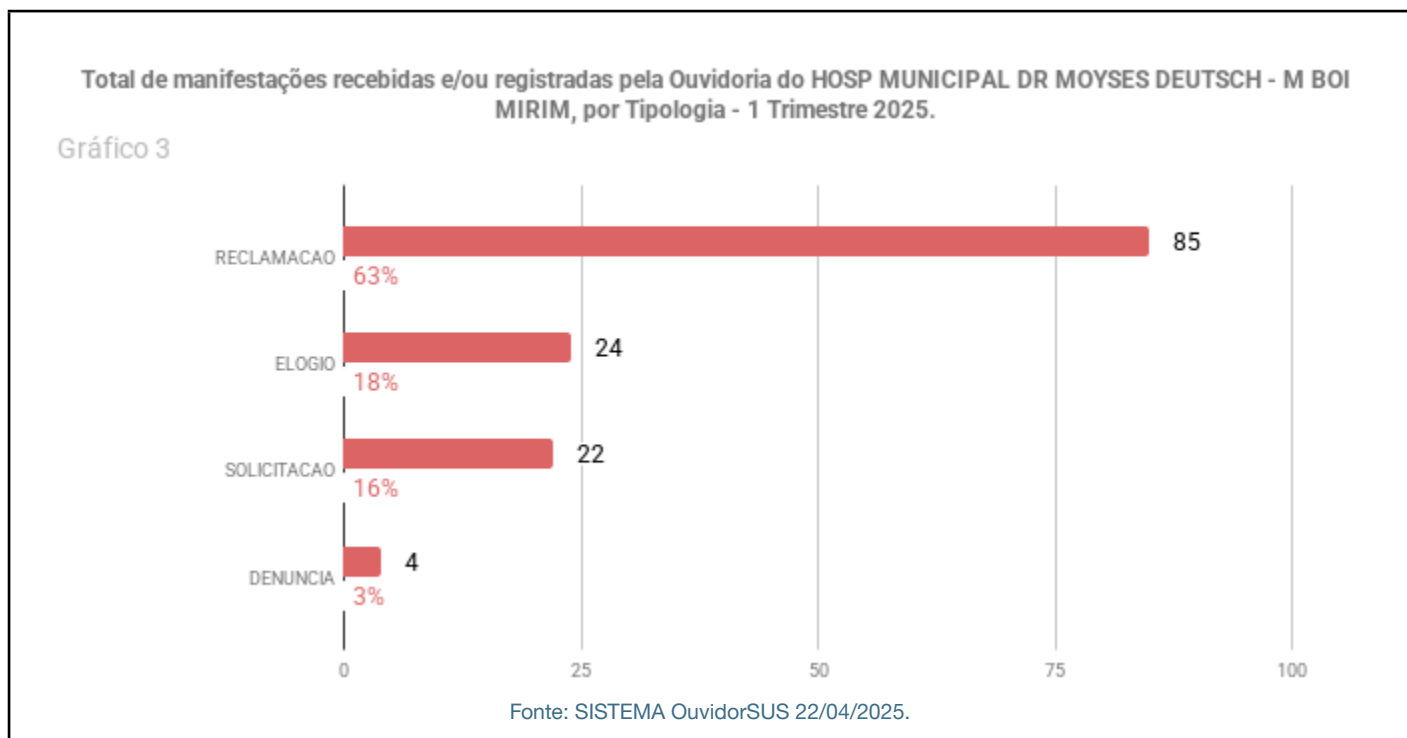
3. Meios de atendimento



Neste trimestre a distribuição dos canais de atendimento permaneceu a mesma do último período analisado, sendo telefone (58%), e-mail (25%) e presencial (15%) os canais de atendimento mais utilizados, representando 98% de todos os atendimentos.

Assim como no 4º trimestre, os atendimentos por e-mail permaneceram mais expressivos que os atendimentos presenciais, evidenciando um movimento dos manifestantes que têm buscado e solucionado suas demandas sem que precisem se deslocar até a unidade.

4. Classificação das manifestações



De janeiro a março de 2025 o número de reclamações aumentou 28,78% em relação ao último trimestre de 2024 (66), já os elogios caíram 42,8%, as solicitações aumentaram 26% e as denúncias diminuíram 55%.

Como será demonstrado nos gráficos subsequentes, as classificações das reclamações não foram alteradas, mas aparecem com maior frequência, sobrepondo-se ao número de elogios. O que pode estar relacionado à taxa de permanência em setores críticos, tendo a clínica médica no pronto socorro como exemplo, que subiu de 1,7 dias em média de permanência para 2,2 dias.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

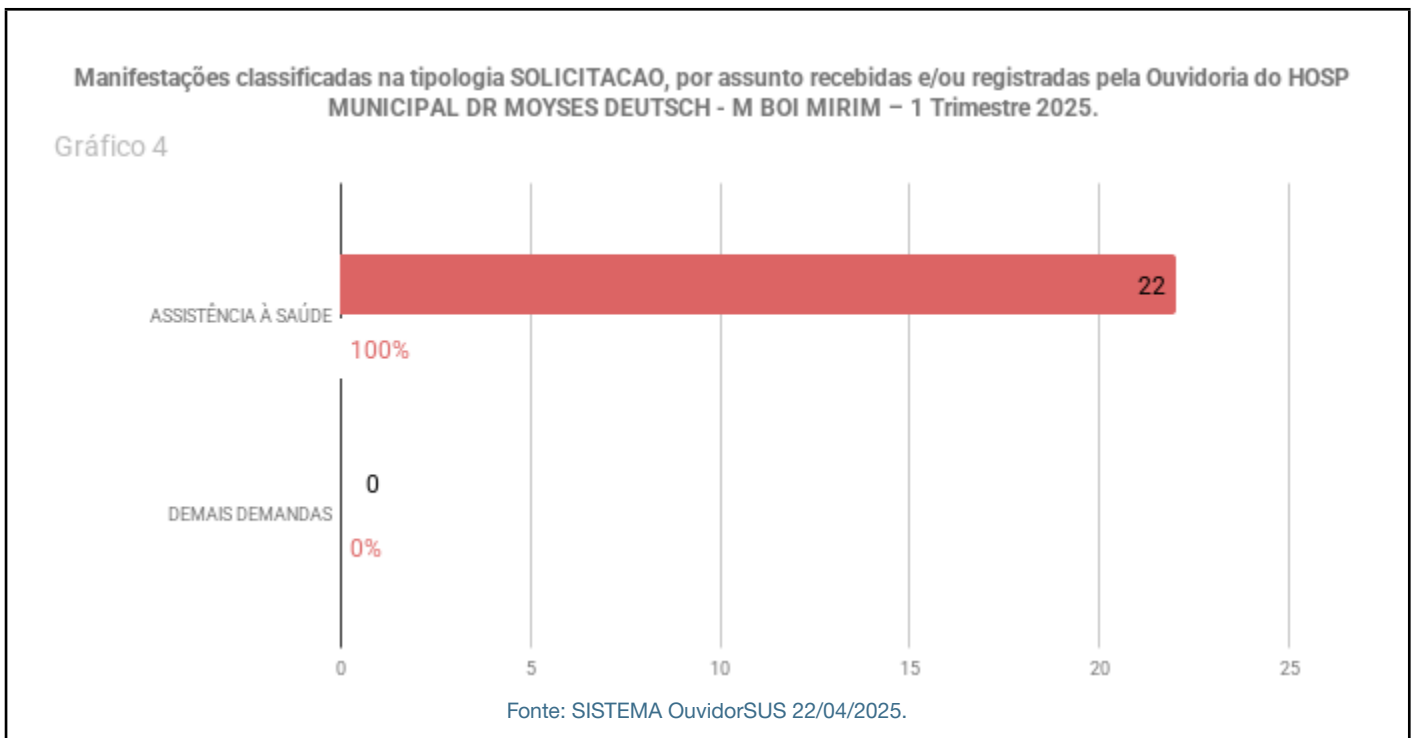
As 22 solicitações registradas no 1 trimestre de 2025 correspondem a 16% do total.

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 subassuntos mais citados, 64% são relativos à Cirurgia e 27% à transferência de paciente.

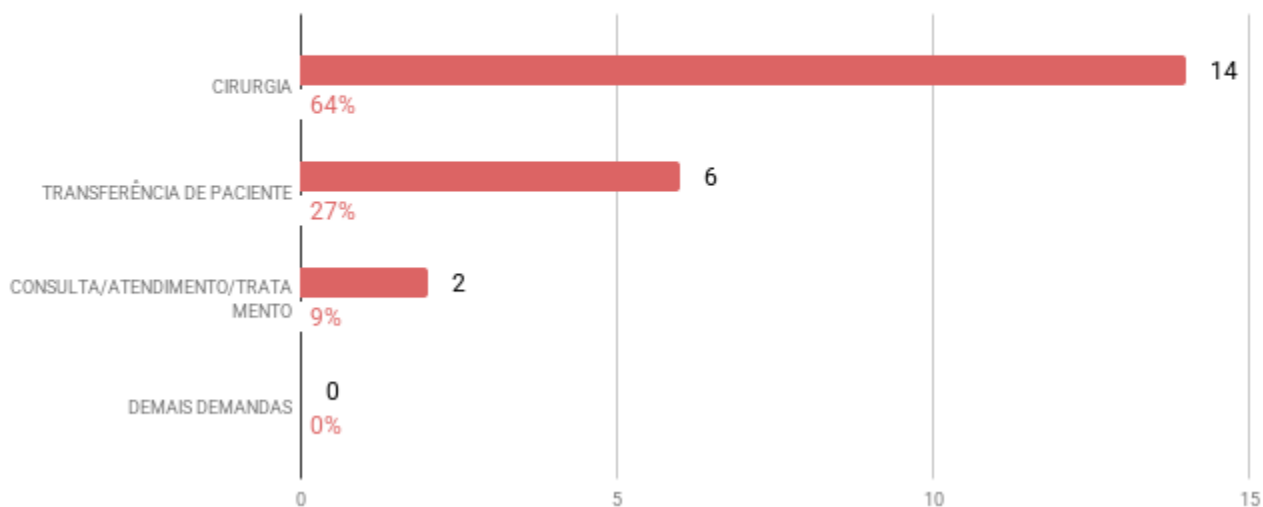
Em comparação ao último trimestre, as solicitações referentes à cirurgia aumentaram 12 pontos percentuais, já as solicitações por transferência diminuíram 3 pontos percentuais.

Enquanto Hospital secundário com ambulatório cirúrgico, com amplo número de pacientes que aguardam procedimentos, é compreensível que estes sejam os maiores ofensores em solicitações.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Foram registradas 85 reclamações no período, correspondendo a 63% do total, o que representa um aumento de 18 pontos percentuais em relação ao 4º trimestre de 2024, quando as reclamações compreendiam 45% de todas as manifestações.

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

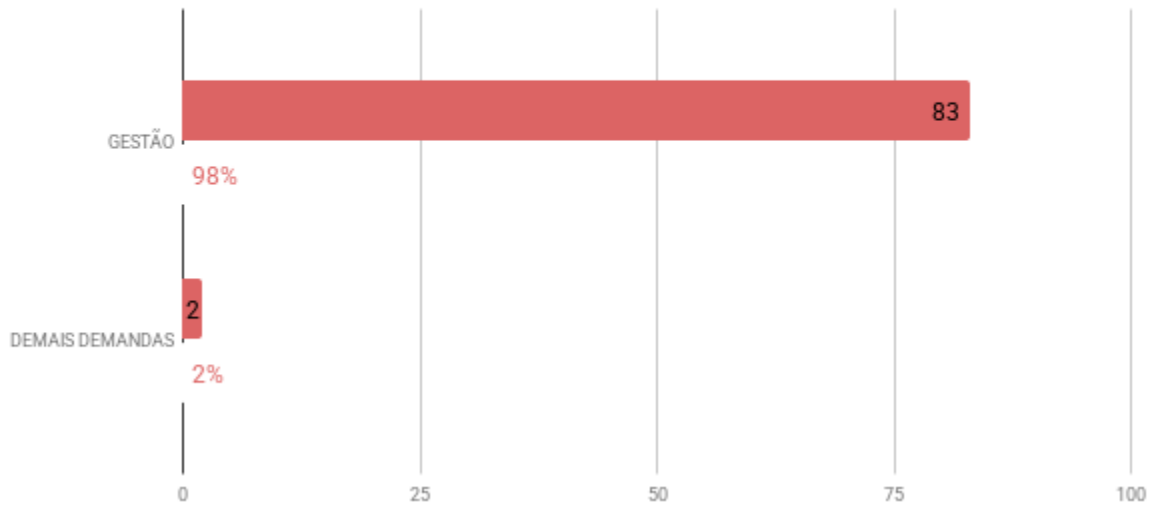
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a recursos humanos e 49% a estabelecimento de saúde.

Não houve alterações significativas na distribuição das queixas em relação ao último trimestre. O subassunto Estabelecimento de saúde, refere-se às condutas, rotinas e protocolos da unidade, já subassunto Recursos Humanos refere-se à cordialidade e postura dos profissionais.

O maior número de queixas foi destinado à conduta médica (31,87%), e a área com maior número de reclamações foi a Clínica Médica do Pronto Socorro, com 21% das reclamações.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 1 Trimestre 2025.

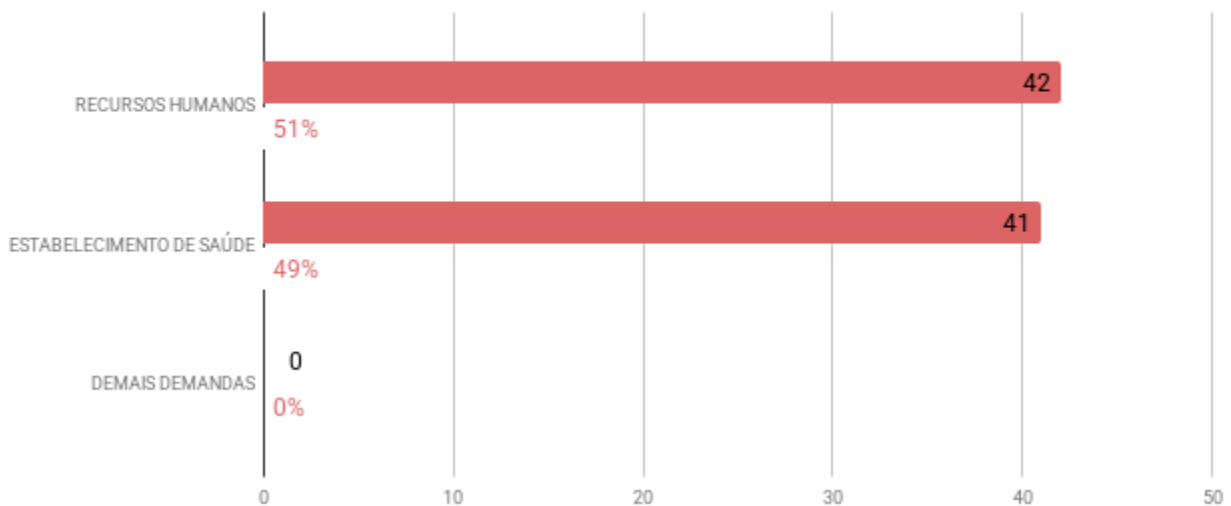
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7

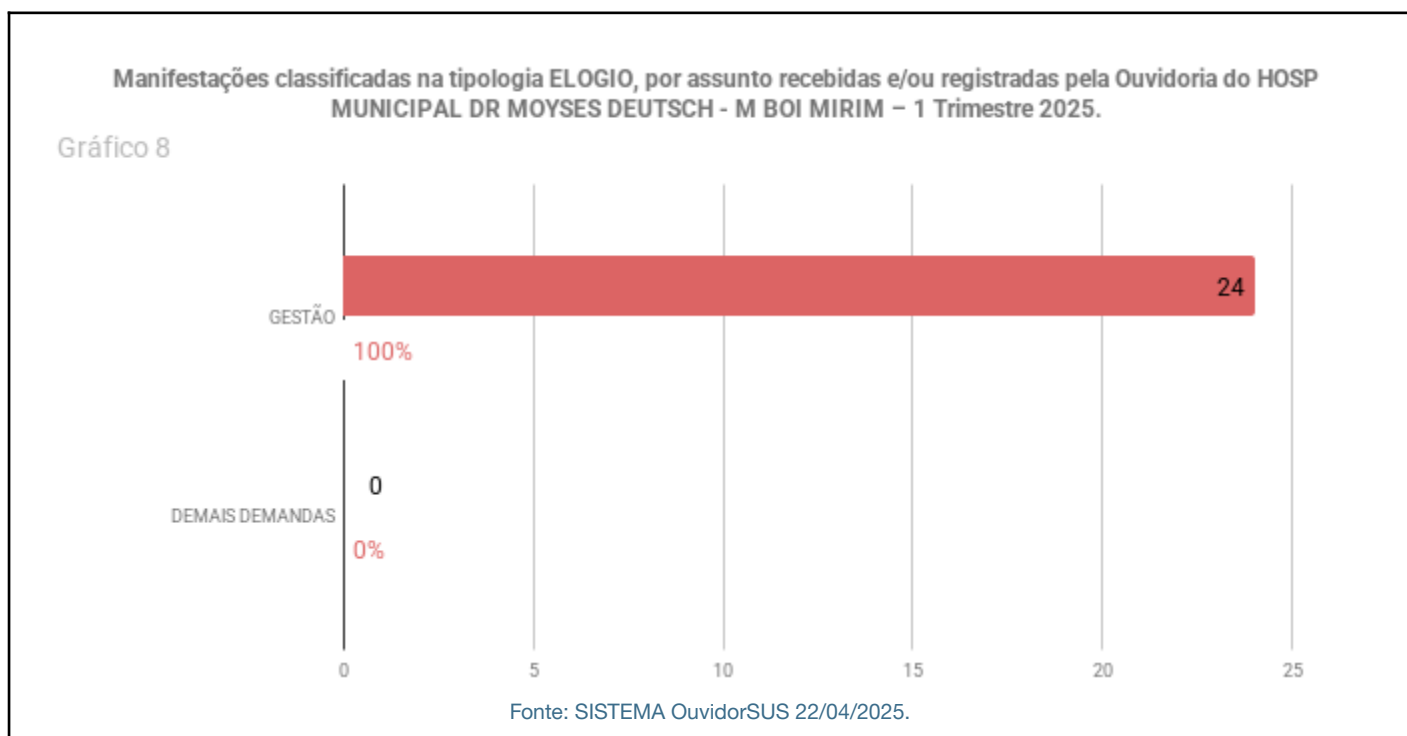


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 24 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 18% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 100%.

Todos os elogios registrados referem-se à cordialidade e postura dos colaboradores, sendo a equipe assistencial da área cirúrgica a mais expressiva, com 29,17% dos elogios registrados.



8. Análise de Prazo de Resposta

Neste trimestre a unidade permaneceu dentro da meta, com 88% das demandas respondidas dentro do prazo (21 dias).

Apenas as sub-redes NIR (Núcleo Interno de Regulação) e Enfermagem de Internação, não atingiram a meta, pois apenas 17% e 67% de suas manifestações respectivamente, foram respondidas a tempo, no entanto, foi observado que, houve mudança na gestão, por isso, o novo responsável pela sub rede não teve tempo hábil para se adequar às funções e responder às demandas. Portanto, não foi necessário reestruturar o plano de ações vigente, que consiste em enviar lembretes constantes para atualizar os gestores sobre o status de suas áreas e, desde maio/2024 elevou em 57,6 pontos percentuais o número de reclamações e solicitações respondidas em até 21 dias.

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 - HMMDMBOI - COORDENADORIA NIR	2	12	17%
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA DE LINHA MATERNO INFANTIL	1	1	100%
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA MELHOR EM CASA	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVA	3	3	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CIRURGIA GINECOLÓGICA	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CLINICA MÉDICA - INTERNAÇÃO	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ARQUIVO MEDICO	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE INTERNAÇÃO	2	3	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE PRONTO SOCORRO	10	11	91%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE UTI	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM MATERNO INFANTIL	3	3	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE EXPERIÊNCIA EM SAÚDE	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE IMAGEM	2	2	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ORTOPEDIA	10	10	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE PEDIATRIA	2	3	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE UTI ADULTO	2	2	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ENFERMAGEM C CIRÚRGICO	5	5	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA DE EMERGÊNCIA	19	19	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA PSQUIATRIA	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA CIRURGIA GERAL	14	15	93%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA MATERNIDADE E CPH	7	7	100%
HOSPITAL MUNICIPAL MOYSES DEUSTSCH	6	6	100%
Total	98	112	88%

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Alteração no layout ambulatorio	Otimizar o atendimento	alterando a posição da recepção	mar/25	Recepção ambulatorio	Concluído ▾
Exclusão da avaliação de risco	Agilizar o atendimento	Reduzir o processo	mar/25	Recepção ambulatorio	Concluído ▾
					A iniciar ▾

9. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
31/01/2025	Reunião Conselho Gestor	Expor os dados mensais com os conselheiros	Ouvidoria e Experiência em Saúde
13/02/2025	Reunião rede de Ouvidorias	Encontro entre Ouvidorias	Ouvidoria e Experiência em Saúde
27/03/2025	Reunião Conselho Gestor	Expor os dados mensais com os conselheiros	Ouvidoria e Experiência em Saúde
19/03/2025	Equidade em Saúde Projeto Institucional Experiência do Paciente	Entender e desenvolver novas formas de cuidar	Ouvidoria e Experiência em Saúde
16/01/2025	Alinhamento e Melhoria sobre Reclame Aqui	Estruturar o processo	Ouvidoria e RH
20/03/2025	Reunião de planejamento	Estruturar processos de melhoria no cuidado e acolhimento da Ouvidoria	Ouvidoria e Experiência em Saúde

10. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste trimestre fomos desafiados com altas taxas de ocupação e um crescente volume de queixas com 28,8% de aumento em comparação ao último tri/24. Ainda assim, observamos melhorias importantes em pontos que costumavam ser de atenção, como a queda de 55% no número de denúncias e a superação da meta no tempo de resposta do gestor, com 90% das queixas e solicitações respondidas em até 20 dias.

Também foram identificados pontos de melhoria em nosso atendimento, pois 31,87% das queixas referem-se à conduta médica, sendo a clínica médica do pronto socorro o maior ofensor no número de reclamações, com 21%. Tais queixas estão diretamente ligadas às altas taxas de ocupação da unidade, que certamente prejudicam a experiência do usuário e a rotina de trabalho dos colaboradores.

A Ouvidoria se posiciona como um agente de transformação, promovendo uma gestão flexível que busca não apenas a satisfação do cliente, mas também a melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.

11. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A região sul da cidade de São Paulo enfrenta um desafio significativo relacionado à superlotação nas unidades de pronto atendimento, resultado do desequilíbrio entre a demanda e a capacidade de atendimento.

Situações como esta podem estar relacionadas ao aumento de 28% no número de queixas registradas em relação ao último trimestre de 2024. Ainda assim, observamos com alegria a diminuição de 55% no número de denúncias.

Esse resultado destaca o empenho das equipes em aprimorar a qualidade da experiência do paciente, mesmo operando em um cenário de elevada taxa média de ocupação, que é de 110,7%.

Além disso, a taxa de queixas por mil atendimentos foi de 1,81, de forma que, permanecemos dentro da meta de 2 queixas a cada 1000 atendimentos.

Embora haja espaço para melhorias nos prazos de resolução de queixas (SLA), é importante ressaltar um aumento de 5% no número de demandas respondidas em até 20 dias em comparação com o trimestre anterior, e um incremento de 14,4% em relação ao período anterior à implementação do fluxo de atualizações de status.

Dra. Luana Llagostera Sillano Gentil, Diretora Técnica.

12. 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.

13. 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)

14. 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

15. 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>

