

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA



HOSPITAL
SÃO LUIZ
GONZAGA



Unidade: Hospital São Luiz Gonzaga

Endereço: Rua Michel Ouchana, 94 Jaçanã.

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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, 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	9
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	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
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 Lázarus, voltado exclusivamente aos cuidados da hanseníase. Em 1932, transformou-se em hospital especializado em tisiologia com assistência focada no tratamento de tuberculose. A partir de 1988, passou a operar como hospital geral prestando assistência aos munícipes da Zona Norte da capital paulista.

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

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

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



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)

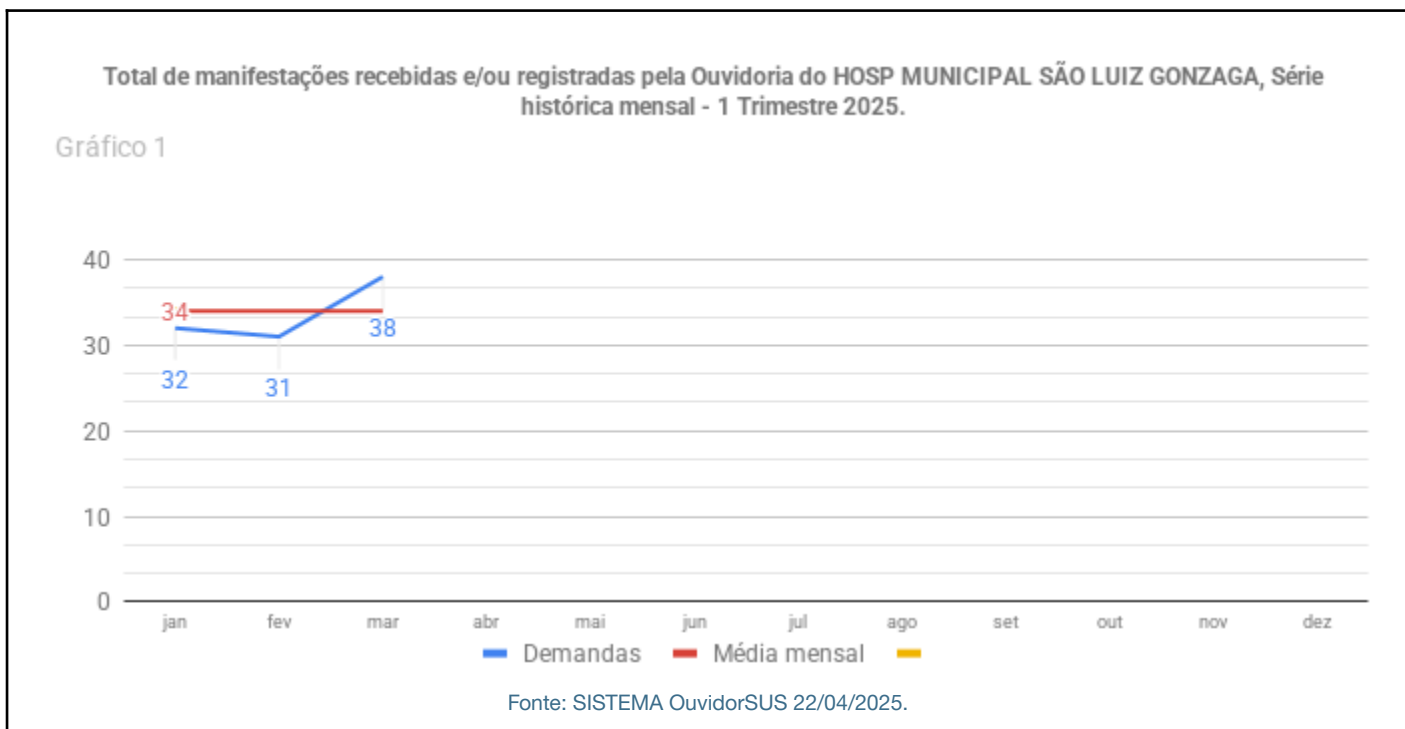
Expectativa: 2.378 óbitos/ano

2. Panorama Geral do Trimestre

No primeiro trimestre de 2025, a ouvidoria do hospital registrou um total de **101** manifestações, sendo **17** elogios, **56** reclamações e **28** solicitações.

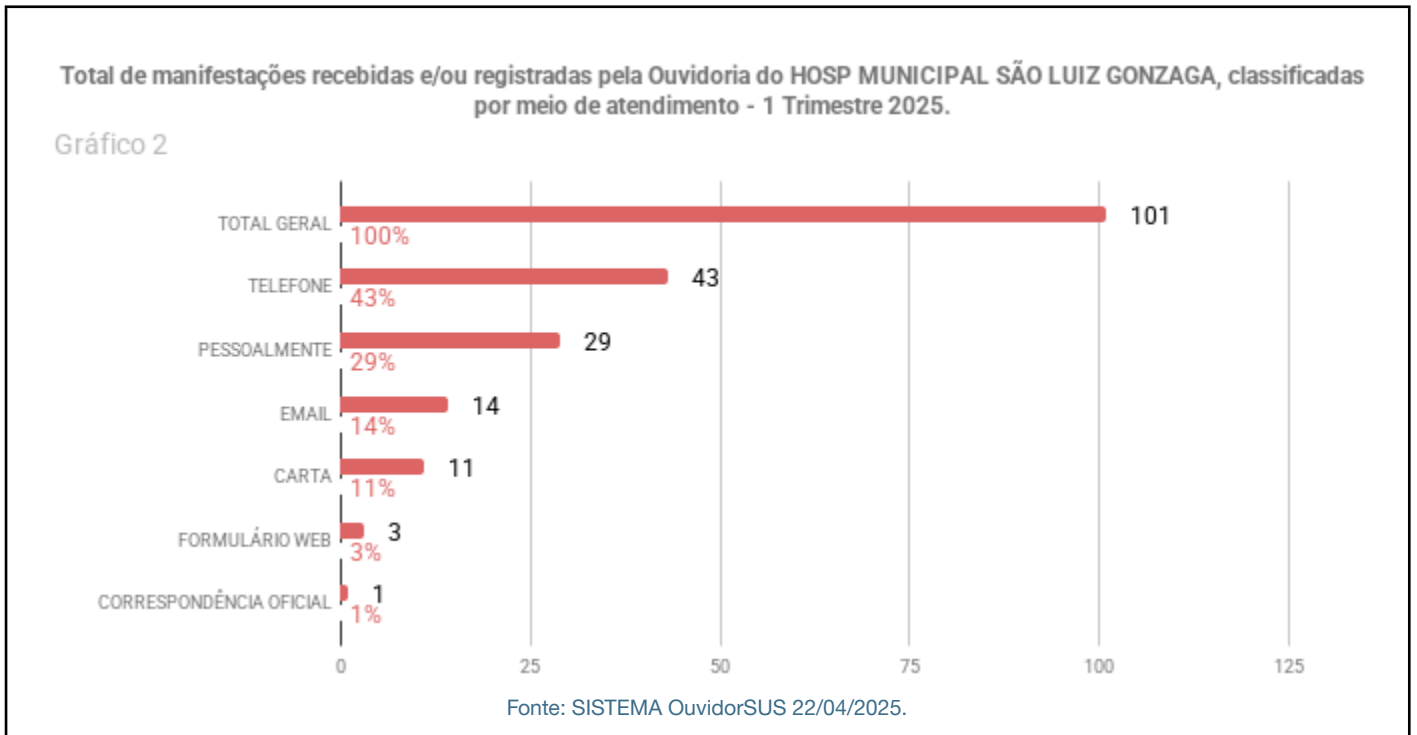
No trimestre, o hospital realizou **2875** saídas, **7484** atendimentos emergenciais, **722** partos, **12259** atendimentos ambulatoriais, **943** cirurgias .

3. Número de manifestações – Série histórica



No primeiro trimestre, o hospital não registrou nenhuma denúncia formal, o que pode indicar estabilidade em relação a ocorrências mais graves. No entanto, observou-se um aumento de **64,70%** nas reclamações e solicitações em comparação ao trimestre anterior. Esse crescimento merece atenção, pois pode refletir desde uma ampliação dos canais de comunicação até uma possível insatisfação com aspectos específicos do atendimento.

4. Meios de atendimento

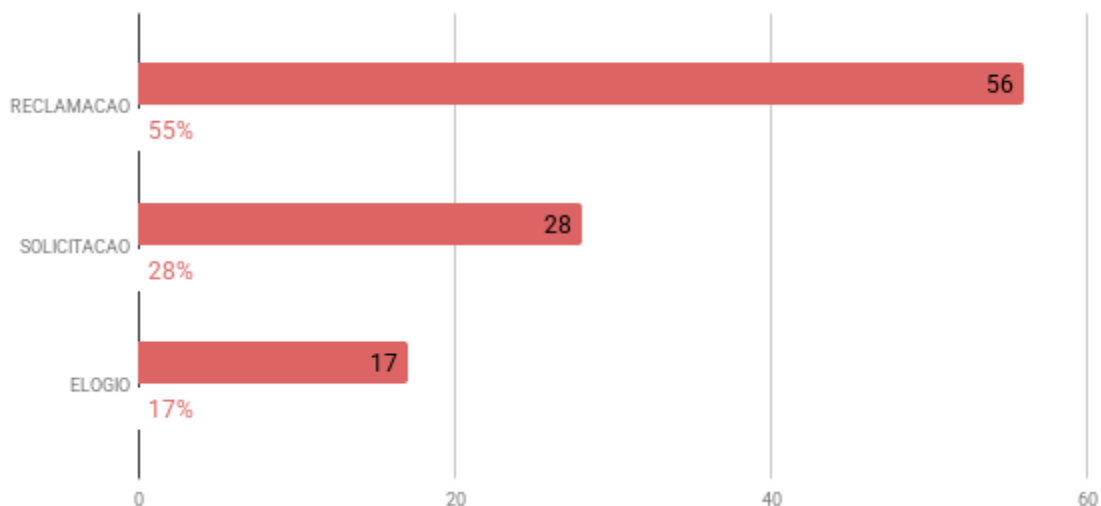


Nos canais de atendimento, o meio mais utilizado pelos usuários dos serviços de saúde (SUS) foi o telefone, por meio da Central SP 156, que respondeu por **43%** das manifestações. Este dado evidencia uma preferência pela comunicação direta e imediata, indicando que os usuários valorizam a possibilidade de contato mais ágil para registrar suas demandas. A predominância desse canal pode estar relacionada à sua acessibilidade, praticidade ou maior confiança por parte da população em relação ao atendimento telefônico.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de **101** manifestações, sendo as reclamações correspondentes a **55%** do total. O hospital realiza uma avaliação contínua dessas manifestações, com discussões sistemáticas entre os gestores sobre o conteúdo das queixas. A partir dessas análises, são implementadas medidas corretivas tanto nas áreas administrativas quanto assistenciais.

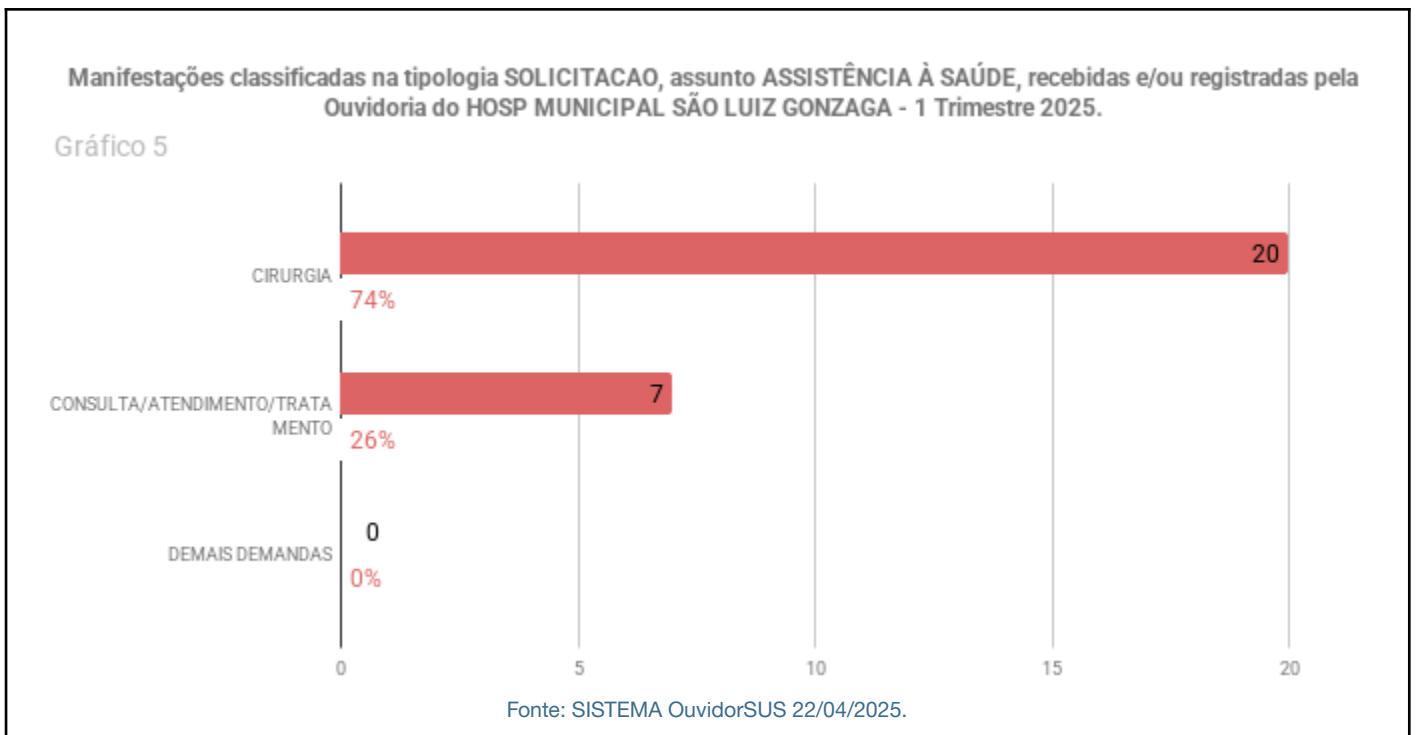
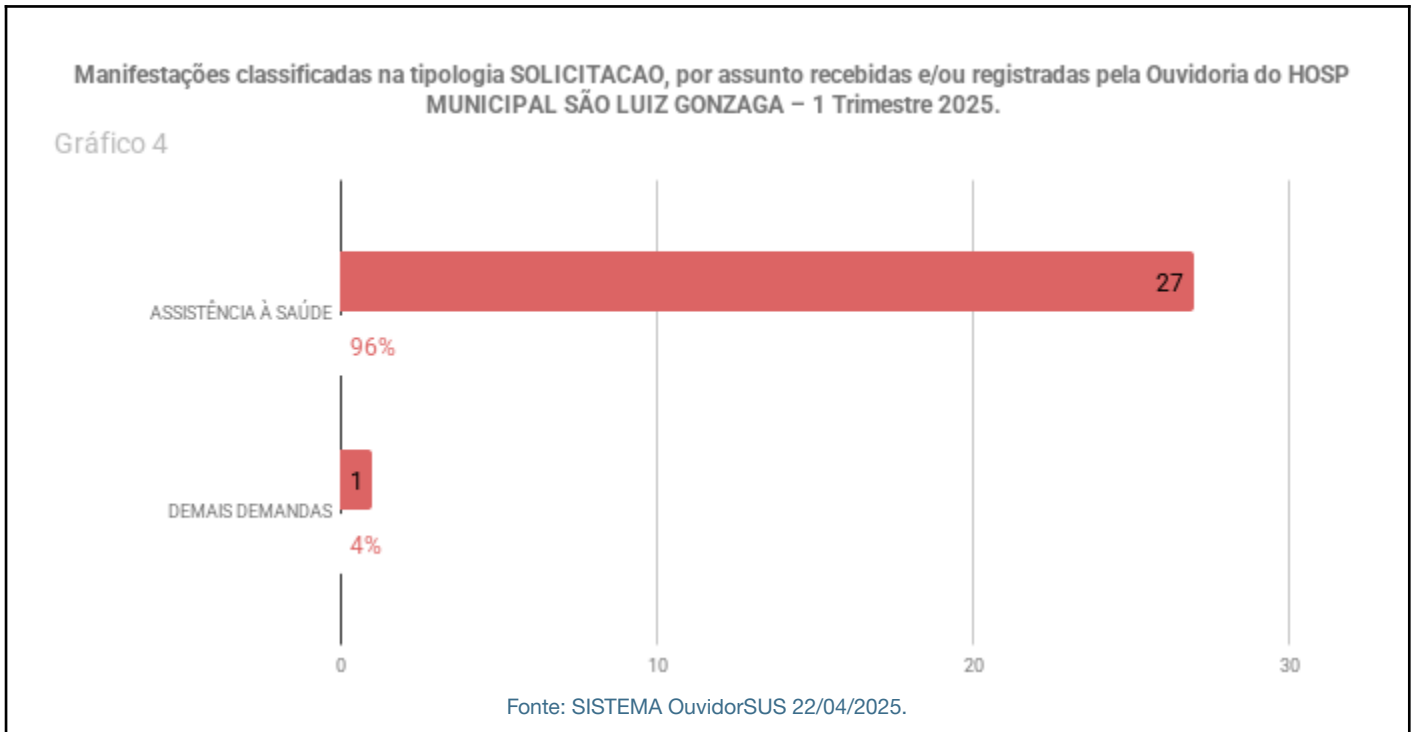
As manifestações relacionadas à insatisfação com Recursos Humanos têm recebido atenção especial. Além da atuação dos gestores, o Comitê de Humanização também está envolvido no tratamento dessas questões, promovendo ações integradas para aprimorar o relacionamento e o ambiente de trabalho.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **28** solicitações registradas no **1º** trimestre de 2025 correspondem a **28%** do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **Assistência à Saúde (96%)**.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, **74%** são relativos à Cirurgia e **26%** a Consulta/Atendimento/Tratamento.



O **Gráfico 5** apresenta os temas mais recorrentes entre as solicitações recebidas, destacando-se os subassuntos “Cirurgia” **74%** e “Consulta/Atendimento/Tratamento” **26%**. A análise adequada dessas demandas é essencial para garantir que os pacientes recebam o cuidado necessário conforme suas necessidades clínicas.

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

Cabe destacar que o Hospital São Luiz Gonzaga não possui governança sobre determinadas cirurgias, especialmente aquelas que requerem maior complexidade. Nessas situações, como em casos oncológicos ou patologias de risco elevado, os pacientes são referenciados, via Sistema SIGA, para unidades de maior complexidade.

Já as solicitações ambulatoriais sob governança do hospital são avaliadas e, se pertinentes, priorizadas no agendamento. Demandas que não integram a oferta assistencial do hospital são direcionadas à Central de Regulação.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **56** reclamações registradas no período correspondem a **55%** do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (**96%**).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, **48%** são relativos a Estabelecimento de Saúde e **43%** a Recursos Humanos.

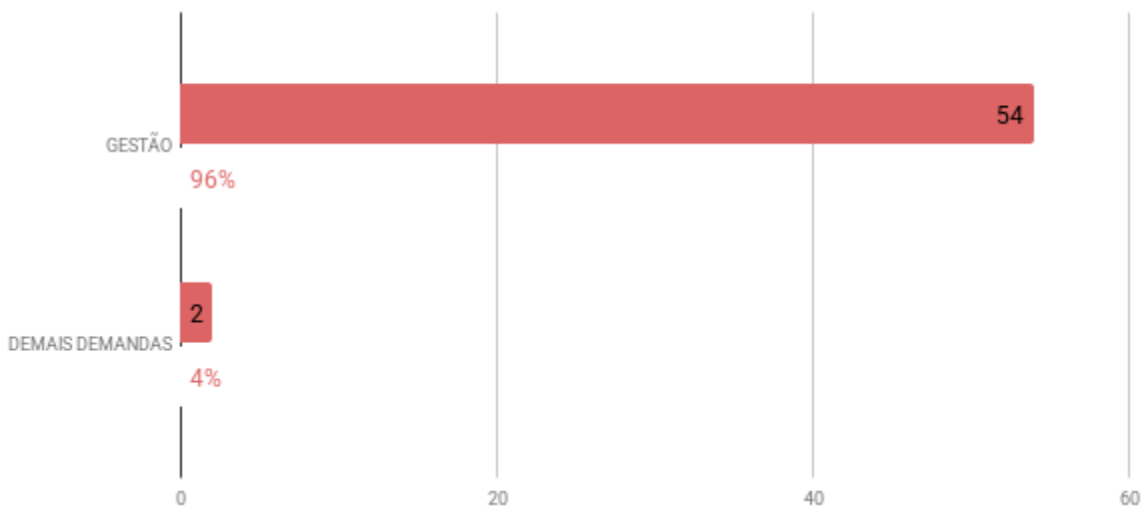
As manifestações relacionadas a Recursos Humanos evidenciam a insatisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado, à conduta dos profissionais, ao relacionamento interpessoal e à comunicação inadequada ou pouco clara. Todas as queixas foram encaminhadas às lideranças para tratativas pontuais com os colaboradores envolvidos.

As reclamações sobre relacionamento interpessoal foram direcionadas às respectivas chefias para análise e adoção de medidas administrativas compatíveis com o regimento interno.

A pronta abordagem dessas situações é essencial para a promoção de um ambiente de trabalho saudável e respeitoso, o que repercute diretamente na qualidade da assistência oferecida.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 1 Trimestre 2025.

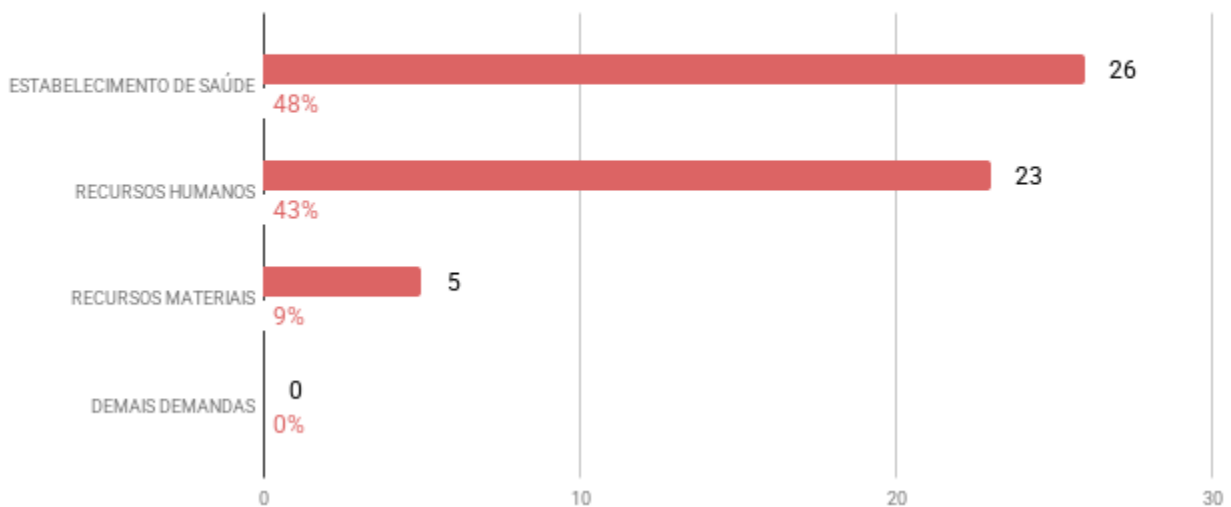
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

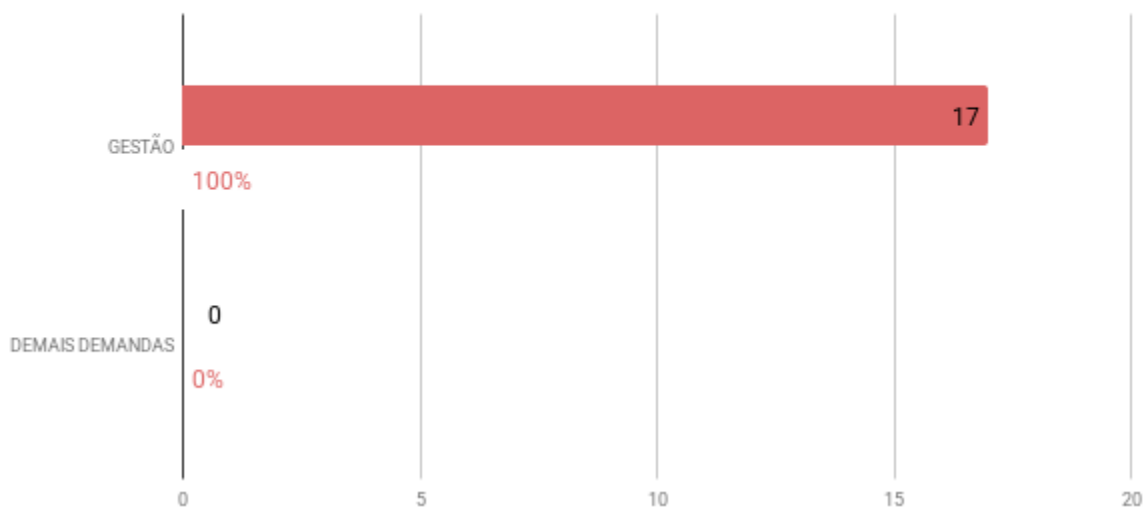
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **17** elogios no **1º trimestre de 2025**, correspondendo a **17% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa **100%**. A média mensal no trimestre foi **5** elogios.

Os elogios recebidos foram encaminhados às respectivas equipes, com o objetivo de reconhecer e valorizar seu desempenho nas atividades-fim do hospital. O despacho da Diretoria Técnica e da Gerência Administrativa destacou a relevância do trabalho desenvolvido, reforçando o compromisso institucional com a qualidade e excelência nos serviços prestados.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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	15	24	63%
AHM - HMSLG - DIRETORIA CLÍNICA	6	9	67%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	17	20	85%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	6	7	86%
Total	44	60	73%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 60
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 44
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Monitoramento contínuo; sensibilizar as áreas acerca da importância de responder dentro dos prazos estabelecidos pela portaria.
- Principais resultados obtidos: Aprimoramento da gestão interna; Fortalecimento da capacitação das equipes.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Automatizar o fluxo de encaminhamentos; Capacitar as áreas envolvidas; Manter o cidadão informado.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 101
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 101
- Principais problemas identificados: Ausência de feedback devido a dados incompletos, tipificação equivocada.
- Sugestões para melhoria: avaliar a capacidade de respostas às solicitações, fortalecer a escuta ativa; Incentivar a participação social; Garantir autonomia e transparência.

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 treinamento adicional para os profissionais em áreas identificadas como problemáticas ,como comunicação e atendimento ao cliente	Propiciar melhoria do atendimento e experiência ao paciente.	Por meio de 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	Identificar gargalos e promover	Incentivando os pacientes para o uso das	Diariamente.	Gestores e todos os profissionais	Em andame... ▾

entre pacientes e instituições.	melhoria institucional.	plataformas, objetivando melhoria institucional.		envolvidos no processo.	
---------------------------------	-------------------------	--	--	-------------------------	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

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

19/03/2025	"Ouvidoria" Dia Nacional do Ouvidor	Qualidade na Escuta, Excelência na Gestão	Rede de Ouvidorias SUS

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o primeiro trimestre de 2025, observamos uma predominância de reclamações em relação a rotinas e protocolos, atendimento, recursos humanos e infraestrutura, o que reforça a necessidade contínua de aprimoramento nos processos internos e na comunicação com os usuários.

Os elogios recebidos demonstram o reconhecimento do comprometimento e da qualidade do trabalho das equipes técnicas e administrativas, que foram devidamente encaminhados para reconhecimento e incentivo.

As solicitações, principalmente relacionadas a cirurgias eletivas e atendimentos ambulatoriais, foram acompanhadas com atenção, assegurando o correto posicionamento nas filas de espera, reagendamentos e melhorias estruturais.

Reforça-se a importância do diálogo constante entre pacientes, equipes e gestão, visando à transparência, à melhoria contínua dos serviços e ao atendimento humanizado.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A gestão do Hospital São Luiz Gonzaga reconhece e valoriza a participação ativa dos usuários por meio das manifestações realizadas neste trimestre.

Todos os elogios são motivo de orgulho e refletem o empenho e dedicação das equipes, que seguem comprometidas com a excelência no atendimento.

Quanto às reclamações, a gestão tem promovido apurações rigorosas e implantado medidas corretivas que abrangem desde ajustes nos fluxos administrativos e protocolos clínicos até ações de capacitação e orientação dos profissionais, reafirmando o compromisso com a segurança, o respeito e a qualidade do atendimento.

Em relação às solicitações, destacamos o esforço na gestão das filas de espera para cirurgias e consultas, buscando a melhor organização possível diante da alta demanda, e mantendo comunicação transparente com os pacientes.

A administração reafirma o compromisso com a melhoria contínua dos processos, a humanização do atendimento e a infraestrutura adequada, elementos essenciais para garantir a excelência dos serviços prestados pelo hospital.

O reconhecimento do bom desempenho das equipes deve ser sistematicamente valorizado, uma vez que atua como fator motivador e contribui diretamente para a promoção de um ambiente de trabalho saudável e colaborativo.

A insatisfação dos pacientes, especialmente em relação a falhas no atendimento e deficiências na comunicação entre a equipe assistencial e os usuários, permanece como uma área de atenção contínua. Medidas corretivas estão sendo implementadas com o objetivo de aprimorar os processos e assegurar um atendimento cada vez mais transparente, resolutivo e humanizado.

Dr. Guilherme Ribeiro Siepe

Diretor Técnico.

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>

