

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI



Unidade: Hospital Municipal Vereador José Storopoli
Endereço: R. Francisco Fanganielo, 127 - Parque Novo Mundo,
02181-160, São Paulo - SP,

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, 24p.

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 Vereador José Storopoli

Diretoria Técnica

Dr. Luis Fernando Paes Leme

Ouvidor

Lizandra Pessoa

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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	8
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Plano de ação	15
11. Participação da Ouvidoria em eventos	17
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	18
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	18
14. Glossário	20
15. Siglário	21
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	23
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	24

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli foi inaugurado em dezembro de 1989. É pertencente à Prefeitura de São Paulo e está gerenciado pela Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – SPDM, sob o Contrato de Gestão iniciado em 2010. Conhecido pela população como Hospital Vermelhinho ou Hospital da Vila Maria, é classificado como hospital geral de complexidade secundária, estando integrado à rede pública do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, Supervisão Técnica de Vila Maria/Vila Guilherme e Microrregião de Vila Maria/Vila Guilherme.

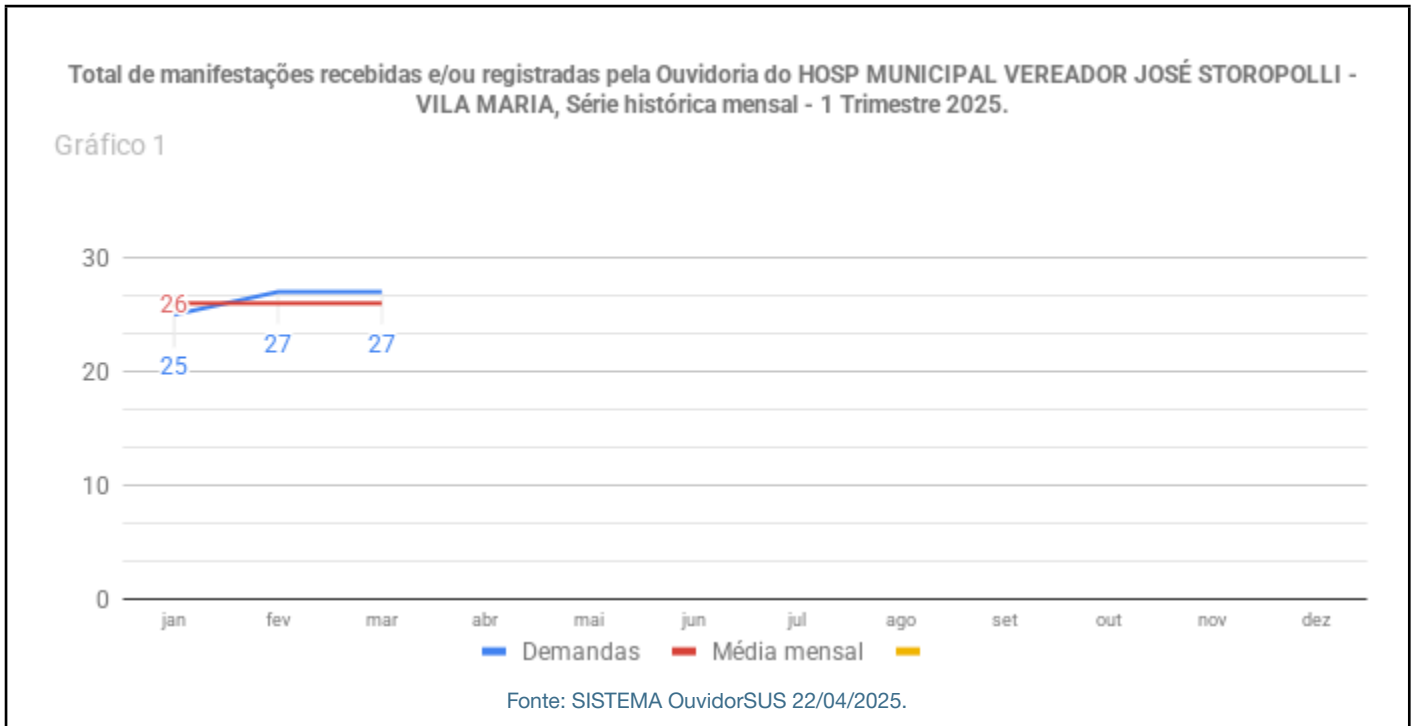
A Unidade possui Pronto Socorro 24 horas e 204 leitos de Internação nas especialidades Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Obstetrícia, Ginecologia, Pediatria, Psiquiatria (internação referenciada), contando ainda com as Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica, Neonatal, Berçário, Ambulatório de Especialidades (egressos do Pronto Socorro e Atenção Primária da RASTS Vila Maria/Vila Guilherme), Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Programa Melhor em Casa. A estrutura dispõe de Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico. O Hospital é participante do Projeto Lean nas Emergências, tendo alcançado excelentes resultados nos processos de trabalho e na assistência aos pacientes.

2. Panorama Geral do Trimestre

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli realizou, no 1º trimestre de 2025, um total de 35.999 atendimentos de Pronto Socorro, 13.417 atendimentos a menos comparado ao mesmo período no ano anterior. Apesar da diminuição da procura espontânea no Pronto Socorro, a Unidade hospitalar realizou 3.482 saídas hospitalares, em média 1.161 atendimentos/mês, quantidade de saídas hospitalares semelhante ao 1º trimestre de 2024, mantendo a maior prevalência na especialidade de Clínica Médica, representando 41% das saídas hospitalares. O HMVJS realizou no período 825 cirurgias eletivas, sendo 290 cirurgias de emergência e 419 partos.

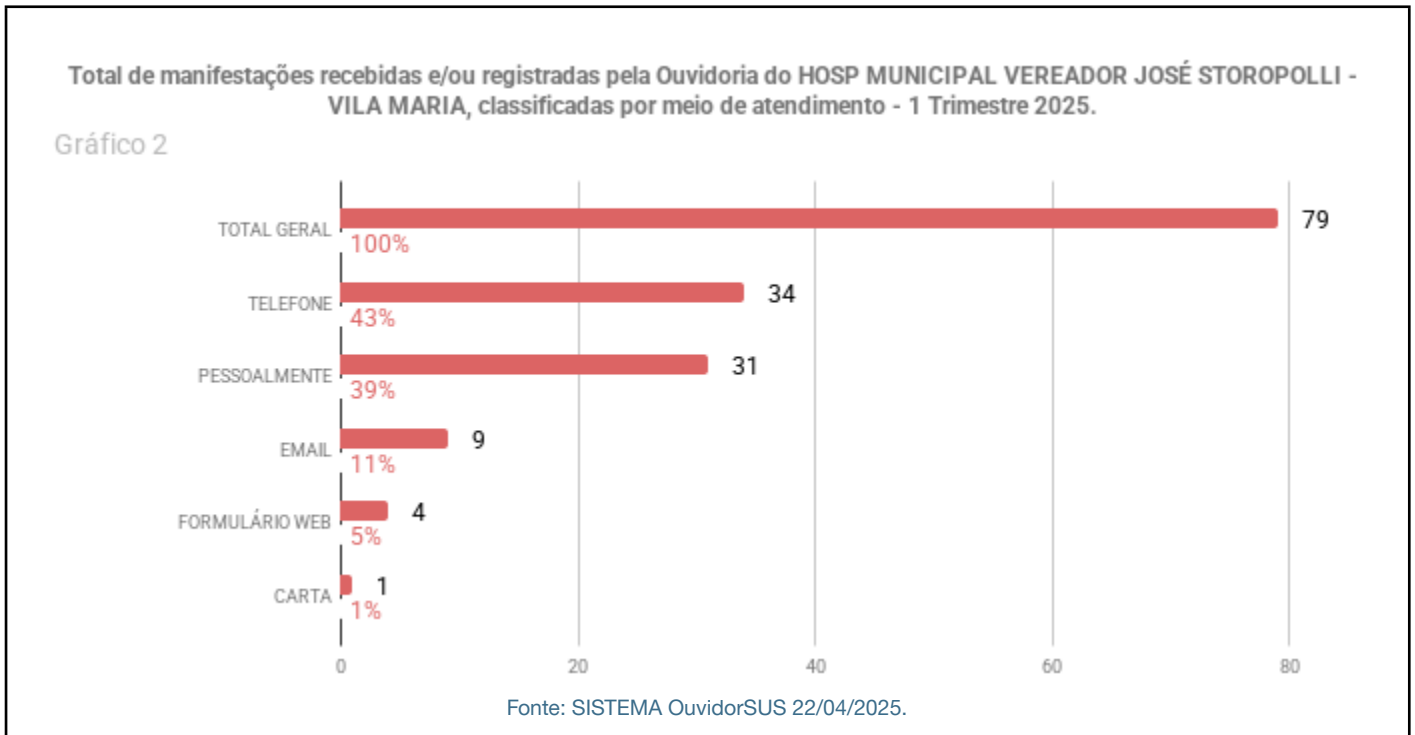
O Ambulatório Cirúrgico do HMVJS realizou um total de 7.083 consultas médicas, sendo 984 atendimentos em consulta pela 1ª vez.

3. Número de manifestações – Série histórica



A Ouvidoria registrou, no 1º trimestre de 2025, um total de 79 manifestações. Uma média mensal de 26 demandas. Do total de manifestações, 50 correspondem a reclamações, 22 foram solicitações, 6 elogios e 1 informação. Ocorreu uma diminuição de 60% nas manifestações registradas comparado ao 1º trimestre de 2024 (132 manifestações).

4. Meios de atendimento



Os canais remotos continuam sendo os principais meios utilizados pelo cidadão para registro de suas manifestações, representando 59% dos registros (considerando a soma de registros feitos por telefone, e-mail e formulário web). No 1º trimestre de 2025, das 79 manifestações, 41 foram registradas na Ouvidoria Local e 34 por meio da Central SP156. Foram acolhidas 34 manifestações de maneira presencial, reflexo de um atendimento humanizado e de fácil acesso ao cidadão no ponto focal.

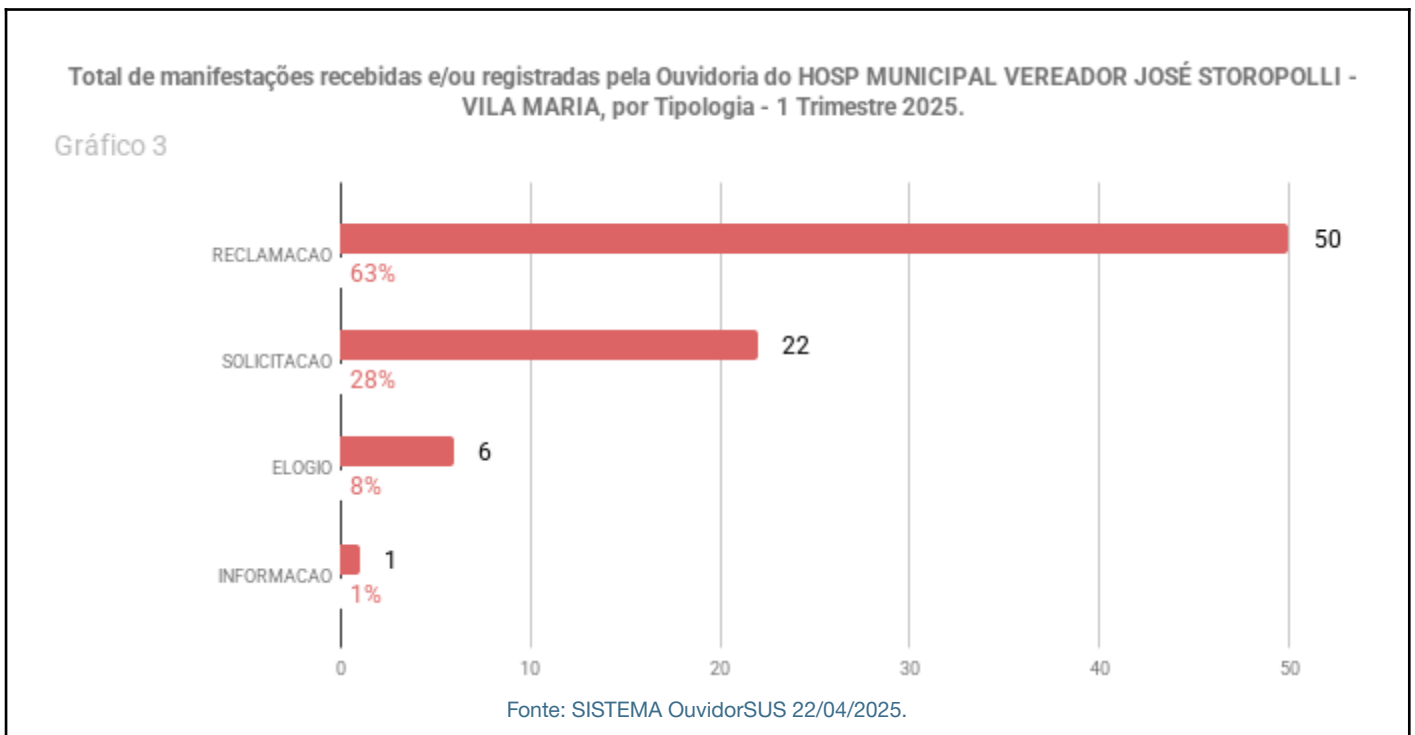
5. Classificação das manifestações

Do total de 79 manifestações registradas, 72 apresentam algum perfil de insatisfação ou requerimento da assistência prestada. O Hospital Municipal Vereador José Storopoli é um Hospital de complexidade secundária, com Pronto Socorro que presta atendimento por busca espontânea, utilizando a classificação de risco (Protocolo Manchester) para estabelecer os critérios de atendimento por complexidade.

A impossibilidade de governabilidade das necessidades complexas de tratamento na assistência, com dependência de recursos de alta complexidade, aumenta o tempo de permanência do paciente no

regime de internação e acarreta insatisfação com o tempo de espera para recursos externos. A comunicação clara e objetiva com o paciente e familiares a respeito das condutas assistenciais fortalecem a transparência nos cuidados prestados.

Todas as manifestações são direcionadas ao gestor responsável pelo serviço, que realiza a apuração dos fatos apresentados e retorna com resposta para o cidadão, sempre em busca de oportunidades de melhorias.



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 22 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 28% do total de 79 manifestações.

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, 50% são relativos a procedimento cirúrgico e 36% a consulta/atendimento/tratamento.

Em relação às solicitações no agendamento de cirurgia, durante o acolhimento e escuta das manifestações, percebemos que o paciente considera, no tempo de espera, toda a sua trajetória. Desde o

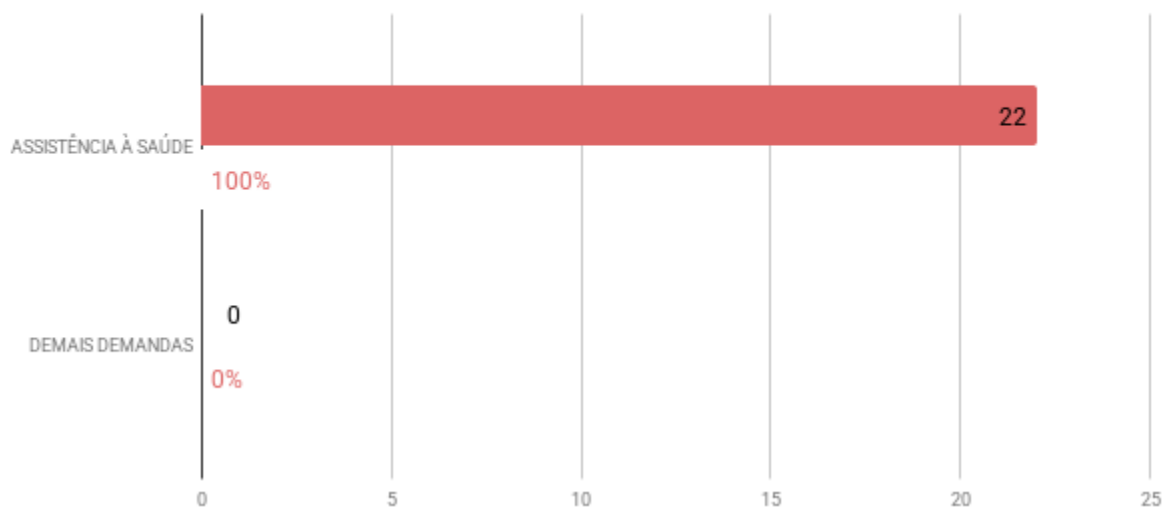
encaminhamento da atenção básica ao atendimento hospitalar, e alguns casos pontuais de cirurgias não realizadas no Hospital, que implicam na necessidade de o paciente aguardar, em regime de internação, a liberação de vaga em recurso externo, por meio da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS.

Quanto às solicitações de agilidade no agendamento de consulta e exames que dependem de recursos externos, o tempo de liberação para a realização da consulta ou exame não atende à expectativa do usuário.

Das 8 manifestações solicitando consulta/atendimento/tratamento, 7 aguardavam recursos externos, especialidade em Oncologia e exames diagnósticos não realizados no HMVJS. Todas as solicitações são encaminhadas às áreas pertinentes para apuração e respostas ao cidadão com os devidos esclarecimentos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 1 Trimestre 2025.

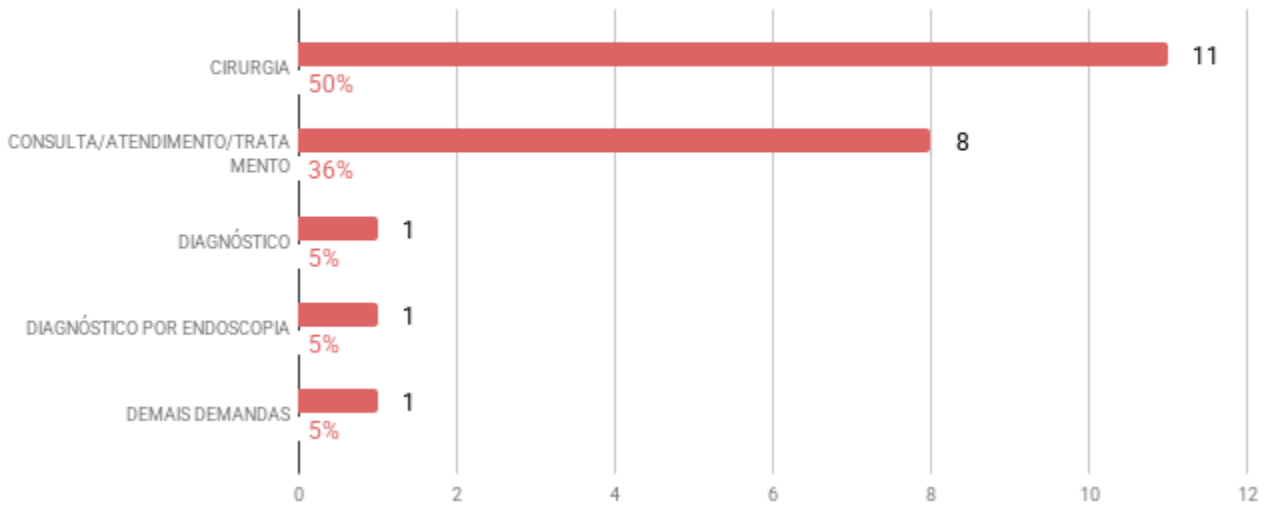
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 50 reclamações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 63% do total de 79 manifestações.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (94%). O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 74% são relativos a Recursos Humanos e 23% a Estabelecimento de Saúde.

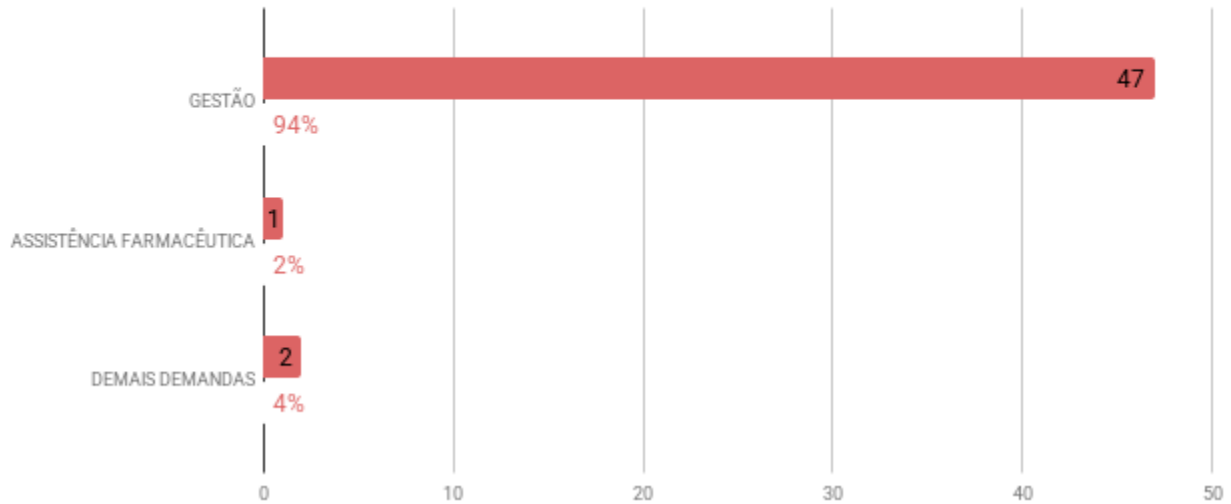
Das 35 manifestações registradas sobre insatisfação com recursos humanos, 16 possuem um perfil de questionamento de conduta, em sua maioria sanados, com uma comunicação clara e sem ruídos.

As manifestações referentes ao Estabelecimento de Saúde ocorrem em decorrência da dinâmica de funcionamento do Pronto Socorro relacionado à demanda, situações como espera para atendimento e para internação em leito de enfermaria geram insatisfação do cidadão. A não concordância do cidadão sobre as rotinas e protocolos estabelecidos para o funcionamento da Unidade, bem como os critérios assistenciais para o atendimento de acordo com a

classificação de risco (Protocolo Manchester) geram insatisfação durante o atendimento.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI - VILA MARIA - 1 Trimestre 2025.

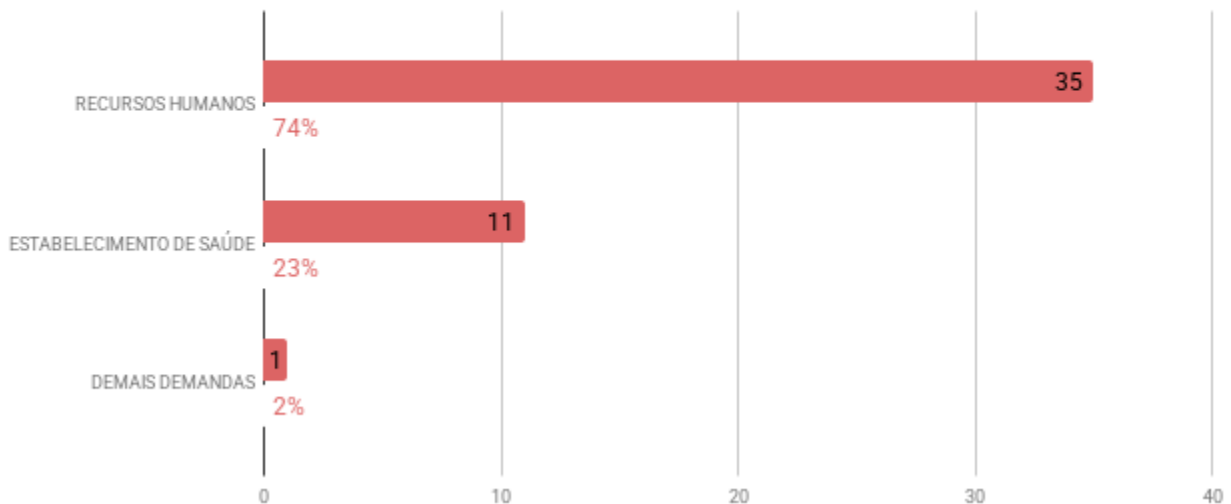
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI - VILA MARIA - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



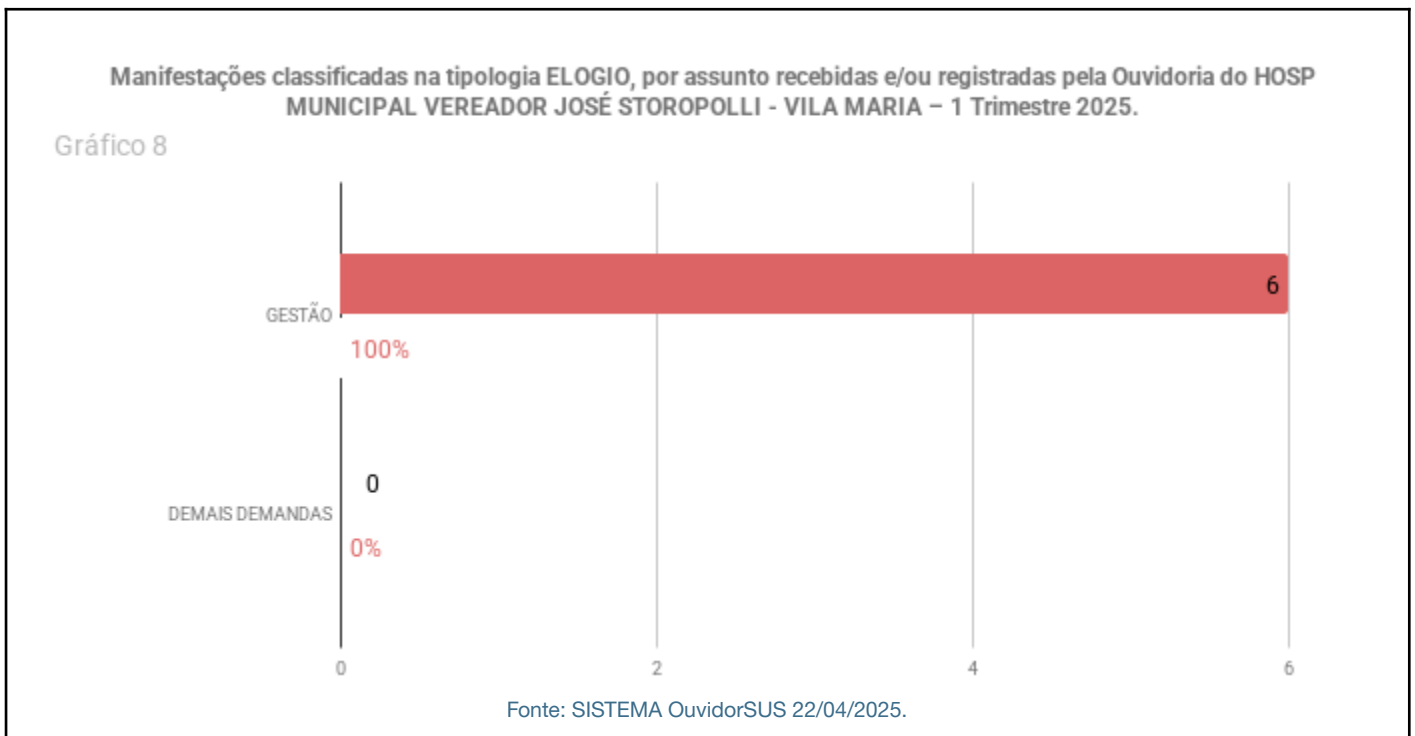
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 6 elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 8% do total de 79 manifestações.

Conforme o Gráfico 8, 100% dos elogios foram direcionados a Gestão. A média do 1º trimestre de 2025 foi de 2 elogios mensais.

Todos os elogios são encaminhados às áreas pertinentes para conhecimento e divulgação junto às equipes assistenciais. Os agradecimentos às manifestações são registrados em resposta ao cidadão.



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 - H MVJS - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E PORTARIA	2	2	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	1	1	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	14	14	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA MÉDICA	12	12	100%
AHM - H MVJS - GERÊNCIA MÉDICA	14	14	100%
AHM - H MVJS - REGULAÇÃO E AMBULATÓRIO	5	5	100%
AHM - M HVJS - DIRETORIA CLÍNICA	16	16	100%
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI	3	4	75%
Total	67	68	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 68 Manifestações
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 67 Manifestações
- Principais resultados obtidos: 99% das demandas foram respondidas dentro do tempo de qualidade.
- Principais resultados obtidos: As manifestações foram respondidas em uma média mensal de 6 dias úteis.

10. 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
Intensificar comunicação médico – paciente por meio do Boletim Médico	Minimizar ocorrências de falhas de comunicação	Garantir diariamente a realização do boletim médico no horário de visita. Fortalecer a informação ao paciente e acompanhante sobre o horário previsto ao Boletim Médico da respectiva especialidade.	Contínuo	Diretória Médica	Permanente
Definir mecanismos de comunicação ao paciente sobre o perfil de atendimento da Unidade Hospitalar e equipamento de saúde	Educar o paciente sobre a dinâmica de atendimentos dos equipamentos de saúde conforme a complexidade de saúde.	Banners no Pronto Socorro e Ambulatório sobre o atendimento por Classificação de Risco e informativos entregues na abertura de fichas de atendimento aos usuários sobre os recursos de saúde indicado a complexidade de saúde (UBS, AMA/AME, UPAS, Pronto Socorro e Hospitais).	Contínuo	Diretória Administrativa	Permanente

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
17/03/2025	DIA DO OUVIDOR – Ética, transparência e Promoção da Integridade	Comemoração ao Dia do Ouvidor	Lizandra Pessoa
28/01/2025, 25/02/2025 e 25/03/2025	Reunião do Conselho Gestor do Hospital	Integração com o controle social	Lizandra Pessoa

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O HMOVJS permanece sendo a referência de Hospital para atendimento da população da Zona Norte (subdistritos Vila Maria, Vila Guilherme e Vila Medeiros) e presta atendimento à população por procura espontânea, abrangendo a assistência também aos bairros no entorno e municípios circunvizinhos.

Observamos, no 1º trimestre de 2025, uma diminuição de registros de manifestações, comparado ao mesmo período de 2024. Todas as manifestações possibilitaram oportunidades de melhorias.

A insatisfação referente ao tempo de espera para o atendimento, o tempo de permanência durante todo o processo assistencial, ruídos na comunicação e fragilidades nas informações, foram fatores evidenciados como principais motivos de insatisfação do usuário. As solicitações de agendamento de cirurgia apresentaram uma diminuição significativa no 1º trimestre de 2025, com queda de 30% em comparação com o número de registros de manifestação no 1º trimestre de 2024. A Ouvidoria orienta sobre a dinâmica do agendamento cirúrgico eletivo, em busca de garantir a equidade e a segurança do paciente. Todas as manifestações que expressam relacionamento interpessoal são trabalhadas junto à equipe correspondente ao cuidado, para sanar qualquer ruído de comunicação que possa ter ocorrido.

Na métrica do indicador NPS (Net Promoter Score), o Hospital apresentou, no 1º trimestre de 2025, uma pontuação de 60 pontos, o que classifica o atendimento em muito bom na percepção do usuário.

A Ouvidoria local permanece atendendo o cidadão de maneira empática, com uma escuta ativa, fortalecendo a comunicação sobre as políticas de saúde, controle social e a Gestão, com o objetivo de auxiliar nas tomadas de decisão para melhoria contínua dos serviços.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli permanece sendo a referência de Hospital para atendimento da população da Zona Norte (subdistritos Vila Maria, Vila Guilherme e Vila Medeiros) e presta atendimento à população por procura espontânea, abrangendo a

assistência também aos bairros no entorno e municípios circunvizinhos.

Em comparativo ao mesmo período em 2024 (Janeiro e Março), identificamos que a redução das manifestações representa o reconhecimento dos nossos esforços diários primando a qualidade, segurança e o compromisso das equipes com a saúde dos nossos pacientes.

As equipes têm atuado constantemente com suas práticas voltadas à segurança do paciente, respeitando os tempos de atendimento de acordo com as complexidades de saúde (Classificação de Risco Manchester) e adotando o modelo Fast Track (atendimento simultâneo médico e enfermagem aos pacientes classificados em baixa complexidade), reduzindo o tempo de espera para a iniciação do atendimento assistencial.

No 1º trimestre de 2025, todos os serviços permaneceram sem interrupção, mantivemos os atendimentos ambulatoriais e a produtividade cirúrgica de cirurgias de urgência e de eletivas. Todas as metas contratuais junto à Secretaria Municipal da Saúde foram cumpridas.

Temos estabelecido a frequente interlocução com os órgãos reguladores das especialidades e procedimentos de saúde de ordem terciária, na finalidade de reforçarmos a necessidade de recebimento de determinados casos em maior urgência, resultando na resolução da continuidade da assistência e na redução do tempo de permanência do paciente internado.

Em todas as oportunidades de reuniões com os gestores de equipes (administrativos, enfermagem, médica e técnicos) reforçamos a importância da comunicação entre equipes, com pacientes e acompanhantes, prestando todas as informações de forma transparente e acolhedora, fortalecendo as relações nos cuidados prestados.

A Diretoria valoriza os canais de comunicação dos usuários pois fortalece o vínculo com a gestão do Hospital e identifica nas manifestações a oportunidade de melhorarmos a assistência continuamente de forma acolhedora e humanizada.

Dr. Luis Fernando Paes Leme

Diretor Técnico

14. 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.

15. 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)

16. 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

17. 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>

