

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde do Butantã

Endereço: Av. Comendador Alberto Bonfiglioli, 658-670 - Jardim Bonfiglioli, CEP 05593-001 - 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 2024 - Ano I, nº 4, 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

**Coordenadoria Regional de Saúde Oeste**

Regiane de Santana Piva

**Coordenadora da Ouvidoria Oeste**

Selma Goulart de Almeida Banzato

**Supervisão Técnica de Saúde do Butantã**

**Ouvidor:** Fábio Elias Zerati

## **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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>22</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>23</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>24</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

A Supervisão Técnica de Saúde do Butantã está localizada na Região Oeste da Cidade de São Paulo, no Bairro do Jardim Bonfiglioli, Avenida Comendador Alberto Bonfiglioli, 658.

Pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste (CRSO).

Os Equipamentos de Saúde disponíveis são os seguintes: AE JARDIM PERI PERI, AMA PERI-PERI, AMA/UBS JD SÃO JORGE, AMA/UBS PAULO VI, AMA/UBS VILA SÔNIA, CAPS AD II BUTANTÃ, CAPS ADULTO I BUTANTÃ, CAPS INFANTO JUVENIL BUTANTA, CECCO PARQUE PREVIDÊNCIA, CENTRO DE REABILITAÇÃO II BUTANTÃ, CEO BUTANTÃ, CSE SAMUEL BARSLEY PESSOA, HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ, PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DR. CAETANO VIRGÍLIO NETO, SAE DST/AIDS BUTANTÃ, STS BUTANTÃ – SUVIS, UBS BUTANTÃ, UBS CAXINGUI - NANJI ABRANCHES, UBS JARDIM COLOMBO, UBS JD. BOA VISTA, UBS JD. D ABRIL, UBS JD. JAQUELINE, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO, UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA, UBS SÃO REMO, UBS VILA BORGES, UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO, URSI BUTANTÃ, UPA III RIO PEQUENO.

Temos como parceira a Organização Social de Saúde (OSS) SPDM (Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

No último trimestre de 2024, observamos uma redução no número de manifestações de Ouvidoria, na região do Butantã.

Acreditamos que um conjunto de fatores contribuiu para isso: estabilização dos casos de dengue, aperfeiçoamento na prestação de serviços, principalmente aqueles de pronto atendimento, melhora na oferta de insumos, além de uma efetiva gestão e supervisão dos serviços.

Apesar da melhora nos índices, vemos índices de qualidade de resposta e obediência a prazos, nas devolutivas das Unidades, que ainda precisam ser aprimorados.

## **2.2. Retrospectiva 2024**

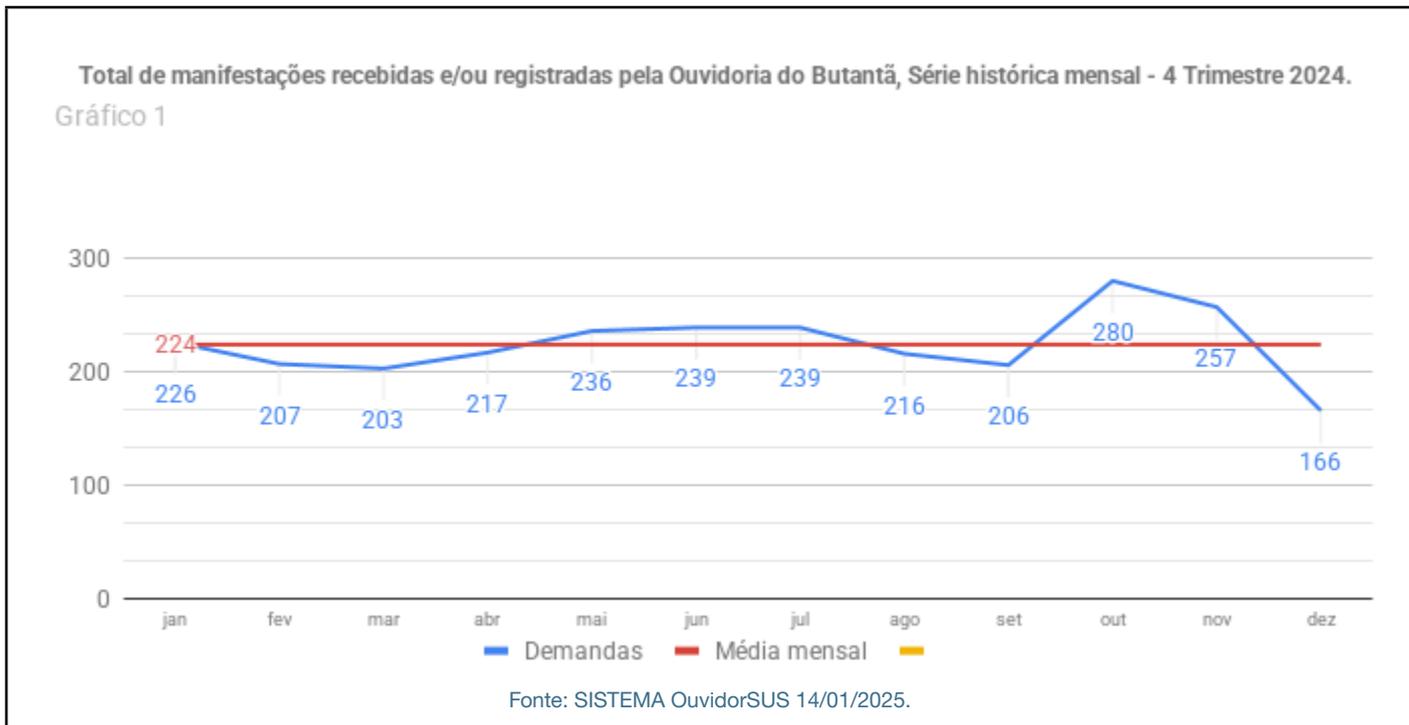
Durante o ano de 2024, participamos de cursos de aperfeiçoamento e atualização em Ouvidorias, promovidos pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo e pela Coordenadoria Regional de Saúde Oeste. Entre os cursos, destacamos aquele sobre o novo sistema de Ouvidorias em Saúde, a ser implementado ainda em 2025.

Na região do Butantã, houve a Inauguração da UPA RIO PEQUENO. As dificuldades iniciais de adequação e aperfeiçoamento de todos os protocolos de atendimento foram motivo de grande número de demandas, as quais foram diminuindo, à medida em que a UPA foi se organizando melhor.

Surtos de dengue influenciaram na lotação das Unidades de Pronto Atendimento, e aumento do número de manifestações.

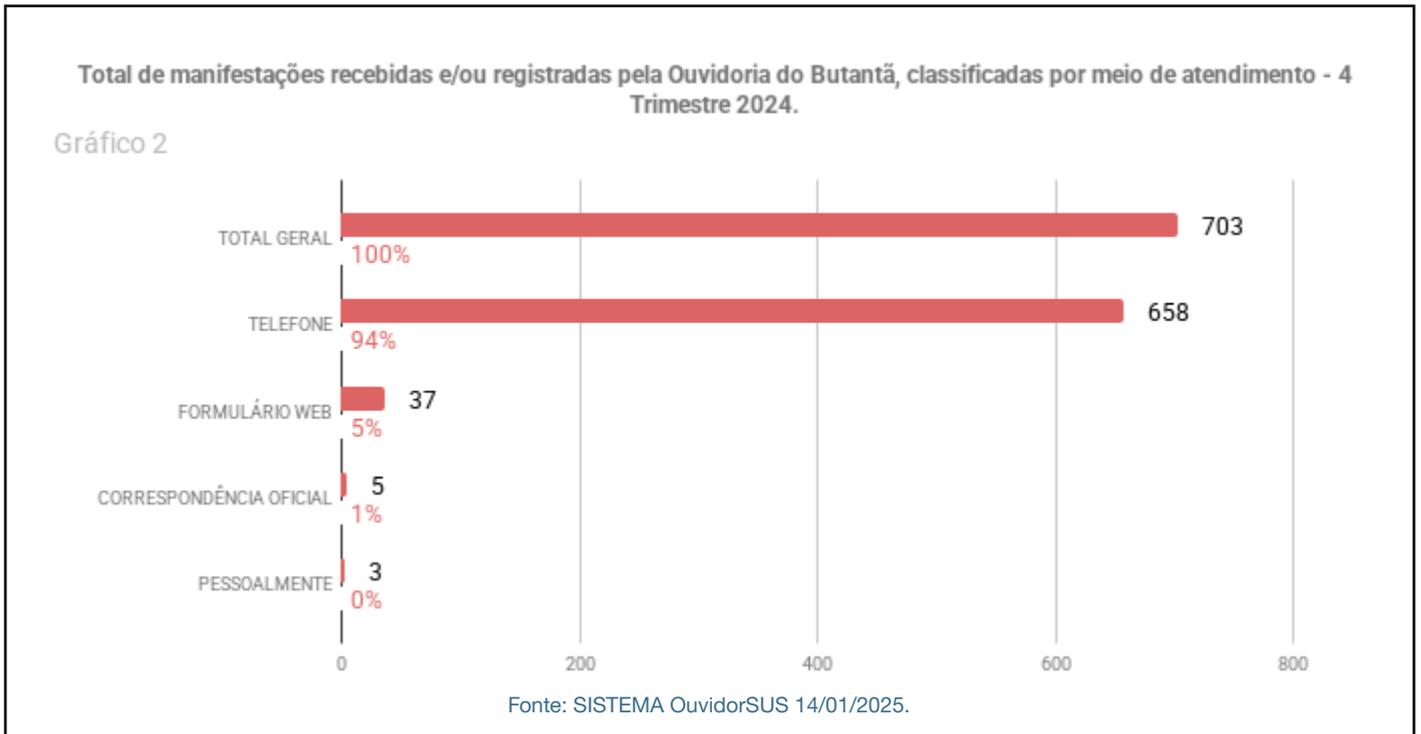
Sobre fatores no abastecimento que tenham influência nos dados de Ouvidoria, observamos questões relativas à entrega de fraldas pelo Correio, como o principal, no ano de 2024.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



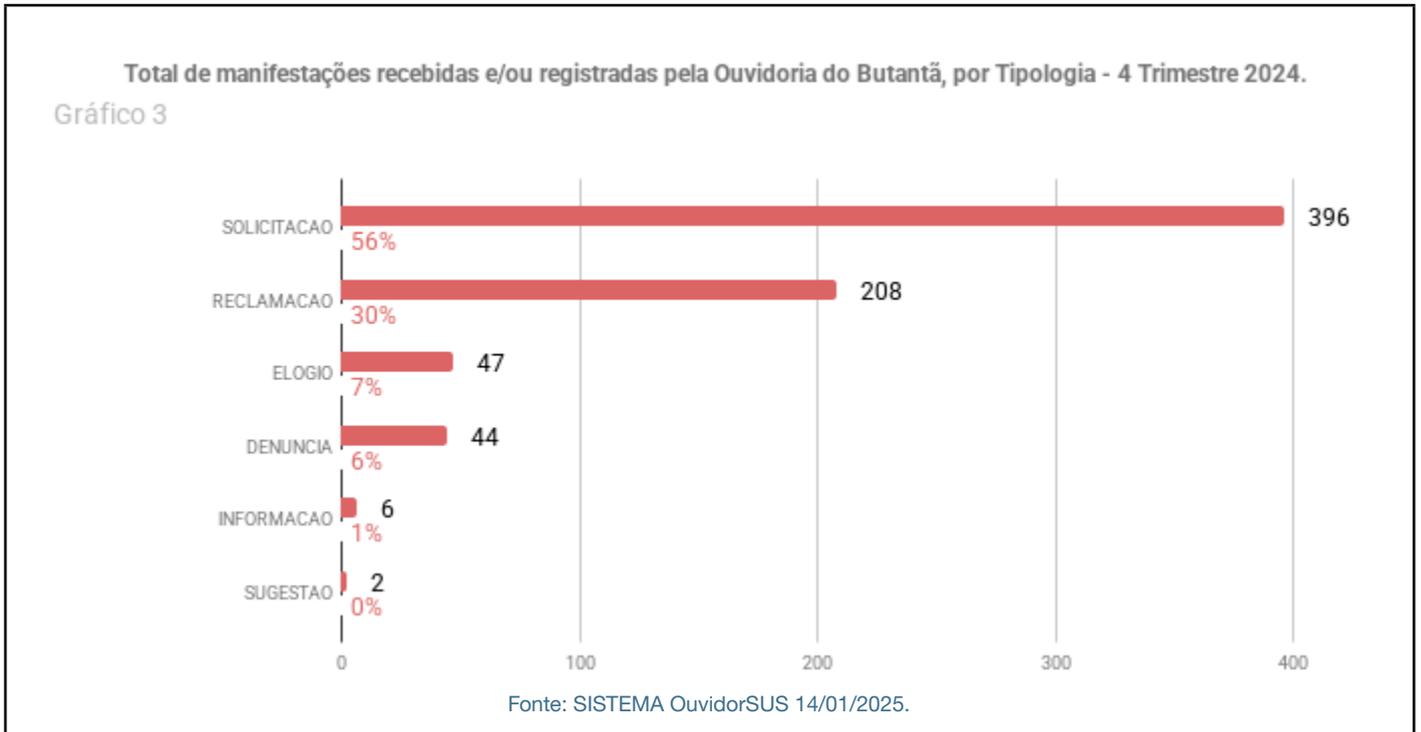
Observamos no 4º Trimestre um inicial acréscimo no total de manifestações recebidas, seguida de um decréscimo, em relação ao Trimestre anterior. Acreditamos que um conjunto de fatores contribuiu para isto: estabilização dos casos de dengue, aperfeiçoamento na prestação de serviços, principalmente aqueles de pronto atendimento e melhora na oferta de insumos.

## 4. Meios de atendimento



Observamos um total de 703 manifestações, a maior parte via telefone (94%). Entendemos que outros meios de acesso, como formulário web, precisam de maior divulgação, para serem mais utilizados.

## 5. Classificação das manifestações



“Solicitação” representa a maior parte das manifestações registradas pela Ouvidoria do Butantã (56%), seguida de “Reclamação”. Identificamos, portanto, a necessidade dos (as) Munícipes em resolver demandas específicas e pessoais, no geral, e que as reclamações sobre o Sistema, por si, seguem em número menor.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

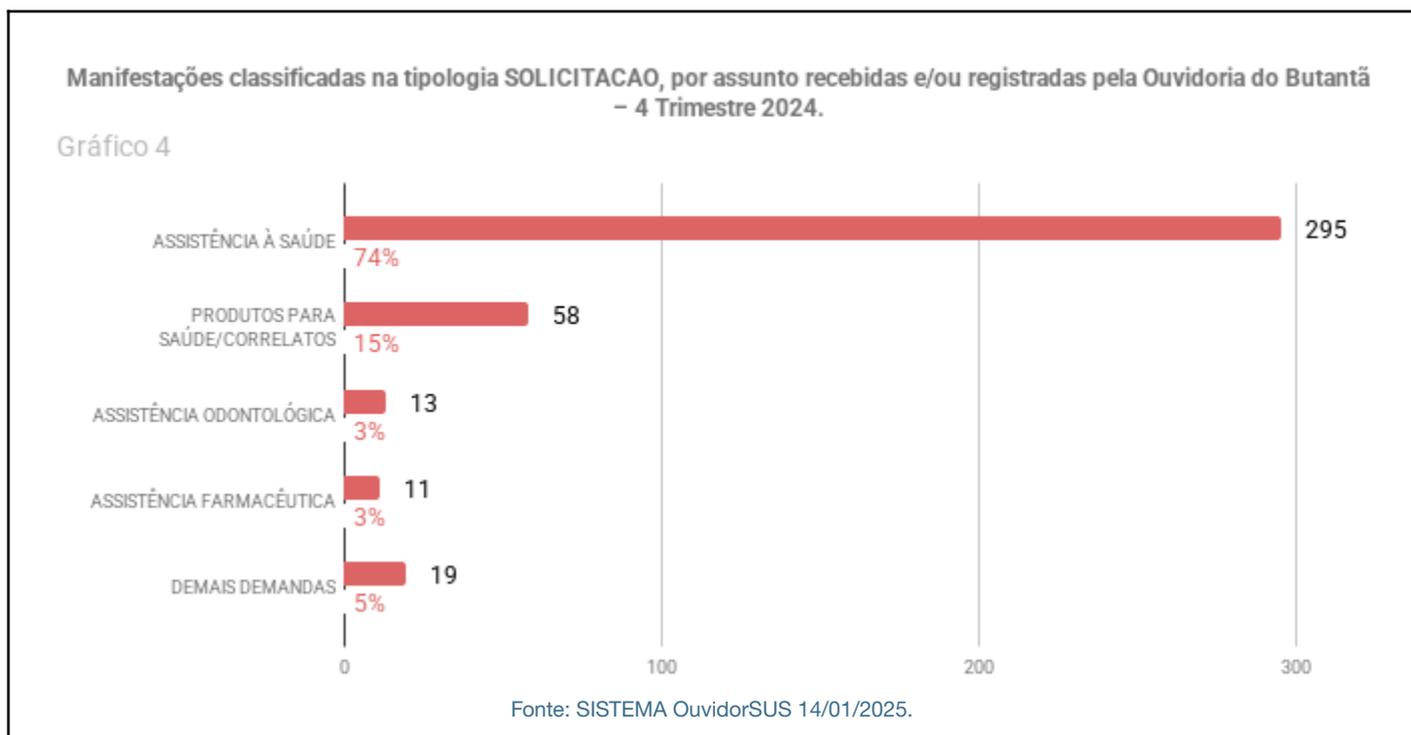
As 396 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 56% do total.

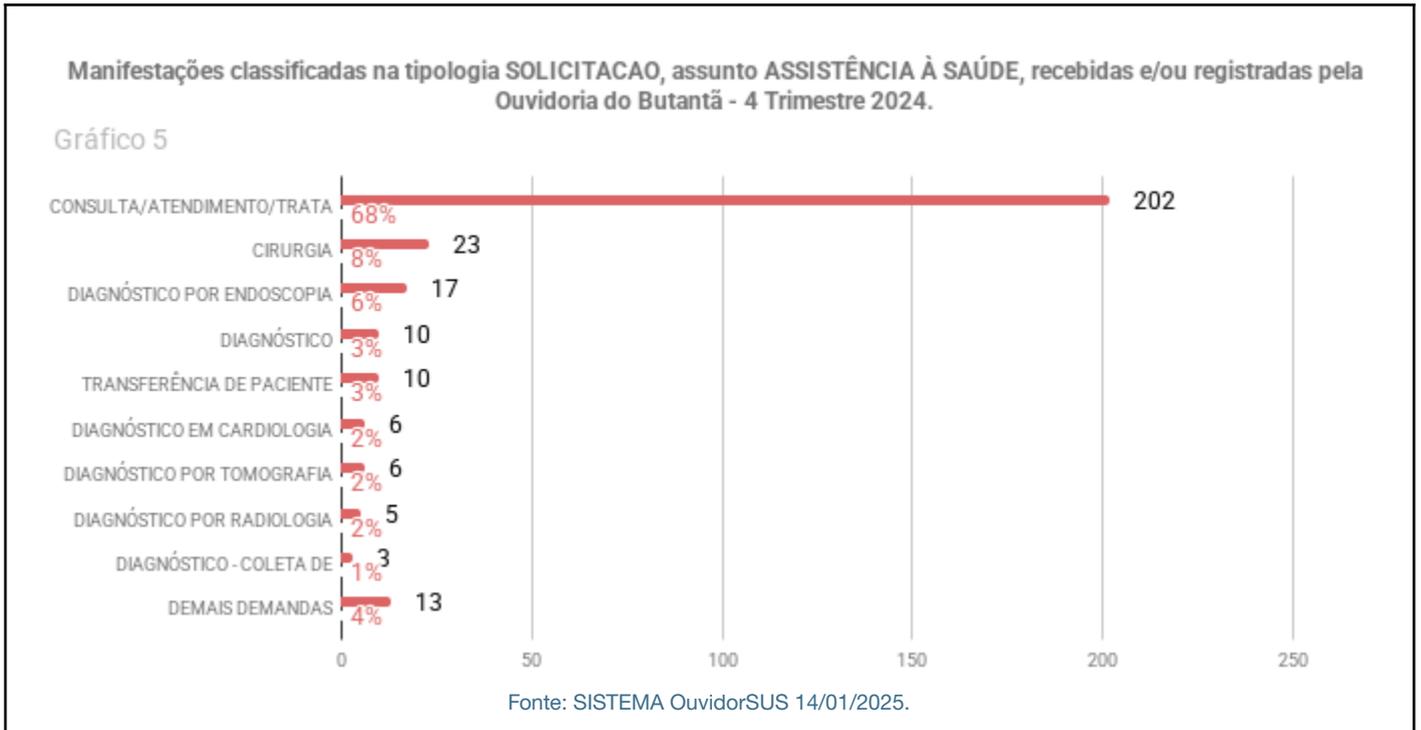
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto “assistência à saúde” (74%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a “consultas, atendimento e tratamento”, e 8% a “cirurgia”.

Uma maior oferta com relação às consultas e tratamentos cirúrgicos é algo recorrente nas demandas dos usuários, e requer atenção especial da Secretaria Municipal de Saúde, para a nossa região.

Cirurgias ortopédicas, e principalmente, os tratamentos oncológicos, são as maiores dificuldades dos nossos munícipes.





## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 208 Reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

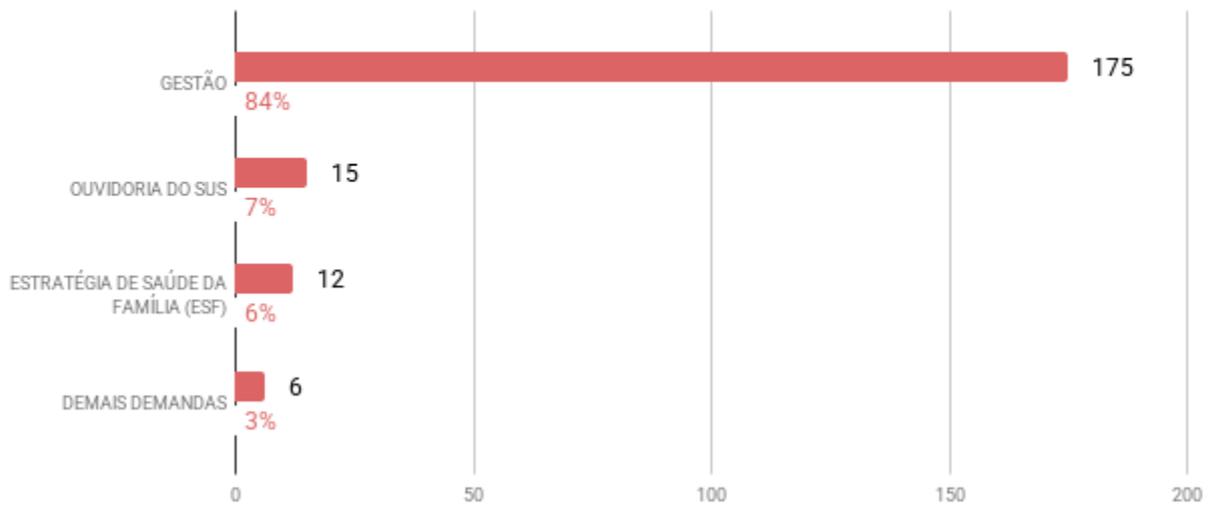
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto “gestão” (84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a “estabelecimento de saúde” e 44% a “recursos humanos”.

Vemos que uma maior oferta de equipe multidisciplinar, como fonoaudiólogos, fisioterapeutas, e médicos especialistas, entre eles, os neurologistas, pode contribuir para maior satisfação dos usuários do SUS.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 4 Trimestre 2024.

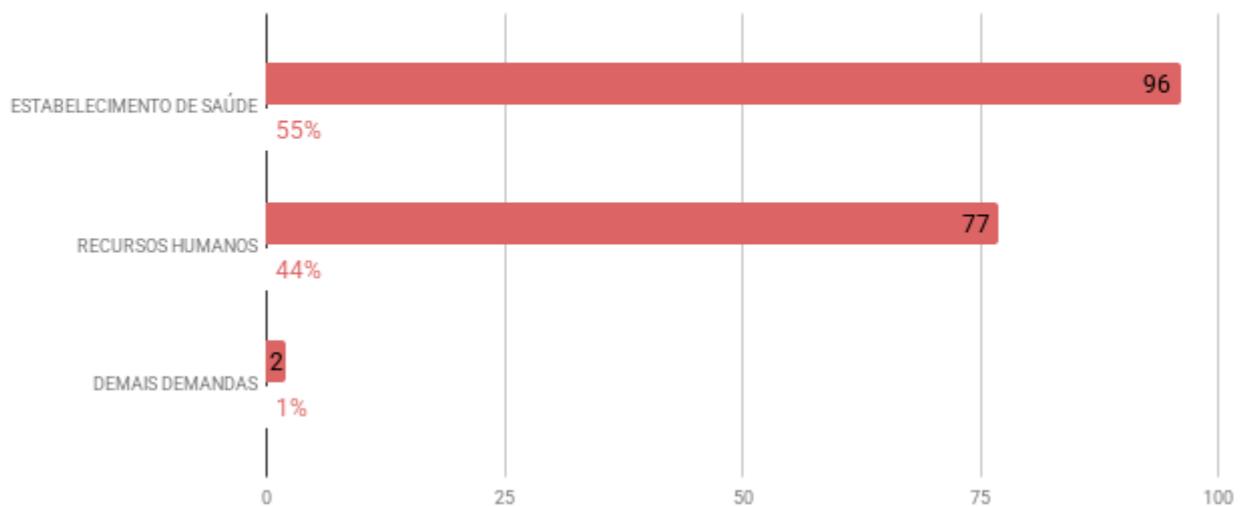
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 4 Trimestre 2024.

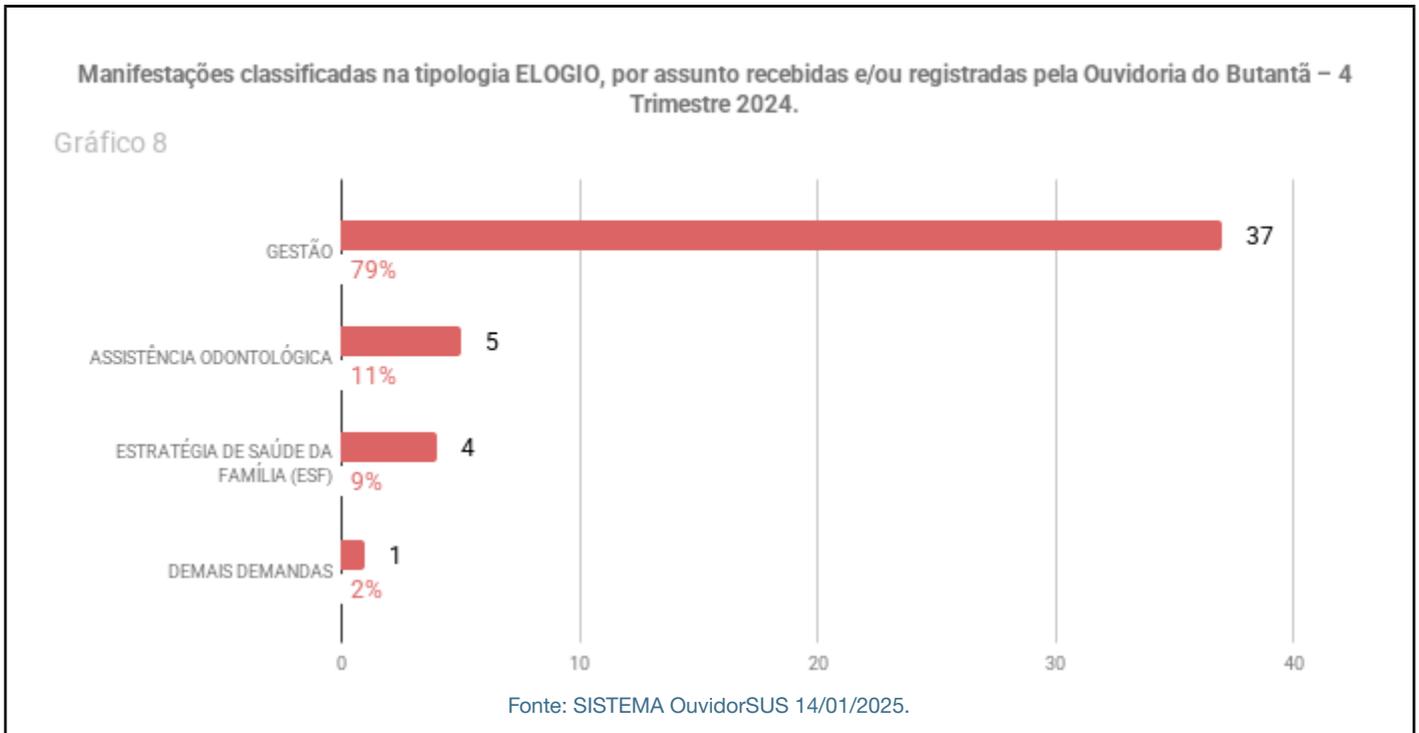
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **47 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 7% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi “gestão”, que representa 79%. A média mensal no trimestre foi 15,66 elogios.



Em nossa região, os elogios foram muitos, em especial às Unidades: Rede Hora Certa Butantã, e UPA Rio Pequeno.

E recomendamos às Unidades que divulguem aos munícipes formas de registro de elogios, quando se mostrem satisfeitos, após o atendimento.

## 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
AMA JARDIM PERI-PERI	41	44	93%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO JORGE - DR. PAULO EDUARDO ELIAS	27	32	84%
AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI	58	63	92%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA	55	59	93%
CAPS ADULTO II BUTANTÃ	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II BUTANTA	5	5	100%
CEO II BUTANTÃ	1	1	100%
CER II BUTANTÃ	1	4	25%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ	19	22	86%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	4	5	80%
UBS BUTANTÃ	40	40	100%
UBS CAXINGUI - NANJI ABRANCHES	15	15	100%
UBS JARDIM BOA VISTA	28	32	88%
UBS JARDIM COLOMBO	42	43	98%
UBS JARDIM D'ABRIL	22	25	88%
UBS JARDIM JAQUELINE	45	47	96%
UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	4	46	9%
UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO	7	8	88%
UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	19	23	83%
UBS SÃO REMO	14	14	100%
UBS VILA BORGES	36	41	88%
UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO	18	20	90%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
COELHO			
UNIDADE HOSPITALAR - BUTANTÃ	12	12	100%
UPA III RIO PEQUENO	3	36	8%
URSI BUTANTÃ	0	1	0%
UVIS BUTANTÃ	2	2	100%
Total	520	642	81%

Foram recebidas 703 manifestações no 4 Trimestre de 2024.

520 demandas respondidas em até 20 dias.

As Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram: CER II BUTANTÃ, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UPA III RIO PEQUENO e URSI BUTANTÃ.

A UBS MARCÍLIO MALTA CARDOSO E UPA RIO PEQUENO são Unidades de grande movimento de usuários, que demandam mais esforço dos gerentes, no atendimento e acompanhamento das manifestações dos Usuários.

URSI e CER II BUTANTÃ recebem muito poucas manifestações, e um ou outro atraso na resposta representa grande impacto na porcentagem.

- Como ações realizadas para melhorar o prazo das demandas, atuamos com maior proximidade, junto à gerência das Unidades em dificuldade. E vimos observando uma melhora nos índices, recentemente.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

Além do prazo, estamos atentos à qualidade das respostas, e à necessidade de devolutivas dentro da forma protocolar estabelecida. As maiores dificuldades são os informes de data e hora de contato telefônico junto ao munícipe, e convite ao Conselho Gestor. Orientamos, de forma recorrente, os Gerentes das Unidades para o cumprimento completo na inserção das informações.

## **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
Solicitação de justificativas no atraso das devolutivas	Problemas com atraso	à distância	diário	Gerentes das Unidades	A iniciar ▾
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	à distância	diário	Gerentes das Unidades	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/10/2024	Curso de Capacitação	Treinamento em novo Sistema de Ouvidoria	Presencial

### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

No último trimestre de 2024, observamos uma redução no número de manifestações de Ouvidoria, na região do Butantã.

Acreditamos que um conjunto de fatores contribuiu para tal: melhor controle de endemias, aperfeiçoamento na prestação de serviços, principalmente aqueles de pronto atendimento, e uma adequada gestão e supervisão dos serviços.

Estamos conscientes dos pontos a serem melhorados, como qualidade de resposta das demandas, e prazos a serem respeitados.

E nossa atuação, como gestores e ouvidores, será a de contribuir para que os objetivos sejam alcançados.

### **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

Embora continuemos a trabalhar na qualificação das respostas das demandas e na cobrança incessante para o cumprimento dos prazos de retorno estabelecidos, é fundamental elencar que o fator determinante para que as ouvidorias tenham, de forma significativa, a queda nos números de reclamações e insatisfações, está atrelado com a falta de profissionais de algumas categorias como: fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, psiquiatras e neurologistas infantil.

Além disso, alguns exames e procedimentos necessitam de mais ofertas, para trazer maior resolutividade no prosseguimento dos tratamentos dos pacientes. O trimestre analisado apresentou algumas melhoras, conforme já elencado no documento.

Victor di Donato Marques - Supervisor da Supervisão Técnica de Saúde do Butantã (STS-BT).

## **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](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>

