

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL PAULISTA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista
Endereço: R. Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, nº 76 - 1º andar -
sala 25 - CEP 08060-150 - 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, 29p.

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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista

Equipe de Ouvidoria

Renato de Oliveira Souza

Daniela Furlan

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. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

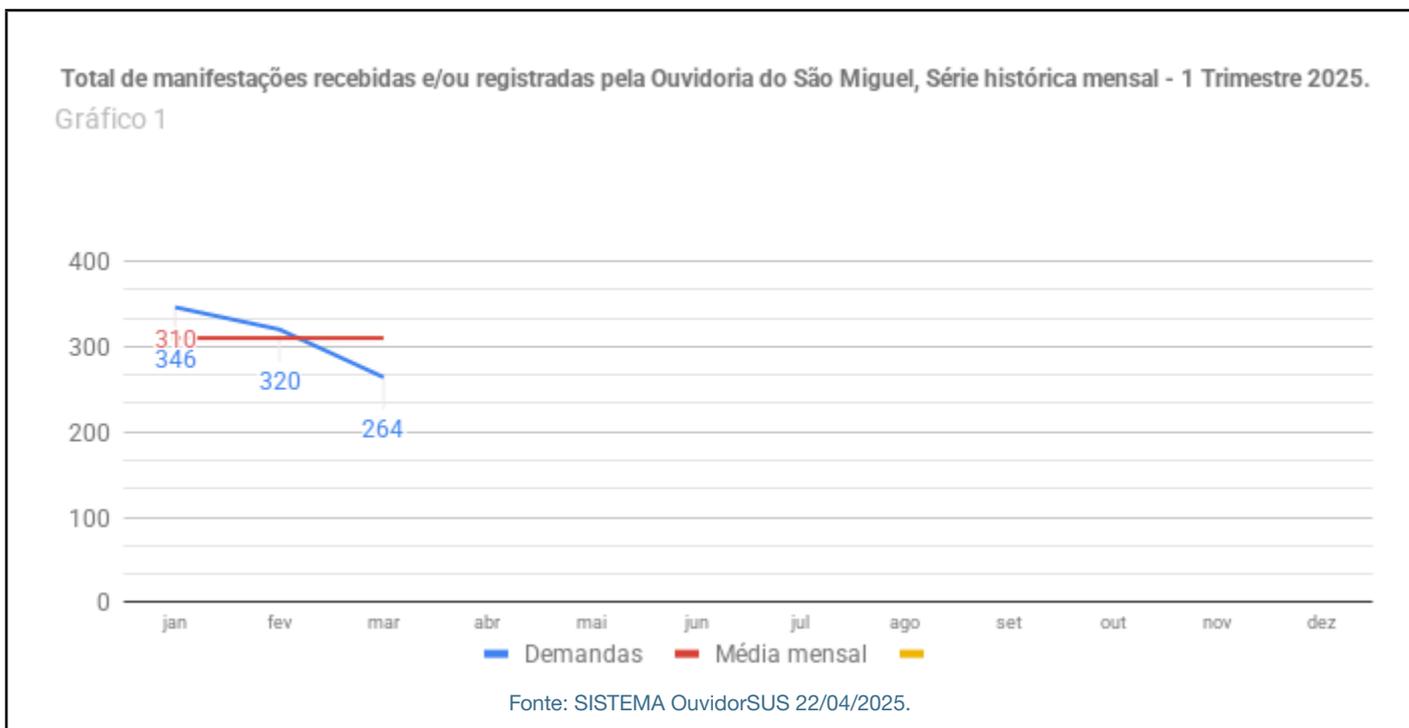
2. Panorama Geral do Trimestre

Neste período, ao contrário dos trimestres anteriores, não houve impacto significativo de epidemias, fato comprovado pela redução no número de registros atendidos. A maioria das solicitações esteve relacionada a agendamentos de exames e consultas, processos que normalmente necessitam de aprovação da Regulação Local ou Central.

As unidades de saúde mantiveram a aplicação dos protocolos de requalificação, organizando consultas para acompanhamento regular dos pacientes. Embora as requisições de materiais tenham diminuído, ainda ocorrem em escala reduzida. Identificamos algumas irregularidades nos fluxos de trabalho, que foram prontamente resolvidas após as devidas orientações.

Um percentual menor de ocorrências refere-se à qualidade do atendimento. Apesar de numericamente menos expressivas, essas manifestações são fundamentais para aprimorar o serviço, melhorando o acolhimento e a eficiência do SUS. Por outro lado, os feedbacks positivos recebidos servem como motivação para as equipes, reforçando o compromisso com a excelência no atendimento à população.

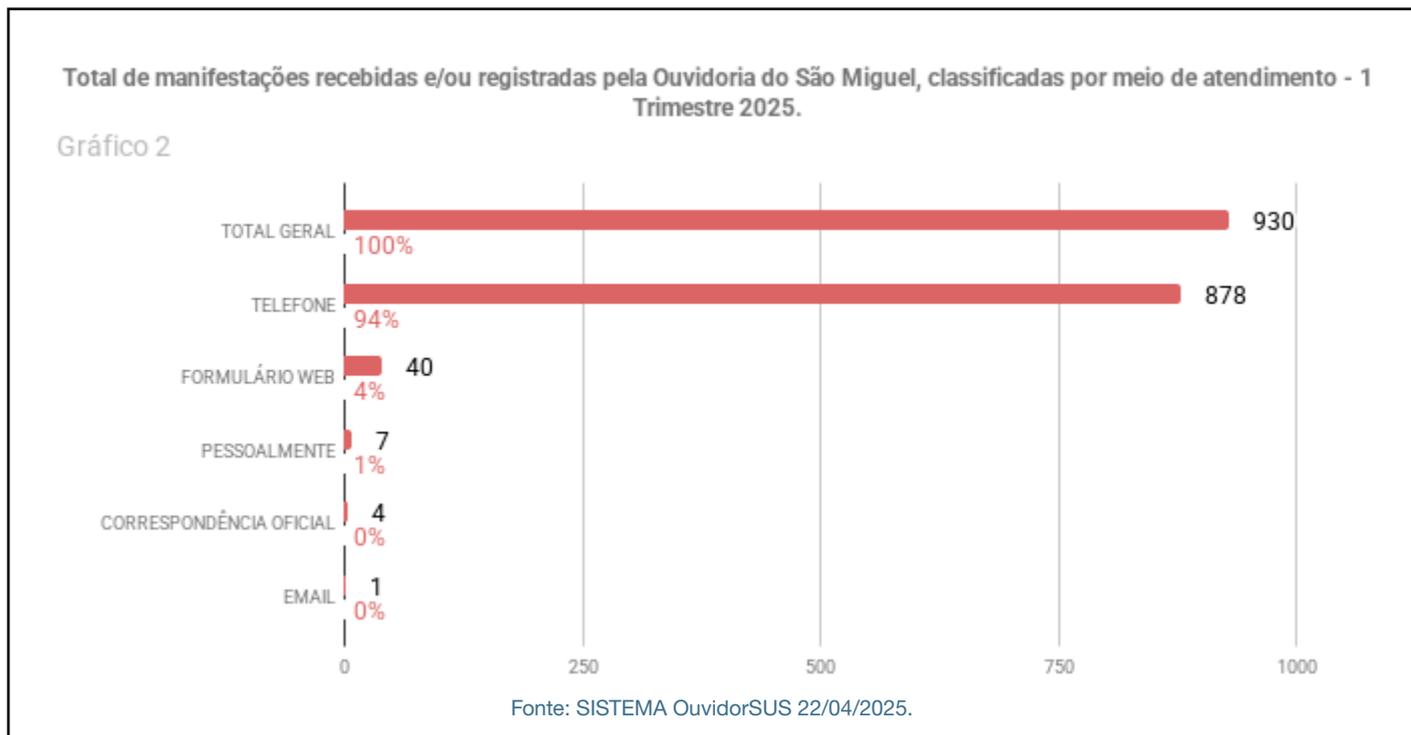
3. Número de manifestações – Série histórica



Os dados do primeiro trimestre de 2025 mostram uma queda gradativa no volume de manifestações. Essa redução resulta de ações estratégicas, como a reorganização das filas para exames e cirurgias - acompanhada da orientação aos usuários sobre os fluxos regulatórios - e a atualização constante do cadastro do programa "Fralda em Casa".

Essas iniciativas trouxeram maior eficiência aos serviços, demonstrando que a combinação de melhorias internas com comunicação clara aos usuários estão sendo fundamentais para as diminuições gradativas das manifestações de ouvidoria.

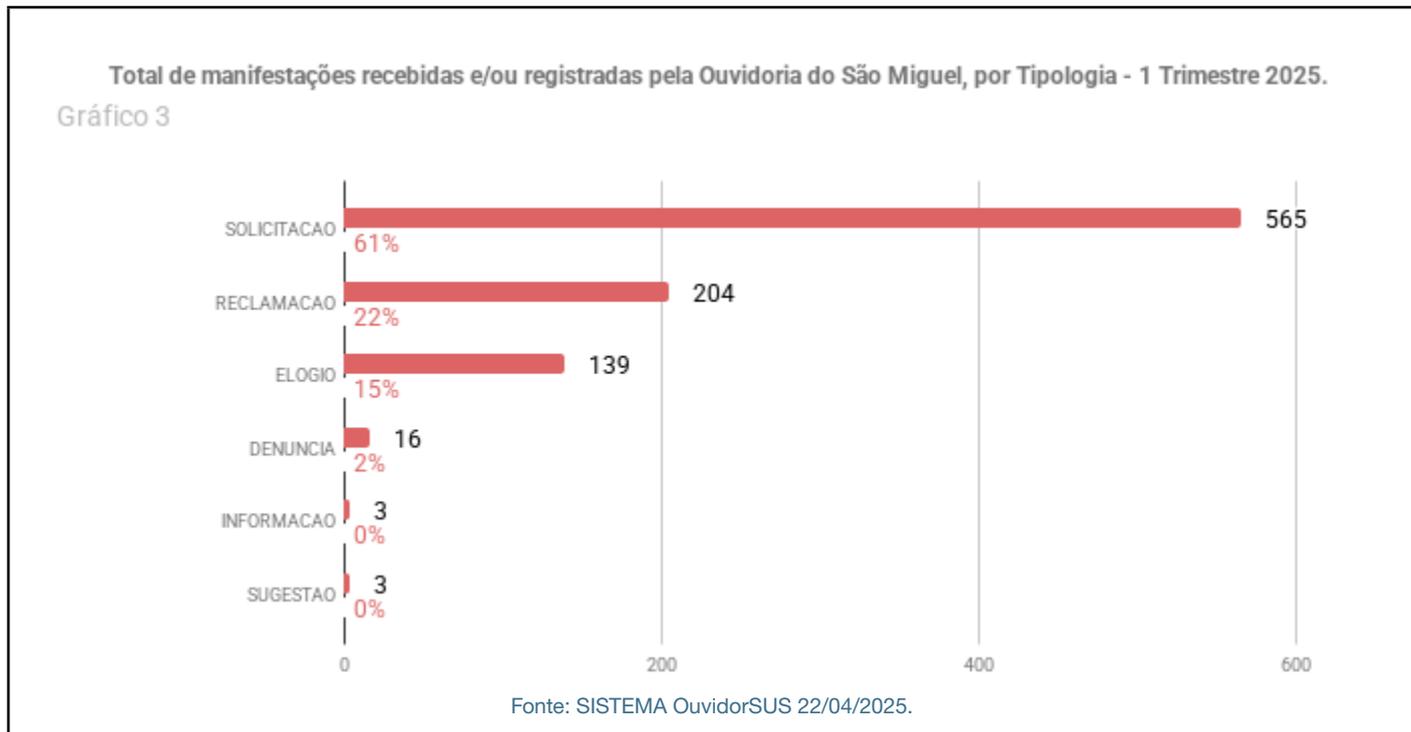
4. Meios de atendimento



A Central SP156 mantém sua posição como principal canal de comunicação, respondendo por 94% dos registros de atendimento. Com o objetivo de ampliar e facilitar o acesso da população aos serviços do SUS, a STS São Miguel está comprometida em divulgar os canais oficiais de Ouvidoria do SUS, bem como tem orientado as suas unidades de saúde a fazerem o mesmo. Sem esquecer de empreender um tratamento humanizado para todos que compareceram pessoalmente com suas queixas e necessidades.

Essa abordagem integrada reforça o compromisso da instituição com a melhoria contínua dos serviços de saúde, combinando eficiência operacional com qualidade no atendimento à população.

5. Classificação das manifestações



Os registros do período revelam que as solicitações representaram a maioria expressiva das demandas, correspondendo a 61% do volume total. Dentre estas, predominaram os pedidos relacionados à assistência à saúde, que abrangem desde marcação e remarcação de consultas médicas, como solicitações de procedimentos cirúrgicos e requisição de exames.

Assuntos estes que aprofundaremos a seguir:

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 565 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2025 correspondem a 61% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (84%).

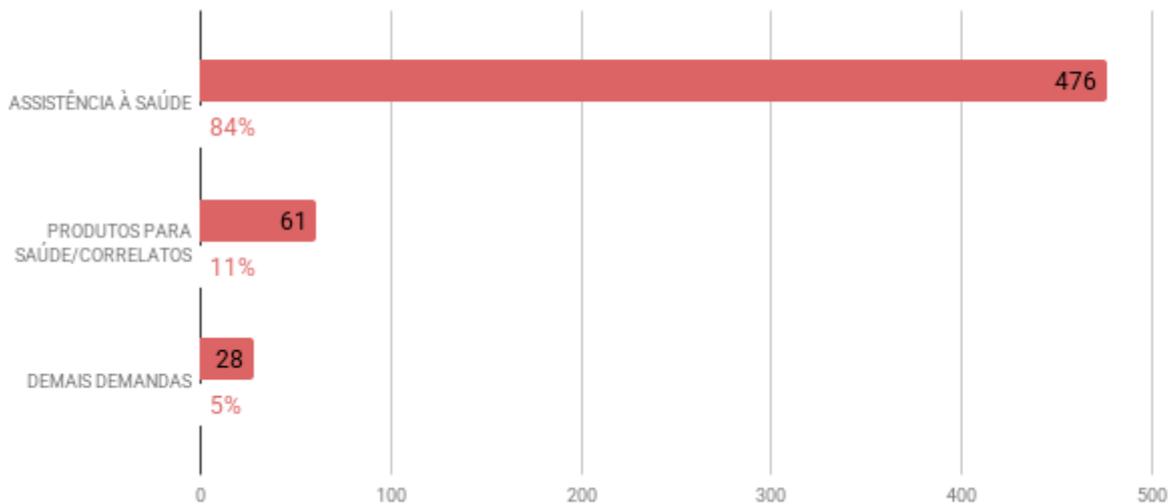
O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 74% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 15% a cirurgias.

Sobre o tema Consulta/Atendimento/Tratamento, foram registradas 352 ocorrências. A maior parte dessas queixas envolve problemas no agendamento de consultas de retorno e exames via telefone, além de faltas sem justificativa às consultas e exames marcados. No caso das remarcações de retornos e exames, as demandas foram resolvidas por meio de atendimento personalizado nas ouvidorias.

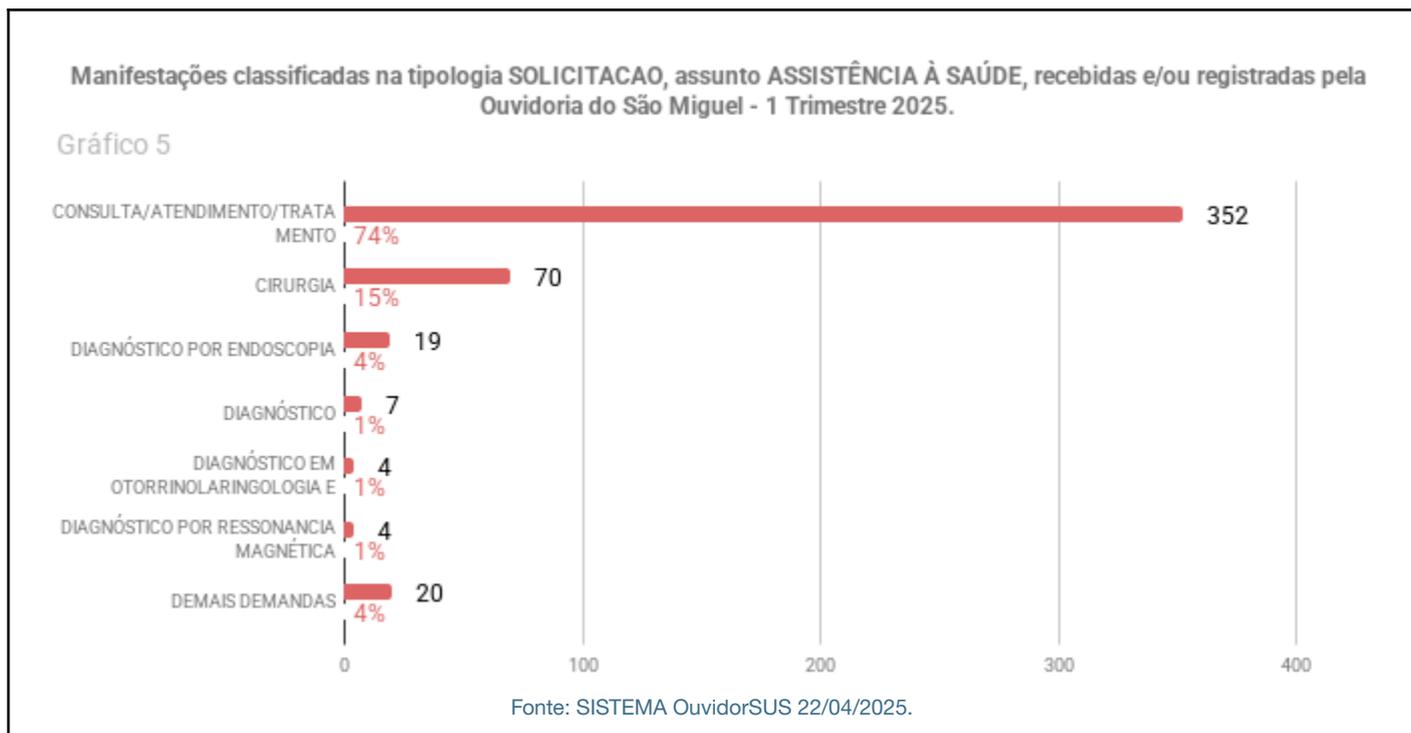
Quanto ao tópico Cirurgia, houve 70 registros no segundo trimestre, sendo a maioria pedidos de encaminhamento para cirurgias ortopédicas e traumatológicas, que constam na fila de espera da Regulação Central. Nessas situações, os pacientes recebem orientações sobre o processo de regulação. Se preciso, é marcada uma nova avaliação (requalificação), e o caso é enviado à Regulação Central para acompanhamento e providências.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.



7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 204 reclamações registradas no período correspondem a 22% do total. Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (86%).

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 55% são relativos a estabelecimento de saúde e 41% a recursos humanos.

A maioria das reclamações refere-se a atendimentos inadequados, causados tanto pelas limitações estruturais das unidades de saúde quanto por falhas no desempenho de alguns profissionais. Embora existam investimentos contínuos para melhorar a rede assistencial, ainda permanecem problemas de acesso e inconsistências na qualidade do acolhimento e atendimento, demonstrando que, apesar dos progressos alcançados, há ainda muito a melhorar.

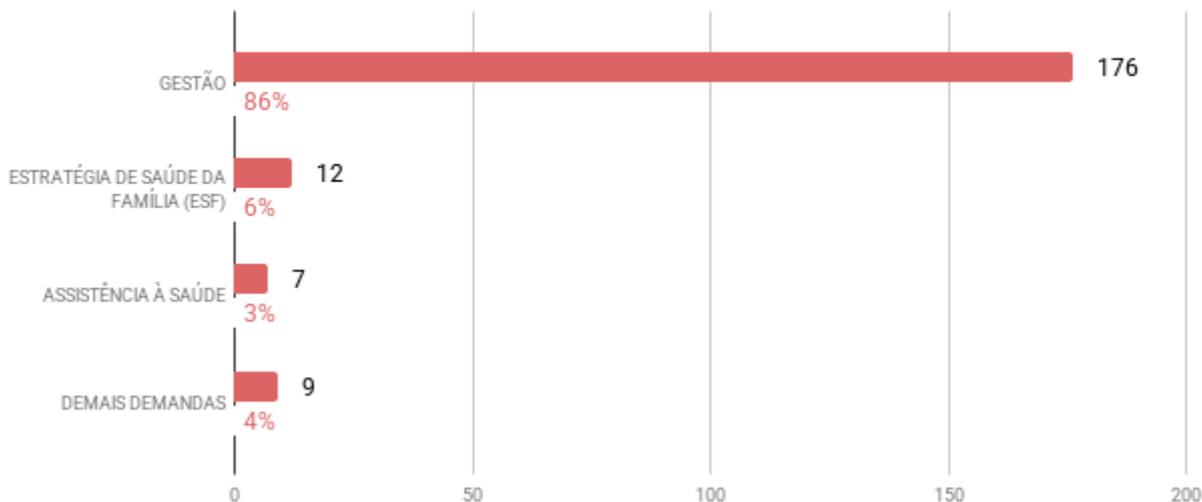
As soluções envolvem múltiplas frentes de ação: desde a capacitação permanente dos profissionais - com programas regulares de treinamento focados na humanização do atendimento e no aprimoramento técnico - até investimentos urgentes na modernização da infraestrutura das unidades de saúde. É fundamental priorizar as

unidades com maior demanda, garantindo espaços físicos adequados, equipamentos em bom estado e suprimentos suficientes. Além disso, é crucial fortalecer os canais de comunicação entre os usuários (pacientes) e os gestores (responsáveis pelas unidades).

Esta abordagem integrada, que combina qualificação profissional, infraestrutura adequada e comunicação mais eficiente nas unidades, representa o caminho mais promissor para reduzir significativamente esse tipo de demanda.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel – 1 Trimestre 2025.

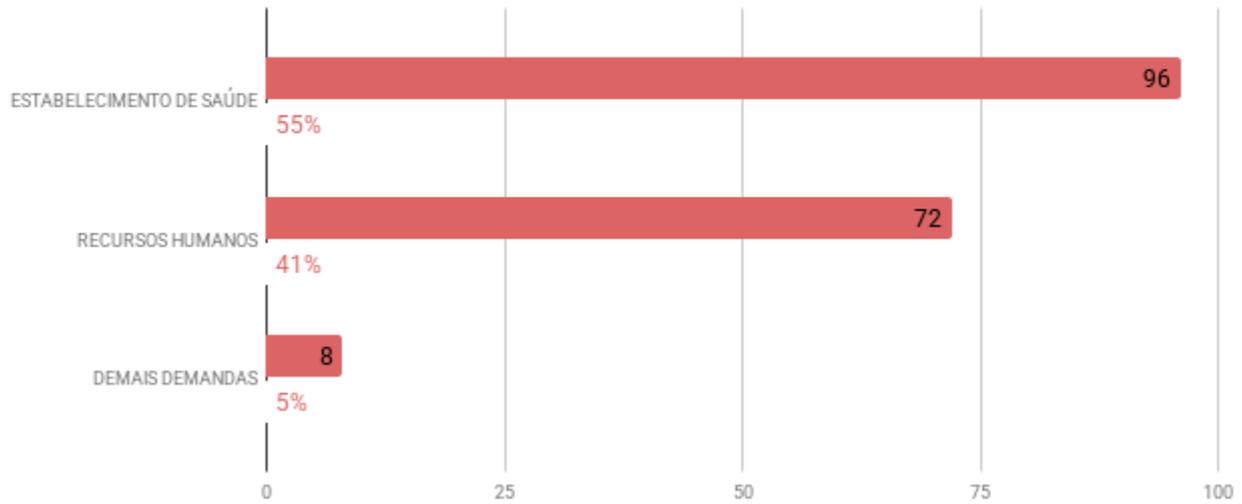
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



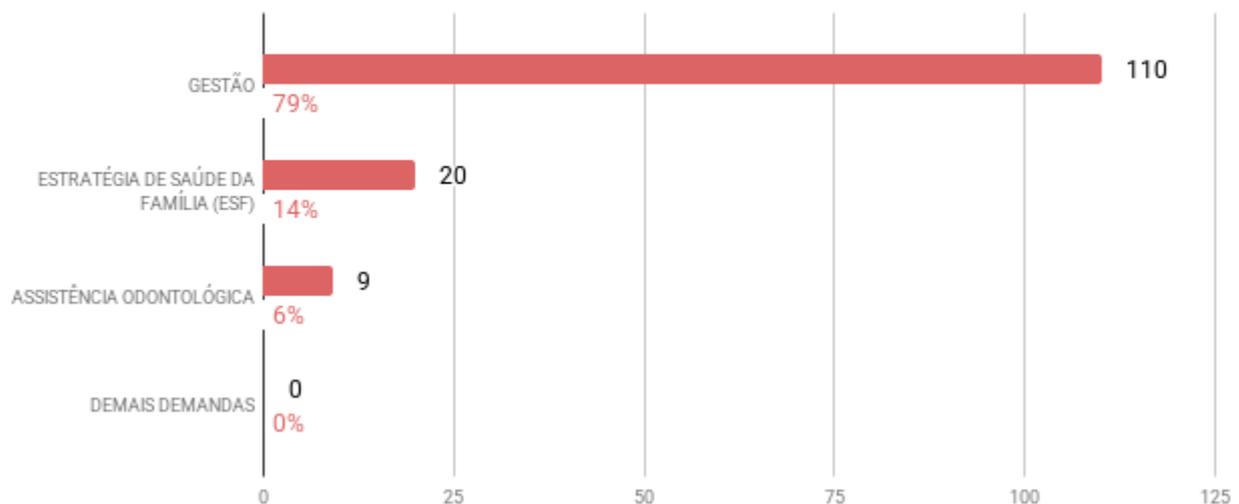
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **139 elogios no primeiro trimestre de 2025**, correspondendo a **15% 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 46 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

O programa "Gente que Faz o SUS" busca valorizar o empenho de profissionais e equipes que trabalham diariamente para garantir um atendimento acolhedor e de qualidade à população.

No último trimestre, foram registrados 139 elogios, distribuídos da seguinte forma:

- 110 relacionados à Gestão
- 20 direcionados à Estratégia Saúde da Família (ESF)
- 9 para a assistência odontológica

Essa iniciativa reconhece, agradece e inspira os trabalhadores da rede municipal de saúde, que se comprometem com o SUS e contribuem para melhorar a vida das pessoas por meio de um serviço dedicado e eficiente.

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/UBS INTEGRADA JARDIM HELENA	61	61	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE PAULISTANO	45	45	100%
AMA/UBS INTEGRADA SITIO DA CASA PINTADA	15	15	100%
CAPS AD III SÃO MIGUEL	0	2	0%
CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL	4	4	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÃO MIGUEL	0	3	0%
HOSPITAL DIA - SÃO MIGUEL DR TITO LOPES DA SILVA	280	280	100%
SUPERVISAO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MIGUEL PAULISTA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE NOVA SÃO MIGUEL	27	27	100%
UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES	41	41	100%
UBS DR. THÉRSIO VENTURA	29	29	100%
UBS JARDIM DAS CAMÉLIAS	16	16	100%
UBS JARDIM LAPENNA	6	6	100%
UBS JARDIM MAIA	52	52	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS	16	16	100%
UBS PAULO FELDMAN - NITRO OPERÁRIA	11	11	100%
UBS SANTA INÊS	17	17	100%
UBS TRÊS PONTES	12	12	100%
UBS UNIÃO VILA NOVA II - ADÃO MANOEL DA SILVA	25	25	100%
UBS VILA ITAIM	17	17	100%
UBS VILA JACUÍ	23	28	82%
UBS VILA PROGRESSO	32	32	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JARDIM HELENA	13	13	100%
UPA TITO LOPES	21	21	100%
UVIS SÃO MIGUEL	0	1	0%
Total	770	781	99%

Foram 781 demandas recebidas no período, entre reclamações e solicitações, sendo 770 respondidas em até 20 dias. As unidades CAPS AD III São Miguel; UVIS São Miguel e CAPS III INFANTOJUVENIL São Miguel, não atingiram 80% de demandas respondidas em até 20 dias. Os gestores destes equipamentos justificaram a falha devido à dificuldade dos colaboradores em entender a continuidade do fluxo de trabalho relacionado ao prazo preconizado.

Realizado pela STS São Miguel um alinhamento com os gerentes das respectivas unidades, para melhoria da organização e rotinas de acolhimento das demandas de ouvidorias.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Devido à mudança de sistema, o preenchimento da PAQ deixou de ser obrigatório e tornou-se opcional a partir de janeiro deste ano. Devido a essa mudança e ao não preenchimento da Planilha PAQ desde janeiro, fica impossibilitada a análise para o Relatório Trimestral.

11. Plano de ação

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

Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.

O alinhamento de fluxos e processos de trabalho para o efetivo cumprimento do prazo de respostas e da garantia de qualidade de respostas ao munícipe se faz prioritário para o próprio canal da ouvidoria consolidar-se como ferramenta de gestão e credibilidade dos munícipes. Sendo de suma importância também o envolvimento dos Gestores e dos Conselheiros Gestores de Saúde para o efetivo exercício do controle social e da efetiva cidadania.

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
Fechamento das demandas dentro do prazo	Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades de saúde	Diariamente	Equipe de Ouvidoria São Miguel	Em andame... ▾
Melhorar a qualidade das respostas	Algumas demandas são reencaminhadas às Unidades de saúde, necessitando realizar novo tratamento, devido a resposta e a conduta estarem insatisfatória.	Entrar em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados	Diariamente	Equipe de Ouvidoria São Miguel	Em andame... ▾

Comunicação em tempo real com pontos de resposta	Alinhar os fluxos e processos de trabalho na garantia de respostas com qualidade e que preze relacionamento com o usuário	Telefone e e-mail sempre que necessário.	Diariamente	Equipe de Ouvidoria São Miguel STS	Em andame... ▾
--	---	--	-------------	------------------------------------	----------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Não houve participação em eventos no período estipulado.

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O cenário atual mantém-se sem alterações relevantes em comparação ao período anterior. A predominância de solicitações por atendimentos, consultas e tratamentos continua a evidenciar as persistentes barreiras de acesso aos serviços de saúde pela população.

Estes dados representam subsídios valiosos para a gestão em todas as esferas, orientando a priorização de medidas que garantam o acesso à assistência em Saúde, em todos os níveis e para toda a população.

A função da Ouvidoria SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação, confiança e colaboração, com fortalecimento da cidadania, promoção de saúde, além de produzir informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

É possível perceber que o Relatório Trimestral buscou apresentar os resultados e as análises das manifestações dos munícipes referentes ao primeiro trimestre de 2025, sob a Gestão da unidade de Ouvidoria desta STS, e destacar os principais elementos que emergiram das reflexões desses dados, revelando assim, que a Ouvidoria é um instrumento de Gestão, de transparência e de fortalecimento da Cidadania. Neste sentido, há espaço para aprimoramento e melhorias contínuas nos processos de trabalho e correção dos problemas que persistem na prestação dos serviços das Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica. Assim, avaliamos a importância de darmos continuidade às ações propostas no Plano de Ação, bem como implementar outras, de acordo com as necessidades detectadas.

Podemos afirmar que a ouvidoria reflete a complexidade e a amplitude dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde, sendo necessária uma análise criteriosa, respaldada pela realidade enfrentada durante a vigência dos dados. Ressaltamos ainda que a Ouvidoria conduziu seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social.

Ainda faz-se necessário maior aproximação com os pontos de resposta para uma efetiva gestão das manifestações e do processo de educação em saúde, desafio cotidiano em função da rotatividade de profissionais nos pontos de resposta. Torna-se imprescindível reforçar que a melhoria nos processos de trabalho e o resgate do desenvolvimento e aprimoramento das competências dos colaboradores exigem constante educação permanente. Isto refletirá na melhoria do acesso aos serviços, no processo gerencial e, conseqüentemente, na qualidade de atendimento ao usuário.

Ingrid Ruotti Ribeiro de Oliveira

Supervisora de Saúde

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

