

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL

2024

**DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
REDE DE OUVIDORIAS SUS**

Secretaria Municipal da Saúde - SMS

Secretaria Executiva de Regulação,
Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP

Coordenadoria de Controle Interno - COCIN



SERMAP

Secretaria Executiva
Regulação, Monitoramento,
Avaliação e Parcerias



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação e Diagramação: Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo V. Oguchi, Adriana Fernanda Peres, Dora Alves

Guimarães e Marina Mota

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria

Rua Dr. Siqueira Campos, 172 – 5º andar – Divisão de Ouvidoria do SUS - Liberdade

CEP: 01509-020 – São Paulo – SP

e-mail: ocsus@prefeitura.sp.gov.br

Fone: (11) 5461-8800

Home Page:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias SERMAP. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatório Gerencial Anual 2024 - Ano VIII, nº 1, junho de 2025. São Paulo - SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 72p.

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

SUMÁRIO

SIGLÁRIO	5
APRESENTAÇÃO	6
COMO UTILIZAR?	8
MISSÃO, VISÃO E VALORES	10
CONTEXTO ANO DE 2024	11
ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2024	14
VISÃO GERAL 2024	16
I. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2024	17
II. MEIOS DE ATENDIMENTO	20
III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA	23
1. SOLICITAÇÕES	25
2. RECLAMAÇÕES	26
3. ELOGIOS	27
4. DENÚNCIAS	28
5. INFORMAÇÕES	29
6. SUGESTÕES	30
IV. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS	31
V. RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS	53
VI. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	57
VII. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS EM 2024	60
VIII. RETROSPECTIVA 2024	63
IX. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	65

SIGLÁRIO

ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASPLAN	Assessoria de Planejamento
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CACAC	Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar
CAH	Coordenadoria de Assistência Hospitalar
CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CEINFO	Coordenação de Epidemiologia e Informação
CFCI	Centro de Formação de Controle Interno
CFO	Coordenadoria de Finanças e Orçamento
CGM	Controladoria Geral do Município
CMAI	Comissão Municipal de Acesso à Informação
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
COGEP	Coordenadoria de Gestão de Pessoas
COJUR	Coordenadoria Jurídica
COSEMS	Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
PAQ	Programa de Avaliação da Qualidade
PMSP	Prefeitura Municipal de São Paulo
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEABEVS	Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde
SEAH	Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar
SEGA	Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
SEI	Serviço Eletrônico de Informação
SERMAP	Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
SP	São Paulo
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UCP	Unidade de Coordenação de Projetos

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS), é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidorias do SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS.

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) segue legislações de âmbito municipal e federal. Atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de exercício de cidadania,

instrumento de gestão e participação social.

Trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Esse sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações.



Bases Legais:

Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020 Art. 104

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020>

Portaria 166 de 15/04/2021

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

A estrutura da Divisão de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. Compõe a Coordenadoria de Controle Interno (COCin) e integra a Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP).

A **SERMAP** é responsável por coordenar e executar ações relacionadas à regulação, monitoramento, avaliação e parcerias no âmbito da saúde municipal, assim resumidas: **Regulação:** Estabelece normas e critérios para o funcionamento dos serviços de saúde, buscando garantir a qualidade e segurança da assistência. **Monitoramento:** Acompanha o desempenho dos serviços de

saúde, coletando e analisando dados para identificar necessidades e direcionar ações.

Avaliação: Analisa os resultados das ações e programas de saúde, buscando identificar pontos fortes e fracos para promover melhorias contínuas. **Parcerias:** Estabelece e gerencia convênios e contratos com instituições públicas e privadas, visando a ampliação e qualificação dos serviços de saúde.

A **COCin** é responsável pela coordenação das ações de Ouvidoria, Transparência Passiva e Auditoria do SUS no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde.

As atribuições da **Divisão de Ouvidoria** são:

- I – Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II – Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- III – Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- IV – Coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;
- V – Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;
- VI – Gerir e monitorar a qualidade dos

dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;

VII – Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

Está fundamentado na Portaria SMS nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde. Esta portaria define que as atividades da Rede de Ouvidorias SUS são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- b) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas;
- c) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- d) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- e) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- f) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados.

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo é composta por uma rede interna e uma rede externa, sendo a Divisão de Ouvidoria do SUS a instância gestora, atuando como referência técnico-administrativa desta Rede.

COMO UTILIZAR?

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Este relatório contém dados e contextualização a respeito das manifestações dos usuários e dos pedidos de informação no ano.

VISÃO GERAL 2024

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto é responsável por fazer a gestão do canal de Ouvidoria do SUS, registrado por meio de uma única oficina eletrônica, bem como de todas as atividades de atendimento ao cidadão em todas as modalidades de atendimento. O 08007-08007 registra de 2023, 19.847 manifestações de usuários.

No ano de 2024, no período de 01 de janeiro de 2024 até 31 de dezembro de 2024, foram recebidas 63.482 manifestações de usuários, sendo 56.512 solicitações e 6.970 pedidos de informação.

Concomitante ao atendimento ao cidadão em todas as modalidades de atendimento, a Divisão de Ouvidoria do SUS também atua na gestão de processos de melhoria contínua, visando à melhoria da qualidade dos serviços de saúde prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto.

1. SOLICITAÇÕES

As 63.482 solicitações registradas em 2024 correspondem a 53% de total. Em 2023 foram 56.512 solicitações, 52% do total.

Predomina nessa tipologia o assunto **Assistência à Saúde (80%)**, sendo que as principais **Solicitações** referem-se a **consulta/tratamento/tratamento (57%)**, que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguidos por **urgência (16%)** e **diagnósticos (16%)**.

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 ambíguas ou sigilosas.

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS E RETROSPECTIVA

Nestas seções, a Divisão de Ouvidoria apresenta suas principais ações, iniciativas, premiações e participações em eventos ao longo do ano.

VII. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS EM 2024

O ano de 2024 foi marcado por vários eventos de Ouvidoria, visando maior qualidade e atendimento aos usuários e à população em geral. Destacam-se a realização de eventos, participação em eventos, premiações e participação em eventos.

- Relatório Gerencial Anual de Ouvidoria 2024**, em sua 10ª edição, foi lançado em 2024, apresentando um panorama geral da atuação da Ouvidoria em 2024.
- Realização do 1º Encontro de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em Ribeirão Preto**, em 2024, promovido pela Comissão de Acesso à Informação (CAI) da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto.
- Participação em eventos**, como o Encontro de Ouvidoria do SUS em Ribeirão Preto, promovido pela Comissão de Acesso à Informação (CAI) da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto.
- Participação em eventos**, como o Encontro de Ouvidoria do SUS em Ribeirão Preto, promovido pela Comissão de Acesso à Informação (CAI) da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto.
- Participação em eventos**, como o Encontro de Ouvidoria do SUS em Ribeirão Preto, promovido pela Comissão de Acesso à Informação (CAI) da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES: PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Possui considerações dos gestores de diferentes áreas da Secretaria Municipal da Saúde sobre as manifestações de ouvidoria no ano e as medidas implementadas a partir dos desafios identificados pelas áreas.

“SAIBA MAIS”

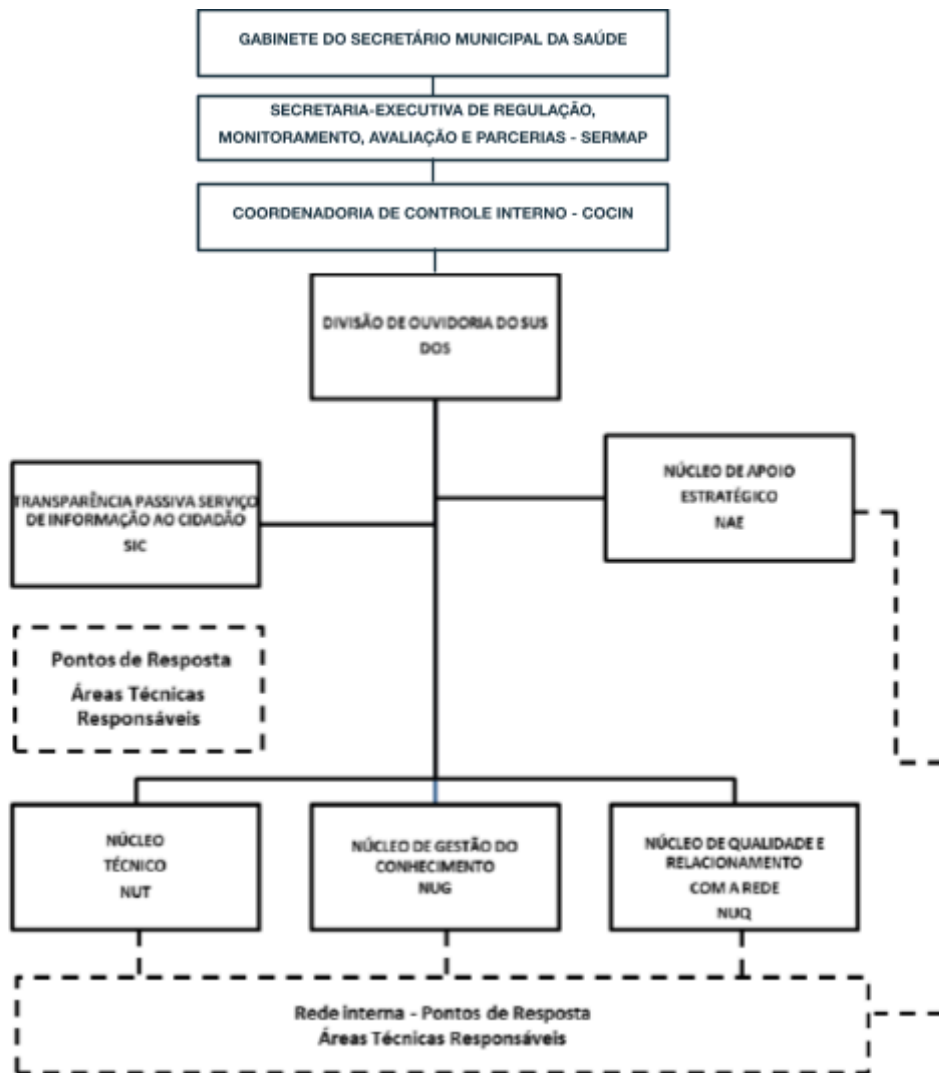
Contém link para uma página com planilhas e gráficos mais detalhados sobre aquela seção.

SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba DENÚNCIA:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-ivSoa-bvD DhOnrdyfnjYGW TgLv5RWWISkHbVCIOnAupqq-5U7lw6CK9Y 4VZg4hwP10T_LJXkxst9c9K/pubhtml

ESTRUTURA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO



REDE DE OUVIDORIAS SUS 58 unidades de ouvidorias descentralizadas:

6 Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS
27 Supervisões Técnicas de Saúde – STS
23 Ouvidorias da Rede Hospitalar

Ouvidoria HSPM
Ouvidoria SAMU
Central SP156 *



*Canal de comunicação entre a população e a PMSP, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, sendo que a Divisão de Ouvidoria fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento desta central no que tange ao acolhimento das manifestações dos munícipes sobre assuntos relacionados ao SUS.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.

VISÃO

Ser referência de qualidade em ouvidorias públicas de saúde e transparência passiva, fortalecer o acolhimento nas ouvidorias locais, orientar o cidadão na busca de seus direitos e deveres e legitimar a Ouvidoria como ferramenta de gestão

VALORES

- Ética
- Confidencialidade
- Transparência
- Integração
- Trabalho em Rede
- Padronização de processos
- Respeito ao cidadão, às diretrizes do SUS e aos princípios da administração pública



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

CONTEXTO ANO DE 2024

A Divisão de Ouvidoria do SUS lança a quinta edição do **Relatório Gerencial Anual da Rede de Ouvidorias SUS**, que, em conjunto com o **Boletim Ouvidoria em Dados** com suas edições mensais e os **Relatórios Trimestrais da unidades da Rede de Ouvidorias SUS**, trazem luz às informações coletadas pelo sistema informatizado de registro de demandas de Ouvidoria – Sistema OuvidorSUS e do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Essas publicações permitem a reflexão e ações de melhoria em prol dos usuários do SUS, podendo ser bússola das necessidades de saúde que a cidade precisa priorizar e os possíveis caminhos a serem seguidos.

A saúde pública brasileira enfrentou grandes percalços ao longo do ano, com destaque para a epidemia de dengue, que repercutiu fortemente em São Paulo. No cenário da cidade, a saúde segue enfrentando desafios sazonais. O aumento do número de casos de dengue, principalmente no primeiro trimestre de 2024, impactou os serviços de saúde, que tiveram que enfrentar situação de emergência em saúde pública. Esse agravo refletiu nas solicitações registradas na Rede de Ouvidorias SUS.

O ano de 2024 destacou-se como um período de contrastes, onde a inovação científica conviveu com desafios emergentes. A busca por soluções em saúde pública, o avanço nas vacinas e no tratamento de doenças, a implementação de tecnologias de inteligência artificial e os esforços para sanar crises sanitárias colocaram a saúde no centro das discussões sociais e políticas.

No âmbito da Rede de Ouvidorias SUS, o ano de 2024 foi marcado por ações de fortalecimento e qualificação da Rede de Ouvidorias SUS que podem ser resumidos a seguir:

Prosseguindo nas atualizações voltadas para as equipes da Rede de Ouvidorias, em **fevereiro** foi realizada capacitação sobre Mediação de Conflitos, tema essencial para o bom acolhimento nas ouvidorias, proporcionado pelo Centro Universitário São Camilo. Em **maio**, o curso “Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão” foi desenvolvido e ministrado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI), ligado à Controladoria Geral do Município, focando em assuntos sensíveis para todos os ouvidores da Rede.

Foi um ano em que a Divisão de Ouvidoria marcou presença em vários eventos de âmbito municipal, estadual e nacional, destacando a Rede de Ouvidorias e proporcionando muitas trocas de experiência. Em **março**, participou do 37º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo – COSEMS e da 20ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, com a exposição de 04 trabalhos a respeito das práticas desenvolvidas. Em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP, em **março** participou de etapas seletivas do Premia Sampa, concorrendo na categoria Processos Internos, com o trabalho “Programa Gente Que Faz o SUS: Elogios Registrados na Rede de Ouvidorias SUS e o Reconhecimento dos Trabalhadores da Saúde da Cidade de São Paulo”. Em **abril**, participou do evento Gente que faz a Diferença, promovido pela COGEP, concorrendo com o relato de experiência “Fala, Ouvidor!”, que mensalmente entrevista um ouvidor da Rede, sendo um dos destaques do Boletim Ouvidoria em Dados. Ainda em **abril**, apresentou o tema “A importância da Ouvidoria na Gestão da Saúde”, durante o encontro Diálogos da Gestão Participativa – Capacitação e Educação Permanente no Controle Social. Em **junho**, participou da Virada ODS –

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais, realizando oficina conjunta com a Ouvidoria Geral do Município sobre o papel da ouvidoria e como acessá-la, divulgando os canais oficiais. Ainda em **junho**, participou do evento sobre Políticas de Atendimento ao Cidadão – PAC, realizado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT. Em **julho**, esteve no 2º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão de Participação Social e das Ouvidorias do SUS, ocorrido em São Paulo. Em **agosto**, teve representantes na 4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS, realizada em Belo Horizonte. A seguir, em **setembro** apresentou 04 pôsteres no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado no Rio de Janeiro pela Associação Brasileira de Ouvidores. Em **novembro**, a presença foi no 12º Fórum de Pontos Focais da Política de Atendimento ao Cidadão. Em **dezembro**, houve dois destaques: a apresentação do Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS durante o evento Planeja Saúde 2024, realizado pela Assessoria de Planejamento ASPLAN/SMS, onde recebeu placa e certificado de menção honrosa. Outro reconhecimento foi do Gabinete da Secretaria Municipal da Saúde durante o evento Celebrar para Inspirar, pelo trabalho da Divisão de Ouvidoria junto ao Programa de Integridade e Boas Práticas, sob gestão da Controladoria Geral do Município.

Este ano houve um novo marco impulsionador nos instrumentos gerenciais. Além da modernização dos Boletins Ouvidoria em Dados, que continuaram a ser editados mensalmente com os indicadores mensais e acontecimentos principais da Rede, a inovação ficou por conta do lançamento dos Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria. Trata-se de relatório com itens padronizados editados no Google Drive, no qual os ouvidores devem realizar as análises quantitativas e qualitativas do

período. Todos os relatórios são revisados pela equipe do Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria, que neste ano ganhou um importante reforço com a vinda de uma Residente em Gestão Pública. Da mesma forma que os demais relatórios e boletins produzidos por esse Núcleo, os relatórios trimestrais são publicados na página eletrônica da Secretaria da Saúde, tornando-se mais um instrumento de gestão que serve de base para proposição de melhorias pelos gestores das unidades de saúde. Referentes ao ano de 2024, foram publicados 234 relatórios trimestrais, 13 boletins Ouvidoria em Dados e dois relatórios anuais (Relatório Gerencial Anual da Rede de Ouvidorias e Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC).

Por fim, fechando o ano, duas importantes conquistas merecem ser citadas como destaques. A primeira é a finalização, em conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, do desenvolvimento de novo sistema informatizado que passará a acolher as demandas dos municípios, que em 2024 devem ultrapassar 116.000 registros. Trata-se do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão SIGRC, já utilizado por outras pastas da Prefeitura Municipal de São Paulo, que trará várias novas funcionalidades no registro e tramitação das demandas. Desde agosto de 2024, as equipes de ouvidoria e as áreas técnicas da Secretaria Municipal de Saúde vêm sendo sensibilizadas e treinadas para a entrada no sistema, que deve iniciar sua operação em 2025.

A segunda é sobre o Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias, que constitui a Meta 3.21.1 do Plano Municipal de Saúde 2022-2025: “Obter a acreditação de 75% das Ouvidorias da rede, atingindo o percentual necessário dos padrões de referência estipulados para a qualidade da

instituição acreditadora.”. O desenvolvimento do Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidorias (SARO), que viabiliza a realização das etapas de autoavaliação e planos de ação para melhorias, foi concluído em conjunto com o Departamento de Tecnologia, Inovação e Comunicação (DTIC/SMS) e o projeto piloto foi realizado em outubro em dois hospitais – Hospital do Servidor Público Municipal e Hospital Municipal Dr. Alípio Corrêa Netto. Para a certificação das unidades de ouvidoria, foi tecida uma parceria entre a Secretaria Municipal da Saúde e a Controladoria Geral do Município – CGM, cujos representantes das pastas, respectivamente, Sr. Secretário da Saúde Dr. Luiz Carlos Zamarco e o Controlador Geral do Município, Dr. Daniel Falcão, em 18/12/2024 assinaram portaria conjunta, constituindo Grupo de Trabalho com a atribuição de estruturar o Projeto de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo.

A saúde pública brasileira enfrentou grandes percalços ao longo do ano, com destaque para a epidemia de dengue, que repercutiu fortemente em São Paulo. No cenário da cidade, a saúde segue enfrentando desafios sazonais. O aumento do número de casos de dengue, principalmente no primeiro trimestre de 2024, impactou os serviços de saúde, que tiveram que enfrentar uma epidemia. Esse agravo refletiu nas solicitações registradas na Rede de Ouvidorias do SUS.

O ano de 2024 destacou-se como um período de contrastes, onde a inovação científica conviveu com desafios emergentes. A busca por soluções em saúde pública, o avanço nas vacinas e no tratamento de doenças, a implementação de tecnologias de inteligência artificial e os esforços para sanar crises sanitárias colocaram a saúde no centro das discussões sociais e políticas.

Outro aspecto a ser destacado é que a inteligência artificial (IA) continuou a ser uma das grandes protagonistas na transformação do setor da saúde. No período, a IA ganhou cada vez mais espaço, especialmente, trazendo uma série de inovações tanto para diagnósticos quanto para tratamentos personalizados. O uso da IA não só está revolucionando os cuidados médicos, mas também gerando novas formas de tratamento, abrindo portas para avanços ainda maiores na medicina personalizada.

Analisando-se as demandas de Ouvidoria e de pedidos de informação, percebe-se que, na percepção do usuário, há uma barreira evidente do acesso à saúde e estruturação da rede assistencial. Os pontos de maior necessidade da população, pela ótica dos usuários, referem-se à marcação de consultas, realização de exames e cirurgias.

Nos registros das manifestações de ouvidoria, estes aspectos evidenciam-se no crescente número de solicitações referentes ao assunto ‘Assistência à Saúde’, que, conforme a tipificação utilizada pelo Sistema OuvidorSUS, engloba predominantemente a demanda por consultas, atendimentos e tratamentos, além de solicitações relativas a cirurgias e diagnósticos.

Essas reflexões reforçam a importância de valorizar a Ouvidoria como espaço de participação da população, uma forma de exercer a cidadania ativa, em busca do acesso oportuno à saúde, buscando a qualidade e o respeito nas interações por meio dos canais disponíveis para os registros das demandas, com foco no respeito, empatia e busca de efetividade diante das demandas apresentadas.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria – SMS –
São Paulo

ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2024

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Serão demonstrados os resultados dos atendimentos recebidos na Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde.

A partir da edição anual de 2022¹, apresentamos novo formato, trazendo as principais informações e com indicação de **links** que remetem a dados mais detalhados.

Outra forma de ter acesso aos dados da Rede de Ouvidorias SUS é por meio do **Boletim Ouvidoria em Dados** que, de forma concisa, traz mensalmente e em consolidado anual os dados gerais, por Coordenadorias de Saúde, Rede Hospitalar, SAMU e HSPM e os números do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), além dos principais acontecimentos do mês.²

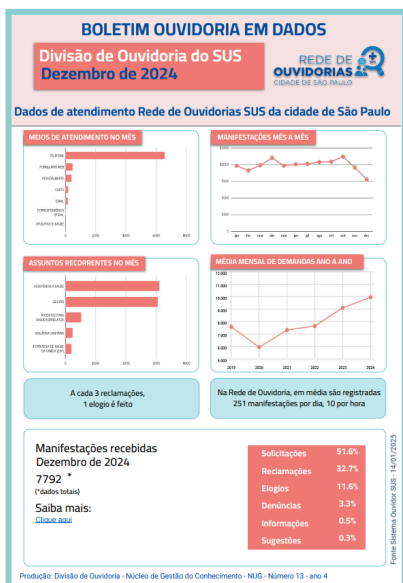
Como inovação do ano de 2024, destaca-se o início de novo modelo de relatório, os **Relatórios Trimestrais de Ouvidoria** por unidade de ouvidoria, resultando em 234 relatórios publicados na página da Ouvidoria no site da Secretaria Municipal da Saúde, que podem servir de fonte para análise e melhorias, com as especificidades de cada território.

¹ Relatório Anual Divisão de Ouvidoria PMSP SMS – 2022 disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/2022_RELATORIO_ANUAL_DIVISAO_OUVIDORIA_SMS_29_8_2023.pdf

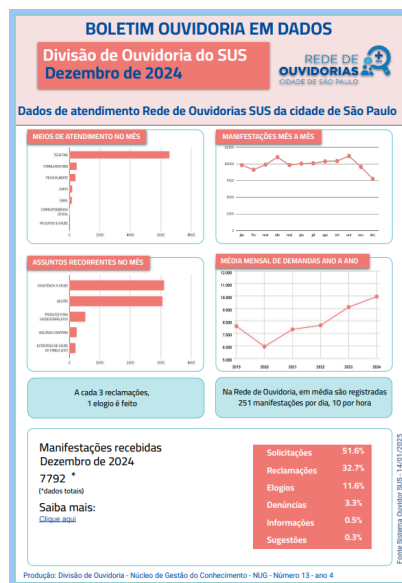
² Boletim Ouvidoria em Dados, disponível em <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Boletim mensal dezembro 2024



Boletim anual – Retrospectiva 2024



Para acompanhar todas as edições do Boletim Ouvidoria em Dados acesse:

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

VISÃO GERAL 2024

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde da cidade de São Paulo é responsável por fazer a gestão de dados da Rede de Ouvidorias SUS registrados por meio dos canais oficiais disponíveis, bem como dos dados inseridos no Sistema de Informação ao Cidadão referentes à pasta da Saúde.

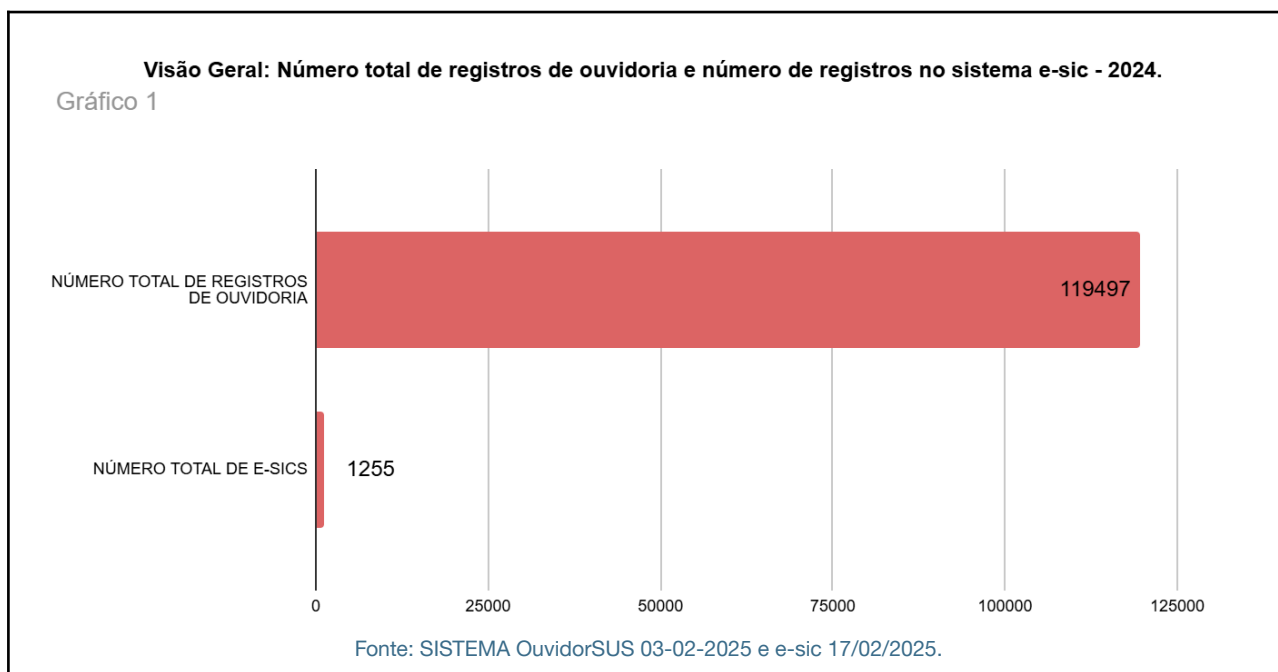
Considerando **somente a esfera municipal, no ano de 2024**, houve **1.255 pedidos de informação** e **119.497 registros de ouvidoria**.

No ano de **2023**, os registros de e-SIC foram de **1.318** e os de ouvidoria **108.942**. Diante desses números, comparando 2023 com 2024, percebe-se ligeira queda nos pedidos de informação e aumento expressivo nos registros de ouvidoria, correspondendo a 10.556 (9,7%) de acréscimo. Este aumento pode em parte ser reflexo da campanha sobre os meios de acesso à Rede de Ouvidoria iniciada em 2022, significando maior participação

social. Além disso, houve ampliação da rede de saúde, com 43 unidades inauguradas ou remodeladas no ano de 2024.

Somados, no ano de 2024 os registros de ouvidoria e de e-SIC totalizaram 120.753 registros. Embora de ordens distintas e atendendo a diferentes legislações, fluxos e necessidades da população, esse montante demonstra o crescente acesso a sistemas que permitem ao cidadão a busca efetiva de seus direitos à saúde e fortalecem a participação social e a transparência.

Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o **Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS - extraídos dia 03/02/2025**. Os dados relativos ao **Serviço de Informação ao Cidadão** foram extraídos do **sistema e-SIC** e do **Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS** extraídos dia **17/02/2025**.



I. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2024

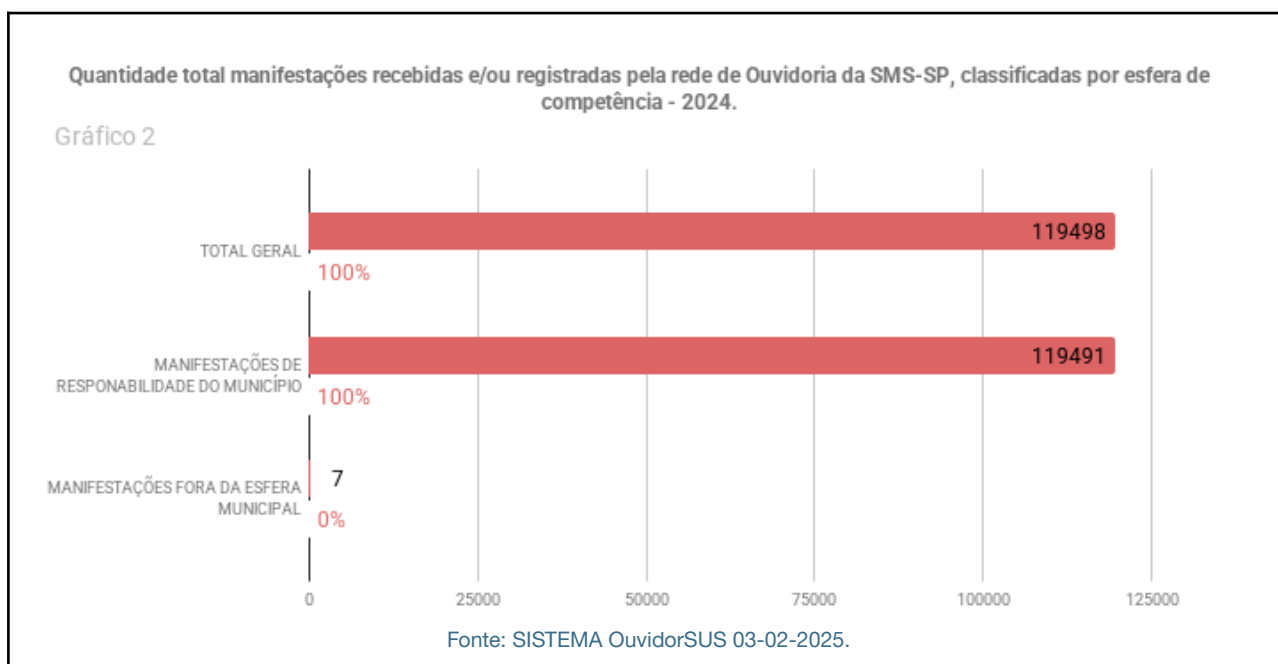
Na análise inicial das manifestações, foram consideradas **todas** as manifestações registradas e encaminhadas pelos canais da Rede de Ouvidorias. Assim, nos gráficos 2 e 3 estão representados os números **totais** das manifestações registradas no sistema informatizado, classificadas por esfera de competência e meio de atendimento.

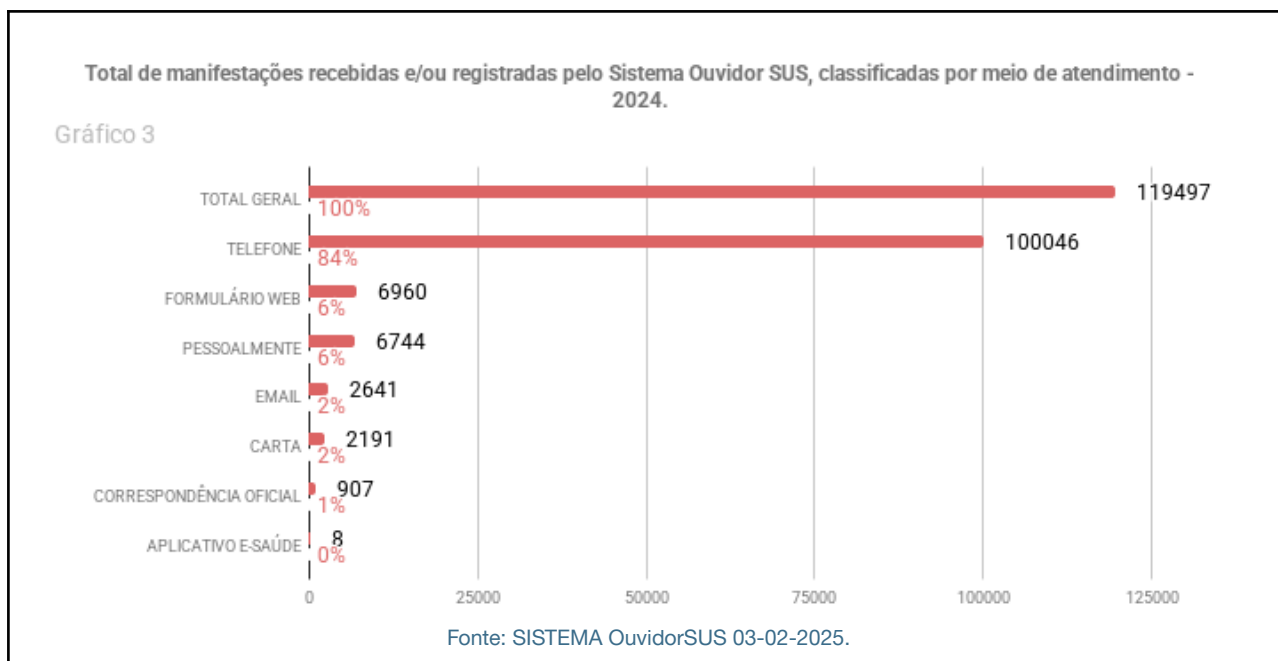
No ano de 2024, o total foi de **119.498 registros**, com **média mensal** de **9.958 registros**.

Comparando com o ano de 2023, quando foram **registradas** 109.373 manifestações, com média mensal de 9.114 registros, observando-se aumento de 9,3%. Salienta-se que a metodologia de análise do Banco de Dados foi alterada em 2023,

para tornar o processo mais assertivo quanto aos indicadores de qualidade dos territórios. Considerando as demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral do SUS por meio do telefone 136 que não apresentam estabelecimento comercial, (identificação da unidade de saúde) a análise é feita considerando as tratativas por unidade.

Além disso, a implantação do **Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ)** criado pela Divisão de Ouvidoria do SUS permite a análise qualitativa da inserção das demandas e das respectivas respostas em toda a Rede de Ouvidorias, viabilizando a correção de fluxos, classificações, tipificações e identificação, visando tornar os dados o mais fidedignos possível.





*Uma demanda foi registrada sem especificar meio de atendimento

Para permitir melhor análise das manifestações, serão considerados a partir deste ponto do Relatório os dados referentes exclusivamente às **unidades municipais**.


No sistema, em **2024**, do total de **119.498** manifestações, foram registradas **119.491** referentes especificamente à **esfera municipal**. Foram registradas apenas **07** demandas de responsabilidade da **esfera estadual**, que foram reencaminhadas para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde. Este número é expressivamente menor do que foi necessário redirecionar em 2023, quando foram registradas **324** demandas da esfera estadual, demonstrando êxito nos esforços de melhoria na qualidade de

inserção da demanda. Dentro dessas manifestações do âmbito municipal, no período estão contabilizadas 2.305 manifestações referentes a serviços conveniados, as quais são enviadas para a Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar – CACAC.

Quanto aos principais meios de atendimento utilizados, do total de registros de 2024, 84% foram realizados por telefone, 6% pelo formulário web e 6% pessoalmente. Comparando-se com os dados de 2023, cresceu a proporção de manifestações registradas por telefone (80%), decresceu por formulário web (8%) e manteve a mesma porcentagem para registros feitos pessoalmente (6%).


PÁGINA ELETRÔNICA DA DIVISÃO DE OUVIDORIA

ORGANIZAÇÃO	REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO Secretaria Municipal da Saúde
Quem é quem	10:32 18/07/2024 Q
Coordenadorias de Saúde	
Supervisões de Saúde	
Estabelecimentos e Serviços de Saúde	
Missão, Visão e Valores	
AGENDA DO SECRETÁRIO	
OUVIDORIA	
ATA S DE REGISTRO DE PREÇO	
ATENÇÃO BÁSICA	A Ouvidoria SUS do Município de São Paulo é o espaço de interação do cidadão com a administração pública, através de suas manifestações (sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios) de forma célere, responsável e ética.
ATENÇÃO ESPECIALIZADA	Nosso compromisso é com a construção de um padrão de atenção através da escuta humanizada, reforçando a participação popular e o controle social para o fortalecimento da gestão participativa do SUS.
BIBLIOTECA DE SAÚDE	Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo: uma estratégia democrática e participativa de compromisso ético, que permite avaliar e monitorar as políticas públicas de saúde, buscando relações dialógicas e transparentes.
ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE - EMS	ATENÇÃO
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE (CNE/S)	- A Ouvidoria não recebe currículos para ingresso nos serviços de saúde municipais. Para saber sobre pesquisas, estágios e voluntariado na Saúde acesse a página que contém essas informações.
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS	- A Ouvidoria não recebe solicitações referentes à Limpeza Urbana, corte de árvore etc.
CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE	- Consulte sobre Vigilância em Saúde .
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO	
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	
INFECÇÕES SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS - IST/AIDS	
EDITAIS / CONSULTA PÚBLICA	
EMERGÊNCIA 192	
EPIDEMIOLOGIA E INFORMAÇÃO - CEINFO	
GESTÃO DE PESSOAS	
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	
JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE	
LEGISLAÇÃO	
LICITAÇÕES	
MANUAIS DE IDENTIDADE VISUAL	
PACIENTES NÃO IDENTIFICADOS NA REDE MUNICIPAL	
PLANEJAMENTO EM SAÚDE	
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	



REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Fale com a Ouvidoria



Orientações	Publicações e trabalhos
Relatórios Gerenciais Rede de Ouvidorias SUS	Legislação
Relatórios do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC SMS	Boletim Ouvidoria em Dados
Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria SUS	

Informações gerais
Fale com a Ouvidoria
Publicações
Relatórios Gerenciais Rede de Ouvidorias SUS
Legislação
Relatórios e-SIC/SMS
Boletim Ouvidoria em Dados
Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria SUS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

II. MEIOS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal da Saúde – SMS – conta com mais de 1.900 colaboradores (pontos de resposta) envolvidos no registro, análise, encaminhamento e respostas aos usuários, sobre as manifestações registradas na Rede de Ouvidorias SUS, resultando em relatórios gerenciais com base nos dados das demandas.

A divulgação dos **canais oficiais** de registro vem sendo amplamente realizada por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), para utilização por todas as unidades.

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code:
Ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **unidade de ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos hospitais municipais
Horário: das 8h às 16h
Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e verifique os endereços das unidades de ouvidoria SUS do município de SP.

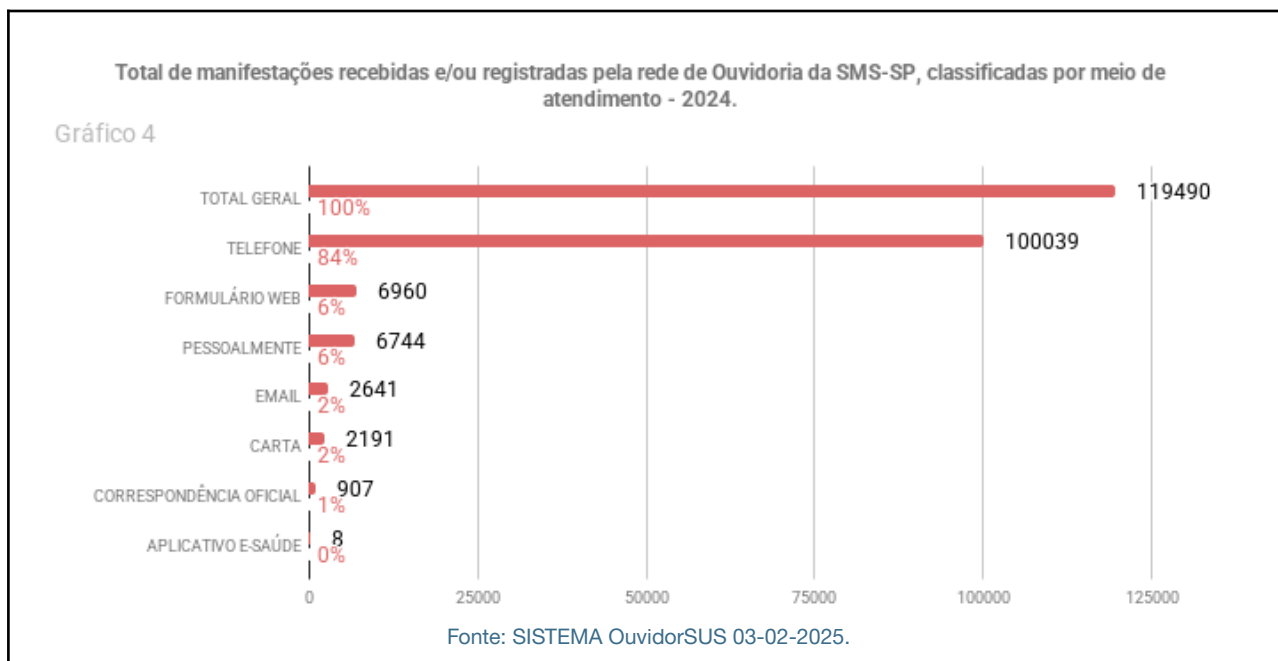
SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

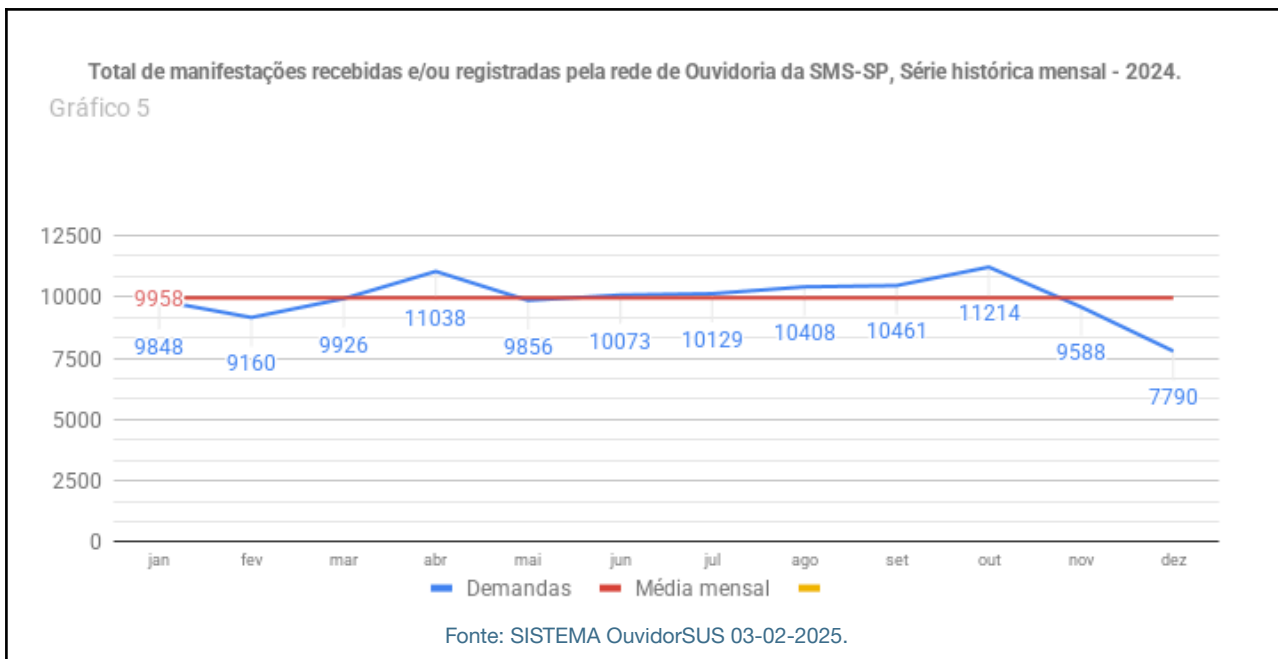
Considerando as manifestações da **esfera municipal**, o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico SP 156**, que funciona 24 horas/dia para registro de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e informações, com **100.039 manifestações** ou **84%** do total. No ano de **2023**, **80%** do total das demandas foram registradas por telefone, demonstrando crescimento deste meio de atendimento.

Em segundo lugar, o meio digital pelo **formulário web** figura com 6.960 (6%) registros, sendo **8.298 (8%)** em 2023.

O atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou a seguinte oscilação no período entre 2019 e 2024: de 9% em 2019 para 4% no ano de 2020, ano do início da pandemia, passando para 5% em 2021, 7% em 2022 e 6% no ano de 2023, mantendo 6% em 2024.

Os canais oficiais maciçamente divulgados são telefone, formulário web e pessoalmente, por serem as manifestações registradas diretamente no Sistema OuvidorSUS, o que facilita o registro e fluxos das demandas de modo mais assertivo. Portanto, a utilização dos demais meios, como e-mail, carta, correspondência oficial e aplicativo e-SaúdeSP permanece baixa, por não serem incentivados como meios preferenciais.

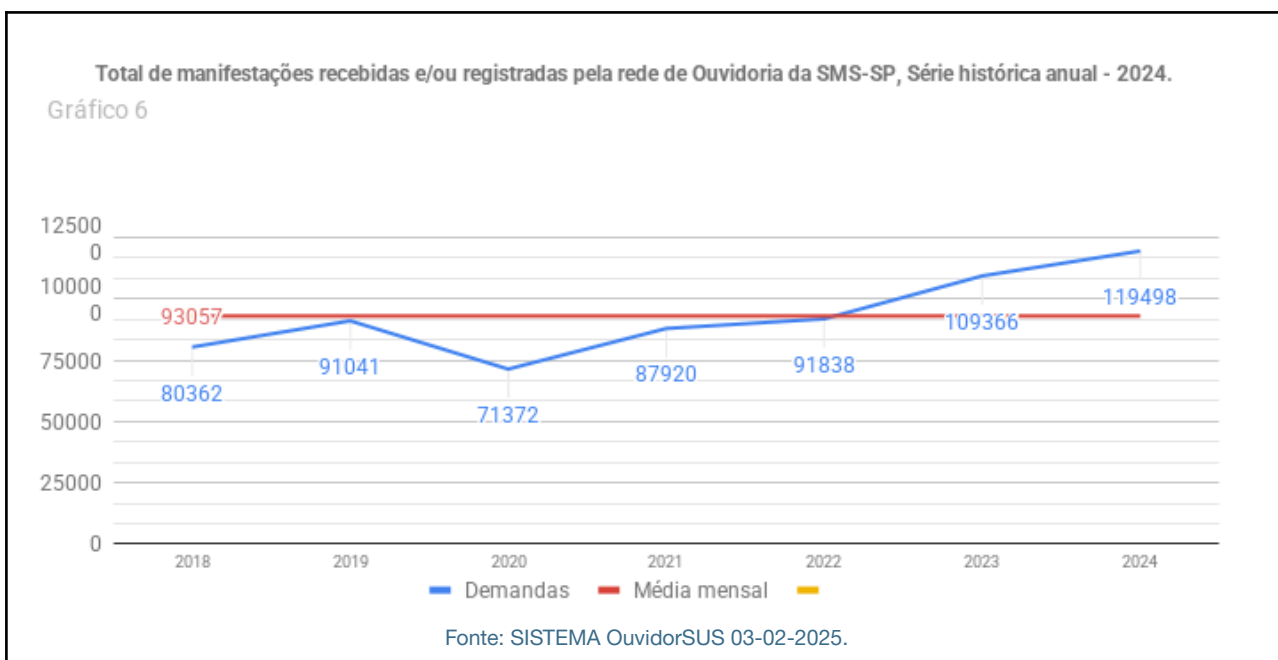




A **média mensal** do número de atendimentos em **2024** foi de **9.958**. No mesmo período de **2023**, a média mensal foi de 9.078 registros, ou seja, um acréscimo mensal de 880 demandas em média.

Na **série histórica** dos últimos 6 anos, percebe-se que em 2020, primeiro ano da pandemia, os registros recebidos pela Rede

de Ouvidorias decaíram, voltando a crescer em 2021, continuando a tendência de alta em 2022, 2023 e 2024. A retomada dos serviços de saúde, bem como as campanhas de divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria podem contribuir para essa tendência.



III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA



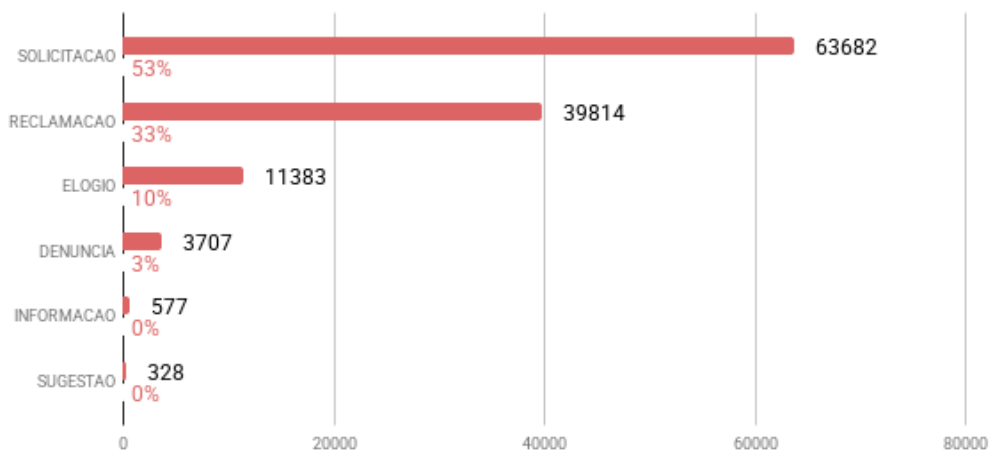
Serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada tipologia. Aqueles que não atingem uma quantidade/porcentagem expressiva serão agrupados em “demais manifestações”. A denominação “outros” constará quando esta for uma das opções da tipificação. **Para maior detalhamento sobre cada tipologia, será indicado link que remeterá a um conjunto de tabelas e gráficos que permitirão melhor análise por parte das áreas técnicas.**



TIPIFICAÇÃO:

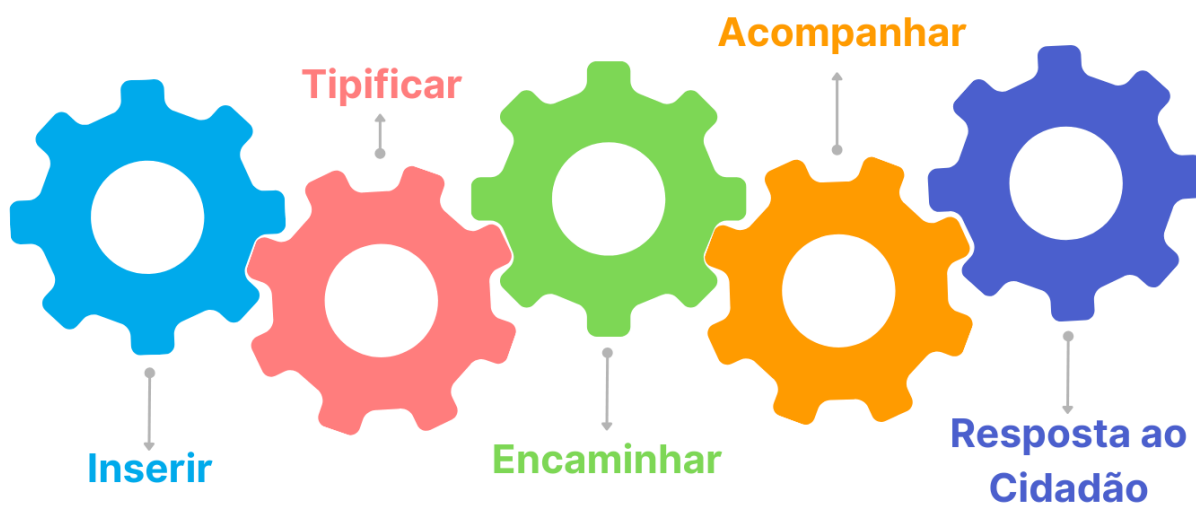
A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da Ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto e subassunto. Para tal propósito, a Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual de tipificação que possibilita capacitar técnicos para o desempenho dessa atividade. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. A precisão da tipificação é fundamental para que a Ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão. (Portaria 166/2021)

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 2024.
Gráfico 7



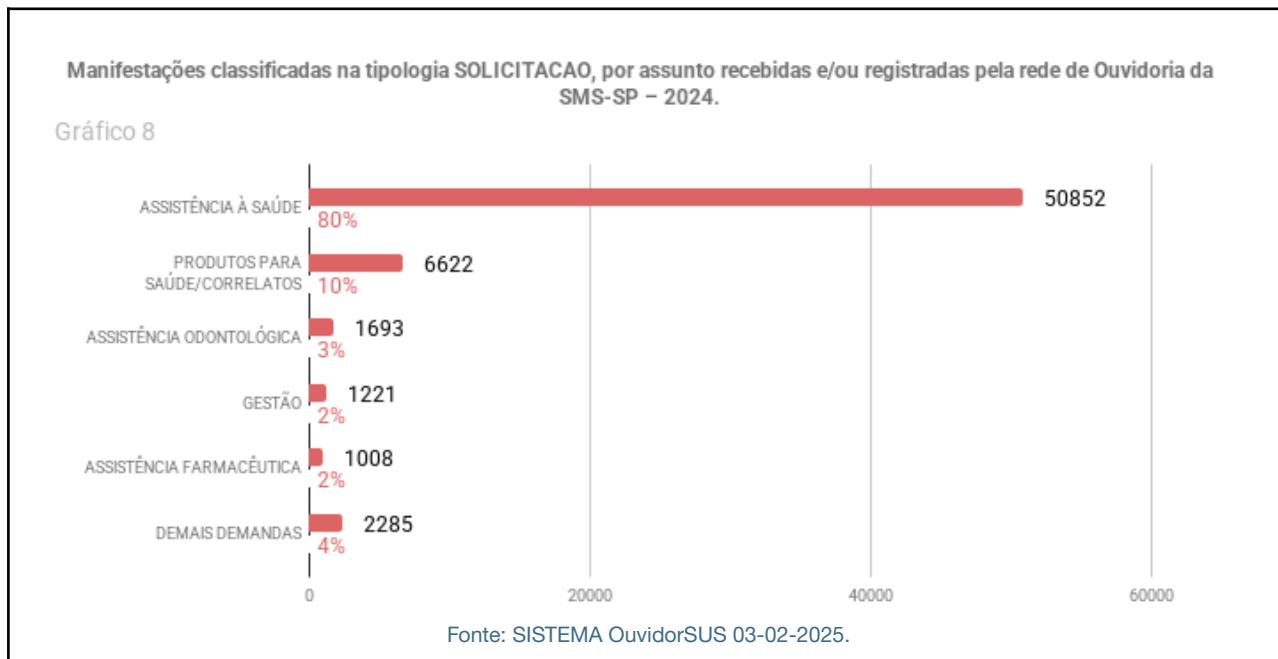
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2025.

ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS



1. SOLICITAÇÕES

As **63.682 solicitações** registradas em **2024** correspondem a **53% do total**. Em **2023** foram 56.512 solicitações, 52% do total.



Predomina nessa tipologia o assunto **Assistência à Saúde (80%)**, sendo que as principais **Solicitações** referem-se a consultas/atendimentos/tratamentos (67%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguidos por cirurgia (15%) e diagnósticos (11%).



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.



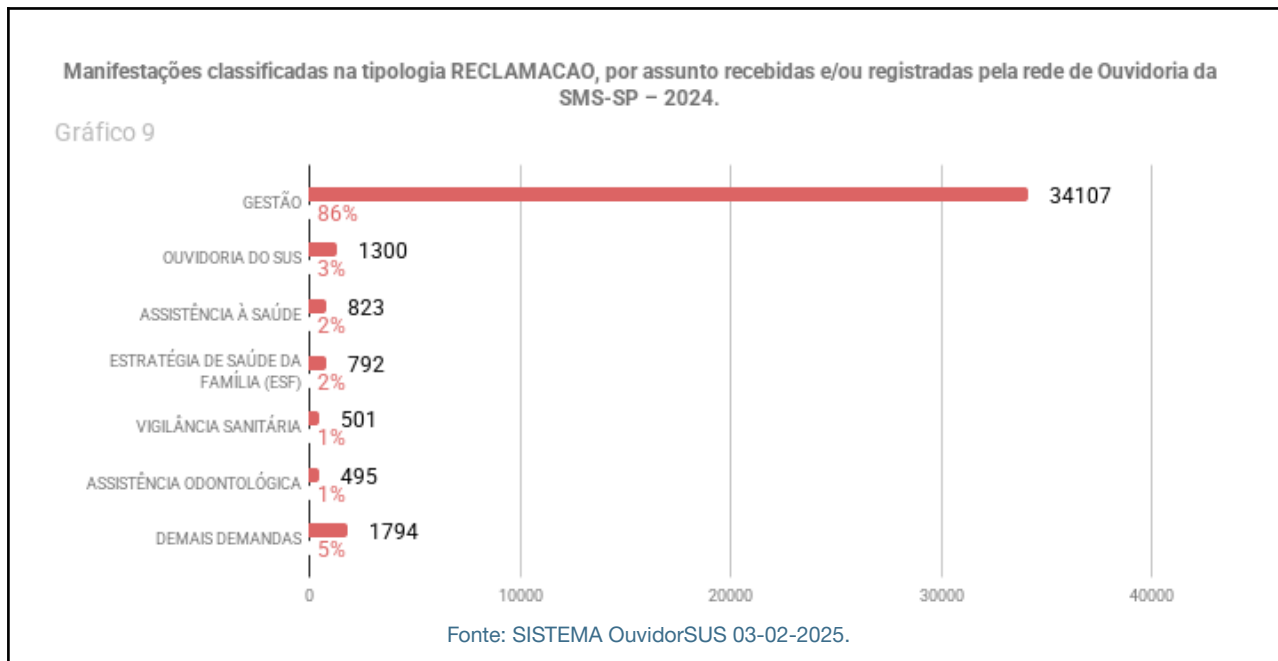
SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **SOLICITAÇÃO**:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSoa-bvDDhOnrdyfnjYGWTgLxv5RWWISkHbVCl0nAupqq-5U7lw6CK9Y4VZg4hwPIOT_LJXkxst9c9K/pubhtml

2. RECLAMAÇÕES

As **39.814 Reclamações** registradas no período correspondem a **33% do total**. Em **2023** foram 37.644 reclamações, 35% do total.

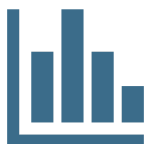


As reclamações concentram-se no assunto **Gestão (86%)**. Neste assunto, **54%** são relativas a **Estabelecimentos de Saúde** e **42%** a **Recursos Humanos**, semelhante a 2023, quando 81% das reclamações foram sobre o assunto Gestão, e destes, 49% foram sobre Estabelecimentos de Saúde.



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.



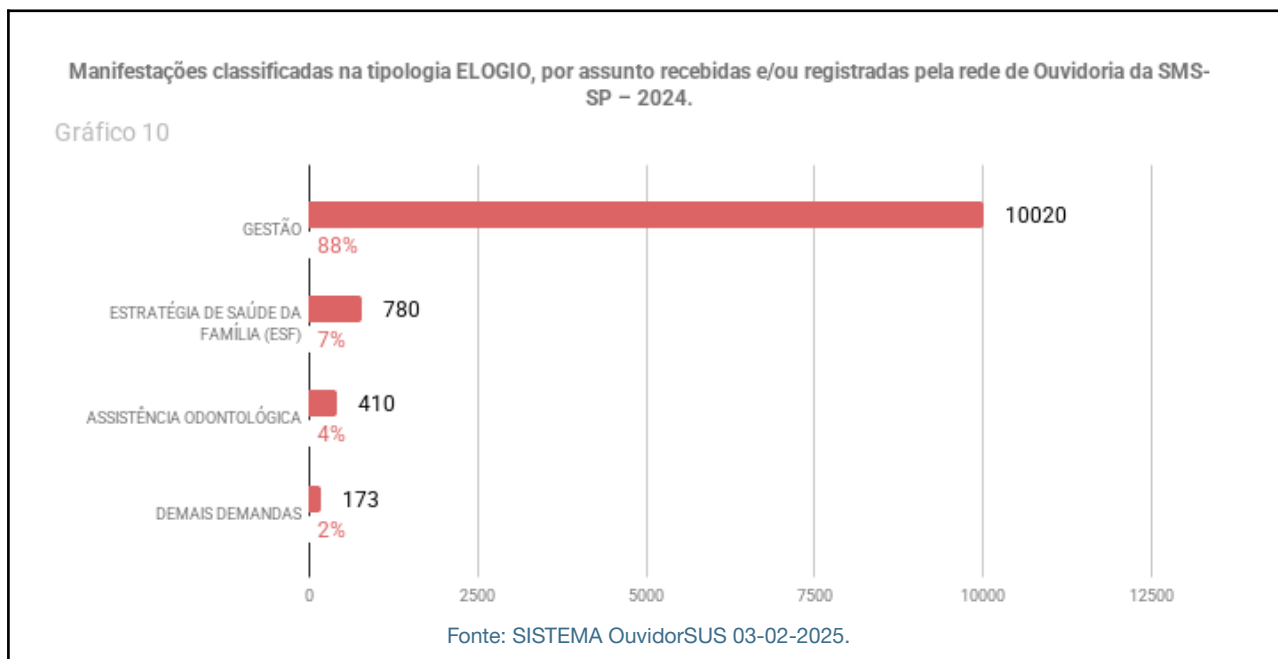
SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba RECLAMAÇÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSoa-bvDDhOnrnyfnjYGWTgLv5RWWISkHbVC10nAupqq-5U7lw6CK9Y4VZg4hWPIOT_LJXkxst9c9K/pubhtml

3. ELOGIOS

Foram registrados **11.383 elogios no ano de 2024**, correspondendo a **10% do total**. Deste montante, 88% são referentes ao assunto Gestão. Em 2023, foram registrados 10.116 elogios (9% do total). Portanto, houve aumento de 1.267 elogios em 2024.



Considerando-se o número expressivo de elogios, em 2022 iniciou-se trabalho de melhor apuração dessas manifestações, a fim de utilizar esse dado para valorização do profissional trabalhador do SUS. A iniciativa mostrou ser um incentivo para as equipes das unidades de saúde.



ELOGIO

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



SAIBA MAIS:

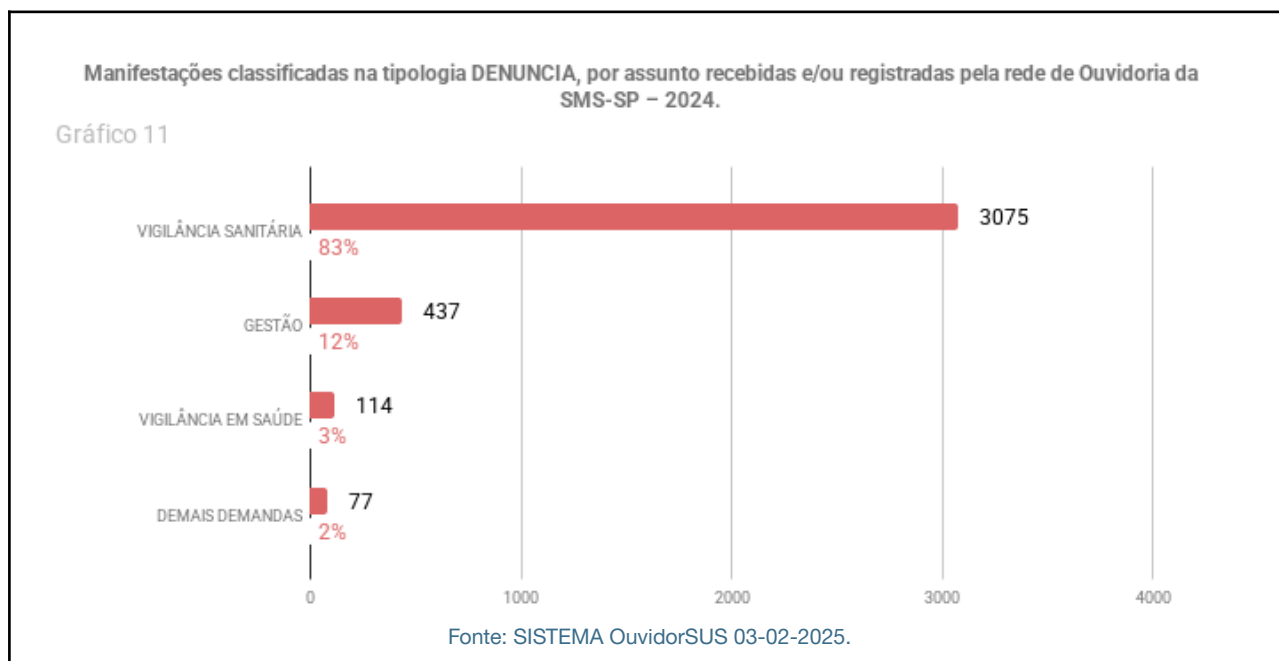
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba ELOGIO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSoa-bvDDhOnrdyfnjYGWTgLv5RWW1SkHbVCl0nAupqq-5U7lw6CK9Y4VZg4hwPIOT_LJXkxst9c9K/pubhtml

4. DENÚNCIAS

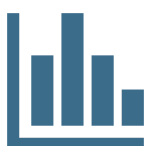
As **denúncias**, considerando a série histórica dos últimos 5 anos, passaram de 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020 para 4.316 (6%) em 2021, 2.680 em 2022 (3%), 3.501 (3%) em 2023,

mantendo-se nessa proporção **no ano de 2024, com 3.707 (3%)**. Dentre as denúncias registradas, **83%** correspondem ao assunto **Vigilância Sanitária** e **12%** ao assunto **Gestão**. No ano de 2023, essas proporções foram 78% e 16%.



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.



SAIBA MAIS:

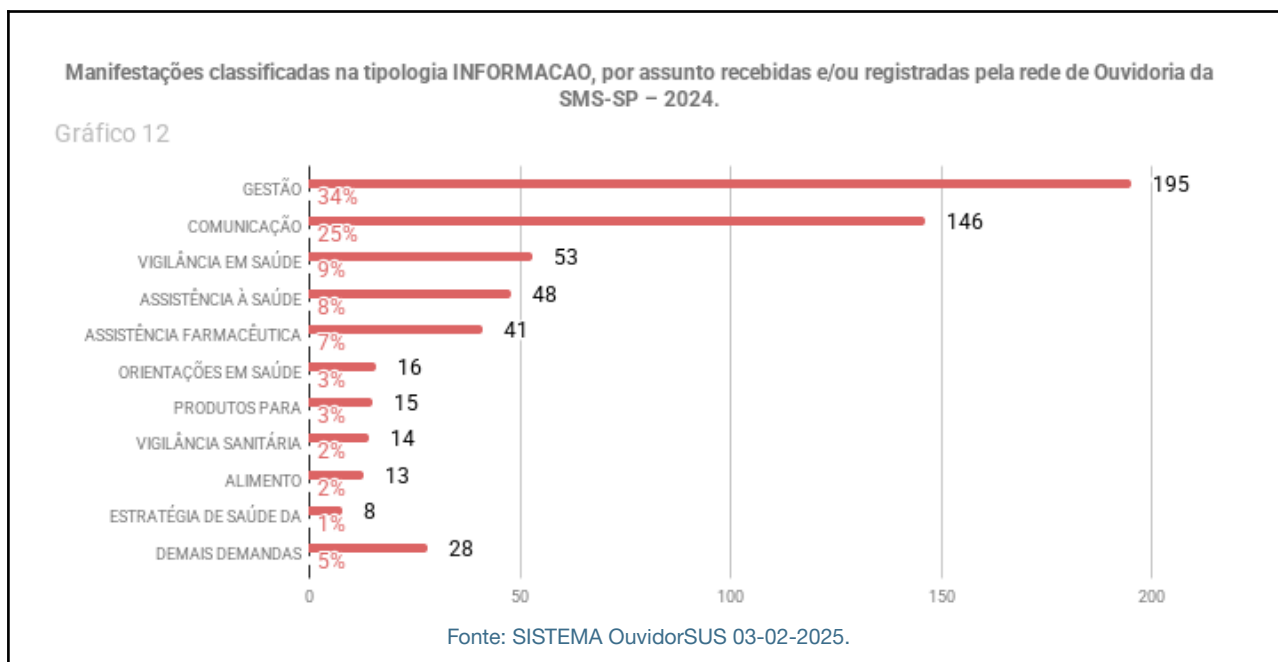
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba DENÚNCIA:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSoa-bvD DhOnrdyfnjYGTgTgLv5RWWISkHbVCI0nAupqg-5U7lw6CK9Y4VZg4hwPIOT_LJXkxst9c9K/pubhtml

5. INFORMAÇÕES

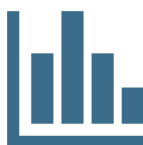
No ano de 2024, os usuários utilizaram-se do sistema da ouvidoria em 577 manifestações pedindo informações, correspondendo a menos de **1% do total**. A maior parte das informações solicitadas por

meio da Rede de Ouvidorias é referente à Gestão (34%), Comunicação (25%), seguidas por Vigilância em Saúde (9%), Assistência à Saúde (8%), Assistência Farmacêutica (7%).



INFORMAÇÃO:

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

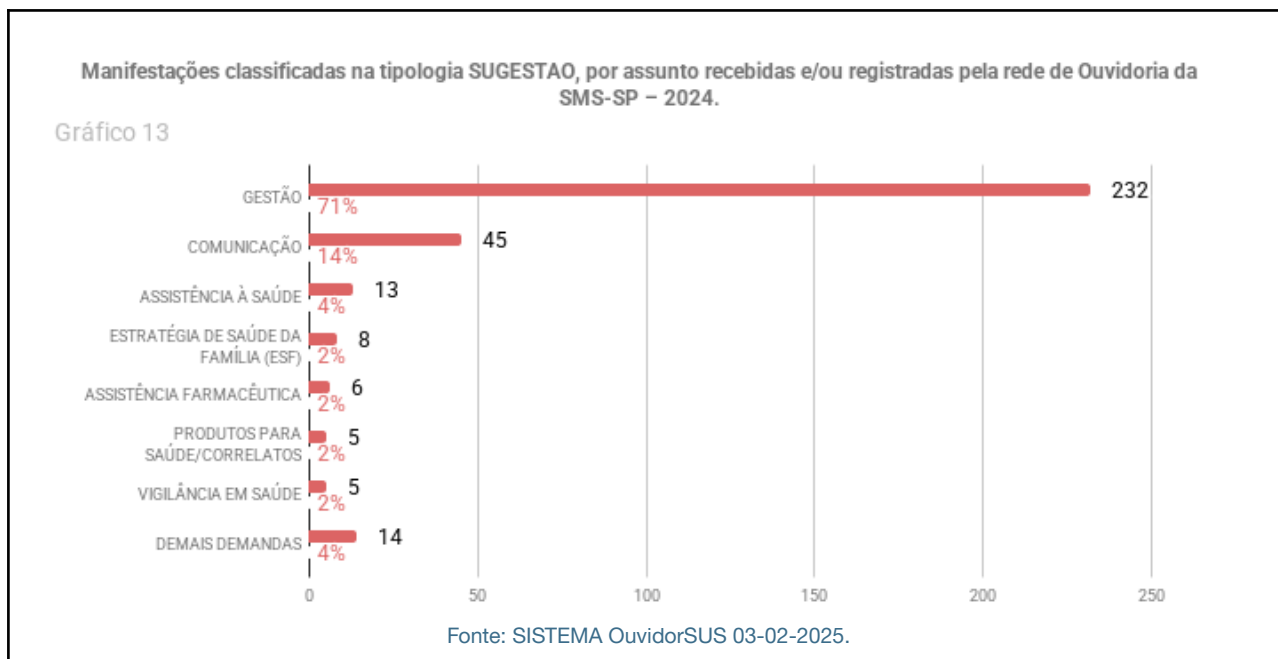


SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba INFORMAÇÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSoa-bvDDhOnrdyfnjYGWTgLxv5RWWISkHbVCl0nAupqq-5U7lw6CK9Y4VZg4hwPIOT_LJXkxst9c9K/pubhtml

6. SUGESTÕES



Os munícipes utilizaram-se do sistema para registrar **328 sugestões**, não atingindo 1% do total das manifestações, sendo 248 (71%) relativas ao assunto Gestão.



SUGESTÃO

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



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SUGESTÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSoa-bvDDhOrndyfnjYGWTgLv5RWWISkHbVClOnAupqg-5U7lw6CK9Y4VZg4hwPI0T_LJXkxst9c9K/pubhtml

IV. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das **119.491** manifestações da Rede de Ouvidorias no **âmbito municipal** no ano de 2024. Serão apresentados a seguir os **totais de manifestações, meios de atendimento, série histórica mensal, tipologias**, assim estratificados:

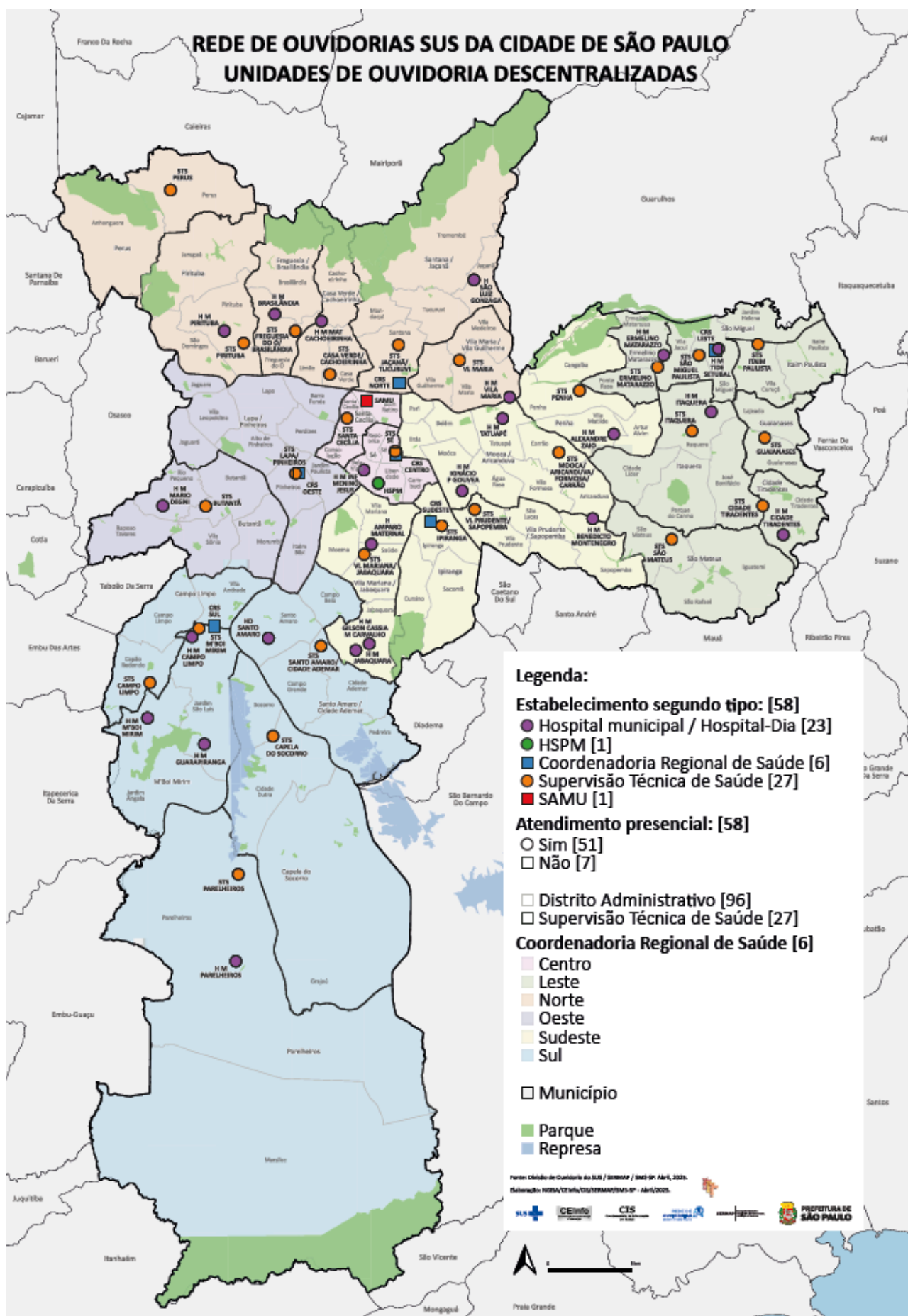
- a. **Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – STS;**
- b. **Rede Hospitalar;**
- c. **Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM;**
- d. **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU.**

Para cada segmentação, um **link** é indicado para outros detalhamentos de dados.

Após os itens a, b, c e d, serão apresentados a **Tabela 1** e os **Gráficos 49, 50 e 51** contendo distribuição das demandas por unidades descentralizadas de ouvidoria, que podem requerer análise das áreas, podendo ser cotejados com dados demográficos e características populacionais de cada território, de domínio de cada realidade.

Figura 1 – Mapa das Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo

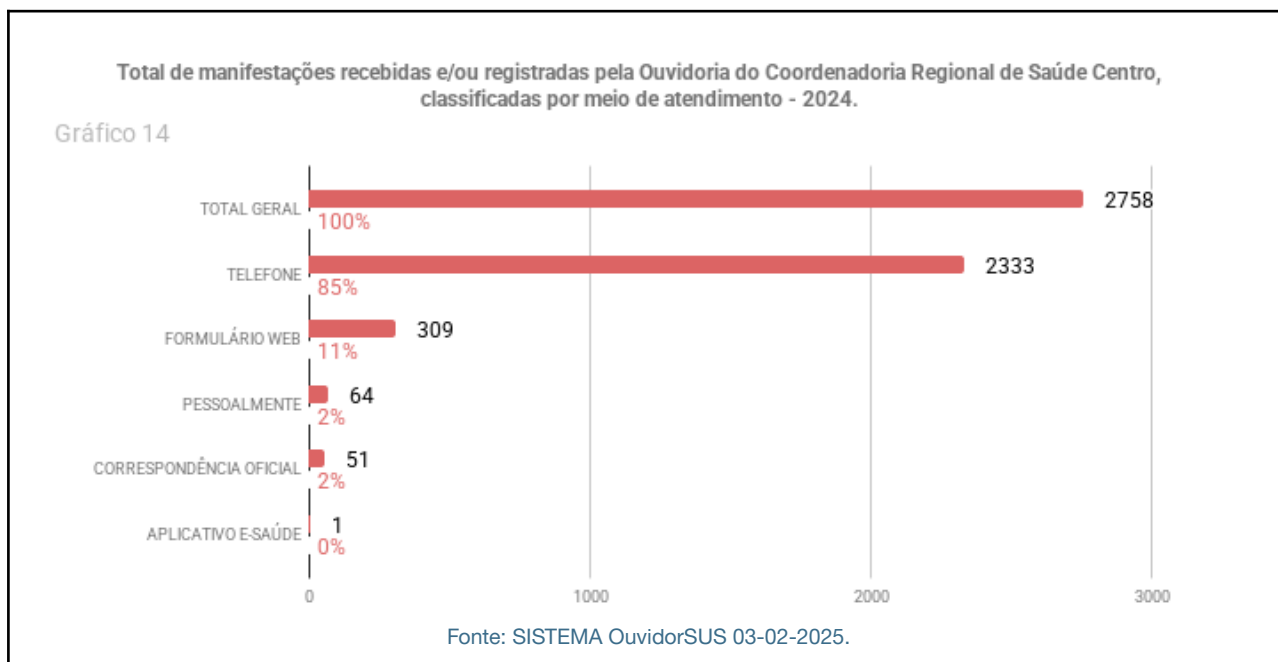
Elaboração: NGISA/CEInfo/CIS/SERMAP/SMS-SP – Abril, 2025



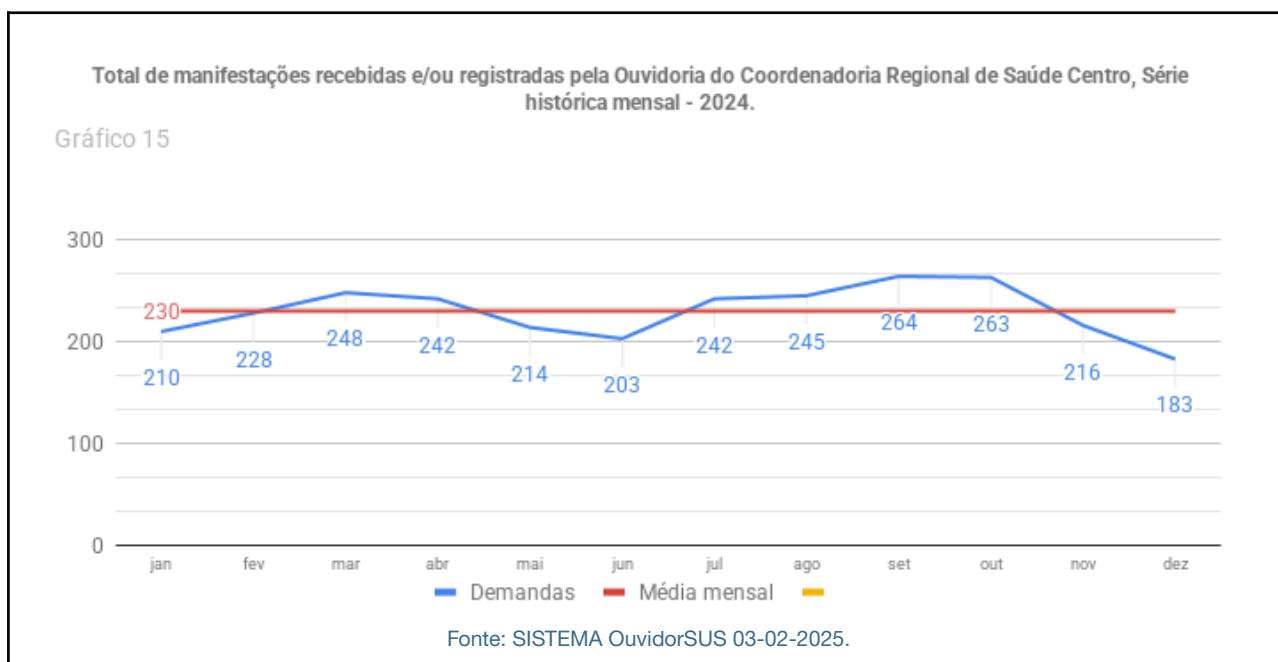
a. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS

a.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

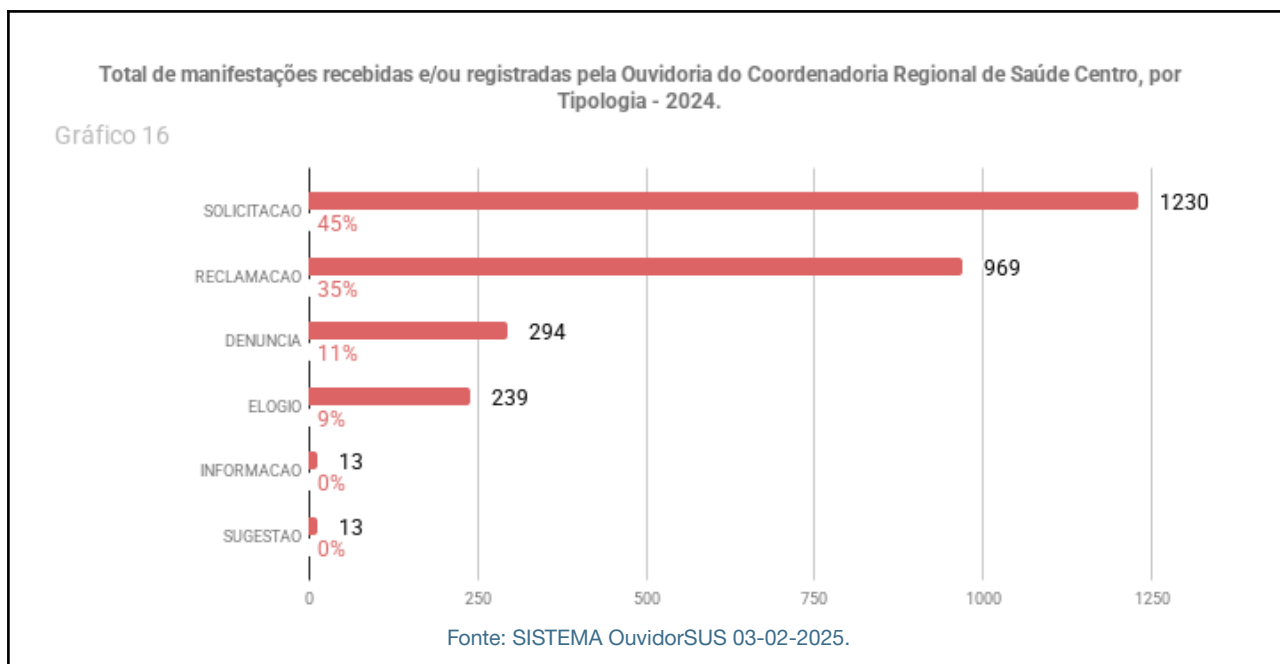
a.1.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS CENTRO



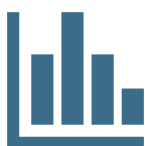
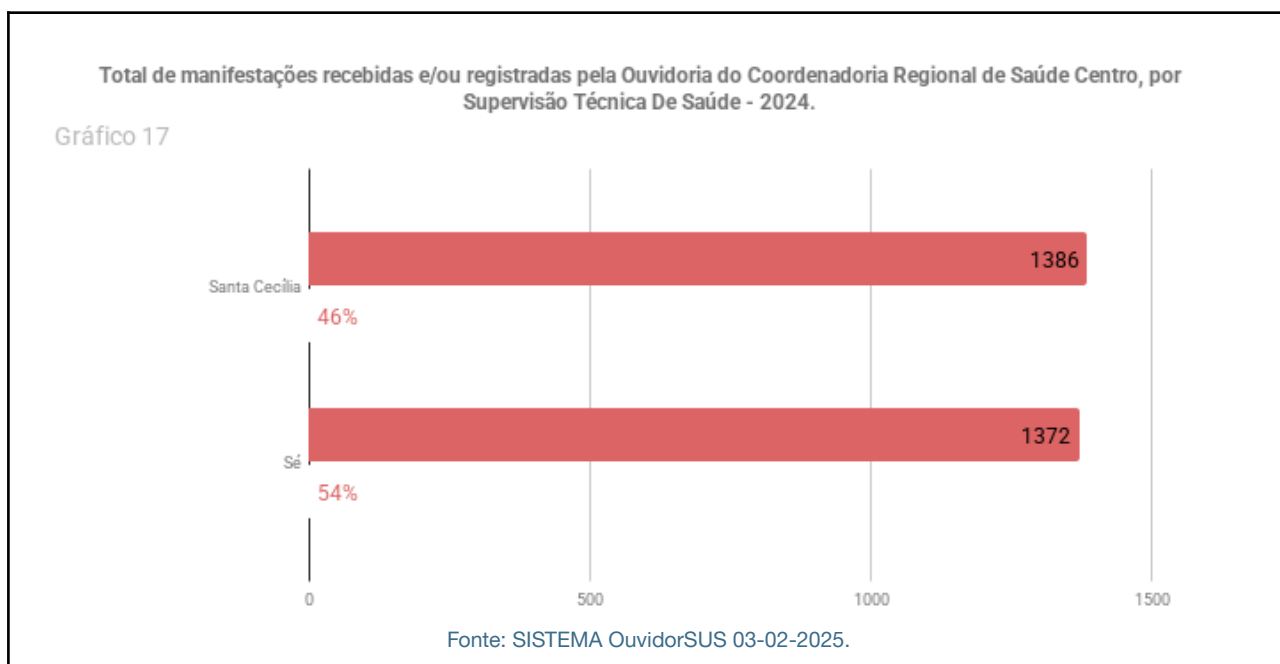
a.1.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS CENTRO



a.1.3. POR TIPOLOGIA – CRS CENTRO



a.1.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS CENTRO



SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS CENTRO

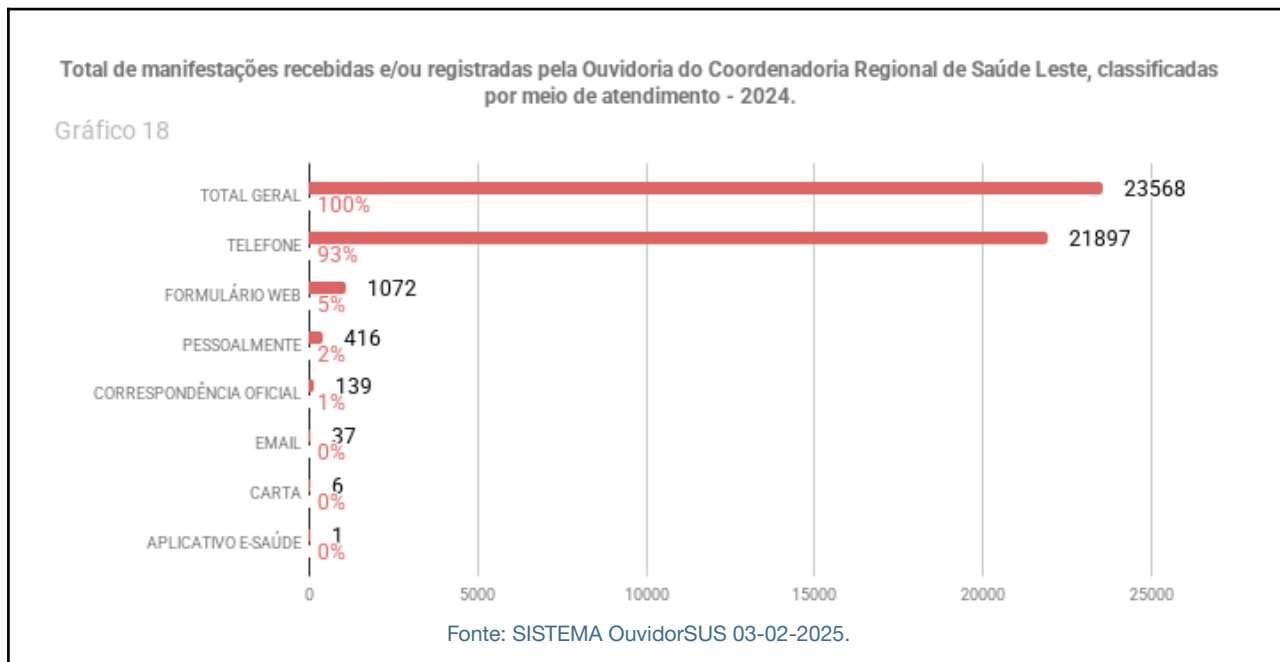
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRr0DSeCbyHcJD2y5BHG_zGn8IHcdQBuu3APA0bpa90gb06yETfCC8FasCH-KqbvaJepOjLkX77Dwd9/pubhtml

Por supervisão:

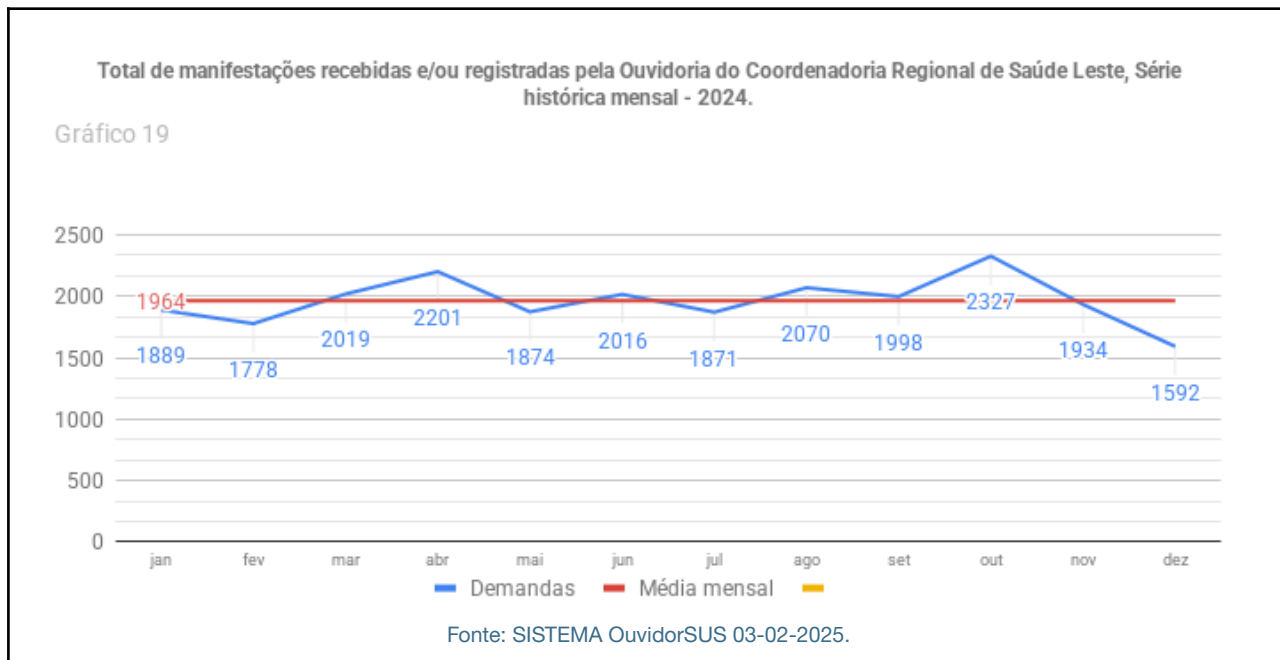
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSI25rM0SoZMIXo7xi9yvMIEDJU9ItEqAkMUJM9SxtcQlgVJnVWD1kv7eLMFbVV7QZISI3CFKfBSmo_/pubhtml

a.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

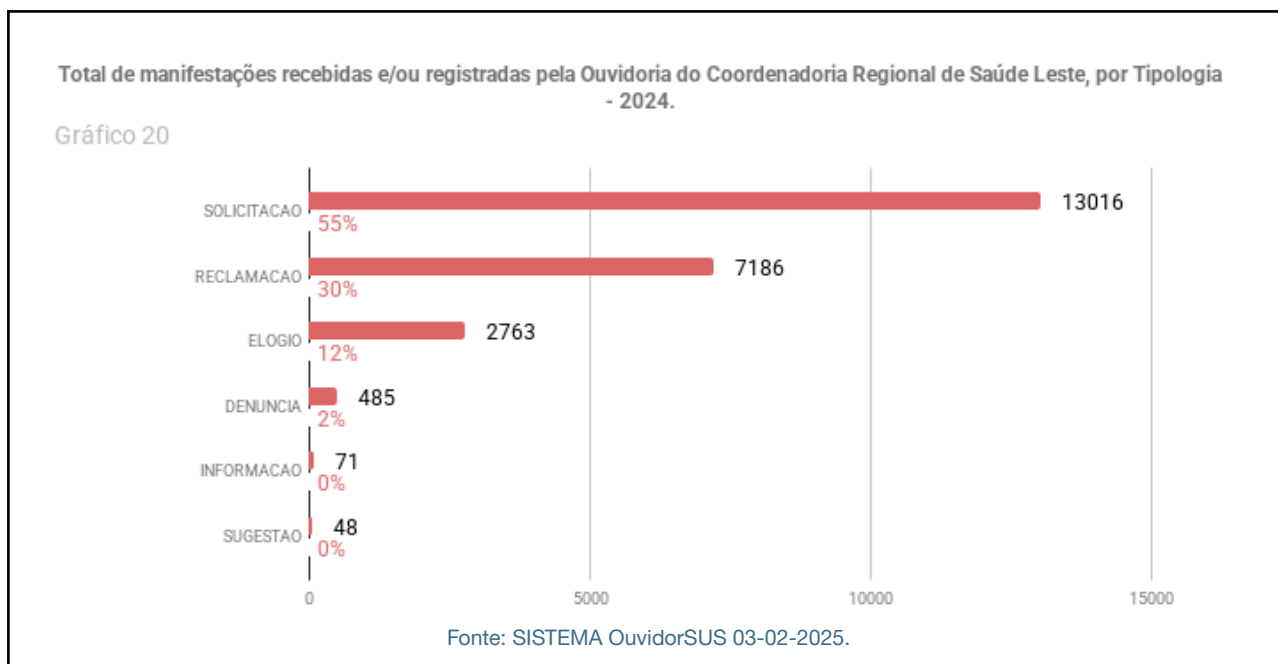
a.2.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS LESTE



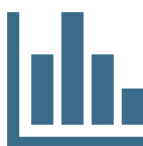
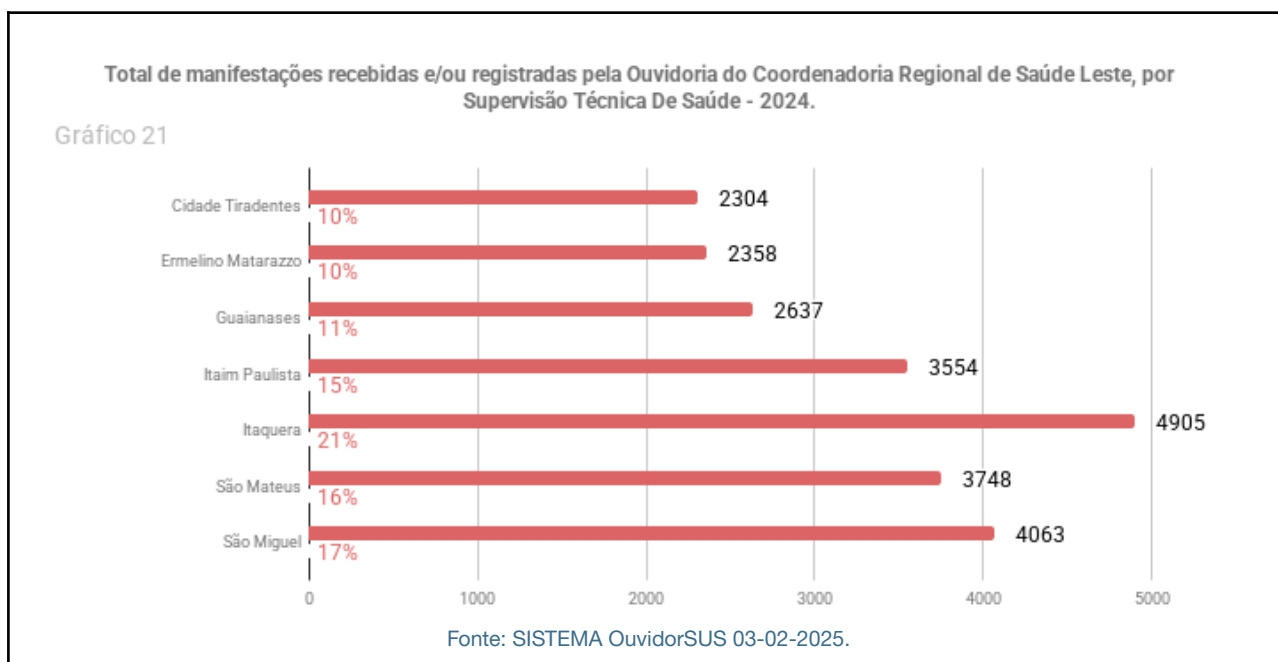
a.2.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS LESTE



a.2.3. POR TIPOLOGIA – CRS LESTE



a.2.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS LESTE



SAIBA MAIS

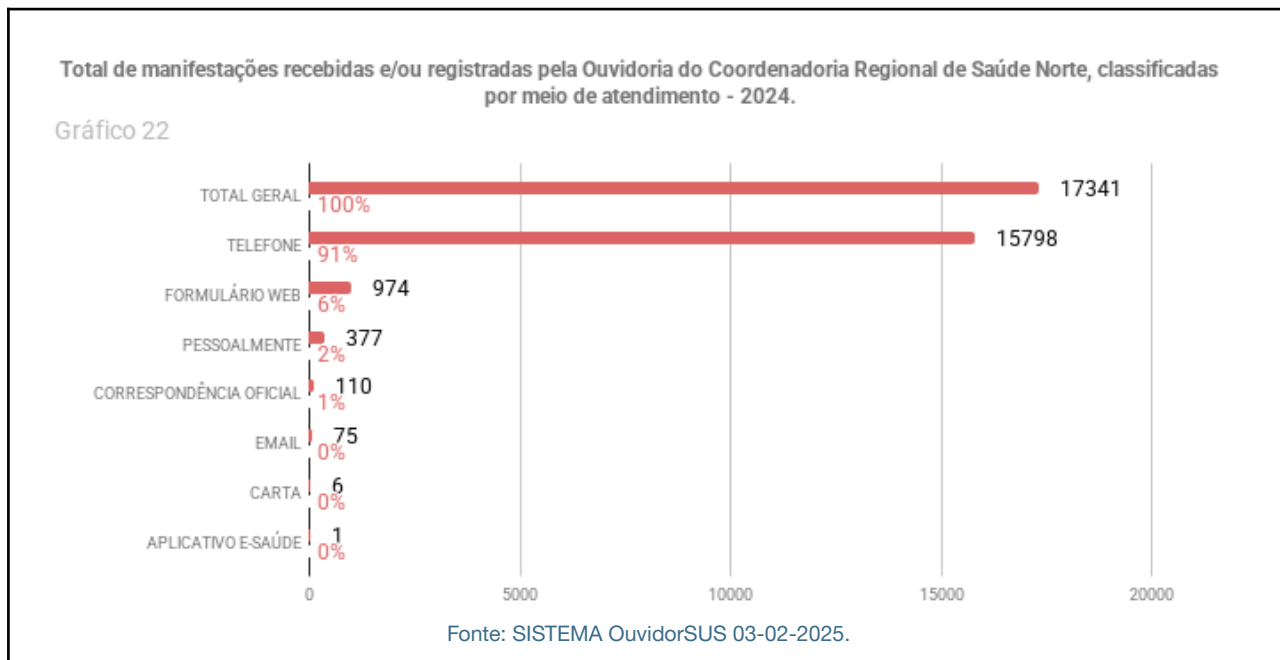
Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS LESTE:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTzJm0Ywls8Vdpr2dYFM50G0Ah2Jok5HaOBuIs7N7v7uBzT49xIP4QlJ8wpQ3ZF6olsghVK8nXAcoie/pubhtml>

Por supervisão:

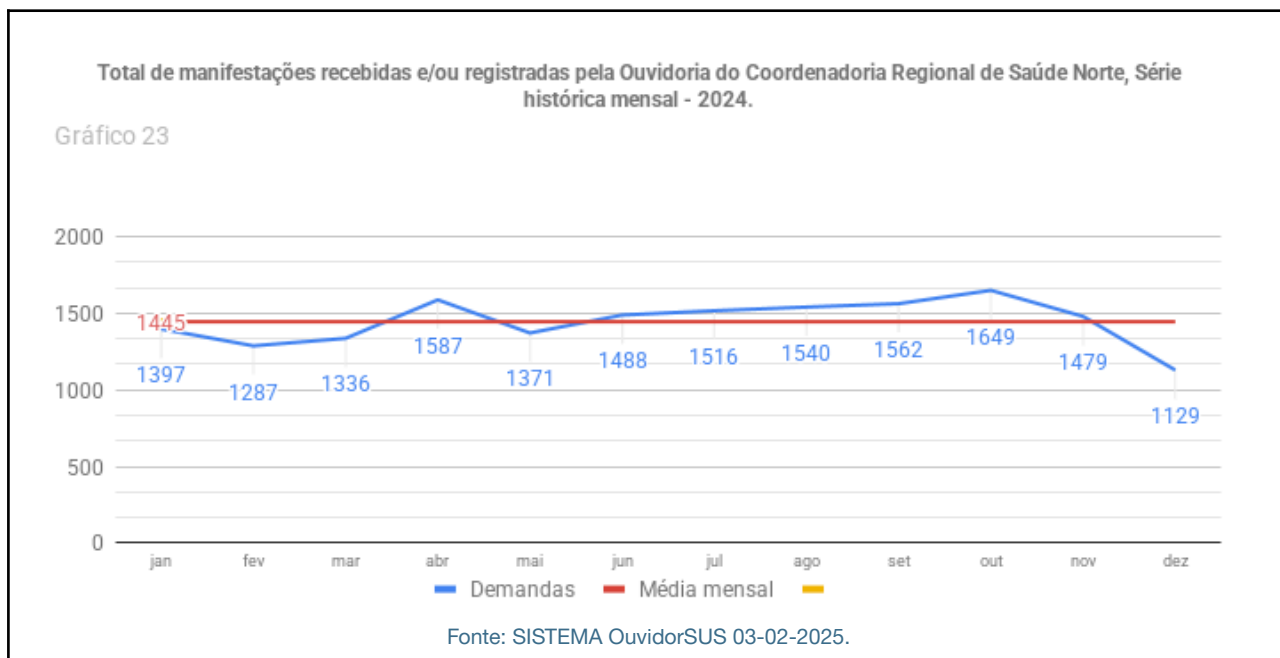
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQsvMwNCDc780IA9_pPIqflvrjW7IMC_a6YwFAVOU9I4iXPLzSNJF2332lly0Bvw3632wuD46fUHyt/pubhtml

a.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

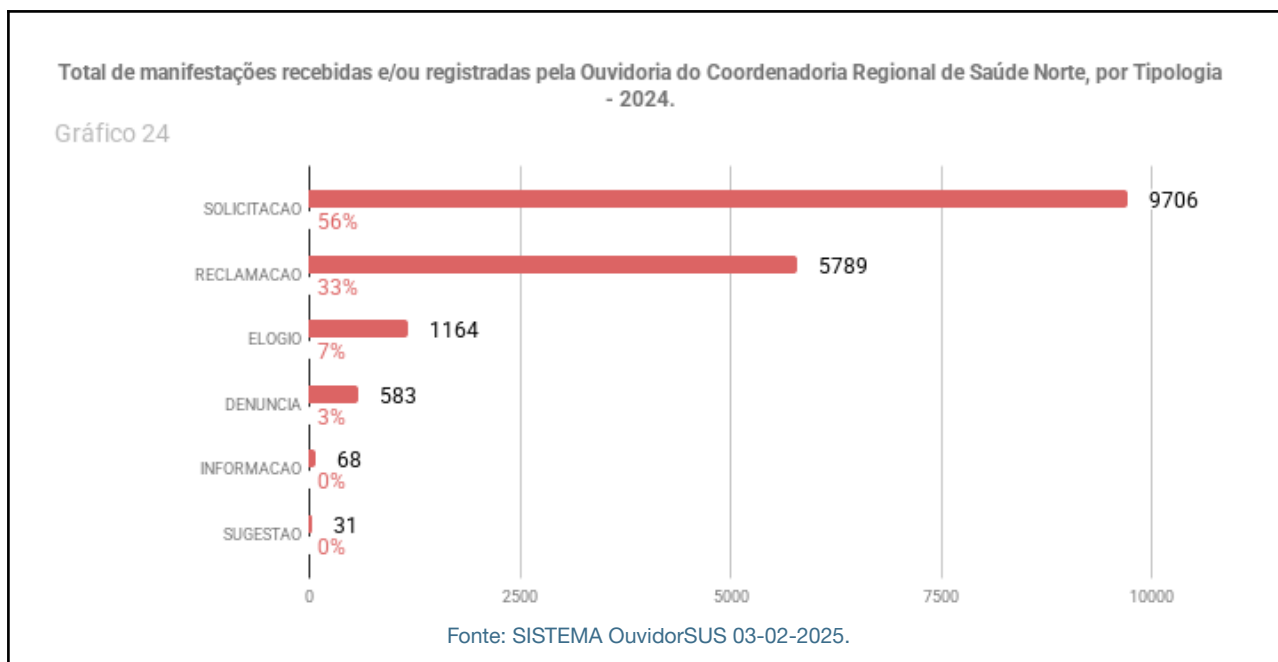
a.3.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS NORTE



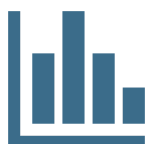
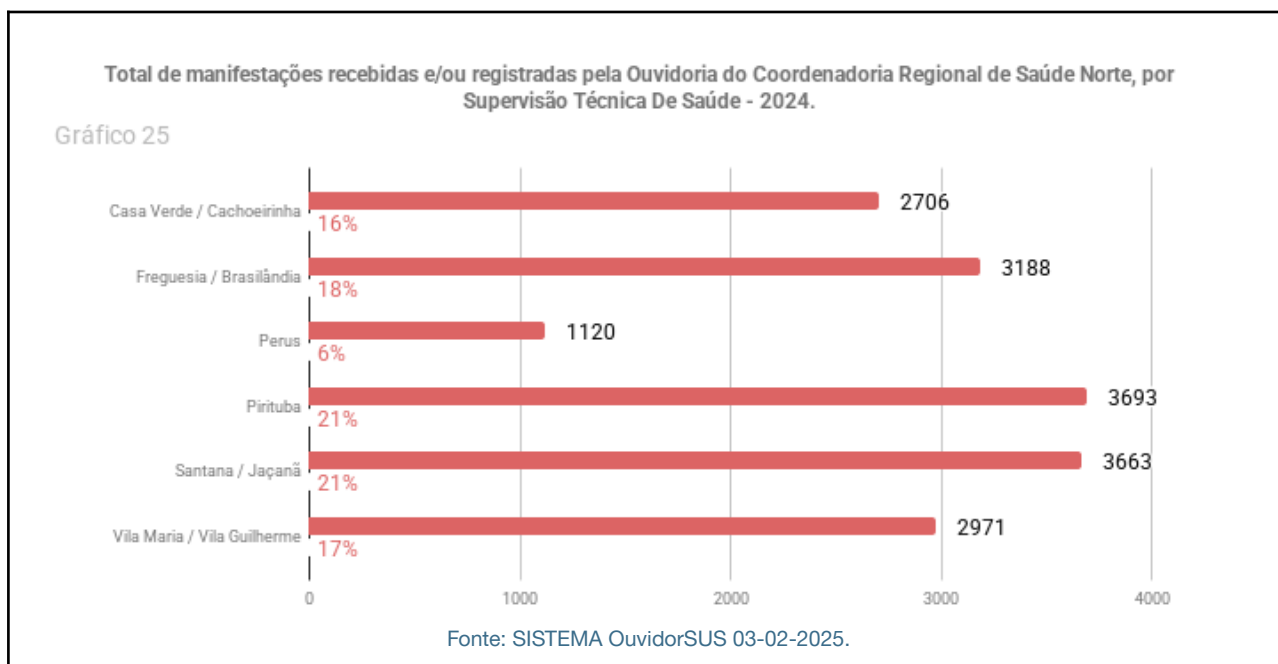
a.3.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS NORTE



a.3.3. POR TIPOLOGIA – CRS NORTE



a.3.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS NORTE



SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS NORTE

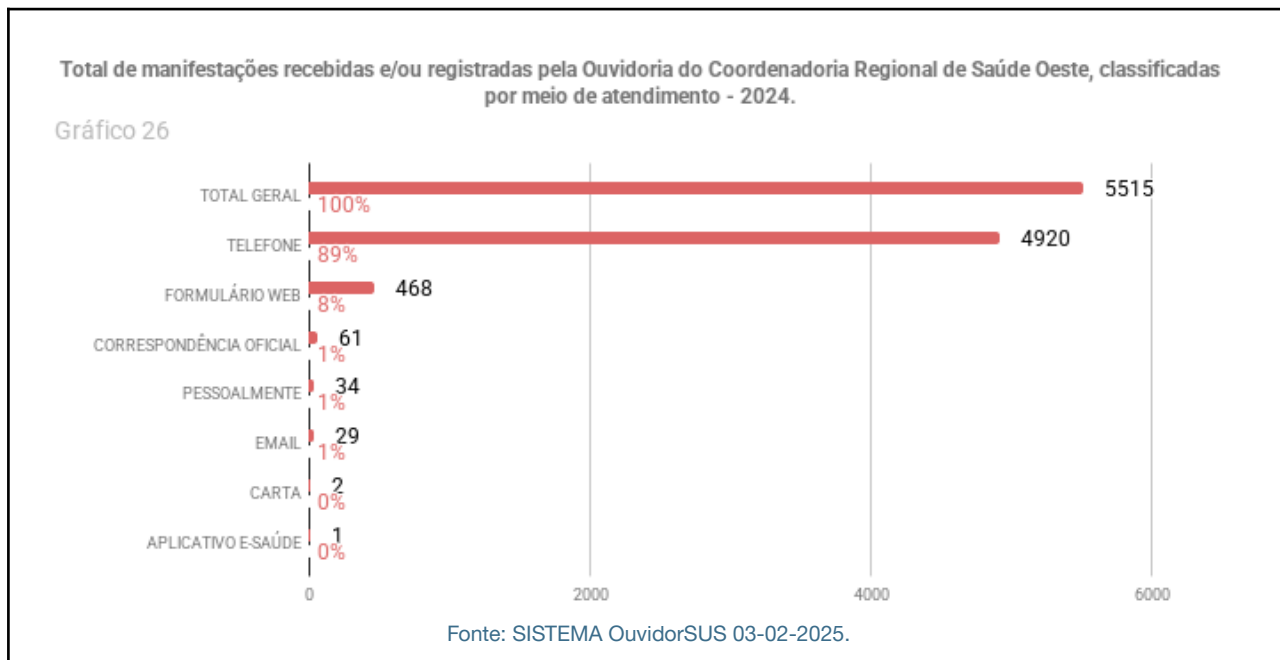
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQG6JsUF9Y7oqAlpslqnQFVKOzFf2862eSL_LTtJ41w5NRdy3RmWHToDlqYwWuILbnq0vzmKSYmZn/pubhtml

Por supervisão:

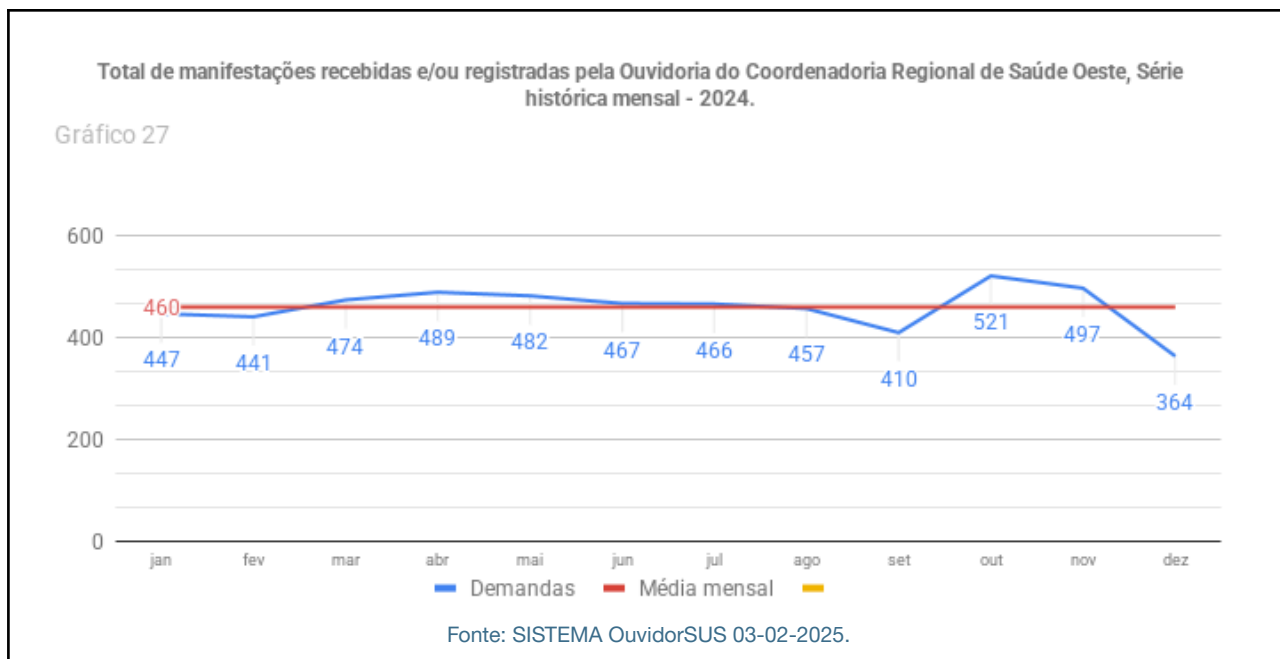
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQk2NYCucqPvjspkGQ2QlvYzVh2MMYc3VPFgilrcSg6-DsyRZUZAczgOwN-PKXEd59XK61st08rpCW/pubhtml>

a.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

a.4.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS OESTE



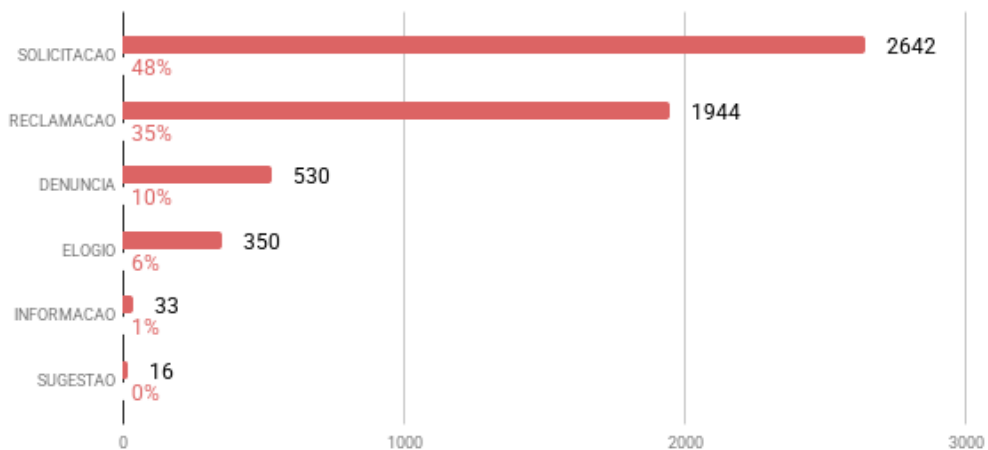
a.4.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS OESTE



a.4.3. POR TIPOLOGIA – CRS OESTE

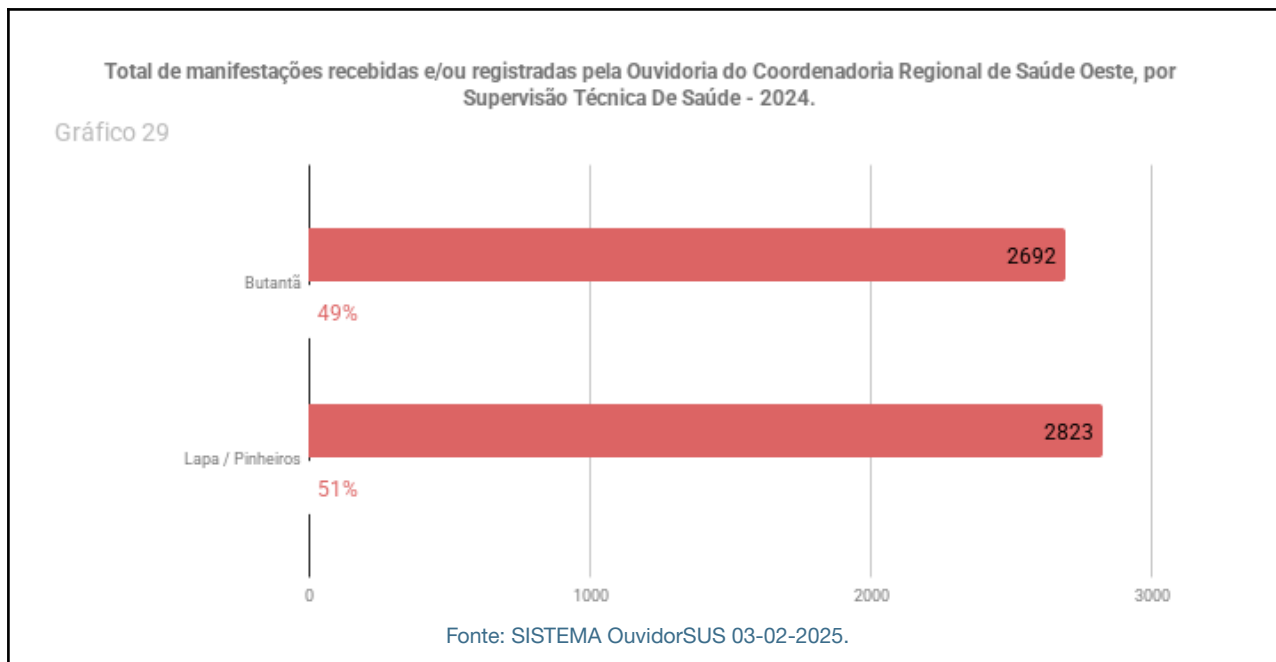
Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia - 2024.

Gráfico 28



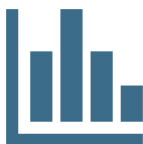
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2025.

a.4.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS OESTE



O Hospital Municipal Sorocabana está sob gestão do território (CRS Oeste): portanto os dados dessa unidade já estão contidos nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQ42JHJX6cmRYhbbk_nwK2m5gkELZ_fP89C9ru59n0xQYHkAgobrsvU2ISYz0wSSNTE23oyvjfKCg5xg/pubhtml



SAIBA MAIS:

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS OESTE:

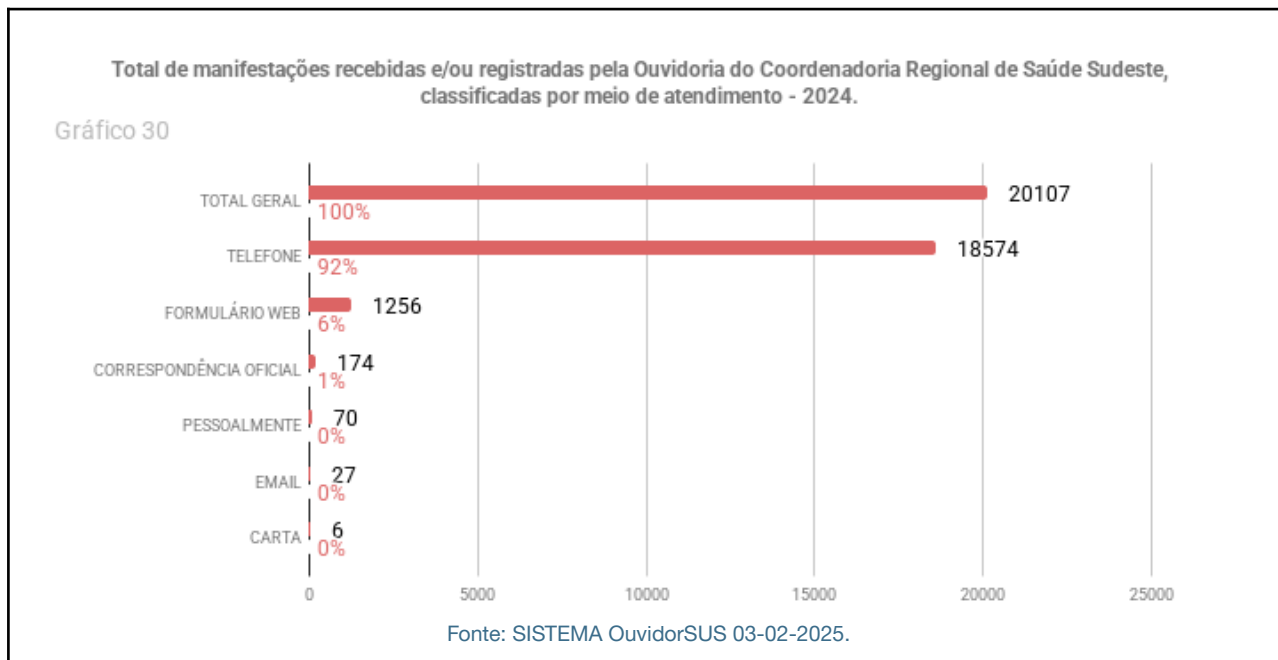
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vReEE6Gby99EcruJlvirzUcWV64TNm3llulVaMpsP73d6BbhRmcr-tl3SICVYQkDzd9J94deSkovta/pubhtml>

Por supervisão:

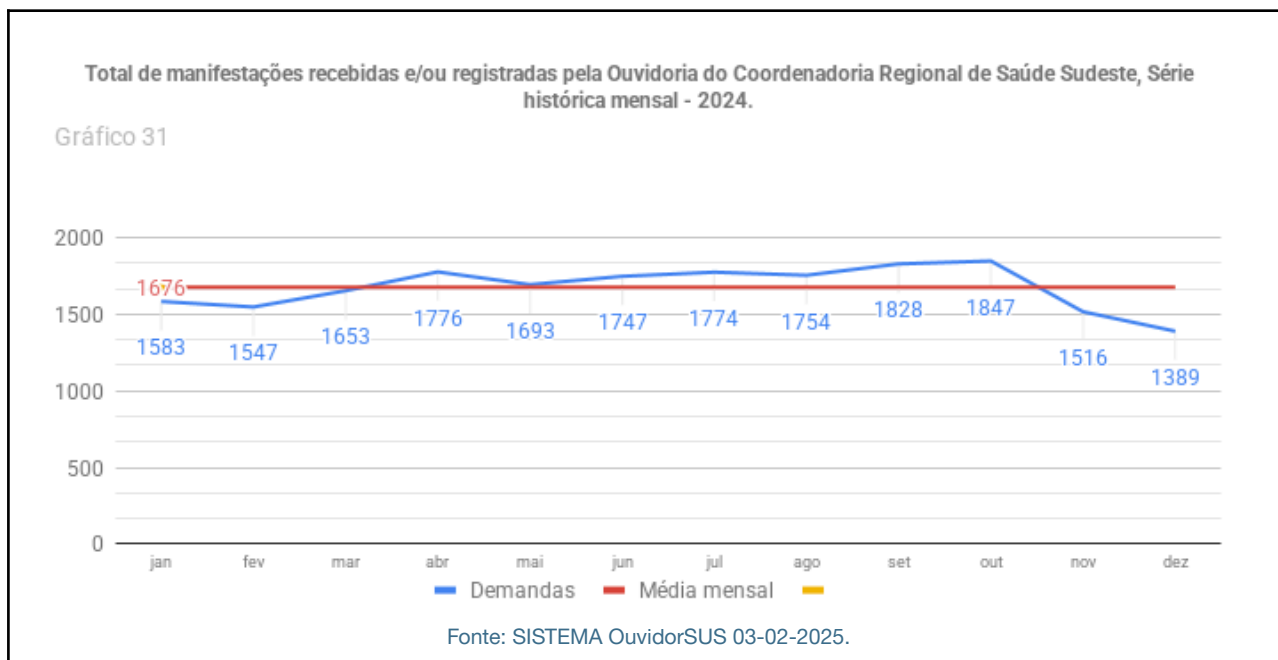
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTLbEJM4E57Sjsej-lzvmf94FmfIW0-LPms5lwOPe0a_BtHpRbSIGVtXwRXdfdctKG13lsXn3xgMkW4/pubhtml

a.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

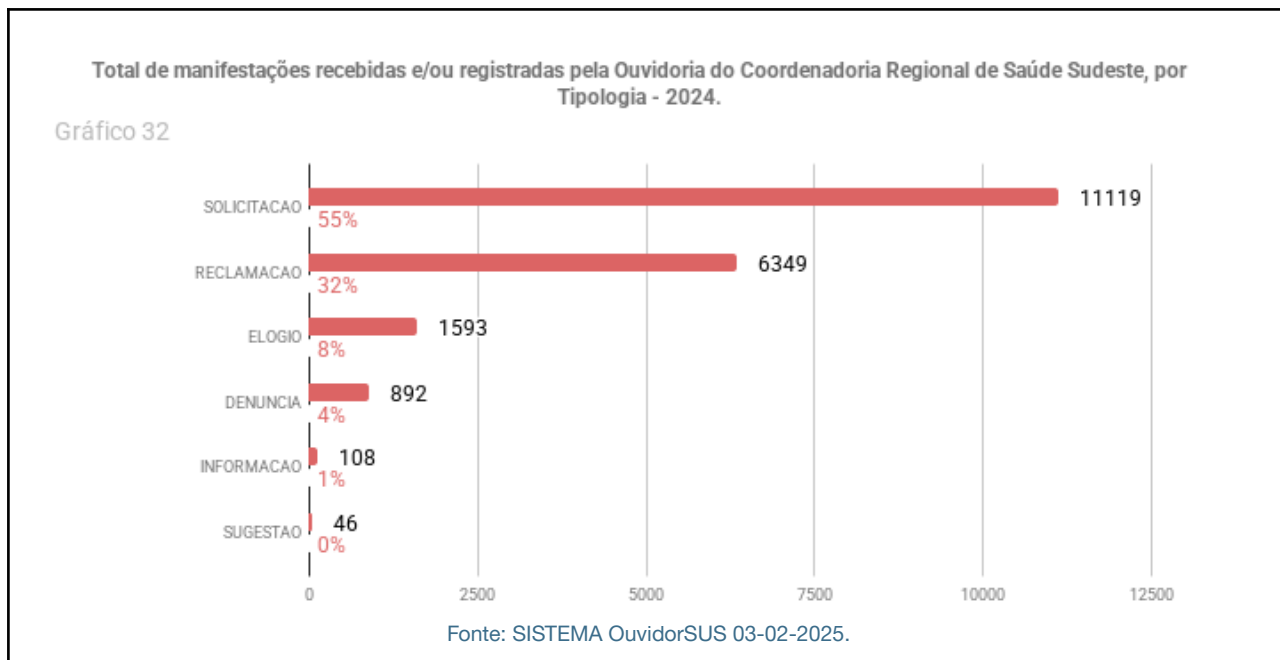
a.5.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUDESTE



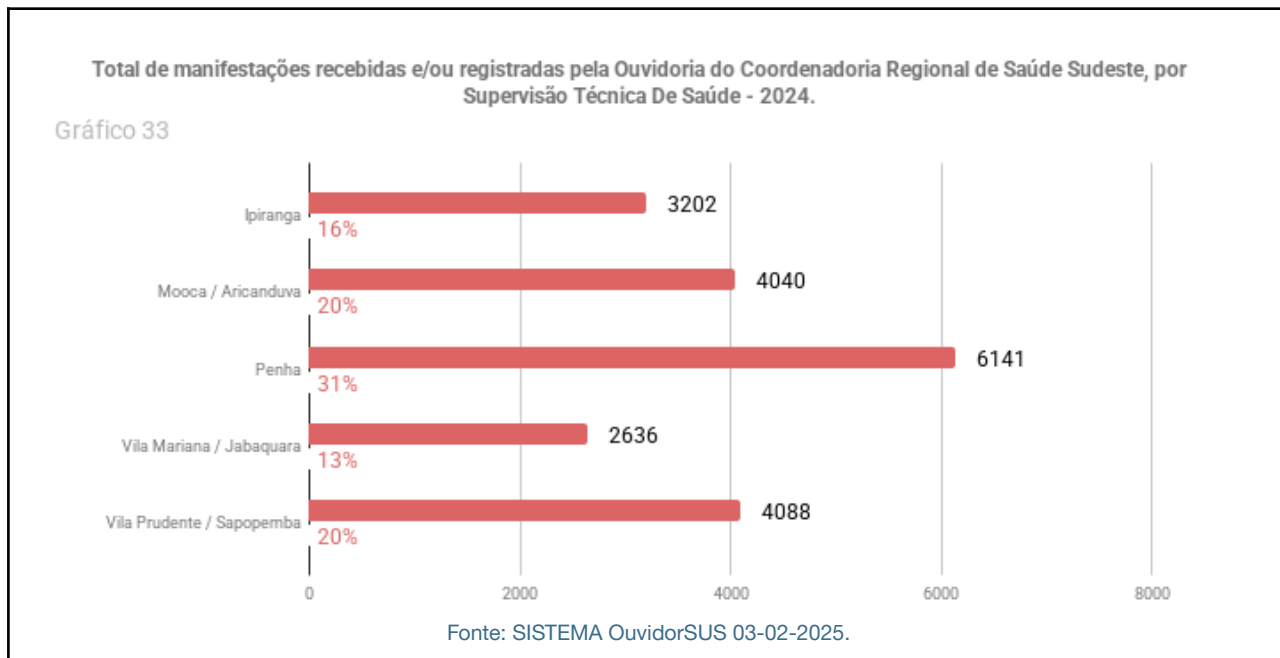
a.5.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUDESTE



a.5.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUDESTE



a.5.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUDESTE



SAIBA MAIS

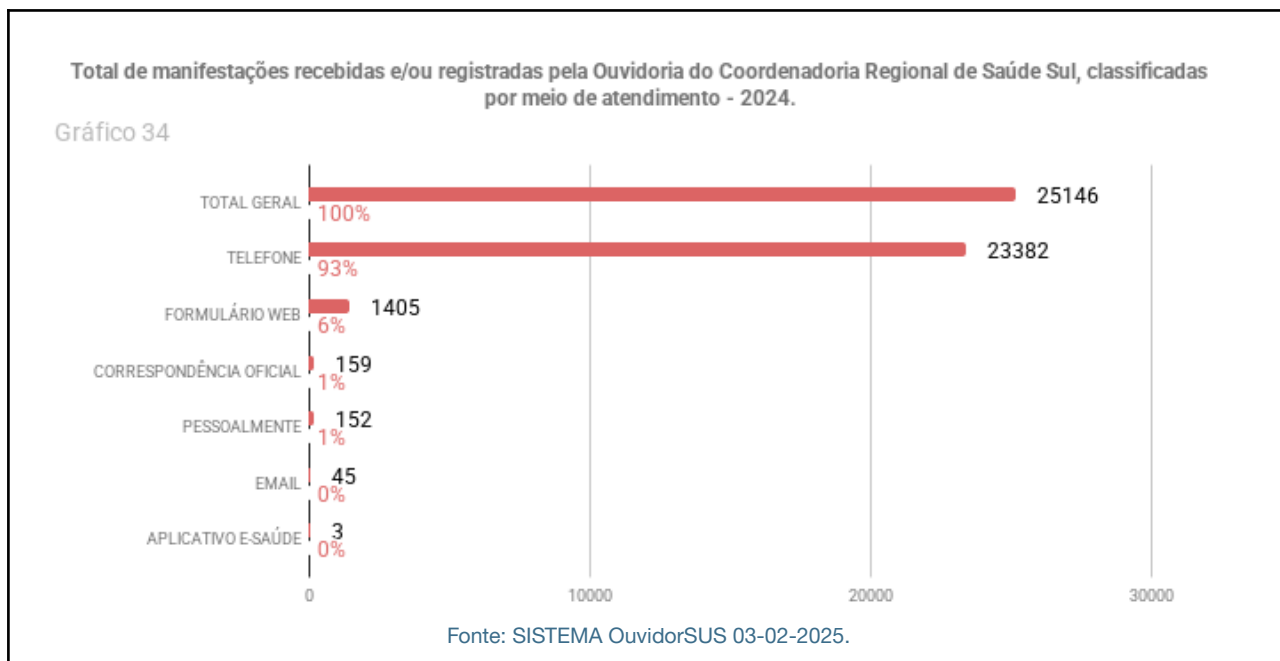
Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUDESTE:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRBGIU_Wmnb05kRjJSzHb_JS6Zi8tRYWp7K-sUcoqF9VowW4j08gkINtXLZsMB8tIAJerWyrkV9fSu/pubhtml

Por supervisão:

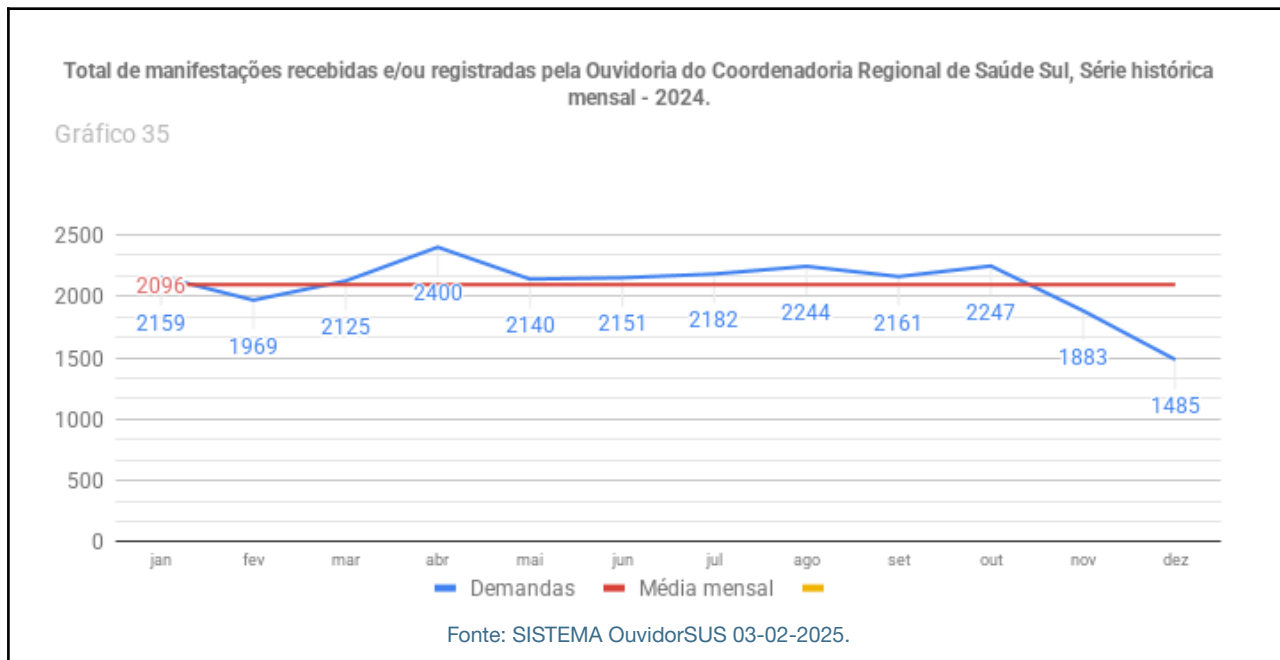
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQ3M-JKJiREcfqOJLXEocCaMWDKMI PSt-GFnrdtqewO0XS90KFCCSovtaQeFKy9-XA0zFQftFNvOd_h/pubhtml

a.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

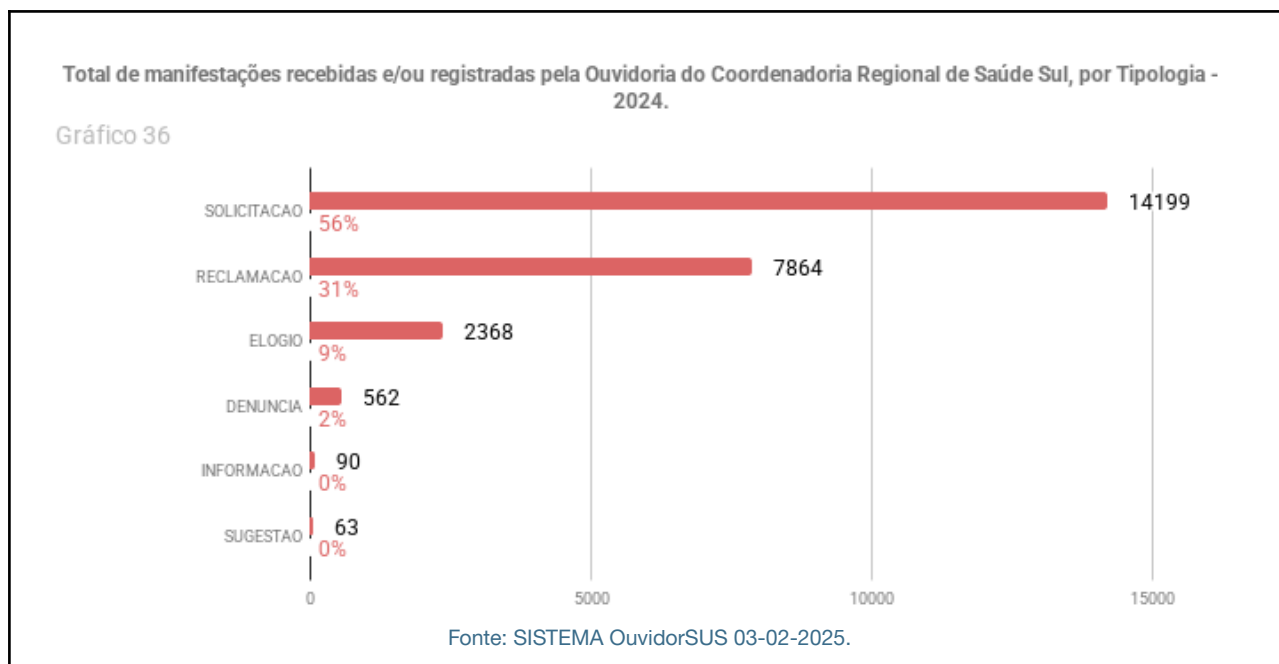
a.6.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUL



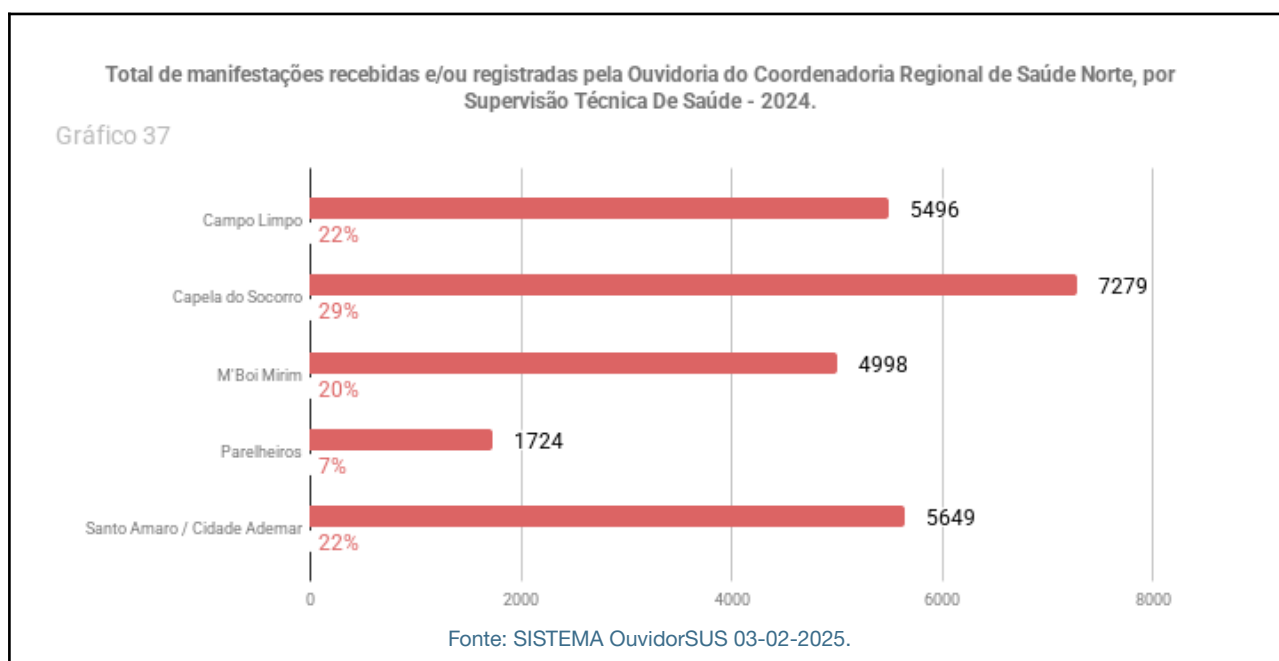
a.6.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUL



a.6.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUL



a.6.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUL





SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUL:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSXkt7G-FKino2AJyGWhffNRP86DS2ToNPdOnvDkkP93rcyDa3dOgbTMA5xsPwbfiAOjiPtQGNyUui2/pubhtml>

Por supervisão:

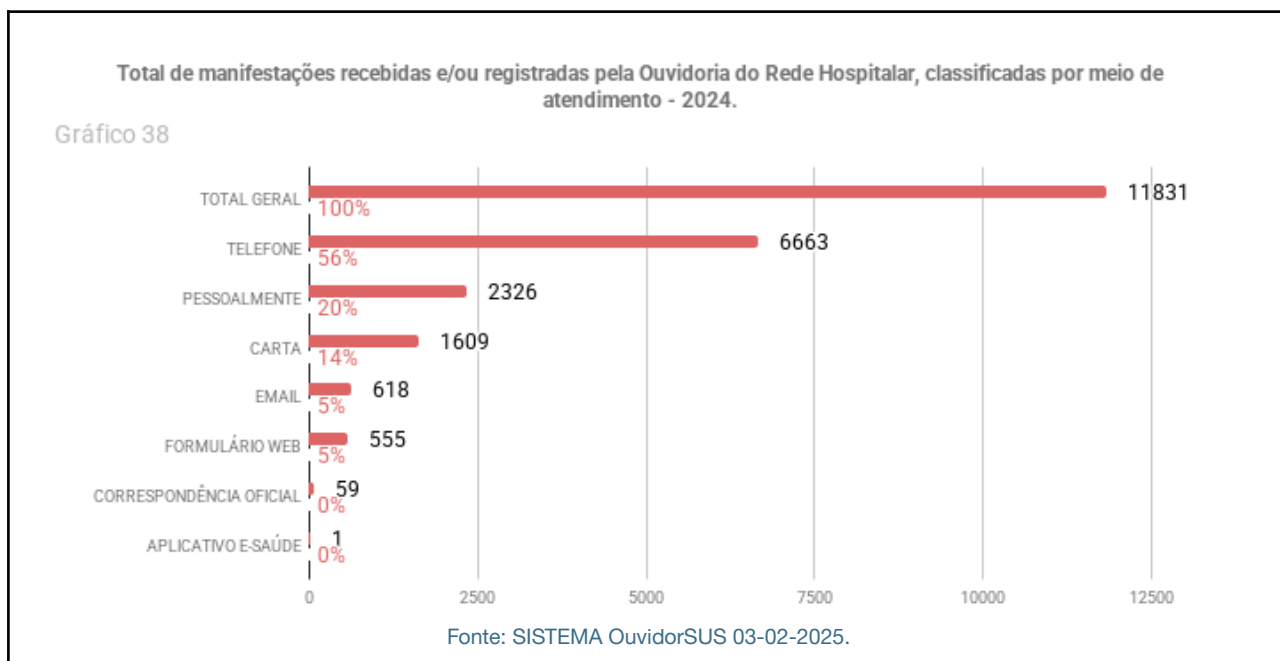
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQiGOGu_OdKHlbDmzEY4E2Jar74g_5ExwirYHrV5M9PZHOBgSqyvtTTzhMfN5vYxsOSLcNOA0eUhfZv/pubhtml

Dois hospitais estão sob gestão do território (CRS Sul), os dados do Hospital Municipal Capela do Socorro já estão contidos nos gráficos apresentados. Para os dados do Hospital Integrado Santo Amaro, consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

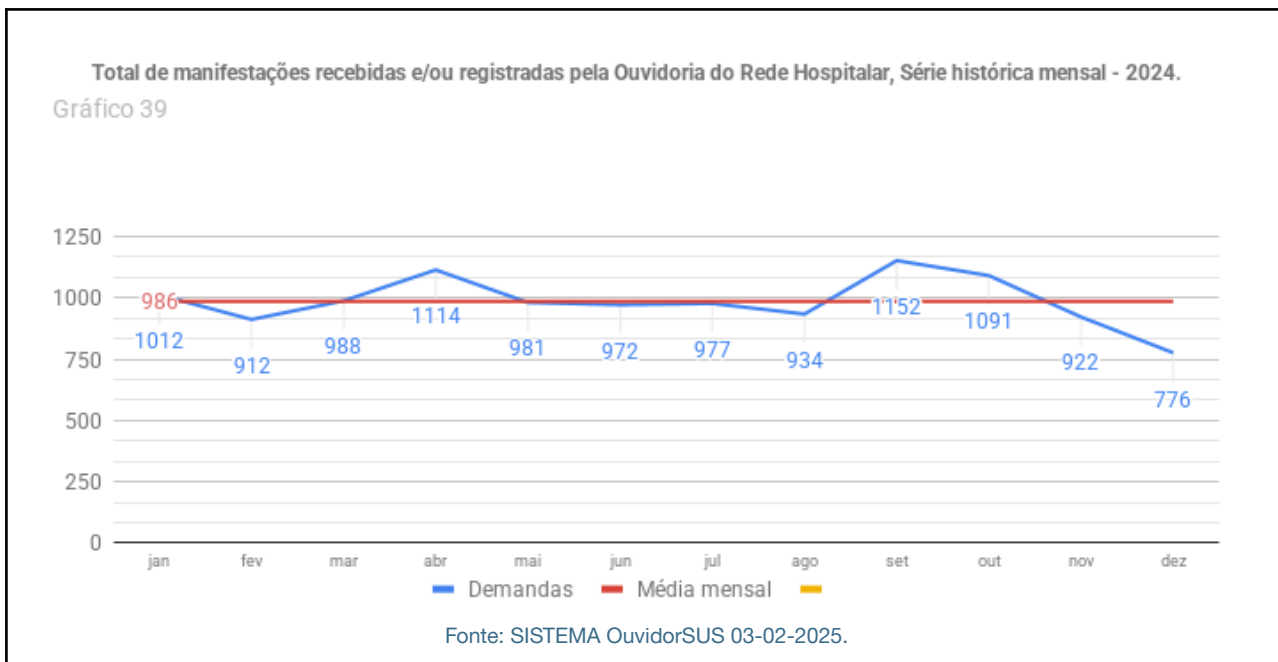
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQ42JHJX6cmRYhbbknwK2m5gkELZ_fp89C9ru59n0xQYHkAgobrsvU2ISYz0wSSNTE23oyvjfKCg5xg/pubhtml

b. REDE HOSPITALAR

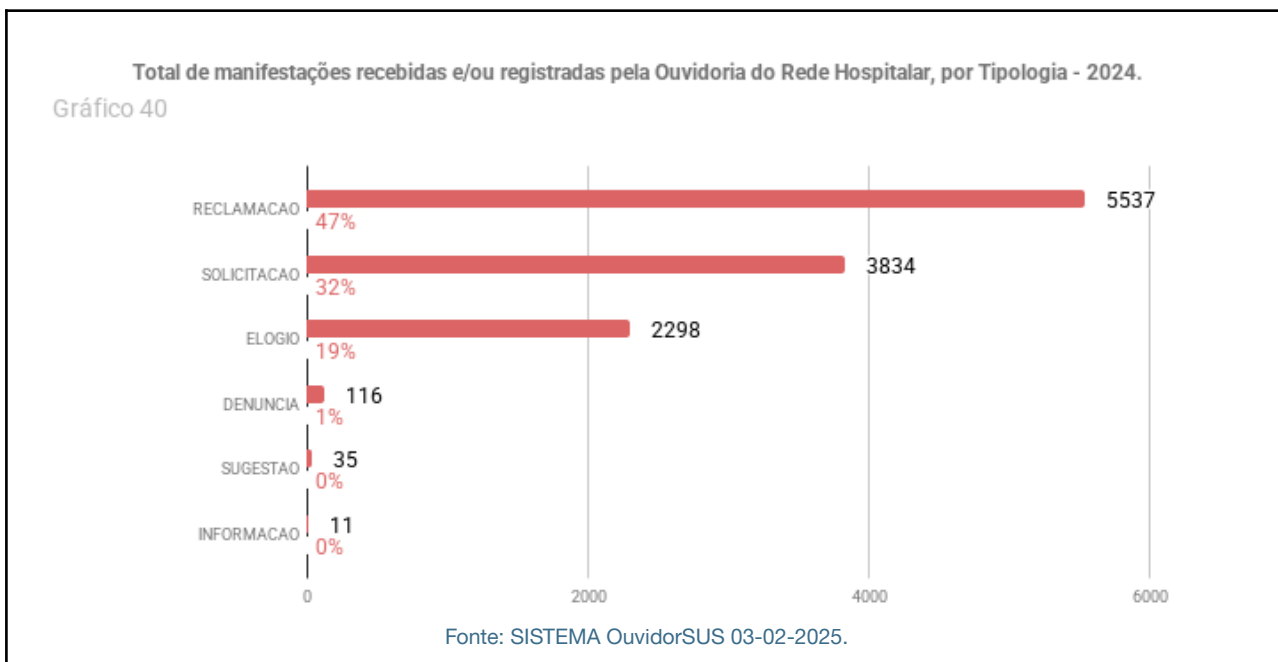
b.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – REDE HOSPITALAR



b.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – REDE HOSPITALAR



b.3. POR TIPOLOGIA – REDE HOSPITALAR



DE OLHO NOS NÚMEROS

A composição da Rede Hospitalar no ano de 2024 contou com 24 hospitais e finalizou o ano com 23 hospitais.

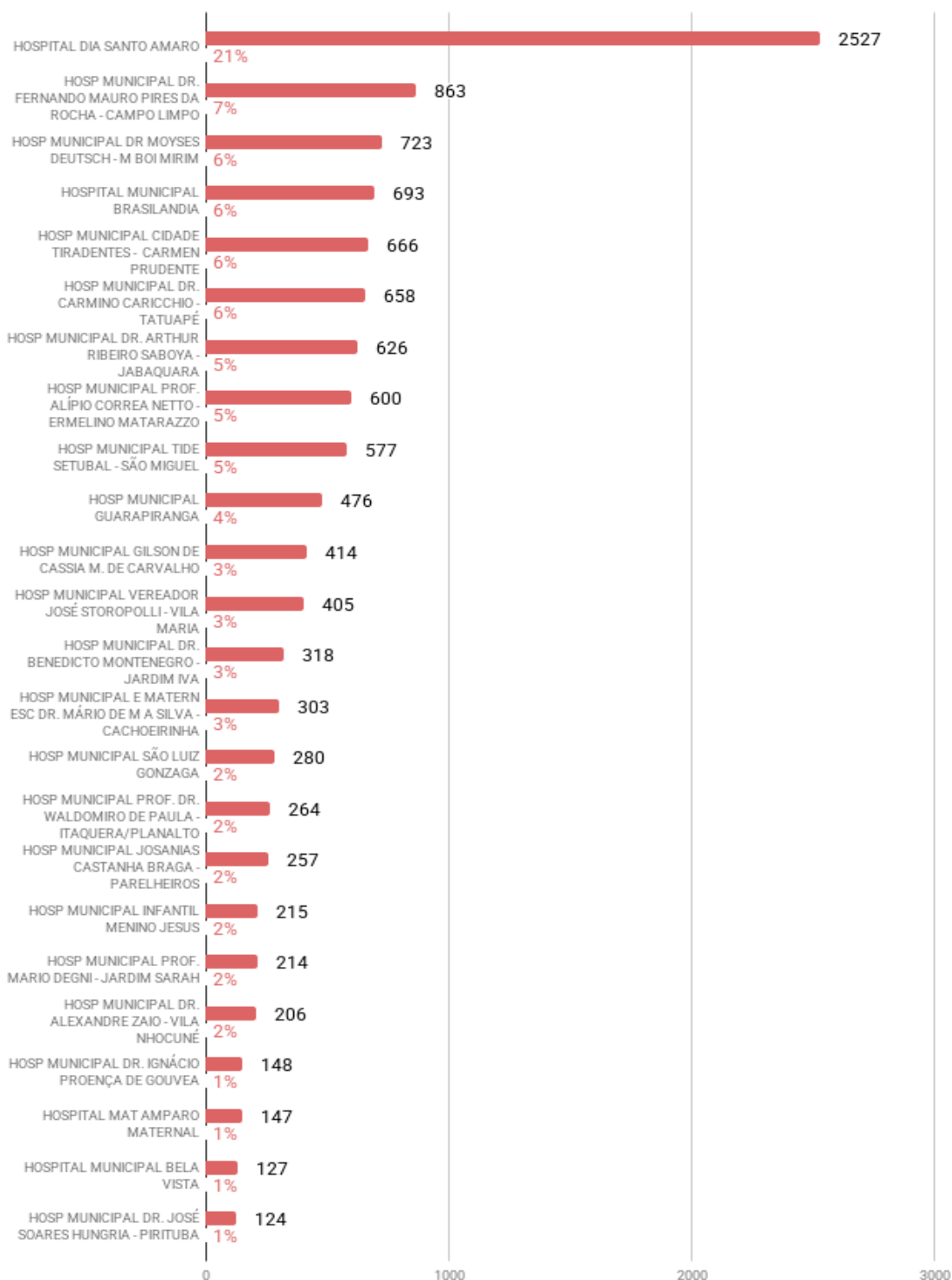
Em 2023, eram 26 hospitais.

Os dados por hospital não devem ser utilizados como um ranking, pois dependem do porte de cada hospital e de outras especificidades.

b.4. POR HOSPITAL

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, por Hospital - 2024.

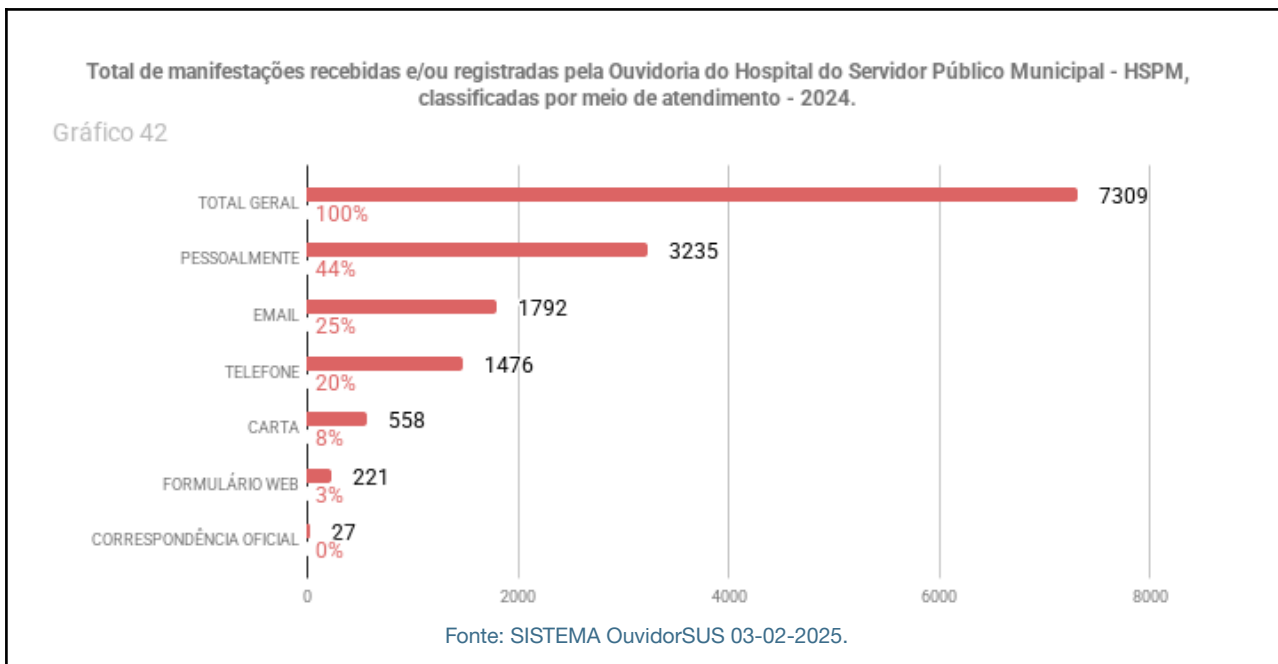
Gráfico 41



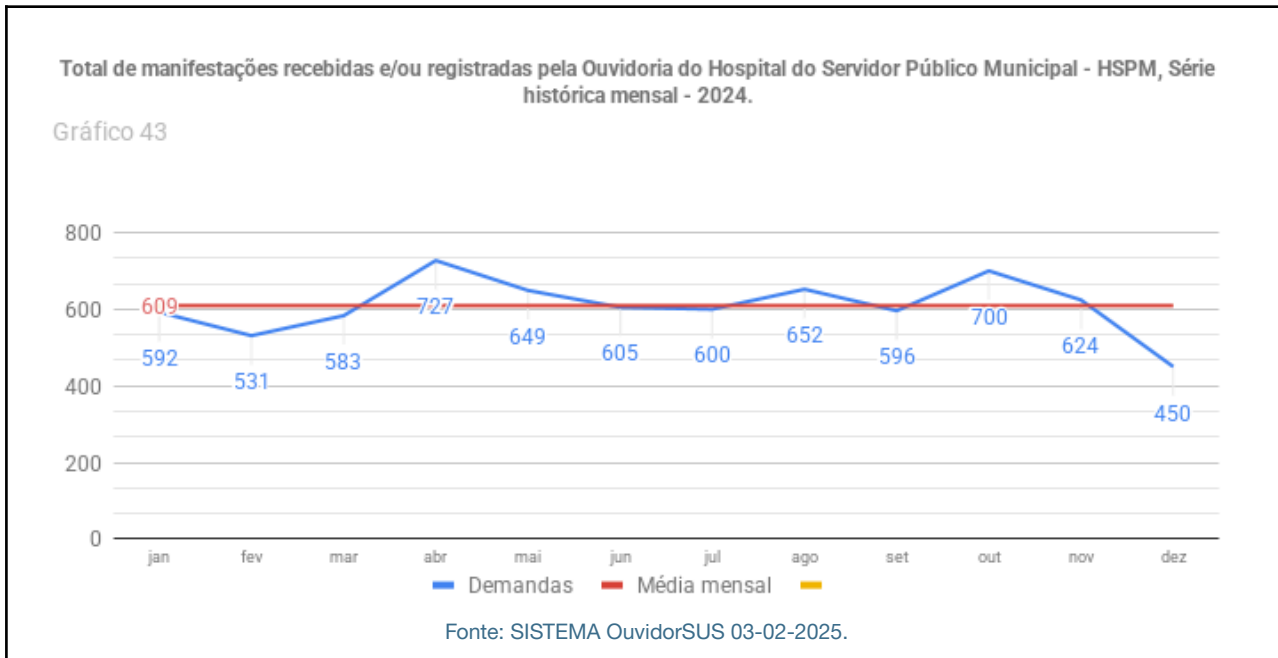
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2025.

c. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL – HSPM

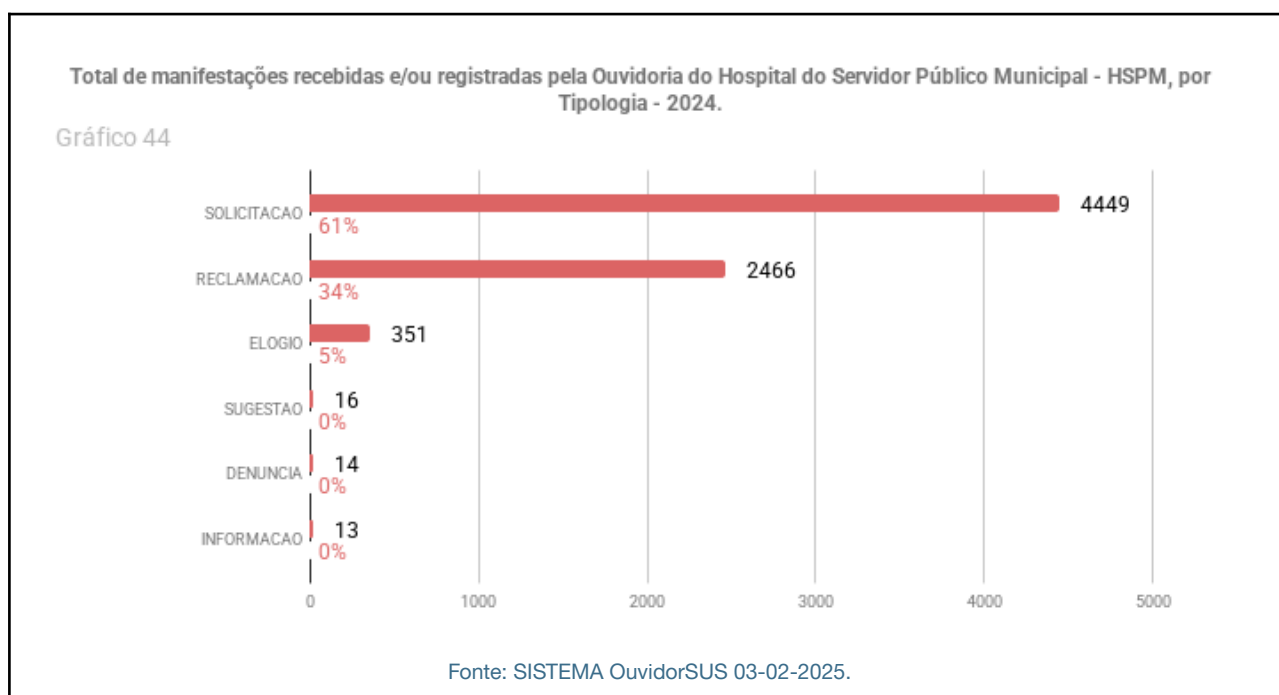
c. 1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – HSPM



c.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – HSPM



c.3. POR TIPOLOGIA – HSPM



SAIBA MAIS

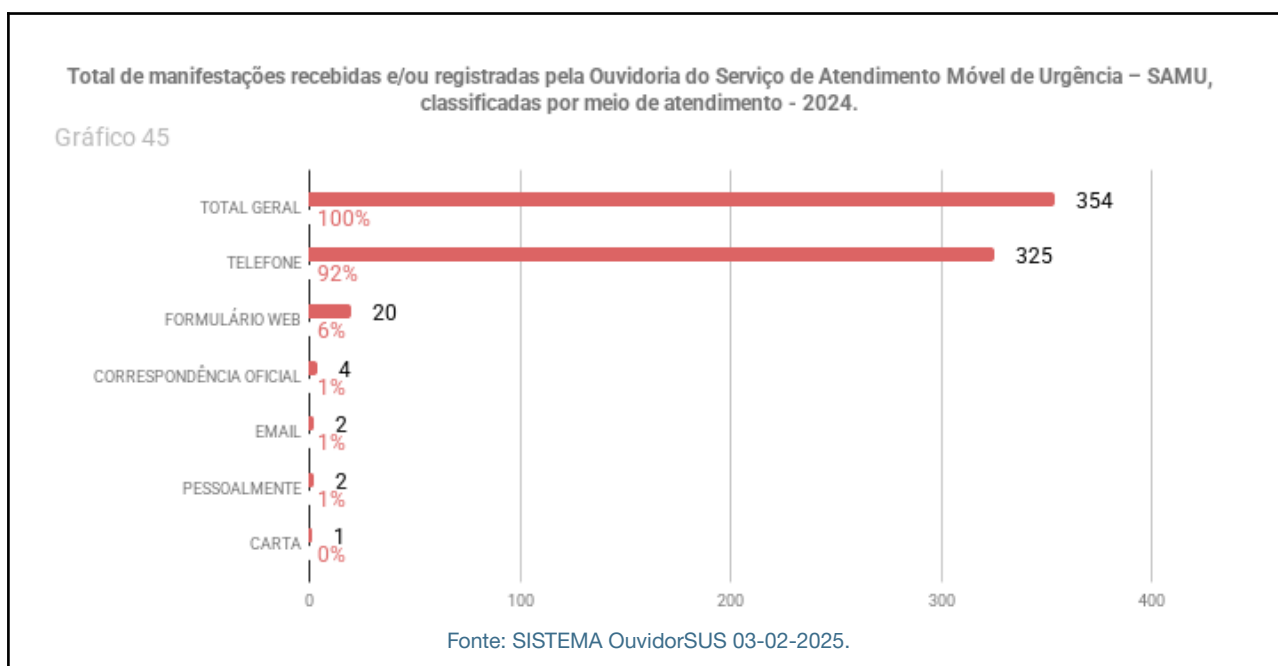
Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do HSPM:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTsM3Dg9ztHbFMfzjIN0wW7H8N5UNSnKCpcFYQ-CaYNr6LohORKwswnjuHbU_CXR0LCuyBX7kL-cRm/pubhtml

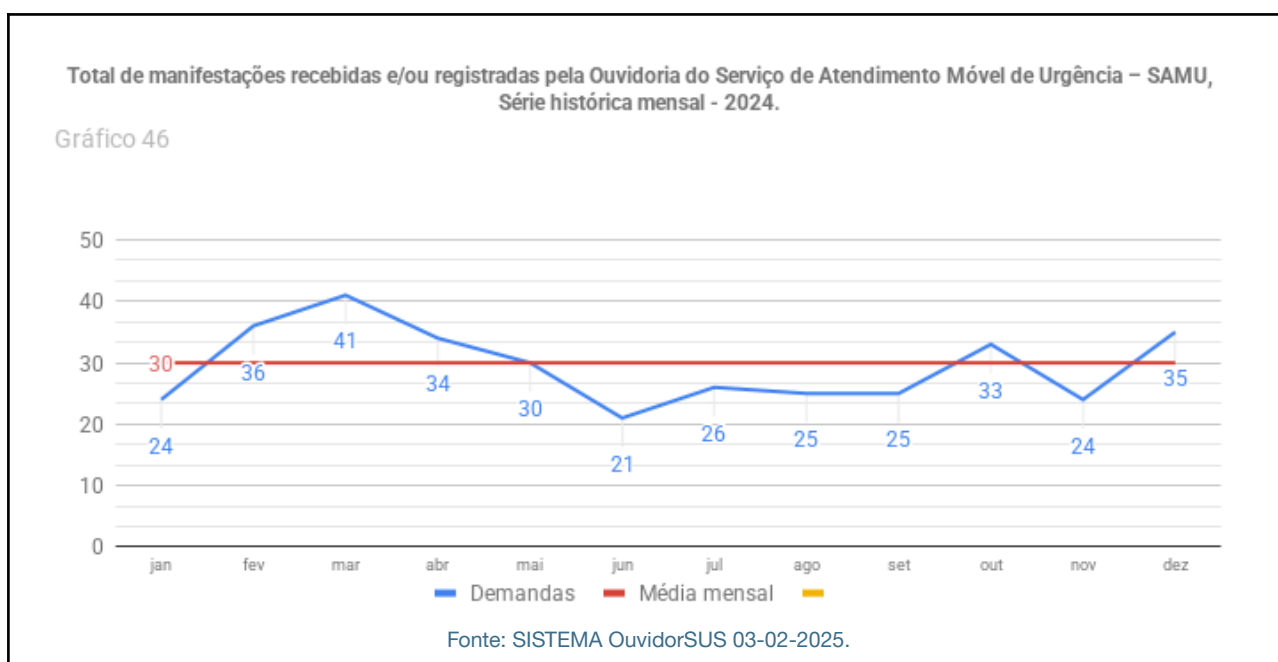
d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

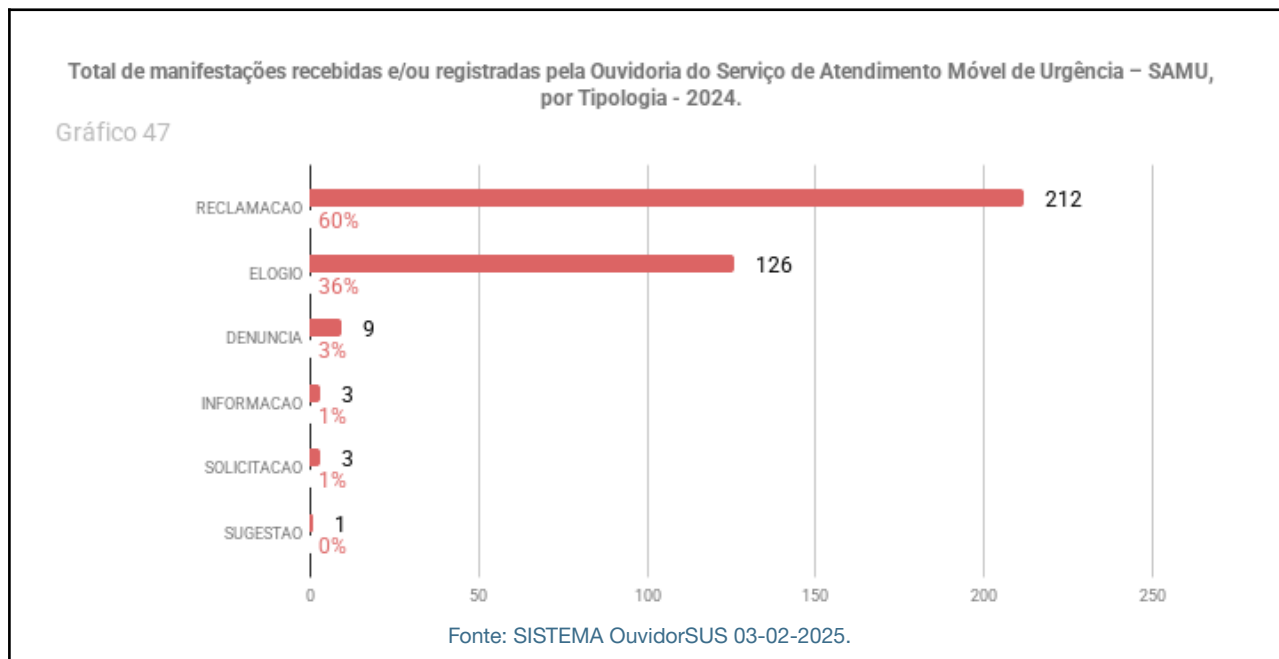
d.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – SAMU



d.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – SAMU



d.3. POR TIPOLOGIA – SAMU



SAIBA MAIS

Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do SAMU:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQcixgyG2Q56-hHEFzOuuJ-98oP29e_A9uCu4HlvamZUrb6k9uZZ2wRMBzCGhNWXOXj9UyBesvP8XTW/pubhtml

V. RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

TABELA 1- TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E/OU REGISTRADAS PELA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SMS-SP, POR HIERARQUIA, TIPOLOGIA - 2024

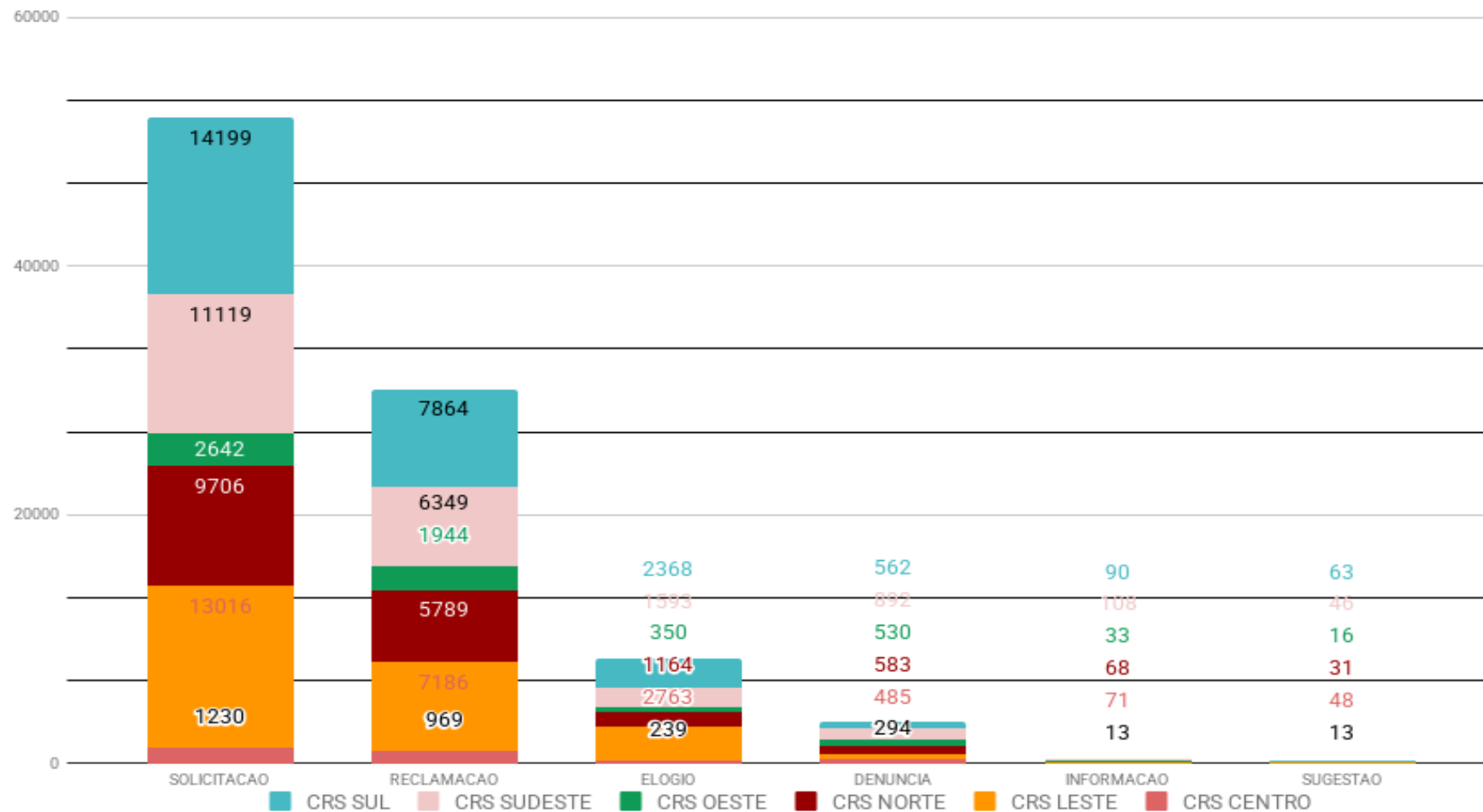
SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
Santa Cecília	CENTRO	685	464	113	114	6	4	1386	1%
Sé	CENTRO	545	505	181	125	7	9	1372	1%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO								2758	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	1249	697	23	313	13	9	2304	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	1246	882	38	179	11	2	2358	2%
Guaianases	LESTE	1400	782	49	390	7	9	2637	2%
Itaim Paulista	LESTE	2067	955	92	425	6	9	3554	3%
Itaquera	LESTE	2553	1586	136	607	16	7	4905	4%
São Mateus	LESTE	2152	1221	55	301	13	6	3748	3%
São Miguel	LESTE	2349	1063	92	548	5	6	4063	3%
TOTAL COORDENADORIA LESTE								23569	20%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	1621	847	70	153	9	6	2706	2%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	1748	1175	104	144	10	7	3188	3%
Perus	NORTE	582	397	26	110	4	1	1120	1%
Pirituba	NORTE	2091	1252	77	247	19	7	3693	3%
Santana / Jaçanã	NORTE	1746	1366	206	328	12	5	3663	3%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	1918	752	100	182	14	5	2971	2%
TOTAL COORDENADORIA NORTE								17341	15%
Butantã	OESTE	1497	893	142	136	18	6	2692	2%
Lapa / Pinheiros	OESTE	1145	1051	388	214	15	10	2823	2%
TOTAL COORDENADORIA OESTE								5515	5%
Ipiranga	SUDESTE	1976	829	127	249	16	5	3202	3%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	1938	1431	305	340	17	9	4040	3%
Penha	SUDESTE	3750	1792	140	417	28	14	6141	5%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	1081	1010	219	290	22	14	2636	2%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	2374	1287	101	297	25	4	4088	3%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE								20107	17%
Campo Limpo	SUL	3003	1729	127	609	16	12	5496	5%
Capela do Socorro	SUL	4289	2384	129	435	25	17	7279	6%
M'Boi Mirim	SUL	2814	1338	95	724	16	11	4998	4%
Parelheiros	SUL	838	711	25	134	8	8	1724	1%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	3255	1702	186	466	25	15	5649	5%
TOTAL COORDENADORIA SUL								25146	21%
Território		51912	30101	3346	8477	383	217	94436	79%
Rede Hospitalar		3834	5537	116	2298	11	35	11831	10%
HSPM		4449	2466	14	351	13	16	7309	6%
Divisão de Ouvidoria do SUS/SMS*		3484	1498	222	131	167	59	5561	4%
SAMU		3	212	9	126	3	1	354	0%
TOTAL GERAL		63682	39814	3707	11383	577	328	119491	100%

*Demandas analisadas e encaminhadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS

SISTEMA OuvidorSUS 03/02/2025.

Gráfico 48

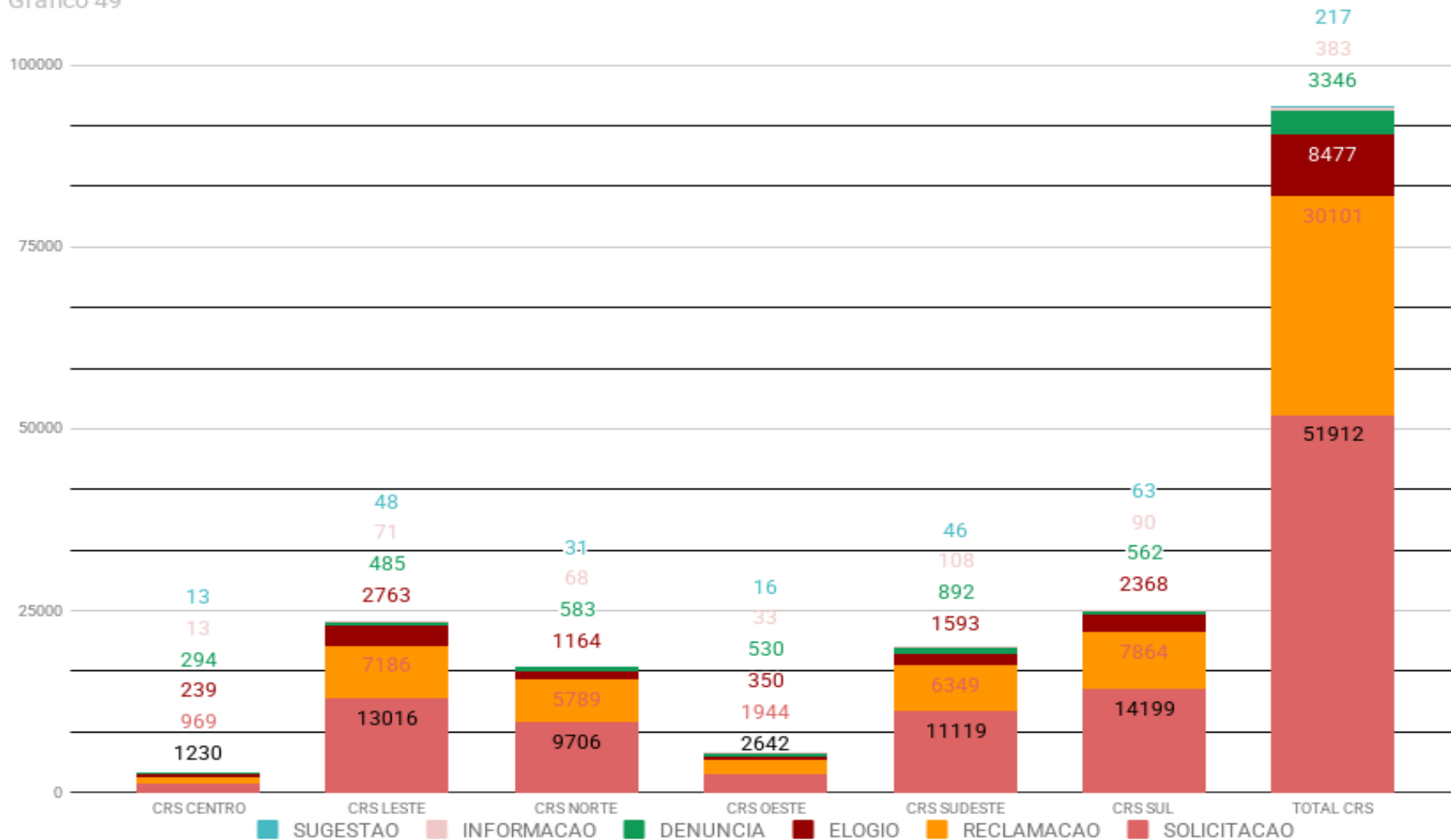
Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia e por CRS - 2024.



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2025.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelas Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS - da SMS-SP, por Tipologia - 2024.

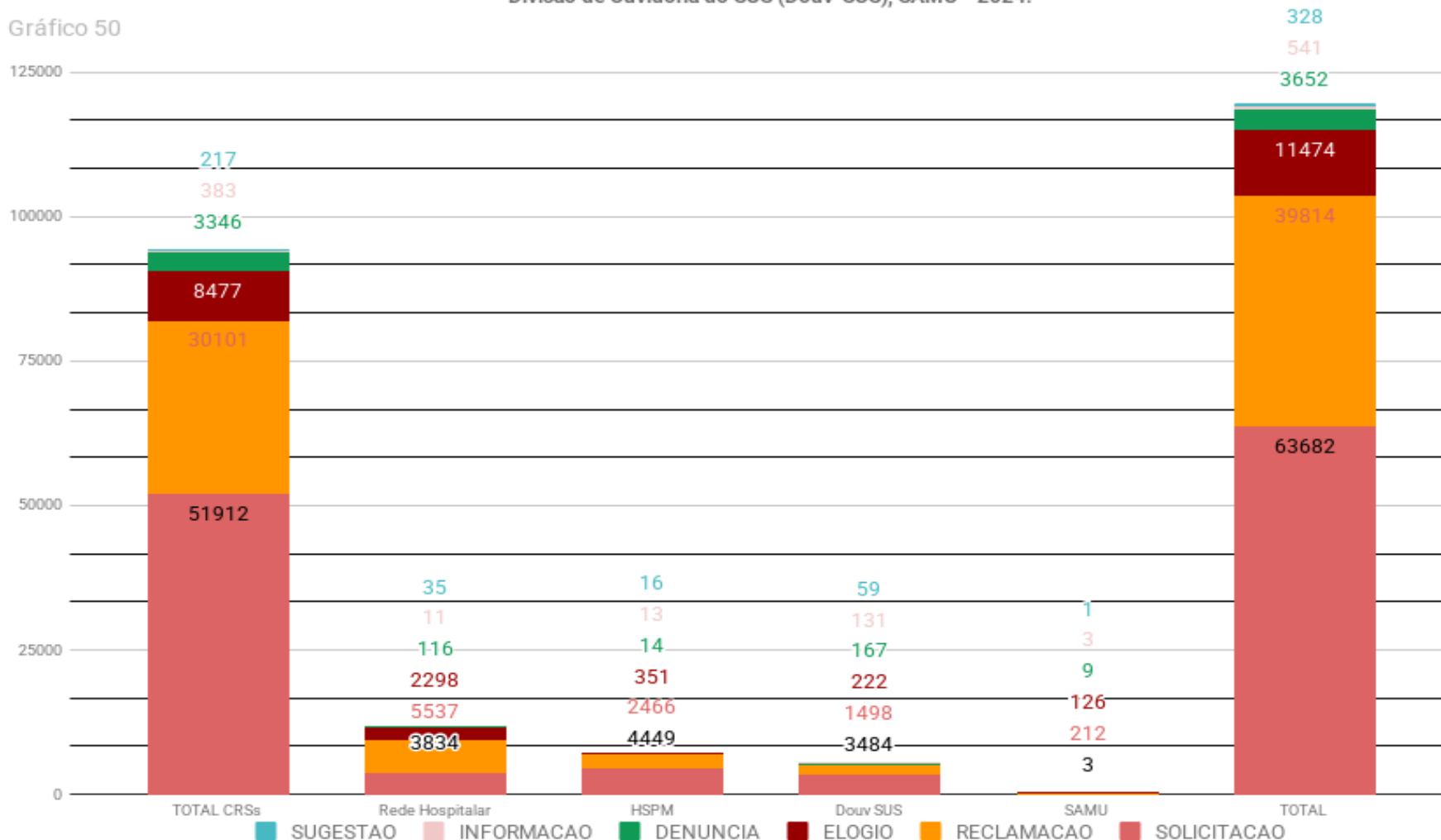
Gráfico 49



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2025.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia, distribuídos por total das CRSS, Rede Hospitalar, HSPM, Divisão de Ouvidoria do SUS (Douv-SUS), SAMU - 2024.

Gráfico 50



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2025.

VI. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). O Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

O Sistema e-SIC está sob gestão da Controladoria Geral do Município por meio da Ouvidoria Geral do Município e Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMS-G. Está ligado à Divisão de Ouvidoria e a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP.

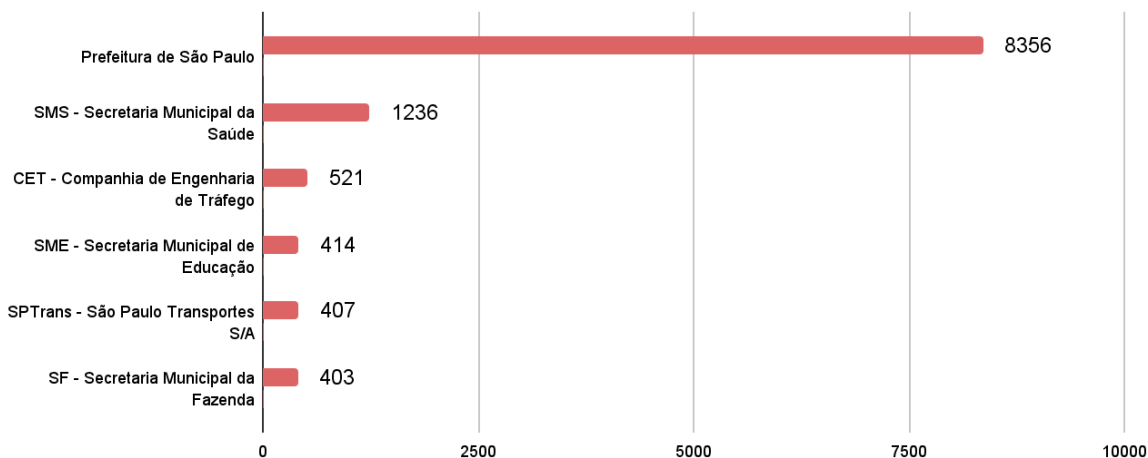
No mês de setembro de 2023, foi implantado pelo Secretário Municipal da Saúde um novo fluxo interno de encaminhamento dos Pedidos de Informação em SMS. Neste fluxo os pedidos de informação são encaminhados diretamente às Secretarias Executivas / Coordenadorias / Assessorias, que os remetem às suas respectivas áreas técnicas para análise e elaboração das respostas ao cidadão/cidadã. A Assessoria de Comunicação foi incluída no referido fluxo como parte integrante na melhoria e transparência das informações transmitidas ao cidadão/cidadã.

O presente Relatório, editado pela equipe técnica do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e semestral e acesso livre. Assim, qualquer pessoa pode acessar este conteúdo.

Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação registrados por meio do Sistema e-SIC, bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS.

Quantidade total de pedidos de informação registrados no sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – ano de 2024.

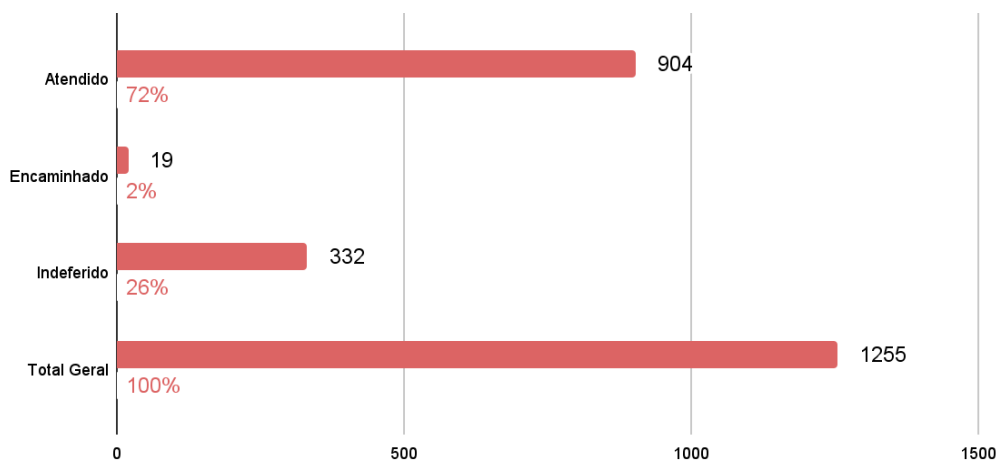
Gráfico 51



Fonte: Relatório da Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral do Município de São Paulo – Ano 2024.

Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde – ano 2024.

Gráfico 52



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 17/02/2025.

Em 2024, foram registrados no sistema e-SIC da SMS 1.255 **pedidos de informação**. Desse total, 904 (72%) foram atendidos/respondidos; 19 (2%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos e 332 (26%) foram indeferidos. No gráfico 52 acima constam no sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município 1255 pedidos de informação pertinentes à

Secretaria Municipal da Saúde. No gráfico 52, o total geral está acrescido com os 19 pedidos que foram encaminhados para outros órgãos, o que justifica o total de 1.255 pedidos.

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas competentes para resposta. Entende-se como áreas as

Secretarias-Executivas, Coordenadorias, Áreas Técnicas, Assessorias, Divisões que forem consideradas pertinentes para responder sobre determinado pedido de informação, conforme elencadas no Decreto nº 59.685/2020. A equipe e-SIC faz parte da Divisão de Ouvidoria do SUS. Atua como ponto focal do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS, e é responsável pela gestão dos pedidos,

analisando se preenchem os quesitos legais e se são de competência do referido órgão. Na Tabela 2 são apresentados os 1.294 pedidos de informação encaminhados para as diversas áreas da SMS em 2024. O número supera os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde, pois em certos casos um único pedido desdobra-se em mais pedidos para áreas diferentes.

Áreas SMS	Quantidade de Pedidos	%
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde – SEABEVS	485	37%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	198	15%
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP	189	15%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa – SEGA	147	11%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar – SEAH	110	9%
Equipe e-SIC	101	8%
Demais Áreas	64	5%
TOTAL	1294	100,00%



SAIBA MAIS:

Consulte o link para mais detalhes sobre os dados do e-SIC – SMS registrados em 2024: link a ser gerado após publicação <https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/saude/relatorio-e-sic-2024-2-pdf>

VII. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS EM 2024

O ano de 2024 foi marcado por várias ações da Divisão de Ouvidoria visando maior qualidade e conseqüente credibilidade e visibilidade do serviço. Destacamos a elaboração e a publicação dos seguintes produtos:

- **Relatório Gerencial Anual de Gestão 2024**, em novo formato, mais conciso e com acesso por meio de links a uma ampla gama de informações;

- **Relatório Gerencial Anual do Serviço de Informação ao Cidadão 2024**.

- Essas publicações, aliadas às doze edições mensais e uma anual do **Boletim Ouvidoria em Dados** publicizadas em 2024, configuram-se como forma da Divisão de Ouvidoria tornar seus dados mais transparentes, acessíveis e úteis enquanto ferramentas de gestão. O Boletim ganhou novo layout, sendo um veículo que se consolidou como instrumento de comunicação ágil, um retrato do mês das estatísticas e principais acontecimentos da Rede de Ouvidorias SUS, lembrando que foi reconhecido em novembro de 2023 como uma das Iniciativas de Governo Aberto da PMSP.

- A grande novidade em 2024 foi os **Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria**, que as 58 ouvidorias descentralizadas passaram a elaborar, de forma padronizada. No total, foram publicados 234 relatórios na página da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde, que têm como objetivo retratar as realidades de cada território a partir das demandas de ouvidoria, com considerações de cada gestor de unidade perante os dados apresentados, buscando maior legitimidade às ouvidorias locais como instrumentos de gestão.

Reafirmando o compromisso de qualificar os ouvidores da Rede, entre fevereiro e abril aconteceu o “Curso de Mediação de Conflitos” para 80 servidores da Rede. O curso foi na modalidade presencial e online síncrona, organizado pela Divisão de Ouvidoria em parceria com a Escola Municipal de Saúde – COGEP/EMS, por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde – COAPES.

Outras **capacitações** foram realizadas, com foco no **fortalecimento do trabalho em Rede**, reunindo todas as unidades de ouvidoria. Coordenado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI), vinculado à Coordenação de Promoção da Integridade da Controladoria Geral do Município de São Paulo, o **Curso Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde**, na modalidade presencial, aconteceu na Uninove, Unidade Barra Funda, tendo como público-alvo os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS. Foram ofertadas 90 vagas, distribuídas em duas turmas, com carga horária de 9 horas cada.

Também merecem destaque a continuidade da vigência do **indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão** e a ênfase na divulgação dos **canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS** por meio de **campanha institucional**.

A Divisão de Ouvidoria participou de cinco grandes eventos externos, com oportunidades de expor o trabalho realizado na Rede de Ouvidorias do SUS:

- **37º COSEMS (Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo)**, realizado em abril na cidade de Santos – SP, expondo 4 pôsteres na **20ª Mostra de Experiências Exitosas**, sobre trabalhos desenvolvidos

❑ Caminho da qualidade: Acreditação da Divisão de Ouvidorias do SUS da SMS de São Paulo

❑ Uma iniciativa de governo aberto: Boletim Ouvidoria em Dados da SMS de São Paulo

❑ MBA Gestão Estratégica em ouvidoria pública e privada: excelência da Rede de Ouvidorias SUS – PMSP

❑ Parceria entre ouvidoria SUS e Conselho Municipal de Saúde da SMS – SP: uma experiência exitosa ;

• **XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores**, no Rio de Janeiro, em setembro de 2024, cujo tema foi: “As Ouvidorias e o compromisso ético: metas e resolutividade”. Durante esse evento, a Divisão de Ouvidoria participou da mostra de trabalhos científicos, expondo 4 trabalhos referentes à Rede de Ouvidorias.

• **Planeja Saúde 2024** – apresentação do “Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS”, em dezembro de 2024, realizado pela Assessoria de Planejamento (ASPLAN/SMS), onde recebeu placa e certificado de menção honrosa.

• **4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS** – em Belo Horizonte – MG, em agosto de 2024.

• **2º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão, da Participação Social e das Ouvidorias do SUS**, em julho, em São Paulo – SP.

É de se realçar a aproximação da Divisão de Ouvidoria com a Gestão Participativa, com a participação no encontro “**Diálogos da Gestão Participativa – Capacitação e Educação Permanente no Controle Social**”, discorrendo sobre “A importância da Ouvidoria na Gestão da Saúde”, organizado em abril pela Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa. A apresentação de trabalho em dois fóruns científicos (37º COSEMS e XXVII Congresso Brasileiro de

Ouvidores) discorreram sobre essa parceria exitosa.

Outro ponto a salientar foi a participação de um membro da Divisão de Ouvidoria no Comitê de Governança da Política de Atendimento ao Cidadão (PAC) na SMS, que além de outras atividades desenvolvidas, participou do **12º Fórum de Pontos Focais de Atendimento ao) Cidadão**, ocorrido em Novembro.

Durante o ano de 2024, dois projetos receberam todo o empenho da equipe da Divisão de Ouvidoria:

1. **Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS**

O processo de Acreditação da Rede de Ouvidorias integra o Plano de Metas 2022–2025 e contou com o desenvolvimento do Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidorias (SARO), em parceria com o DTIC/SMS, para etapas de autoavaliação e planos de melhoria. Em outubro, foi realizado um projeto piloto com os hospitais do Servidor Público Municipal e Dr. Alípio Corrêa Netto. Para certificar as unidades, uma parceria entre a Secretaria Municipal da Saúde e a Controladoria Geral do Município – CGM, que resultou na assinatura de uma Portaria Conjunta CGM/SMS em 19/12/2024, instituindo Grupo de Trabalho para estruturar e desenvolver a implementação de Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo. Foi assinado pelos representantes das pastas, o Secretário Municipal da Saúde, Dr. Luiz Carlos Zamarco e o Controlador Geral do Município, Dr. Daniel Falcão, criando um Grupo de Trabalho para estruturar o Projeto de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS em São Paulo.

2. **Processo de desenvolvimento, capacitação e planejamento para implantação do Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC),**

em parceria com a Secretaria Municipal de Informação e Tecnologia (SMIT).

No decorrer do ano, em reuniões regulares, houve o desenvolvimento de ferramentas do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC e cronograma de capacitações para implantação na Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. As capacitações da Rede ocorreram ao longo de todo o segundo semestre, com previsão de início de operação em 2025.

A migração para o SIGRC tem o objetivo de centralizar e fortalecer o gerenciamento de manifestações dos cidadãos e atende à demanda da Controladoria Geral do Município para unificar os dados dos serviços prestados. O SIGRC é integrado à Plataforma SPI56, proporcionando um único repositório de dados e maior controle sobre as manifestações.

Benefícios do SIGRC:

- Centralização das informações;
- Unificação de ferramentas de suporte;
- Melhoria nos formulários e anexação de documentos;
- Agilização do encaminhamento de demandas;
- Monitoramento em tempo real e controle de prazos de resposta;
- Melhor gestão de qualidade das respostas e disponibilidade de relatórios;
- Fluxo do sistema: descreve como as manifestações serão tratadas pelos diferentes canais de atendimento e setores.

VIII. RETROSPECTIVA 2024

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS 1º SEMESTRE 2024





Janeiro/24

Novo layout do Boletim Ouvidoria em Dados



1



Março/24

Apresentação do Novo Modelo de Relatório de Gestão das Unidades de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde



2

Fevereiro/24

Curso de Mediação de Conflitos por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES



Maio/24

Curso "Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS"



3

Abril/24

20ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, durante o 37º Congresso de Secretários Municipais da Saúde - COSEMS



Junho/24

Virada ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais



4

Junho/24

Apresentação do tema "A Importância da Ouvidoria na Gestão da Saúde" no encontro: Diálogos da Gestão Participativa - Capacitação e Educação Permanente no Controle Social



Junho/2024

Apresentação da Política de Atendimento ao Cidadão - PAC pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT



5

Abril/2024

MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS 2º SEMESTRE 2024



Julho/24

2º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão, da Participação Social e das Ouvidorias do SUS

7



8

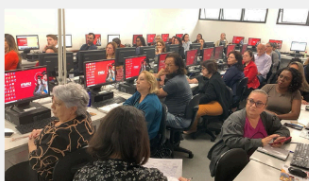
Agosto/24

Capacitação para o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)

Setembro/24

XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores com o tema “As Ouvidorias e o compromisso ético: metas e resolutividade”

9



10

Outubro/24

Treinamento SIGRC para a Rede

Novembro/24

12º Fórum de Pontos Focais da Política de Atendimento à(o) Cidadã(o)

11



12

Dezembro/24

Apresentação do Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS no Planeja Saúde 2024

MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS



Agosto/2024

4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS, em Belo Horizonte-MG

Setembro/2024

Reunião com as Unidades da Rede de Ouvidorias SUS para implantação do SIGRC



Dezembro/24

Assinatura Portaria Conjunta CGM/SMS constituindo o Grupo de Trabalho para Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS

IX. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As Secretarias Executivas da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo deram ciência a este documento, divulgando-o às áreas de suas pastas e elaborando pareceres a respeito dos dados de 2024 relacionados à Rede de Ouvidorias SUS.

As considerações da **SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E PARCERIAS, SERMAP**, são as que seguem:

"A Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias está inserida no rol de unidades específicas da estrutura básica da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo e, para o alcance dos fins que objetiva, é composta pela Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar, Coordenadoria de Regulação, com o Complexo Regulador Municipal, a Coordenadoria de Informação em Saúde, a Coordenadoria de Controle Interno e pelo Departamento de Apoio Técnico às Demandas Judiciais em Saúde.

Conforme a legislação vigente, tem como atribuições a gestão das ações de suporte ao funcionamento do Sistema Único de Saúde municipal, o fornecimento de informações e subsídios para aprimoramento das políticas de saúde e a regulação de acesso e monitoramento das ações de saúde, bem como dos contratos da assistência complementar ao SUS. Após análise dos dados de manifestações relacionadas às áreas sob sua competência, esclarece-se que, embora seja essencialmente uma Secretaria Executiva de atividades meio, isto é, que a população em geral não tem a percepção direta do impacto de seus processos de trabalho quando da utilização dos serviços prestados pelo SUS, desenvolve papel importante na assistência e oferta de serviços de saúde no município.

Considerando os dados evidenciados neste relatório, a Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar tem atuado de forma contínua para ampliar, de maneira qualificada e quantitativa, a oferta de serviços à população. Sua atuação destaca-se, especialmente, na condução dos processos de contratação de instituições filantrópicas, privadas com ou sem fins lucrativos através de edital de chamamento público, com vistas a complementar a capacidade da rede pública municipal, reforçando o compromisso de oferecer aos munícipes exames e procedimentos que, por vezes, não estão disponíveis ou são ofertados em quantidade insuficiente, sendo essa complementação viabilizada mediante o interesse das instituições privadas por meio do edital de chamamento público, para posterior formalização de parceria contratual com o município.

A Coordenadoria de Regulação, é a responsável pelo acesso e agendamento dos procedimentos eletivos através de protocolos clínicos e vagas para tratamento às diversas patologias clínicas e/ou cirúrgicas. Considerando que a maioria das solicitações de Ouvidoria foi sobre agendamentos diversos, apesar dos esforços empreendidos para o atendimento

satisfatório das demandas, salienta-se a importância da integração das três esferas de gestão, Federal, Estadual e Municipal, para ampliação e qualidade da assistência.

Dentro da Coordenadoria de Controle Interno, a Divisão de Auditoria SUS desempenha suas atribuições por meio da Programação Anual de Auditoria, da análise mensal das interações apresentadas no processamento SUS, realização de visitas técnicas e auditorias operacionais, além das demandas do gestor municipal. Suas ações resultam, frequentemente, na indicação de correções de condutas e na recomendação de restituição de valores aos cofres públicos, contribuindo para o aprimoramento da gestão e a responsabilização administrativa dos serviços auditados. Os relatórios de auditoria são mensalmente disponibilizados no portal do Sistema Nacional de Auditoria do SUS – SISAUD.

Ainda na Coordenadoria de Controle Interno – COCIN, temos a Divisão de Ouvidoria do SUS, responsável pela edição do presente relatório e cuja as atividades encontram-se descritas nas seções iniciais. Nesse contexto, destaca-se a relevância do Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ), que tem se mostrado uma importante iniciativa para o aprimoramento da gestão e dos serviços de saúde no município. Ressaltamos que houve um aumento significativo no número de manifestações recebidas pela ouvidoria, o que evidencia o bom desempenho e abrangência dos pontos focais em todos os territórios com significativos avanços na democratização do acesso à informação e no fortalecimento da participação social. Observa-se, ainda, que a totalidade das manifestações foi objeto de análise e resposta, o que revela um desempenho administrativo expressivo no tratamento das demandas apresentadas. Contudo, é importante esclarecer que parte dessas manifestações decorre de uma percepção equivocada quanto ao papel da ouvidoria, frequentemente compreendida como instância resolutive de todos os problemas reportados. Na realidade, sua função essencial é atuar como elo qualificado de comunicação entre os usuários do sistema e os gestores da Secretaria Municipal da Saúde, promovendo a escuta ativa e o encaminhamento institucional adequado das demandas.

Ao longo dos anos, a Ouvidoria do SUS enfrentou muitos desafios, mas também teve oportunidades para crescer e se desenvolver. É fundamental aumentar a conscientização sobre a importância da Ouvidoria e do papel que ela desempenha na garantia do direito à saúde. O futuro da Ouvidoria do SUS depende da nossa capacidade de inovar e de se adaptar às necessidades dos usuários, continuando a inovar e a melhorar os serviços e processos para garantir que as necessidades dos usuários sejam atendidas de forma eficaz.

Por fim, destacamos o trabalho realizado pelo Departamento de Apoio Técnico às Demandas Judiciais em Saúde que tem desenvolvido soluções técnicas alternativas. Essas ações visam enfrentar a multiplicidade de protocolos clínicos e a incorporação de novas tecnologias, priorizando o uso de recursos já disponíveis no SUS, muitas vezes com eficácia equivalente nas demandas em saúde. Essa abordagem tem contribuído para a melhora da qualidade assistencial prestada aos pacientes, colaborando com os gestores de saúde para promover a alocação mais justa e eficiente dos recursos públicos, em benefício do interesse coletivo. Anualmente, disponibiliza os relatórios de atividade, os quais podem ser acessados clicando no link a seguir: https://prefeitura.sp.gov.br/saude/w/judicializacao_da_saude/323773

Esta Secretaria Executiva reitera seu compromisso com uma gestão pública eficiente e de qualidade e tem atuado de forma contínua para fortalecer a transparência, integridade, regulação de acesso, o monitoramento e a avaliação dos serviços de saúde complementar ao SUS, para atendimento às necessidades da população."

Benedicto Accacio Borges Neto

Secretário Executivo

As considerações da **SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE – SEABEVS**, são as que seguem:

1. Análise dos pontos recorrentes relacionados à SEABEVS

Com base na leitura e avaliação do Relatório, observamos que as **manifestações mais frequentes** vinculadas às áreas sob responsabilidade da SEABEVS concentram-se, em especial, nos seguintes eixos:

Solicitações relacionadas à assistência à saúde, especialmente no que se refere a consultas, exames e atendimentos na Atenção Básica;

Reclamações relativas à estrutura física das unidades básicas, tempo de espera e conduta de profissionais da rede de atenção básica e vigilância;

Denúncias relacionadas à Vigilância em Saúde, com destaque para demandas no contexto da epidemia de dengue;

Pedidos de informação sobre funcionamento das UBS e dos serviços especializados sob gestão da SEABEVS;

Sugestões ligadas à ampliação da oferta de serviços, atendimento humanizado e uso de tecnologias no cuidado em saúde.

2. Providências adotadas pela SEABEVS em 2024

Com vistas a qualificar os serviços sob sua responsabilidade e em resposta aos pontos apontados nas manifestações da população, destacamos as seguintes ações:

a) Atenção Básica

Ampliação do acesso com reestruturação e implantação de novas UBS em diversos territórios;

Expansão das equipes de Saúde da Família, em consonância com as metas do Plano Municipal de Saúde;

Capacitação permanente das equipes, com foco no acolhimento humanizado, escuta qualificada e atendimento resolutivo;

Reorganização dos fluxos assistenciais para melhorar a **resposta às demandas por consultas e exames** dentro da atenção básica.

b) Especialidades ambulatoriais

Apoio técnico às Coordenadorias Regionais de Saúde para fortalecer a Requalificação da Fila de Espera e **regulação de encaminhamentos**;

Reorganização dos fluxos assistenciais para melhorar a **resposta às demandas por consultas e exames** dentro da atenção especializada;

Participação na pactuação de agendas com serviços próprios e parceiros da rede.

c) Vigilância em Saúde

Intensificação das ações de **vigilância epidemiológica e sanitária**, com foco no enfrentamento da dengue e outros agravos;

Promoção de campanhas educativas e ações intersetoriais com as Coordenadorias Regionais;

Qualificação das equipes técnicas por meio de formações e oficinas temáticas.

d) Transparência e Acesso à Informação

O **Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)** segue sendo o principal canal formal de atendimento às demandas por informações institucionais, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);

A SEABEVS tem prestado as informações solicitadas via e-SIC, com o apoio técnico das áreas envolvidas, buscando assegurar clareza, agilidade e completude nas respostas;

Além do canal e-SIC, foram produzidos e divulgados materiais informativos sobre os serviços da atenção básica e de vigilância, visando facilitar o entendimento da população sobre os fluxos e a organização da rede;

Manter o apoio à Rede de Ouvidorias SUS no aprimoramento da escuta, acolhimento e resposta às manifestações dos munícipes através das Ouvidorias Regionais.

3. Considerações finais

A SEABEVS reafirma o compromisso com a escuta qualificada da população e reconhece a importância do trabalho desenvolvido pela Rede de Ouvidorias como ferramenta de gestão, participação social e melhoria contínua.

A presente manifestação atende ao disposto no art. 13 da Lei Federal nº 13.460/2017, contribuindo com a **análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública**, compondo o item IX do Relatório Anual da Ouvidoria.

Sandra Maria Sabino Fonseca

Secretária Executiva

As considerações da **SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA HOSPITALAR – SEAH** são as que seguem:

"A estrutura da Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar (SEAH) é fundamental para garantir a eficiência e qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população. A SEAH é composta por duas coordenadorias principais: a Coordenadoria de Assistência Hospitalar e a Coordenadoria de Urgências e Emergências.

A Coordenadoria de Assistência Hospitalar desempenha um papel crucial na gestão dos hospitais municipais, garantindo que os pacientes recebam atendimento de qualidade e que os recursos sejam utilizados de forma eficiente, tendo um papel importante na monitorização do desempenho das unidades hospitalares, analisando indicadores assistenciais e acompanhando projetos implantados. Além disso, é responsável por implantar e monitorar iniciativas para a segurança do paciente e qualidade, promovendo a interlocução com os demais pontos de Atenção à Saúde.

Já a Coordenadoria de Urgências e Emergências é responsável por coordenar as ações de emergência e urgência, incluindo o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), que é essencial para garantir a resposta rápida e eficaz em situações de emergência. É responsável por definir as políticas de saúde de Urgência e Emergência do Município, operacionalizando o sistema regionalizado e hierarquizado de saúde. Também é responsável por gerir e promover a realização do atendimento médico pré-hospitalar de urgência, promovendo a integração do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) aos serviços de salvamento e resgate.

O Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) tem um papel fundamental na execução da atenção médico pré-hospitalar de urgência, promovendo a escuta médica permanente para as urgências pré-hospitalares. Além disso, o SAMU é responsável por ministrar cursos de primeiros socorros à comunidade e de suporte básico de vida aos serviços e organizações que atuam em urgências.

A Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar é responsável por gerenciar os hospitais municipais, que oferecem uma variedade de serviços de saúde à população.

O Relatório Gerencial da Divisão de Ouvidoria do SUS é essencial para garantir que os Hospitais sejam mais eficientes, eficazes e responsivos às necessidades dos usuários em análise comparativa dos anos de 2023 e 2024, observamos que o número de reclamações permanece estável (5360 x 5537), bem como o número de elogios (2048 x 2298).

Estamos promovendo a reforma de alguns equipamentos hospitalares que trarão um melhor atendimento aos munícipes, com uma melhora na infraestrutura e acolhimento aos pacientes.

O Relatório Anual da Ouvidoria SUS da SMS tem como base os dados apresentados nos relatórios Trimestrais por toda a Rede de Ouvidoria da SMS, incluindo o SAMU 192, neste departamento no conteúdo sobre o e-SIC, foi observado que os números apresentados correspondem ao quantitativo total de atendimentos realizados pela SEAH, bem como que todos os e-SICs direcionados ao SAMU foram atendidos.

Portanto, esclarecemos que esta Secretaria visa garantir que os pacientes recebam atendimento de qualidade e que os recursos sejam utilizados de forma eficaz, bem como que os hospitais estejam equipados com tecnologia e recursos humanos adequados elaborando planos e estratégias para que os serviços de saúde sejam acessíveis e de qualidade para todos

os cidadãos, além de definir de políticas de saúde, a monitorização do desempenho das unidades hospitalares e a operacionalização do sistema de urgências e emergências."

José Carlos Ingrund

Secretário Executivo Adjunto

As considerações da **SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA, SEGA**, são as que seguem:

Conforme verificado no referido relatório, destaca-se a contribuição desta Secretaria Executiva para a qualificação dos(as) ouvidores(as) da Rede, por meio da oferta do **Curso de Mediação de Conflitos**, que capacitou **80 (oitenta) servidores(as)**. A formação foi realizada pela Divisão de Ouvidoria em parceria com a Escola Municipal de Saúde – COGEP/EMS, no âmbito do **Contrato Organizativo da Ação Pública de Ensino-Saúde (COAPES)**.

Ressaltamos que esta Secretaria Executiva de Gestão Administrativa, no exercício de suas atribuições institucionais, vem atuando de forma contínua e diligente no atendimento às demandas de acesso à informação formuladas pelos cidadãos, primando pela transparência e pela promoção da melhoria constante na prestação dos serviços de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.

Armando Luis Palmieri

Secretário Executivo

LINKS DE ACESSO AO DETALHAMENTO DE DADOS:

Relatório 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvSoa-bvDDhOnrdyfnjYGWtqLxv5RWWlSkHbVCl0nAupqq-5U7lw6CK9Y4VZg4hwPI0T_LJXkst9c9K/pubhtml
Relatório HSPM 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvTsM3Dg9ztHbFMfzjIN0wW7H8N5UNSnKCpcFYQ-CaYnr6LohORKwswnjuHbU_CXR0LCuyBX7kL-cRm/pubhtml
Relatório SAMU 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQcixgyG2Q56-hHEFzOuuJ-98oP29e_A9uCu4Hlva mZUrb6k9uZZ2wRMBzCGhNWXOXi9UyBesvP8XTW/pubhtml
Relatório Rede Hospitalar 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQ42JHJX6cmRYhbknwK2m5gkELZ_fP89C9ru59n0xQYHkAgobrsVU2ISYz0wSSNTE23ovvijfKCq5xg/pubhtml
Relatório CRS Norte Relatório 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQG6JsUF9Y7ogA1pslqnQFVKozFf2862eSL_LTtJ4TqYw5NRdy3RmWHToDlqYwWu1Lbnq0vzmKSYmZn/pubhtml
Relatório CRS Leste Relatório 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvTzJm0Ywls8Vdpr2dYFM50G0Ah2Jok5HaOBuls7N7v7uBzT49xIP4QIj8wpQ3ZF6olsghVK8nXAcoie/pubhtml
Relatório CRS Oeste Relatório 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvReEE6Gby99EcrUJ1virzUcWV64TNm3lulVaMpsP73d6BbhRmcr-tl3SICVYQkDzdh9J94deSkovta/pubhtml
Relatório CRS Sudeste Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvRBGIU_Wmnb05kRjJSzHb_JS6Zi8ItRYWp7K-sUcogF9VowW4j08gkINtXLZsMB8tIAJerWyrkV9fSu/pubhtml
Relatório CRS Sul Relatório 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvSXkt7G-FKino2AJyGWhffNRP86DS2ToNPdOnvDkkP93rcyDa3dOgbTMA5xsPwbfiAOjPtQGNyUui2/pubhtml
Relatório CRS Centro Relatório 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvRr0DSeCbyHcJD2y5BHG_zGn8IHcdQBuu3APA0bpa90gb06yETfCC8FascH-KqbvaJepOjLkX77Dwd9/pubhtml
Lista Hospitais 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvRmoffh2onDRpX9PF18msLioBYWRV3xfJYp8Dg8LZdXijzfbdPIWPXPuP0Fr4BftmZpzcjv38nG_APM/pubhtml
Lista CRS Norte 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQk2NYCuqPvispkGQ2QlvYzVh2MMYc3VPFgilrcSgoC6-DsyRZUZAczgOwN-PKXEd59XK61st08rCW/pubhtml
Lista CRS Leste 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQsvMwNCDc780IA9_pPlqflvrjW7IMC_a6YwFAVOU9l4iXPLzSNJF2332llY0Bvw3632wuD46fUHyt/pubhtml
Lista CRS Oeste 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvTLbEJM4E57Sjsei-lzvmf94FmfIW0-lPms5lwOPe0a_BtHpRbS1GVtXwRXdfdetKG13IsXn3xgMkW4/pubhtml
Lista CRS Sudeste 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQ3M-JKJiREcfqOJLXEocCaMWDKMIPSt-GFnrtdqewO0XS90KFCCSovtaQeFKy9-XA0zFQftFNvOd_h/pubhtml
Lista CRS Sul 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQiGOGu_OdKHlBdmzEY4E2Jar74g_5ExwirYHrV5M9PZHOBgSgqvTtzhMfn5vYxsOSLcNOA0eUheZv/pubhtml
Lista CRS Centro 2024	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvSI25rM0SoZMIXo7xi9yvMIEDJU9ltEgAkMUJM9SxtcQlgVJnVWDIkv7eLMFbVV7QZISl3CFKfBSmo_/pubhtml