

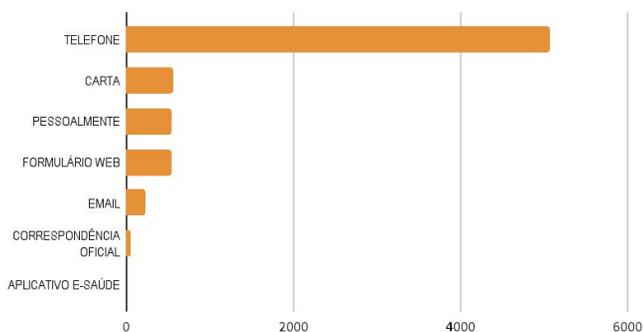
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

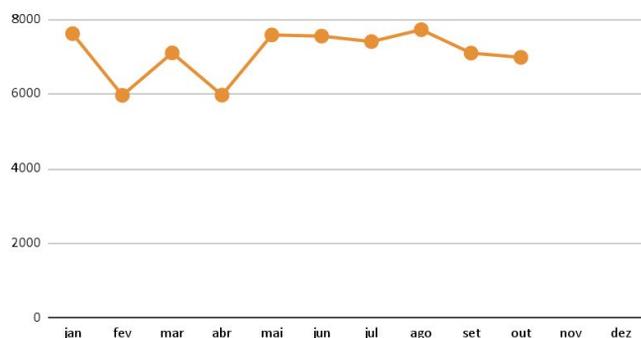
Outubro de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

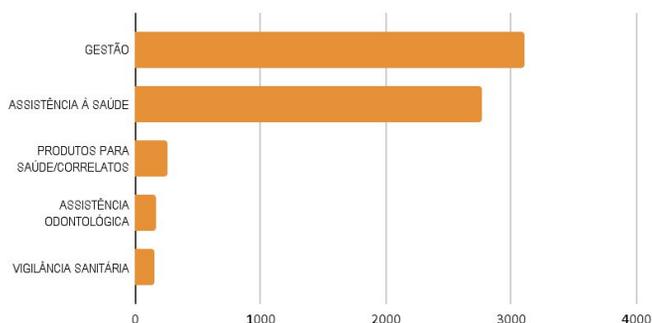
MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



**A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 225
manifestações por dia, 9 por hora**

7.662*

**Manifestações
recebidas em
Outubro de 2022**
(*dados totais)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

**48%
SOLICITAÇÕES
36%
RECLAMAÇÕES
12%
ELOGIOS
2%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES**

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

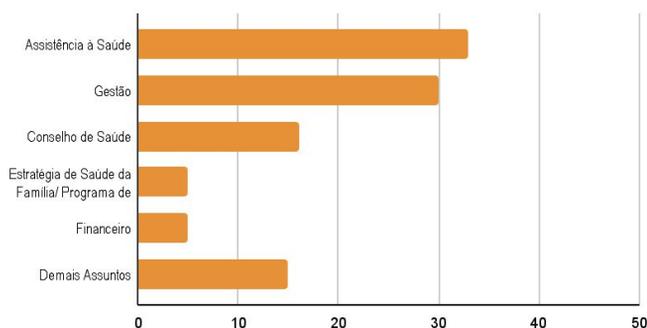
Outubro de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



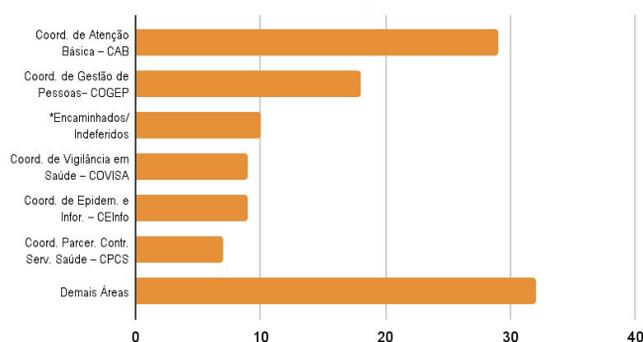
ASSUNTOS RECORRENTES



125

Pedidos de Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



* Indeferidos: Por ausência de elementos fundamentais, fora da competência da PMSP, fora do escopo do e-SIC. Encaminhados: Pedidos que não são de competência da PMSP.

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 16 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	8
2° Instância Recursal	4
3° Instância Recursal	0

E-SIC

MEIOS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÕES:

- **ENDEREÇO ELETRÔNICO**
[HTTPS://ESIC.PREFEITURA.SP.GOV.BR/ACCOUNT/LOGIN.ASPX](https://esic.prefeitura.sp.gov.br/account/login.aspx)
- **PRESENCIALMENTE (SIC PRESENCIAL)**
- **CORRESPONDÊNCIA FÍSICA (CARTAS).**

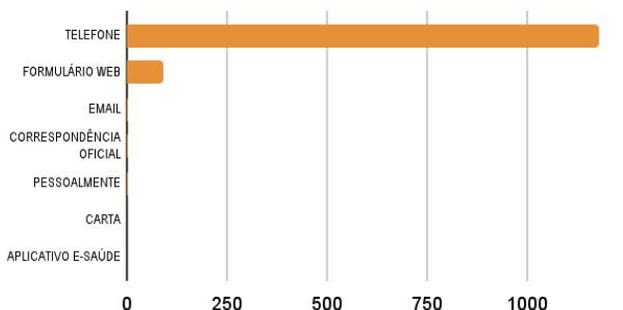
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

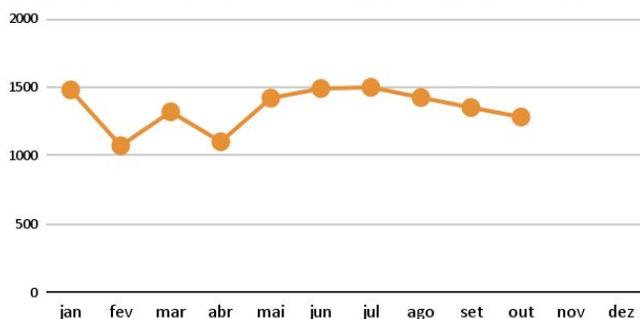
Outubro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

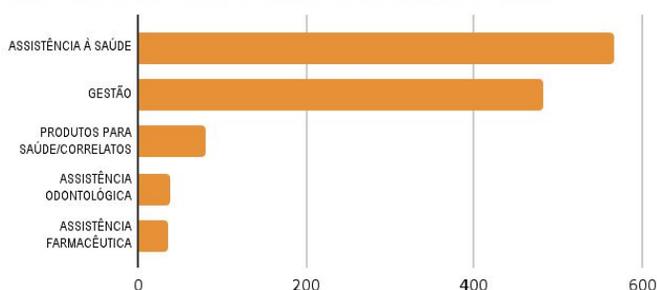
MEIOS DE ATENDIMENTO



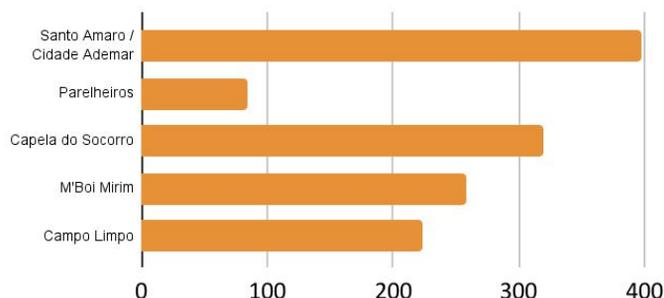
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 41 manifestações por dia, 2 por hora

1.284*

Manifestações recebidas em

Outubro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

58% SOLICITAÇÕES
31% RECLAMAÇÕES
8% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

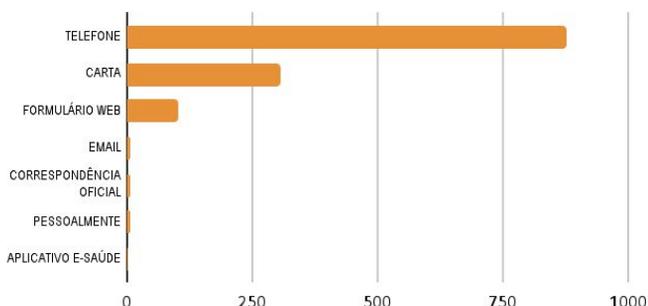
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

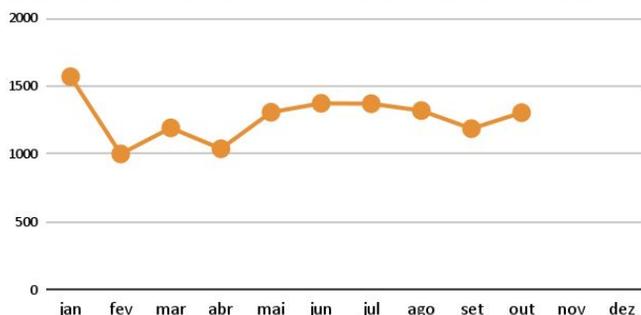
Outubro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

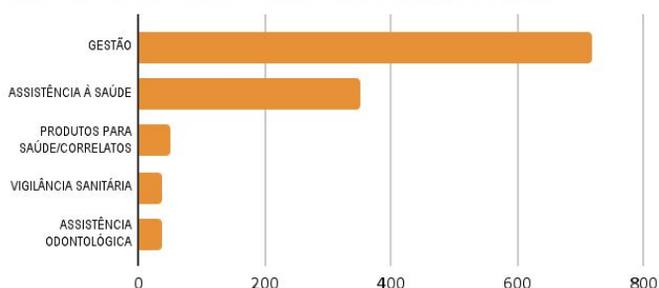
MEIOS DE ATENDIMENTO



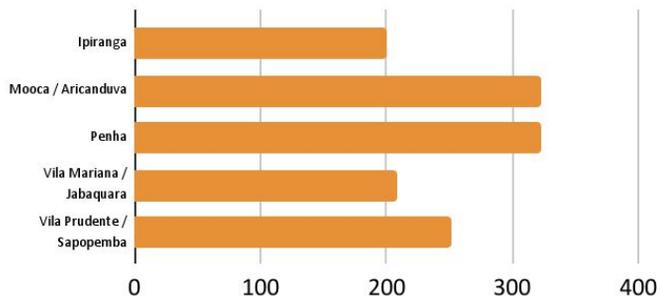
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 42 manifestações por dia, 2 por hora

1.306*

Manifestações recebidas em

Outubro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

37% SOLICITAÇÕES
37% RECLAMAÇÕES
22% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

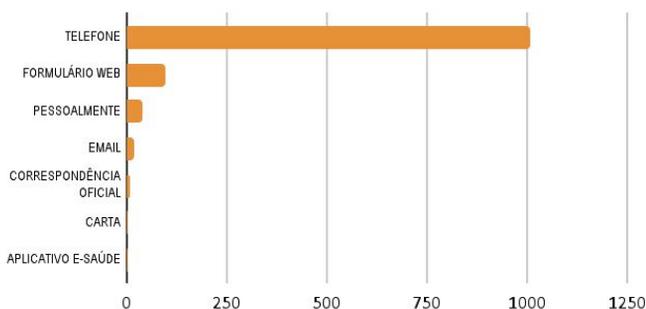
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Outubro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

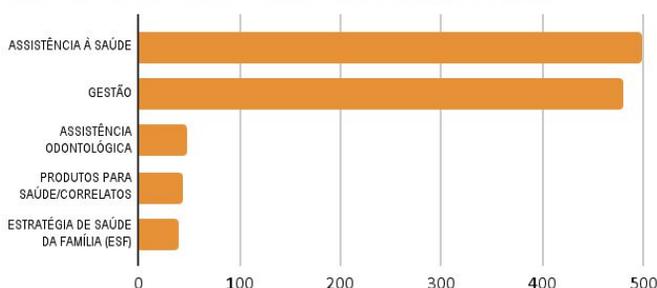
MEIOS DE ATENDIMENTO



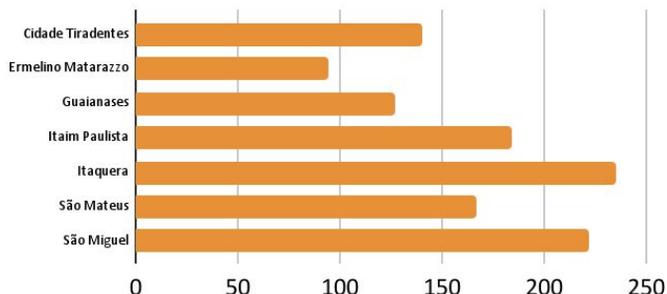
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional
Leste, em média são
registradas 38 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.169*

**Manifestações
recebidas em**

Outubro de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

**51%
SOLICITAÇÕES**
**36%
RECLAMAÇÕES**
**10%
ELOGIOS**
**2%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

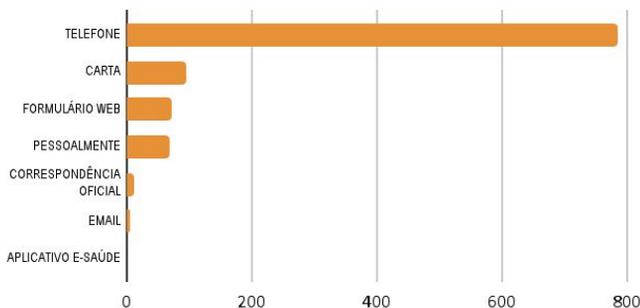
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

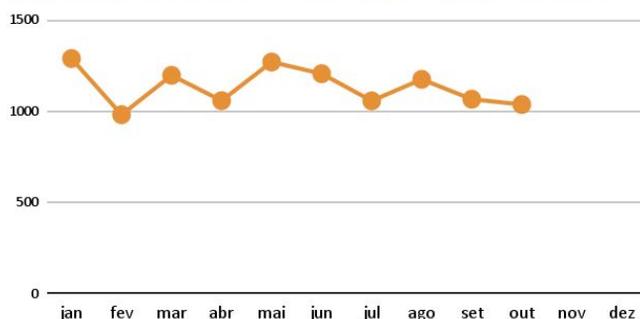
Outubro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

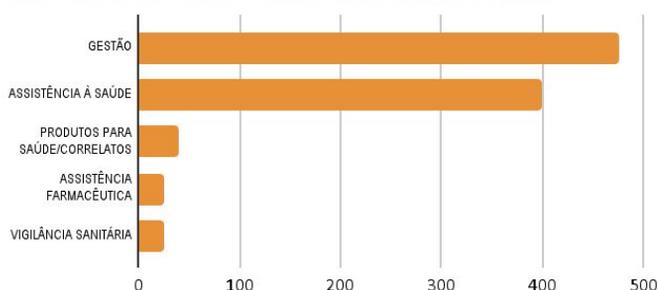
MEIOS DE ATENDIMENTO



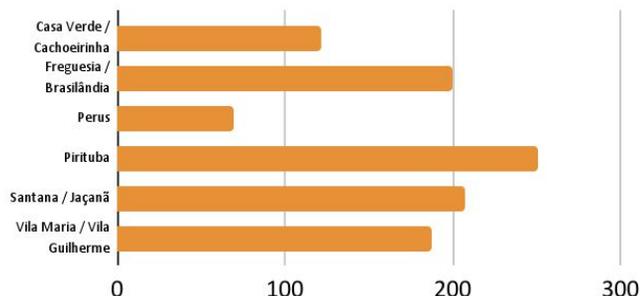
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 33 manifestações por dia, 1 por hora

1.037*

Manifestações recebidas em

Outubro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

46% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
15% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
1% SUGESTÕES

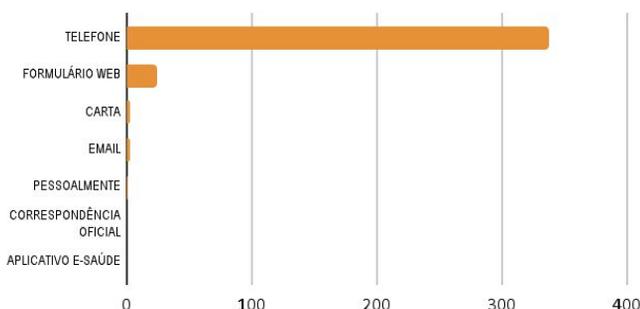
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Outubro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

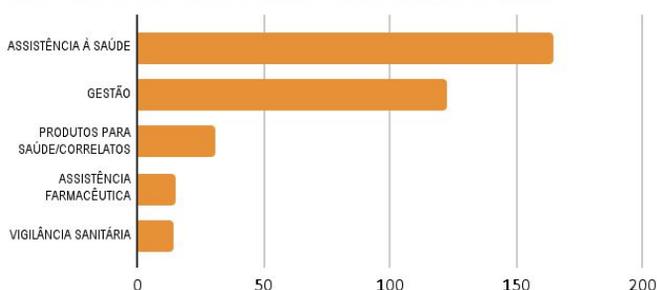
MEIOS DE ATENDIMENTO



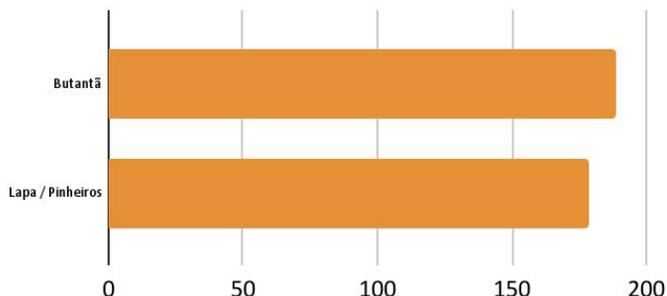
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 12 manifestações por dia, 0 por hora

368 *

Manifestações recebidas em

Outubro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

59% SOLICITAÇÕES
32% RECLAMAÇÕES
5% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
2% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

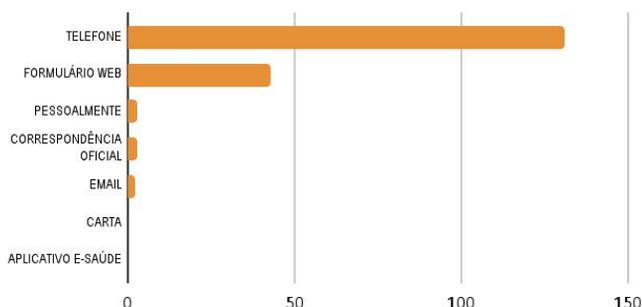
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

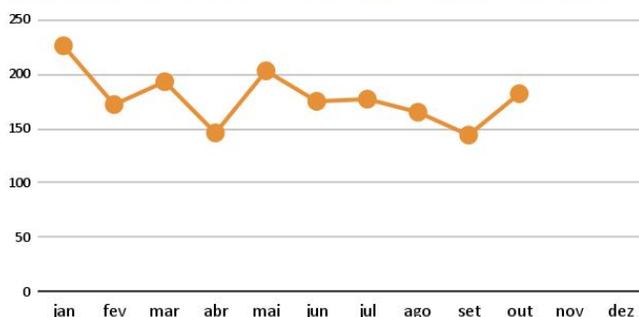
Outubro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

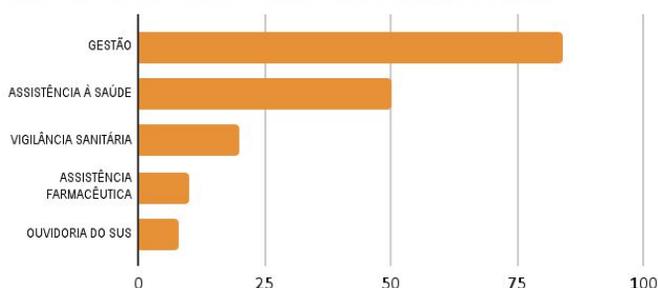
MEIOS DE ATENDIMENTO



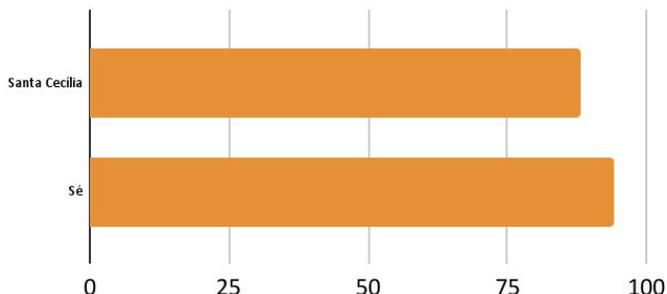
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 9 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 6 manifestações por dia, 0 por hora

182 *

Manifestações recebidas em

Outubro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

44% RECLAMAÇÕES
38% SOLICITAÇÕES
13% DENÚNCIAS
5% ELOGIOS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

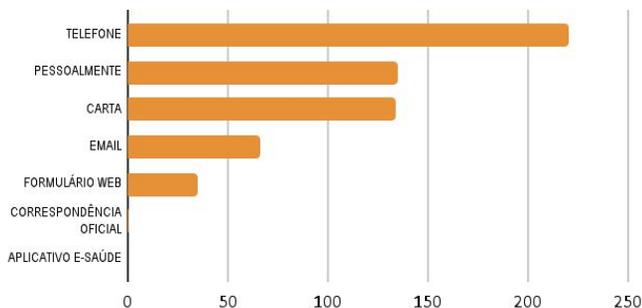
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

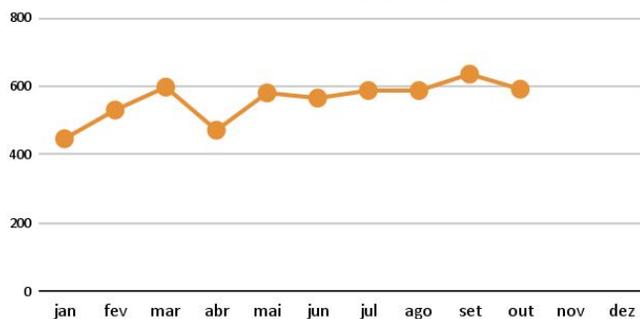
Outubro de 2022

REDE HOSPITALAR

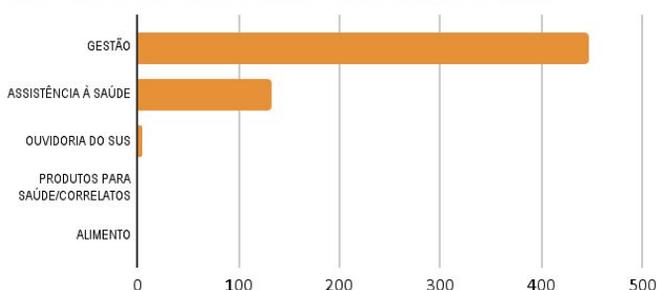
MEIOS DE ATENDIMENTO



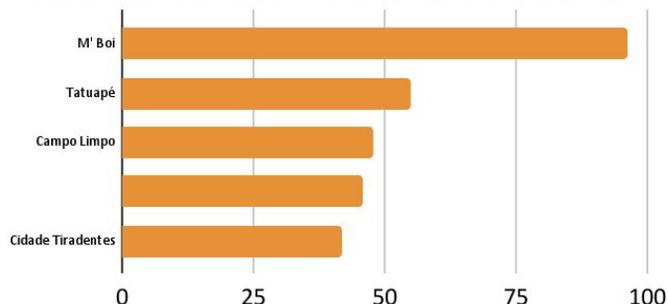
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



**A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 19
manifestações por dia, 1 por
hora**

592 *

**Manifestações
recebidas em**

Outubro de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

**54%
RECLAMAÇÕES**
**22%
SOLICITAÇÕES**
**21%
ELOGIOS**
**1%
DENÚNCIAS**
**1%
SUGESTÕES**
**0%
INFORMAÇÃO**

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

Divisão de Ouvidoria

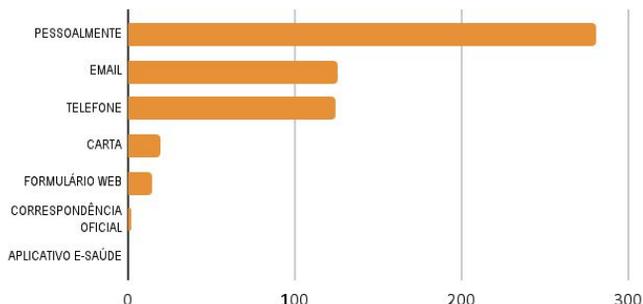
Boletim Ouvidoria em Dados

Outubro de 2022

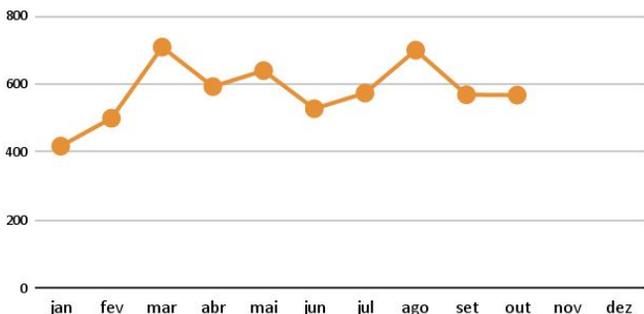
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



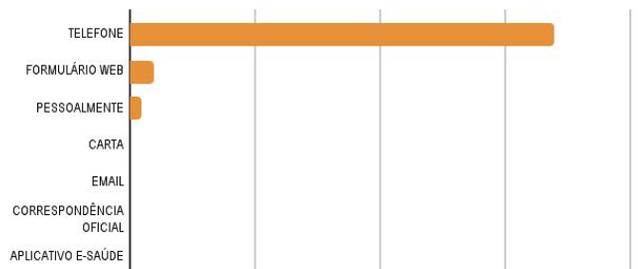
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



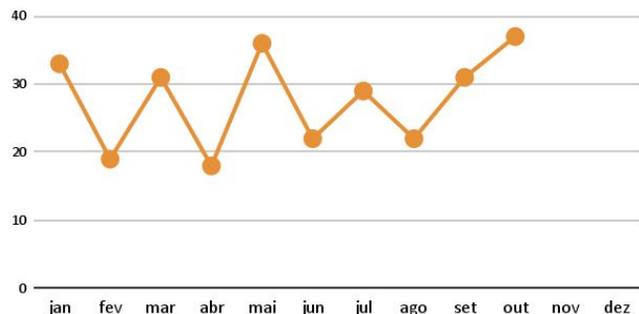
A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 18 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

No SAMU, em média são registradas 1 manifestações por dia.

568*
Manifestações recebidas em Outubro de 2022
HSPM

37*
Manifestações recebidas em Outubro de 2022
SAMU - 192
(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandasPortal.do>

HSPM	SAMU
64%	73%
SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
29%	16%
RECLAMAÇÕES	ELOGIOS
6%	5%
ELOGIOS	DENÚNCIAS
1%	3%
SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES
0%	3%
DENÚNCIAS	INFORMAÇÃO
0%	0%
INFORMAÇÃO	SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES OUTUBRO 2022

• ACONTECE

A Divisão de Ouvidoria vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na SMS e outras instâncias, evidenciando-se a relevância dos dados e da experiência da Ouvidoria junto à gestão.

- 05/10 - Reunião com Ivan Cáceres da Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa para alinhamento de fluxos sobre demandas de ouvidoria e pedidos de informação.
- 05/10 - Reunião com Sílvia Rocha Pereira do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria e COVISA, com a participação do Diretor da Vigilância Sanitária, Manoel Bernardes de Lara Júnior, Coordenadora do Núcleo de Ações Descentralizadas, Mariana Nogueira Ferreira e a Assessora da COVISA, Sandra Ery Kojo. Os assuntos abordados foram: padronização de recebimento e tratamento das demandas de Vigilância Sanitária; utilização de modelo de respostas para estas demandas; contato telefônico com os municípios; possibilidade de alteração de fluxo das demandas de Vigilância para a Diretoria Regional de Vigilância em Saúde - DRUVI dentro das CRSs, considerando as demandas recebidas pelo Ministério Público, dentre outros órgãos; Manual para o Atendimento de Demandas – Notificação ou Agendamento de Inspeção de Sanitária; Ajuste das informações da Carta de Serviços relativa ao assunto Denúncias de condições sanitárias inadequadas ou de risco à saúde.
- 06/10 - Reunião com os responsáveis pelo Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT
- 06/10 - Reunião com o GT Rede de Ouvidorias para alinhamento do fluxo de demandas sobre Vigilância Sanitária
- 19/10 - Reunião com Dra. Sandra Brum, da Coordenadoria de Procedimentos Eletivos, para alinhamento de fluxos
- 20/10 - Reunião com Assessoria de Comunicação - ASCOM para desenvolvimento de materiais de comunicação visual da Divisão de Ouvidoria.
- 21/10 - Participação na reunião coordenada pela Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde - CPCSS para finalização do Manual de Acompanhamento, Supervisão e Avaliação dos Contratos de Gestão, com a participação das áreas técnicas de SMS.
- 24/10 - Reunião online com o GT Rede de Ouvidorias SUS
- 26/10 - Reunião com Carla de Brito Pereira, da Secretaria de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS, para alinhamento das demandas das UPAs e PSs.

• DE OLHO NO PRAZO

A Divisão de Ouvidoria encaminha **mensalmente** para os **pontos de resposta** relatório setorizado com o **número** de demandas **aguardando resposta das áreas há mais de 30 dias**.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES OUTUBRO 2022

• APOIO ÀS OUVIDORIAS DA REDE

• Durante o mês de Outubro, prosseguiram os Plantões de Dúvidas com horários disponibilizados pelo Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede da Divisão de Ouvidoria para atendimento às dúvidas dos ouvidores da Rede sobre o preenchimento da PAQ - Planilha de Avaliação da Qualidade.

O Plantão de Dúvidas é uma ferramenta desenvolvida pelo Núcleo de Gestão de Conhecimento da Divisão de Ouvidoria. Trata-se de uma planilha online para agendamento de horários de atendimento individuais e exclusivos, visando acolher os técnicos das ouvidoria e possibilitando uma melhor experiência com as planilhas de avaliação e captação de dados assertivos que possibilitem a melhoria dos processos de trabalho.

A ferramenta ficou disponibilizada durante o período de experimentação da PAQ de 15 de Agosto a 31 de Outubro. Nesse período, foram atendidas 24 ouvidorias, sendo 11 em Agosto, 11 em Setembro e 02 em Outubro via online, por telefone, por email e até de maneira presencial.

The screenshot shows a Google Docs spreadsheet with the following columns: 001 - Protocolo, 002 - Data de Cadastro, 003 - Data de Realização na Ouvidoria, 004 - Dias decorridos p/ encaminhamento a Sub-Rede, 005 - Sub-Rede, 006 - Data de Ex. A Sub-Rede, 007 - Data de Ex. B Sub-Rede, 008 - Data de Ex. C Sub-Rede, 009 - Dias de atraso, 010 - Dias na Sub-Rede, 011 - Dias decorridos p/ encaminhamento. The table contains 24 rows of data. On the right side of the screen, there are two video thumbnails: the top one shows a woman named 'Daiana Fernandes Oshiro' and the bottom one shows a woman with a headset, labeled 'Você'.

Atendimento no Plantão de Dúvidas sobre PAQ - Planilha de Avaliação de Qualidade, com a coordenadora do NUQ, Leila Tufano e a ouvidora do Hospital Municipal da Brasília, Daiana Fernandes Oshiro

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES OUTUBRO 2022

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Ouvidoria em 2022

RELATÓRIOS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

