

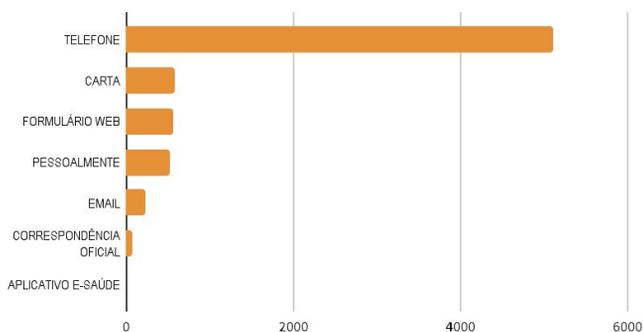
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

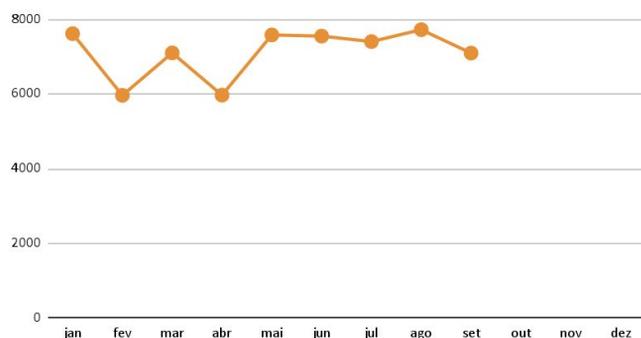
Setembro de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

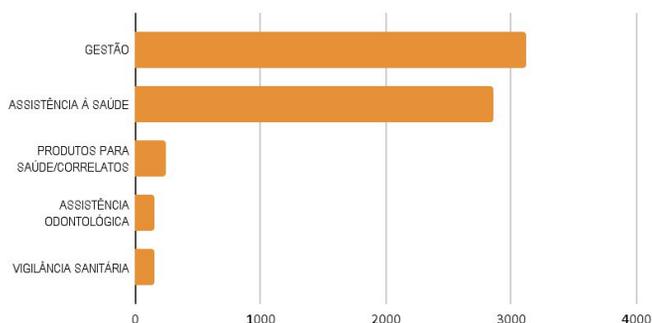
MEIOS DE ATENDIMENTO



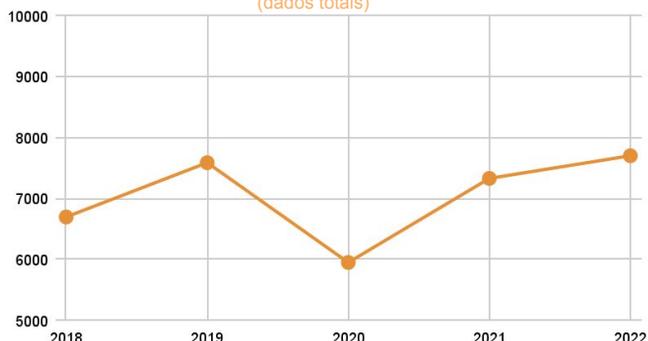
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 237
manifestações por dia, 10 por hora**

7.662*

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



**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>

**49%
SOLICITAÇÕES
35%
RECLAMAÇÕES
12%
ELOGIOS
2%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES**

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

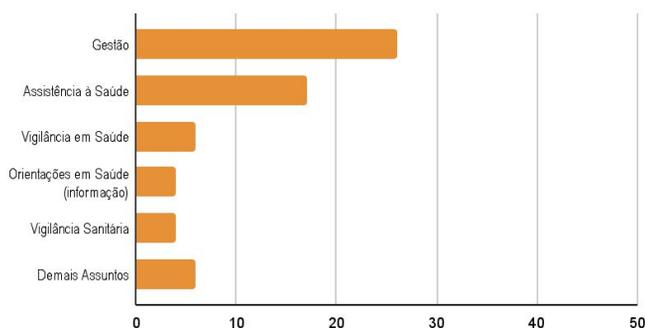
Setembro de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

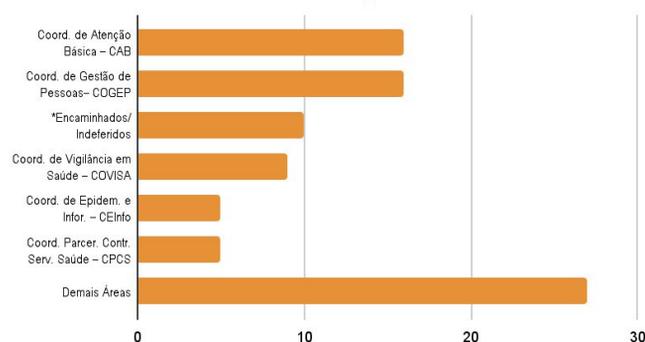


ASSUNTOS RECORRENTES



74
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 10 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	8
2° Instância Recursal	0
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).**

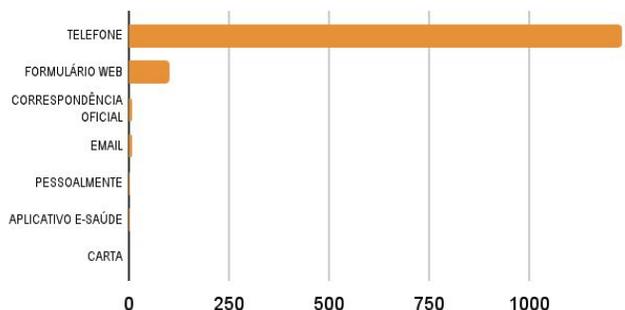
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

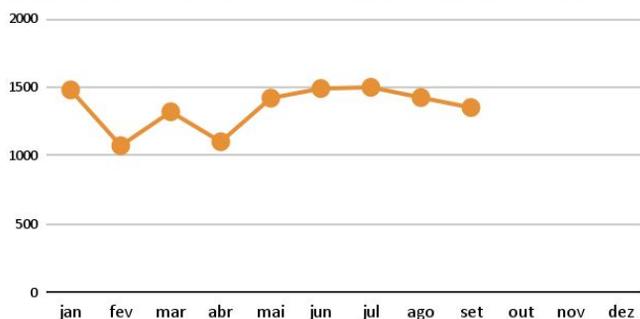
Setembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

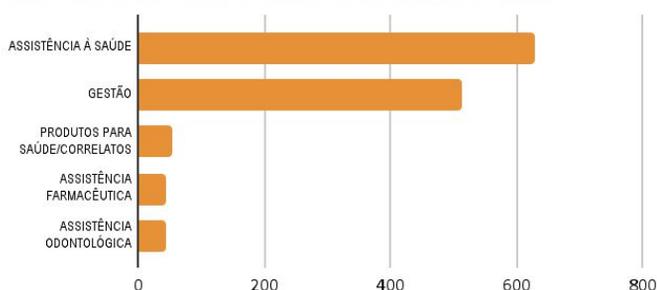
MEIOS DE ATENDIMENTO



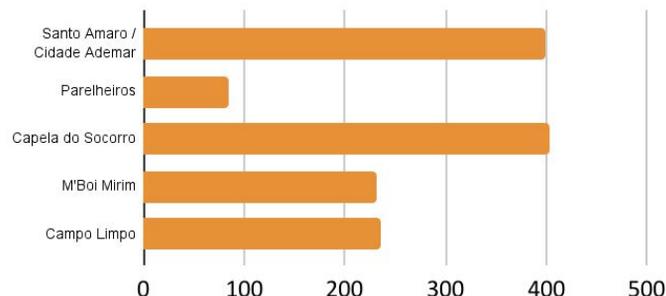
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 45 manifestações por dia, 2 por hora

1.353*

Manifestações recebidas em

Setembro 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>

57% SOLICITAÇÕES
33% RECLAMAÇÕES
8% ELOGIOS
1% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

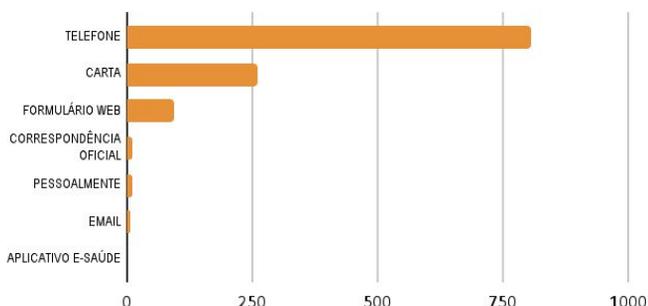
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

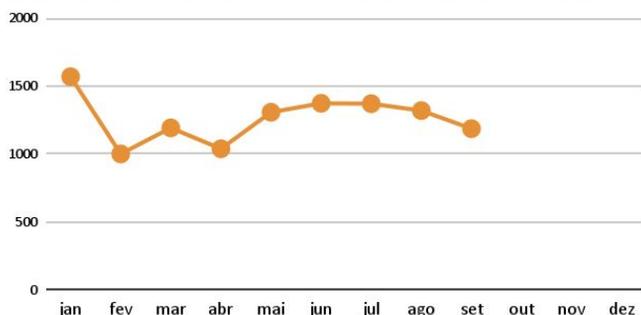
Setembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

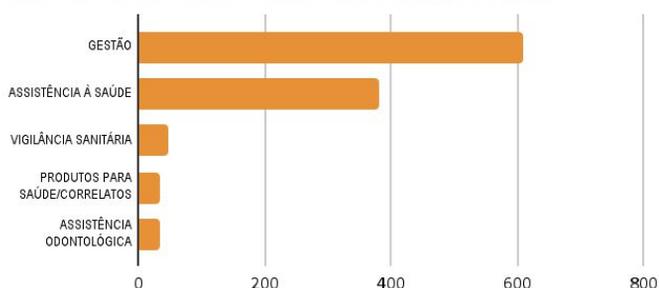
MEIOS DE ATENDIMENTO



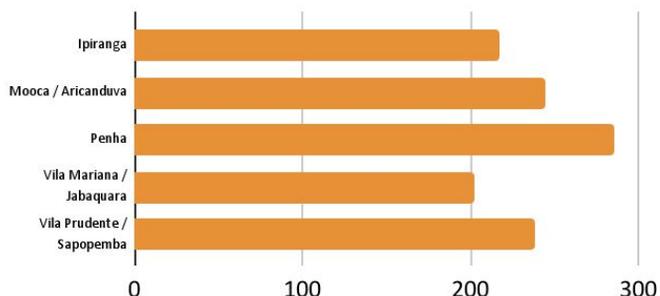
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 40 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.188*

**Manifestações
recebidas em**

Setembro de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**41%
SOLICITAÇÕES**

**36%
RECLAMAÇÕES**

**19%
ELOGIOS**

**4%
DENÚNCIAS**

**0%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

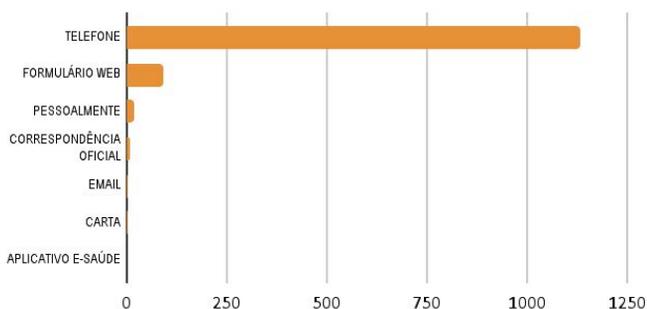
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Setembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

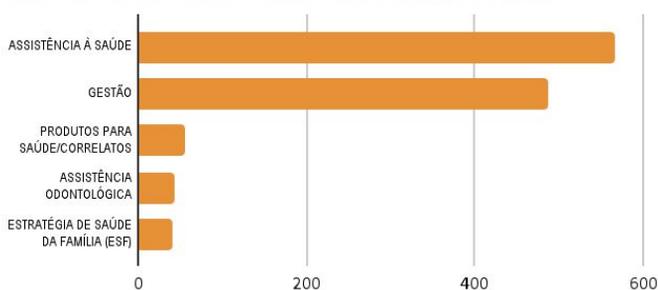
MEIOS DE ATENDIMENTO



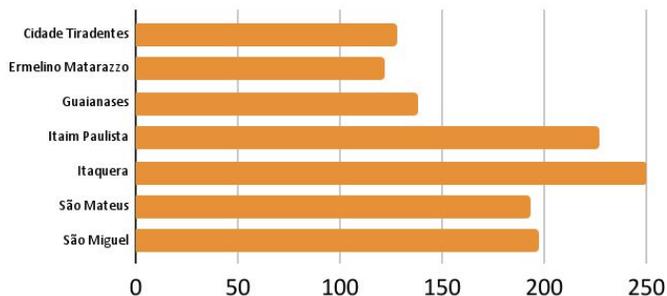
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.255*

Manifestações recebidas em

Setembro 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>

56% SOLICITAÇÕES
31% RECLAMAÇÕES
10% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

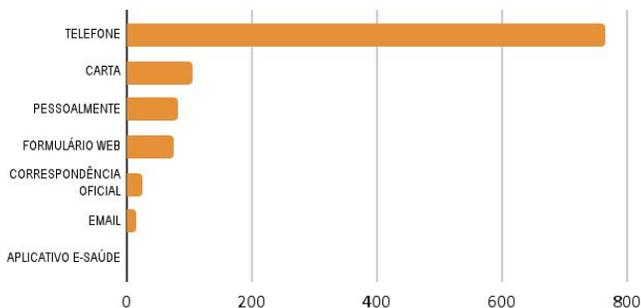
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Setembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

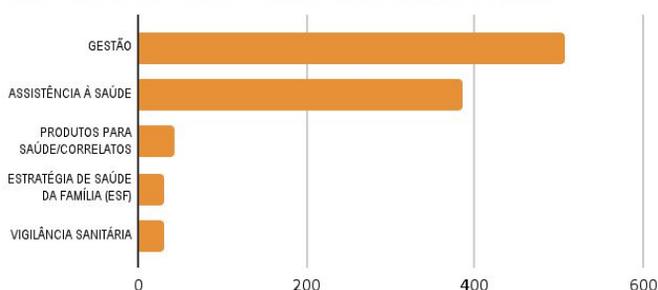
MEIOS DE ATENDIMENTO



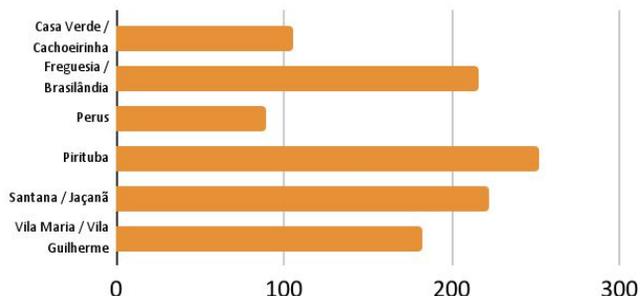
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 36 manifestações por dia, 1 por hora

1.066*

Manifestações recebidas em

Setembro 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>

45% SOLICITAÇÕES
34% RECLAMAÇÕES
17% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

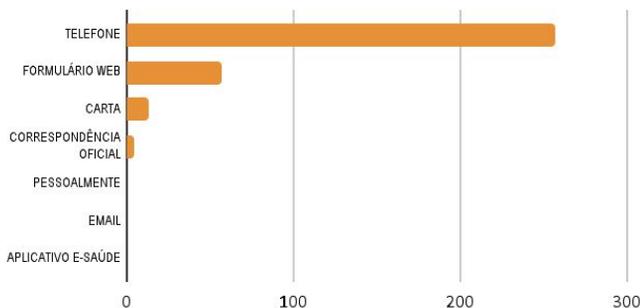
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

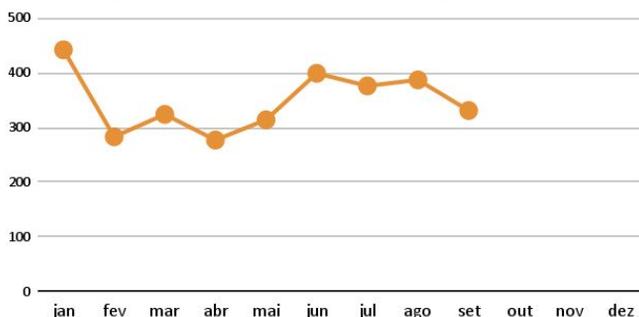
Setembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

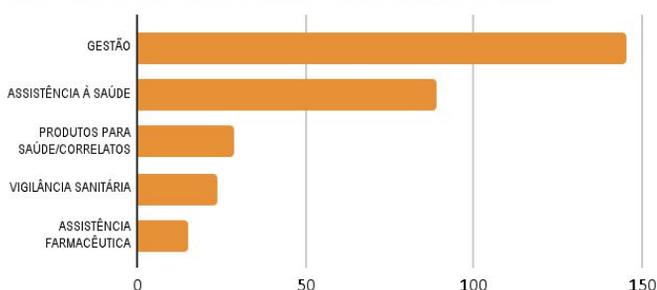
MEIOS DE ATENDIMENTO



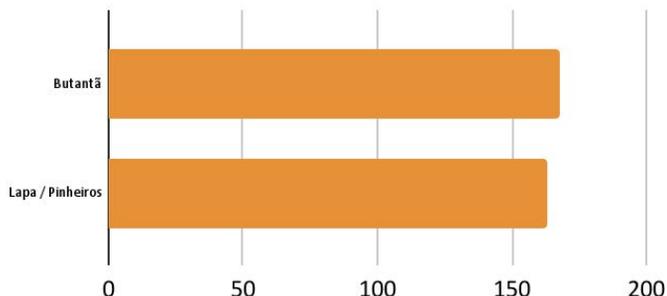
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Oeste, em média são
registradas 11 manifestações
por dia, 0 por hora

331 *

Manifestações
recebidas em

Setembro 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
39%
RECLAMAÇÕES
7%
ELOGIOS
7%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

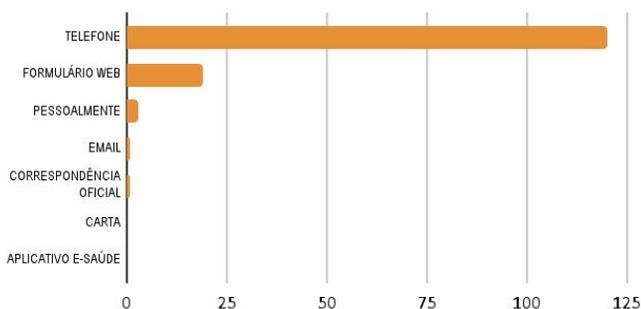
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

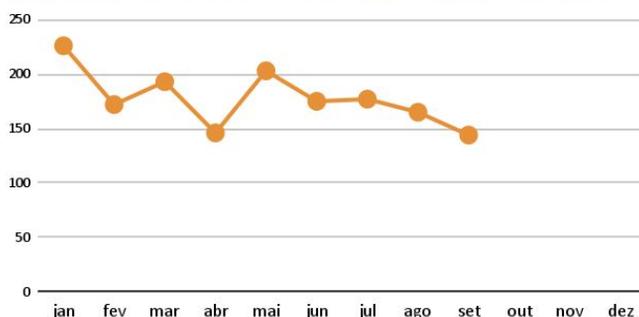
Setembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

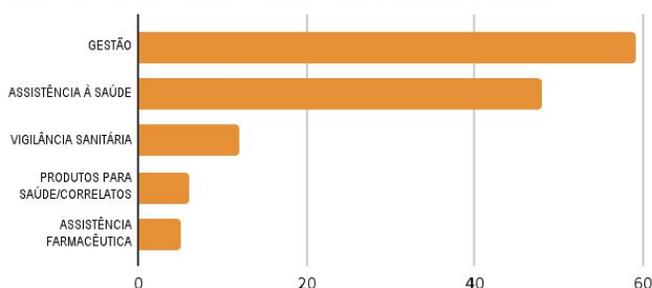
MEIOS DE ATENDIMENTO



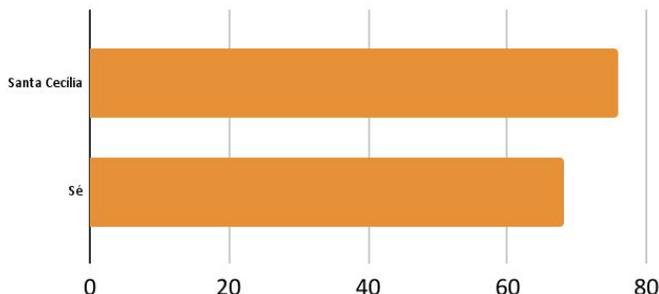
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 5 manifestações por dia, 0 por hora

144 *

Manifestações recebidas em

Setembro de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

46%
SOLICITAÇÕES
30%
RECLAMAÇÕES
15%
ELOGIOS
9%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

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

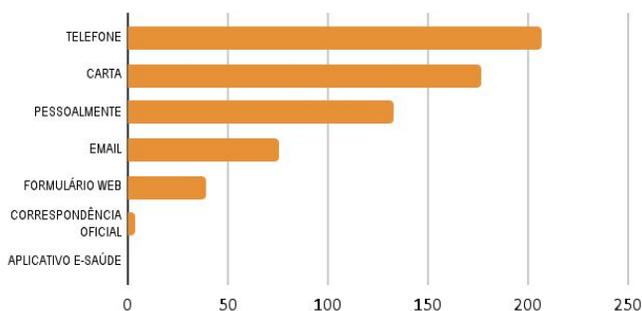
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

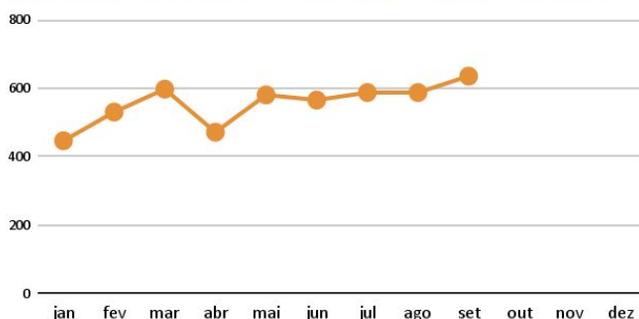
Setembro de 2022

REDE HOSPITALAR

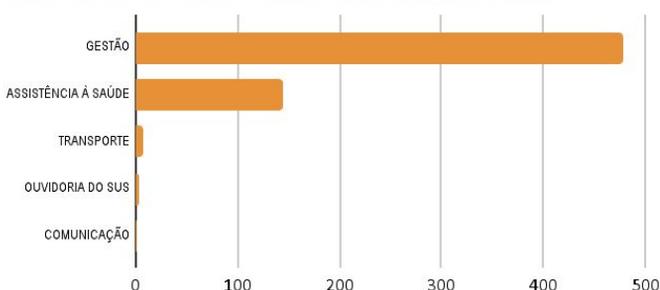
MEIOS DE ATENDIMENTO



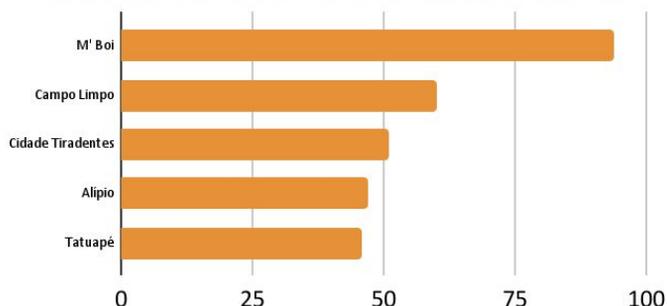
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



**A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 21
manifestações por dia, 1 por
hora**

636 *

**Manifestações
recebidas em
Setembro de 2022**
(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**53%
RECLAMAÇÕES**
**22%
SOLICITAÇÕES**
**22%
ELOGIOS**
**2%
DENÚNCIAS**
**0%
SUGESTÕES**
**0%
INFORMAÇÃO**

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

Divisão de Ouvidoria

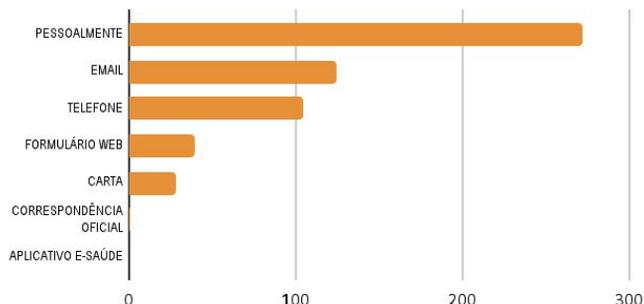
Boletim Ouvidoria em Dados

Setembro de 2022

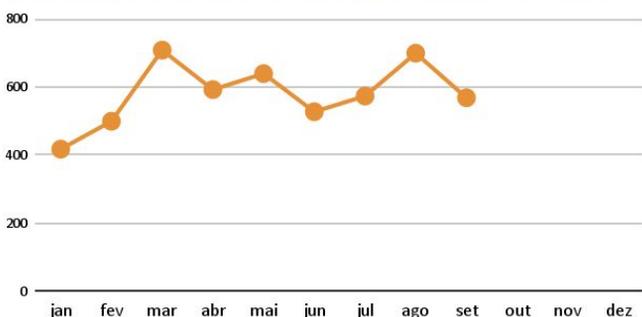
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



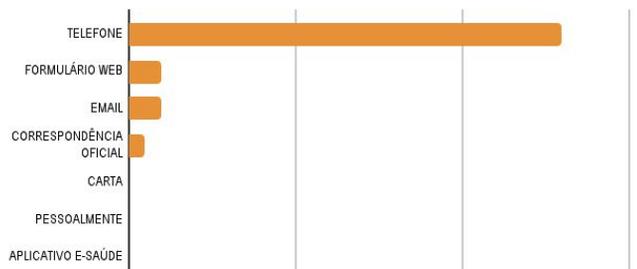
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



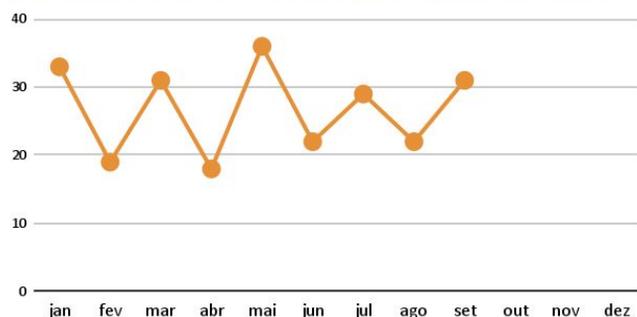
A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 19 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

569*
Manifestações recebidas em Setembro de 2022
HSPM

31*
Manifestações recebidas em Setembro 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
62% SOLICITAÇÕES	65% RECLAMAÇÕES
32% RECLAMAÇÕES	23% ELOGIOS
5% ELOGIOS	10% DENÚNCIAS
1% SUGESTÕES	3% SOLICITAÇÕES
0% INFORMAÇÃO	0% INFORMAÇÃO
0% DENÚNCIAS	0% SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES SETEMBRO 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.

08/09/2022 - Workshop online com Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - do Ministério da Saúde - MS,, para troca de experiências sobre tratamento de manifestações, com a participação de Sílvia Rocha Pereira e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria e Giselle de Oliveira Pina, Rafaela Dias Cabral, Cristiane Helena do Couto Araújo, Tainah Dumont Teixeira, Patricia Pereira de Holanda Cavalcanti e Maria Isabel de Abreu Monteiro, do MS.



• APOIO ÀS OUVIDORIAS DA REDE

A Divisão de Ouvidoria segue com seu foco de fazer a gestão da Rede de Ouvidoria a fim de proporcionar mecanismos de qualidade e transparência para um atendimento humanizado, eficaz e assertivo.



06/09/2022 - Reunião de apoio técnico com Ouvidora da Ouvidoria da CRS Sul, Patricia Sousa Lima Cortes e equipe, Marcia Regina Hase, Maria Cristina de Lima, Iolanda G. Dantas Takemoto e Elaine Maria de Amorim, organizada pela Divisão de Ouvidoria com participação de Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, do Núcleo Técnico, João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico.



• DE OLHO NO PRAZO - FIQUEM ATENTOS!!!

A Divisão de Ouvidoria passou a encaminhar **mensalmente** para os **pontos de resposta** (titulares e suplentes designados via processo SEI para responder às demandas da Ouvidoria), relatório setorizado em forma de tabela contendo o **número** de demandas de Ouvidoria **aguardando resposta das áreas há mais de 30 dias**, a fim de que possam acompanhar a situação das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, onde a resposta fica sob a responsabilidade de cada área.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES SETEMBRO 2022

● OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. O **Boletim Ouvidoria em Dados**, que traz um resumo dos dados sobre as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, estratificados por CRS, STS, HSPM, Rede Hospitalar e SAMU, teve sua primeira edição em Dezembro de 2021 e em 2022 passou a lançar edições mensais. Publicado na página eletrônica da Ouvidoria no site da SMS, é enviado por e-mail para os principais gestores da pasta, cerca de 150 e-mails. A partir de Julho, um link de acesso é veiculado mensalmente no Comunicado Saúde, enviado pela Assessoria de Comunicação - ASCOM - SMS, expandindo a divulgação das informações.

COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga boletim com indicadores de demandas e atendimentos de agosto

A mais recente edição do boletim Ouvidoria em Dados, de agosto de 2022, está disponível para consulta no site da Secretaria Municipal da Saúde (SMS). O informe contempla os principais dados mensais da rede de ouvidoria da cidade de São Paulo, organizados por Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e as respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STS), rede hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Os principais indicadores da Ouvidoria podem auxiliar na melhoria do serviço prestado aos cidadãos, na tomada de decisão e embasar projetos ou programas. Em agosto, foram 8.342 manifestações recebidas pelos canais oficiais de atendimento da rede de ouvidorias.

Para acessar o material completo e as edições anteriores, aponte sua câmera para o QR Code ao lado ou clique o link:



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

29/09/2022 - Divulgação do Boletim Ouvidoria em Dados no Comunicado Saúde

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES SETEMBRO 2022

• ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

No mês de Setembro, o grande destaque da Divisão de Ouvidoria foi participar da etapa de **avaliação externa** do processo de **Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil** do qual está participando.

Após cumprir as etapas anteriores de pactuação de adesão, autoavaliação e concluir a etapa de avaliação externa, a Divisão de Ouvidoria aguarda as próximas duas etapas: Parecer do Comitê de Acreditação e Referendo do Conselho de Acreditação. Estas fases serão de análise de todo o processo e dependem da instituição acreditadora FIOCRUZ com os parceiros envolvidos: CONASS, CONASEMS, OPAS e Ministério da Saúde. A expectativa é que até dezembro o processo esteja concluído, com parecer favorável à concessão desta certificação inédita.

Para este processo, foram convidadas 24 ouvidorias entre as mais de 1.700 ouvidorias públicas da saúde existentes no Brasil.



• O QUE É ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

A Acreditação de Ouvidorias verifica se a ouvidoria atende a requisitos previamente definidos e objetiva indicar que está no caminho da qualidade e aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão. Por meio desse processo, as Ouvidorias do SUS engajam as equipes, produzem padrões de qualidade, constituem cultura de autoavaliação, elaboram planos de ação de melhoria, sistematizam as informações em relatórios e acolhem avaliações externas.



15/09/2022 Reunião com parceiros estratégicos para alinhamento para etapa de avaliação externa

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES SETEMBRO 2022

• ETAPA DE AVALIAÇÃO EXTERNA - ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

Nos dias 20, 21 e 22 de Setembro, a Divisão de Ouvidoria passou por avaliação externa, que é, segundo define a FIOCRUZ, uma “etapa constitutiva do processo de acreditação e seu principal objetivo é a busca por credibilidade e competência para o sistema de acreditação. Nesse contexto, a entidade acreditadora designa uma equipe de avaliadores formada pelo Sistema Acreditor. A Avaliação Externa é um dos principais dispositivos da Acreditação Institucional e tem por objetivo interagir com os serviços da Ouvidoria SUS e, também, com seus principais parceiros de trabalho, a partir de uma dinâmica analítica que triangule documentos, práticas e modos de observação da realidade local. Visa contribuir com a mudança institucional, a melhoria e o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços de ouvidoria do SUS”.

Nesses três dias, foi cumprida agenda com os avaliadores externos Caio Motta e Evelyn Silvano, com a realização de entrevistas e grupos focais. No primeiro dia, foram abordadas a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e a equipe gestora da Divisão de Ouvidoria. No segundo dia, os grupos focais foram com o Grupo de Trabalho de Gestão de Qualidade e Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS instituído por portaria no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, composto por representantes da Divisão de Ouvidoria, das Secretarias Executivas e da Assessoria de Planejamento e em outro momento, representando a Rede de Ouvidoria, com duas ouvidoras de hospitais. No último dia, o foco foi com o coordenador de COCIN, Dr. Antonio Carlos Franco; com a Gestão Participativa com participação de Fabio Salles e de dois conselheiros do Conselho Municipal de Saúde, José Carlos Ribeiro Gimenes e Rubens Alves Pinheiro. e finalizou com a alta liderança de SMS, com entrevistas com o Secretário Municipal da Saúde Dr. Luiz Carlos Zamarco acompanhado dos Secretários Executivos de SERMAP, Dr. Benedicto Accacio Borges Neto e de SEABEVS, Dra. Sandra Sabino Fonseca.

Nesses encontros, houve a oportunidade para relatar, avaliar e apresentar percepções, experiências e opiniões sobre o processo de trabalho da Divisão de Ouvidoria do SUS e sua Rede, bem como sobre os principais resultados produzidos, desafios e oportunidades de melhoria.



20/09/2022 - Equipe da Divisão de Ouvidoria SUS recebe avaliadores externos designados pela FIOCRUZ, Caio Motta e Evelyn Silvano

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES SETEMBRO 2022

MOMENTOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA - ACREDITAÇÃO OUVIDORIA



20//09/2022 - Entrevista com a Ouvidora
Rosane Jacy Fretes Fava



20//09/2022 - Grupo focal com equipe gestora da Divisão de Ouvidoria: Maria Lucia Bom Angelo (Núcleo de Gestão do Conhecimento), Ana Claudia Silva (Serviço de Informação ao Cidadão), João Aguiar (Núcleo de Apoio Estratégico), Leila Tufano (Núcleo de Qualidade) e Sílvia Rocha (Núcleo Técnico)



21//09/2022 - Grupo focal com
Grupo de Trabalho de Acreditação



21//09/2022 - Entrevistas com Ouvioras da Rede, Janáina Salmeirão do Hospital Alípio Correa Netto e Cláudia Belem, do HSPM



22//09/2022 - Entrevista com o Coordenador do
COCIN, Dr. Antonio Carlos Franco



22//09/2022 - Entrevista com Secretário da Saúde Dr. Luiz Carlos Zamarco, Secretário Executivo de SERMAP, Dr. Benedicto Accacio, Secretária Executiva de SEABEVS, Dra. Sandra Sabino Fonseca, Coordenador da COCIN, Dr. Antonio Carlos Franco e representantes de COVISA.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES SETEMBRO 2022

• ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL NA REDE DE OUVIDORIAS SMS

A partir da Acreditação da Divisão de Ouvidoria, o processo será multiplicado em toda a Rede até 2025, que abrange as 64 unidades descentralizadas de ouvidoria gerenciadas por esta instância gestora, conforme Meta do Plano Municipal de Saúde 2022-2025.

Duas ouvidorias da Rede foram escolhidas para iniciar o processo de replicação da experiência de certificação: Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Correa Netto e Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM. As diretorias de ambos aceitaram o convite para adesão ao processo de Acreditação. O primeiro já participou de reunião virtual com o coordenador do projeto junto à FIOCRUZ e formalizou sua participação por meio de publicação de Portaria, instituindo um Grupo de Trabalho de Acreditação, um dos requisitos do processo.

A visita ao HSPM ocorreu dia 27/09, com a presença da Ouvidora da Divisão de Ouvidoria, acompanhada pela coordenadora do Núcleo de Gestão do Conhecimento, Maria Lucia Bom Angelo, que foram recebidas pela Chefe de Gabinete do HSPM e da ouvidora do hospital.

Entre Outubro e Novembro, a etapa de autoavaliação ocorrerá nesses dois hospitais, em projeto piloto com utilização de nova ferramenta para a autoavaliação: o Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidoria - SARO. Em desenvolvimento pela Divisão de Ouvidoria em conjunto com a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação de SMS - DTIC, este sistema inovador é baseado no Manual da Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil e tornará o processo de autoavaliação e elaboração de planos de ação mais ágeis, permitindo que a Divisão de Ouvidoria acompanhe a evolução do processo em cada unidade da Rede.



27/09/2022 - Reunião com a Chefe de Gabinete do HSPM Dra. Flavia Ivana Pallinger e Ouvidora do HSPM Claudia Belem, com ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo do Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria, para formalizar convite de adesão ao processo de Acreditação de Ouvidorias do SUS no Brasil



Reunião com o Diretor de DTIC Felipe Soares Neves e sua equipe de desenvolvedores Leandro Zan e Giovanni Franco e posteriormente com Meire Ellen Novaes, para tratativas visando o desenvolvimento do Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidoria, com a participação da Ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, coordenadora do Núcleo de Gestão do Conhecimento, da Divisão de Ouvidoria

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES SETEMBRO 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>

