

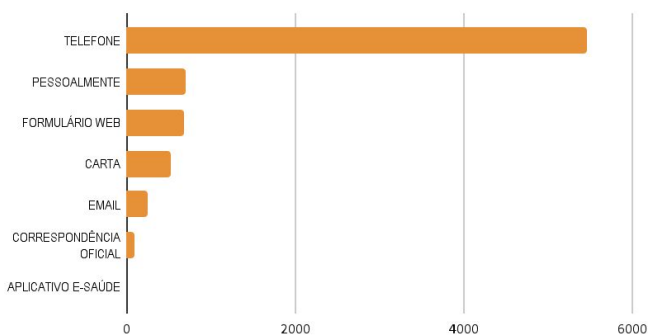
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

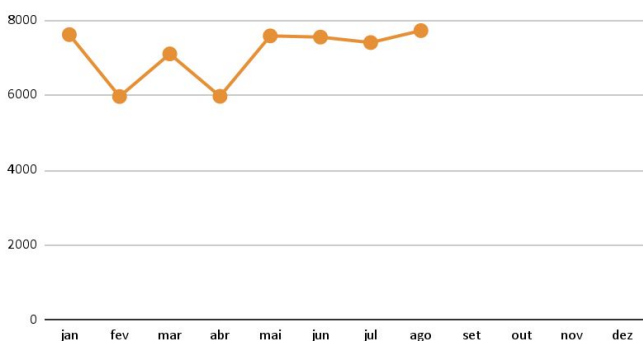
Agosto de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

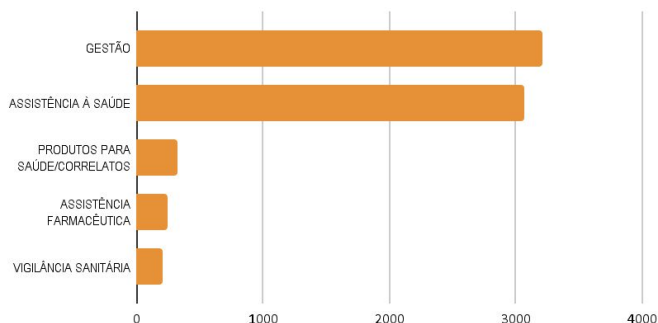
MEIOS DE ATENDIMENTO



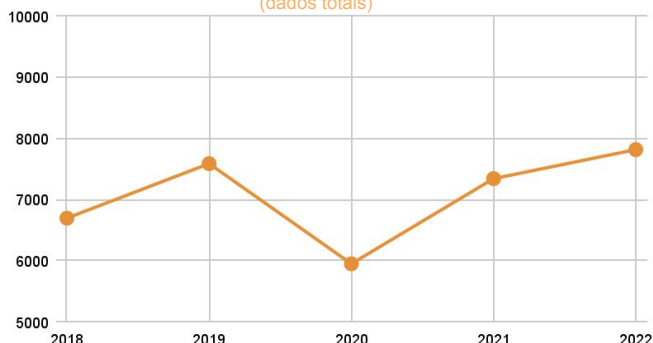
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 249
manifestações por dia, 10 por hora**

8.343*

**Manifestações
recebidas em**

Agosto 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>

**50%
SOLICITAÇÕES**
**34%
RECLAMAÇÕES**
**11%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

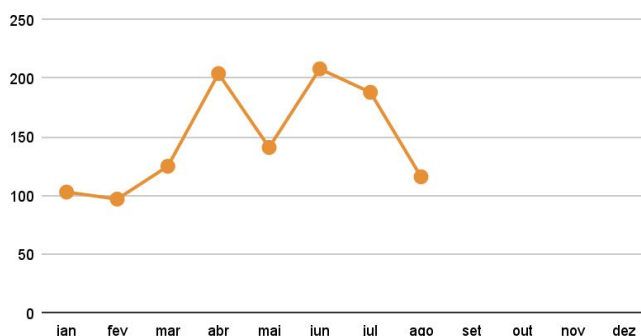
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

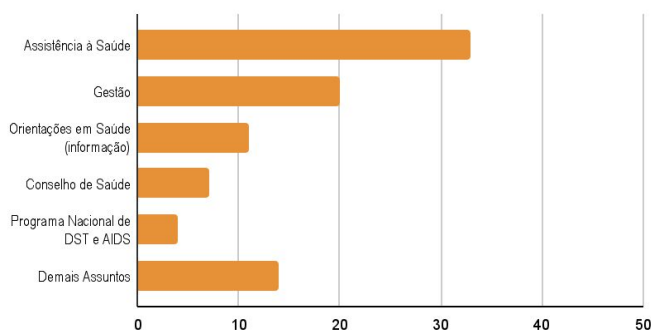
Agosto de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



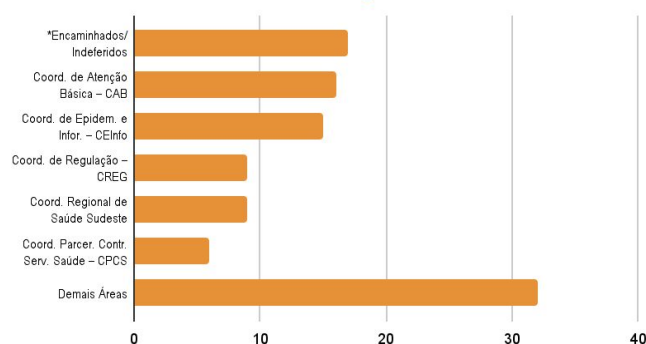
ASSUNTOS RECORRENTES



116

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 8 dias.

Recurso

| | |
|-----------------------|---|
| 1° Instância Recursal | 6 |
| 2° Instância Recursal | 1 |
| 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).

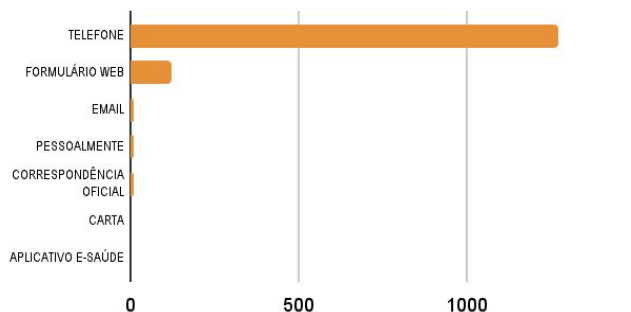
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

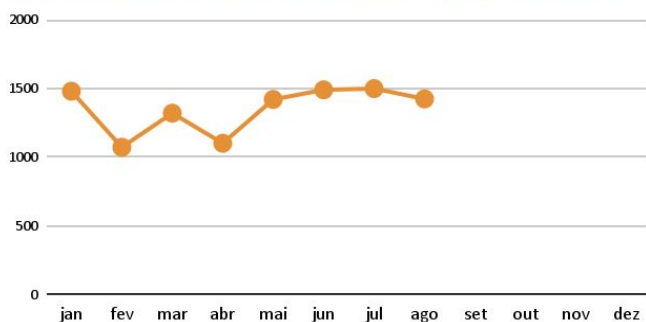
Agosto de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

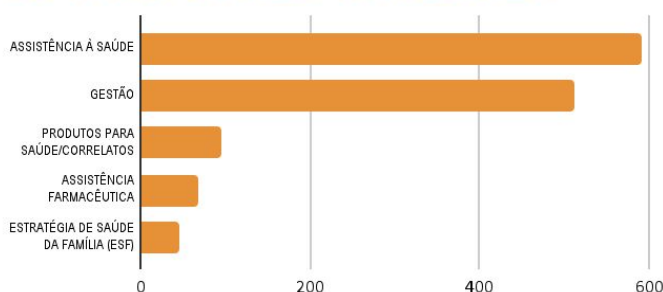
MEIOS DE ATENDIMENTO



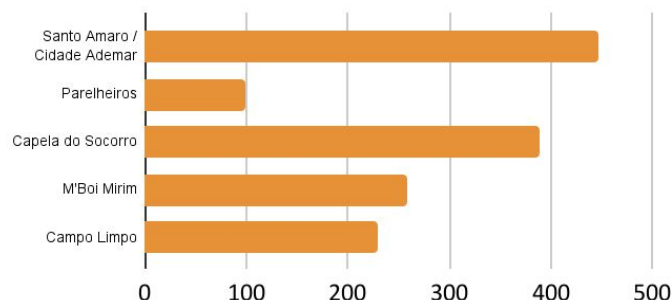
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 46 manifestações por dia, 2 por hora

1.426*

Manifestações recebidas em

Agosto de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

56% SOLICITAÇÕES
33% RECLAMAÇÕES
7% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

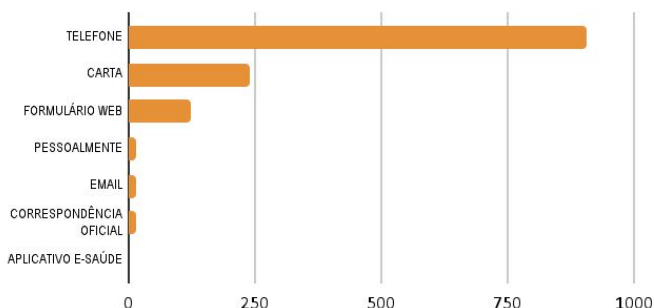
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

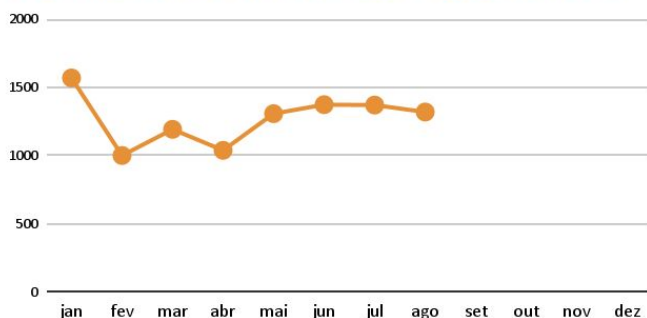
Agosto de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

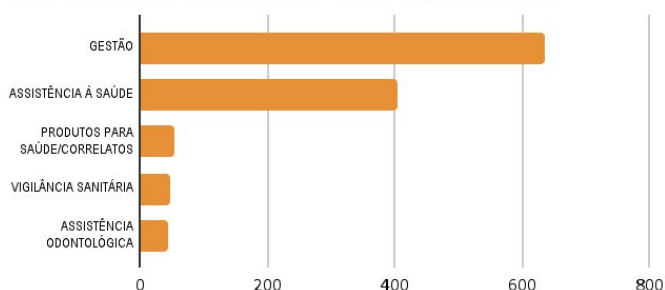
MEIOS DE ATENDIMENTO



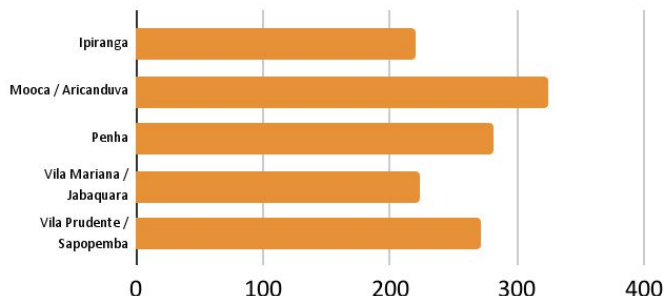
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 43 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.321*

**Manifestações
recebidas em**

Agosto de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**41%
SOLICITAÇÕES**

**35%
RECLAMAÇÕES**

**19%
ELOGIOS**

**4%
DENÚNCIAS**

**1%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

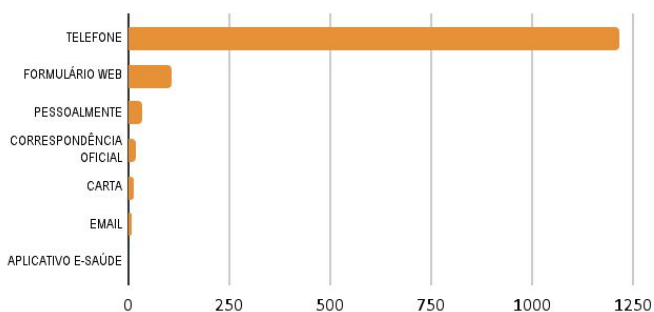
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

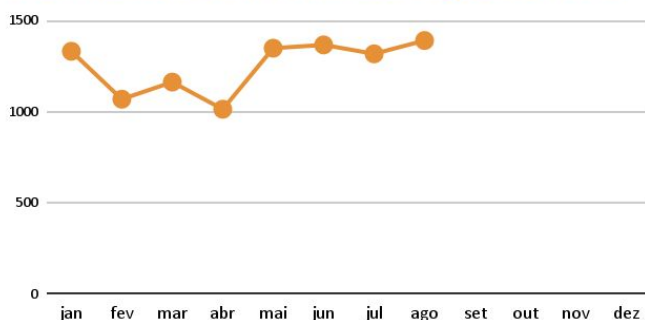
Agosto de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

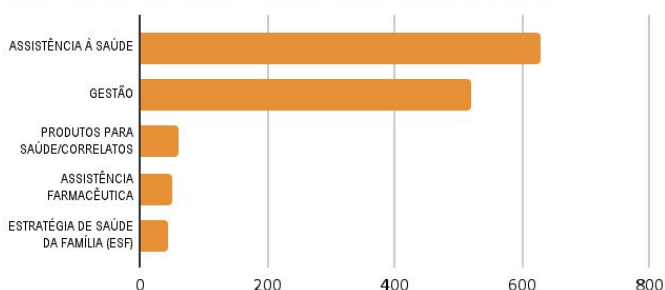
MEIOS DE ATENDIMENTO



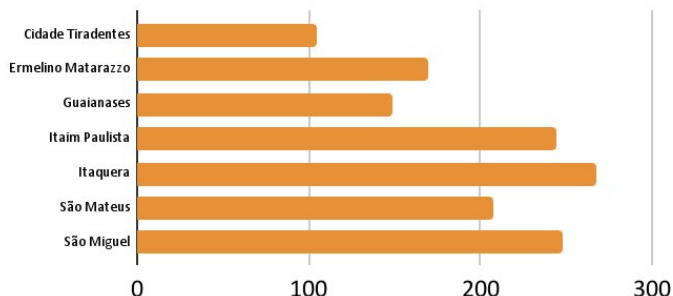
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.391*

Manifestações recebidas em

Agosto de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

57% SOLICITAÇÕES
34% RECLAMAÇÕES
8% ELOGIOS
1% DENÚNCIAS
0% SUGESTÕES
0% INFORMAÇÃO

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

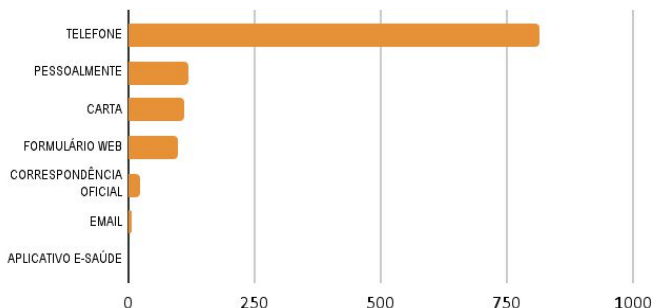
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

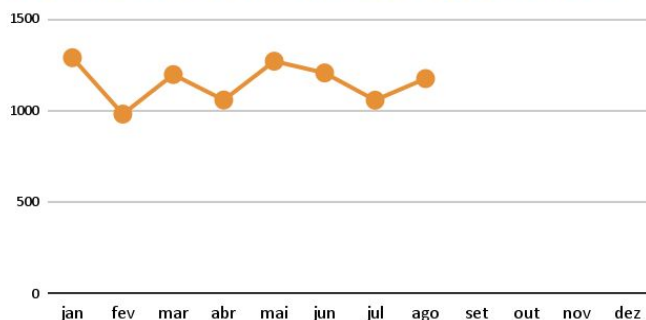
Agosto de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

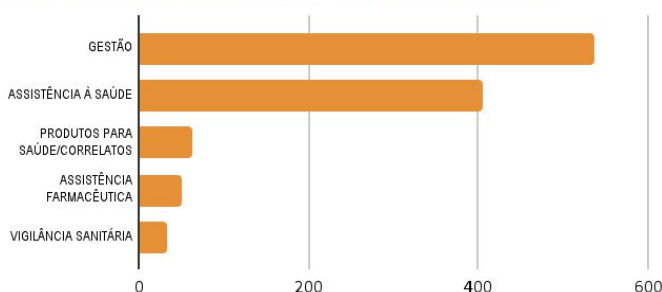
MEIOS DE ATENDIMENTO



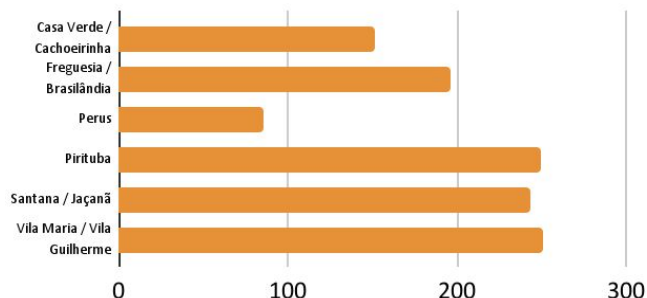
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.175*

Manifestações recebidas em

Agosto de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

45% SOLICITAÇÕES
32% RECLAMAÇÕES
16% ELOGIOS
4% DENÚNCIAS
2% INFORMAÇÃO
1% SUGESTÕES

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

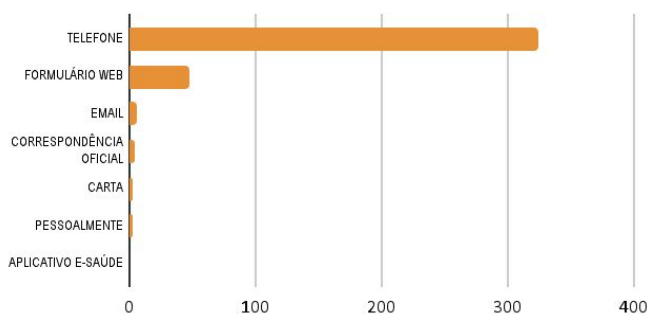
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

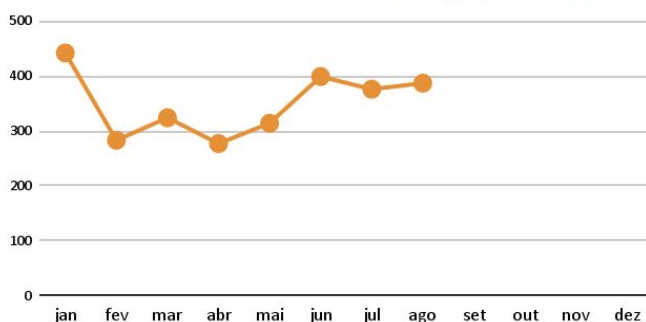
Agosto de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

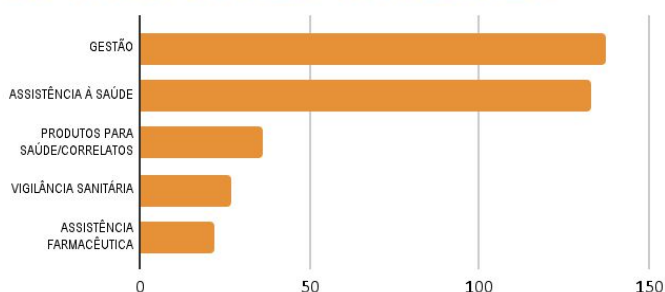
MEIOS DE ATENDIMENTO



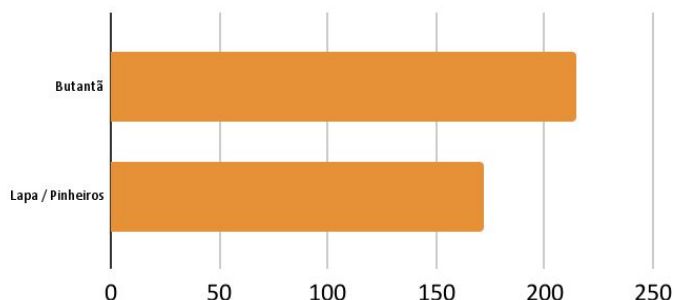
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 12 manifestações por dia, 1 por hora

387 *

Manifestações recebidas em

Agosto de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

54% SOLICITAÇÕES
33% RECLAMAÇÕES
7% DENÚNCIAS
5% ELOGIOS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

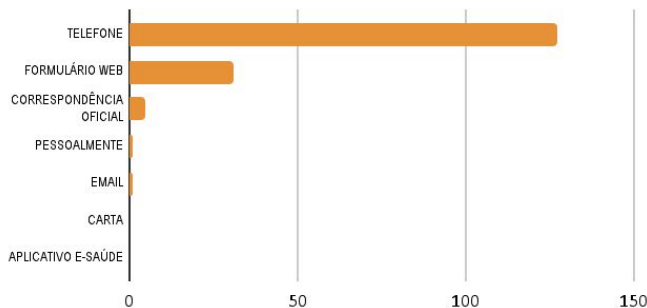
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

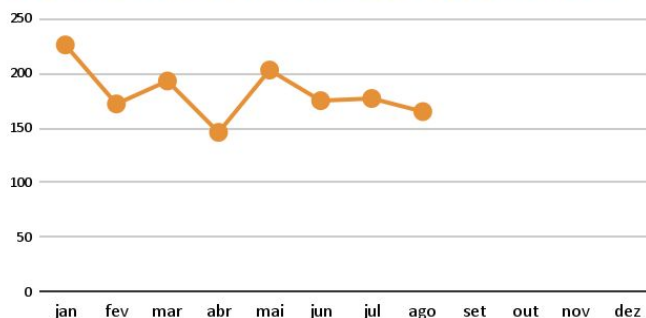
Agosto de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

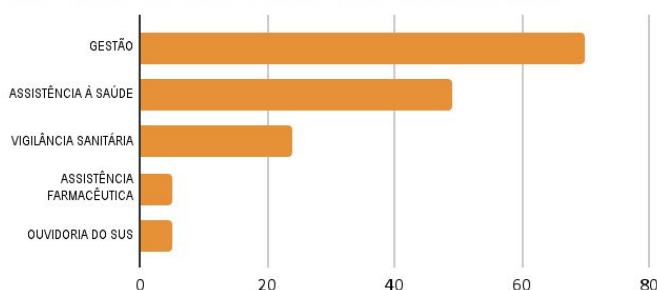
MEIOS DE ATENDIMENTO



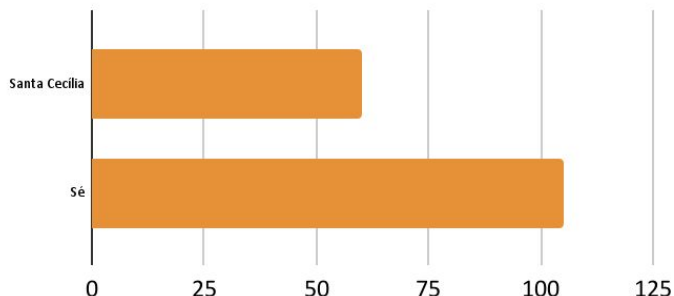
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

165 *

Manifestações recebidas em

Agosto de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

39% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
15% DENÚNCIAS
11% ELOGIOS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

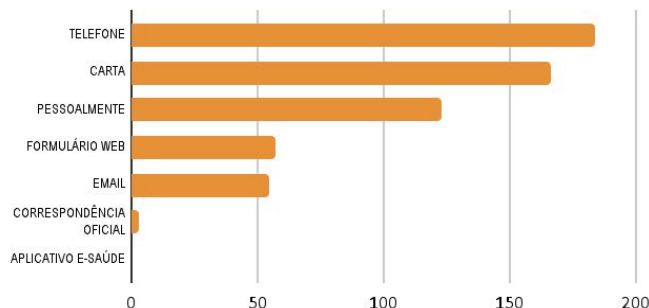
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Agosto de 2022

REDE HOSPITALAR

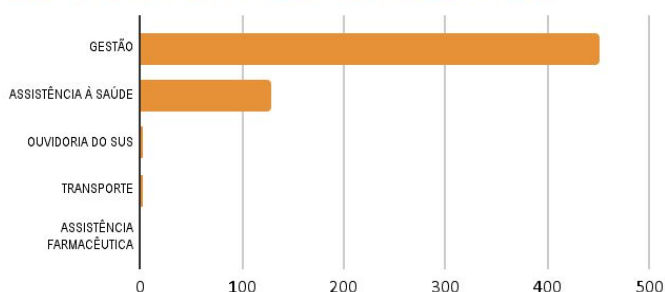
MEIOS DE ATENDIMENTO



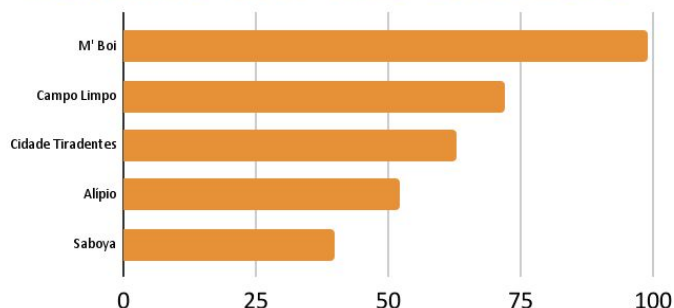
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

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

588 *

**Manifestações
recebidas em**

Agosto de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**51%
RECLAMAÇÕES**
**23%
ELOGIOS**
**21%
SOLICITAÇÕES**
**3%
DENÚNCIAS**
**1%
SUGESTÕES**
**0%
INFORMAÇÃO**

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

Divisão de Ouvidoria

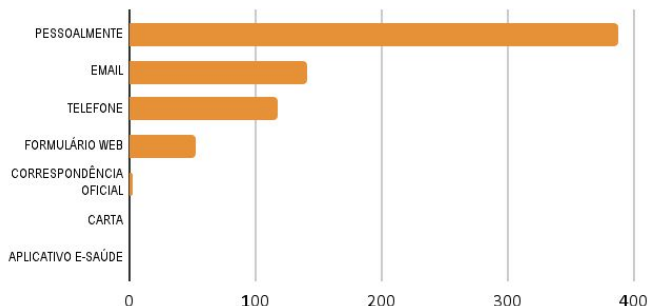
Boletim Ouvidoria em Dados

Agosto de 2022

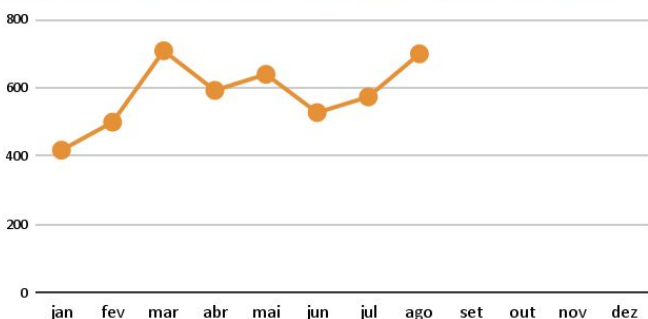
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



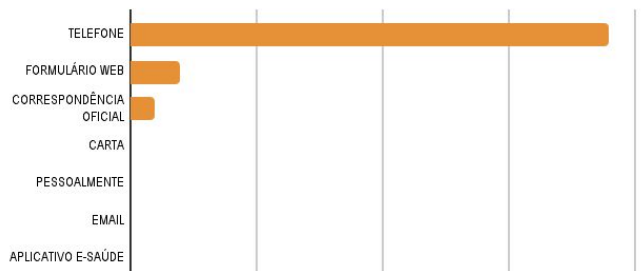
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



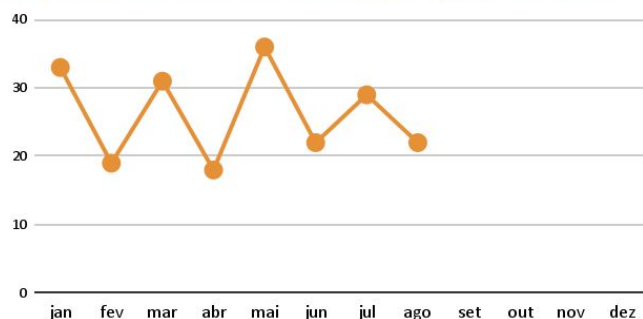
A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 23 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

700*

Manifestações recebidas em Agosto de 2022
HSPM

22*

Manifestações recebidas em Agosto 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/CadastroDemandaPortal.do>

HSPM

60% SOLICITAÇÕES
32% RECLAMAÇÕES
7% ELOGIOS
1% DENÚNCIAS
1% SUGESTÕES
0% INFORMAÇÃO

SAMU

68% RECLAMAÇÕES
18% ELOGIOS
9% DENÚNCIAS
5% SUGESTÕES
0% SOLICITAÇÕES
0% INFORMAÇÃO

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 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 e 15/08/2022 - Capacitação sobre Sistema OuvidorSUS para tratamento das demandas da Divisão do ACESSA SUS, com participação da Dra. Valeria Rondinelli do ACESSA SUS e equipe.
- 09/08/2022 - Reunião de Alinhamento da Divisão de Ouvidoria com Ouvidoria Geral do Município, organizado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, sobre a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a participação da Ouvidora Geral do Município Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, Maria Luisa Lima Teixeira, Tábada Souza da Luz Ribeiro e Bruna Manali Martins pela SMIT e a Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Sílvia Rocha Pereira e João Aguiar pela Divisão de Ouvidoria.
- 16/08/2022 - Reunião com Assessoria de Planejamento - ASPLAN, sobre tratamento das demandas de Ouvidoria a serem direcionadas à ASPLAN e ao Gabinete da SMS.
- 30/08/2022 - Participação da coordenadora do Núcleo de Gestão do Conhecimento - em reunião online sobre Metodologia RDQA - Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior - instrumento de monitoramento e acompanhamento da execução da Programação Anual de Saúde - PAS. A Ouvidoria participa com uma meta, relativa à qualificação das Ouvidorias da Rede por meio do processo de acreditação.
- 30/08/2022 - Participação de João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria, no World Café - Evento para formação de Grupo de discussão e construção de ideias sobre estratégias em educação em saúde organizado pela Escola Municipal de Saúde.
- 30/08/2022 - Reunião de alinhamento de fluxo de demandas com o prestador do Hospital Nossa Senhora do Paraíso, organizado pela Coordenadoria da Avaliação e Controle da Assistência Complementar - SMS/CACAC, com a participação de Sílvia Rocha Pereira e Fernanda Ferlini Scholz do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria, Shirley Sampe e Alice Angela C. de Almeida do CACAC e Sandra Lucia Brum, da Regulação do SUS - REGSUS.
- 31/08/2022 - Participação no Fórum de Pontos Focais sobre a Política de Atendimento ao Cidadão, organizado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, com Rafael Martins Fialho e Maria Cristina Lucchesi da SMIT e Sílvia Rocha Pereira e Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria.

• 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 AGOSTO 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.

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

COMUNICADO SAÚDE

Divisão de Ouvidoria divulga boletim com indicadores de demandas e atendimentos de julho

A mais recente edição do boletim Ouvidoria em Dados, de julho 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 (CRSs) e as respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STSs), 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 julho, foram 8.008 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 abaixo ou acesse o link:

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

saudeprefsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

12/08//2022 - Divulgação do Boletim Ouvidoria em Dados no Comunicado Saúde

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2022

REDE DE OUVIDORIA NO BOLETIM SAÚDE EM DADOS - CEINFO

Pela primeira vez os dados da Rede de Ouvidoria constam no **Boletim CEInfo “Saúde em Dados”** 2022, publicação em formato eletrônico com periodicidade anual elaborado pela Coordenação de Epidemiologia e Informação - CEInfo, da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo. A Ouvidoria está representada em duas páginas da publicação, com dados sobre Manifestações recebidas por meio de comunicação e tipologia, segundo Coordenadoria Regional de Saúde e Supervisão Técnica de Saúde / instância de ocorrência. Os dados de Ouvidoria referem-se ao ano de 2021, baseados no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS.



Capa do Boletim Saúde em Dados 2022

REDE DE OUVIDORIA SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO Boletim CEInfo SAÚDE EM DADOS 25

Manifestações recebidas / registradas (n), razão (/10.000 atendimentos), meio de comunicação (%), tipologia (%) segundo Coordenadoria Regional de Saúde e Supervisão Técnica de Saúde / instância de ocorrência. Município de São Paulo, 2021.

| Instância de ocorrência | Manifestações | | Meio de comunicação (%) | | | | | | | | Informação registrada (%) |
|---------------------------------|---------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------|--------------------------|-----------------------------|-------------|-------------|------------|---------------------------|
| | Total (n) | Razão* (/10.000 atendimentos) | Telefone | Fornecedores de serviços de saúde | Presencial | Carta/Correio eletrônico | Solicitação* / atendimento* | E-mail** | Outros*** | | |
| Cidade | 2.025 | 22,7 | 79,2 | 18,4 | 2,3 | 2,8 | 76,8 | 8,8 | 13,4 | 2,3 | |
| Centro | 1.003 | 22,8 | 79,2 | 18,2 | 1,7 | 3,4 | 82,4 | 6,7 | 8,9 | 2,4 | |
| Sul | 1.022 | 22,7 | 79,4 | 18,6 | 2,7 | 3,3 | 80,4 | 10,1 | 12,9 | 2,6 | |
| Interior | 10.499 | 10,9 | 89,8 | 10,4 | 0,7 | 1,4 | 90,2 | 1,9 | 4,9 | 0,9 | |
| Cidade | 1.204 | 12,8 | 89,8 | 8,8 | 0,0 | 0,3 | 89,4 | 1,8 | 2,9 | 0,7 | |
| Emetida Maternidade | 1.304 | 9,3 | 77,9 | 19,2 | 0,5 | 2,4 | 89,3 | 6,0 | 4,1 | 1,7 | |
| Colúmbares | 1.472 | 13,8 | 76,8 | 9,6 | 0,4 | 0,7 | 89,4 | 11,0 | 3,7 | 1,2 | |
| Ram Paulista | 2.010 | 13,3 | 87,1 | 18,8 | 1,1 | 1,2 | 88,1 | 7,9 | 3,0 | 0,9 | |
| Itaquera | 1.576 | 13,3 | 86,2 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 94,5 | 8,0 | 5,0 | 1,0 | |
| São Mateus | 2.090 | 9,3 | 87,4 | 9,3 | 1,7 | 1,1 | 91,3 | 3,3 | 4,8 | 0,8 | |
| São Miguel | 1.240 | 11,9 | 86,2 | 12,5 | 0,0 | 0,0 | 91,7 | 6,7 | 4,1 | 1,3 | |
| Região | 10.288 | 10,8 | 79,8 | 18,2 | 1,8 | 2,7 | 88,7 | 10,9 | 5,8 | 1,8 | |
| Casa Maternidade | 1.438 | 10,8 | 82,8 | 22,8 | 0,3 | 0,7 | 85,3 | 1,2 | 4,7 | 1,8 | |
| Programa de Saúde | 1.421 | 14,7 | 82,8 | 11,3 | 1,3 | 2,4 | 89,7 | 1,0 | 5,1 | 1,0 | |
| Atibaia | 1.037 | 16,1 | 82,8 | 8,3 | 18,0 | 10,1 | 71,2 | 10,9 | 2,9 | 1,3 | |
| Paulista | 1.070 | 16,1 | 82,8 | 11,8 | 1,6 | 1,0 | 81,3 | 11,4 | 6,0 | 1,5 | |
| Santa Cecília | 2.304 | 14,8 | 79,2 | 17,0 | 1,3 | 0,8 | 82,4 | 7,9 | 8,3 | 1,3 | |
| São Mateus/Luzitânia | 2.296 | 12,8 | 82,7 | 9,2 | 0,2 | 0,0 | 89,8 | 10,1 | 3,2 | 0,8 | |
| Interior | 8.791 | 10,5 | 79,9 | 19,5 | 0,8 | 3,3 | 89,3 | 1,8 | 14,9 | 1,7 | |
| Araraquã | 2.497 | 12,7 | 82,7 | 12,0 | 0,4 | 0,0 | 90,4 | 1,9 | 4,9 | 1,2 | |
| São Paulo/Interior | 2.234 | 16,8 | 77,4 | 22,8 | 0,3 | 3,7 | 79,8 | 5,6 | 10,4 | 2,6 | |
| Região | 10.499 | 10,9 | 79,8 | 18,4 | 0,8 | 3,6 | 79,9 | 8,0 | 6,0 | 1,8 | |
| Sorocaba | 2.122 | 13,0 | 82,1 | 12,0 | 0,3 | 0,7 | 90,7 | 7,4 | 10,0 | 1,1 | |
| Maternidade/Paraná/Casimiro | 1.349 | 15,8 | 85,8 | 12,8 | 0,2 | 0,2 | 79,2 | 10,0 | 8,8 | 1,4 | |
| Paulista | 1.233 | 14,7 | 82,8 | 12,8 | 0,5 | 0,0 | 87,2 | 6,7 | 5,1 | 0,9 | |
| Maternidade/Itapetininga | 1.474 | 16,1 | 82,8 | 12,4 | 0,2 | 0,0 | 79,2 | 10,0 | 7,9 | 2,2 | |
| São Paulo/Interior/Itapetininga | 2.776 | 13,3 | 82,8 | 14,5 | 0,4 | 1,0 | 78,7 | 10,7 | 14,8 | 1,8 | |
| Região | 10.499 | 10,7 | 79,9 | 18,4 | 0,8 | 3,6 | 79,9 | 8,0 | 6,0 | 1,8 | |
| Campolim | 2.708 | 8,7 | 86,4 | 11,8 | 0,3 | 1,5 | 86,1 | 4,7 | 4,3 | 1,3 | |
| Castel de São Paulo | 1.438 | 12,8 | 89,8 | 9,5 | 0,3 | 0,1 | 81,3 | 4,2 | 6,1 | 0,8 | |
| Maria Mônica | 2.180 | 1,0 | 88,5 | 10,0 | 0,5 | 0,0 | 88,9 | 1,6 | 4,4 | 1,1 | |
| Paulista | 951 | 6,0 | 84,6 | 13,3 | 0,2 | 1,1 | 89,8 | 0,8 | 4,8 | 0,5 | |
| Santa Amélia/Cidade Ademar | 1.413 | 12,0 | 84,0 | 12,2 | 0,7 | 0,1 | 83,3 | 10,4 | 4,0 | 1,2 | |
| Região | 14.444 | 10,7 | 79,7 | 19,7 | 1,0 | 3,1 | 81,3 | 11,3 | 4,7 | 1,3 | |
| Município de São Paulo | 20.288 | 14,5 | 79,2 | 18,4 | 1,8 | 2,8 | 82,4 | 1,8 | 6,4 | 1,7 | |

REDE DE OUVIDORIA SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO Boletim CEInfo SAÚDE EM DADOS 26

Manifestações recebidas / registradas (n), meio de comunicação (%), tipologia (%) segundo instância de ocorrência. Município de São Paulo, 2021.

| Instância de ocorrência | Manifestações (n) | Meio de comunicação (%) | | | | | | | | Tipologia (%) |
|---|-------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------|--------------------------|-----------------------------|------------|------------|---------------------------|---------------|
| | | Telefone | Fornecedores de serviços de saúde | Presencial | Carta/Correio eletrônico | Solicitação* / atendimento* | E-mail** | Outros*** | Informação registrada (%) | |
| Coordenadoria Regional de Saúde | 43.111 | 79,0 | 18,0 | 0,0 | 1,4 | 88,4 | 6,3 | 5,8 | 1,4 | |
| Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU | 291 | 88,0 | 6,8 | 0,0 | 4,4 | 63,2 | 28,1 | 6,8 | 1,0 | |
| Coordenação de Atenção Hospitalar | 5.907 | 14,4 | 19,1 | 10,9 | 34,8 | 71,3 | 21,7 | 3,9 | 1,3 | |
| Equipe de Atenção Primária Municipal | 4.182 | 18,0 | 19,4 | 47,4 | 6,8 | 78,2 | 4,7 | 8,8 | 1,8 | |
| Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA | 708 | 11,3 | 21,1 | 1,4 | 10,8 | 41,1 | 0,1 | 10,0 | 10,0 | |
| Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico | 401 | 5,2 | 4,2 | 0,0 | 10,5 | 10,0 | 1,2 | 2,7 | 1,0 | |
| SUS - Saúde Integral | 3.389 | 18,2 | 0,2 | 1,2 | 1,4 | 10,2 | 1,8 | 2,8 | 1,2 | |
| Município de São Paulo | 77.803 | 79,2 | 18,4 | 0,2 | 1,8 | 82,8 | 6,8 | 6,8 | 1,7 | |

Páginas 25 e 26 do Boletim Saúde em Dados da CEInfo destaca os dados da Rede de Ouvidoria

Para acesso ao material completo:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/capas_publicacoes/Boletim_CEInfo_Dados_2022.pdf

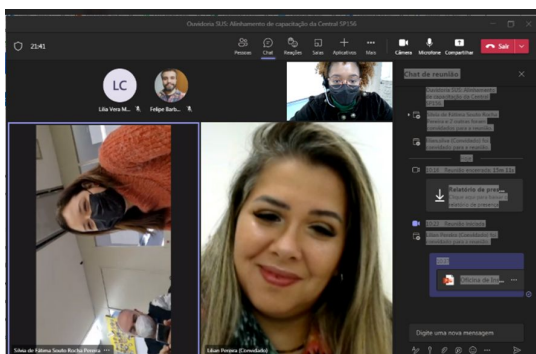
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2022

• CAPACITAÇÃO DOS OPERADORES DA CENTRAL SP 156

A Divisão de Ouvidoria vem aprimorando seus processos de trabalho e para tanto realizou capacitações com os operadores da Central SP 156 que acolhem as demandas de ouvidoria por telefone.



19/08/2022 - Reunião de alinhamento para Capacitação de Operadores Central SP 156, com participação de Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, do Núcleo Técnico, João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico, ambos da Divisão de Ouvidoria, Maria Luisa Lima Teixeira da SMIT e Lilia Vera Miranda Costa, da BrBPO, empresa contratada que opera o sistema.

As capacitações ocorreram de 22 a 25 de agosto na BrBPO, localizada na Móca, conduzidas por Sílvia, João e Leila, respectivamente coordenadores dos Núcleos Técnico, Apoio Estratégico e Qualidade e Relacionamento com a Rede e também Leonardo Vicente Oguchi, do Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria. Para possibilitar a participação de todos os operadores, foram realizadas 9 turmas com 2 horas cada, nos períodos da manhã, tarde e noite, com 40 operadores capacitados.



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2022

- OFICINAS DE IMPLANTAÇÃO DA PAQ - PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NA REDE DE OUVIDORIAS**

Visando melhorar a qualidade de inserção de demandas e das respostas dadas aos munícipes pelas áreas responsáveis, a Divisão de Ouvidoria vem aprimorando e expandindo a utilização pela Rede de Ouvidorias de um mecanismo de controle criado internamente, denominado Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ. Primeiramente foram realizadas oficinas com a equipe do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria e no mês de Agosto para as 6 Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde, posteriormente para as 27 Supervisões Técnicas de Saúde, Rede Hospitalar, HSPM e SAMU. As capacitações ocorreram no auditório do SAMU, localizado no Bom Retiro.



02/08/2022 - Oficina com as Ouvidoras e Ouvidores de Coordenadorias Regionais de Saúde - período da manhã



04/08/2022 - Oficina com Rede Hospitalar, SAMU e HSPM



04/08/2022 - Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava em explanação durante Oficina PAQ com Rede Hospitalar



04/08/2022 - Equipe gestora da Divisão de Ouvidoria e Coordenadora do SAMU, Maisa Ferreira dos Santos.



04/08/2022 - Coordenadora do Núcleo Técnico, Sílvia Rocha Pereira, durante capacitação PAQ



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2022

• 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.

COORDENADORIA REGIONAL OESTE



26/08/2022 - Reunião de apoio técnico com Ouvidora da Ouvidoria da CRS Oeste, Selma Goulart de Almeida e Glaucia Moia, organizada pela Divisão de Ouvidoria com participação de Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, do Núcleo Técnico, João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico, e Leonardo Vicente Oguchi, do Núcleo de Gestão do Conhecimento

COORDENADORIA REGIONAL SUDESTE



29/08/2022 - Reunião de apoio técnico com Ouvidora da Ouvidoria da CRS Sudeste, Solange Cervera Faria, organizada pela Divisão de Ouvidoria com participação de Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, do Núcleo Técnico, João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico, e Leonardo Vicente Oguchi, do Núcleo de Gestão do Conhecimento

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2022

● REUNIÃO COM COVISA

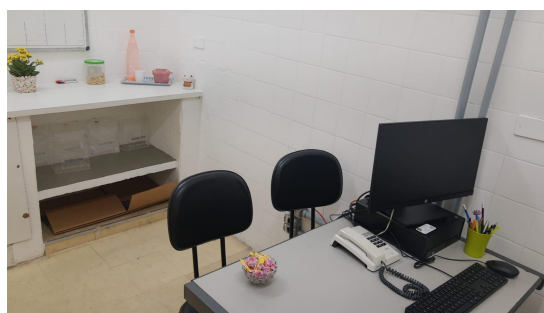
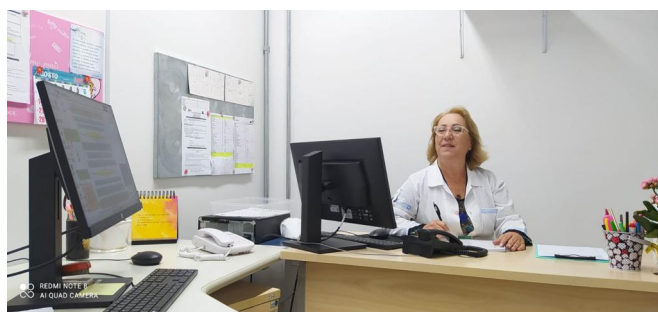
Reunião de alinhamento de demandas da Vigilância Sanitária, para inclusão de novos códigos de Doenças, Agravos e Programas de Saúde - DAPS no Sistema OuvidorSUS para melhor classificação das demandas, a fim de obter relatórios com dados mais qualificados.



18/08/2022- Reunião com COVISA, com a participação do Diretor da Divisão de Vigilância Sanitária de Produtos de Interesse à Saúde - DVPSIS, Manoel Bernardes de Lara. Junior, além da Coordenadora do Núcleo de Vigilância de Serviços de Interesse à Saúde, Virginia Cláudia Pineli Alves e Derick Carneiro Ribeiro. Da Divisão de Ouvidoria participaram Sílvia Rocha Pereira do Núcleo Técnico e João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico.

● EVENTO DE INAUGURAÇÃO DA SALA DE OUVIDORIA DO HOSPITAL MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO DE SABOYA

No dia 17/08/2022, a Divisão de Ouvidoria foi representada por Sílvia Rocha Pereira e Leila Tufano no evento de inauguração da sala de Ouvidoria do Hospital Saboya. A nova sala conta com melhor ambiência para desenvolvimento dos trabalhos e acolhimento aos munícipes que buscam por atendimento presencial para registro de suas manifestações na Ouvidoria do hospital.



No sentido horário, descerramento de fita inaugural da sala da ouvidoria, com diretora técnica Dra. Josiane Motta e Ouvidora Marília Galindo; sala da ouvidoria; sala de acolhimento; presença de Leila e Sílvia da Divisão de Ouvidoria, da Ouvidora e do Diretor do Pronto Socorro, Dr. Eduardo

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2022

- **PARTICIPAÇÃO NA OFICINA DE CONSOLIDAÇÃO DA REESTRUTURAÇÃO SERMAP/COCIN/OUVIDORIA - PARTE II**

A equipe gestora da Divisão de Ouvidoria participou dia 08/08/2022, juntamente com a Coordenadoria de Controle Interno - COCIN da Segunda Oficina de Reestruturação organizada pela Assessoria de Planejamento de SMS, ASPLAN, com análise da inserção das instâncias de SERMAP segundo o Decreto 59.685 de 13/08/2020, para fins de futura adequação das estruturas.



08/08/2022- Equipe de ASPLAN realizou Oficina com coordenação de Andreza Tonasso Galli, com o coordenador de COCIN Dr. Antonio Carlos Franco e sua equipe da Divisão de Auditoria e da Divisão de Ouvidoria, com a Ouvidora Rosane e sua equipe gestora.

- **ALINHAMENTO DE DEMANDAS SOBRE MONKEYPOX**



10/08/2022- Reunião com COVISA para organização do fluxo de recebimento e encaminhamento de demandas referentes ao Monkeypox, com a participação de Mariana Nogueira Ferreira do Núcleo de Ações Descentralizadas do COVISA e Sandra Ery Kojo da Assessoria do Gabinete da COVISA. Da Divisão de Ouvidoria participaram Sílvia Rocha Pereira do Núcleo Técnico e João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico

- **REUNIÃO COM ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE SOBRE CAPACITAÇÕES PARA A REDE**



18/08/2022- Reunião com Diretor da Escola Municipal de Saúde, Marcelo Scrocco, sobre capacitações para a rede de saúde que estão sendo estruturadas pela EMS. Da Divisão de Ouvidoria participaram João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico e Maria Lucia Bom Angelo do Núcleo de Gestão do Conhecimento.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2022

• 18/08 - DIA DO ESTAGIÁRIO

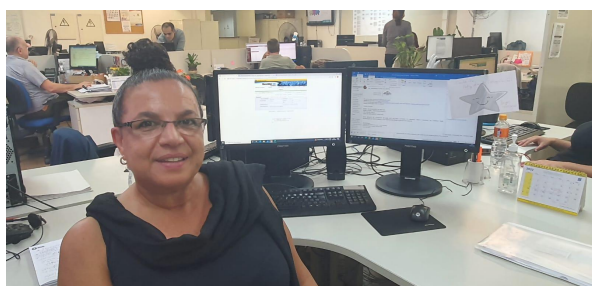
Em comemoração ao **Dia do Estagiário**, destacamos a atuação de duas estagiárias da Divisão de Ouvidoria, que muito têm contribuído para o desenvolvimento das atividades do setor.

Uma delas é a **Cacilda Mendes Pereira Júlio**, que cursa o 8º semestre do Curso de Políticas Públicas na USP. Iniciou seu estágio em janeiro de 2022 e atua no Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede da Divisão de Ouvidoria. Suas atividades abrangem fazer análise de demandas externas e encaminhá-las aos hospitais que pertencem à Rede Municipal de Saúde. Incentivada pelo trabalho que é desenvolvido na Ouvidoria, Cacilda tem aproveitado oportunidades de formação complementar com cursos sobre a Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados, entre outros.

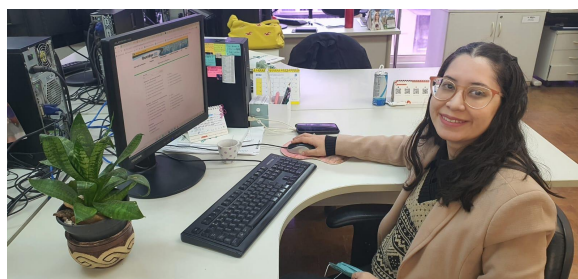
O percurso de Cacilda é inspirador: voltou a estudar depois de 30 anos. Fez cursinho popular da POLI-USP, prestou o ENEM por 2 vezes até realizar seu sonho de ingressar no curso de Ciências Sociais na UNIFESP, que cursou por 2 anos, posteriormente transferindo-se para o curso atual.

Diz Cacilda: “O que me fez buscar esta vaga foi o desejo de estagiar no serviço público. Vivencio na prática tudo que aprendi nas disciplinas da faculdade”. Refere que o ambiente de trabalho é excelente, acolhedor, alegre e colaborativo. Como sugestão para a melhoria do programa de estágio, refere seu desejo de que haja mais inclusão da população negra, em especial mulheres, para ocuparem as vagas de estágio.

O setor conta também com **Carina Pazini Cavalcante, a Nina**, que estagia na Divisão desde maio de 2021. Está no 8º semestre do Curso de Saúde Pública, na Faculdade de Saúde Pública da USP e diz: “O estágio tem sido muito valioso para minha formação profissional, principalmente quando cursei as disciplinas referentes à gestão, pois eu já conhecia na prática o funcionamento do SUS, seus fluxos e gargalos”. Nina pretende trilhar esse caminho da gestão pública quando se formar. Destaca que o estágio conta como pontuação extra para se candidatar na pós-graduação e também conta créditos como estágio curricular. Nina atua no Núcleo Técnico, direcionando demandas que são registradas via Ministério da Saúde pelo telefone 136 e também fazendo o aceite das demandas registradas pela internet, além de trabalhar com a Avaliação da Qualidade de Inserção das Demandas. Refere que sempre tem o suporte necessário da equipe para desenvolver seu trabalho.



Cacilda Mendes Pereira Júlio



Nina Pazini Cavalcante

• COMO ESTAGIAR NA DIVISÃO DE OUVIDORIA

- Há vagas para a Divisão de Ouvidoria nas seguintes áreas de atuação: Planejamento e Gestão, Políticas Públicas, Saúde Pública, Administração e Tecnologia da Informação.
- O estágio é remunerado com carga horária de 4 horas diárias, perfazendo 20 horas semanais. O início é possibilitado a partir do 2º até o penúltimo semestre do curso, sendo orientado por profissionais da Divisão de Ouvidoria.
- As contratações de estagiários são realizadas pela Coordenação Setorial de Estágio da SMS, por intermédio do Centro de Integração Empresa-Escola [CIEE](#). Para concorrer a uma vaga é necessário se cadastrar no site do [CIEE](#) e também enviar curriculum para jaguiar@prefeitura.sp.gov.br

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 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>

