

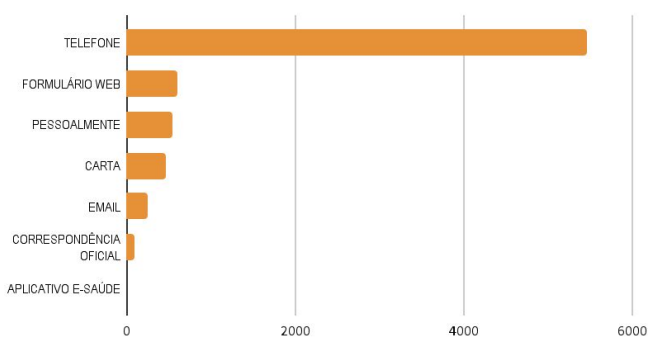
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

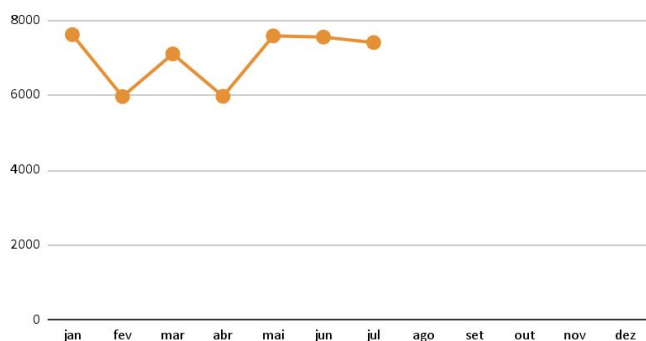
Julho de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

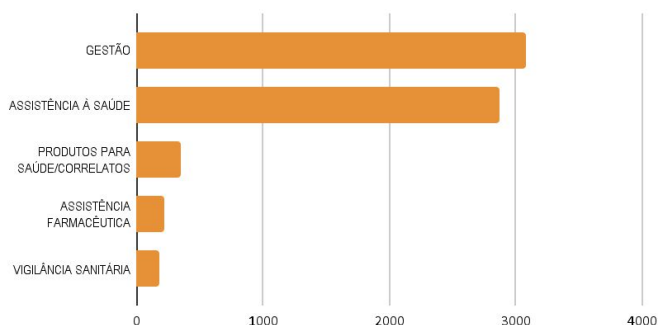
MEIOS DE ATENDIMENTO



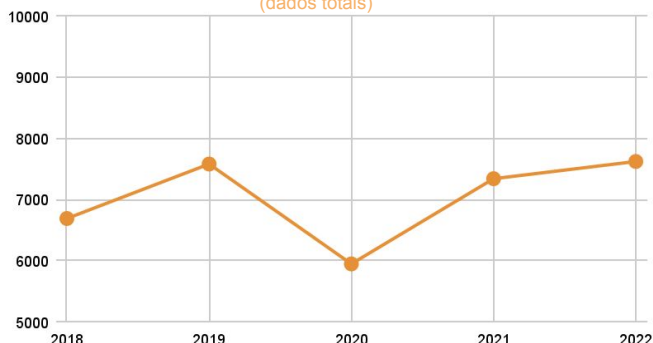
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 239
manifestações por dia, 10 por hora**

8.008*

**Manifestações
recebidas em**

Julho 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**
**37%
RECLAMAÇÕES**
**10%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

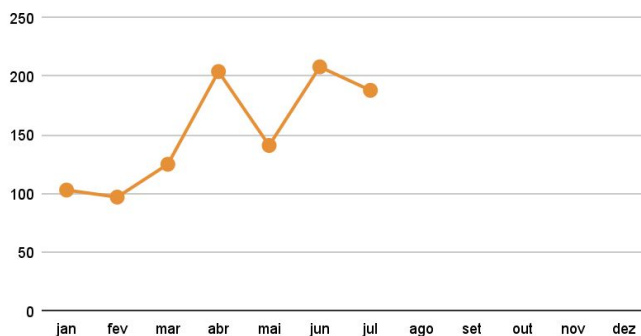
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

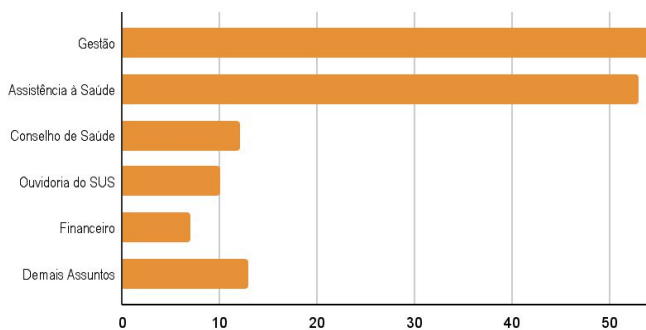
Julho de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

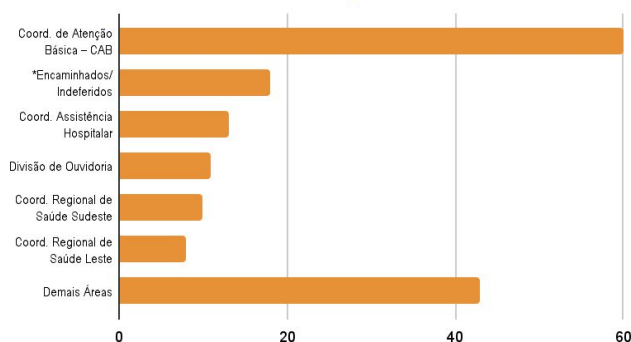


ASSUNTOS RECORRENTES



188
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 12 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	23
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).**

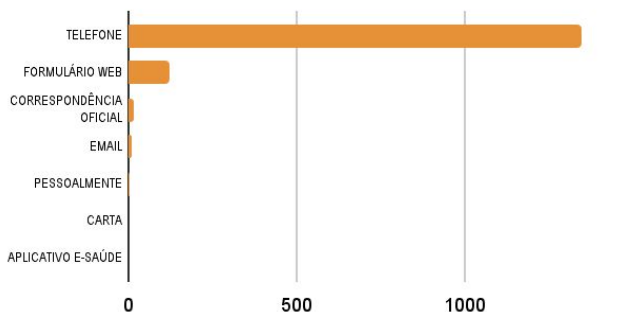
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

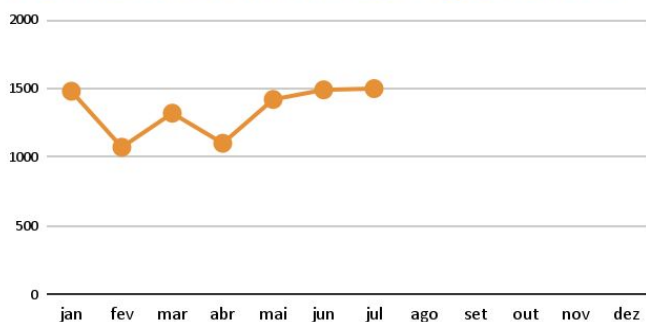
Julho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

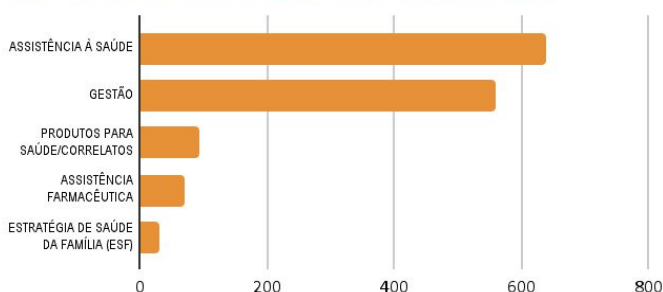
MEIOS DE ATENDIMENTO



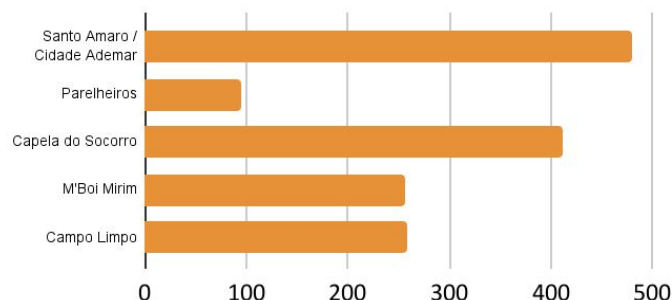
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 48 manifestações por dia, 2 por hora

1.501*

Manifestações recebidas em

Julho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

57% SOLICITAÇÕES
33% RECLAMAÇÕES
7% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
1% SUGESTÕES
0% INFORMAÇÃO

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

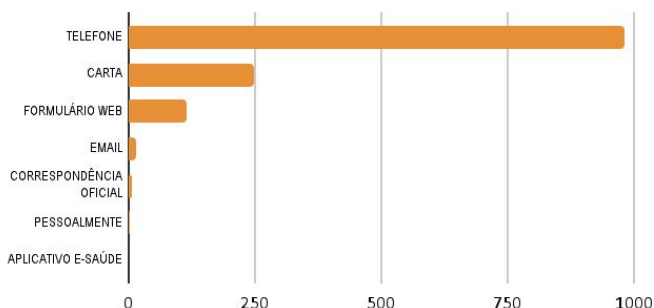
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

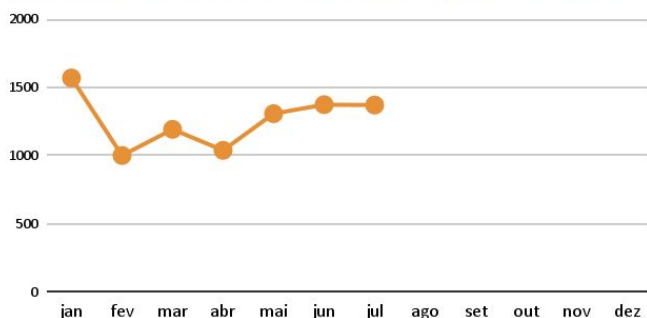
Julho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

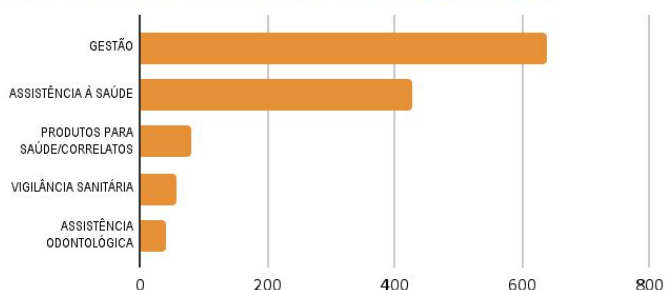
MEIOS DE ATENDIMENTO



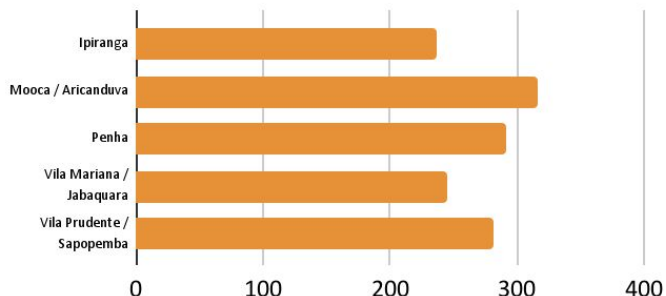
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 44 manifestações por dia, 2 por hora

1.372*

Manifestações recebidas em

Julho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

42% SOLICITAÇÕES
37% RECLAMAÇÕES
15% ELOGIOS
4% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
1% SUGESTÕES

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

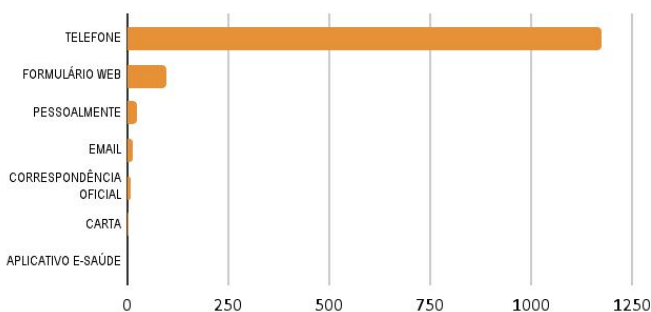
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

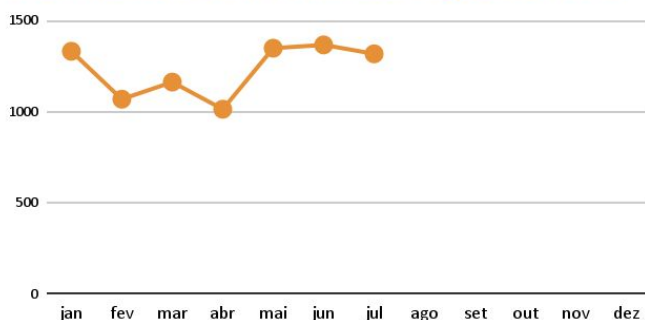
Julho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

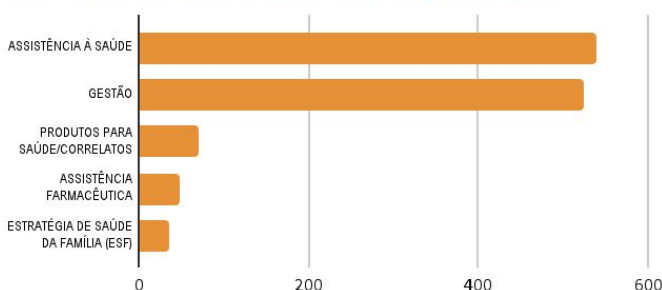
MEIOS DE ATENDIMENTO



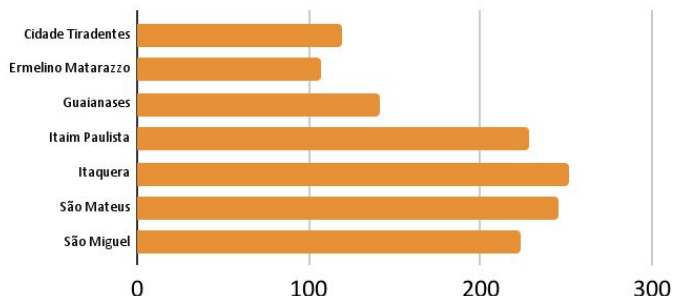
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.318*

Manifestações recebidas em

Julho 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>

54% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
9% ELOGIOS
1% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

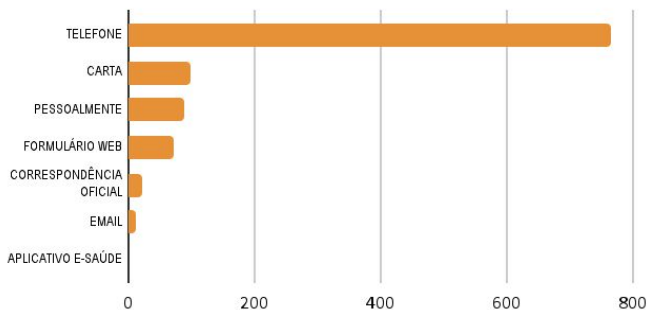
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

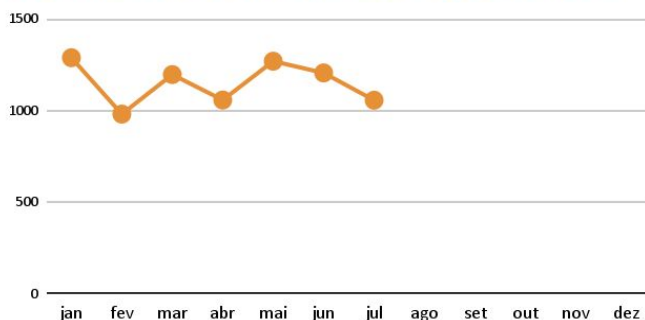
Julho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

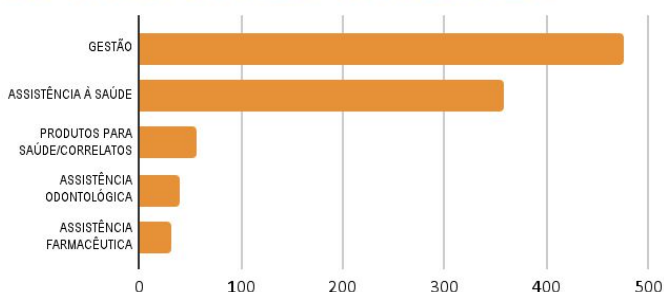
MEIOS DE ATENDIMENTO



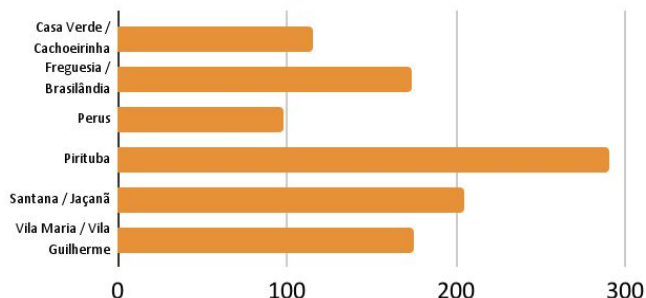
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Norte, em média são
registradas 34 manifestações
por dia, 1 por hora

1.057*

Manifestações
recebidas em

Julho 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
35%
RECLAMAÇÕES
15%
ELOGIOS
2%
DENÚNCIAS
2%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

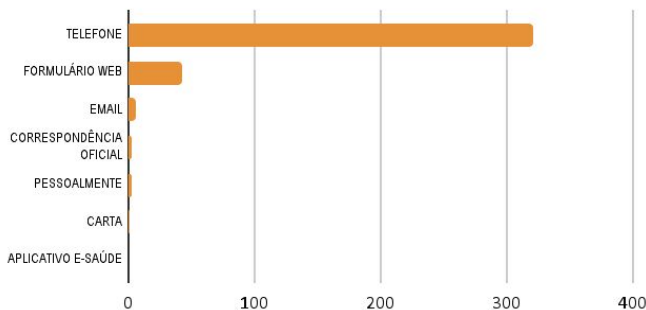
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

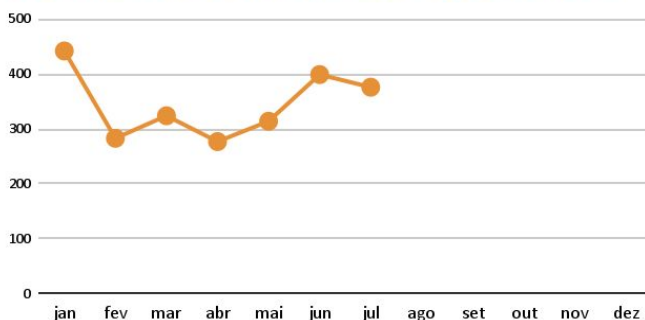
Julho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

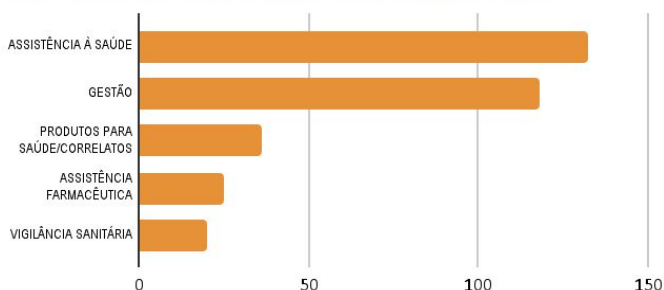
MEIOS DE ATENDIMENTO



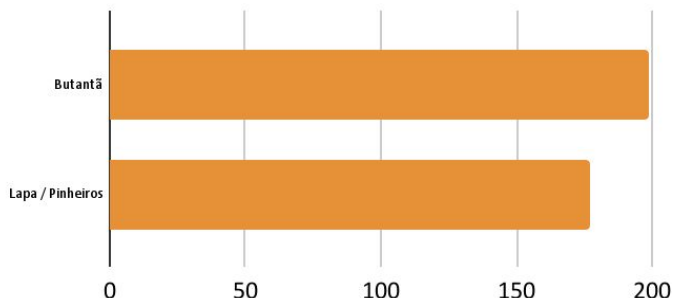
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

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

376 *

Manifestações recebidas em

Julho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

55% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
5% DENÚNCIAS
3% ELOGIOS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

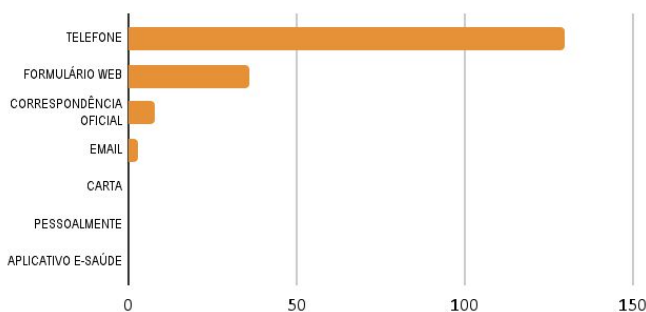
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

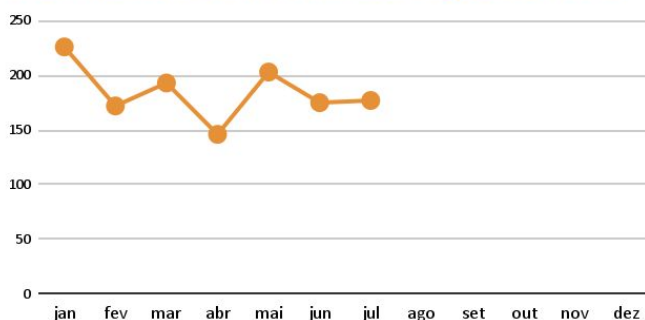
Julho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

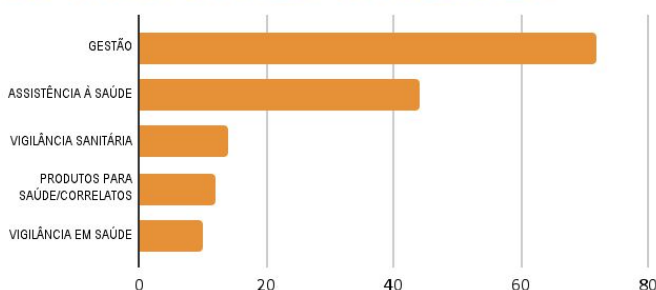
MEIOS DE ATENDIMENTO



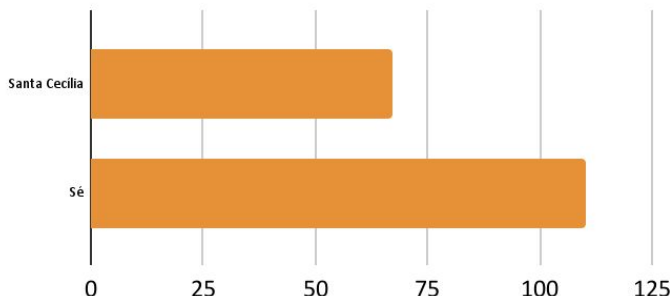
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

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

177 *

Manifestações recebidas em

Julho 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>

44%
RECLAMAÇÕES
38%
SOLICITAÇÕES
9%
DENÚNCIAS
8%
ELOGIOS
1%
INFORMAÇÃO
1%
SUGESTÕES

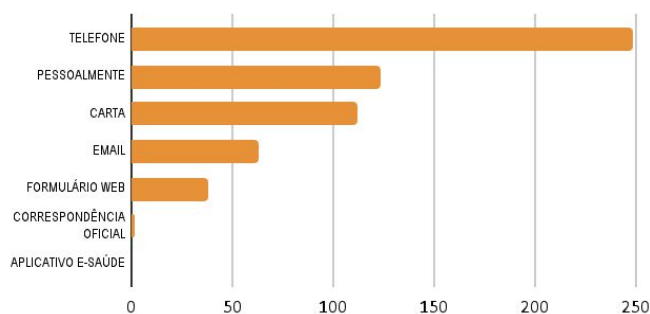
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

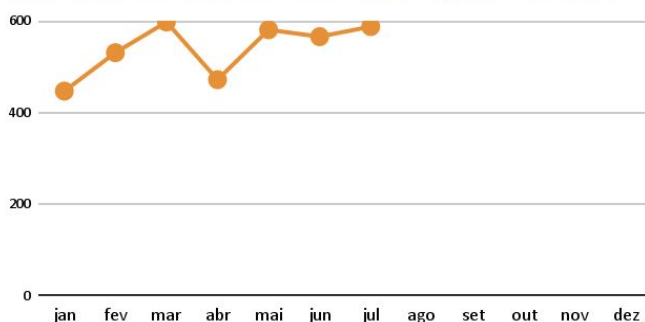
Julho de 2022

REDE HOSPITALAR

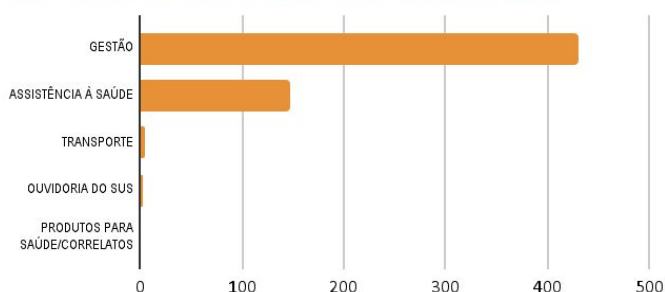
MEIOS DE ATENDIMENTO



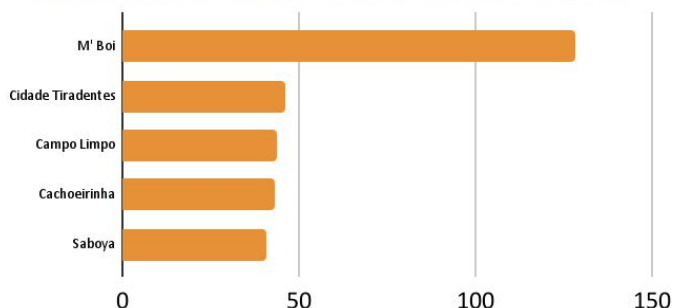
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

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

588 *

Manifestações
recebidas em

Julho 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%
RECLAMAÇÕES
25%
SOLICITAÇÕES
16%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
0%
SUGESTÕES
0%
INFORMAÇÃO

Divisão de Ouvidoria

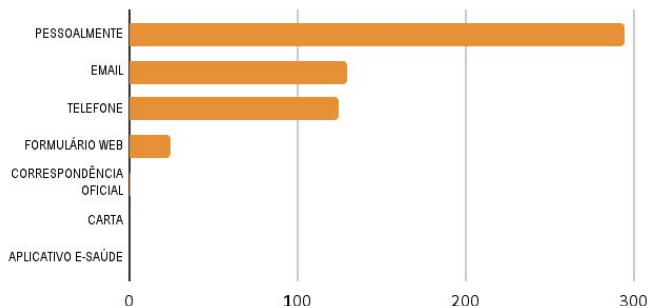
Boletim Ouvidoria em Dados

Julho de 2022

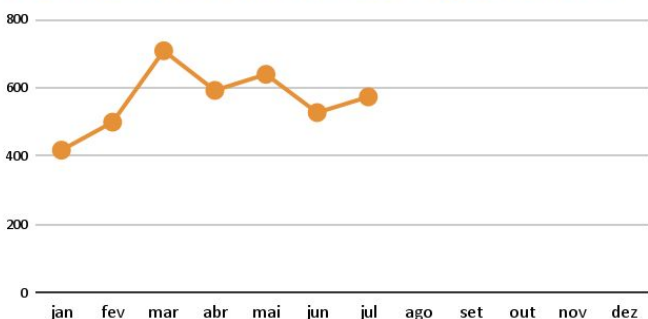
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



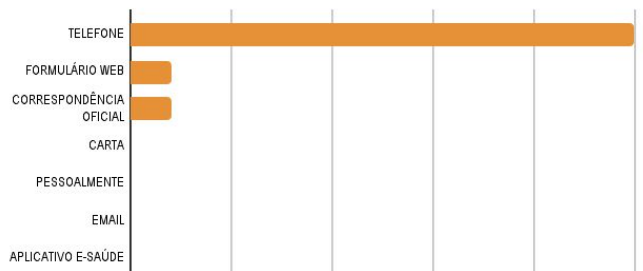
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



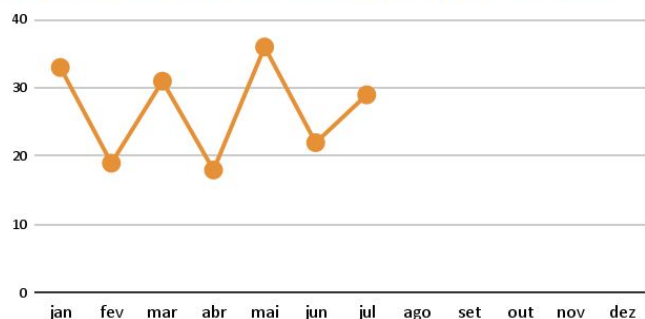
A cada 11 reclamações, 1 elogio é feito

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

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

574*

Manifestações recebidas em Julho de 2022
HSPM

29*

Manifestações recebidas em Julho 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

62%
SOLICITAÇÕES
34%
RECLAMAÇÕES
3%
ELOGIOS
1%
SUGESTÕES
1%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO

SAMU

62%
RECLAMAÇÕES
17%
ELOGIOS
17%
DENÚNCIAS
3%
SOLICITAÇÕES
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 2022

• ACONTECE

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

Julho

- Reuniões com Secretaria Executiva de Atenção Básica e Vigilância Sanitária - SEABEVS para definição de fluxos dos pedidos de informação e-SIC de responsabilidade da área;
- Participação nas Reuniões do Núcleo de Gestão da Qualidade de SMS;
- Reunião com SMIT sobre atualização da Carta de Serviços sobre Ouvidoria;
- Participação da Divisão de Ouvidoria, juntamente com o Coordenador de COCIN, Dr. Antônio Carlos Franco e equipe da Auditoria, na Oficina de Consolidação da Reestruturação de SERMAP/COCIN/Núcleo de Qualidade, coordenada pela ASPLAN - Assessoria de Planejamento da SMS;
- Participação na webconferência no Projeto Piloto do sistema Ouvidor SES/SP – versão municipal, abordando as atualizações efetivadas no sistema até o momento, além de outros assuntos da organização e competências das Ouvidorias da Saúde;
- Participação no treinamento on line realizado pela Controladoria-Geral da União - CGU - sobre a Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias SUS;
- Participação em reunião com o diretor da Escola Municipal de Saúde, Marcelo Scrocco e Betina Black Dalarmelino, a pedido da Coordenadoria da Atenção Básica, Sandra Goecocheia, para definição de estratégia para melhoria dos processos de trabalho nas UPAs e PSs da rede municipal.
- Participação na reunião com a Divisão de Transparência Passiva da Ouvidoria Geral do Município, a convite da Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben, para tratar da elaboração de portaria conjunta intersecretarial referente às classificações dos temas e assuntos mais recorrentes na Secretaria Municipal da Saúde demandados por meio do Sistema de Informação ao Cidadão - e-sic. Da Divisão de Ouvidoria participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Leonardo Oguchi. Da OGM, participaram Liliane Carrillo da Silva, Diretora da Divisão de Transparência Passiva, Sheila Malta e Giselle Melo.

• 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 setorializado 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 JULHO 2022

• APOIO À GESTÃO DAS OUVIDORIAS DAS CRS



Em 05/07/2022 ocorreu na sala da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, da SMS, Reunião do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria com a Ouvidora da CRS Norte, Elba Teixeira Soares. O objetivo foi prestar apoio à Ouvidora da CRS na gestão das caixas de demandas pertinentes.

05/07//2022 - Reunião com Ouvidora da CRS Norte, Elba Teixeira Soares, a Coordenadora do Núcleo Técnico Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira e o técnico João Aguiar do Núcleo de Apoio Estratégico.

• REUNIÃO COM ÁREAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Em 07/07/2022 ocorreu reunião da Divisão de Ouvidoria com a **Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS**. A pauta foi a ativação e a habilitação de técnicos da CAS como **Ponto de Resposta** e alinhamento de fluxos de trabalho das demandas de Ouvidoria na Subrede da CAS da SMS/SP.



07/07//2022 - Reunião com CAS

Participaram o Coordenador de COCIN, Dr. Antonio Carlos Franco, a Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, o técnico da Divisão de Ouvidoria João Aguiar, a Coordenadora do Núcleo Técnico Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira e a equipe do CAS: Roberto Carlos Rossato, Aleksandro Luciano Trindade e Lucianne Santiago Nouvel Batista.

VOCÊ SABE O QUE A DIFERENÇA ENTRE PONTO DE RESPOSTA E PONTO FOCAL DE e-SIC?

Vejam como são definidos na **Portaria Nº 166 de 14/04/2021** que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidoria dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde:

- **Ponto de resposta:** é o órgão ou departamento associado à manifestação que é o interlocutor da Rede para tratar das demandas de ouvidorias.
- **Ponto Focal e-SIC** é o Operador do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) na Divisão de Ouvidoria do SUS, perante a Controladoria Geral do Município.
 - Para fins internos, cada área técnica da SMS tem servidores designados como ponto focal titular e um suplente para responder pedidos de informação registrados no Sistema e-SIC e demandas de Ouvidoria.

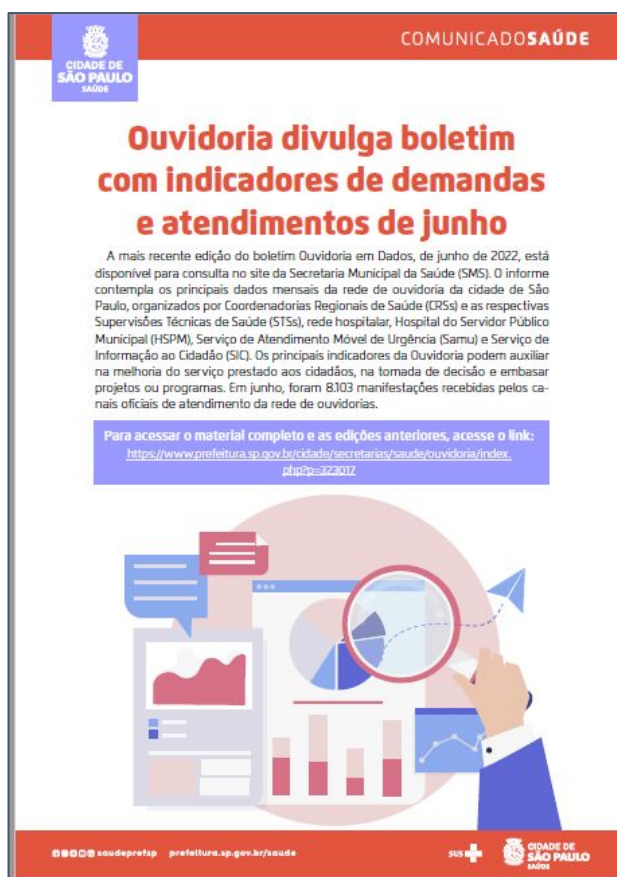
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 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

Ouvidoria divulga boletim com indicadores de demandas e atendimentos de junho

A mais recente edição do boletim Ouvidoria em Dados, de junho 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 junho, foram 8.103 manifestações recebidas pelos canais oficiais de atendimento da rede de ouvidorias.

Para acessar o material completo e as edições anteriores, acesse o link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?n=123017>

18/07//2022 - Boletim Ouvidoria em Dados no Comunicado Saúde

saudeprefsp - prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 2022

• ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS NO BRASIL

Dando andamento ao processo de Acreditação pelo qual a Divisão de Ouvidoria está passando, foi realizada reunião online com o coordenador do Projeto, Dr. José Inácio Jardim Motta, a Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e a Coordenadora do Núcleo de Gestão do Conhecimento, Maria Lucia Bom Angelo. A avaliação externa deverá ocorrer na semana de 19 a 23 de setembro, com a presença de três avaliadores designados pela FIOCRUZ, instituição que coordena o processo de Acreditação, inédita no Brasil. Antes da data da avaliação, a Divisão de Ouvidoria promoverá reuniões de esclarecimentos com os envolvidos no processo.



13/07/2022 - Reunião online para alinhamento das próximas etapas do processo de Acreditação da Divisão de Ouvidoria

• ONDE ESTAMOS NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL



• PROJETO PILOTO ACREDITAÇÃO REDE DE OUVIDORIA

As Ouvidorias do HM Dr. Alípio Correa Netto e do Hospital do Servidor Público Municipal serão as primeiras a participar do Projeto de Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias. A ouvidora do HM Alípio, Janaína Salmeirão participou de reunião online com a Divisão de Ouvidoria e Coordenação do Projeto, Dr. Inácio Motta. No dia seguinte, participou das instruções de detalhamento do projeto, com Maria Lucia Bom Angelo do Núcleo de Gestão do Conhecimento, que está conduzindo o processo no âmbito da Divisão de Ouvidoria.



26/07//2022 - Reunião com coordenador do Projeto, Divisão de Ouvidoria e Ouvidora do HM Alípio Correa Netto



27/07//2022 - Reunião com Divisão de Ouvidoria e Ouvidora do HM Alípio Correa Netto, para detalhamento do Projeto

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 2022

• CAPACITAÇÕES

A Divisão de Ouvidoria vem aprimorando seus processos de trabalho e para tanto o Núcleo Técnico, sob coordenação de Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, realizou Oficinas de Capacitação que foram realizadas em duas etapas: a primeira focando a qualidade de inserção das demandas e a segunda abordando a qualidade da resposta.

Com a participação ativa da equipe técnica da Divisão de Ouvidoria, houve alinhamento de fluxos de trabalho para o registro de demandas no Sistema Ouvidor SUS, seguindo os protocolos contidos no Manual do Sistema Ouvidor SUS.

1ª Oficina de Inserção de Demandas - 11/07/2022



11/07//2022 - Oficina Parte 1
Equipe do Núcleo Técnico da
Divisão de Ouvidoria

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

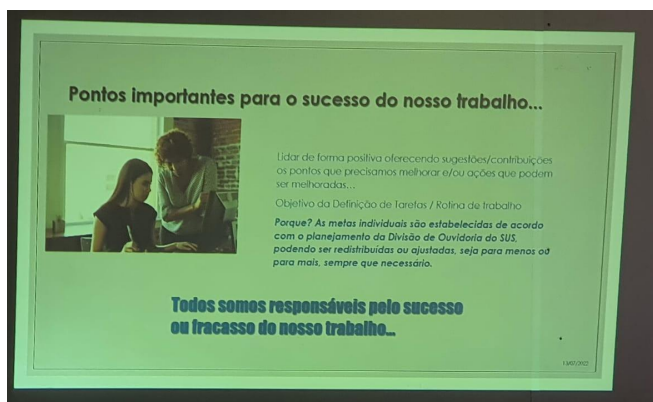
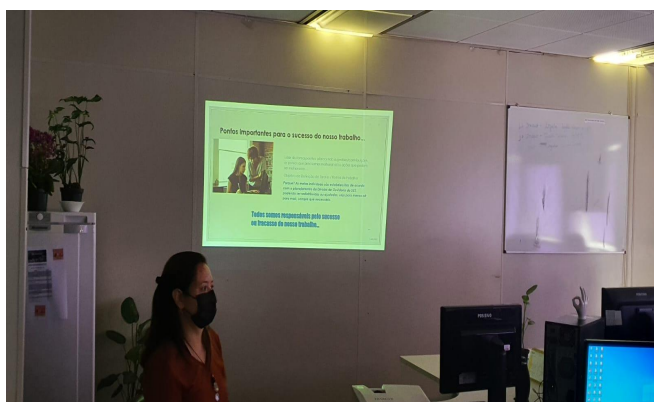
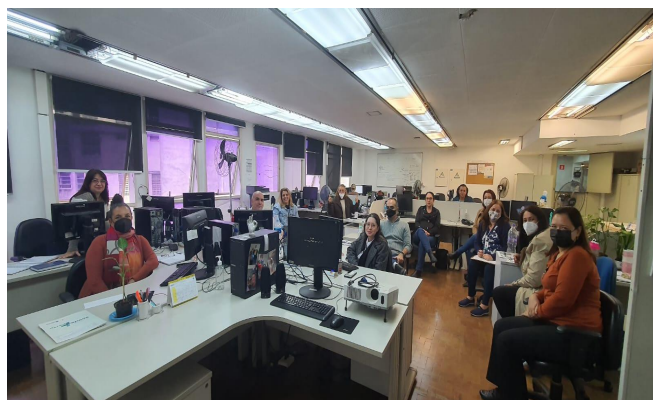
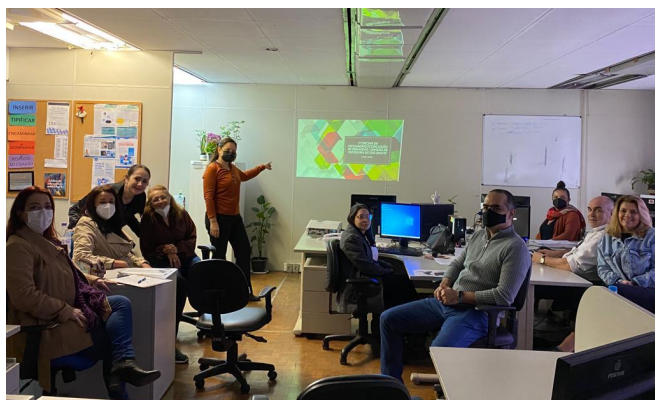
DESTAQUES JULHO 2022

● CAPACITAÇÕES

Na segunda etapa da capacitação, o foco foi o alinhamento de fluxos de trabalho para conclusão/fechamento de demandas no Sistema Ouvidor SUS, seguindo os protocolos contidos no Manual do Sistema OuvidorSUS. Os técnicos da Divisão de Ouvidoria participaram trazendo dúvidas e sugestões para a melhoria do processo.

Essas duas oficinas iniciaram o Projeto Piloto para a capacitação de toda a Rede de Ouvidoria, que prosseguirá durante o segundo semestre de 2022.

1ª Oficina de Fechamento/ Conclusão de Demandas - 13/07/2022



13/07//2022 - Oficina - Parte 2
Equipe do Núcleo Técnico da
Divisão de Ouvidoria

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 2022

• CARTA DE SERVIÇOS

Dia 18/07/2022 a Ouvidoria Rosane Jacy Fretes Fava e Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, coordenadora do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria e ponto focal da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão de SMS, participaram de reunião online com os técnicos da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, Tábata Sousa da Luz Ribeiro, Fabiana Maria Joana Gregório Valério e estagiário Arthur Nascimento Valerio. A reunião versou sobre alinhamentos relativos à Carta de Serviços da Ouvidoria SUS, com objetivo de inclusão no Portal SP 156 e iniciar as tratativas para atualização das informações das Cartas da SMS, para que o cidadão consiga acessar de modo mais ágil e simples os caminhos para obter a informação que busca sobre serviços oferecidos pelo SUS.

VOCÊ SABE O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?

A **Carta de Serviços ao Usuário** está prevista no art. 7º da **Lei nº 13.460/2017**, sendo um direito do cidadão:

- Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.
- § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.



18/07//2022 - Reunião online da Divisão de Ouvidoria com SMIT

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 2022

● REUNIÃO COM CENTRAL SP 156

Na pauta, alinhamentos relativos aos registros de manifestações no Sistema Ouvidor SUS pelos operadores da Central SP156 que também atende demandas da Ouvidoria Geral do Município - OGM relativas à Saúde e programação de capacitação sobre o SUS.

Dentre os meios para registro das manifestações, o telefone é o mais utilizado, atingindo 70% desde Janeiro de 2022 até o momento, sendo que a Central SP 156 responde por 61% e os demais 9% são captados por outros meios telefônicos, como Central 136 do Ministério da Saúde, Disque Saúde e outros. Portanto, a capacitação para atendimento aos usuários SUS é fundamental para melhor acolhimento das demandas de Ouvidoria.



14/07//2022 - Reunião com Central SP 156

● REUNIÃO COM HOSPITAIS DA REDE

Reunião sobre projeto piloto para implantação da Planilha da Avaliação da Qualidade - PAQ sobre qualidade da resposta, com ouvidorias de três hospitais da Rede participantes: Hospital Municipal “Dr. Alípio Correa Netto”, Hospital do Servidor Público Municipal e Hospital Municipal “Dr. Arthur Ribeiro de Saboya”. Participaram além da Divisão de Ouvidoria, Janaina Salmeirão, Marília Aparecida Amaral Galindo e Suely Aparecida Raymundo.



26/07//2022 - Reunião com hospitais municipais para implantação da PAQ - Planilha de Avaliação da Qualidade

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 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>

