

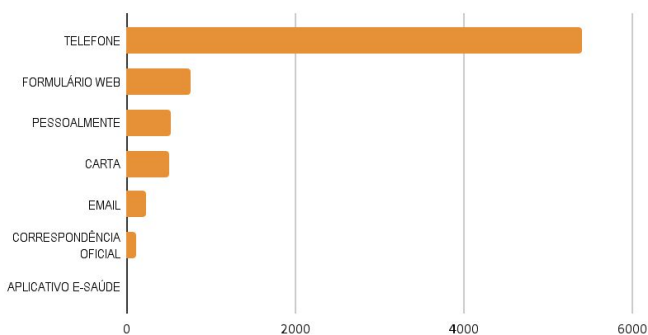
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

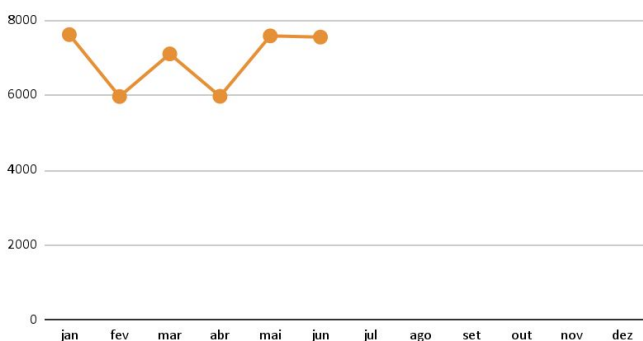
Junho de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

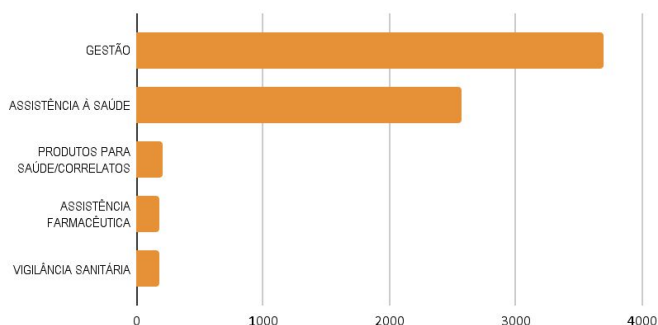
MEIOS DE ATENDIMENTO



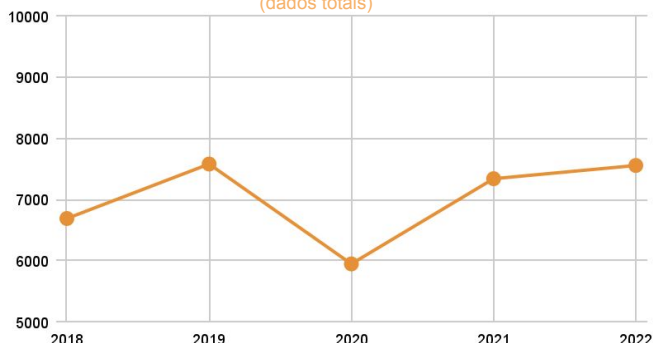
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 252
manifestações por dia, 10 por hora

8.103*

Manifestações
recebidas em

Junho 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>

43%
RECLAMAÇÕES
43%
SOLICITAÇÕES
10%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

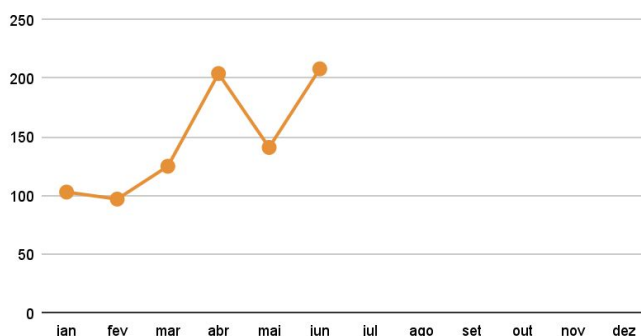
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

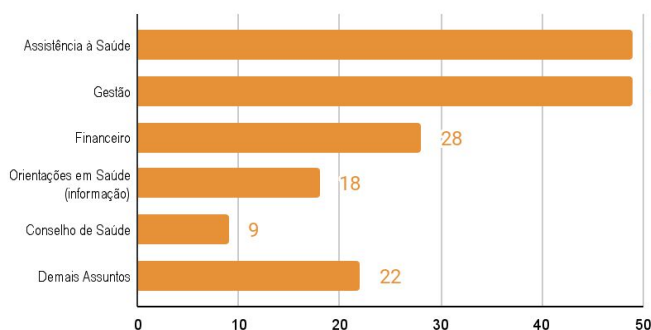
Junho de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



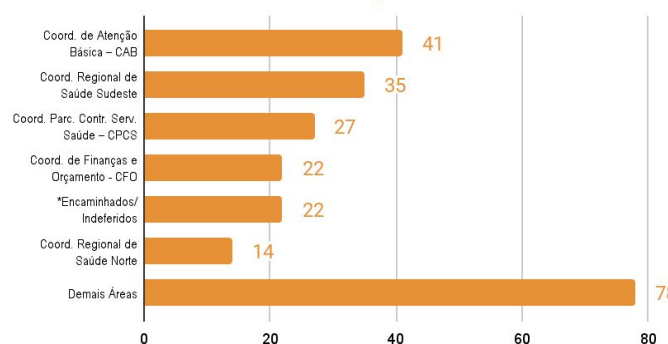
ASSUNTOS RECORRENTES



141

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 14 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	10
2° Instância Recursal	3
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).**

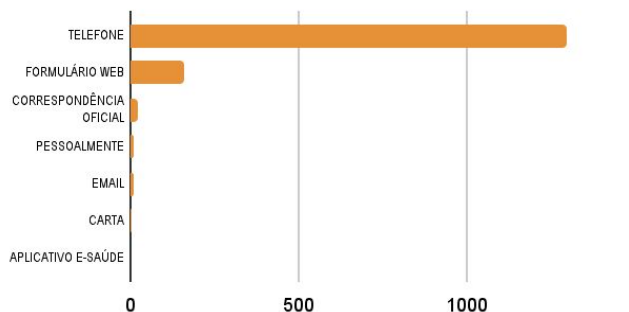
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

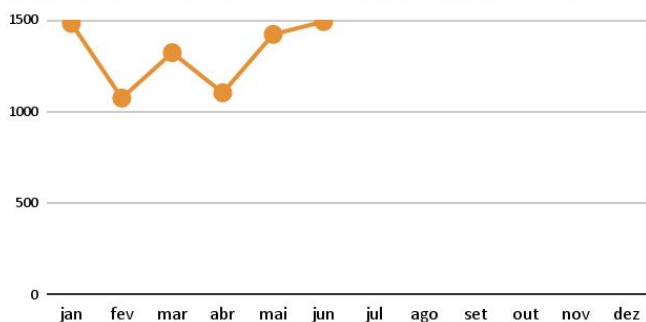
Junho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

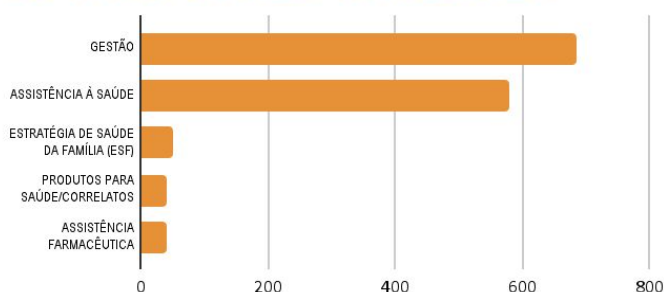
MEIOS DE ATENDIMENTO



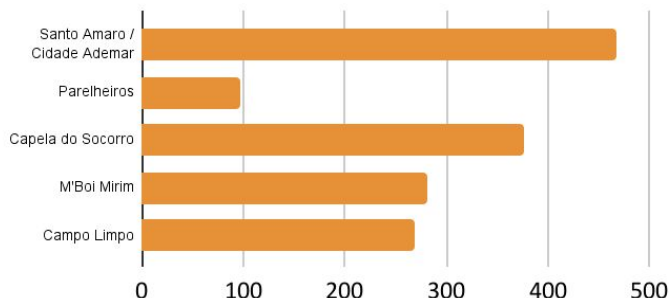
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 50 manifestações por dia, 2 por hora

1.492*

Manifestações recebidas em

Junho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

49% SOLICITAÇÕES
42% RECLAMAÇÕES
6% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

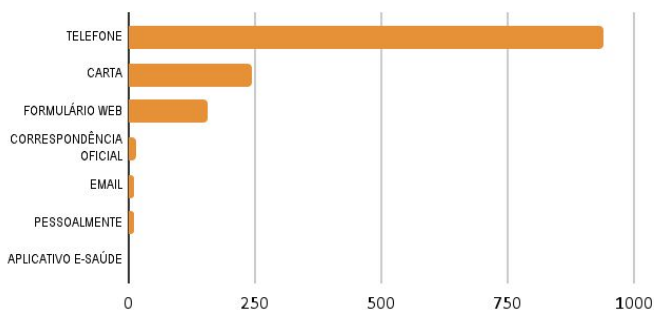
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

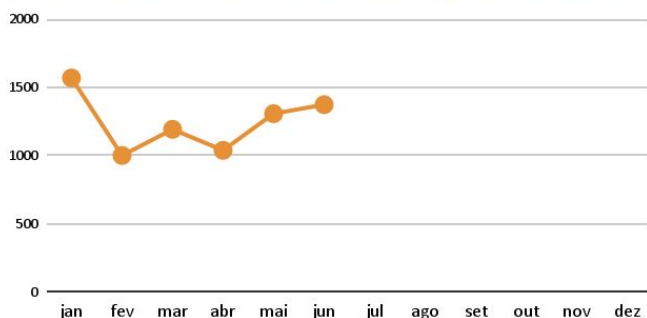
Junho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

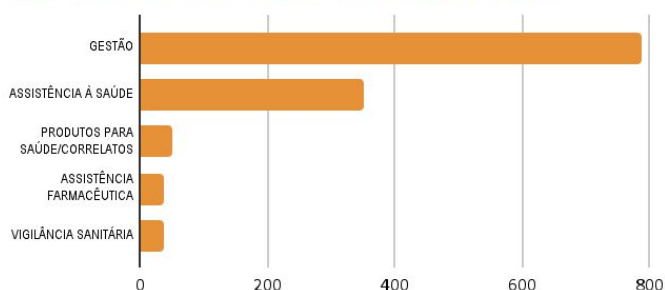
MEIOS DE ATENDIMENTO



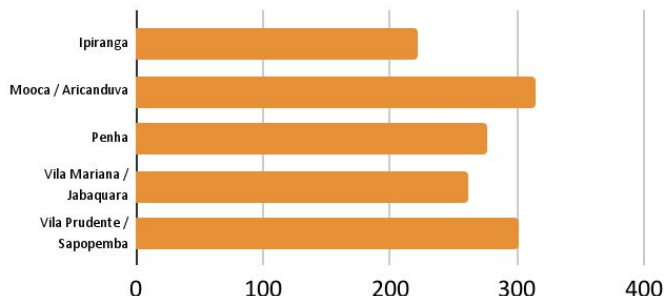
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.375*

Manifestações recebidas em

Junho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

45%
RECLAMAÇÕES
34%
SOLICITAÇÕES
16%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

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

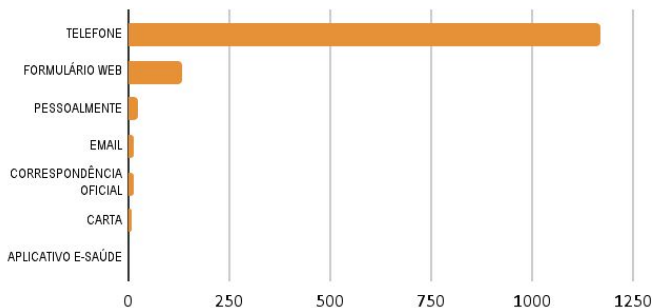
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

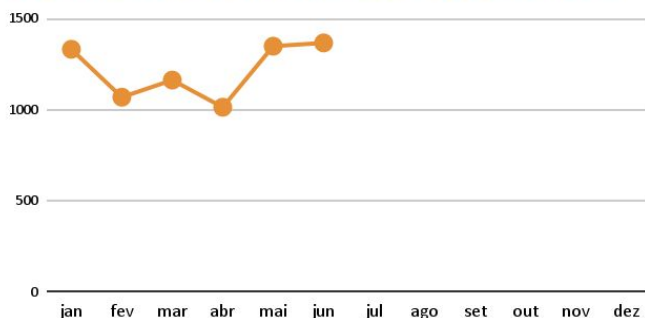
Junho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

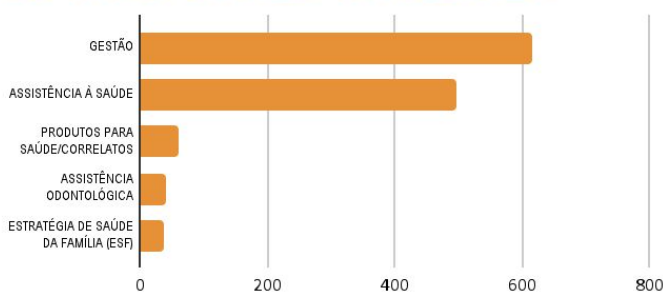
MEIOS DE ATENDIMENTO



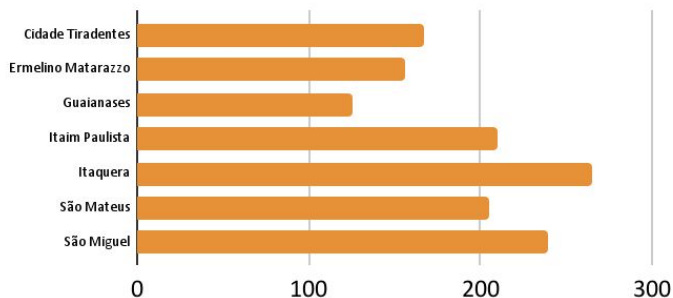
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.367*

Manifestações recebidas em

Junho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

47% SOLICITAÇÕES
42% RECLAMAÇÕES
8% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

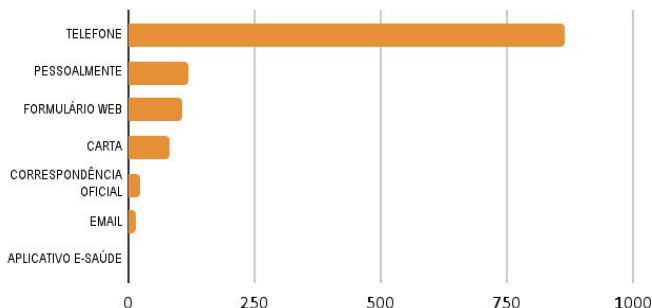
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

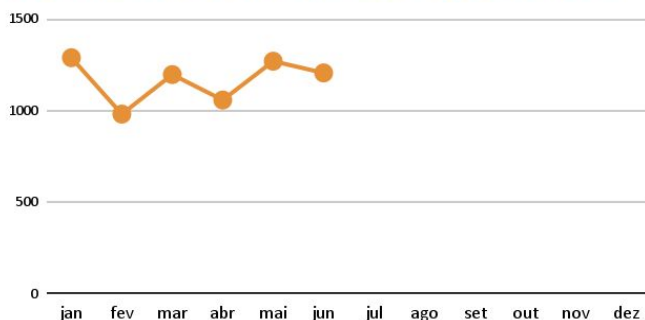
Junho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

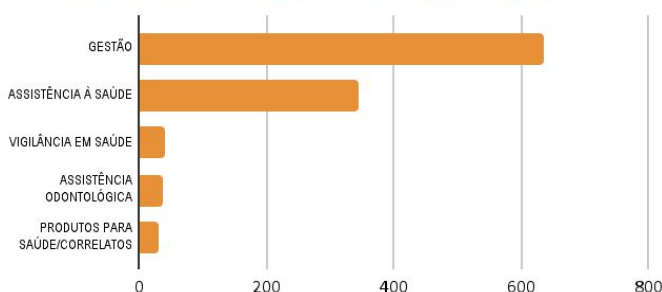
MEIOS DE ATENDIMENTO



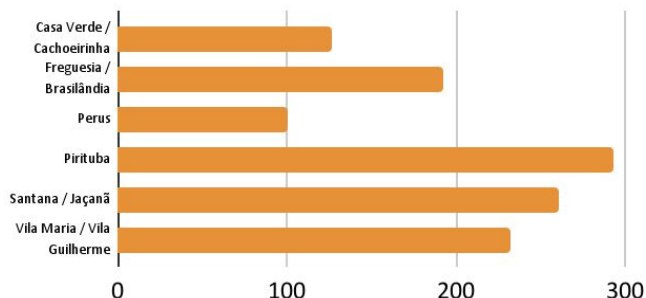
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.206*

Manifestações recebidas em

Junho 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%
RECLAMAÇÕES
38%
SOLICITAÇÕES
12%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
2%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

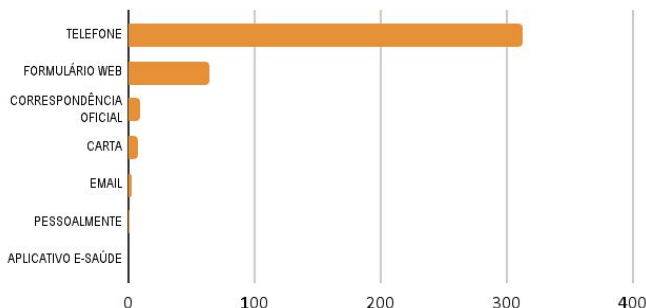
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

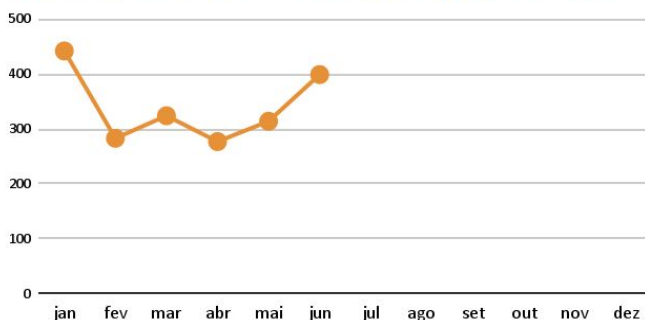
Junho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

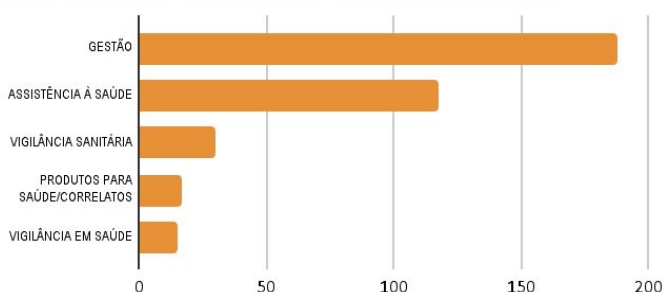
MEIOS DE ATENDIMENTO



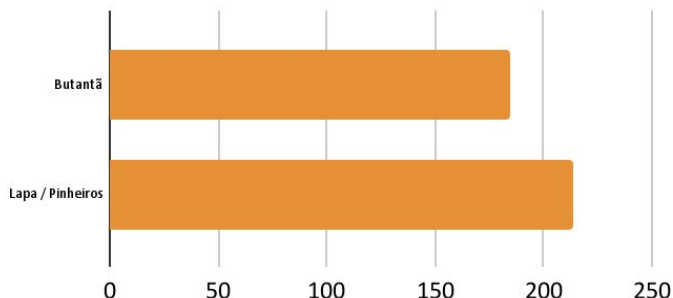
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 11 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 13 manifestações por dia, 1 por hora

399 *

Manifestações recebidas em

Junho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

45%
RECLAMAÇÕES
42%
SOLICITAÇÕES
8%
DENÚNCIAS
4%
ELOGIOS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

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

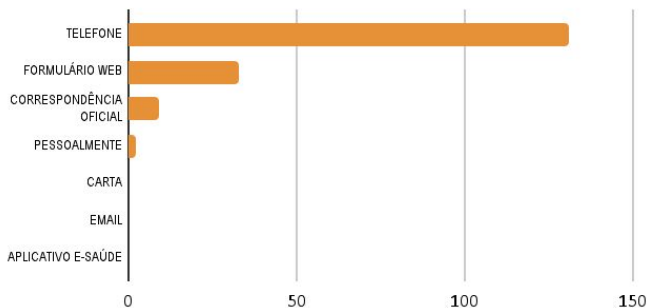
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

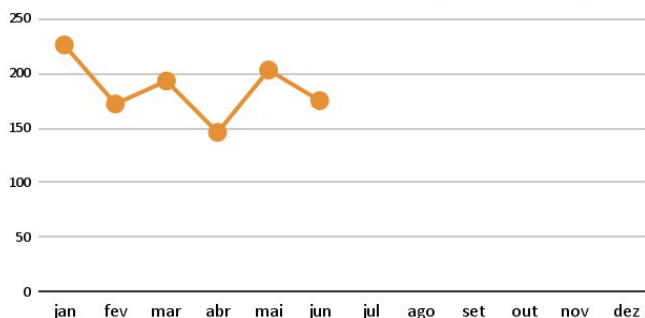
Junho de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

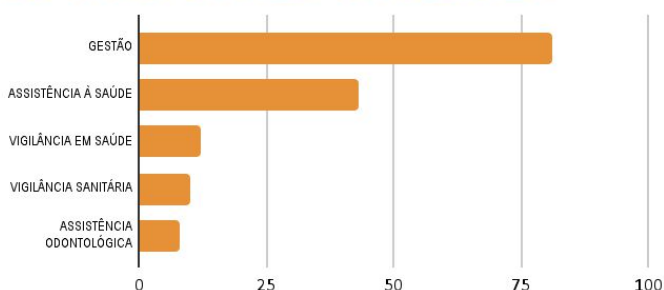
MEIOS DE ATENDIMENTO



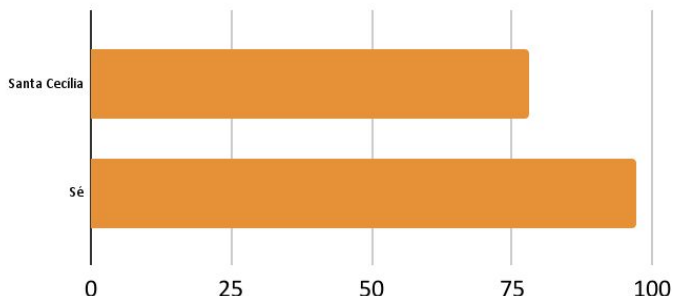
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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

175 *

Manifestações recebidas em

Junho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

47%
RECLAMAÇÕES
35%
SOLICITAÇÕES
9%
ELOGIOS
7%
DENÚNCIAS
2%
INFORMAÇÃO
1%
SUGESTÕES

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

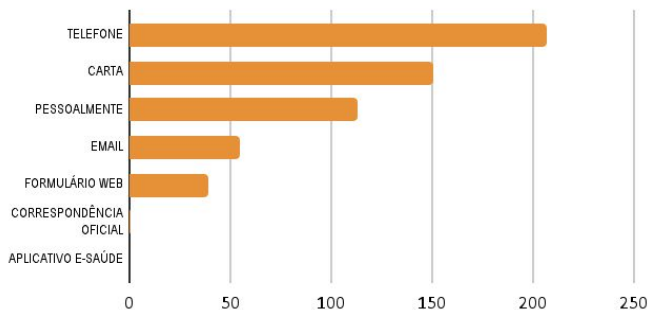
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

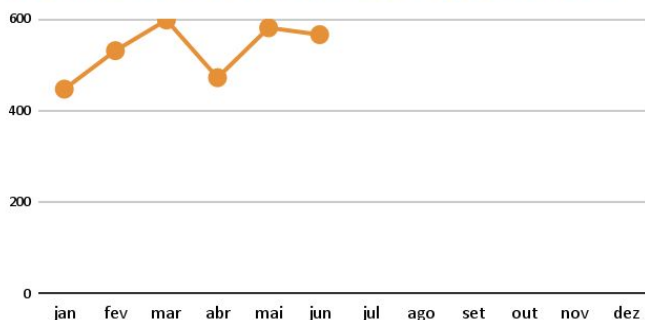
Junho de 2022

REDE HOSPITALAR

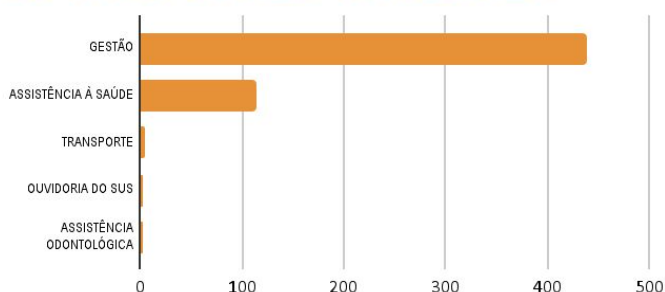
MEIOS DE ATENDIMENTO



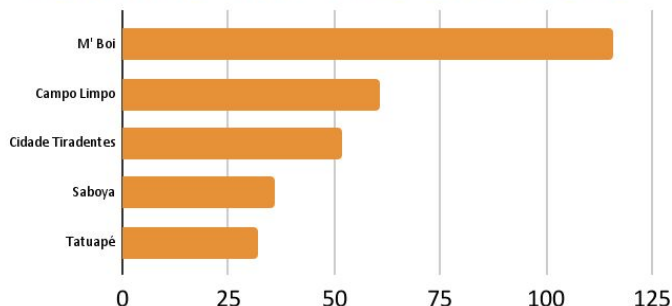
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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

566 *

Manifestações
recebidas em

Junho de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

55%
RECLAMAÇÕES
22%
ELOGIOS
20%
SOLICITAÇÕES
2%
DENÚNCIAS
1%
SUGESTÕES
0%
INFORMAÇÃO

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

Divisão de Ouvidoria

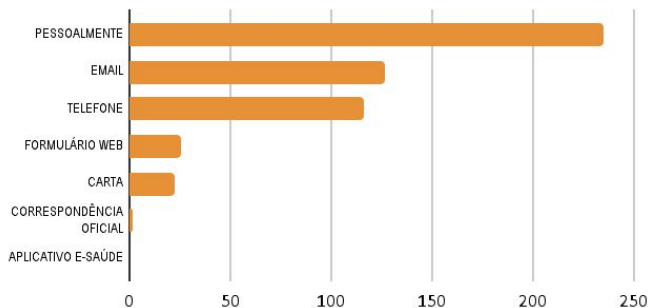
Boletim Ouvidoria em Dados

Junho de 2022

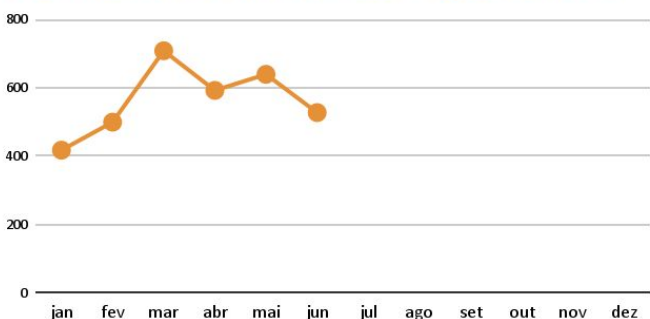
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



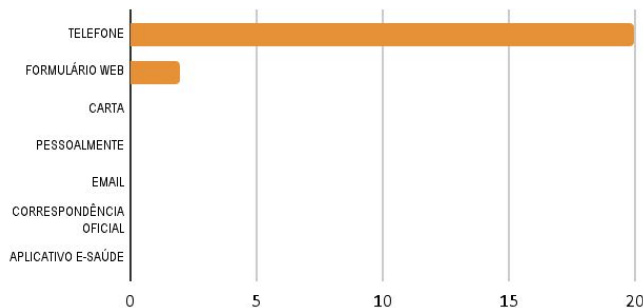
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



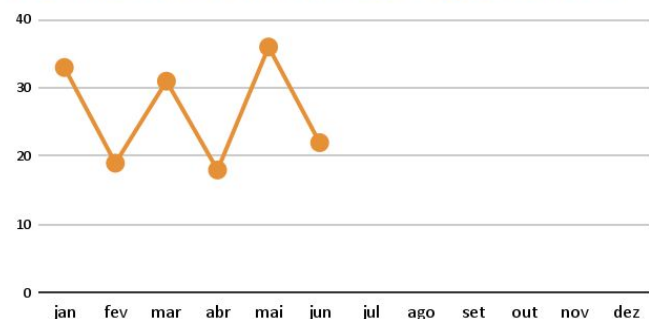
A cada 9 reclamações, 1 elogio é feito

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

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

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

528*

Manifestações recebidas em Junho de 2022

HSPM

22*

Manifestações recebidas em Junho de 2022

SAMU - 192

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

HSPM

59%
SOLICITAÇÕES
36%
RECLAMAÇÕES
4%
ELOGIOS
1%
SUGESTÕES
0%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO

SAMU

68%
RECLAMAÇÕES
14%
ELOGIOS
14%
DENÚNCIAS
5%
INFORMAÇÃO
0%
SOLICITAÇÕES
0%
SUGESTÕES

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

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JUNHO 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.

Junho

- Reuniões com CEInfo para definição de Indicador de Qualidade de Ouvidoria para os Contratos de Gestão celebrados entre SMS e as Organizações Sociais - Portaria 333 de 21/05/2022
- Participação nas Reuniões do Núcleo de Gestão da Qualidade de SMS
- Reunião com COVISA sobre alinhamento de fluxos, com a participação de Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, coordenadora do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria e João Aguiar, do Núcleo de Apoio Estratégico.
- Participação da Ouvidora Rosane Fretes Fava e equipe gestora da Divisão de Ouvidoria, juntamente com o Coordenador de COCIN, Dr. Antônio Carlos Franco, na Oficina de Consolidação da Reestruturação de SERMAP/COCIN/Divisão de Ouvidoria, coordenada pela ASPLAN - Assessoria de Planejamento da SMS.
- Participação de João Aguiar, representante da Divisão de Ouvidoria, na reunião da Comissão de Comunicação do Conselho Municipal de Saúde.

● **PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS**

Dia 15/06/2022 a Divisão de Ouvidoria foi convidada a participar da Capacitação para o **Programa de Residência em Gestão Pública**, apresentando o **Serviço de Transparência Passiva da SMS**, dentro do Tema **Governo Aberto na Prática** abordado pela Ouvidoria Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio. A base da apresentação realizada por Ana Cláudia da Silva, coordenadora do Serviço que é ligado à Divisão de Ouvidoria, e a ouvidora Rosane Fretes Fava foi a forma de divulgação mensal dos dados por meio do Boletim Ouvidoria em Dados como um case de sucesso de uma Ouvidoria Setorial. A programação foi coordenada pela Secretaria Municipal da Casa Civil - SMCC/ Coordenação de Governo Aberto.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JUNHO 2022

• DE OLHO NO PRAZO

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.

Essas informações visam a melhor gestão do fluxo das demandas, evitando-se atraso nas respostas e consequentemente fornecer respostas condizentes aos usuários que muitas vezes apresentam dificuldade de entender os processos de trabalho e o próprio funcionamento do SUS.

• VISITAS TÉCNICAS

A Ouvidora da Divisão de Ouvidoria Rosane Fretes Fava e a coordenadora do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede Leila Tufano realizaram visitas técnicas a ouvidorias da Rede de Ouvidoria.

A ouvidoria do HM Alípio Corrêa Neto é uma das três que participam do Projeto Piloto da PAQ - Planilha de Avaliação de Qualidade, que analisa a qualidade de inserção e de resposta às demandas.



09/06/2022* - Visita Técnica com Ouvidora da CRS Oeste, Selma Banzato e Ouvidora da STS Lapa-Pinheiros, Aglae Giansanti e equipe do Hospital Sorocabana para estruturação da ouvidoria local



13/06/2022* - Visita técnica na Ouvidoria do Hospital Municipal Dr. Alípio Corrêa Netto, com Ouvidora Janaína Salmeirão, a técnica Michelle Inácio de Souza e o Diretor Técnico Dr. Valfredo Oliveira da Silva

*Errata: essas visitas técnicas foram erroneamente publicadas no Boletim de Maio/2022, já alterado.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JUNHO 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

Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_COVID_10_5_2022

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_COVID_10_5_2022.pdf

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Desde novembro de 2021 lançamos este novo produto gerencial, o **Boletim Ouvidoria em Dados**, que **mensalmente** disponibiliza os **dados principais da Rede de Ouvidoria**, estratificados por Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, Atenção Hospitalar, HSPM e SAMU, além dos pedidos realizados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic).

- **Edição Janeiro 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Janeiro_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Fevereiro 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/edicao_fevereiro_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Março 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Marco_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Abril 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Abril_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_20_5_2022.pdf
- **Edição Maio 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Maio_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados.pdf
- **Edição Junho 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>