

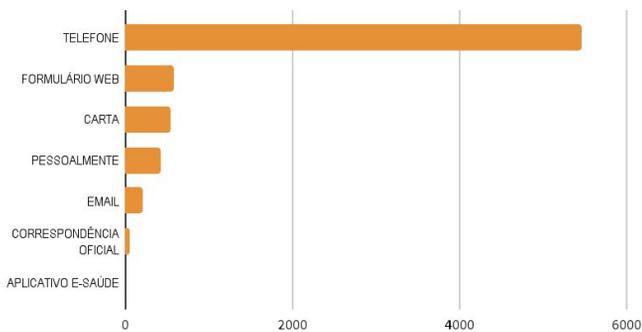
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

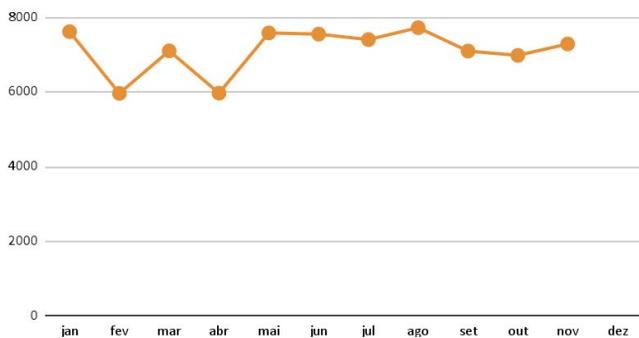
Novembro de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

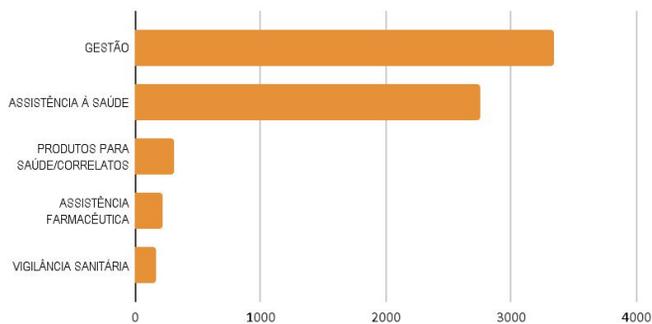
MEIOS DE ATENDIMENTO



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 243
manifestações por dia, 10 por hora**

7.951*

**Manifestações
recebidas em**

Novembro 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>

**47%
SOLICITAÇÕES**
**39%
RECLAMAÇÕES**
**10%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

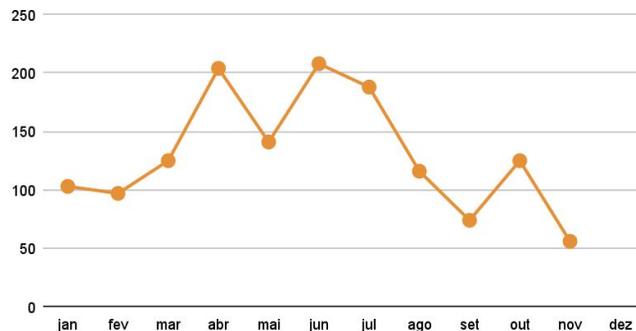
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

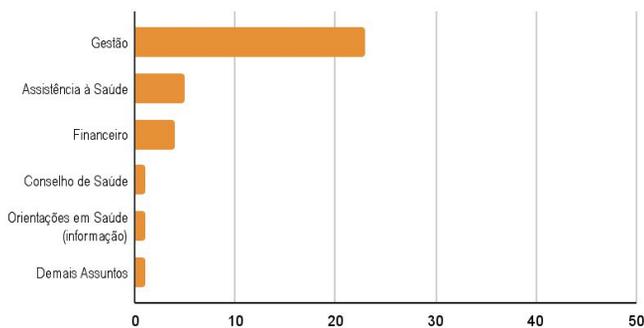
Novembro de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



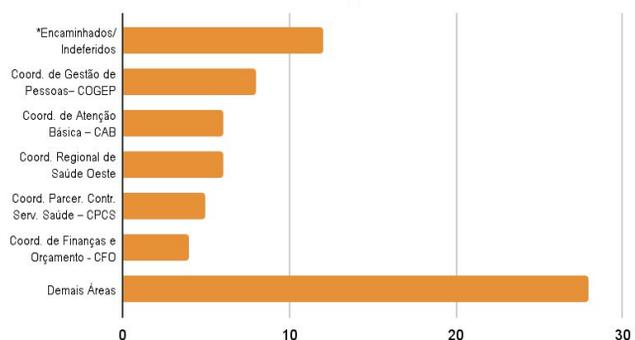
ASSUNTOS RECORRENTES



56

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	7
2° Instância Recursal	5
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).**

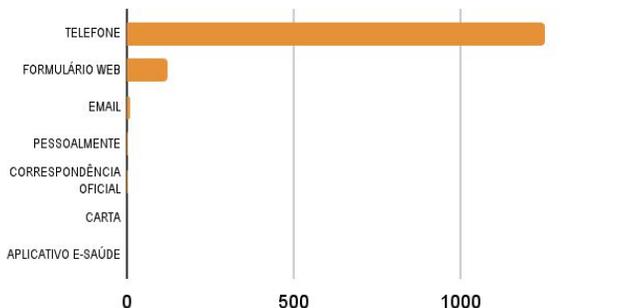
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

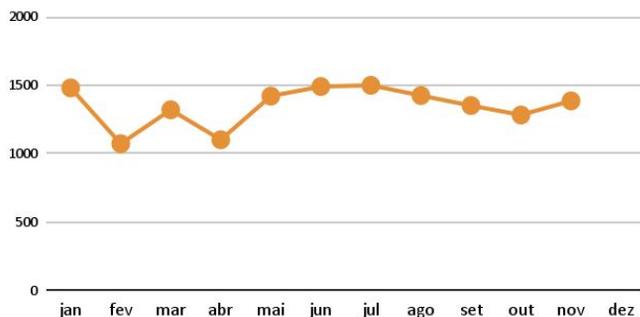
Novembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

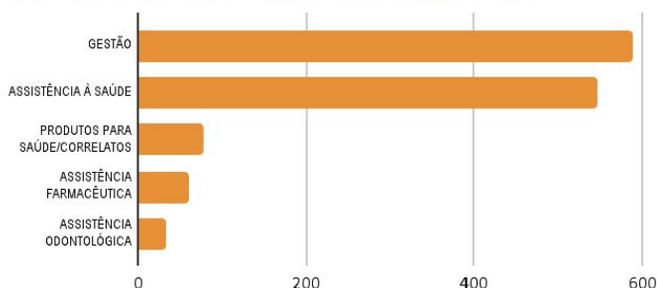
MEIOS DE ATENDIMENTO



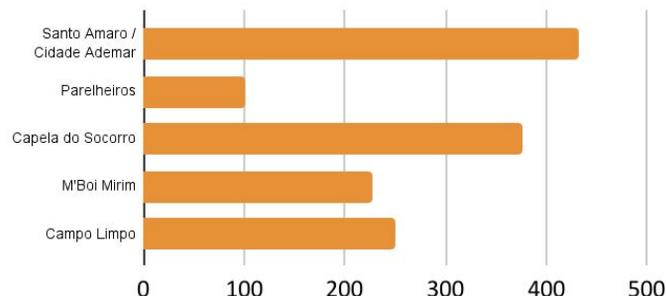
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 6
reclamações, 1
elogio é feito

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

1.387*

Manifestações
recebidas em

Novembro 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>

53%
SOLICITAÇÕES
38%
RECLAMAÇÕES
6%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

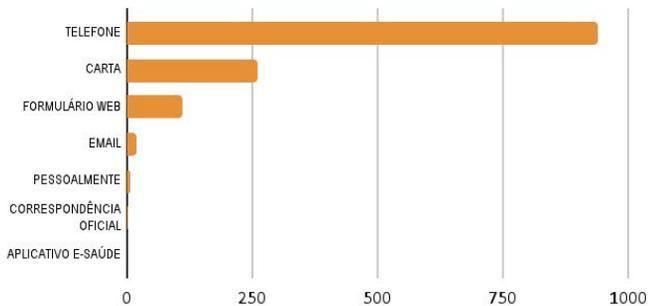
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

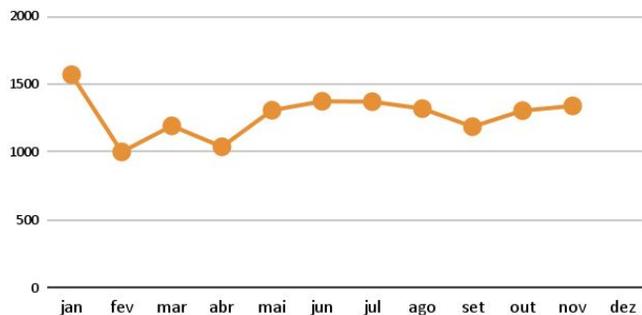
Novembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

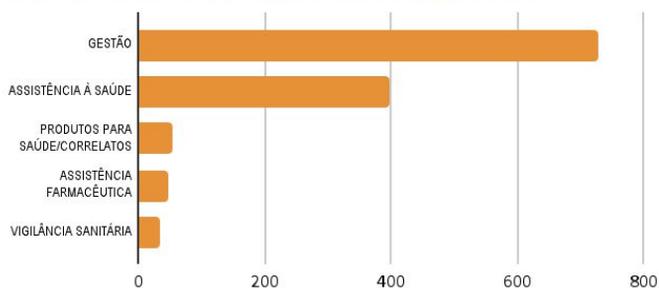
MEIOS DE ATENDIMENTO



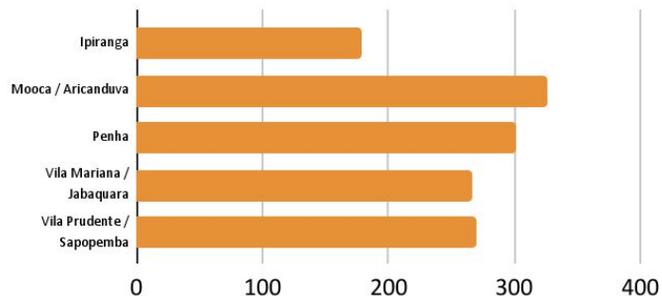
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito

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

1.341*

Manifestações
recebidas em

Novembro 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>

41%
RECLAMAÇÕES
39%
SOLICITAÇÕES
17%
ELOGIOS
2%
DENÚNCIAS
0%
SUGESTÕES
0%
INFORMAÇÃO

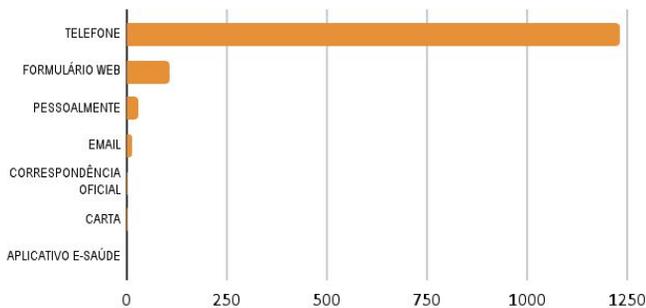
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

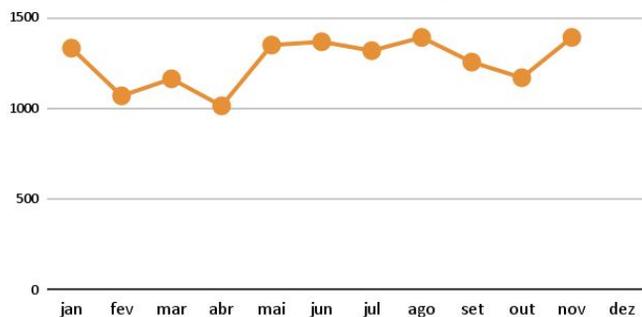
Novembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

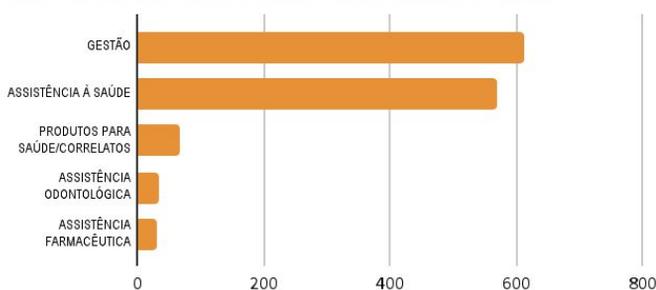
MEIOS DE ATENDIMENTO



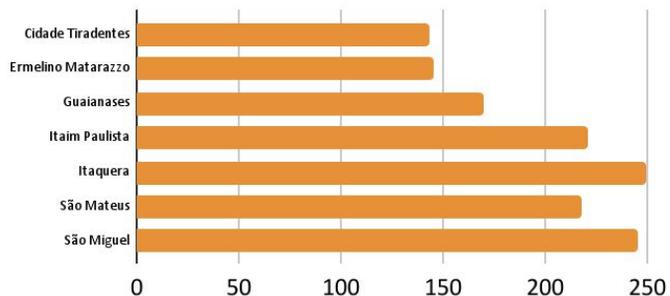
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

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

1.391*

Manifestações
recebidas em

Novembro 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>

51%
SOLICITAÇÕES
38%
RECLAMAÇÕES
9%
ELOGIOS
2%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

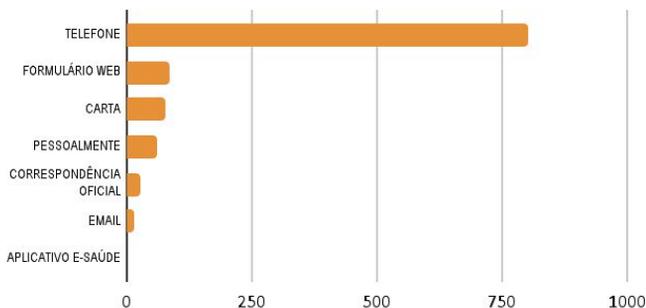
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

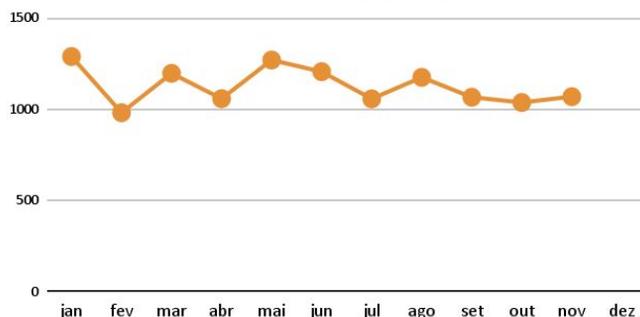
Novembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

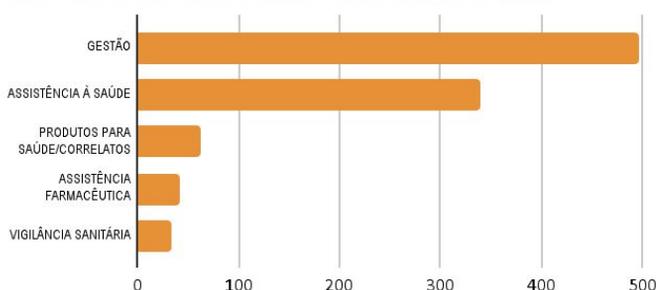
MEIOS DE ATENDIMENTO



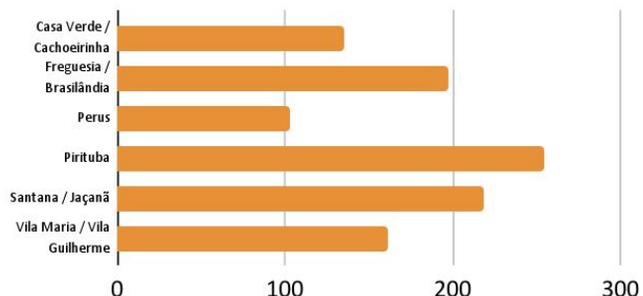
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito

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

1.069*

Manifestações
recebidas em

Novembro 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%
SOLICITAÇÕES
40%
RECLAMAÇÕES
13%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

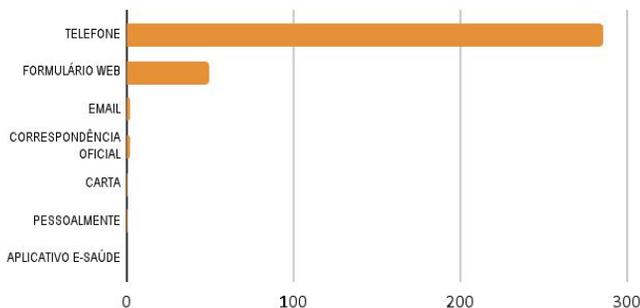
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

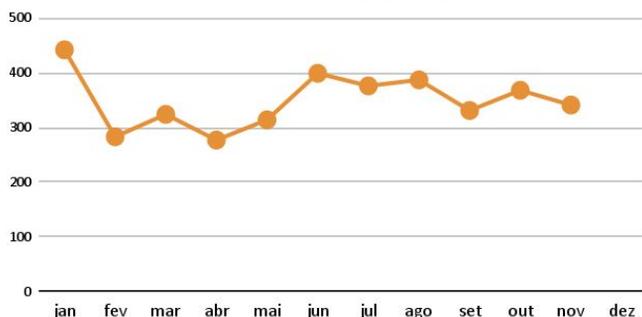
Novembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

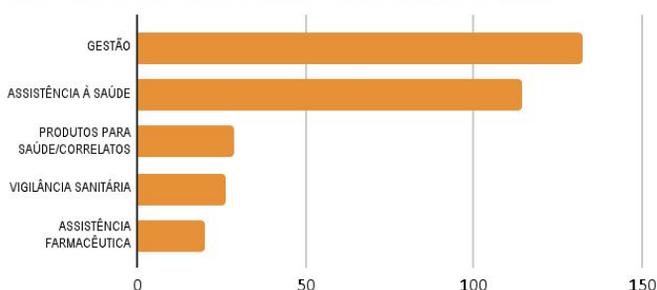
MEIOS DE ATENDIMENTO



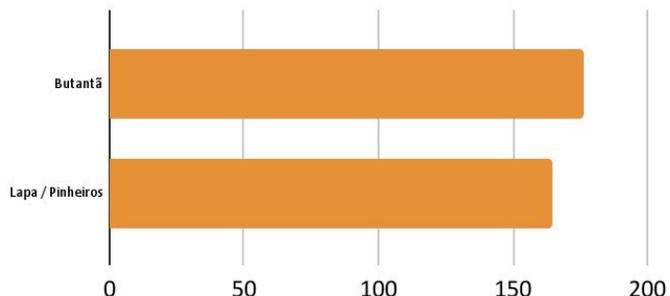
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 12 reclamações, 1 elogio é feito

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

341 *

Manifestações recebidas em
Novembro 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>

51% SOLICITAÇÕES
36% RECLAMAÇÕES
8% DENÚNCIAS
3% ELOGIOS
2% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

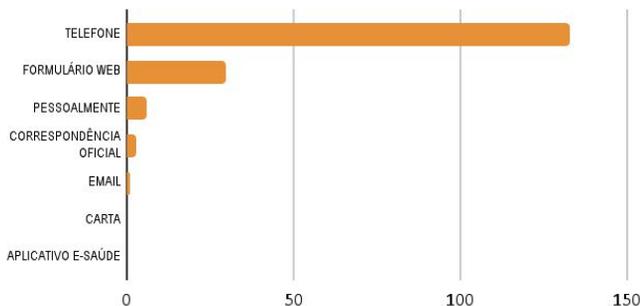
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

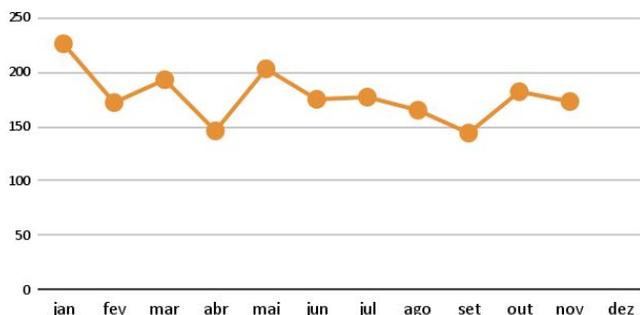
Novembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

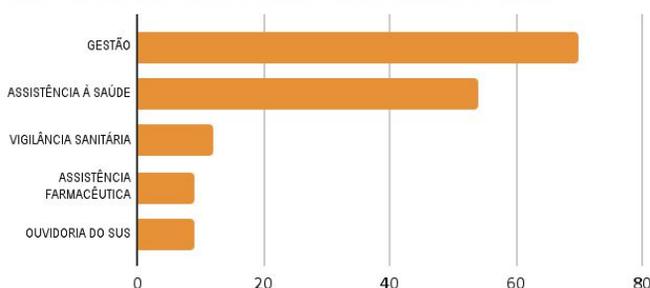
MEIOS DE ATENDIMENTO



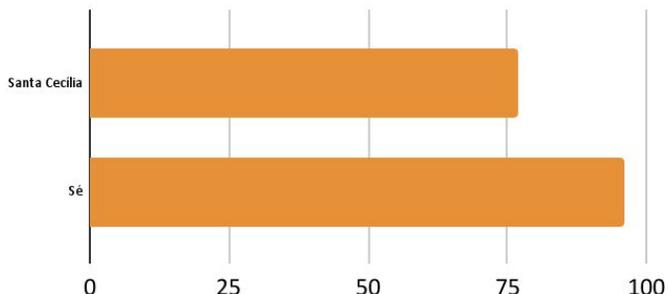
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

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

173 *

Manifestações
recebidas em

Novembro 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>

43%
SOLICITAÇÕES
38%
RECLAMAÇÕES
10%
ELOGIOS
7%
DENÚNCIAS
2%
INFORMAÇÃO
1%
SUGESTÕES

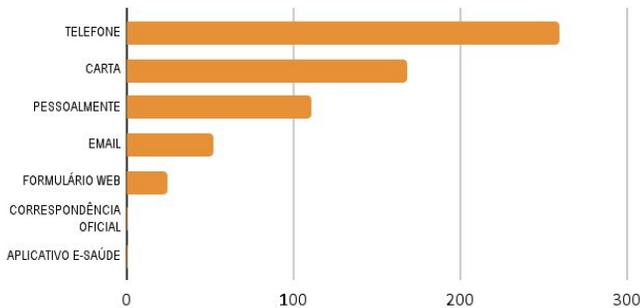
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

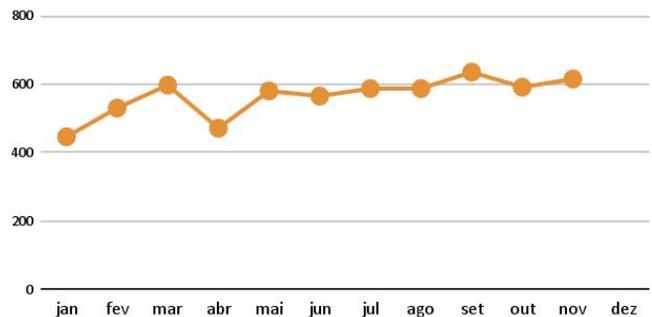
Novembro de 2022

REDE HOSPITALAR

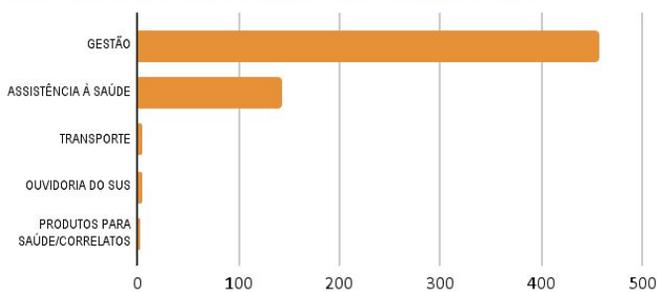
MEIOS DE ATENDIMENTO



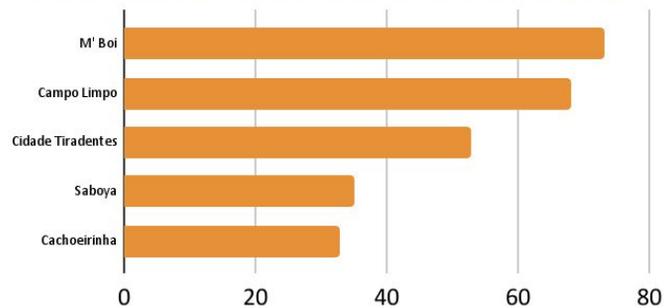
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito

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

616 *

Manifestações
recebidas em

Novembro 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>

55%
RECLAMAÇÕES
23%
SOLICITAÇÕES
19%
ELOGIOS
2%
DENÚNCIAS
0%
SUGESTÕES
0%
INFORMAÇÃO

Divisão de Ouvidoria

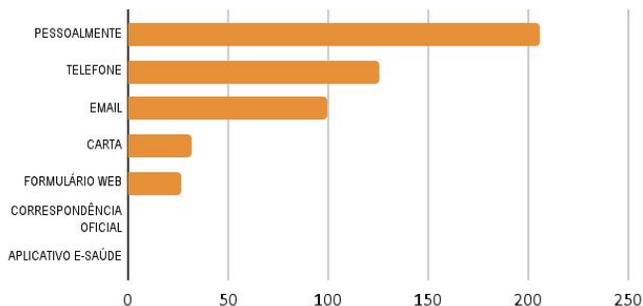
Boletim Ouvidoria em Dados

Novembro de 2022

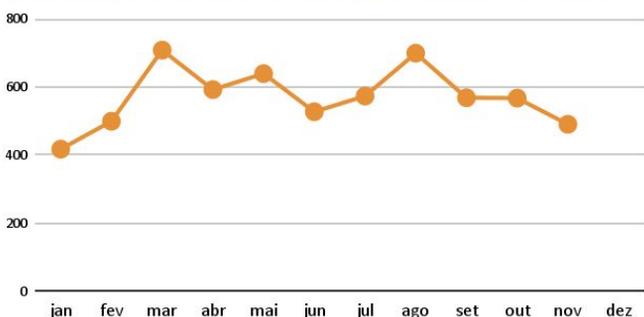
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



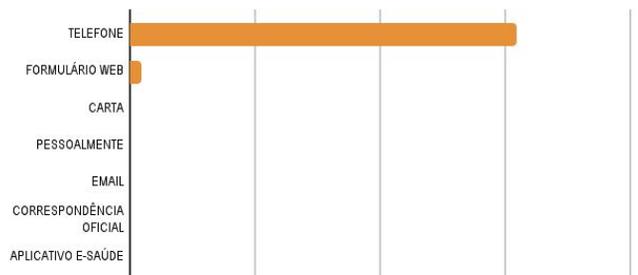
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



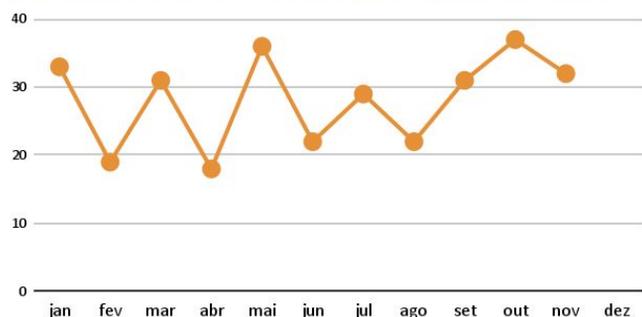
A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 16 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.

491 *

Manifestações recebidas em Novembro de 2022

HSPM

32 *

Manifestações recebidas em Novembro de 2022

SAMU - 192

(* dados esfera municipal)

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



Meio de Atendimento mais utilizado

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

HSPM

60% SOLICITAÇÕES
34% RECLAMAÇÕES
5% ELOGIOS
0% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO

0% SUGESTÕES

SAMU

75% RECLAMAÇÕES
22% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
0% SOLICITAÇÕES
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 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.

- 03/11 - Curso para os novos servidores do Sistema Municipal de Vigilância em Saúde organizado pela COVISA, com a participação de Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria do SUS e Mariana Nogueira Ferreira do Núcleo de Ações Descentralizadas da COVISA.
- 08/11 - Apresentação institucional sobre Ouvidoria em reunião virtual do GT - Imigrante, a convite de Selma Anequini Costa, técnica da Secretaria Executiva de Atenção Básica e Vigilância em Saúde - SEABEVs, com o tema: Canais de Ouvidoria
- 08/11/2022 - Reunião organizada pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, para alinhamento sobre demandas da Ouvidoria Geral do Município - OGM, SMIT e Divisão de Ouvidoria com a participação de João Aguiar, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira e Rui Miguel Sepúlveda Figueiredo da Divisão da Divisão de Ouvidoria do SUS e de Felipe Barbosa Gomes, da SMIT.
- 09/11 - Reunião com Carla de Brito Pereira, assessora da SEABEVs, para alinhamento sobre o trabalho de Ouvidoria, bem como divulgação dos canais oficiais nas UPAs e PSs para manifestações dos municípios.
- 09/11 - Reunião com os seis Coordenadores Regionais de Saúde - CRTs, sobre fluxo e prazos de respostas das demandas de Ouvidoria, resultados sobre Projeto Piloto da utilização da Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ e atualização de informações sobre o processo de Acreditação ONA nas Unidades Básicas de Saúde.
- 10/11 - Reunião com Grupo de Trabalho de Ouvidoria com os Ouvidores das Coordenadorias Regionais - GT Ouvidoria, sobre demandas fora do prazo.
- 17/11 - Reunião com Maria Angélica Crevelim, da Coordenadoria de Atenção Hospitalar, sobre alinhamento de fluxos e processos de trabalho.
- 22/11 - Reunião com a Ouvidoria Geral do SUS, sob coordenação da Ouvidora Geral Soemes Castilho e os técnicos Laurence e Ana Carolina, com a participação da equipe gestora da Divisão de Ouvidoria, sobre o Projeto Rumo ao Zero. Este projeto envolve todas as Ouvidorias SUS do Brasil, para alinhamento de diretrizes sobre fluxo de fechamento de demandas.

● DE OLHO NO PRAZO

A Divisão de Ouvidoria encaminha **mensalmente** para os **pontos de resposta** relatório setorizado com o **número** de demandas **que aguardam resposta das áreas há mais de 30 dias**, a fim de que possam acompanhar a situação das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 2022

• CAPACITAÇÃO PARA PONTOS DE RESPOSTA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC

O Centro de Formação em Controle Interno - CFCI da Controladoria Geral do Município, em parceria com a Divisão de Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão de SMS, realizaram no dia 25 de novembro de 2022, em plataforma virtual, o curso “**Pedidos de Informação pública: ferramenta para a cidadania**” – Turma da Saúde. Ministrado por Liliâne Aparecida Carrillo da Silva, Giselle Melo e Carolina Marques Santos, teve a participação de 26 servidores que atuam como pontos de resposta das áreas técnicas de SMS.

A Secretaria Municipal da Saúde é uma das pastas mais demandadas pelos munícipes quando se trata de pedidos de acesso à informação. No ano de 2021, a SMS recebeu 1.105 pedidos de informação, enquanto a segunda pasta mais demandada foi a Secretaria Municipal da Fazenda que recebeu 579 pedidos. De janeiro a novembro deste ano, a SMS já recebeu 1.440 pedidos. Diante do alto volume de pedidos, a capacitação e aprimoramento constantes dos pontos de respostas das áreas técnicas são essenciais.

Os temas abordados no curso foram: legislação, uso de siglas, hierarquias, linguagem simples, respostas de qualidade (exemplos de respostas adequadas e inadequadas), prazos legais e recursos, competências e responsabilidades. O CFCI apresentou um curso de forma personalizada e contou com a participação de representantes de todas as Secretarias Executivas de SMS.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é o canal por onde qualquer pessoa, seja física ou jurídica, pode solicitar informações de interesse pessoal e coletivo sobre dados relacionados à gestão pública, como por exemplo, informações sobre os contratos, licitações, orçamentos, procedimentos internos, projetos da Prefeitura do Município de São Paulo, dentre outros dados relacionados à gestão. Todos os pedidos de informação são registrados no Sistema e-SIC (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão) Portal da Transparência - Sistema e-SIC (prefeitura.sp.gov.br), que gera um número de protocolo para acompanhamento, possibilitando registrar recursos e acompanhar sua solicitação. O endereço eletrônico para registro é <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>



25/11/2022 - À esquerda, Adriana Peres e Ana Claudia Silva da equipe e-sic de SMS e ouvidora Rosane Fretes Fava, durante curso “Pedidos de Informação pública: ferramenta para a cidadania”. À direita, alguns participantes durante o curso.



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 2022

• ACREDITAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS NO PREMIA SAMPA 2022

A Secretaria Municipal da Saúde está envolvida em dois processos de qualificação visando a melhoria de seus processos de trabalho, um envolvendo a Rede de Ouvidorias e outro as Unidades Básicas de Saúde do município.

O primeiro está acontecendo na Divisão de Ouvidoria do SUS, que gerencia a Rede de Ouvidorias da Saúde da cidade de São Paulo, com 64 unidades descentralizadas de ouvidoria. Trata-se da **Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil**, coordenada pelo Departamento de Ciências Sociais, da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (DCS/ENSP/FIOCRUZ). Trata-se de certificação inédita em fase final de conclusão, visto que já foram cumpridas pela Divisão de Ouvidoria todas as etapas do processo, inclusive a avaliação externa ocorrida em setembro de 2022, aguardando apenas o parecer final do Comitê de Acreditação e referendo do Conselho de Acreditação.

Dando sequência ao disposto no Plano de Metas da SMS 2022-2025, o próximo passo envolverá a certificação de todas as unidades da Rede de Ouvidoria. Para agilizar o processo da etapa de autoavaliação, uma ferramenta denominada **Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidorias - SARO** está em fase final de desenvolvimento, em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC. Será testada inicialmente em duas unidades da Rede e em seguida nas demais ouvidorias.

O processo citado inspirou a participação da Divisão de Ouvidoria no **Premia Sampa 2022**, com o trabalho intitulado: **Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS: Certificação para a Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo**. Após passar pelas etapas de classificação, o projeto está entre os 6 finalistas selecionados na categoria Processos Internos, sendo apresentado à banca examinadora no dia 25/11. Em dezembro serão conhecidos em cerimônia de premiação os três projetos vencedores de cada categoria.

O Premia Sampa tem como objetivo reconhecer e premiar iniciativas que fortaleçam a inovação na Prefeitura de São Paulo.



25/11/2022 - Ouvidoria
Rosane Jacy Fretes Fava,
durante apresentação do
projeto à banca
examinadora do Premia
Sampa 2022

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 2022

• ACREDITAÇÃO ONA NA ATENÇÃO BÁSICA

O outro processo de acreditação será bastante abrangente e focará na Atenção Básica. Trata-se da Acreditação ONA das Unidades Básicas de Saúde da Secretaria Municipal da Saúde, uma parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID e o Projeto Avança Saúde.

A Acreditação ONA - Organização Nacional de Acreditação é um processo que visa reconhecer as instituições de saúde que implementaram as melhores práticas da qualidade, de acordo com os padrões e requisitos definidos pela metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação.

O processo de acreditação incentiva que as práticas de qualidade, gestão e assistência à saúde sejam adotadas na assistência à saúde.

A Divisão de Ouvidoria participa do Núcleo de Gestão da Qualidade da Secretaria Municipal da Saúde que vem acompanhando o processo. A Divisão obteve por meio de parceria com a Escola Municipal da Saúde - EMS os Manuais ONA, viabilizados por meio do COAPES - Contrato Organizativo de Ação Pública Ensino-Saúde. Estes foram entregues a cada representante das Secretarias Executivas que compõem o Núcleo Central e também para os representantes de cada um dos 6 Núcleos Regionais de Qualidade das Coordenadorias Regionais de Saúde para estudo preliminar dos requisitos referentes à Atenção Primária. Os manuais foram entregues em reuniões que ocorreram nos dias 07 e 22/11.



22/11/2022 - Reunião do Núcleo de Gestão de Qualidade da Secretaria Municipal da Saúde no âmbito Central e Regional, onde foram entregues Manual ONA

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 2022

- **NOVO LOGOTIPO REDE DE OUVIDORIAS**

A Divisão de Ouvidoria vem investindo na comunicação visual para que seja identificada como a instância gestora da Rede de Ouvidorias, composta por 64 unidades descentralizadas, situadas nas 6 Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS, 27 Supervisões Técnicas de Saúde - STS, 29 Hospitais Municipais, Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM e SAMU. A Assessoria de Comunicação ASCOM desenvolveu o logotipo da Rede de Ouvidorias, que passará a ser utilizado nas apresentações institucionais e outros materiais.

O logotipo remete ao objetivo da Divisão de Ouvidoria, que é fazer a gestão da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, a fim de proporcionar mecanismos de qualidade e transparência para um atendimento humanizado, eficaz e assertivo.

Os elementos presentes no logotipo, como a lupa em torno do símbolo do SUS, e a presença do balão de diálogo, convenção gráfica utilizada como representação de fala entre pessoas, enfatiza que formamos uma rede de escuta qualificada para atender às demandas dos usuários dos serviços municipais de saúde e que temos como missão atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 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>

