

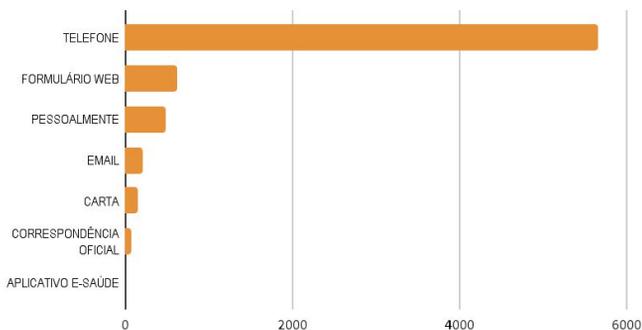
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

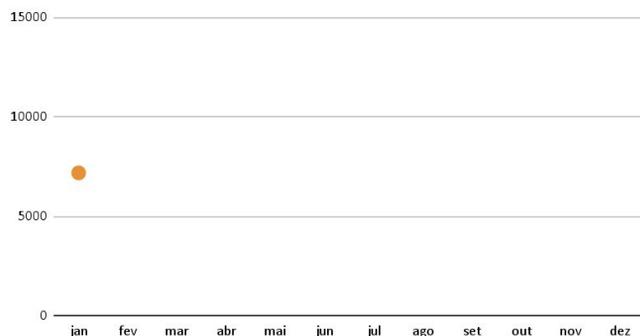
### JANEIRO 2023

#### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

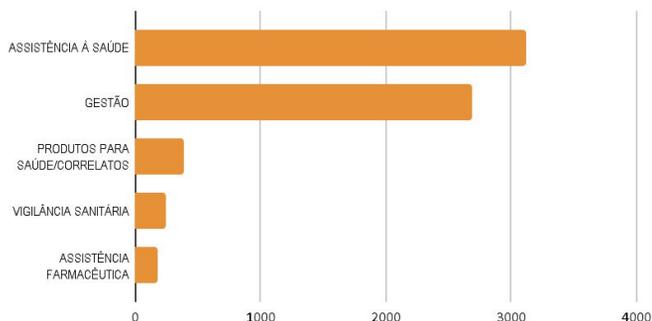
##### MEIOS DE ATENDIMENTO



##### 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 232  
manifestações por dia, 10 por hora**

**7.828\***

**Manifestações  
recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*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>

**52%  
SOLICITAÇÕES**  
**34%  
RECLAMAÇÕES**  
**9%  
ELOGIOS**  
**4%  
DENÚNCIAS**  
**1%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

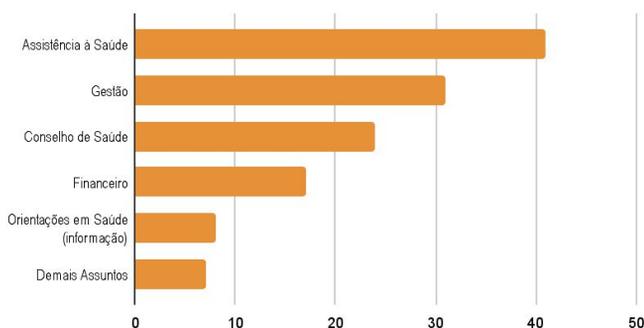
### JANEIRO 2023

#### DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

#### NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



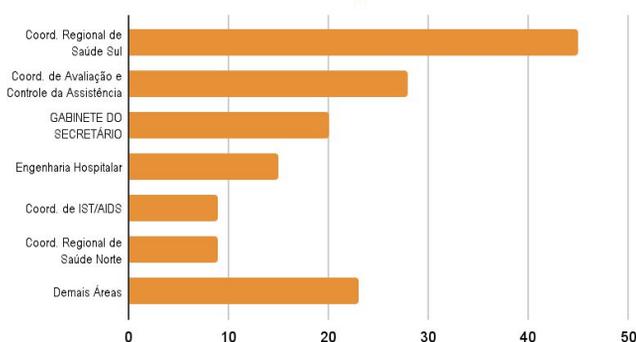
#### ASSUNTOS RECORRENTES



157

**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 15 dias.**

#### Recurso

1° Instância Recursal	14
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).**

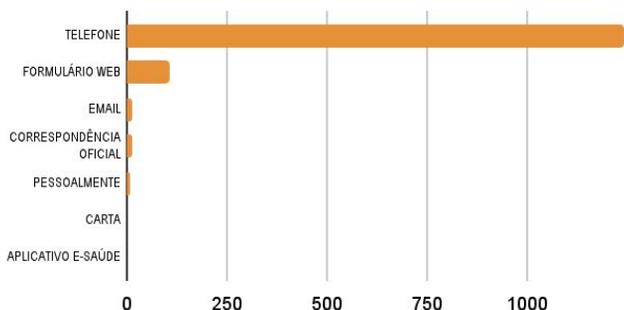
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

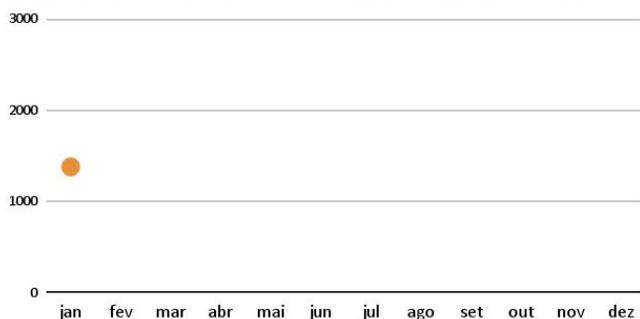
### JANEIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

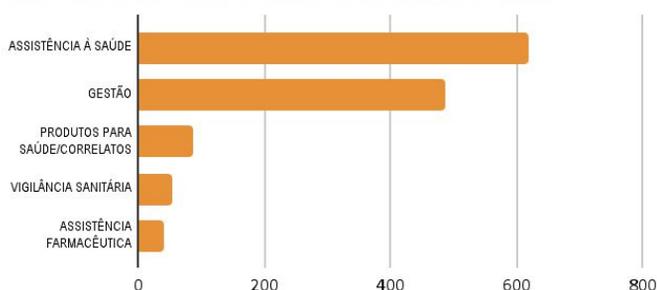
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



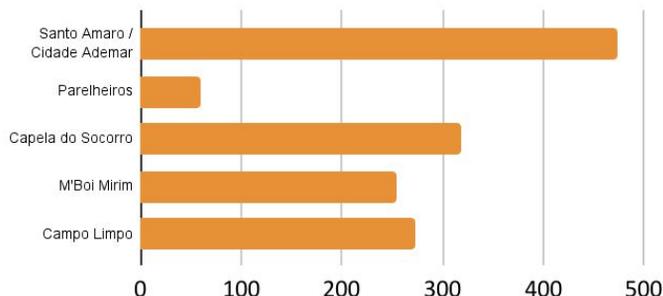
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito**

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

**1.379\***

**Manifestações recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

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

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

**56% SOLICITAÇÕES**  
**29% RECLAMAÇÕES**  
**10% ELOGIOS**  
**4% DENÚNCIAS**  
**0% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

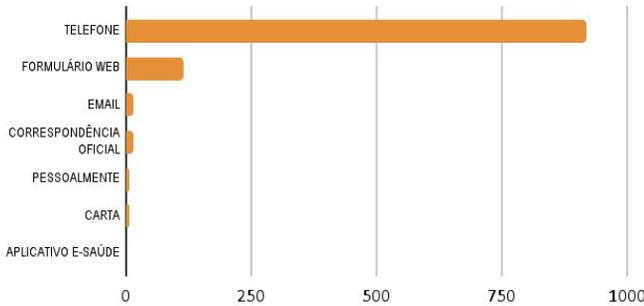
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

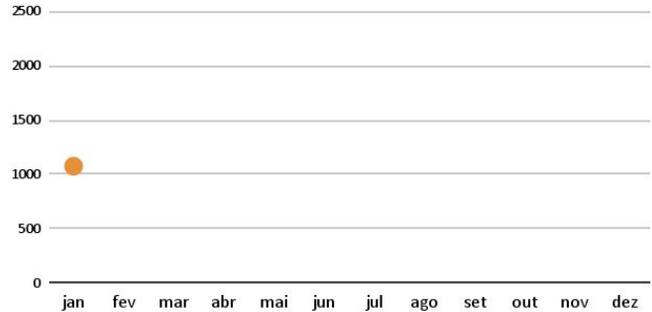
### JANEIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

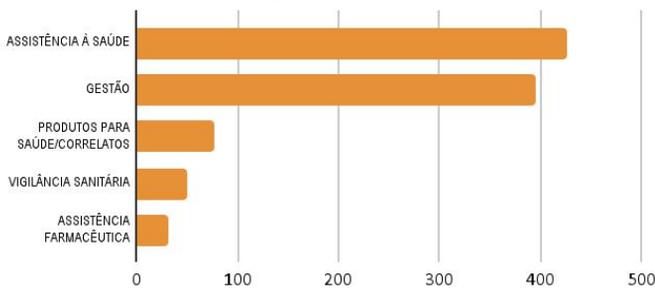
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



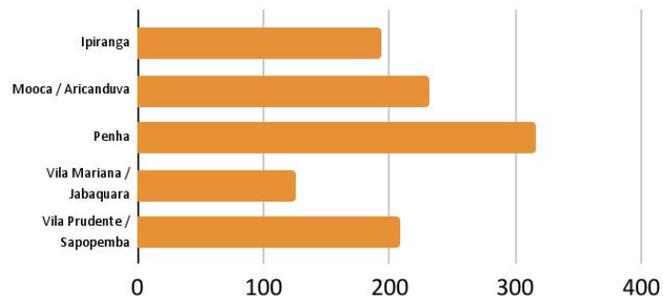
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional  
Sudeste, em média são  
registradas 35 manifestações  
por dia, 1 por hora**

**1.075\***

**Manifestações  
recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*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>

**52%  
SOLICITAÇÕES**

**33%  
RECLAMAÇÕES**

**8%  
ELOGIOS**

**5%  
DENÚNCIAS**

**1%  
SUGESTÕES**

**0%  
INFORMAÇÃO**

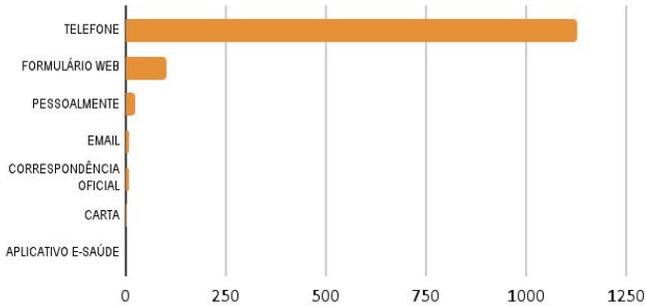
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

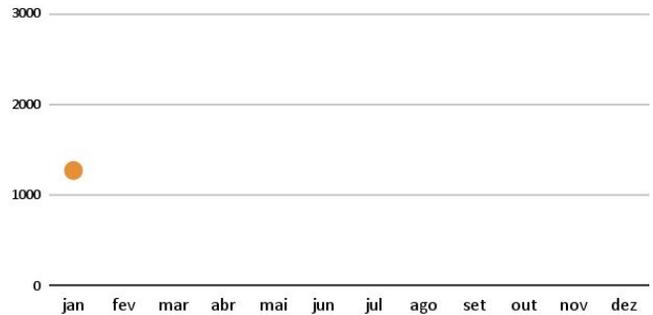
### JANEIRO 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

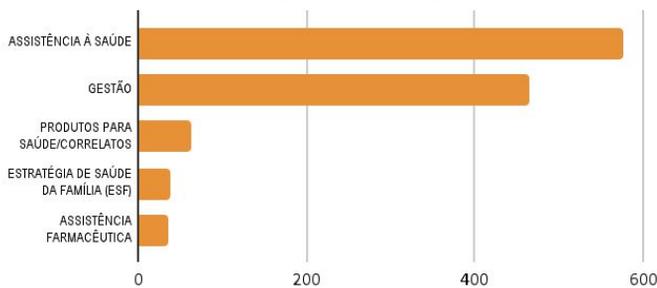
### MEIOS DE ATENDIMENTO



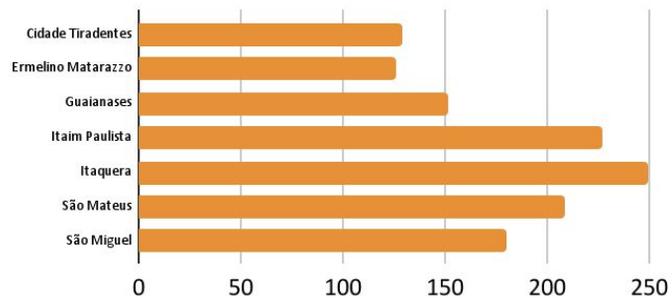
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional  
Leste, em média são  
registradas 41 manifestações  
por dia, 2 por hora**

**1.271\***

**Manifestações  
recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*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**

**34%  
RECLAMAÇÕES**

**9%  
ELOGIOS**

**3%  
DENÚNCIAS**

**0%  
INFORMAÇÃO**

**0%  
SUGESTÕES**

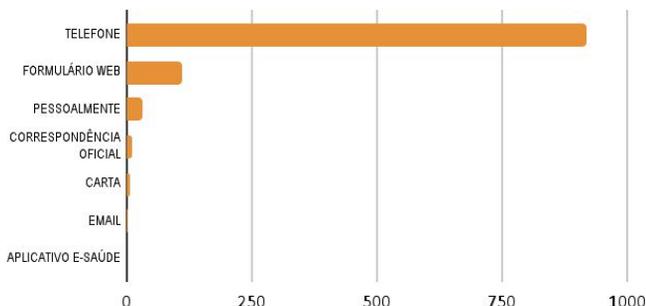
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

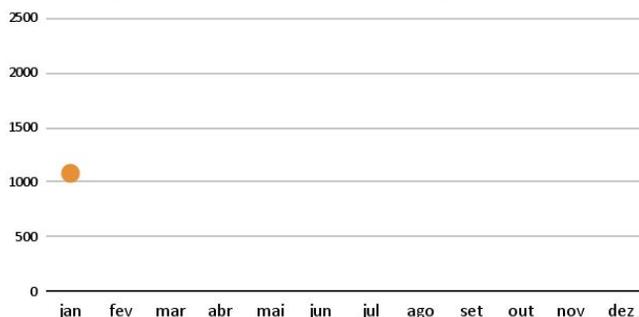
### JANEIRO 2023

## COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

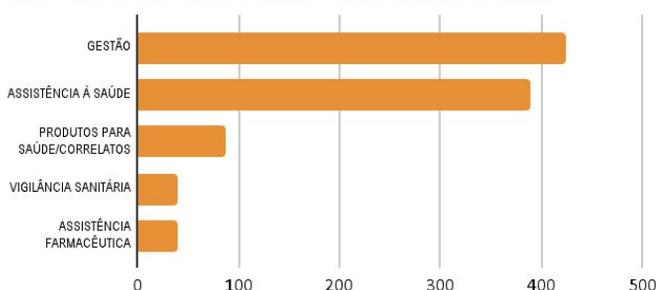
### MEIOS DE ATENDIMENTO



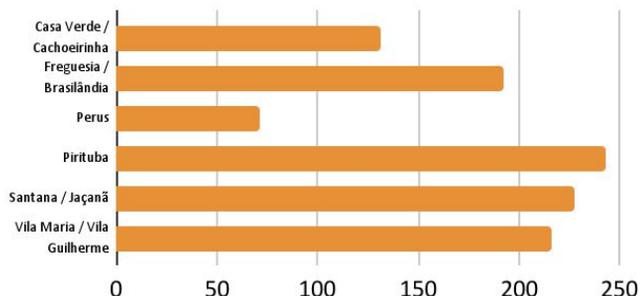
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 35 manifestações por dia, 1 por hora**

**1.081\***

**Manifestações recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*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>

**48% SOLICITAÇÕES**  
**36% RECLAMAÇÕES**  
**9% ELOGIOS**  
**5% DENÚNCIAS**  
**1% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

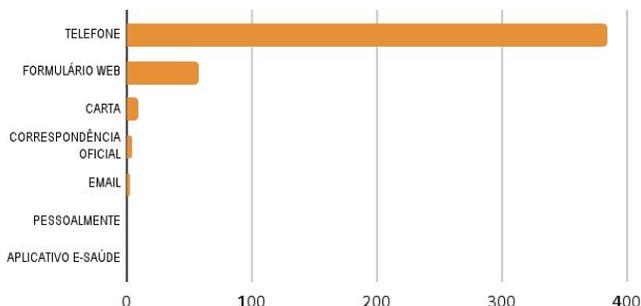
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### JANEIRO 2023

## COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

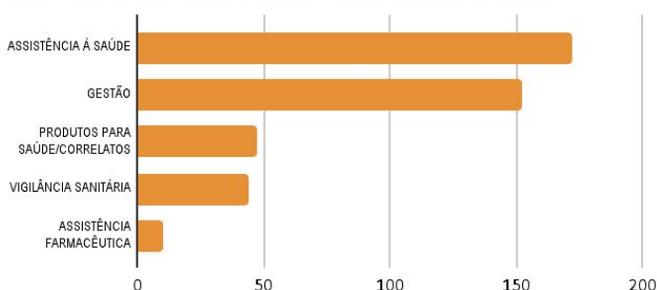
### MEIOS DE ATENDIMENTO



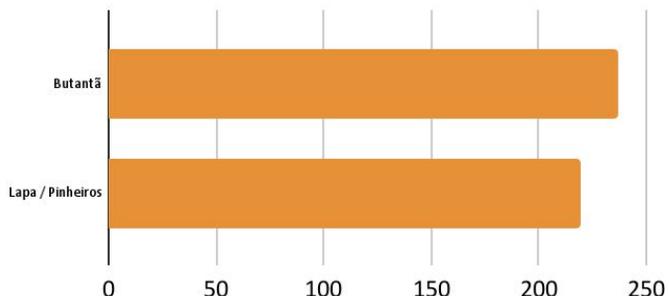
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



**A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 15 manifestações por dia, 1 por hora**

**456 \***

**Manifestações recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*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>

50%  
**SOLICITAÇÕES**  
33%  
**RECLAMAÇÕES**  
11%  
**DENÚNCIAS**  
5%  
**ELOGIOS**  
1%  
**SUGESTÕES**  
0%  
**INFORMAÇÃO**

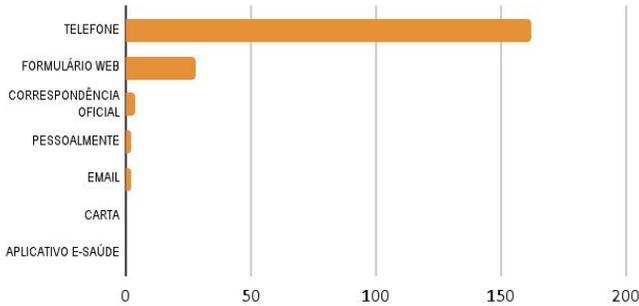
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

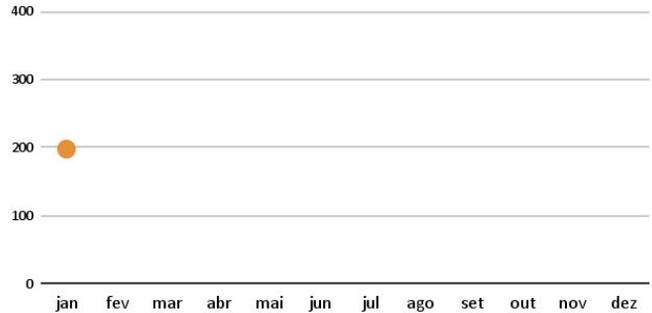
### JANEIRO 2023

**COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO**

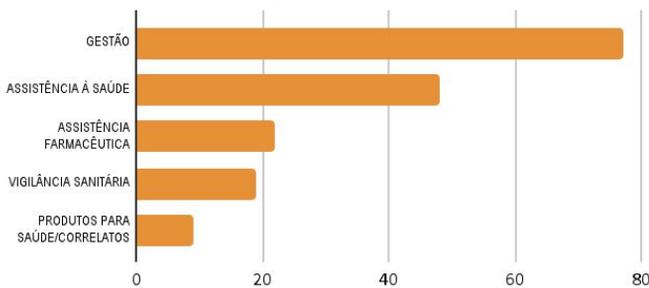
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



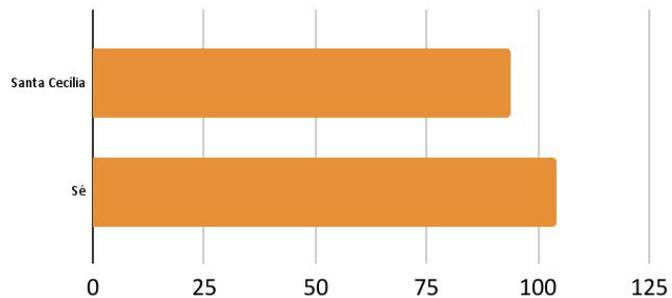
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

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

**198 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*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**  
**33%  
RECLAMAÇÕES**  
**15%  
ELOGIOS**  
**9%  
DENÚNCIAS**  
**0%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

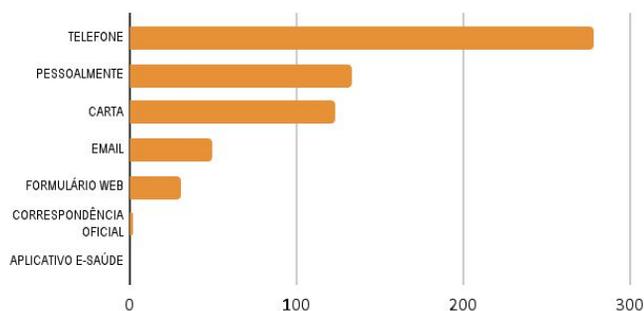
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### JANEIRO 2023

#### REDE HOSPITALAR

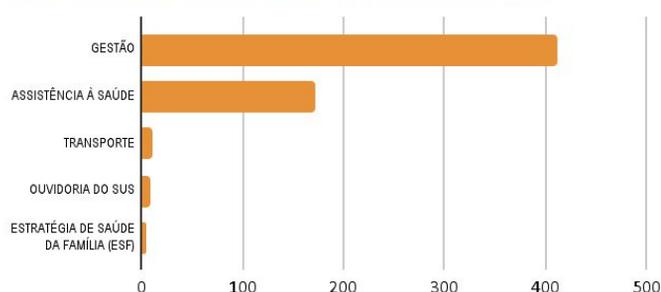
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



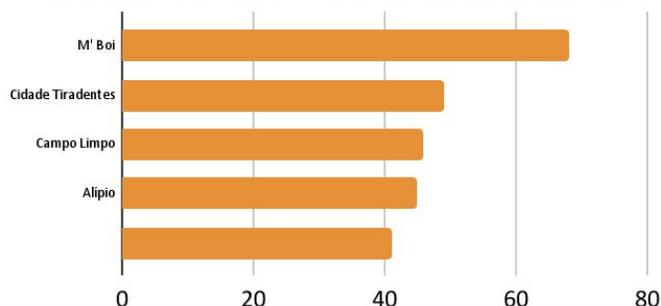
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



**A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Rede Hospitalar, em média  
são registradas 20  
manifestações por dia, 1 por  
hora**

**616 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**JANEIRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento  
mais utilizado

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

**53%  
RECLAMAÇÕES**  
**28%  
SOLICITAÇÕES**  
**17%  
ELOGIOS**  
**2%  
DENÚNCIAS**  
**0%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

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

# Divisão de Ouvidoria

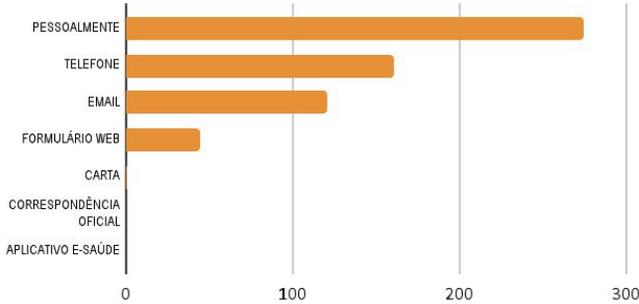
## Boletim Ouvidoria em Dados

### JANEIRO 2023

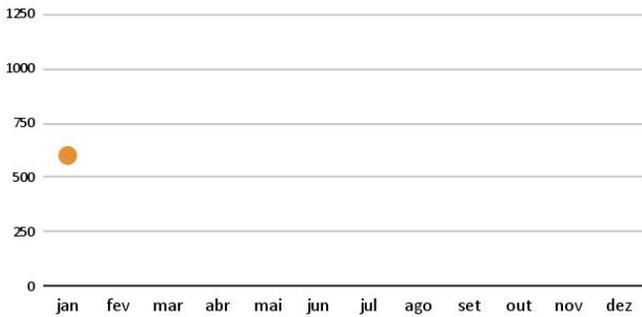
#### HSPM

#### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



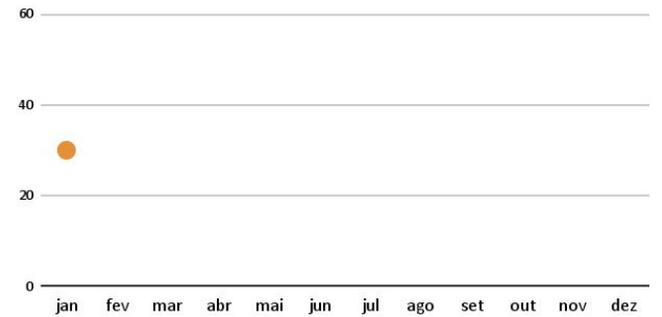
A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

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

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

**601** \*

Manifestações recebidas em JANEIRO 2023

**HSPM**

**30** \*

Manifestações recebidas em JANEIRO 2023

**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**

64%

SOLICITAÇÕES

32%

RECLAMAÇÕES

3%

ELOGIOS

0%

DENÚNCIAS

0%

SUGESTÕES

0%

INFORMAÇÃO

INFORMAÇÃO

**SAMU**

73%

RECLAMAÇÕES

23%

ELOGIOS

3%

DENÚNCIAS

0%

SOLICITAÇÕES

0%

INFORMAÇÃO

0%

SUGESTÕES

SUGESTÕES

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JANEIRO 2023

#### • 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.

09/01 - Reunião com Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância Sanitária - SEABEVS sobre divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria SUS e acompanhamento dos fluxos de demandas na Rede de Ouvidorias na cidade de São Paulo, com a participação da Assessora Especial da SEABEVS, Carla Brito e a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria.

12/01 - Reunião com Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, com a participação de Cristiane Vieira Almeida da Paixão, Diretora de Divisão Técnica da Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria.

15/01 e 23/01 - Reuniões com Assessoria de Comunicação SMS com Christiane Balbys para apresentação do novo ambiente de intranet de SMS, com a participação da ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria.

20/01 - Reunião com Gestão Participativa para apresentação sobre os canais oficiais de ouvidoria e manifestações de Ouvidoria recebidas pelas unidades gerenciadas por Organizações de Saúde Rosane Jacy Fretes Fava e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria e, Fábio Salles, Suellen e Dario da Gestão Participativa.

24/01 - Reunião com a ouvidora da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, Solange, e João Aguiar e Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira da Divisão de Ouvidoria.

24/01 - Reunião de alinhamento de fluxos com representantes da SPDM.

24/01 - Reunião sobre as manifestações de ouvidoria recebidas pelo parceiro CIES Global, com a participação da Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, o Secretário Executivo da SERMAP, Dr. Benedicto Accacio e o Coordenador da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN. Dr. Antonio Carlos Franco.

26/01 - Reunião com o Assessor da Coordenadoria da Atenção Básica - Departamento de Ensino e Pesquisa, Tiago Mattos Mendes, ouvidora Rosane e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria.



30/01 - Reunião com equipe técnica da Divisão de Ouvidoria e Rede de Ouvidorias realizada no auditório do SAMU sobre Orientações Técnicas de Dilação de Prazos e de Elogios e apresentação da campanha institucional de comunicação visual da Rede.

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JANEIRO 2023

#### EVENTO SELO GENTE QUE FAZ O SUS



**COMUNICADO SAÚDE**

### SMS promove cerimônia de certificação do Selo Gente que faz o SUS

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (CGEP) e da Divisão de Ouvidoria, entregou nesta sexta-feira (20), o certificado "Selo Gente que faz o SUS", um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na rede de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população.

A homenagem simbólica aos profissionais da rede foi feita a representantes das quatro Secretarias Executivas da SMS. Também já foram entregues 298 certificados às equipes dos serviços de saúde, elogiados pelos canais de ouvidoria, pela gentileza, presteza e profissionalismo com que atendem o município.

A certificação do Selo Gente que faz o SUS será trimestral, realizada como forma de valorizar e motivar os profissionais da rede municipal de saúde.

**CONFIRA AQUI QUEM FOI CERTIFICADO**

**Gente que faz o SUS**

#saudepref prefeitura.sp.gov.br/saude

Dia 20/01/2023 a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria participaram da cerimônia de certificação do Selo "Gente que faz o SUS" promovida pela Secretaria Municipal da Saúde. O Selo é uma iniciativa conjunta da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP e Divisão de Ouvidoria, como forma de valorização de profissionais e equipes que recebem elogios registrados no sistema informatizado OuvidorSUS. Nessa data, a Divisão de Ouvidoria foi também homenageada com um certificado entregue pelo Sr. Secretário da Saúde, Dr. Luiz Carlos Zamarco. Este certificado representa todos os trabalhadores que atuam na Rede de Ouvidoria que acolhem as demandas dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

20/01/2023 - Comunicado Saúde sobre cerimônia Selo "Gente que faz o SUS"




**Boletim Conecta**

Edição 119 | 23 de Janeiro de 2023

### Cosap recebe até o final do mês a 41ª edição do programa Recreio nas Férias

região sul da capital, desenvolvido na primeira turma do Recreio nas Férias. "Eu gostaria muito de tudo, os animais são muito bonitos e legais", desliza na brincadeira e aprendendo a cuidar e desenvolver a criatividade.

Para a coordenadora da Cosap, Anny Xavier, o programa é uma ferramenta importante para o desenvolvimento da educação integral das crianças. "A iniciativa é muito positiva para esse público porque as crianças aprendem brincando e como cuidar dos animais. É muito produtivo e prazeroso para toda a equipe". avalia.

A programação contempla as ações realizadas pelo projeto Escola Amiga dos Animais, desenvolvido pela Cosap. Entre elas, o Superguardião, que tem como objetivo ensinar as crianças sobre guarda responsável, e o Leitura, que permite a socialização dos animais e estimula o público leitor a ler, escrever e desenvolver a criatividade.

Todas as ações são acompanhadas pelos profissionais da Cosap, mobilizados para dar assistência integral aos alunos, educadores e voluntários do programa. "É muito gratificante participar dessa iniciativa. Ficar perto das crianças e demais, meu coração fica transbordando de alegria", releia Luana Silva Nascimento, agente de endemias e educadora do projeto Leitura na Coscap.

A coordenadoria de Controle Interno, da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Este selo é o reconhecimento pela dedicação e comprometimento dessa equipe no atendimento ao município, promovendo saúde e conforto aos usuários do SUS.

O trabalho, empatia e acolhimento da equipe foram reconhecidos pelo município que registrou elogio na Rede de Ouvidoria do SUS e dessa forma vocês são "Gente que faz o SUS".

Nosso sincero agradecimento.

Rosane Jacy Fretes Fava  
Diretora da Divisão de Ouvidoria  
SUS - INEPD

Patricia Pallotta  
Coordenadora de Gestão de Pessoas - COGEP  
SUS - INEPD

Dr. Luiz Carlos Zamarco  
Secretário Municipal da Saúde  
SUS - INEPD

Cidade de São Paulo  
Secretaria Municipal da Saúde - SMS



**Gente que faz o SUS**

### Ouvidoria Positiva - 2022

Homenagem à OUVIDORIA DO SUS DA COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO, DA SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E PARCERIAS

Este selo é o reconhecimento pela dedicação e comprometimento dessa equipe no atendimento ao município, promovendo saúde e conforto aos usuários do SUS.

O trabalho, empatia e acolhimento da equipe foram reconhecidos pelo município que registrou elogio na Rede de Ouvidoria do SUS e dessa forma vocês são "Gente que faz o SUS".

Nosso sincero agradecimento.

Rosane Jacy Fretes Fava  
Diretora da Divisão de Ouvidoria  
SUS - INEPD

Patricia Pallotta  
Coordenadora de Gestão de Pessoas - COGEP  
SUS - INEPD

Dr. Luiz Carlos Zamarco  
Secretário Municipal da Saúde  
SUS - INEPD

Cidade de São Paulo  
Secretaria Municipal da Saúde - SMS

23/01/23 - Boletim Conecta Edição 119 com destaque para o Selo Gente que faz o SUS

20/01/2023 - Secretário da Saúde Dr Luiz Carlos Zamarco entrega Selo "Gente que faz o SUS" para a Divisão de Ouvidoria, com a presença do Coordenador de COCIN Dr. Antônio Carlos Franco e do Secretário Executivo da SERMAP, Dr. Benedicto Accacio

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JANEIRO 2023

#### • EVENTO SELO GENTE QUE FAZ O SUS NA CRS OESTE

30/01/2023 - Divulgação da Coordenadoria de Saúde Oeste sobre evento para entrega de certificados Selo “Gente que faz o SUS” para as equipes da CRS que receberam elogios.



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JANEIRO 2023

#### **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>

