

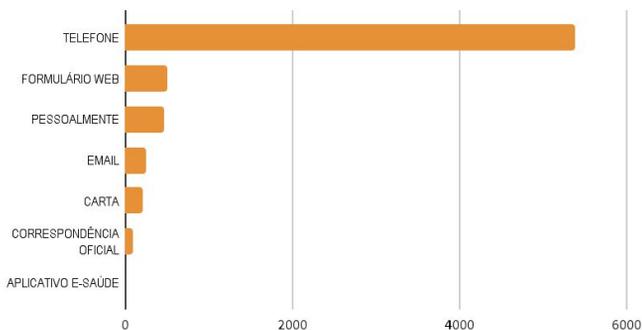
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

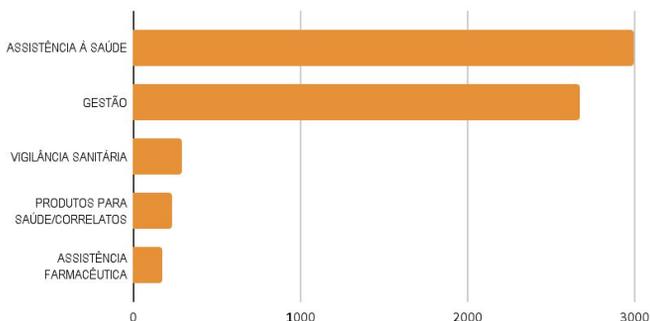
MEIOS DE ATENDIMENTO



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 246
manifestações por dia, 10 por hora**

7.377*

**Manifestações
recebidas em**

FEVEREIRO 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>

**51%
SOLICITAÇÕES**
**35%
RECLAMAÇÕES**
**8%
ELOGIOS**
**5%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

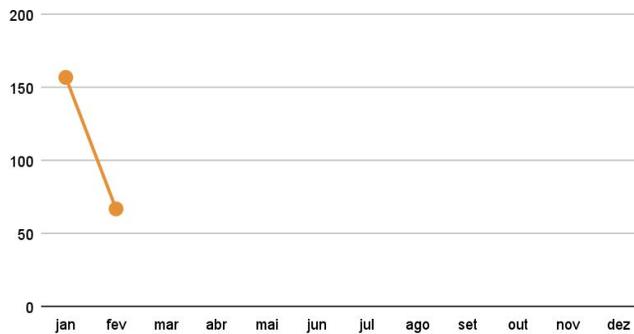
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

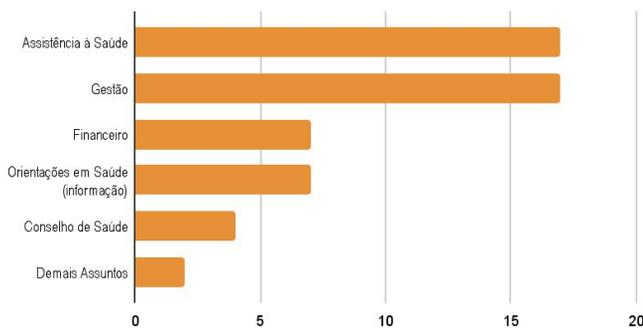
FEVEREIRO 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

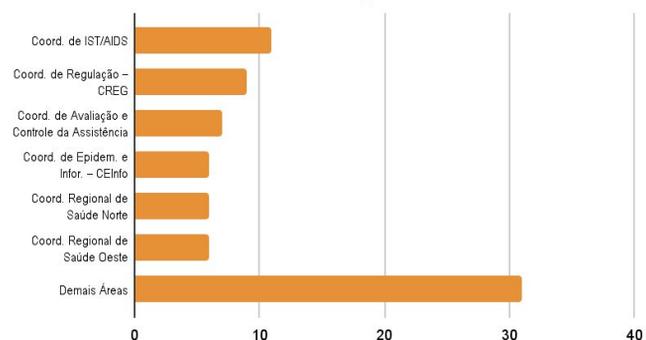


ASSUNTOS RECORRENTES



67
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 16 dias.

Recurso

| | |
|-----------------------|----|
| 1° Instância Recursal | 15 |
| 2° Instância Recursal | 10 |
| 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).**

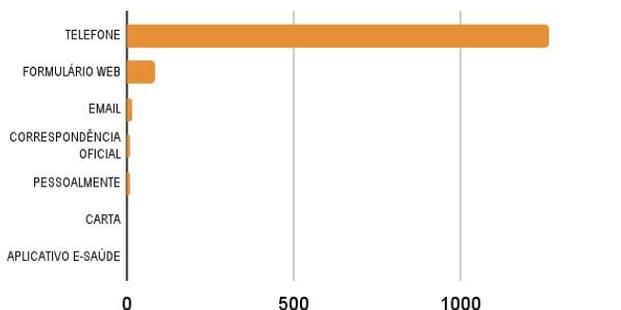
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

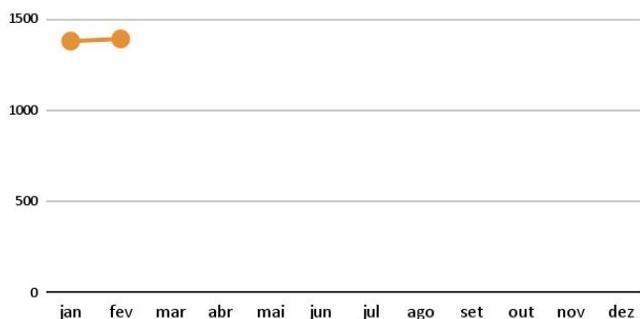
FEVEREIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

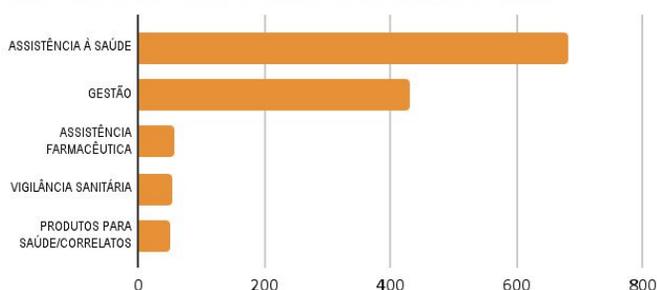
MEIOS DE ATENDIMENTO



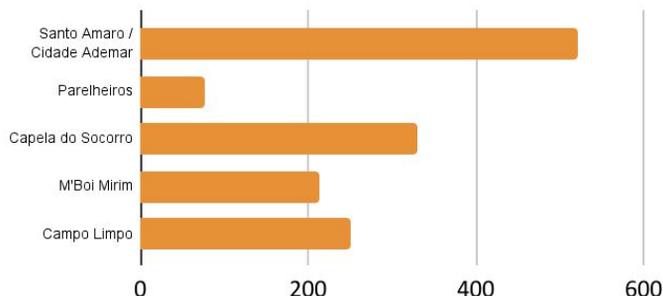
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.391*

Manifestações recebidas em

FEVEREIRO 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>

61%
SOLICITAÇÕES
28%
RECLAMAÇÕES
7%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

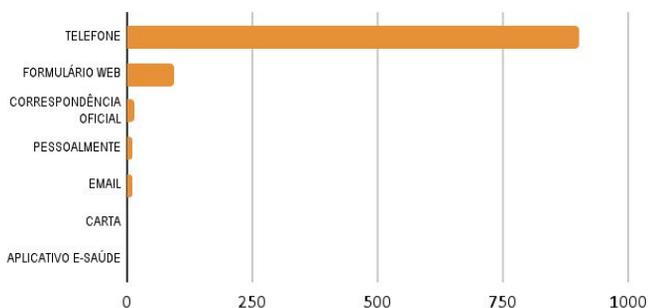
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

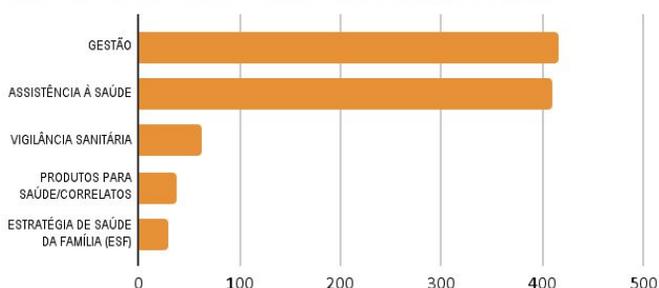
MEIOS DE ATENDIMENTO



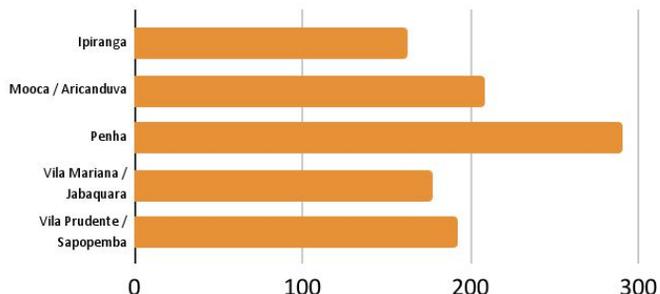
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 37 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.033*

**Manifestações
recebidas em**

FEVEREIRO 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>

**47%
SOLICITAÇÕES**

**38%
RECLAMAÇÕES**

**9%
ELOGIOS**

**6%
DENÚNCIAS**

0%

INFORMAÇÃO

0%

SUGESTÕES

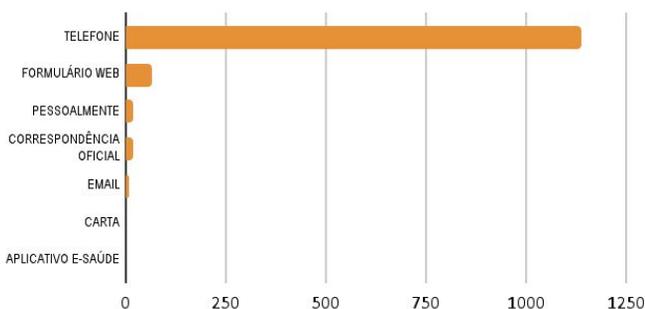
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

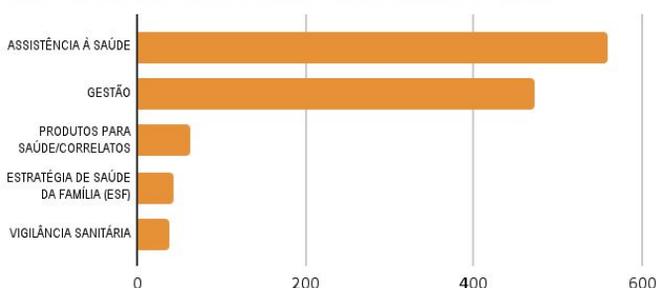
MEIOS DE ATENDIMENTO



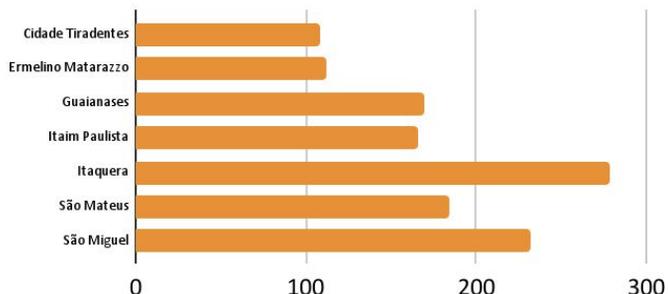
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

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

1.249*

**Manifestações
recebidas em**

FEVEREIRO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**54%
SOLICITAÇÕES**

**33%
RECLAMAÇÕES**

**9%
ELOGIOS**

**3%
DENÚNCIAS**

**0%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

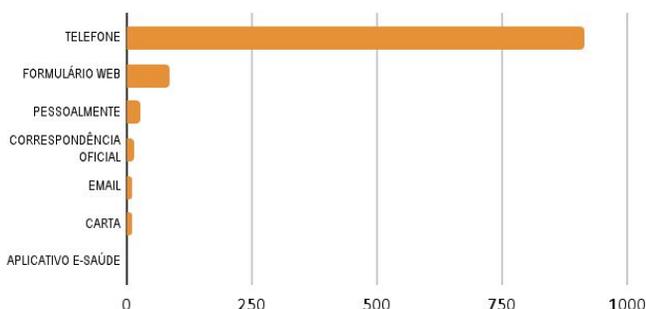
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

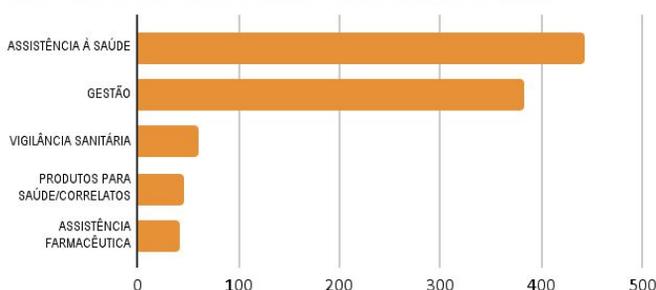
MEIOS DE ATENDIMENTO



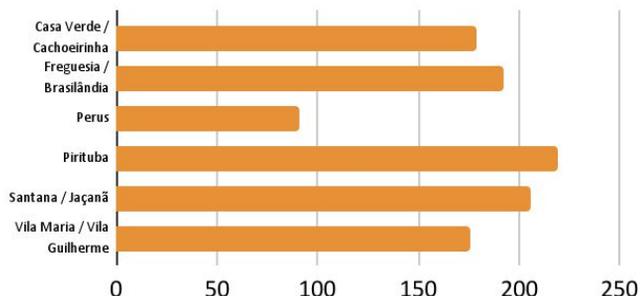
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.063*

Manifestações recebidas em

FEVEREIRO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

52% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
7% ELOGIOS
5% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

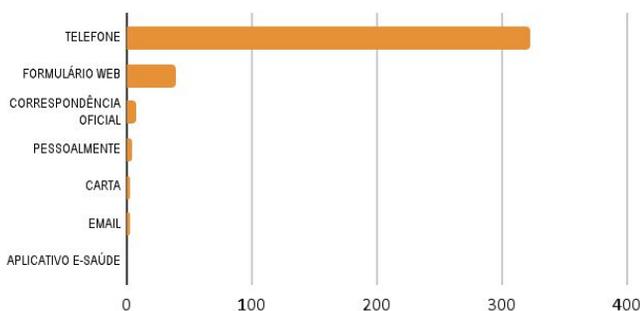
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

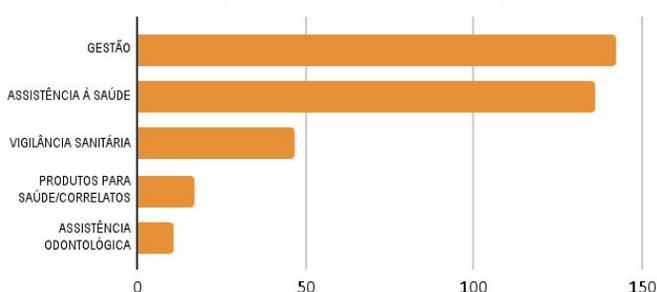
MEIOS DE ATENDIMENTO



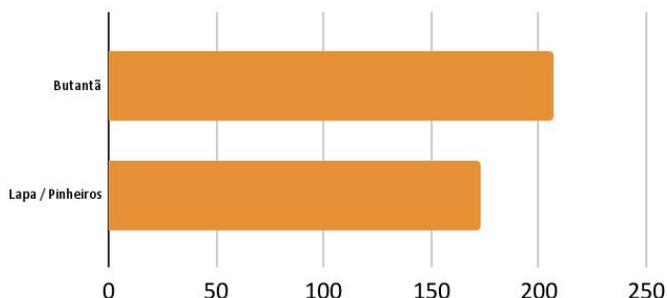
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 14 manifestações por dia, 1 por hora

380 *

Manifestações recebidas em

FEVEREIRO 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>

46%
SOLICITAÇÕES

36%
RECLAMAÇÕES

13%
DENÚNCIAS

4%
ELOGIOS

1%
INFORMAÇÃO

0%
SUGESTÕES

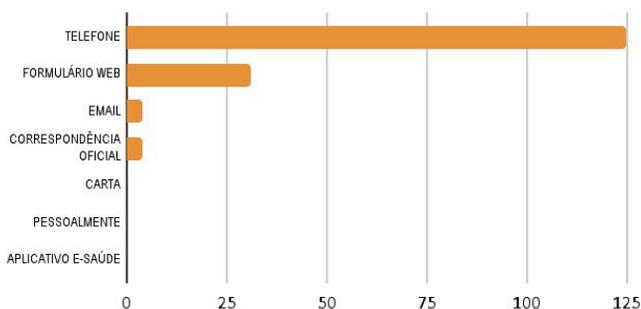
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

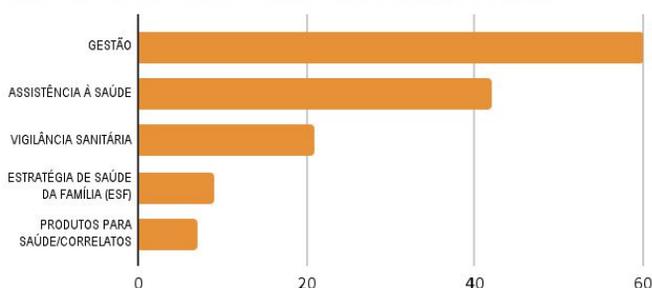
MEIOS DE ATENDIMENTO



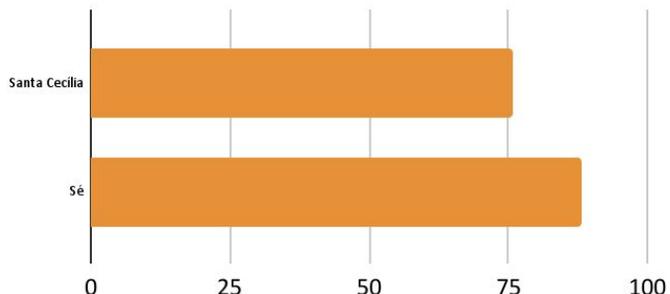
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

164 *

Manifestações recebidas em

FEVEREIRO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

41% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
12% ELOGIOS
12% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

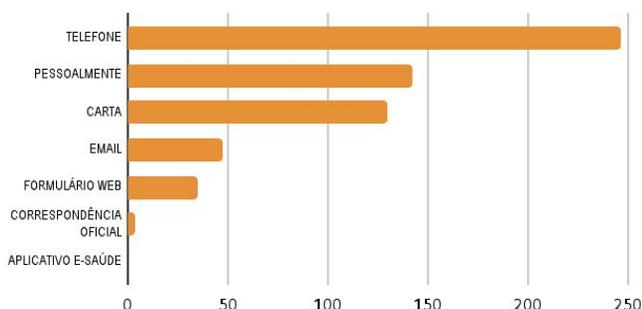
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

REDE HOSPITALAR

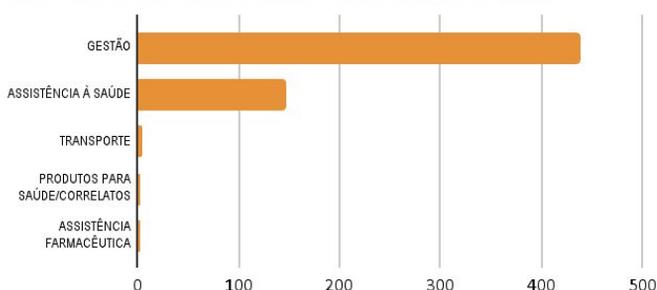
MEIOS DE ATENDIMENTO



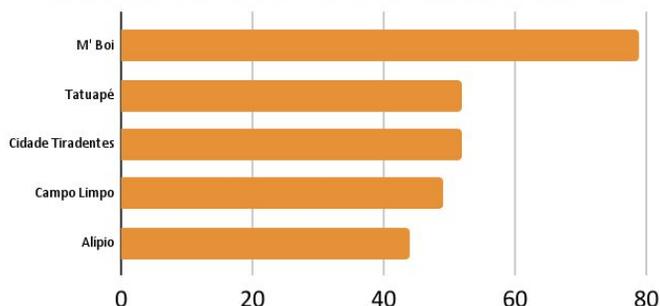
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 22
manifestações por dia, 1 por
hora**

606 *

**Manifestações
recebidas em**

FEVEREIRO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**53%
RECLAMAÇÕES**

**25%
SOLICITAÇÕES**

**18%
ELOGIOS**

**3%
DENÚNCIAS**

**0%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

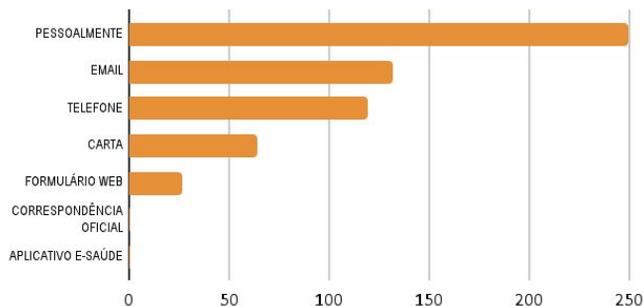
Boletim Ouvidoria em Dados

FEVEREIRO 2023

HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



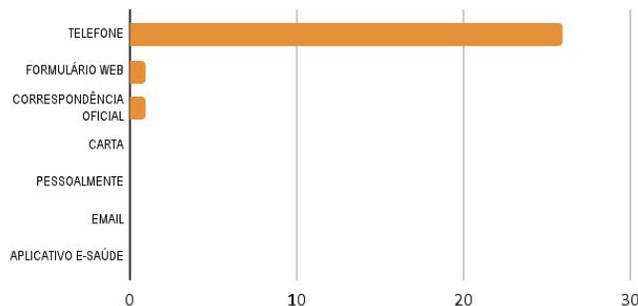
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 21 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.

594*

Manifestações recebidas em
FEVEREIRO 2023
HSPM

28*

Manifestações recebidas em
FEVEREIRO 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

51%
SOLICITAÇÕES
42%
RECLAMAÇÕES
6%
ELOGIOS
1%
SUGESTÕES
1%
DENÚNCIAS

0%
INFORMAÇÃO

SAMU

71%
RECLAMAÇÕES
21%
ELOGIOS
7%
DENÚNCIAS
0%
SOLICITAÇÕES
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

DESTAQUES FEVEREIRO 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.

02/02 - Reunião com Hospital Municipal Vila Santa Catarina Gilson de Cassia Marques de Carvalho com participação de Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria.

06/02 - Reunião online com Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa com exposição da Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e apoio de Fábio Salles, com foco no fortalecimento institucional na divulgação dos canais oficiais da Rede de Ouvidorias.

07/02 - Reunião online com Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa, Interlocutores das equipes de Gestão Participativa (CRS/ STS), com exposição da Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e apoio de Fábio Salles, com foco no fortalecimento institucional na divulgação dos canais oficiais da Rede de Ouvidorias.

09/02 - Reunião sobre Política de Atendimento ao Cidadão sobre a necessidade de atualização da Carta de Serviços coordenado por Miriam C. Moraes Lavado da Assessoria de Planejamento e Rosane Jacy Fretes Fava e João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria.

10/02, 16/02, 23/02 e 24/02 - Participação em reuniões com o Núcleo de Gestão da Qualidade Central e Regional de SMS sobre o processo de acreditação ONA nas Unidades Básicas de Saúde e planejamento da capacitação para os componentes do Núcleo.

13/02 - Reunião Caroline Klein Ludeman do Hospital Municipal Integrado Santo Amaro, sob gestão do Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde - INTS, para alinhamento de fluxos para instituir unidade de ouvidoria no local, com participação de João Aguiar e Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria.

15/02 - Participação de João Aguiar da Divisão de Ouvidoria na Reunião do Comitê de Humanização da Secretaria Municipal da Saúde.

16/02 - Apresentação online realizada por Rosane Jacy Fretes Fava a convite do Grupo Técnico de Educação Permanente em Saúde - GETEPS, da Escola Municipal da Saúde - EMS, sobre os resultados do MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde, concluído por 43 ouvidores da Rede de Ouvidorias. Ao final da primeira turma, como requisito para obtenção da titulação, os concluintes apresentaram nove Projetos Práticos Aplicados para uma banca com representantes do Centro Universitário São Camilo, Controladoria Geral do Município e da ABO. Os alunos também foram contemplados com a Certificação em Ouvidoria, concedida pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores. Desta forma a Rede apresenta quase que a totalidade dos seus ouvidores certificados.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES FEVEREIRO 2023

● OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO 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 é publicado na página eletrônica da Ouvidoria no site da SMS, é enviado por e-mail para os principais gestores da pasta,

Em fevereiro, houve duas publicações destacando a divulgação da Retrospectiva com os dados de 2022 e os principais acontecimentos do período, além da campanha de identidade visual desenvolvida em conjunto com a Assessoria de Comunicação - ASCOM da SMS.



15/02/2023 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados - Retrospectiva 2022



17/02/2023 - Comunicado Saúde divulga identidade visual da Rede de Ouvidoria a ser adotada em todos os canais oficiais de atendimento ao público.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES FEVEREIRO 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>

