

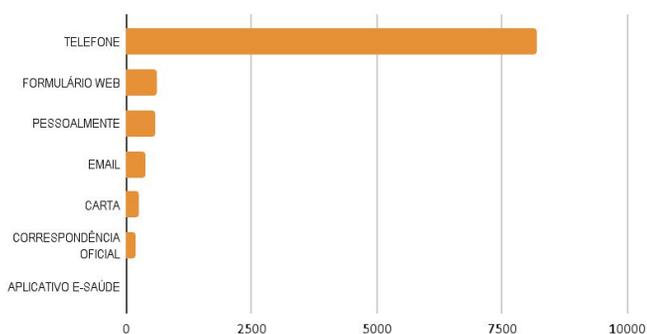
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

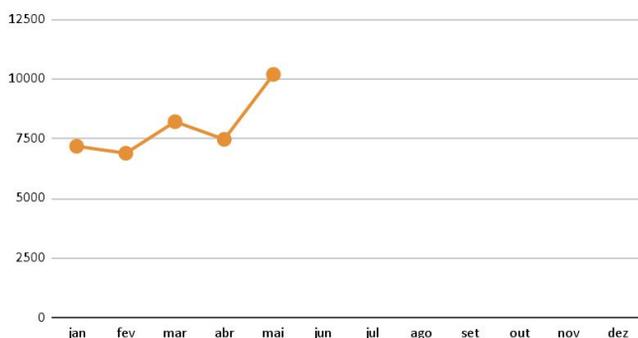
MAIO 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

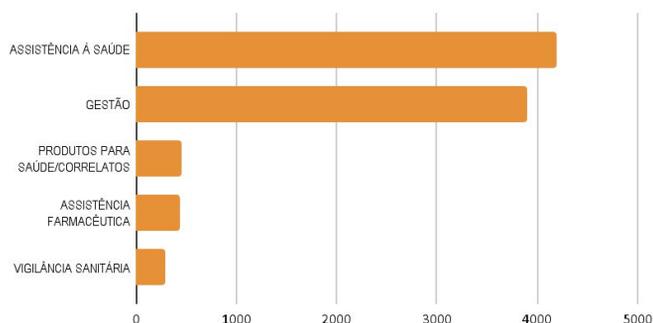
MEIOS DE ATENDIMENTO



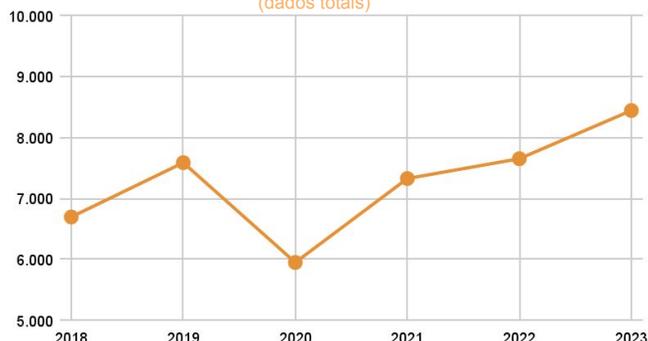
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 329
manifestações por dia, 14 por hora**

10.206*

**Manifestações
recebidas em**

MAIO 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>

**53%
SOLICITAÇÕES**
**35%
RECLAMAÇÕES**
**9%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

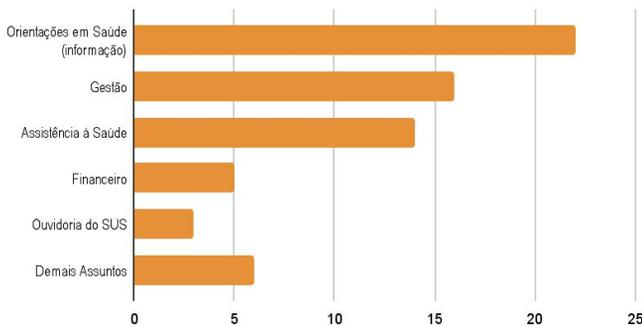
MAIO 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

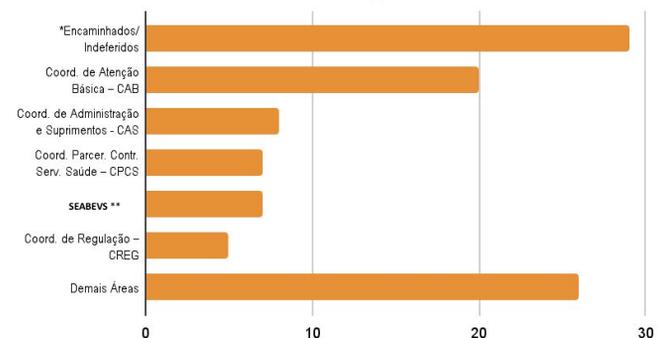


ASSUNTOS RECORRENTES



115
Pedidos de
Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



* Indeferidos: Por ausência de elementos fundamentais, fora da competência da PMSF, fora do escopo do e-SIC. Encaminhados: Pedidos que não são de competência da SMS.

** Secretaria Executiva de Atenção Básica e Especialidades e Vigilância em Saúde

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 10 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	16
2° Instância Recursal	2
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).**

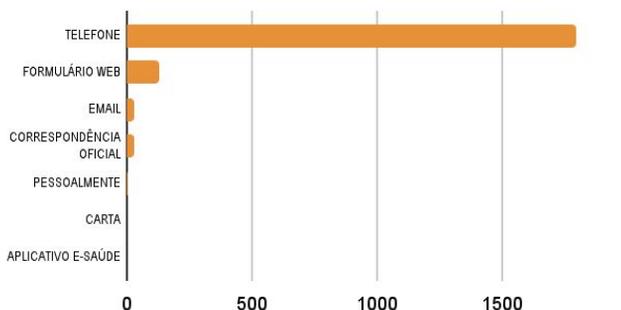
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

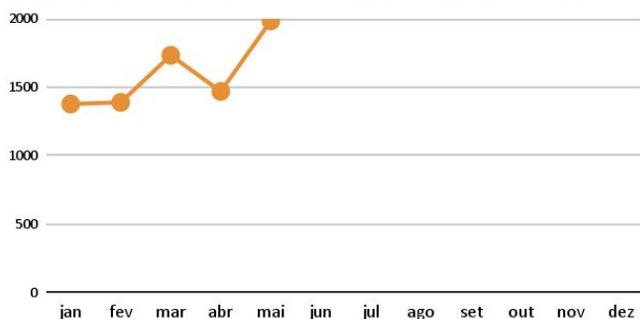
MAIO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

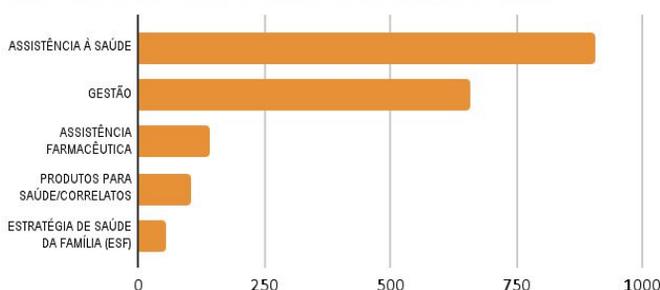
MEIOS DE ATENDIMENTO



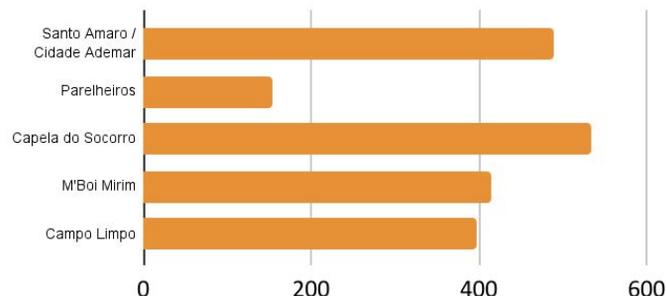
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 64 manifestações por dia, 3 por hora

1.987*

Manifestações recebidas em

MAIO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

61% SOLICITAÇÕES
30% RECLAMAÇÕES
6% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

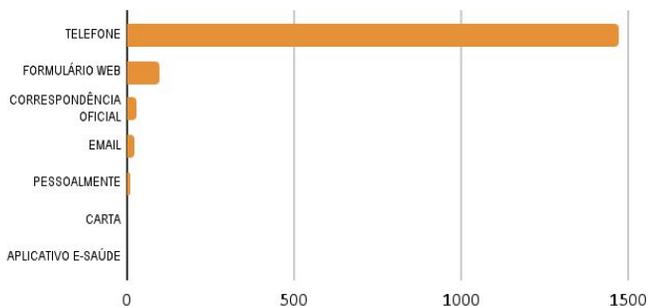
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

MAIO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

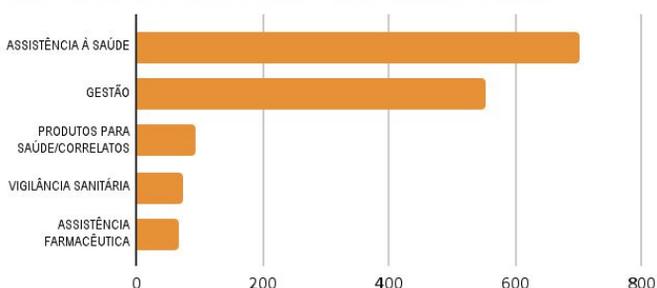
MEIOS DE ATENDIMENTO



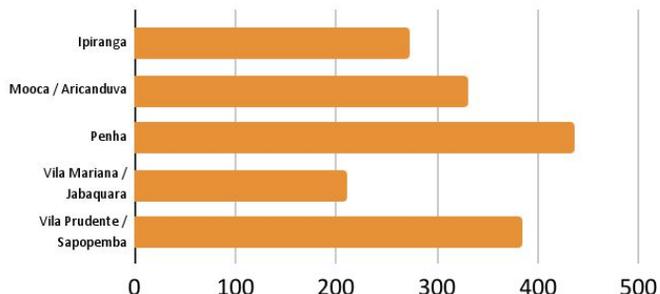
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 53 manifestações
por dia, 2 por hora

1.634*

Manifestações
recebidas em

MAIO 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
32%
RECLAMAÇÕES
7%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

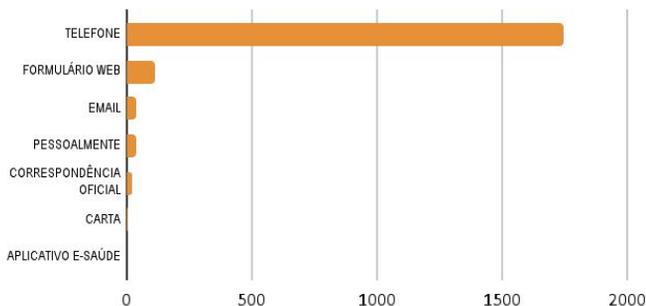
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

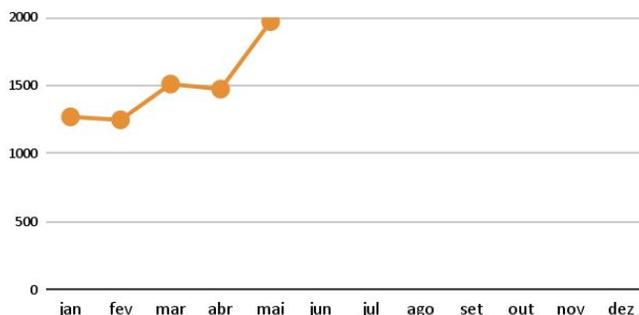
MAIO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

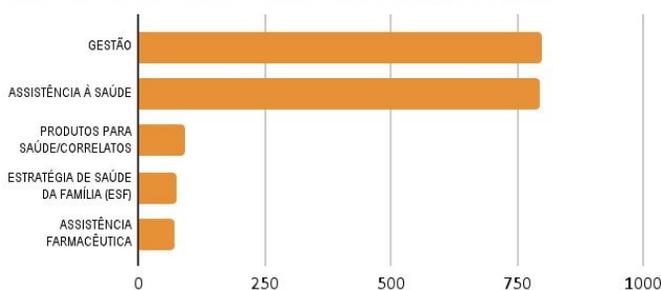
MEIOS DE ATENDIMENTO



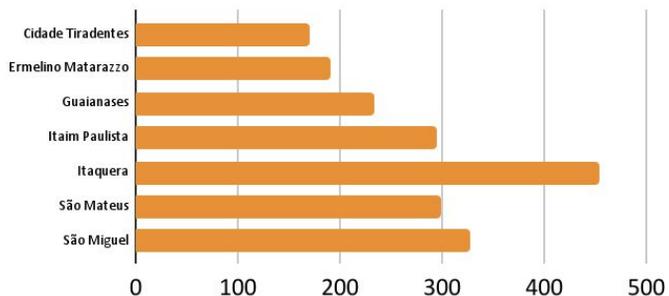
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Leste, em média são
registradas 64 manifestações
por dia, 3 por hora**

1.971*

**Manifestações
recebidas em**

MAIO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**51%
SOLICITAÇÕES**

**34%
RECLAMAÇÕES**

**12%
ELOGIOS**

**2%
DENÚNCIAS**

**0%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

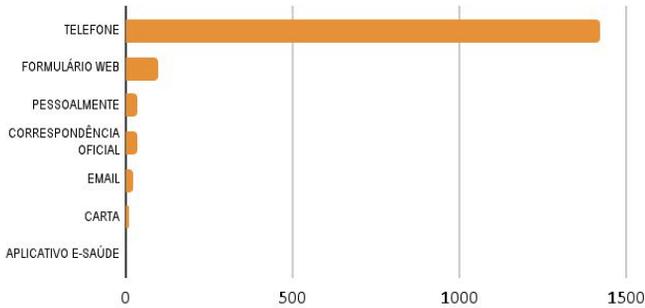
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

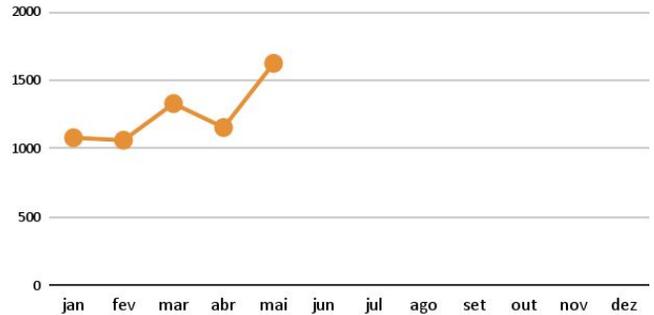
MAIO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

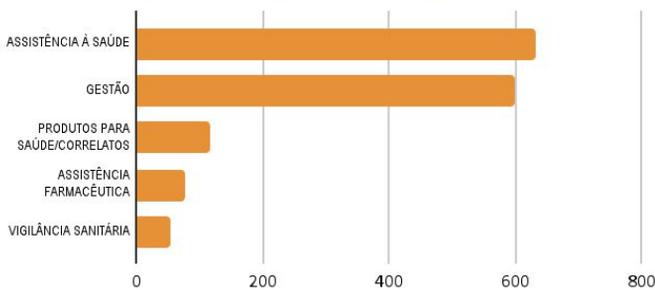
MEIOS DE ATENDIMENTO



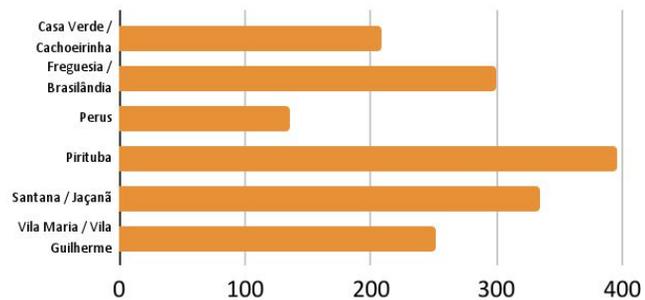
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Norte, em média são
registradas 52 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.625*

**Manifestações
recebidas em**

MAIO 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**

**36%
RECLAMAÇÕES**

**6%
ELOGIOS**

**3%
DENÚNCIAS**

**1%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

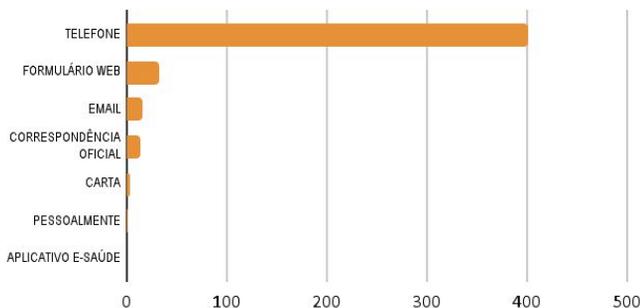
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

MAIO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

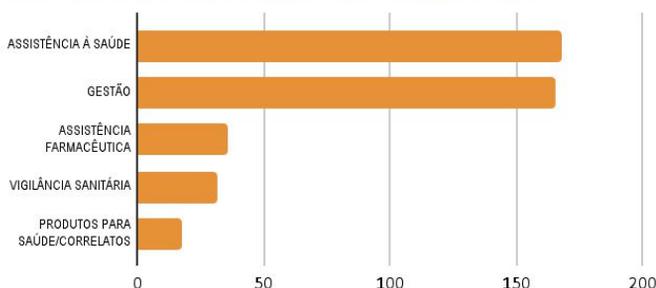
MEIOS DE ATENDIMENTO



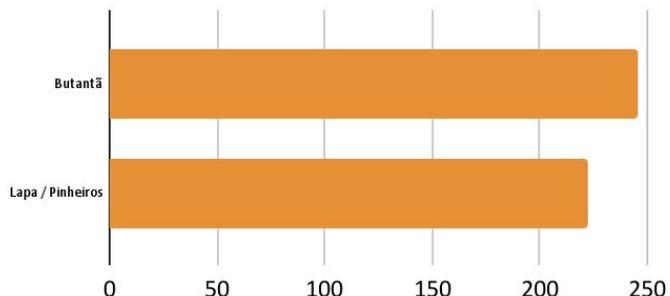
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 11 reclamações, 1 elogio é feito

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

468 *

Manifestações recebidas em

MAIO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

50% SOLICITAÇÕES
39% RECLAMAÇÕES
7% DENÚNCIAS
4% ELOGIOS
1% SUGESTÕES
0% INFORMAÇÃO

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

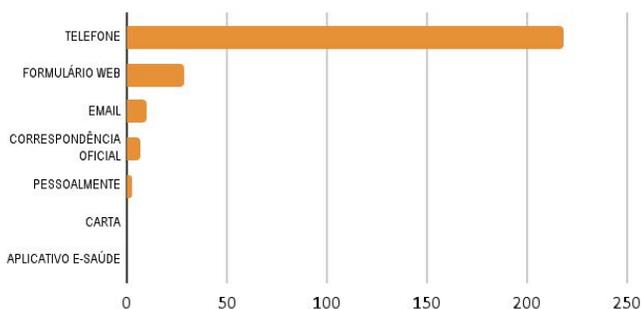
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

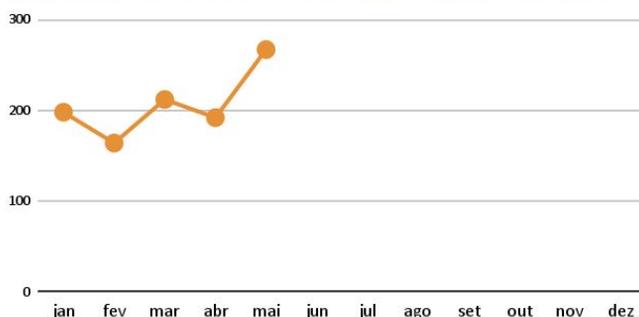
MAIO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

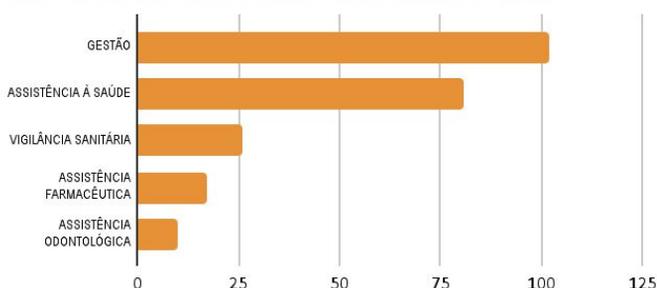
MEIOS DE ATENDIMENTO



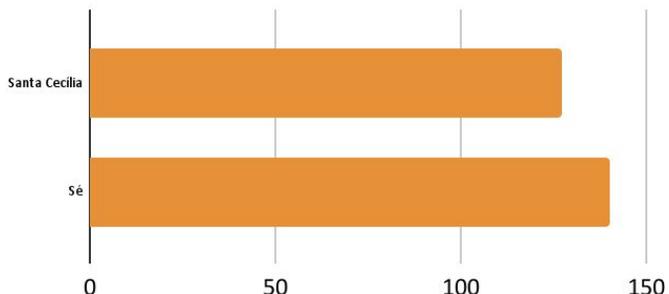
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Centro, em média são
registradas 9 manifestações
por dia, 0 por hora**

267 *

**Manifestações
recebidas em**

MAIO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

**44%
SOLICITAÇÕES**

**34%
RECLAMAÇÕES**

**10%
DENÚNCIAS**

**10%
ELOGIOS**

**1%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

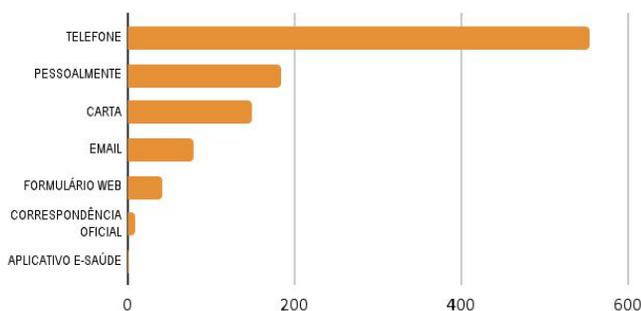
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

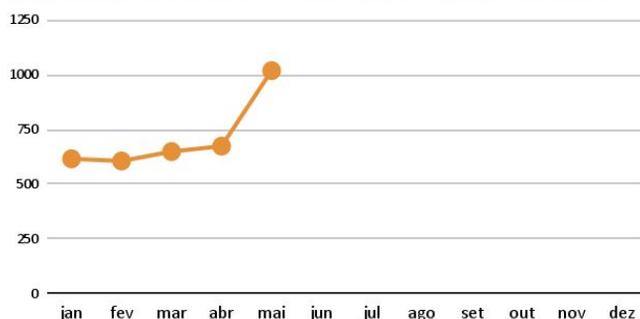
MAIO 2023

REDE HOSPITALAR

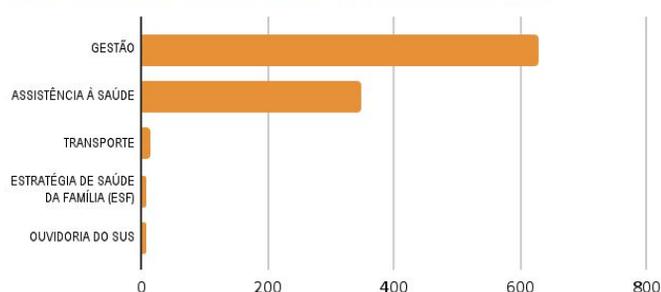
MEIOS DE ATENDIMENTO



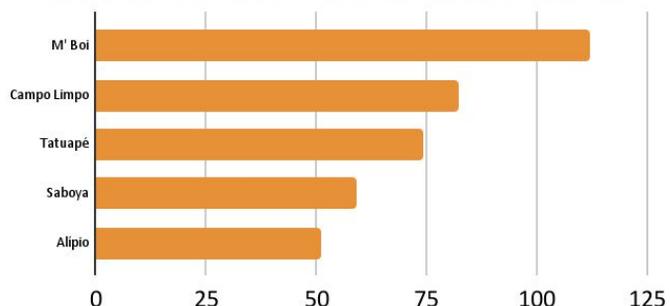
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 33
manifestações por dia, 1 por
hora**

1.019*

**Manifestações
recebidas em**

MAIO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**46%
RECLAMAÇÕES**
**34%
SOLICITAÇÕES**
**17%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**0%
SUGESTÕES**
**0%
INFORMAÇÃO**

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

Divisão de Ouvidoria

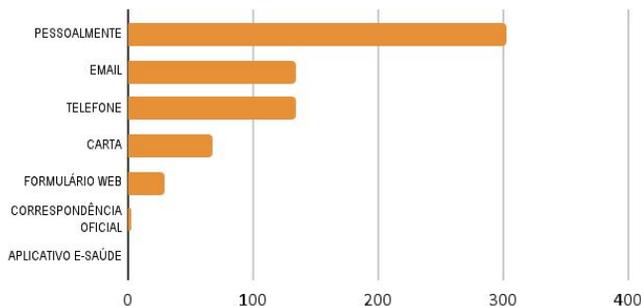
Boletim Ouvidoria em Dados

MAIO 2023

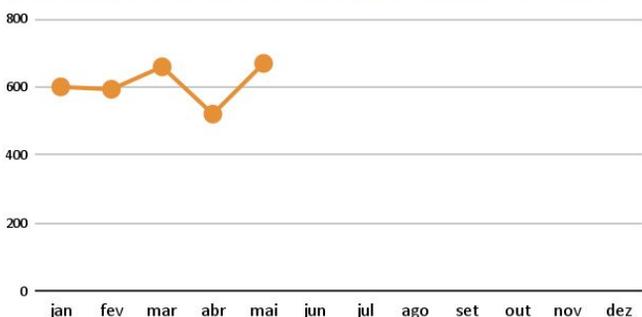
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



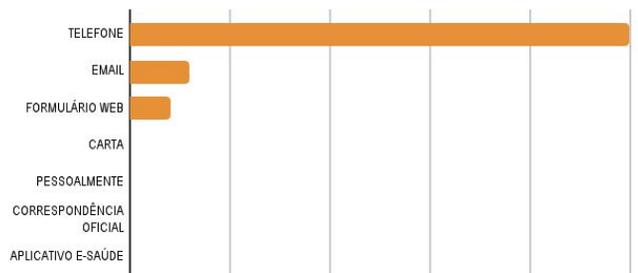
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



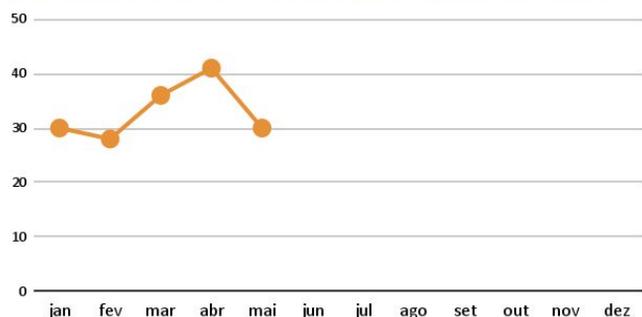
A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 22 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.

670*

Manifestações recebidas em MAIO 2023

HSPM

30*

Manifestações recebidas em MAIO 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

56% SOLICITAÇÕES
34% RECLAMAÇÕES
9% ELOGIOS
1% SUGESTÕES
0% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO

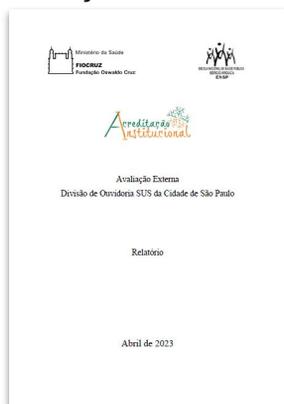
SAMU

67% RECLAMAÇÕES
20% ELOGIOS
10% DENÚNCIAS
3% INFORMAÇÃO
0% SOLICITAÇÕES
0% SUGESTÕES

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.

02/05 Recebimento de Relatório de Avaliação Externa sobre Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias no SUS no Brasil. A Divisão de Ouvidoria está participando do processo de acreditação coordenado pela Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ, tendo passado por várias etapas avaliativas desde 2021. No Relatório, a equipe de avaliação externa que visitou a Divisão de Ouvidoria entre 20/09 e 22/09/2022 discorreu sobre as quatro dimensões avaliadas (Infraestrutura, Gestão, Processos de Trabalho e Resultados). Entre os destaques estão: a gestão da Rede de Ouvidoria, suas iniciativas de capacitação da Rede de Ouvidores e suas equipes, a transparência de dados com novas formas de divulgação, bem como algumas recomendações visando a melhoria. Após revisão e validação do instrumento pela equipe gestora da Divisão, aguarda-se a homologação pelo Comitê de Acreditação para entrega de Selo de Acreditação.



Capa Relatório de Avaliação Externa sobre processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, recebido dia 02/05/23



Fluxograma etapas do processo de Acreditação Institucional de Ouvidoria do SUS no Brasil, coordenado pela FIOCRUZ.

04/05 e 09/05, 11/05 e 26/05: Participação da Divisão de Ouvidoria nos treinamentos coordenados pela COGEP para avaliação dos indicadores dos contratos de gestão. A primeira data (04/05) foi para organização do treinamento e as seguintes foram divididas por CRS (09/05 Centro e Oeste; 11/05 Norte e Sul e 26/05 Leste e Oeste).

08/05 - Participação na Oficina online de roteiro de gravação de videoaulas com Escola Municipal da Saúde, com finalidade de instrumentalizar Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo para compor a grade de aulas para o Curso de Ingressantes da Atenção Básica.

10/05 - Reunião com Núcleo de Gestão da Qualidade para continuidade da construção do Documento Norteador do NGQ, com apoio da Consultoria Auguri.

11/05 - Reunião presencial com Grupo de Trabalho GT de Ouvidoria, sobre assuntos técnicos tais como indicador Q2 do Contrato de Gestão e demandas de regulação, coordenada pela Divisão de Ouvidoria, com ouvidores das 6 Coordenadorias Regionais de Saúde.

15/05 - Reunião online com Márcio André Paysan de Jesus, do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES sobre Pesquisa de Satisfação, com a participação da ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Leonardo Vicente Oguchi, da Divisão de Ouvidoria.

• ACONTECE

10/05 Oficina de Reciclagem sobre fluxos de Reclamações e Denúncias com a equipe do Núcleo Técnico (NUT) e seis estagiários da Divisão de Ouvidoria, coordenada por Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira e João Aguiar, na sala da Ouvidoria.



10/05 Oficina Reciclagem para Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria sobre fluxo de Reclamações e Denúncias.

11/05 - A convite do Conselho Municipal de Saúde - CMS, a ouvidora Rosane Fretes Fava participou com sua equipe da Reunião Plenária Ordinária do CMS. Na reunião presencial que aconteceu na sala de reunião do CMS, Rosane apresentou o Relatório de Gestão de 2022 da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, com explanação sobre os gráficos relativos aos atendimentos de Ouvidoria de cada território, os Pedidos de Acesso à Informação e esclarecimentos sobre as dúvidas dos participantes. O relatório está em novo formato, mais conciso, contando a partir desta edição com links de acesso a informações mais detalhadas sobre cada tópico. Estiveram presentes os membros do Conselho Municipal de Saúde, Atenção Básica, Gestão Participativa e membros da equipe da Divisão de Ouvidoria: Maria Lucia Bom Angelo, João Aguiar, Ana Claudia Silva e Adriana Fernanda Peres.



11/05 Reunião Plenária Ordinária com o Conselho Municipal de Saúde

● ACONTECE

23/05 - Evento de Lançamento da Intranet da Secretaria Municipal de Saúde, no Palácio Caetano de Campos. O Secretário Adjunto, Dr. Mauricio Serpa, a Secretária Executiva de Atenção Básica, Dra Sandra Sabino, a Coordenadora da Assessoria de Comunicação, Adriana Pereira Alves, o Coordenador do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, Felipe Soares Neves e a Coordenadora de Gestão de Pessoas, Patricia Ferreira Pallota participaram da mesa de abertura. Segundo o Secretário Adjunto, o novo sistema beneficiará mais de 100 mil servidores da saúde, que estarão interligados. A estrutura poderá ser amplamente utilizada para compartilhamento de diversos conteúdos de todas as áreas da saúde. A página tem abas de Destaques, Boletins, Programas, Saúde para Você, Fala Gestor, Eventos, Notícias, acesso ao email pessoal corporativo e ao Diário Oficial.



23/05 - Lançamento da Intranet da Secretaria Municipal de Saúde com participação da equipe da Divisão de Ouvidoria COCIN: Na foto da esquerda para a direita: Leonardo Oguchi, Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Antonio Carlos Franco, Henrique Oti Shinomata, Simone Oliveira e Vinícius Magnoli Homs. Na segunda foto, também Felipe Soares Neves da DETIC.

29/05 - Reunião com a Divisão de Ouvidoria, Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro e das Supervisões Técnicas de Saúde Sé e Santa Cecília. Na foto, Ouvidora da SMS Rosane Fretes Fava, Leila Tufano do Núcleo de Qualidade da Divisão de Ouvidoria, Coordenador da Ouvidoria Centro Ary Barbosa Marques, Ouvidor da Supervisão de Saúde Santa Cecília, José Renaldo de Almeida Neto e a Ouvidoria da Supervisão de Saúde Sé, Luciana Leal Ribeiro.



Reunião com Divisão de Ouvidoria SMS e ouvidores da Coordenadoria Regional de Saúde - Centro e ouvidores da Supervisão Sé e Santa Cecília.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2023

ACONTECE

29/05 - Reunião na Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP sobre estratégias para continuidade da iniciativa sobre o **Selo Gente que Faz o SUS**. Participaram a Diretora do Departamento de Educação em Saúde, Moema Moraes do Valle, a Diretora da Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho, Cristiane Paixão e Ana Cecilia Freitas que cuidará diretamente do projeto, além de Ederson Donizete dos Santos da Divisão de Desenvolvimento de Informações Estratégicas de Gestão de Pessoas, Rosane Fretes Fava, Leila Tufano e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria.



29/05 Reunião com COGEP sobre a iniciativa Selo Gente que faz o SUS

30/05 Gravação de videoaulas no estúdio da Escola Municipal de Saúde, com a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo do Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria, para o Curso para Ingressantes da Atenção Básica. As aulas versaram sobre funcionamento da Rede de Ouvidorias, legislações, seus canais de atendimento, fluxos, principais resultados e campanha institucional sobre identidade visual adotada. A filmagem foi realizada pelo cinegrafista Osvaldo Meireles Silva Junior, sob direção de Jamile Hayde Cuvero da EMS e coordenação de Thiago Mattos Mendes da Coordenadoria de Atenção Básica.

30/05 Filmagem para o curso para Ingressantes da Atenção Básica. Na foto, Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Jamile Cuvero, Osvaldo Meireles e Thiago Mendes.



“FALA, OUVIDORI!”

Com o intuito de valorizar os ouvidores da Rede de Ouvidorias, dar visibilidade, mostrar sua relevância no território e trazer um pouco da vivência da Ouvidoria, o Boletim Ouvidoria em Dados apresentará a partir desta edição, a seção “Fala, Ouvidor”. Um profissional Ouvidor será entrevistado para contar a sua prática, apresentar sua experiência e rotinas de trabalho.

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO - OUVIDOR ARY BARBOSA MARQUES



Ouvidor da CRS Centro



Centro da Cidade de São Paulo

Neste mês, o foco será a experiência do Ouvidor da CRS Centro, Ary Barbosa Marques, o Harry, como gosta de ser chamado. Ocupa o cargo de Assistente Administrativo de Gestão há 35 anos e é Ouvidor desta CRS há 9 anos.

Acolhimento, humanização e empatia no atendimento sempre foram os diferenciais deste profissional, que é sensível às causas das minorias e acredita que com o seu trabalho, consegue ter um olhar mais atento e diferenciado por este público.

Por ser morador do Centro, identifica-se com as questões da região e percebe que compreende melhor as demandas e solicitações da população local, que “tem uma multiculturalidade e é uma região social bastante plural”.

Segundo ele, os Centros de Apoio Psicossocial - CAPSs, são um ponto forte da região, que tem uma demanda considerável de população vulnerável, como as pessoas em situação de rua e usuários de drogas. Na região central, há 7 CAPS, 04 hospitais, 1 UPA, 1 PS, 03 AMAS, 08 UBS, 1 Centro de Saúde Escola, entre outros equipamentos de saúde.

Atendendo à população LGBTQIA+, bastante presente na região central, a STS de Santa Cecília, a partir do início deste ano, passou a contar com o primeiro Centro de Referência para a População de Travestis e Transexuais do município, ampliando em mais de 1,2 mil consultas médicas por mês.

CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO CENTRO

Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo.

Tem a maior concentração de imigrantes - 11.735 (54%) de São Paulo, dos 21.674 imigrantes residentes no município.

Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos.

A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento.

Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 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.

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>

