

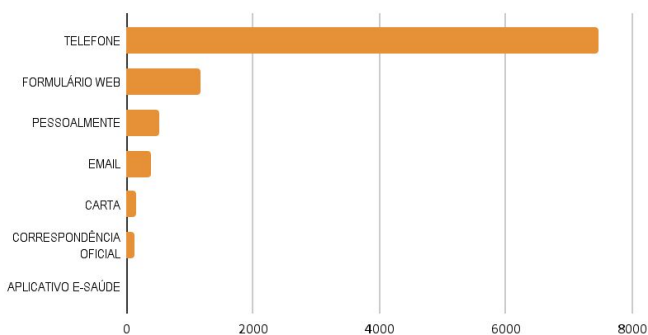
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

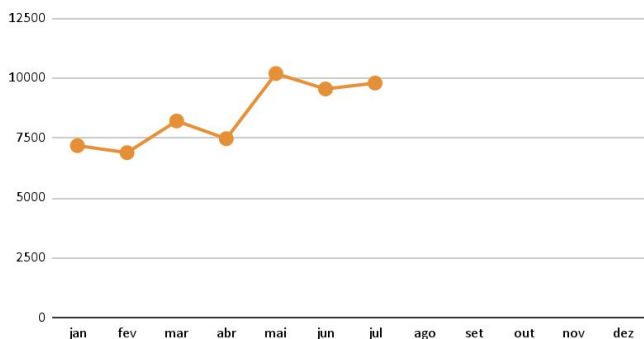
JULHO 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

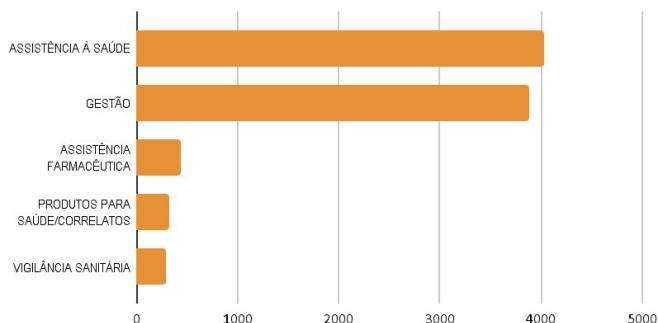
MEIOS DE ATENDIMENTO



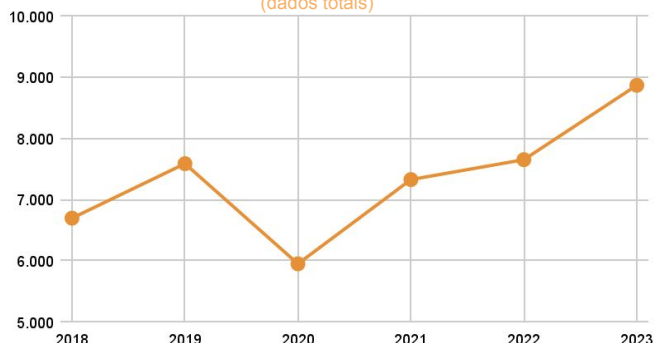
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 316
manifestações por dia, 13 por hora**

9.858*

**Manifestações
recebidas em**

JULHO 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>

**51,0%
SOLICITAÇÕES
34,5%
RECLAMAÇÕES
10,6%
ELOGIOS
2,8%
DENÚNCIAS
0,8%
INFORMAÇÃO
0,3%
SUGESTÕES**

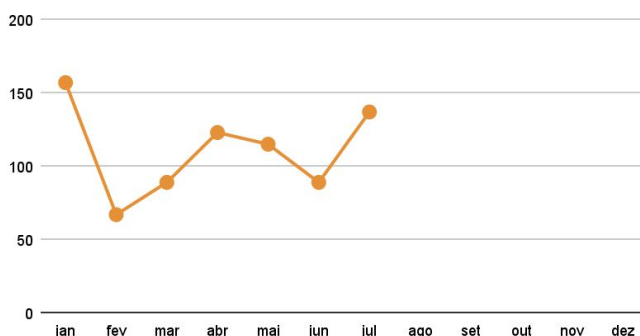
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

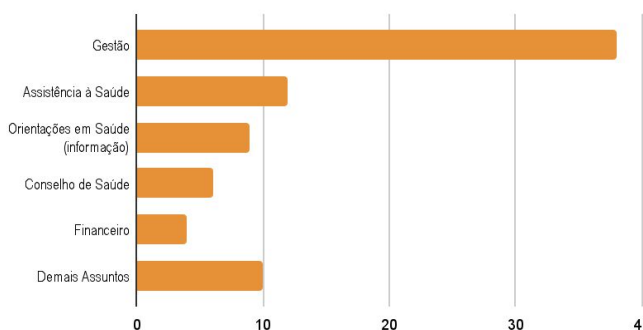
JULHO 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



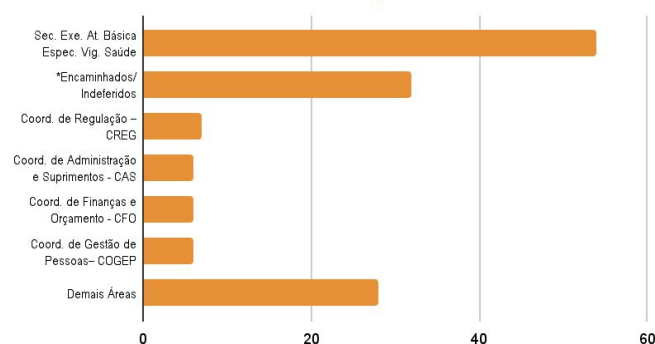
ASSUNTOS RECORRENTES



137

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.

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

Recurso

1° Instância Recursal	9
2° Instância Recursal	4
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).**

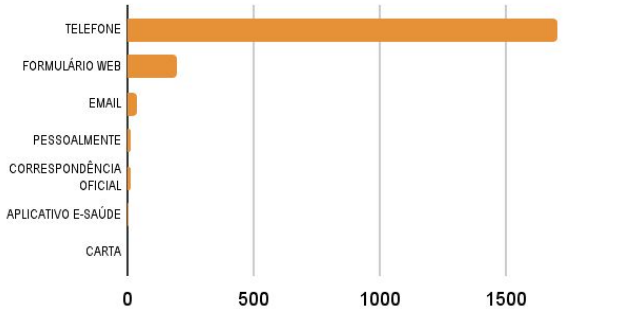
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

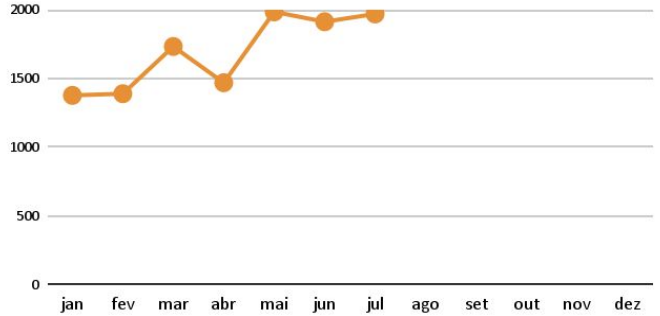
JULHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

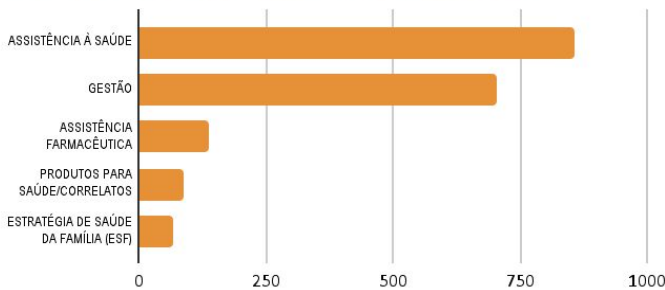
MEIOS DE ATENDIMENTO



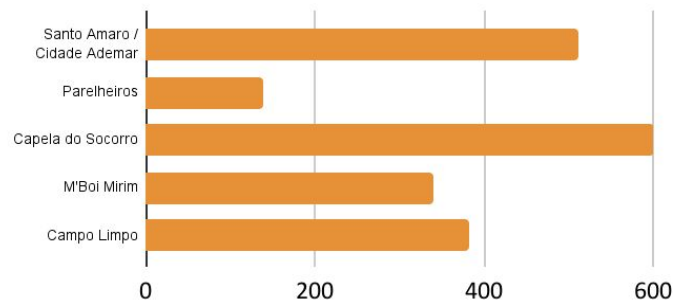
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.972*

Manifestações recebidas em

JULHO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

56,8% SOLICITAÇÕES
31,4% RECLAMAÇÕES
9,1% ELOGIOS
2,1% DENÚNCIAS
0,4% INFORMAÇÃO
0,2% SUGESTÕES

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

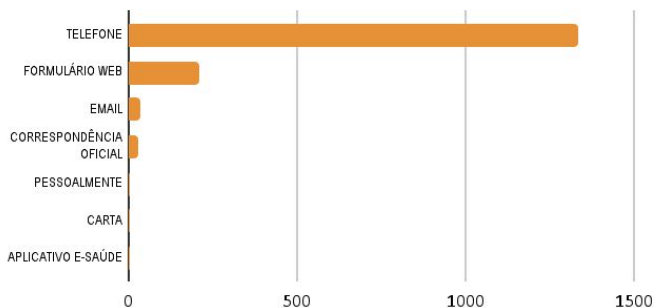
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

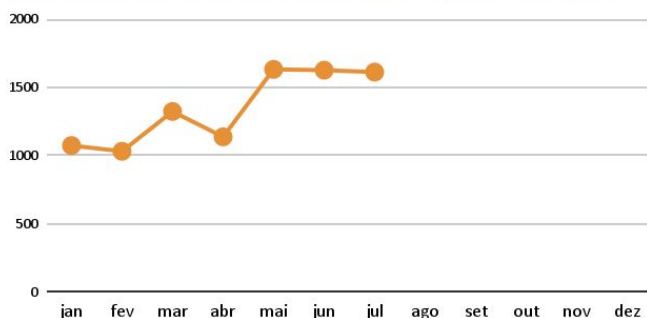
JULHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

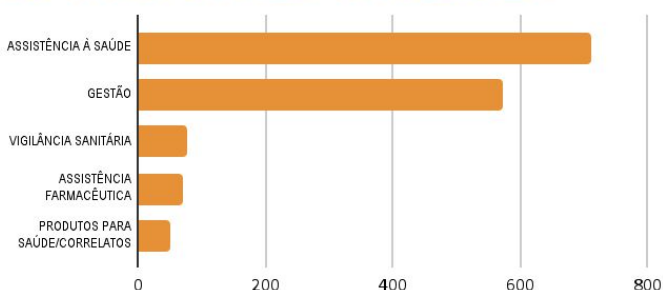
MEIOS DE ATENDIMENTO



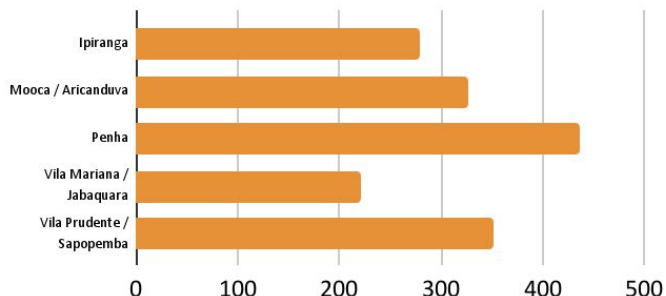
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

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

1.614*

**Manifestações
recebidas em**

JULHO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**54,2%
SOLICITAÇÕES**
**32,8%
RECLAMAÇÕES**
**8,6%
ELOGIOS**
**3,9%
DENÚNCIAS**
**0,4%
INFORMAÇÃO**
**0,1%
SUGESTÕES**

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

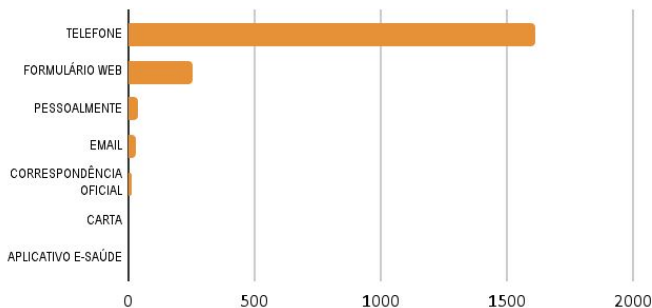
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

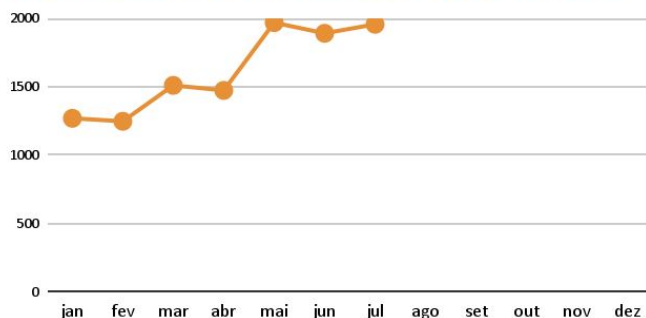
JULHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

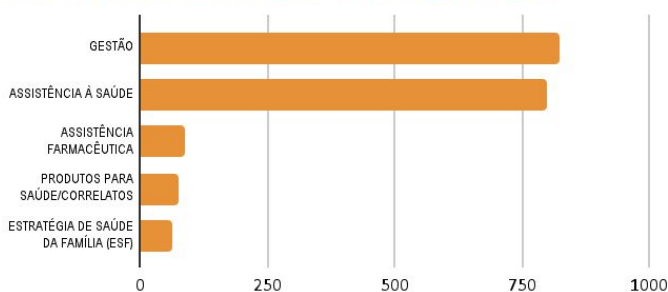
MEIOS DE ATENDIMENTO



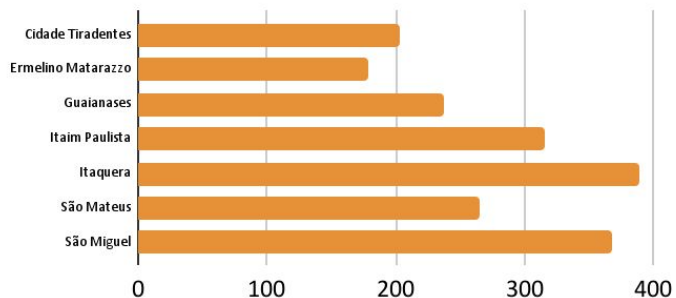
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Leste, em média são
registradas 63 manifestações
por dia, 3 por hora**

1.959*

**Manifestações
recebidas em**

JULHO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**51,1%
SOLICITAÇÕES**

**32,8%
RECLAMAÇÕES**

**13,4%
ELOGIOS**

**2,1%
DENÚNCIAS**

**0,3%
INFORMAÇÃO**

**0,2%
SUGESTÕES**

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

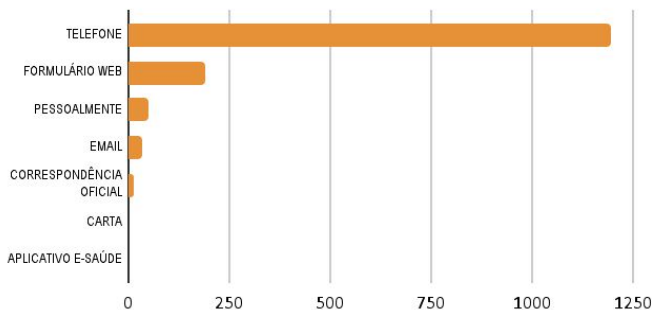
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

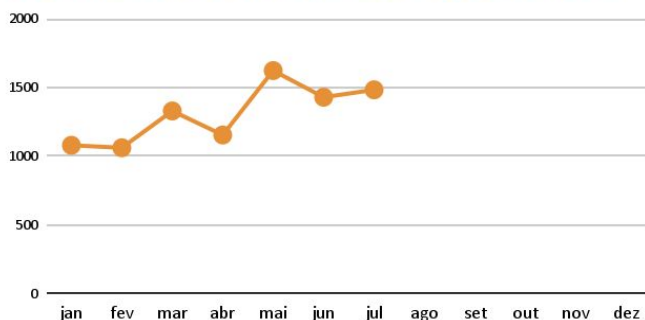
JULHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

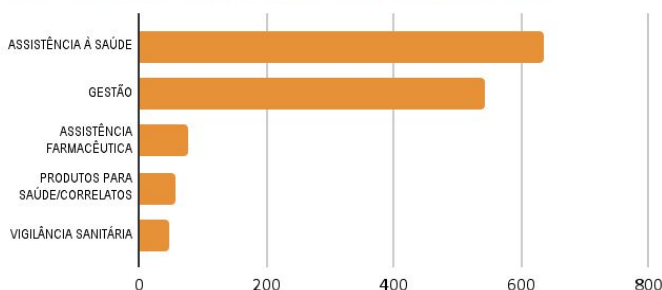
MEIOS DE ATENDIMENTO



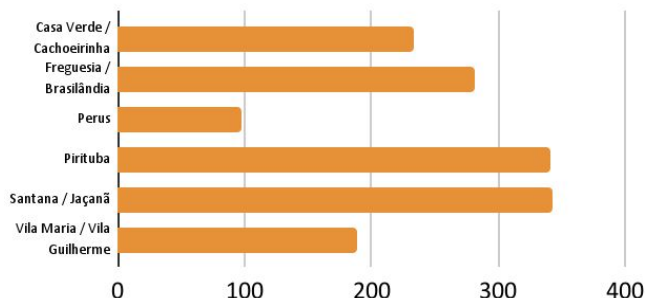
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 48 manifestações por dia, 2 por hora

1.485*

Manifestações recebidas em

JULHO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

53,1%
SOLICITAÇÕES
34,6%
RECLAMAÇÕES
8,5%
ELOGIOS
2,9%
DENÚNCIAS
0,5%
INFORMAÇÃO
0,5%
SUGESTÕES

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

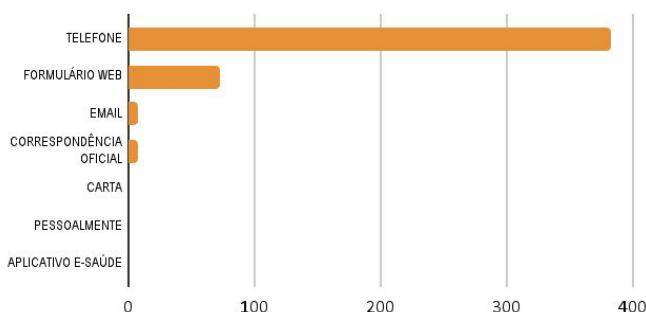
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

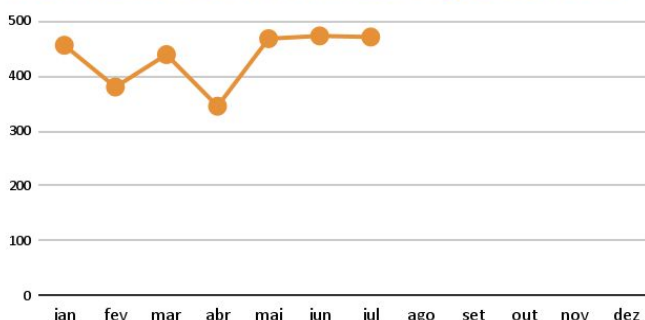
JULHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

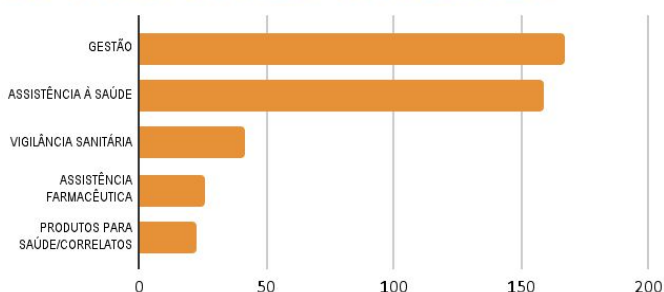
MEIOS DE ATENDIMENTO



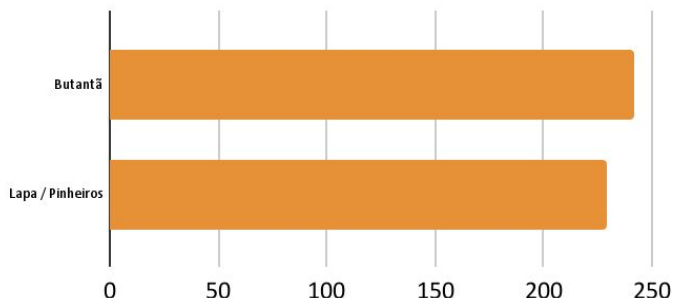
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

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

471 *

Manifestações recebidas em

JULHO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

47,3%
SOLICITAÇÕES
38,9%
RECLAMAÇÕES
7,2%
DENÚNCIAS
5,1%
ELOGIOS
1,3%
INFORMAÇÃO
0,2%
SUGESTÕES

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

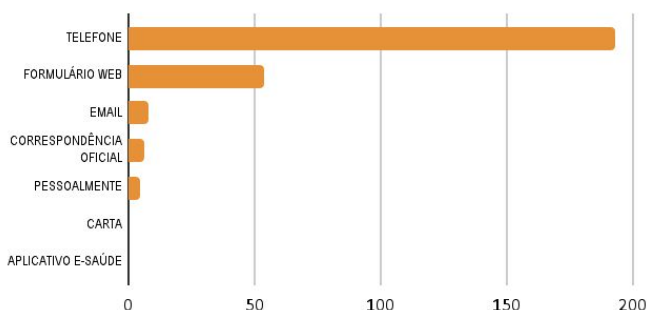
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

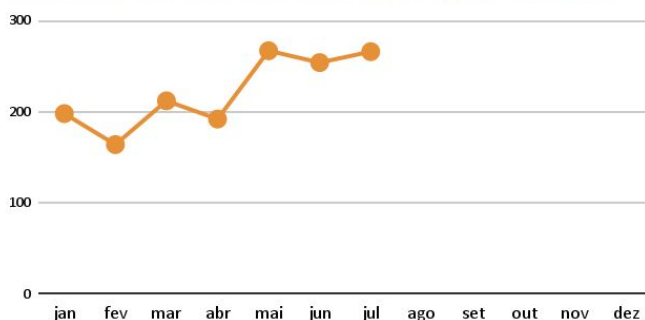
JULHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

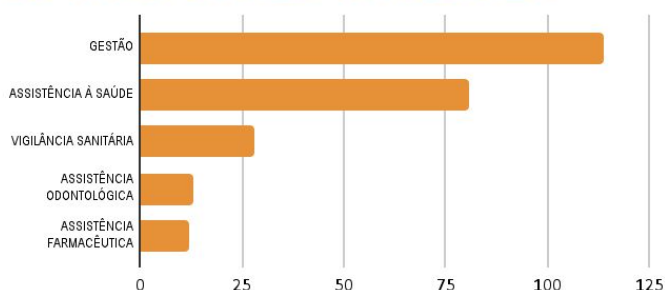
MEIOS DE ATENDIMENTO



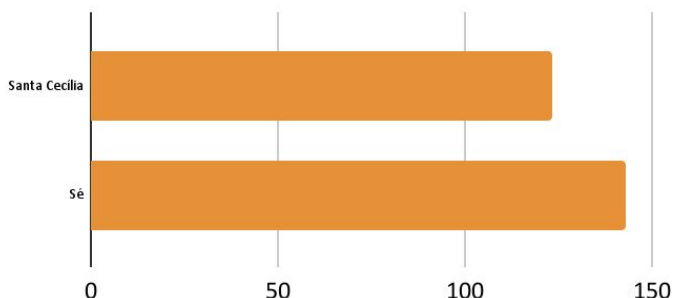
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

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

266 *

**Manifestações
recebidas em**

JULHO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

**38,0%
SOLICITAÇÕES**
**38,0%
RECLAMAÇÕES**
**16,5%
ELOGIOS**
**7,1%
DENÚNCIAS**
**0,4%
SUGESTÕES**
**0,0%
INFORMAÇÃO**

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

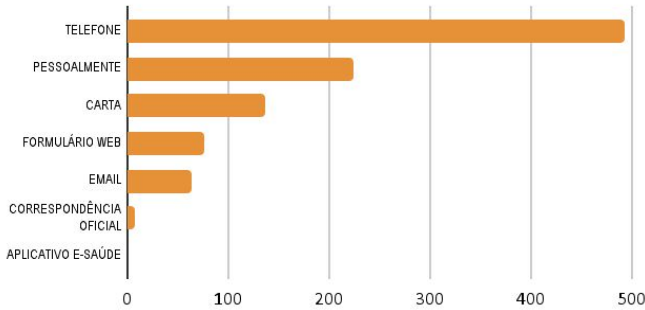
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

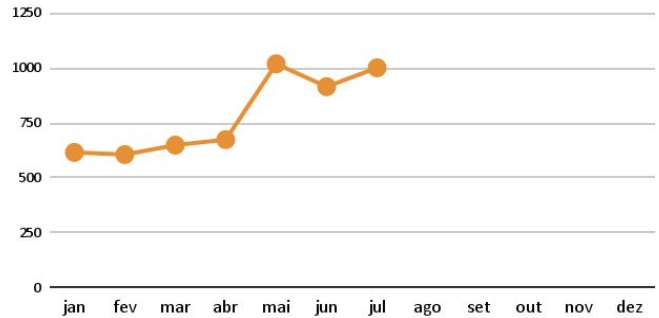
JULHO 2023

REDE HOSPITALAR

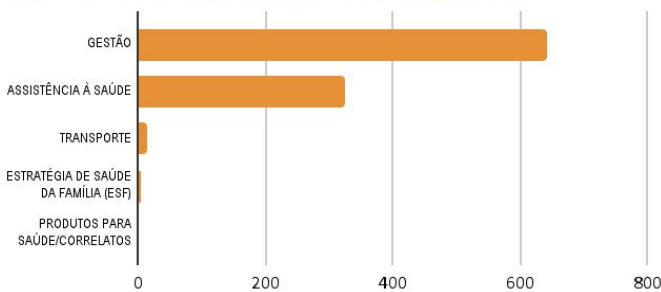
MEIOS DE ATENDIMENTO



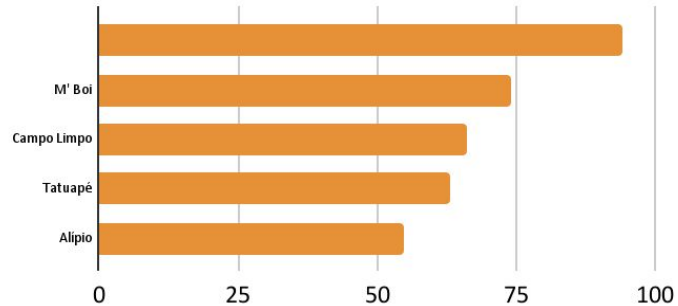
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 32
manifestações por dia, 1 por
hora**

1.001*

**Manifestações
recebidas em**

JULHO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**42,4%
RECLAMAÇÕES**
**32,5%
SOLICITAÇÕES**
**22,7%
ELOGIOS**
**1,9%
DENÚNCIAS**
**0,3%
INFORMAÇÃO**
**0,3%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

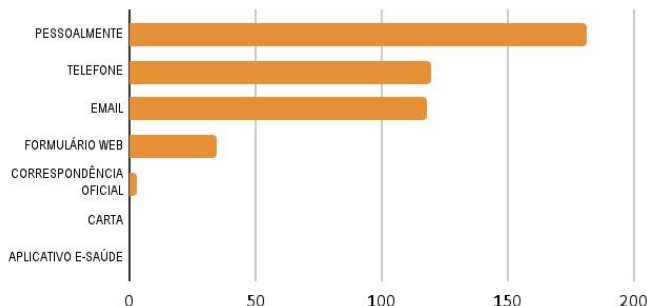
Boletim Ouvidoria em Dados

JULHO 2023

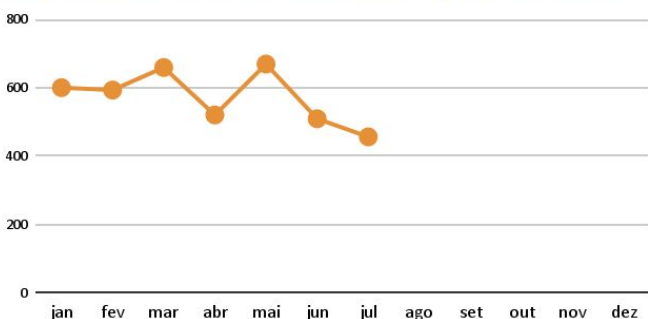
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



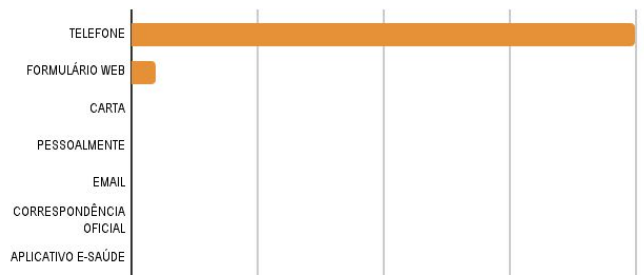
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



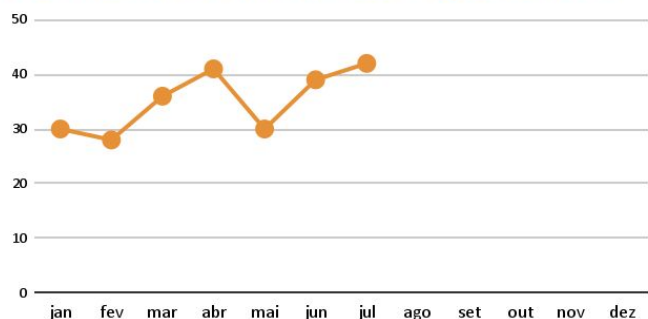
A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 15 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 11 reclamações, 1 elogio é feito

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

457*

Manifestações recebidas em JULHO 2023

HSPM

42*

Manifestações recebidas em JULHO 2023

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

61,5%
SOLICITAÇÕES
31,9%
RECLAMAÇÕES
5,5%
ELOGIOS
0,7%
INFORMAÇÃO
0,4%
SUGESTÕES
0,0%
DENÚNCIAS

SAMU

76,2%
RECLAMAÇÕES
16,7%
DENÚNCIAS
7,1%
ELOGIOS
0,0%
SOLICITAÇÕES
0,0%
INFORMAÇÃO
0,0%
SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 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.

04/07 Reunião tendo como pauta a continuidade da Capacitação da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES. Participaram o Dr. Benedicto Accacio Borges Neto, Secretário Executivo de SERMAP, Dr. Antonio Carlos Franco, Coordenador da Controladoria de Controle Interno - COCIN, e Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS.

05/07 Reunião online para alinhamento sobre Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com Elaine Bispo e Rafael Martins Fialho da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT abordando o tema de pesquisa sobre perfil e satisfação do público atendido pela Ouvidoria da Saúde. Participaram Rosane Fretes Fava, Sílvia Rocha Pereira, João Aguiar, Leila Tufano pela Divisão de Ouvidoria e Miriam Lavado pela Assessoria de Planejamento.

05/07 Reunião sobre Orientação Técnica de Fluxo do Tratamento e Encaminhamento das Demandas do SUS, com João Aguiar e Sílvia Rocha Pereira e equipe do Núcleo Técnico.



Silvia Rocha Pereira



João Aguiar



Núcleo Técnico

06/07 e 27/07 Reuniões do Núcleo de Gestão de Qualidade Central, com a participação de Maria Lucia Bom Angelo e Rosane Jacy Fretes Fava pela Divisão de Ouvidoria e demais componentes do Núcleo, para discussão sobre o andamento do processo de acreditação ONA em andamento nas 342 Unidades Básicas de Saúde.

10/07 - Reunião com a Fundação Vanzolini, Instituição Acreditora que está realizando o processo de acreditação ONA de 342 Unidades Básicas do município, sobre o funcionamento da Rede de Ouvidoria. Estiveram presentes a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e João Aguiar pela Divisão de Ouvidoria e Ana Paula Lima Orlando da Coordenadoria de Atenção Básica e a Avaliadora da IAC, Sra. Angelina Helena Francisco.

12/07 - Reunião com a Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico - COSAP/SMS, sobre alinhamento de fluxos e tratativas de demandas da Rede de Ouvidoria. Participaram da reunião a ouvidora Rosane Fretes Fava, Leonardo Oguchi, Sílvia Rocha Pereira e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria de SMS, Analy Xavier, Daniel Leite e Mayra pela COSAP e Bruna Manali Martins e Bruno dos Santos Kobayashi pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.

ACONTECE



Da esquerda para a direita: Adriana Peres, Wandy Ribeiro, Renato Damiano, Rosane Fretes Fava, Nilva Bianco e Maria Lucia Bom Angelo

12/07 Reunião com a Assessoria de Comunicação e Divisão de Ouvidoria para elaboração de materiais de divulgação para a participação da Rede de Ouvidorias na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Público, cujo tema é: “Discriminação não”. Estiveram presentes a Ouvidora Rosane Fretes Fava, Adriana Peres e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria e Renato Damiano da Silva Soares, Nilva Bianco e Wandy Ribeiro da Assessoria de Comunicação, As peças serão divulgadas nas mídias sociais da Secretaria Municipal da Saúde no período de 10/07 a 10/08/2023. Além de concorrer à Maratona, essa iniciativa promoverá os canais oficiais de registro de demandas da Rede de Ouvidoria. O resultado será divulgado no início de outubro.

12/07 Reunião sobre Relatório de Gestão com o Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, Ary Barbosa Marques e José Renaldo de Almeida Neto, ouvidor da Supervisão Técnica de Saúde de Santa Cecília.



Ary e José Renaldo

13/07 Reunião com a Comissão Executiva do Conselho Municipal de Saúde da SMS, com a participação da Ouvidora Rosane Fretes Fava que fez apresentação sobre a Rede de Ouvidoria e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria.

20/07 Reunião com a Escola Municipal de Saúde - EMS. A pauta foi a proposta de novos cursos de capacitação para Rede de Ouvidoria no segundo semestre. Estiveram presentes Luciana Ferreira da Silva, Rafaella Bastos Pessoa e Simone Valentim Teodoro pela EMS e pela Divisão de Ouvidoria a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo.

24/07 Reunião com a Escola Municipal de Saúde - EMS e Centro Universitário São Camilo e Divisão de Ouvidoria para tratativas sobre cursos de capacitação para a Rede de Ouvidoria. Participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria, Isabela Gomes do Centro Universitário e Samuel Ometto da EMS.

27/07 Reunião com Beatriz Chaves Dias do Centro de Formação de Controle Interno - CFCI sobre demandas de cursos de capacitação para a Rede de Ouvidoria SUS, com as temáticas sobre Lei de Acesso à Informação - LAI e sobre Fluxo de Denúncias, com a participação da ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e Sílvia Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria.

28/07 - Reunião com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT e Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA, para alinhamento de fluxos. Participaram Mariana Nogueira Ferreira da COVISA, Bruna Manali Martins e Bruno dos Santos Kobayashi da SMIT e Rosane Fretes, João Aguiar, Sílvia Rocha Pereira e Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 2023

OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. Em julho, houve dois Comunicados Saúde.

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) divulgou a nova edição do "Boletim Ouvidoria em Dados", com os indicadores e demandas referentes ao mês de junho. No material, são apresentados os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria e os pedidos ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) direcionados à SMS.

A Ouvidoria da Saúde participa da III Maratona de Defesa dos Direitos Humanos de Serviços Públicos, com o tema "Discriminação no serviço público: não se cale". A ação, organizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Rede Nacional de Ouvidorias, busca promover o conhecimento dos usuários dos serviços públicos sobre os seus direitos e o papel das ouvidorias na sua proteção.


COMUNICADOS SAÚDE

Ouvidoria divulga indicadores e demandas de junho

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) divulgou a nova edição do "Boletim Ouvidoria em Dados", com os indicadores e demandas referentes ao mês de junho. No material, são apresentados os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria e os pedidos ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) direcionados à SMS.

Desde a edição de maio, o boletim traz a história profissional de um ouvidor da Saúde. Na edição mais recente, Selma Goulart, da Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Oeste, conta como busca a excelência no atendimento à população.

Para acessar o boletim na íntegra, [clique no link](#) ou aponte o celular para o QR Code:



CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

21/07 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados do mês de Junho

Boletim Conecta Edição 143 | 24 de julho de 2023

Ouvidoria SUS participa de iniciativa de combate à discriminação no serviço público

A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) participa da III Maratona de Defesa dos Direitos Humanos de Serviços Públicos, que tem como tema nesta edição "Discriminação no serviço público: não se cale". A ação, organizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Rede Nacional de Ouvidorias, busca promover o conhecimento dos usuários dos serviços públicos sobre os seus direitos e o papel das ouvidorias na sua proteção.

O evento acontece até 30 de agosto e permite a participação de todas as ouvidorias públicas. Aqueles com melhores resultados receberão certificado e reconhecimento público nas redes sociais da CGU e da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) ao final da maratona.

Além de difundir o trabalho das ouvidorias dos serviços públicos, a iniciativa reconhecerá aquelas que melhor comunicarem o tema proposto, explicitando seu papel também no combate à discriminação dentro dos serviços", enfatiza a ouvidora da SMS, Rosane Fretos Fava.

Mais de 90 mil manifestações em 2022

A Rede de Ouvidoria SUS no município de São Paulo é formada por 64 ouvidorias descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), Supervisores Técnicos de Saúde (STSe), rede hospitalar municipal, Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu), além do telefone e formulário web. Ao longo do ano de 2022, foram recebidas 91.835 manifestações em todos os canais. Destas, 47% foram solicitações, 38% reclamações, 10% elogios, 3% denúncias e 1% de pedidos de informação. Os temas mais recorrentes nos contatos são gestão, assistência à saúde, produtos para a saúde, assistência farmacêutica e vigilância sanitária.

Para saber mais sobre os canais de atendimento da Rede de Ouvidoria SUS na cidade de São Paulo [acesse o link](#) ou aponte o celular para o QR Code:



VOCÊ VIU?

Oficinas da Atenção Básica fortalecem a rede de vigilância da capital

Dando andamento às capacitações dos Núcleos de Vigilância em Saúde (Nuvis-AB), a Coordenadoria de Atenção Básica (CAB), em parceria com a Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa), realizou 28 oficinas regionais entre 9 de maio e 30 de junho com profissionais dos Nuvis-AB das Unidades Básicas de Saúde (UBS), representantes das CRS, Diretorias Regionais de Vigilância em Saúde (DRVs), STSe e Unidades de Vigilância em Saúde (Uvis). Ao todo, 1.272 profissionais participaram, analisando seus territórios, discutindo as prioridades para a população regional e formulando um plano de ação para o 2º semestre com base em dados epidemiológicos locais. Foram mais de 100 horas de trabalho e os resultados serão apresentados no II Encontro Municipal dos Nuvis-AB, em 29 de novembro.

PRODUÇÃO:
Comunicação Interna | Assessoria Secretarial Municipal da Saúde - R. General Jardim, 56 - Vila Buarque - São Paulo - SP - Tel: 011 2007-2372 - 2374

24/07 - Boletim Conecta Edição 143 divulga participação da Rede de Ouvidoria na III Maratona de Defesa dos Direitos Humanos de Serviços Públicos

“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 SUDESTE - OUVIDORA SOLANGE CERVERA FARIA



Solange Cervera Faria e as colegas da Ouvidoria
Magda Nitoli Olcerenko e Vilma Maria Vaz



Museu do Ipiranga



Paciente Lucas com sua
mãe Regina e Solange

Neste mês, vamos conhecer o perfil da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste.

Ouidora responsável pelo setor, **Solange Faria** nasceu na cidade de São Paulo e reside no bairro do Ipiranga. Formou-se em Serviço Social, iniciando na Prefeitura em 2008. Em momentos de lazer gosta de viajar e estar junto com os 2 filhos. Também considera como hobby o trabalho de voluntariado na Pastoral da Moradia, onde atua desde 1986, tendo “tremenda satisfação em ajudar as pessoas”.

Magda Nitoli Olcerenko é terapeuta ocupacional, formada há 35 anos e está na PMSP há 31 anos. Residente do bairro do Ipiranga, ama animais, flores e plantas e é voluntária da ONG Ecopatatas. Gosta de viajar, ler livros, cinema, teatro, shows, gastronomia.

Vilma Maria Vaz trabalha na Ouvidoria da Coordenadoria há 13 anos. Formada em Psicologia e bacharel em Letras, atualmente faz licenciatura em Letras. Trabalha na prefeitura há 32 anos, é moradora do bairro de Vila Guilherme, Zona Norte da capital.

As três são unânimes em destacar o caso do paciente Lucas como um dos mais marcantes que já acolheram. Morador da cidade de Parintins, no Amazonas, Lucas nasceu com diversas deformações na região da coluna. No ano passado, por intermédio das irmãs Vicentinas, do bairro de Vila Mariana, procurou o serviço público municipal para reiniciar

tratamento na AACD, instituição na qual se tratava desde os 2 anos de idade. Havia interrompido o tratamento por falta de recursos. Lucas necessitava de cirurgia para retirada dos hastes de metal que sustentavam a sua coluna, perfuravam a sua pele e causavam muita dor e infecções graves. A primeira orientação foi que a família registrasse uma solicitação na ouvidoria. Na tramitação da demanda, a instituição especializada avaliou a urgência do quadro e a cirurgia foi realizada. Lucas continua seu tratamento na AACD pelo SUS. Aluno brilhante, passou em primeiro lugar em duas faculdades federais e está terminando graduação na área de Tecnologia da Informação.

CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE

A CRS SUDESTE compreende um território composto por 08 Subprefeituras, 23 Distritos Administrativos e 05 Supervisões Técnicas de Saúde. A população é de 2.714.765 habitantes (dados SEADE/2022), destacando-se as características populacionais, de transição demográfica, com redução da natalidade, envelhecimento populacional e aumento da longevidade. Com um total de 286 serviços de saúde, a CRS Sudeste é composta pelas Supervisões Técnicas de Saúde Penha, Vila Prudente/Sapopemba, Ipiranga, Mooca/Aricanduva e Vila Mariana/Jabaquara.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES JULHO 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>

