

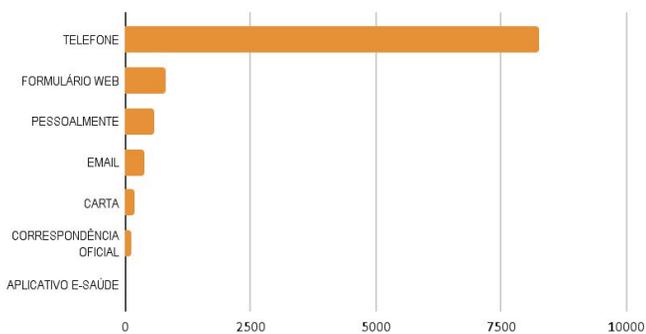
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

AGOSTO 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

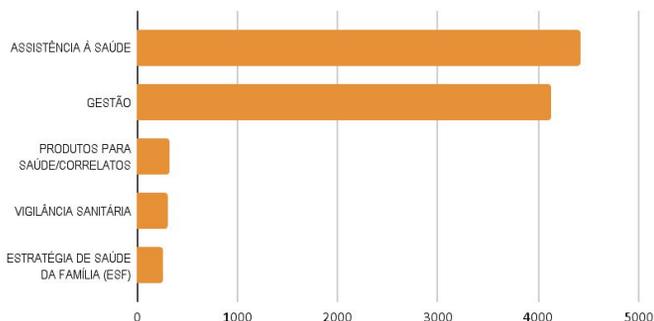
MEIOS DE ATENDIMENTO



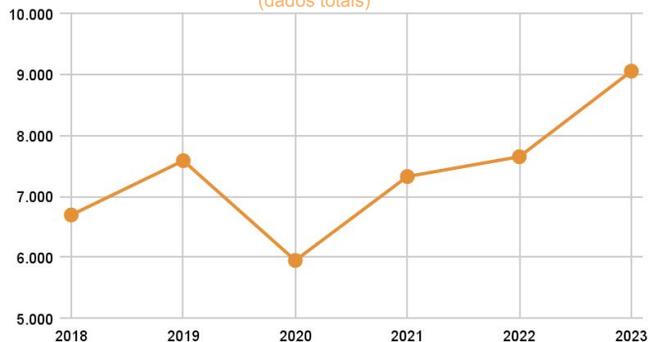
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



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

**Na Rede de Ouvidorias, em média
são registradas 333
manifestações por dia, 14 por hora**

10.373*

**Manifestações
recebidas em**

AGOSTO 2023

(*dados totais)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**50,5%
SOLICITAÇÕES
35,1%
RECLAMAÇÕES
10,3%
ELOGIOS
3,3%
DENÚNCIAS
0,6%
INFORMAÇÃO
0,3%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

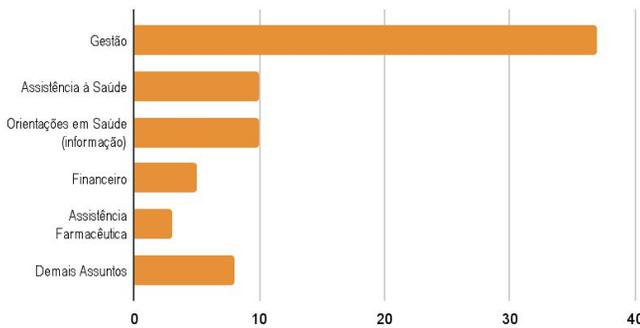
AGOSTO 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

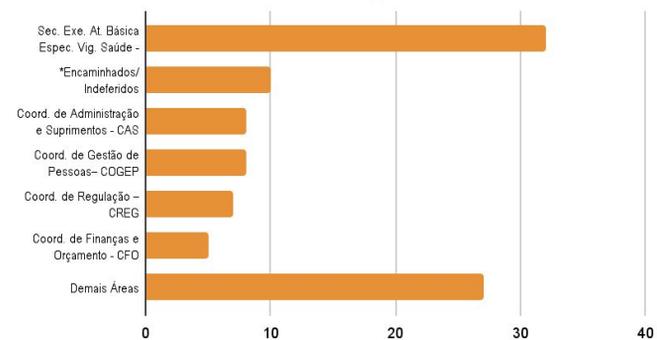


ASSUNTOS RECORRENTES



96
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 SMS.

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 9 dias.

Recurso

1º Instância Recursal	10
2º Instância Recursal	2
3º 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).**

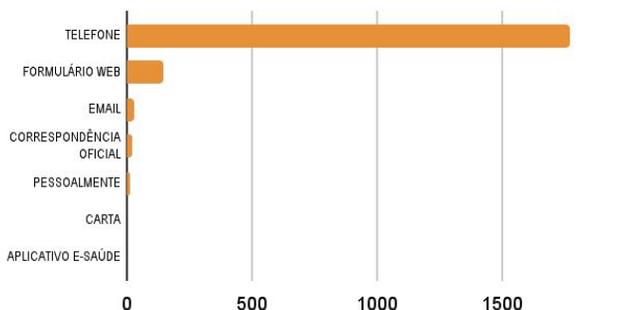
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

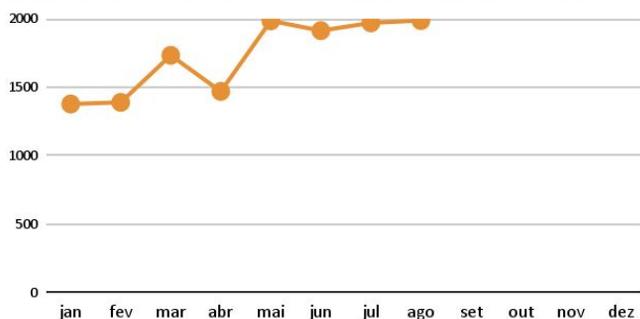
AGOSTO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

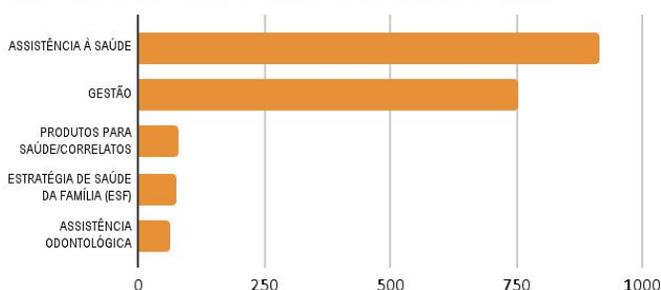
MEIOS DE ATENDIMENTO



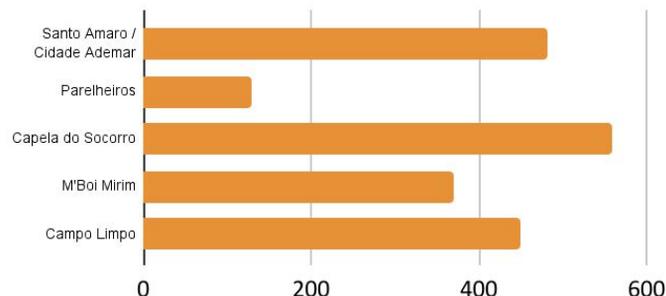
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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

1.989*

Manifestações recebidas em

AGOSTO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

54,5% SOLICITAÇÕES
32,3% RECLAMAÇÕES
9,8% ELOGIOS
3,1% DENÚNCIAS
0,3% INFORMAÇÃO
0,1% SUGESTÕES

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

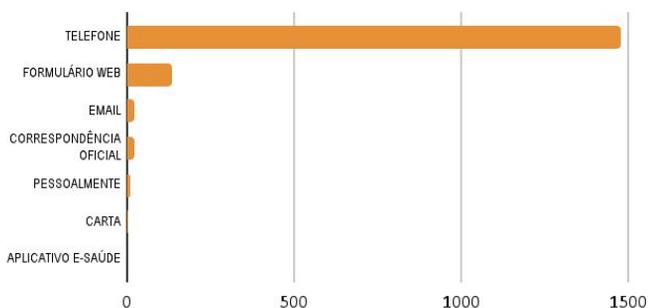
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

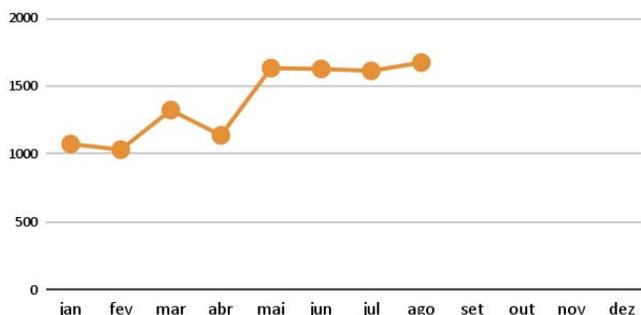
AGOSTO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

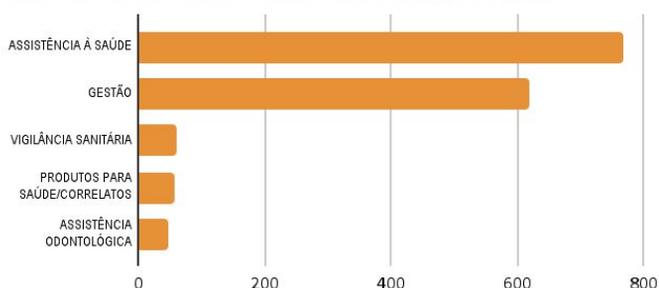
MEIOS DE ATENDIMENTO



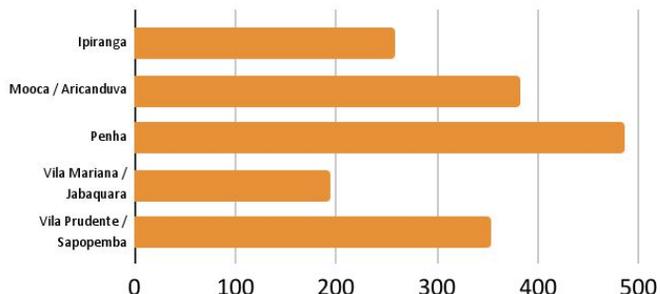
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 54 manifestações
por dia, 2 por hora

1.675*

Manifestações
recebidas em

AGOSTO 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>

53,6%
SOLICITAÇÕES
30,7%
RECLAMAÇÕES
11,2%
ELOGIOS
4,1%
DENÚNCIAS
0,2%
INFORMAÇÃO
0,2%
SUGESTÕES

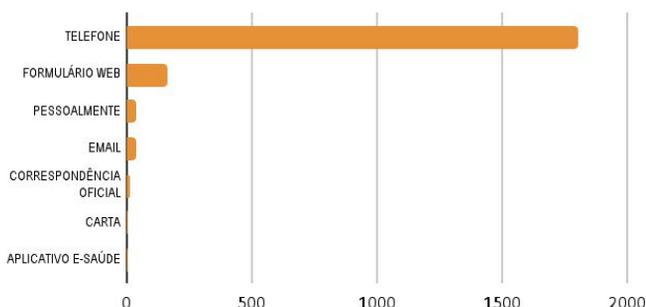
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

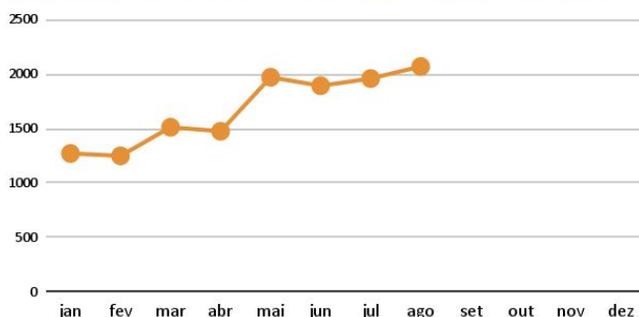
AGOSTO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

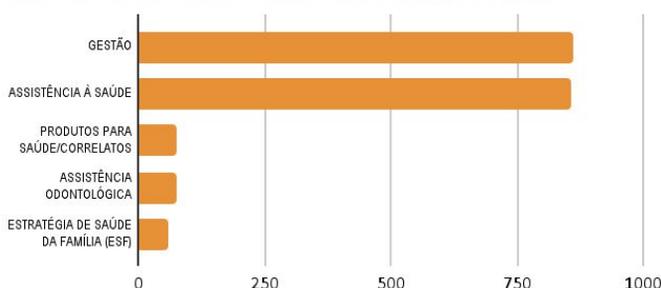
MEIOS DE ATENDIMENTO



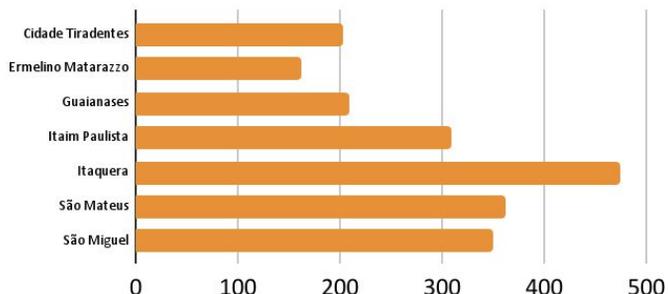
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 67 manifestações por dia, 3 por hora

2.070*

Manifestações recebidas em

AGOSTO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

50,3% SOLICITAÇÕES
34,4% RECLAMAÇÕES
12,2% ELOGIOS
2,6% DENÚNCIAS
0,3% INFORMAÇÃO
0,2% SUGESTÕES

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

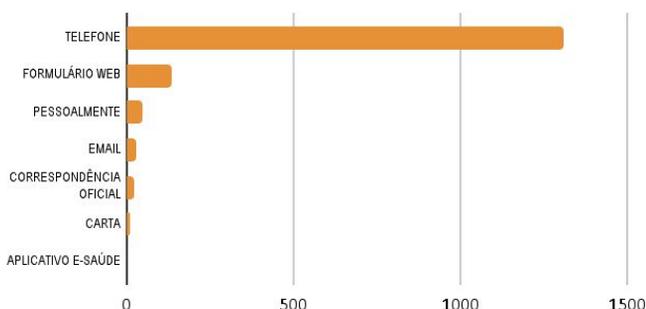
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

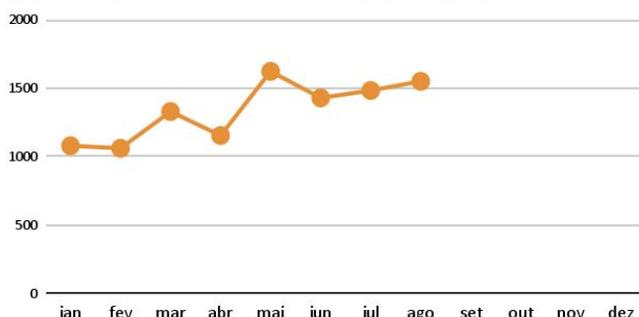
AGOSTO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

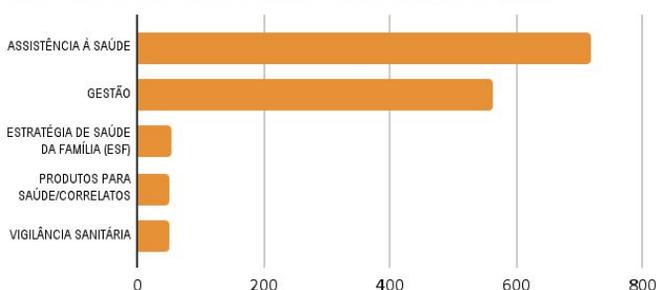
MEIOS DE ATENDIMENTO



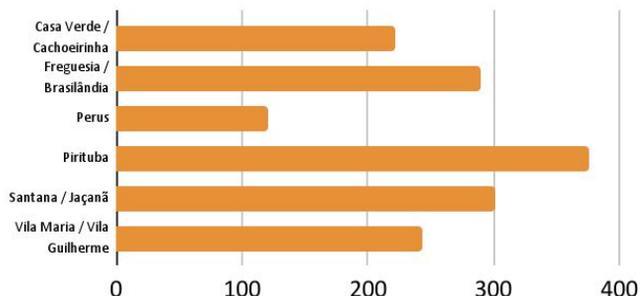
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.552*

Manifestações recebidas em

AGOSTO 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>

53,8%
SOLICITAÇÕES
33,7%
RECLAMAÇÕES
7,9%
ELOGIOS
3,7%
DENÚNCIAS
0,5%
INFORMAÇÃO
0,5%
SUGESTÕES

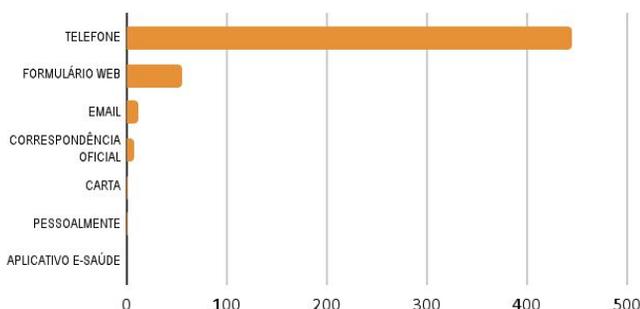
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

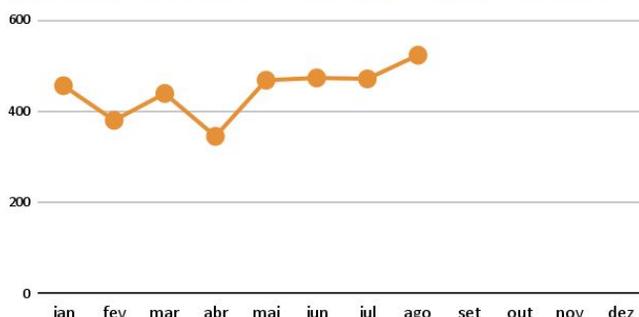
AGOSTO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

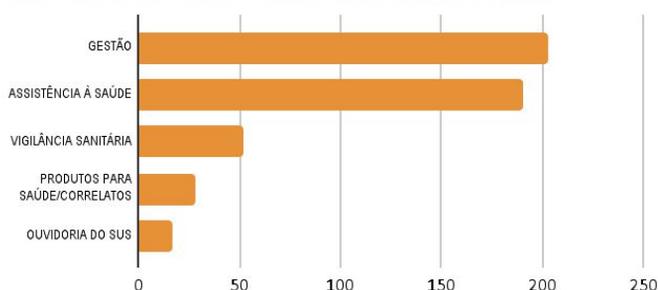
MEIOS DE ATENDIMENTO



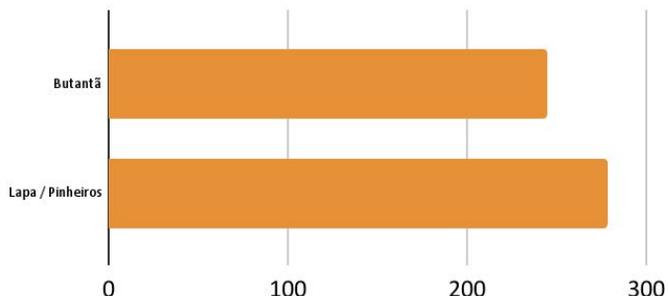
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 17 manifestações por dia, 1 por hora

523 *

Manifestações recebidas em

AGOSTO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

44,0%
SOLICITAÇÕES
41,5%
RECLAMAÇÕES
8,8%
DENÚNCIAS
5,4%
ELOGIOS
0,2%
INFORMAÇÃO
0,2%
SUGESTÕES

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

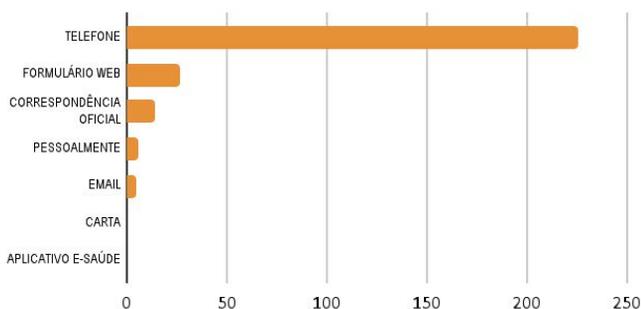
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

AGOSTO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

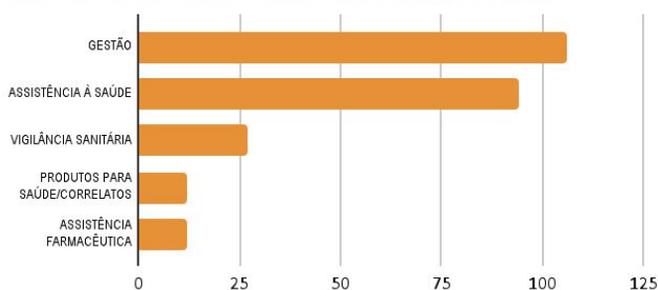
MEIOS DE ATENDIMENTO



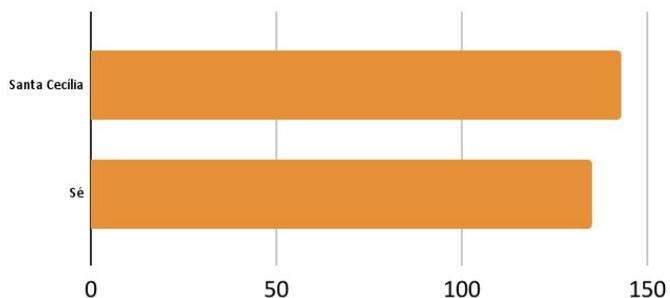
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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

278 *

Manifestações recebidas em

AGOSTO 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>

45,3%
SOLICITAÇÕES
33,5%
RECLAMAÇÕES
11,2%
ELOGIOS
9,4%
DENÚNCIAS
0,4%
INFORMAÇÃO
0,4%
SUGESTÕES

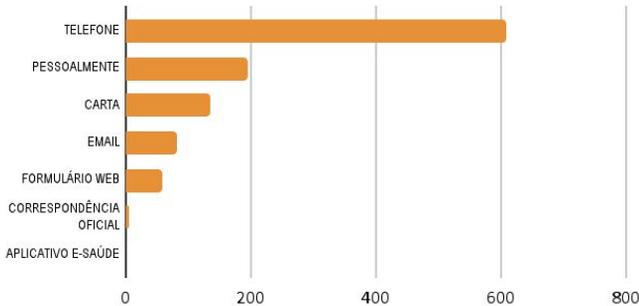
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

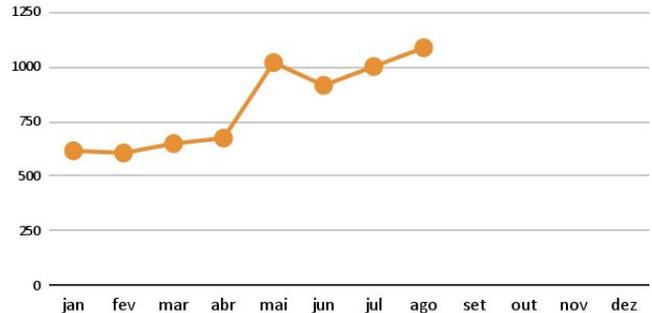
AGOSTO 2023

REDE HOSPITALAR

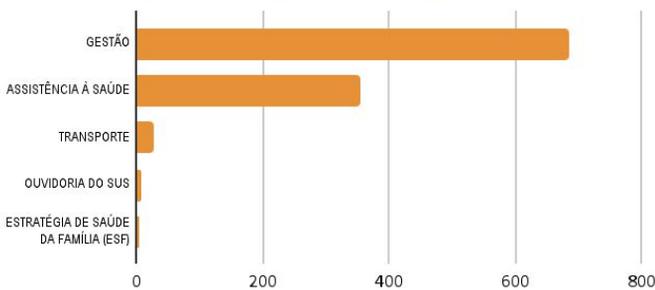
MEIOS DE ATENDIMENTO



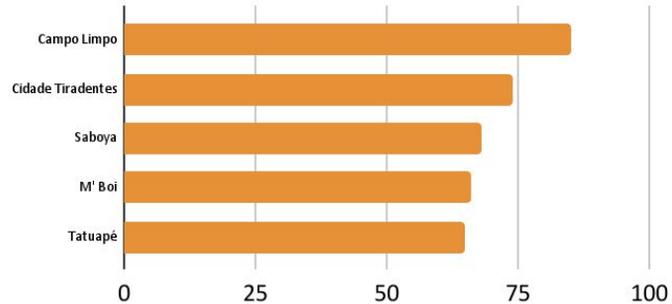
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 35
manifestações por dia, 1 por
hora**

1.087*

**Manifestações
recebidas em**

AGOSTO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**47,9%
RECLAMAÇÕES
33,7%
SOLICITAÇÕES
16,7%
ELOGIOS
1,3%
DENÚNCIAS
0,3%
INFORMAÇÃO
0,2%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

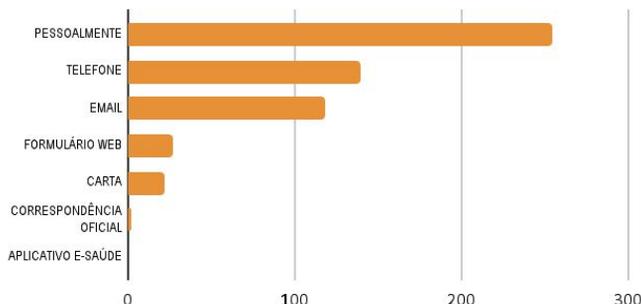
Boletim Ouvidoria em Dados

AGOSTO 2023

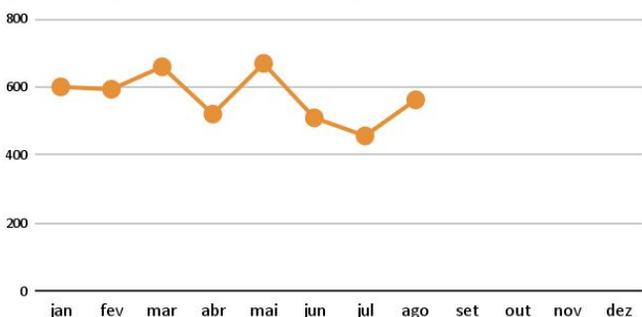
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



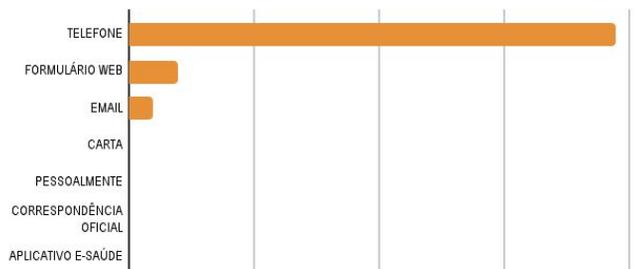
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 18 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.

563*

Manifestações recebidas em AGOSTO 2023

HSPM

45*

Manifestações recebidas em AGOSTO 2023

SAMU - 192

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

HSPM

56,1%
SOLICITAÇÕES
36,4%
RECLAMAÇÕES
6,2%
ELOGIOS
0,9%
DENÚNCIAS
0,4%
INFORMAÇÃO
0,0%
SUGESTÕES

SAMU

71,1%
RECLAMAÇÕES
22,2%
ELOGIOS
4,4%
DENÚNCIAS
2,2%
SOLICITAÇÕES
0,0%
INFORMAÇÃO
0,0%
SUGESTÕES

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

ACONTECE

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na SMS, evidenciando-se a relevância dos dados e da experiência da Ouvidoria junto à gestão.

01/08 - Reunião com o Secretário-Executivo da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP, Dr. Benedicto Accacio e o Coordenador da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, Dr. Antonio Carlos Franco, com os representantes da SERMAP integrantes do Núcleo de Gestão da Qualidade de SMS, Maria Lucia Bom Angelo, Rosane Jacy Fretes Fava, Cassia Carlin Malsese, Licia Lopes Figueiredo e Eleni Vaz da Silva Garcia, para alinhamentos e diretrizes.

02/08 Reunião para alinhamento e discussão das questões relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e Assessoria de Gestão Participativa nos territórios, com a participação de representantes da Coordenadoria Regional de Saúde - CRS Centro, Supervisões Técnicas de Saúde Sé e Santa Cecília, Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Ana Claudia da Silva, da Divisão de Ouvidoria.

08/08 Participação da ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria no evento "Construindo Parcerias: Experiências Exitosas do Controle Social na Rede Hospitalar", promovido pela Gestão Participativa da SMS. Participaram os interlocutores e diretorias dos Hospitais Municipais, representantes da Escola Municipal de Saúde central e regionais, interlocutores da Gestão Participativa das Coordenadorias Regionais de Saúde e representante da Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar - SEAH.

09/08 Reunião para alinhamento e discussão das questões relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e Assessoria de Gestão Participativa nos territórios, com a participação de representantes da Coordenadoria Regional de Saúde - CRS Oeste, Supervisões Técnicas de Saúde Lapa/Pinheiros e Butantã e Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Ana Claudia da Silva, da Divisão de Ouvidoria.

10/08, 17/08 e 24/08 - Curso Design Estratégico para inovação no serviço público, com objetivo de apresentar conteúdos do Design Estratégico para inovação e mentoria sob medida. Teve a participação de Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Maria Lucia Bom Angelo e Sílvia Rocha Pereira da Divisão de Ouvidoria, como premiação no PremiaSampa edição 2022.

10 e 24/08 Participação de Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria, nas reuniões do Núcleo de Gestão da Qualidade de SMS

16/08 Reunião para alinhamento e discussão das questões relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e Assessoria de Gestão Participativa nos territórios, com a participação de representantes da Coordenadoria Regional de Saúde - CRS Norte, Supervisões Técnicas de Saúde do território e Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Ana Claudia da Silva, da Divisão de Ouvidoria.



16/08 Reunião com Divisão de Ouvidoria, Gestão Participativa e CRS Norte

17/08 e 25/08 Reunião com a Assessoria de Planejamento ASPLAN/SMS sobre Instrumentos de Gestão do SUS - IGSUS e as Metas de Ouvidoria integrantes do Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior - RDQA.

17/08 Reunião com Cláudia Belém, ouvidora do HSPM, e Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Leila Tufano e Leonardo Vicente Oguchi, da Divisão de Ouvidoria, sobre padronização do Relatório Gerencial Semestral da Rede de Ouvidorias SUS.

DESTAQUES AGOSTO 2023

ACONTECE

21/08 - Reunião com José Inácio Jardim Motta, coordenador do processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, sobre a finalização do Processo de Acreditação da Divisão de Ouvidoria e providências para início da certificação para as unidades da Rede de Ouvidorias. Participaram da reunião a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Leila Tufano e João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria.

22/08 - Reunião para alinhamento e discussão das questões relacionadas à Gestão Participativa no território. Estiveram presentes a Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Ana Claudia da Silva, da Divisão de Ouvidoria e membros da Gestão Participativa da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste.

23/08 - Reunião com equipe gestora da Divisão de Ouvidoria com os ouvidores do Grupo de Trabalho "GT Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo". Foram abordadas as seguintes pautas: apresentação do novo formato, mais interativo, do Relatório Gerencial de Ouvidoria/Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo; atualizações sobre o Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS; Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ); fortalecimento do atendimento presencial nas Ouvidorias da Supervisões Técnicas de Saúde; registro e acompanhamento de demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município (OGM); prazos dos Indicadores de Qualidade CGM/OGM; Instrução de Trabalho sobre Dilação de Prazo.

29/08 - Reunião com equipe da Divisão de Ouvidoria, para informes e alinhamentos técnicos.

30/08 - Reunião para alinhamento e discussão das questões relacionadas à Gestão Participativa no território. Estiveram presentes a Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Ana Claudia da Silva, da Divisão de Ouvidoria e membros da Gestão Participativa da Coordenadoria Regional de Saúde Sul.

30/08 - Reunião para alinhamento de fluxos sobre o Sistema de Informação ao Cidadão - SIC. Estiveram presentes o Secretário Municipal da Saúde, Dr. Luiz Carlos Zamarco, o Secretário Adjunto Dr. Maurício Serpa, o Secretário-Executivo da Secretaria-Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP, Dr. Benedicto Accacio e o Coordenador da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, Dr. Antonio Carlos Franco e a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Jacy Fretes Fava.

30/08 - Reunião com Escola Municipal da Saúde e Centro Universitário São Camilo, para alinhamento das demandas da Divisão de Ouvidoria sobre capacitações para a Rede de Ouvidorias que ocorrerão como contrapartida por meio de Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES, que busca fortalecer a integração entre ensino, serviços e comunidade no Sistema Único de Saúde.

Coordenadoria Regional de Saúde Norte - Ouvidoria STS Freguesia do Ó/Brasilândia

11/08 - Reunião coordenada pela ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia, Dra. Rosa Arnold, e gerentes das unidades de saúde do território. Os temas abordados foram o tratamento das demandas, com ênfase na qualidade e prazo de resposta, além das orientações sobre o tratamento às manifestações de elogio e esclarecimentos sobre a Ouvidoria Geral do Município e sua atuação.



11/08 - Reunião Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde FÓ/Brasilândia e unidades de saúde do território

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 2023

OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. Em agosto, houve uma publicação no Comunicado Saúde.

A Assessoria de Comunicação/ASCOM/SMS fez a divulgação do Relatório Gerencial Anual da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) 2022 na página eletrônica da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde.

No total, foram registradas 91.835 demandas no ano, além de 1.478 pedidos atendidos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, o e-SIC da SMS. O relatório anual atende ao disposto na lei federal 13.460, de 2017, que estabelece sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública.



CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria da SMS atendeu 91.835 demandas em 2022

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) divulgou o Relatório Gerencial Anual da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) 2022.

No total, foram 91.835 demandas no ano, além de 1.478 pedidos atendidos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, o e-SIC da SMS. O relatório anual atende ao disposto na lei federal 13.460, de 2017, que estabelece sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços da administração pública.

Para conferir o relatório completo, [acesse o link](#) ou aponte a câmera do celular para o QR Code.



[saudeprefsp](#) [prefeitura.sp.gov.br/saude](#)

SUS+ **CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE**

01/08 Comunicado Saúde divulga Relatório Anual da Divisão de Ouvidoria do SUS de 2022

“ FALA, OUVIDOR ! ”

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 apresenta a seção “**Fala, Ouvidor**”, entrevistando um profissional Ouvidor para contar sua experiência e rotinas.

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL - OUVIDORA PATRICIA SOUSA LIMA CORTES

Formada em Direito, Patrícia, nossa ouvidora do mês, trabalha há 15 anos na PMSP, há 4 anos na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sul. Nasceu em São Paulo e mora atualmente em Interlagos. Adora estar em família e é mãe super presente de Davi. Na mesma casa, também moram as cadelinhas Nina, Luna e Maya. Gosta tanto do que faz que considera sua função um hobby. Tem paixão pela profissão e é grata pela oportunidade de poder ajudar os cidadãos na busca de seus direitos como usuários do SUS. Acredita que sua função primordial é fazer a diferença em cada atendimento, sempre com muita empatia e sensibilidade. Compõem a equipe da Ouvidoria da CRS Sul: **Iolanda Glória Dantas Takemoto**, Assistente Social, trabalha na PMSP há 38 anos, está na Ouvidoria há 16 anos; **Maria Paula Camargo Privitera**, Educadora de Saúde Pública, na PMSP há 43 anos, há 15 anos na Ouvidoria; **Márcia Hase**, Nutricionista e Advogada, trabalha na PMSP há 33 anos, na Ouvidoria há 7 anos; **Maria Cristina de Lima**, Pedagoga, na prefeitura há 31 anos no cargo de Assistente Administrativa de Gestão, está na Ouvidoria há 10 anos; **Nelma Cardoso dos Santos**, Advogada, na prefeitura há 19 anos no cargo de Assistente de Saúde, está na Ouvidoria há 1 ano e meio e **Elaine Maria de Amorim**, Enfermeira, na prefeitura há 17 anos, está na Ouvidoria há 4 anos.



Ponte Octávio Frias de Oliveira

Patrícia relembra um caso que lhe marcou: “Recebi na Ouvidoria um paciente extremamente insatisfeito e indignado. Havia buscado uma solução para sua questão assistencial em outras unidades e não obteve acolhimento adequado. Afirmava que os funcionários públicos apenas falavam “não” para as pessoas. Muito exaltado e dirigindo-se a mim, à gerente da unidade e à médica, alegava sermos desnecessárias e não dignas de pagamento de salário, pois éramos inúteis. Aguardei com calma o desabafo e então pedi que expusesse o seu problema. Por ter tido uma postura resiliente, o munícipe ficou muito constrangido e disse: “Ô minha filha, me desculpe pelo jeito que eu falei com você no começo, é que já estou tão acostumado a não ser ouvido, que já estou no meu limite e descontei em você.” Patrícia relata que não solucionou o problema do paciente naquela ocasião, nem de muitos outros que procuram pela Coordenadoria. Entretanto, foi a ponte entre o munícipe e a gestora da unidade, que o acolheu da forma correta, como deve ser.

Prossigue a Ouvidora: “O munícipe agradeceu tanto pelo cuidado e atenção que prometeu telefonar ao prefeito para pedir aumento para nossa equipe. Não recebi o aumento, mas aprendi que faço diferença na vida de alguém quando acolho da forma correta. Este reconhecimento não tem preço.”



Da esquerda para a direita, Patrícia, Maria Paula, Iolanda e Marcia.

CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO SUL

Quais assuntos são os mais abordados nesta Ouvidoria?

Solicitação, assistência à saúde

Caracterização da região:

População: 2.863.268 habitantes

Número de Supervisões Técnicas de Saúde: 05

Número de equipamentos de saúde: 222, incluindo a Unidade Básica de Saúde indígena Vera Poty e Anexo Krukutu, na Zona Sul, região de Parelheiros.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES AGOSTO 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>

