

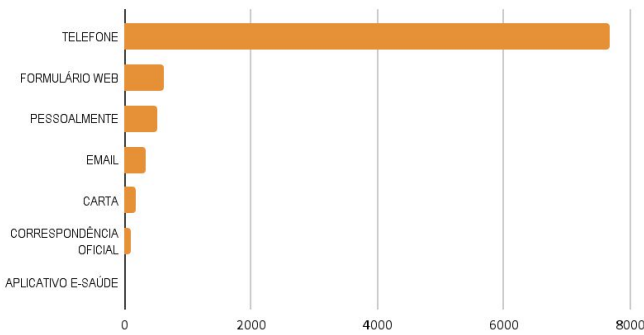
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

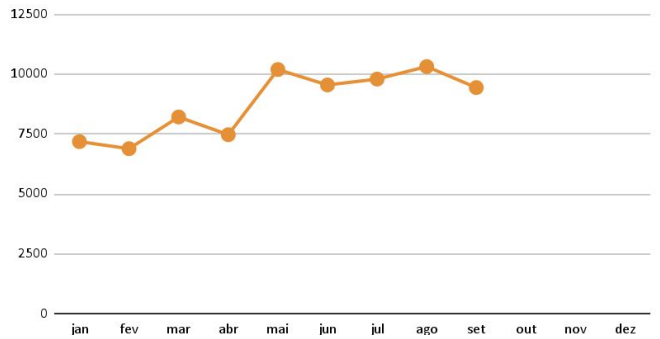
### SETEMBRO 2023

#### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

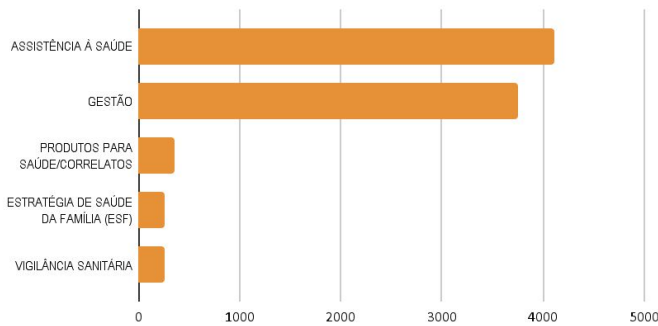
##### MEIOS DE ATENDIMENTO



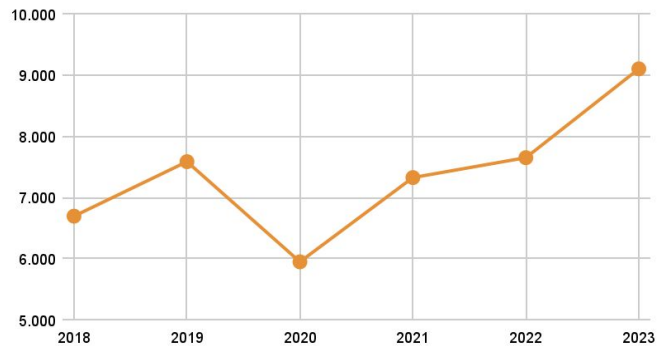
##### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



##### ASSUNTOS RECORRENTES



##### SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL\*



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média  
são registradas 315  
manifestações por dia, 13 por hora**

**9.491\***

**Manifestações  
recebidas em**

**SETEMBRO 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>

**50,9%  
SOLICITAÇÕES  
34,6%  
RECLAMAÇÕES  
10,3%  
ELOGIOS  
3,0%  
DENÚNCIAS  
0,8%  
INFORMAÇÃO  
0,5%  
SUGESTÕES**

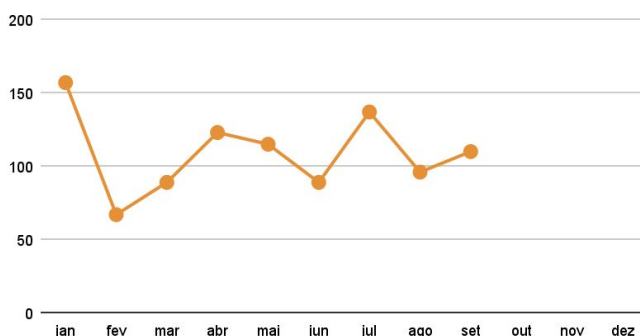
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

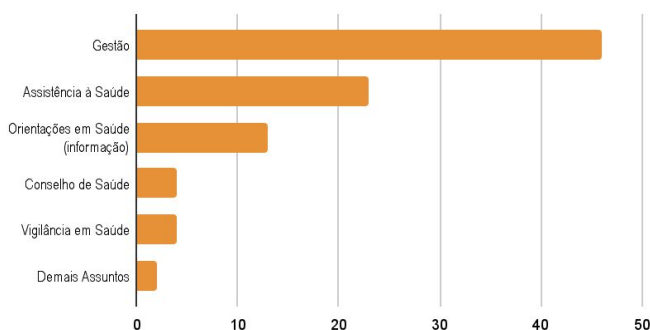
### SETEMBRO 2023

#### DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

#### NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



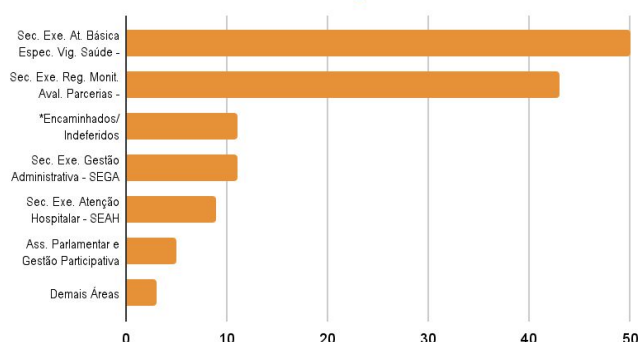
#### ASSUNTOS RECORRENTES



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 16 dias.**

#### Recurso

1° Instância Recursal	6
2° Instância Recursal	3
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).**

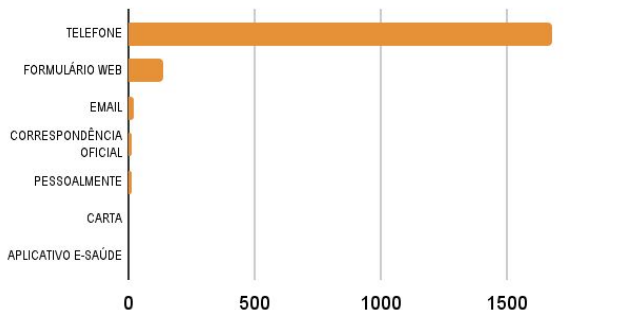
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

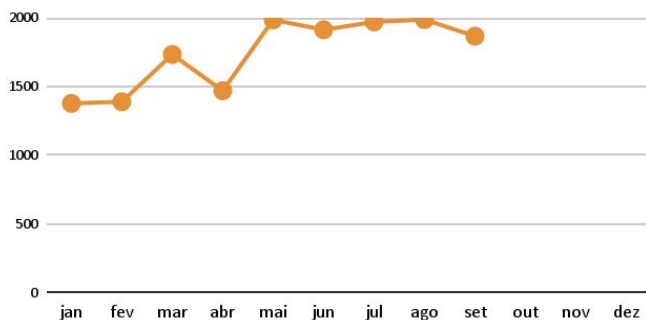
### SETEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

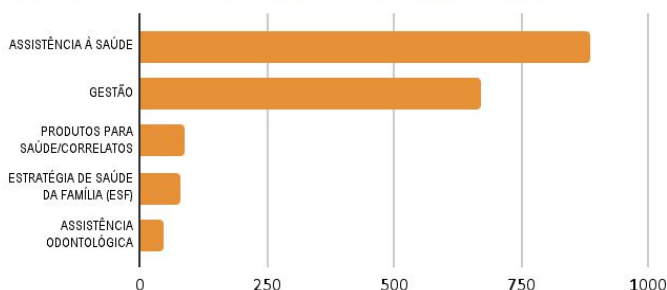
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



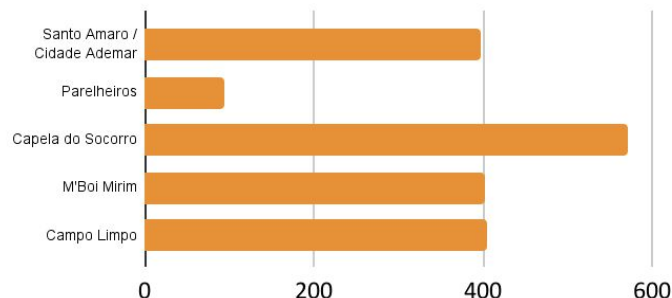
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 62 manifestações por dia, 3 por hora**

**1.868\***

**Manifestações recebidas em**

**SETEMBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

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

**56,2% SOLICITAÇÕES**  
**30,1% RECLAMAÇÕES**  
**10,3% ELOGIOS**  
**2,5% DENÚNCIAS**  
**0,6% INFORMAÇÃO**  
**0,3% SUGESTÕES**

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

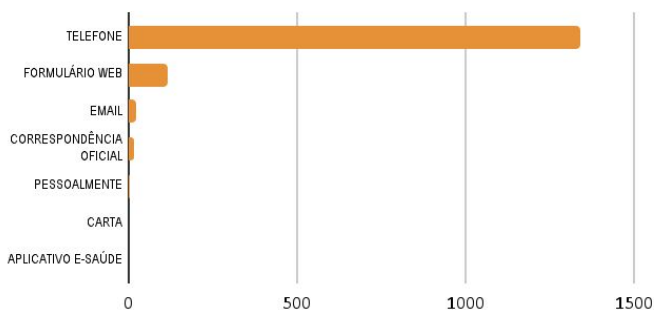
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

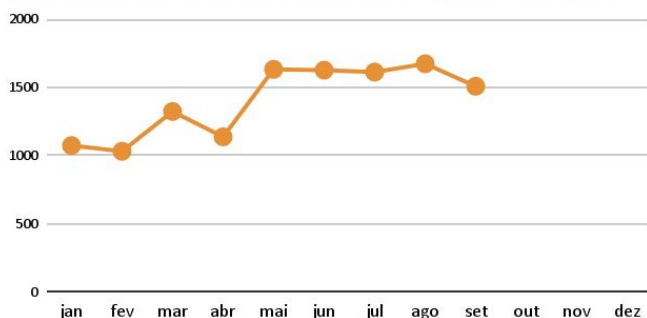
### SETEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

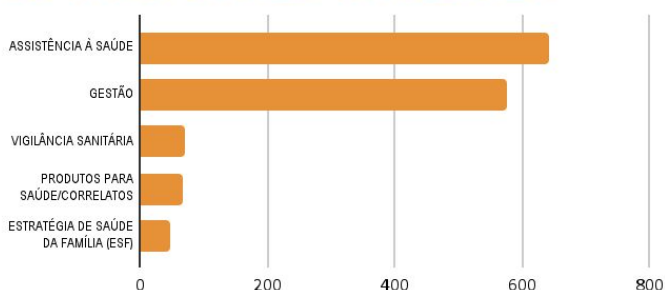
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



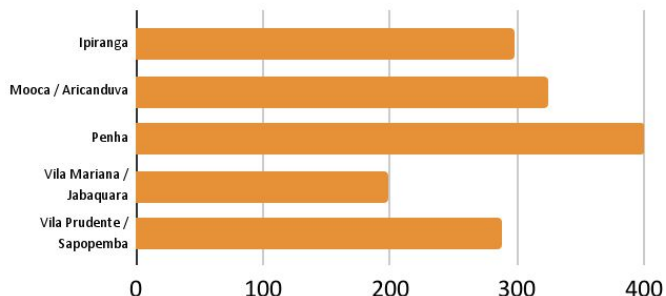
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 4  
reclamações, 1  
elogio é feito

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

1.510\*

Manifestações  
recebidas em

SETEMBRO 2023

(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento  
mais utilizado

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

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

50,9%  
SOLICITAÇÕES  
34,4%  
RECLAMAÇÕES  
8,9%  
ELOGIOS  
4,6%  
DENÚNCIAS  
0,5%  
INFORMAÇÃO  
0,5%  
SUGESTÕES



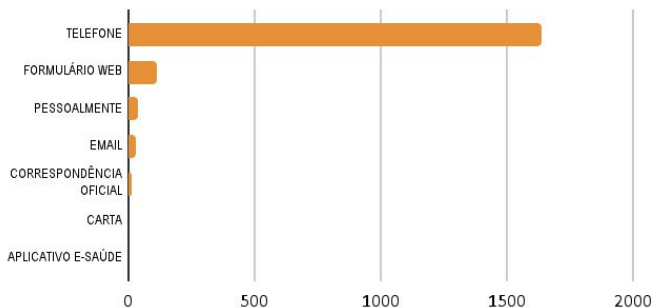
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

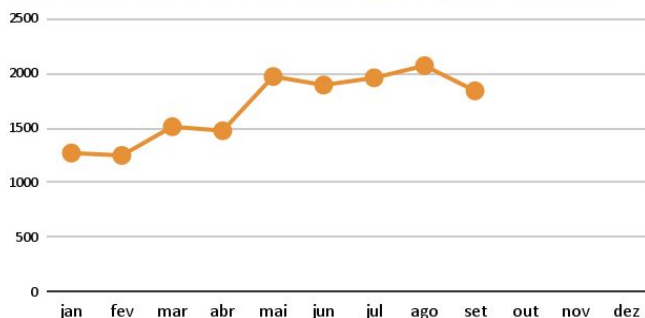
### SETEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

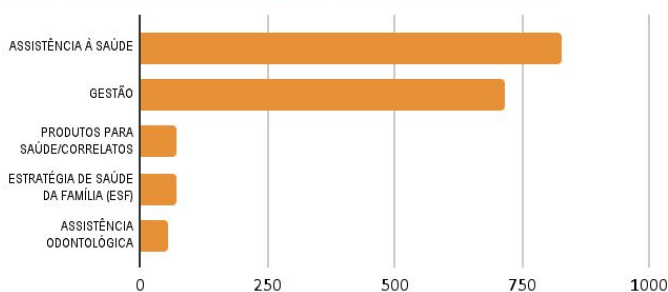
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



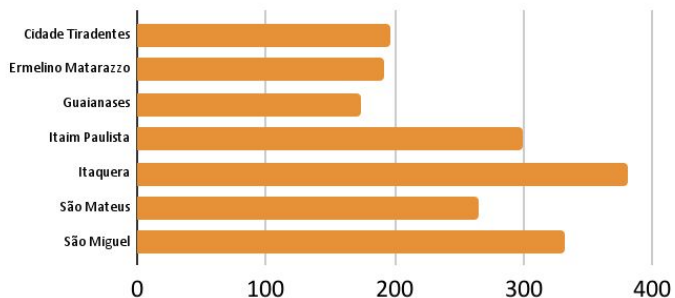
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional  
Leste, em média são  
registradas 61 manifestações  
por dia, 3 por hora

1.840\*

Manifestações  
recebidas em

SETEMBRO 2023

(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento  
mais utilizado

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

52,1%  
SOLICITAÇÕES  
32,1%  
RECLAMAÇÕES  
12,7%  
ELOGIOS  
2,4%  
DENÚNCIAS  
0,4%  
INFORMAÇÃO  
0,4%  
SUGESTÕES

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

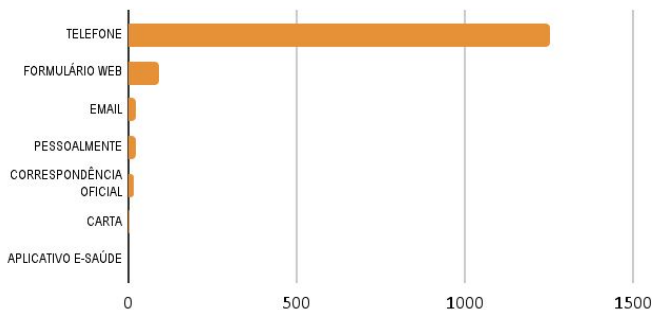
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

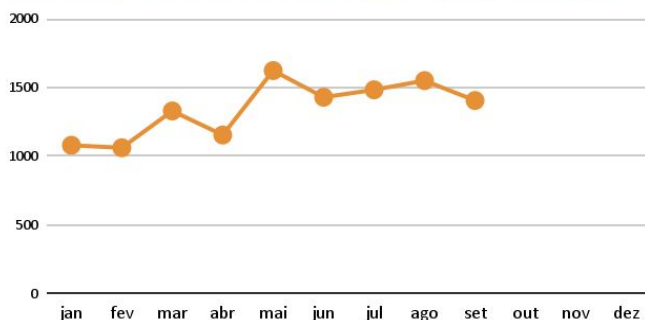
### SETEMBRO 2023

## COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

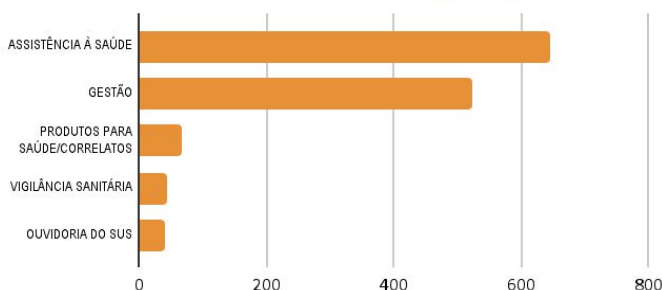
### MEIOS DE ATENDIMENTO



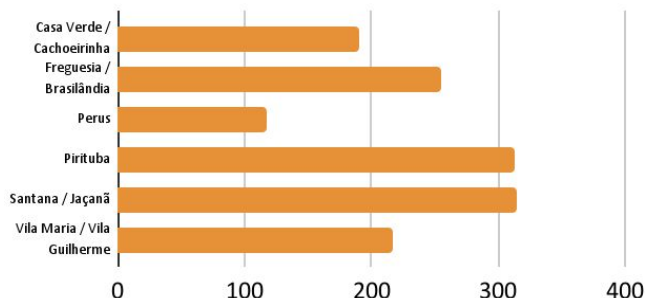
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional  
Norte, em média são  
registradas 47 manifestações  
por dia, 2 por hora**

**1.407\***

**Manifestações  
recebidas em**

**SETEMBRO 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>

**53,0%  
SOLICITAÇÕES**  
**34,4%  
RECLAMAÇÕES**  
**7,9%  
ELOGIOS**  
**3,5%  
DENÚNCIAS**  
**0,7%  
INFORMAÇÃO**  
**0,5%  
SUGESTÕES**

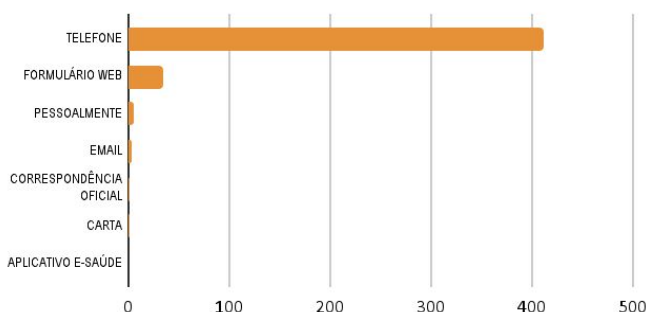
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### SETEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

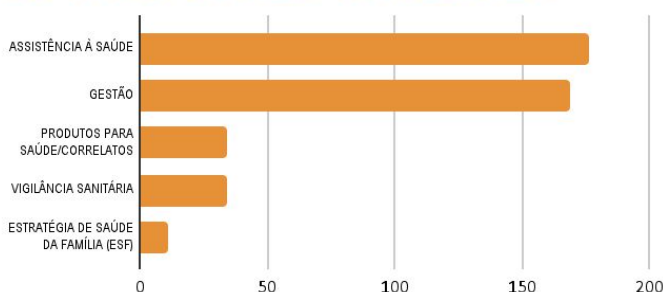
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



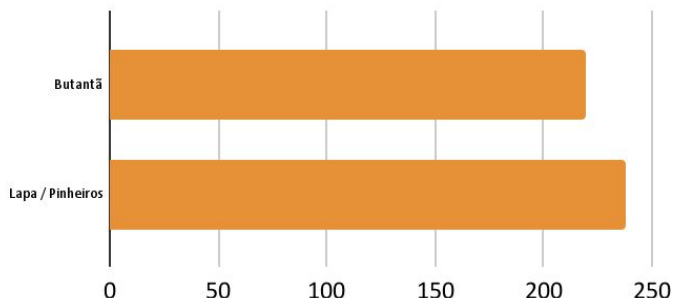
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

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

**457 \***

**Manifestações recebidas em**

**SETEMBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

50,1%  
**SOLICITAÇÕES**  
35,2%  
**RECLAMAÇÕES**  
8,1%  
**DENÚNCIAS**  
5,5%  
**ELOGIOS**  
0,7%  
**INFORMAÇÃO**  
0,4%  
**SUGESTÕES**

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

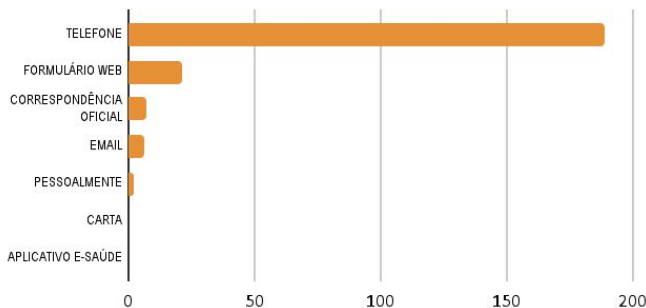
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

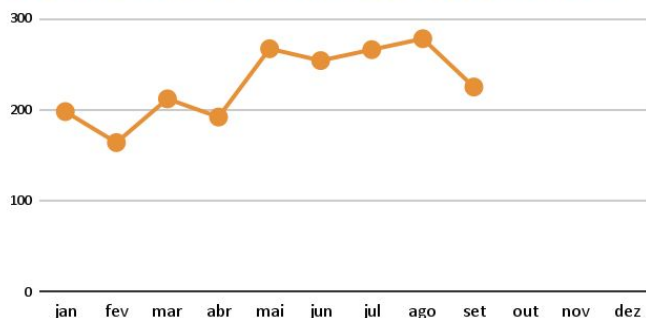
### SETEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

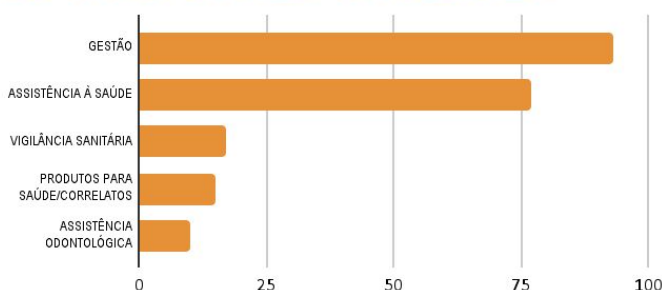
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



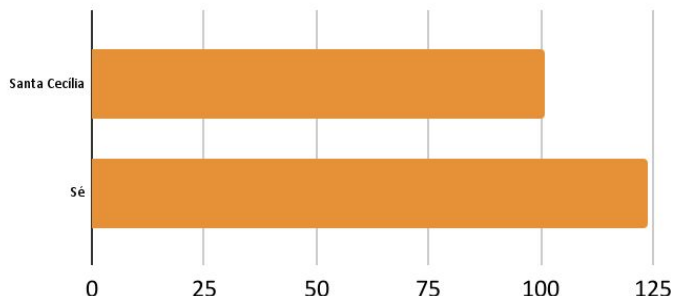
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional  
Centro, em média são  
registradas 8 manifestações  
por dia, 0 por hora**

**225 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**SETEMBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**43,1%  
SOLICITAÇÕES**  
**34,2%  
RECLAMAÇÕES**  
**13,3%  
ELOGIOS**  
**8,4%  
DENÚNCIAS**  
**0,4%  
INFORMAÇÃO**  
**0,4%  
SUGESTÕES**

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



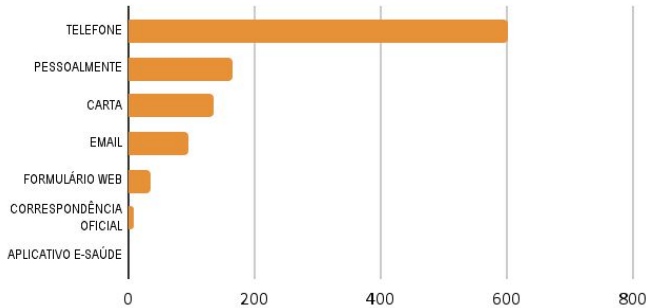
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

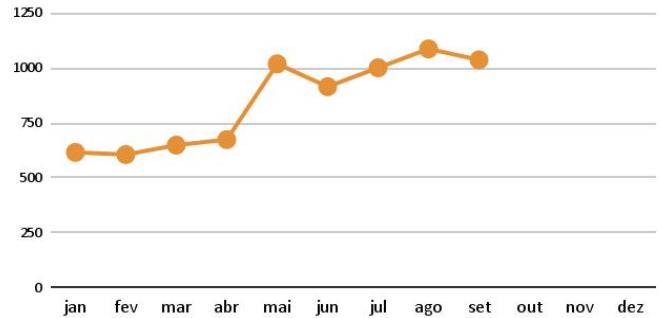
### SETEMBRO 2023

#### REDE HOSPITALAR

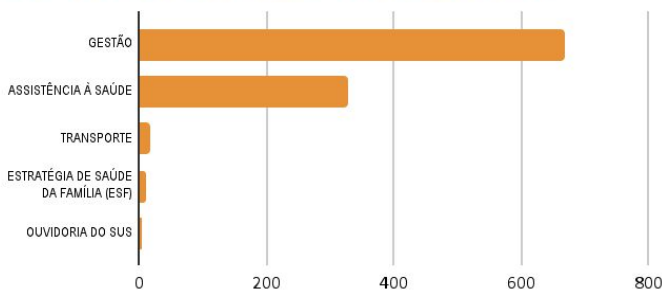
### MEIOS DE ATENDIMENTO



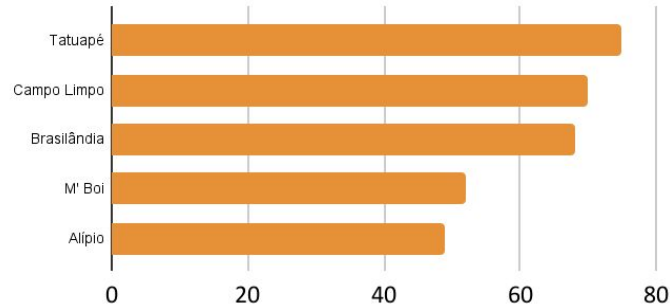
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### 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**

**1.037\***

**Manifestações  
recebidas em**

**SETEMBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**47,7%  
RECLAMAÇÕES**  
**32,1%  
SOLICITAÇÕES**  
**18,5%  
ELOGIOS**  
**1,0%  
DENÚNCIAS**  
**0,5%  
SUGESTÕES**  
**0,2%  
INFORMAÇÃO**

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

# Divisão de Ouvidoria

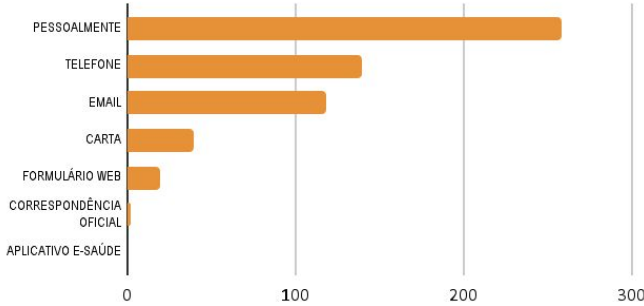
## Boletim Ouvidoria em Dados

### SETEMBRO 2023

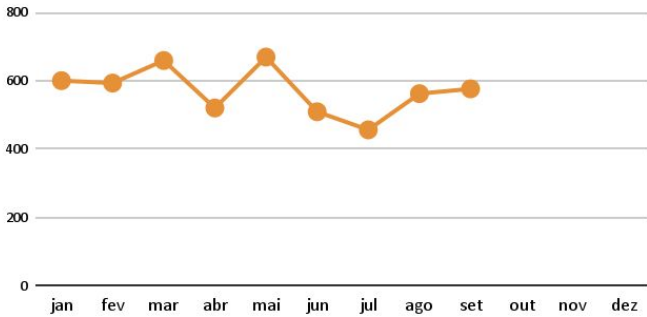
#### HSPM

#### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



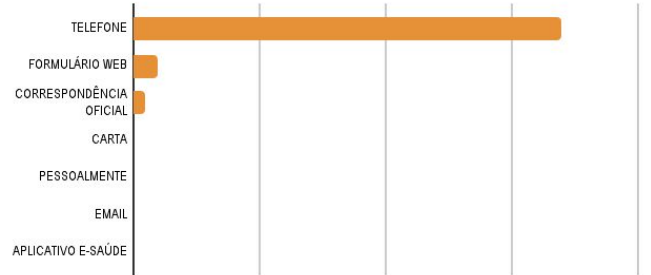
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



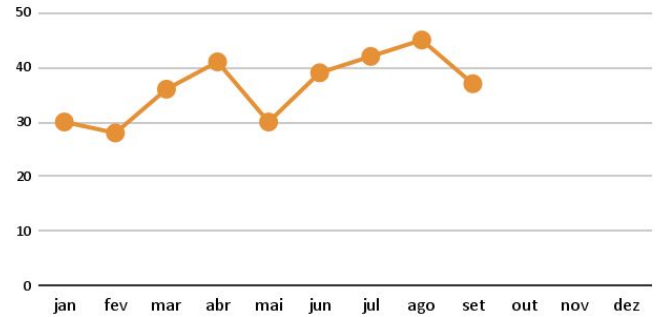
A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

**577\***

Manifestações recebidas em SETEMBRO 2023  
HSPM

**37\***

Manifestações recebidas em SETEMBRO 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

62,9%  
SOLICITAÇÕES  
29,3%  
RECLAMAÇÕES  
7,1%  
ELOGIOS  
0,3%  
SUGESTÕES  
0,2%  
DENÚNCIAS  
0,2%  
INFORMAÇÃO

#### SAMU

81,1%  
RECLAMAÇÕES  
18,9%  
ELOGIOS  
0,0%  
SOLICITAÇÕES  
0,0%  
DENÚNCIAS  
0,0%  
INFORMAÇÃO  
0,0%  
SUGESTÕES

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES SETEMBRO 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.

**04/09** - Reunião com Comitê de Governança sobre Política de Atendimento ao Cidadão, organizada pela Assessoria de Planejamento - ASPLAN/SMS. Participaram: Miriam Lavado e Ivone Lessa da ASPLAN/SMS, Dr. Benedicto Accacio Borges Neto, Secretário-Executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP, Carla Brito, da Secretaria-Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS, Jonathan Muniz da Assessoria de Comunicação - ASCOM/SMS, Dra. Elizabete Michelete, Superintendente do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM e Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria do SUS.

**21/09** - Reunião com o Comitê de Governança sobre Política de Atendimento ao Cidadão - PAC, organizada pela Assessoria de Planejamento - ASPLAN/SMS, com Miriam Lavado e Ivone Lessa da ASPLAN/SMS, Dra. Marilande Marcolin e Dra. Flávia Maria Porto Terzian, da Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar, Carla Brito, da Secretaria-Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde, Jonathan Muniz, da Assessoria de Comunicação, Dra. Elizabete Michelete, Superintendente do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM e João Aguiar, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria.

**21/09** - Reunião para apresentação de novo fluxo de tramitação dos pedidos de informação ao Cidadão na SMS, com pontos de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, das Secretarias-Executivas da SMS e Assessorias/Coordenadorias do Gabinete do Secretário. Com Dr. Antonio Carlos Franco, da COCIN, Ana Claudia Silva, Rui Macedo e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria, Deyse Cristina Santos de Ouro e Maria Rosalia Silva da SEABEVS, Diana Prates e Helenice Paula Oscar da SEGA, Wesley dos Santos Lima e Letícia Pinheiro Iunes da SERMAP, Patrick Andrade da ASPLAN e Tatiana Ferreira da Silva, da ASCOM.



21/09 - Reunião novo fluxo SIC

**25/09** - Participação de Maria Lucia Bom Angelo, do Núcleo de Gestão de Conhecimento da Divisão de Ouvidoria, no IV Encontro dos Escritórios de Qualidade e Núcleo de Segurança do Paciente, organizado por Maria Angélica Crevelim e Iara Cristina Silva da Coordenadoria de Atenção Hospitalar



25/09 - IV Encontro dos Escritórios de Qualidade

**27/09** - Reunião com equipe do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria, para alinhamentos de fluxos das demandas, coordenada por Sílvia Rocha Pereira, coordenadora do NUT, Andrea de Melo Senes, Fernanda F. Scholz e as estagiárias Isabella Silva Brum, Beatriz Maria Lima de Castro e Raissa Santana Rios.



27/09 - Reunião Núcleo Técnico Ouvidoria



29/09 - Reunião com OSS Caminhos de Damasco

**28/09** - Reunião de Apoio Técnico com a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde - STS da Freguesia do Ó/Brasilândia, com a participação da ouvidora da STS, Rosa Arnold e João Aguiar, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria do SUS.

**29/09** - Reunião com Gabriela Travaini Barreto, interlocutora de Ouvidoria da OSS Caminhos de Damasco, com Maria Lucia Bom Angelo e Adriana Fernanda Peres, do Núcleo de Gestão de Conhecimento - NUG, da Divisão de Ouvidoria, para alinhamentos quanto à comunicação visual a ser utilizada nas mídias sociais para divulgação dos canais oficiais de acesso à Ouvidoria.



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES SETEMBRO 2023

#### DIVISÃO DE OUVIDORIA PREMIADA NO QUALIHOSP 2023

Nos dias 18, 19 e 20 de setembro, a Divisão de Ouvidoria do SUS, representada por Maria Lucia Bom Angelo, Leila Tufano e Sílvia Rocha Pereira, participou do **QualiHOSP 2023** e obteve premiação.

Com dois trabalhos apresentados, "**Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS: Certificação Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo**" e "**Boletim Ouvidoria em Dados: agilidade e transparência nas informações da Rede de Ouvidorias SUS**", o primeiro deles foi premiado em terceiro lugar no Eixo Avaliação Externa e Qualidade do Cuidado. De autoria de Rosane Jacy Fretes Fava, João Aguiar e Maria Lucia Bom Angelo, foi apresentado em sessão presencial por Maria Lucia Bom Angelo. O eixo envolve diferentes aspectos relacionados à avaliação de políticas, programas, projetos e serviços, além de gestão da qualidade nas áreas administrativa, assistencial e de apoio.

Com o tema: "O QUE SERÁ DOS SISTEMAS E SERVIÇOS DE SAÚDE NA ERA DIGITAL?", o QualiHosp – Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde é um evento com mais de 20 anos de existência, promovido pelo FGVSaúde – Centro de Estudos em Planejamento e Gestão da Saúde da EAESP. O evento contribui para o debate, intercâmbio de experiências e divulgação da produção técnica e científica sobre o tema. Tem como público-alvo pesquisadores e profissionais que atuam na área da saúde com interesse em qualidade e gestão de serviços e sistemas. Contou com convidados palestrantes nacionais e internacionais, com o objetivo de ampliar as discussões e provocar um amplo debate sobre o tema.

A Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS é um processo inédito de acreditação, coordenado pela Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ. A Divisão de Ouvidoria do SUS passou com êxito por várias etapas avaliativas desde 2021. A equipe de avaliação externa visitou a Divisão de Ouvidoria em setembro de 2022 e avaliou quatro dimensões do trabalho desenvolvido: Infraestrutura, Gestão, Processos de Trabalho e Resultados. Entre os destaques apontados estão: gestão da Rede de Ouvidorias, as iniciativas de capacitação da Rede de Ouvidores e suas equipes, a transparência de dados com novas formas de divulgação. A iniciativa da acreditação será estendida por toda a Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo e consta no Plano de Metas. Aguarda-se a homologação pelo Comitê de Acreditação para entrega de Selo de Acreditação.



20/09 - Certificado de premiação  
Divisão de Ouvidoria no  
QualiHOSP 2023



19/09 - Presidente do  
QualiHosp 2023, Dra. Laura  
Schiesari e apresentadora do  
trabalho premiado, Maria  
Lucia Bom Angelo



20/09 - Equipe da  
Divisão de Ouvidoria  
Sílvia de Fátima Souto  
Rocha Pereira, Maria  
Lucia Bom Angelo, e  
Leila Tufano



20/09 - Equipe da Divisão de  
Ouvidoria ladeada por Lucia  
Langanke da Escola  
Municipal da Saúde,  
Patrick Andrade, Miriam  
Lavado, Andressa Galli e  
Estevão dos Santos da  
ASPLAM/SMS



#### MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA EM OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA

Em 27 de setembro de 2023, 22 ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS finalizaram a 1ª turma do **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada**, com apresentação do **Projeto Aplicado em Ouvidoria**, consubstanciado na apresentação de artigos científicos para a banca de avaliadores. Iniciado em março de 2023, o curso ocorreu na modalidade síncrona, com aulas online ao vivo, duas noites por semana, mediadas por tecnologias.

Complementar ao **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde**, cursado entre Novembro de 2021 e Dezembro de 2022, que titulou 46 ouvidores da Rede em sua primeira turma e 9 servidores em segunda turma concluída em 2023, teve 192 horas/aula, o curso reforçou a posição estratégica das Ouvidorias como indicador de boa governança e fortalecimento social, com as disciplinas: Comunicação e Mecanismos Alternativos de Solução de Conflitos; Internacionalização das Ações de Ouvidoria; Interface com a Promoção da Integridade; Planejamento, Gestão e Construção de Relatórios e Indicadores/Metodologias Ágeis; Transparência, Privacidade e Proteção de Dados; Competências do Ouvidor e Projeto Aplicado em Ouvidoria

Outras disciplinas como Bioética; Criatividade e Inovação; Estratégias e Ferramentas de Gestão; Fundamentos, Marcos Legais e Formação da Ouvidoria Brasileira Pública e Privada; e Transformação Digital constaram no conteúdo programático do MBA anterior, resultando, em um período de dois anos, em dupla titulação para aqueles que concluíram as duas especializações, além da certificação em Ouvidoria pela Associação Brasileira de Ouvidores.

Viabilizado por intermédio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES, que busca fortalecer a integração entre ensino, serviços e comunidade no Sistema Único de Saúde (SUS), ocorreu em parceria entre três instituições de destaque: a Escola Municipal de Saúde, o Centro Universitário São Camilo e a Associação Brasileira de Ouvidores. A jornada de conhecimento e atualização contou com professores renomados e bastante envolvimento dos participantes. Os artigos apresentados foram opcionalmente submetidos à publicação na Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - ABO, a ser lançada em Novembro.

Da Divisão de Ouvidoria, concluíram as duas certificações: Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Ana Cláudia Silva, Adriana Fernanda Peres, Rita Barelli Souto, Leila Tufano, Silvia Rocha Pereira, Andrea de Melo Senes, Eliane Cardoso Lins Nascimento e Rosely Massaroto Canuto de Mello. Da Controladoria de Controle Interno, titulou-se Marco Antonio da Silva - COCIN. Da Rede de Ouvidorias, Solange Cervera Faria e Magda Nitoli Olcerenko da CRS Sudeste; Ana Lúcia Gomes Bonfim Manzano e Kaline Laurindo de Melo, da STS Itaim Paulista; Elisa Tomé Rodrigues Ferreira, da STS Vila Prudente/Sapopemba; Marcia Casamassimo Silva da STS Pirituba; Paula Aparecida Pereira do HM Dr. Alexandre Zaio; Fabiane Gonçalves de Paula do H. M. DR. Benedicto Montenegro; Janaina Carla de Souza Salmeirão e Michele Inácio de Souza Cordeiro do HM Prof. Dr. Alipio Correa Netto e Lizandra Pessoa Gomes do HM Vereador José Storopoli.



30/08 - Parte da turma do MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada apresentando os artigos científicos, requisito para a conclusão da especialização



27/09 - Parte da turma no último dia de aula do MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada

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

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE - OUVIDOR RODRIGO COSTA SANTOS



Equipe da Ouvidoria da CRS Leste:  
Rodrigo, Raquel, Rosa e Andrea



Rodrigo em momento de lazer



Parque do Carmo - Olavo Egydio Setúbal

Apresentamos nesta edição o Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste, Rodrigo Costa Santos. Nascido na cidade de São Paulo e morador de São Miguel Paulista, é formado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Universidade Cruzeiro do Sul e pós graduado em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde pelo Centro Universitário São Camilo. Cresceu vendo os pais realizando trabalhos sociais, ajudando pessoas com dificuldades, de forma generosa e humanitária. Assim, leva como exemplo e missão na Ouvidoria a satisfação de poder ajudar o próximo. Iniciou na PMSP em 2009 e atua na Ouvidoria da CRS Leste desde 2014. Nas horas vagas, viaja com a esposa Patrícia e os filhos Gabriel e Rafael e passeia de moto. É vice-presidente do Lobos Guará MC, um dos Motos Clubes mais tradicionais da Zona Leste de São Paulo. Além de Rodrigo, a equipe da Ouvidoria da CRS Leste é composta pelas auxiliares de enfermagem: Andrea Lira de Freitas, na PMSP há 19 anos, na Ouvidoria há 3 anos; Rosa Maria Ferreira de Sousa, na PMSP há 14 anos e na Ouvidoria há 2 anos e Raquel Pereira de Sousa, na PMSP há 21 anos e na Ouvidoria há 11 meses.

Para ilustrar um caso onde Rodrigo pode interceder de modo a proporcionar satisfação ao usuário dos serviços de saúde da região, relata: “Faz alguns anos, recebi a visita de um casal de idosos, que costumava ir à pé para realizar seus atendimentos em uma UBS perto de sua residência. Porém, a unidade de referência mudou e não seria mais a mesma, teriam de usar transporte público para chegar ao local.” Os idosos, insatisfeitos com a decisão, procuraram pela Ouvidoria para registrar uma reclamação e solicitar a recondução ao local de origem. Diante disso, Rodrigo avalia que a Supervisão Técnica de Saúde foi muito eficaz e solucionou a questão rapidamente. No dia seguinte, o casal retornou à Ouvidoria, muito gratos pelo atendimento da equipe. “A demanda era relativamente simples em relação ao tamanho da gratidão do casal, que passou a nos visitar frequentemente na Coordenadoria”. O diferencial deste atendimento foi o reconhecimento dos munícipes pela pronta solução da demanda, estabelecendo um vínculo de confiança com a Ouvidoria.

#### CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO LESTE

A Coordenadoria Regional de Saúde Leste, de acordo com a última estimativa populacional da Fundação SEADE 2023, abarca uma região que tem uma população de 2.545.703 habitantes (21,2% do Município de São Paulo).

Nos últimos anos, nota-se uma inversão na pirâmide populacional da região, mostrando o envelhecimento da população principalmente na faixa etária de pessoas com 60 anos e mais.

Em 2019, a estimativa populacional nessa faixa etária representou 12% da população total da CRS Leste, chegando a 300.862 habitantes. Comparando 2010/2019, há um aumento de 45% no número de pessoas com idade acima dos 60 anos, aumento esse que se mantém na projeção até 2040.



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

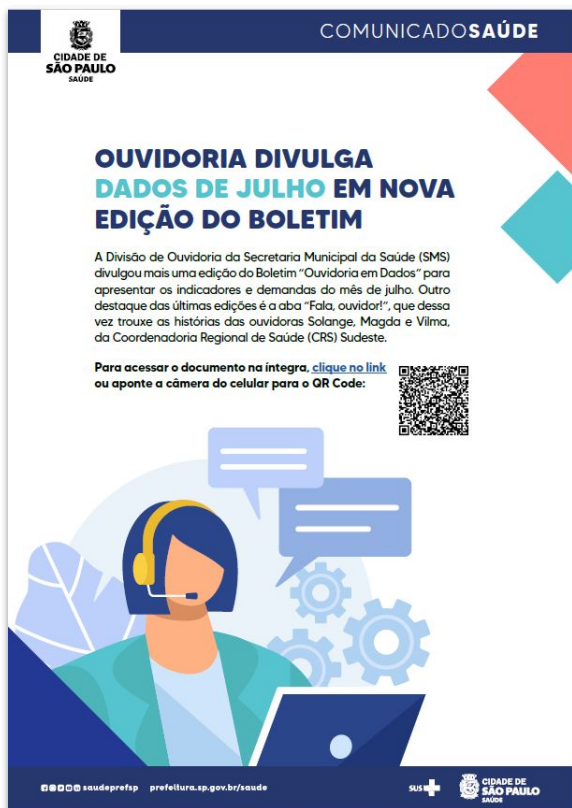
### DESTAQUES SETEMBRO 2023

#### OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. Em setembro, 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 julho. 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 foi premiada no Congresso Quali Hosp 2023, com a apresentação sobre o Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil: Certificação Rede de Ouvidorias do SUS na cidade de São Paulo.



04/09 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados do mês de Julho



27/09 - Comunicado Saúde divulga prêmio conferido à Divisão de Ouvidoria do SUS no QualiHosp 2023

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES SETEMBRO 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>

