

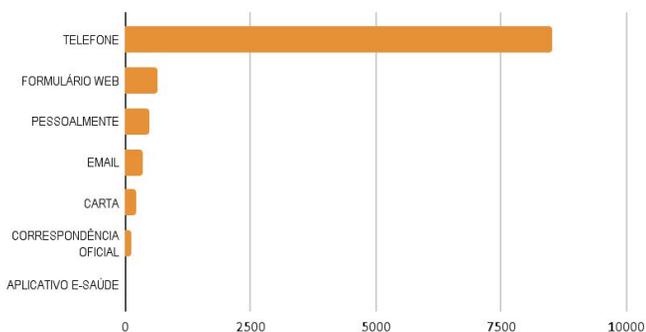
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### OUTUBRO 2023

#### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

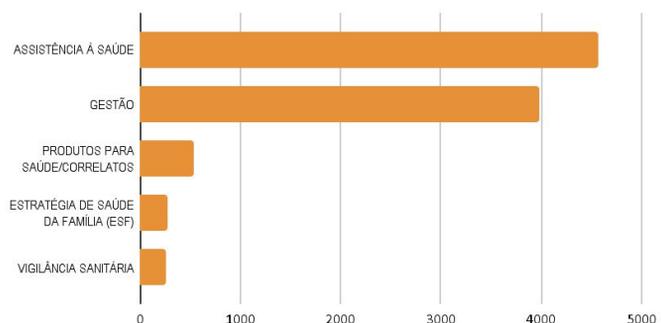
##### MEIOS DE ATENDIMENTO



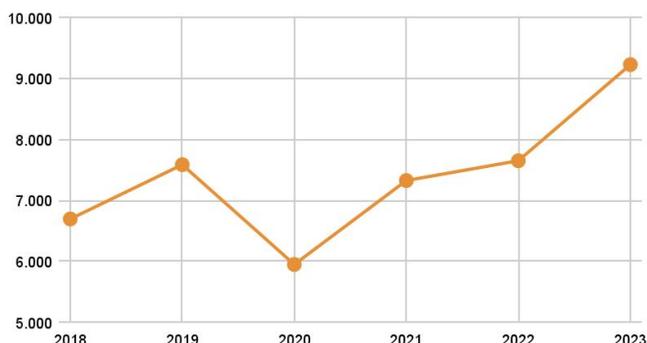
##### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



##### ASSUNTOS RECORRENTES



##### SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL\*



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

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

**9.491\***

**Manifestações  
recebidas em**

**OUTUBRO 2023**

(\*dados totais)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**51,9%  
SOLICITAÇÕES  
32,6%  
RECLAMAÇÕES  
10,7%  
ELOGIOS  
2,8%  
DENÚNCIAS  
1,7%  
INFORMAÇÃO  
0,4%  
SUGESTÕES**

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

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

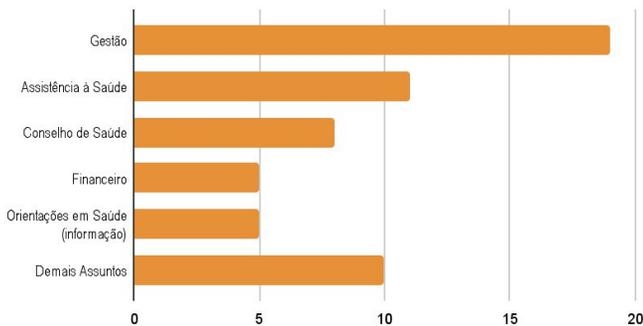
### OUTUBRO 2023

#### DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

### NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



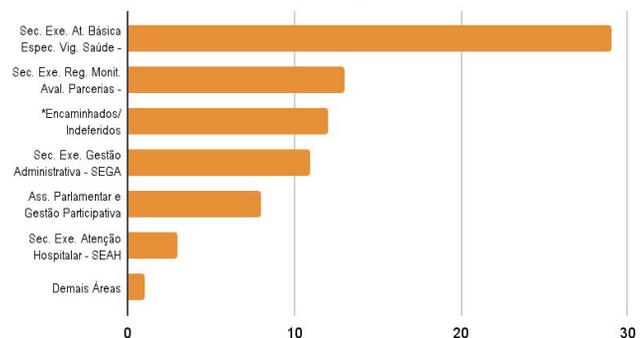
### ASSUNTOS RECORRENTES



147

**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 13 dias.**

### Recurso

1° Instância Recursal	5
2° Instância Recursal	1
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).**

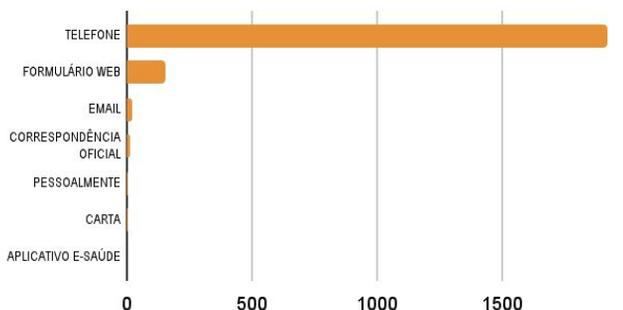
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

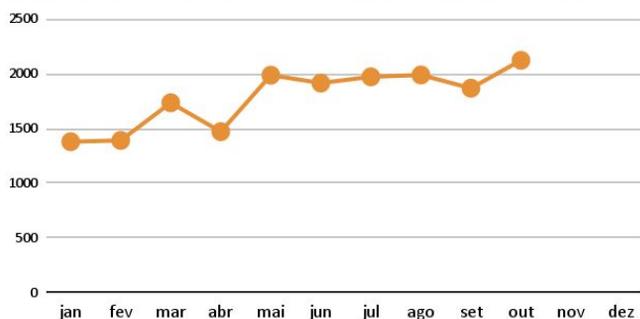
### OUTUBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

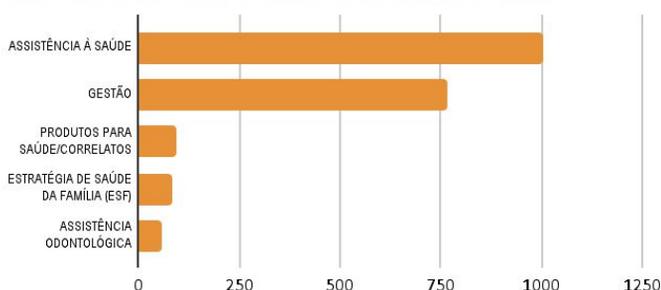
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



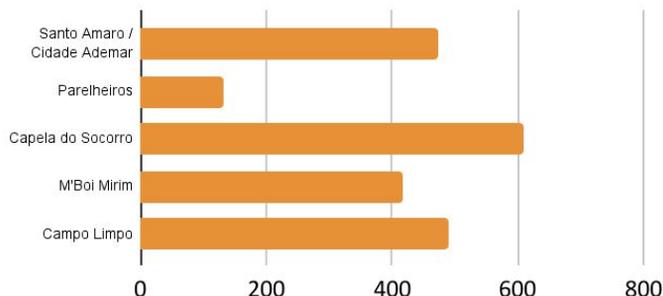
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 68 manifestações por dia, 3 por hora**

**2.123\***

**Manifestações recebidas em**

**OUTUBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

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

**55,4% SOLICITAÇÕES**  
**29,6% RECLAMAÇÕES**  
**11,3% ELOGIOS**  
**2,5% DENÚNCIAS**  
**1,0% INFORMAÇÃO**  
**0,2% SUGESTÕES**

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

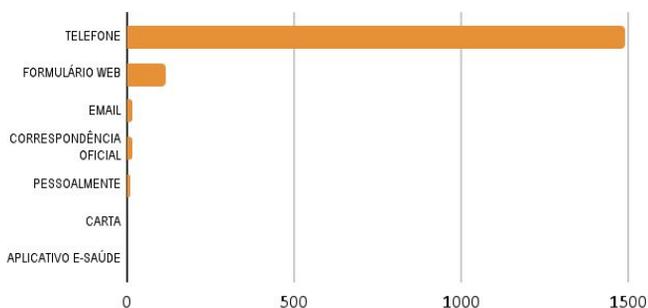
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

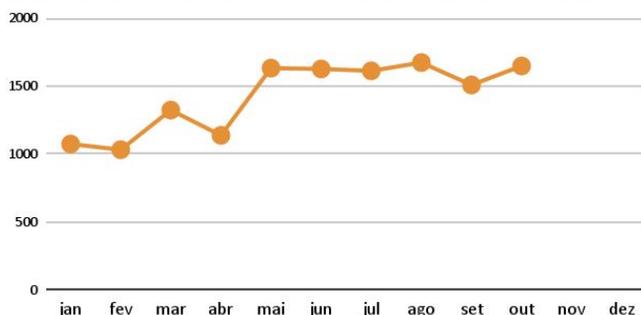
### OUTUBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

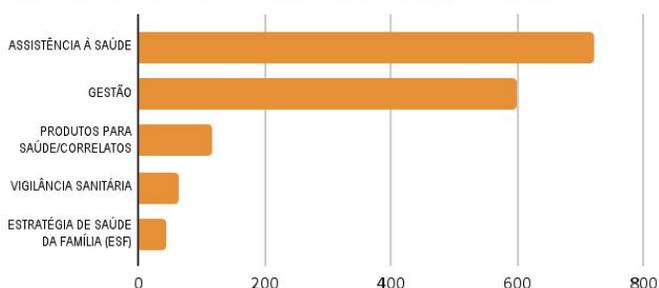
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



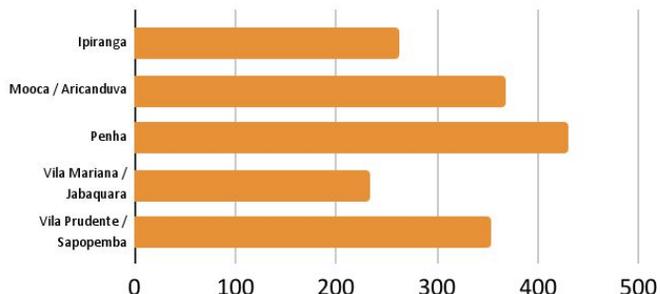
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito

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

1.650\*

Manifestações  
recebidas em

**OUTUBRO 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>

51,9%  
**SOLICITAÇÕES**  
32,2%  
**RECLAMAÇÕES**  
9,3%  
**ELOGIOS**  
3,9%  
**DENÚNCIAS**  
2,1%  
**INFORMAÇÃO**  
0,6%  
**SUGESTÕES**

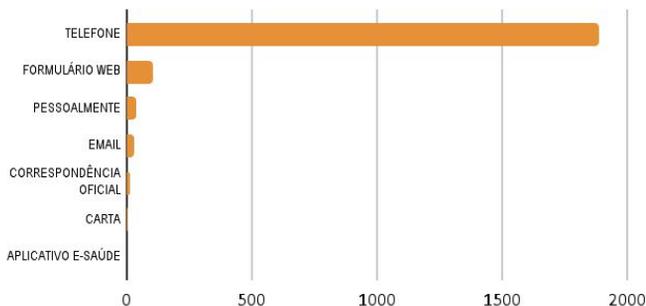
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

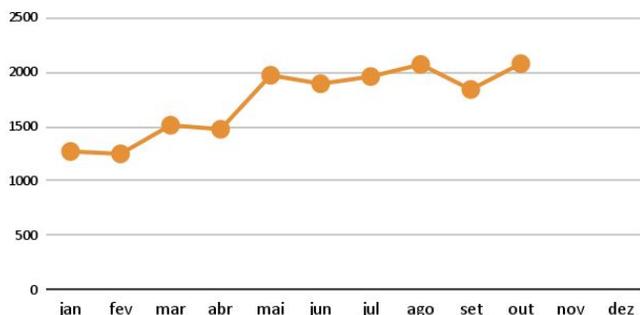
### OUTUBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

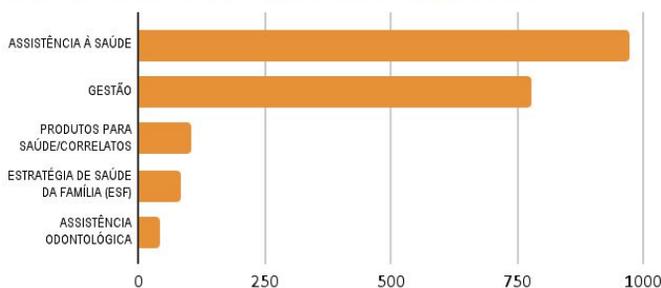
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



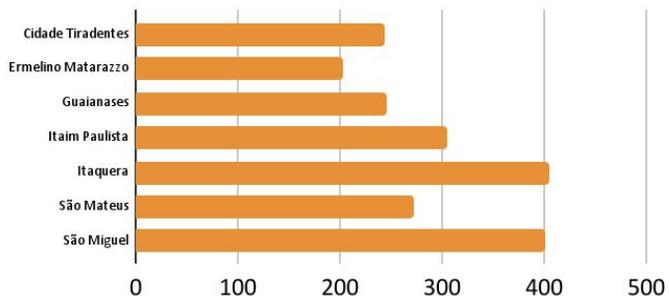
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### 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**

**2.077\***

**Manifestações recebidas em**

**OUTUBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

**53,7%**  
**SOLICITAÇÕES**  
**30,0%**  
**RECLAMAÇÕES**  
**12,0%**  
**ELOGIOS**  
**2,4%**  
**DENÚNCIAS**  
**1,6%**  
**INFORMAÇÃO**  
**0,2%**  
**SUGESTÕES**

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

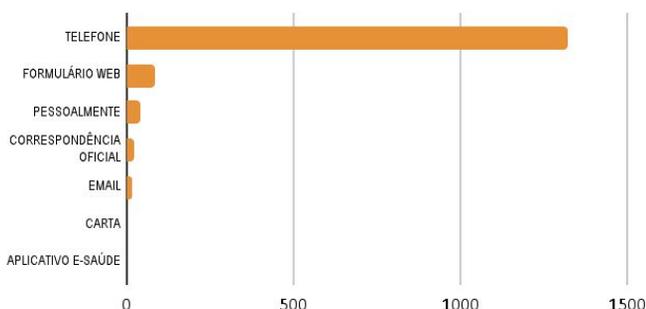
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

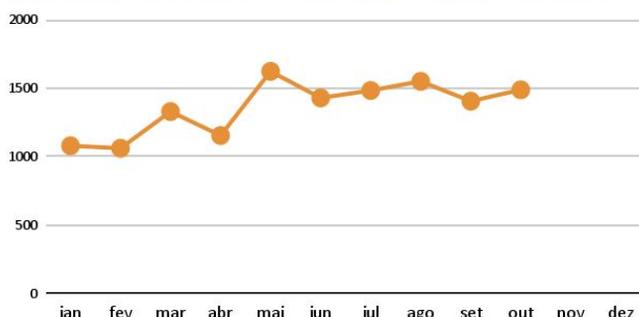
### OUTUBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

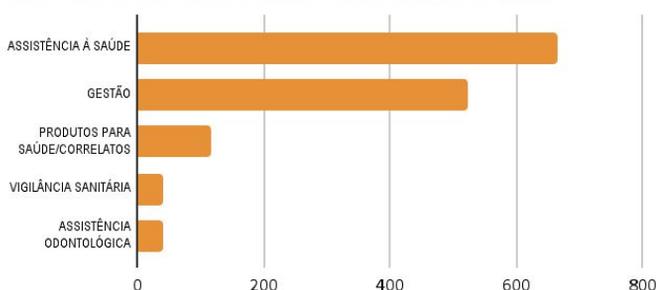
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



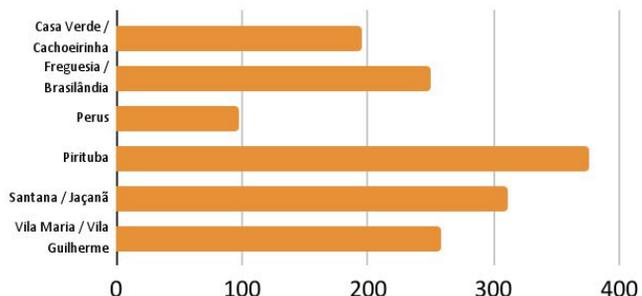
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### 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**

**1.490\***

**Manifestações recebidas em**

**OUTUBRO 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>

54,2%  
**SOLICITAÇÕES**  
31,8%  
**RECLAMAÇÕES**  
8,5%  
**ELOGIOS**  
2,9%  
**DENÚNCIAS**  
2,5%  
**INFORMAÇÃO**  
0,2%  
**SUGESTÕES**

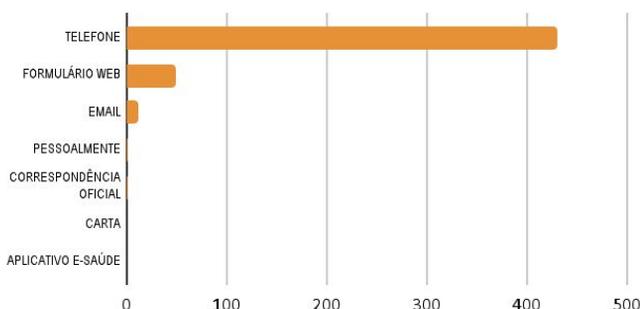
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### OUTUBRO 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

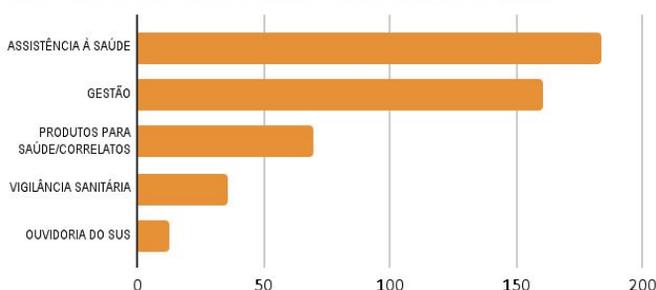
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



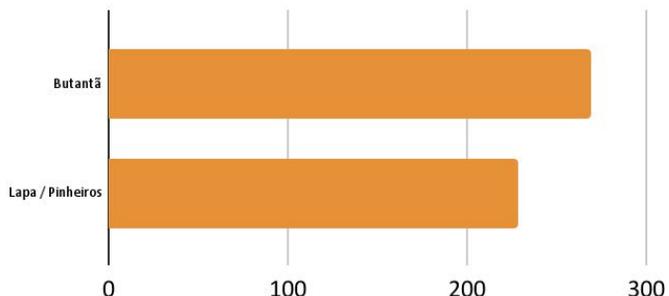
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional  
Oeste, em média são  
registradas 16 manifestações  
por dia, 1 por hora**

**497 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**OUTUBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**53,3%  
SOLICITAÇÕES**

**30,4%  
RECLAMAÇÕES**

**7,4%  
DENÚNCIAS**

**5,4%  
ELOGIOS**

**3,0%  
INFORMAÇÃO**

**0,4%  
SUGESTÕES**

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

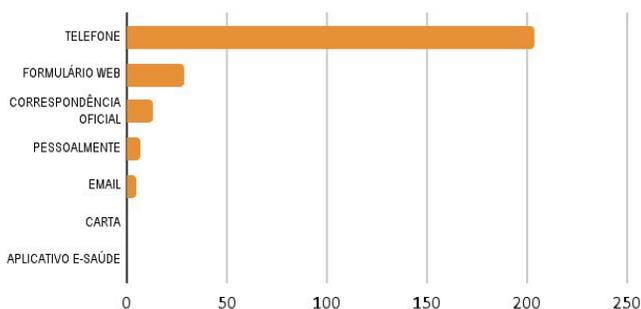
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### OUTUBRO 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

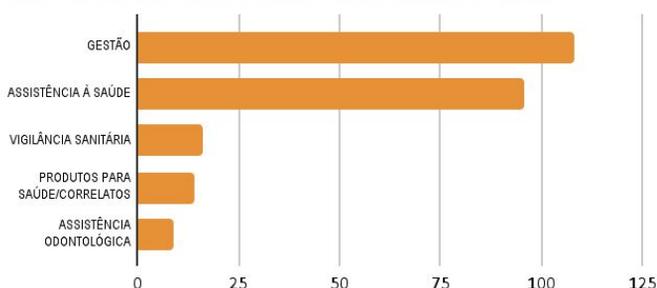
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



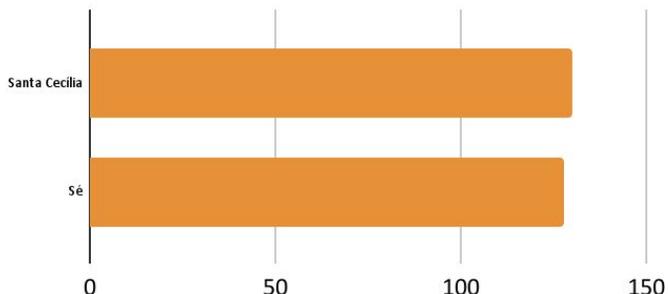
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### 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**

**258 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**OUTUBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**42,2%  
SOLICITAÇÕES**  
**37,2%  
RECLAMAÇÕES**  
**13,6%  
ELOGIOS**  
**5,4%  
DENÚNCIAS**  
**1,6%  
INFORMAÇÃO**  
**0,0%  
SUGESTÕES**

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

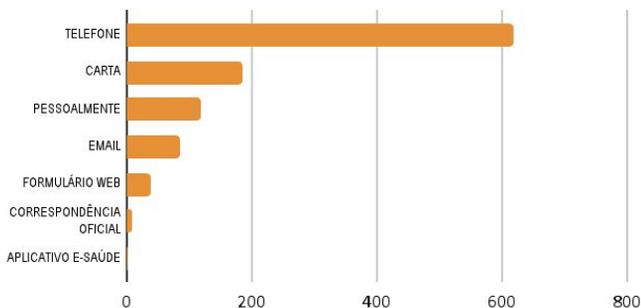
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

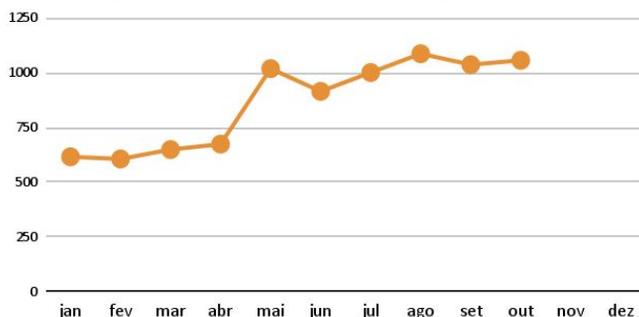
### OUTUBRO 2023

#### REDE HOSPITALAR

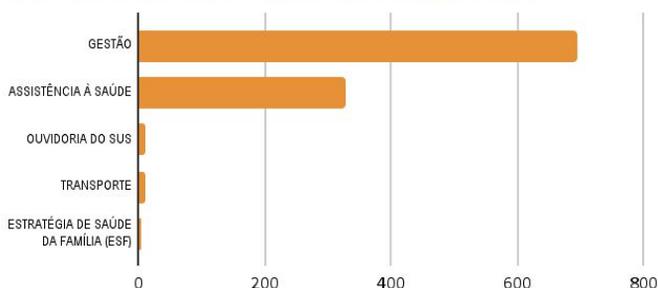
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



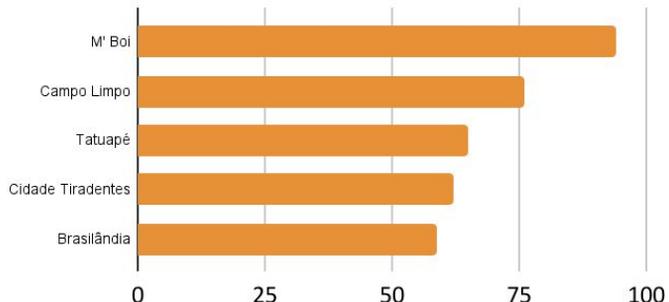
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média  
são registradas 34  
manifestações por dia, 1 por  
hora**

**1.057\***

**Manifestações  
recebidas em**

**OUTUBRO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**47,4%  
RECLAMAÇÕES**  
**30,8%  
SOLICITAÇÕES**  
**20,5%  
ELOGIOS**  
**0,9%  
DENÚNCIAS**  
**0,4%  
SUGESTÕES**  
**0,0%  
INFORMAÇÃO**

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

# Divisão de Ouvidoria

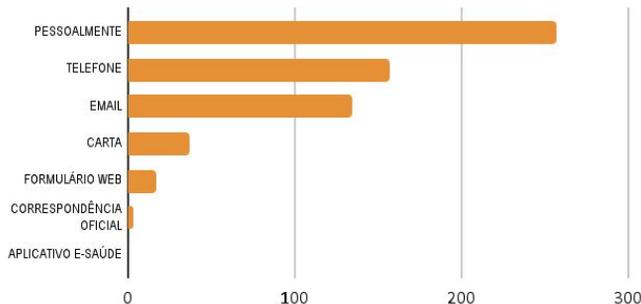
## Boletim Ouvidoria em Dados

### OUTUBRO 2023

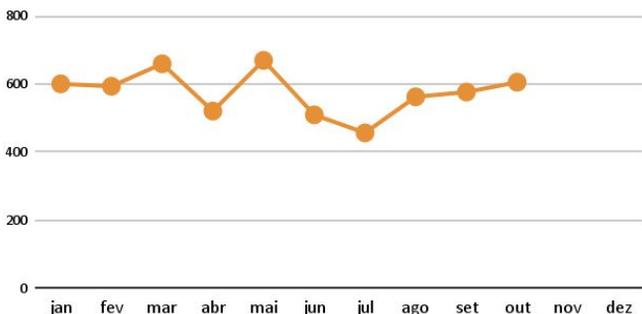
#### HSPM

#### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



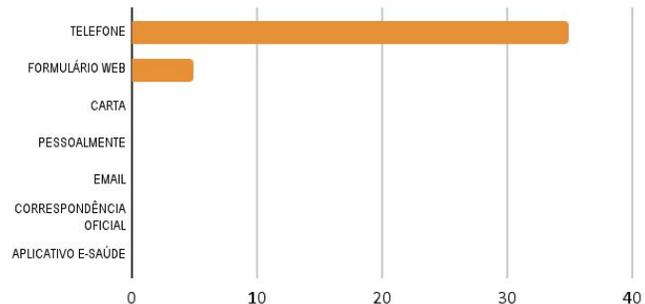
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



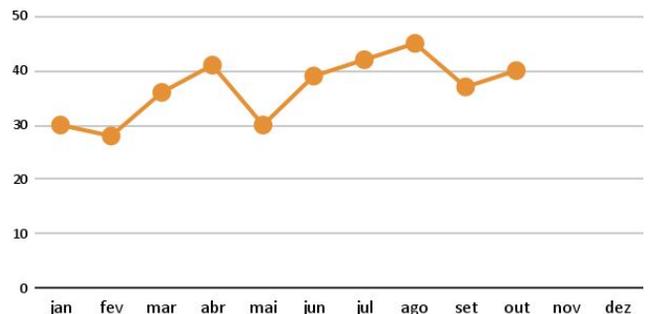
A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 20 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.

**606\***

Manifestações recebidas em OUTUBRO 2023  
**HSPM**

**40\***

Manifestações recebidas em OUTUBRO 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

63,7%  
SOLICITAÇÕES  
29,4%  
RECLAMAÇÕES  
6,6%  
ELOGIOS  
0,3%  
SUGESTÕES  
0,0%  
DENÚNCIAS  
0,0%  
INFORMAÇÃO

#### SAMU

75,0%  
RECLAMAÇÕES  
20,0%  
ELOGIOS  
2,5%  
DENÚNCIAS  
2,5%  
SUGESTÕES  
0,0%  
SOLICITAÇÕES  
0,0%  
INFORMAÇÃO

#### 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.



Reunião Comissão de Humanização

**04/10** - Reunião do "Comitê de Humanização - SMS/G, coordenada por Claudia de Crescenzo da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, com a participação de João Aguiar da Divisão de Ouvidoria, Marco Antonio da Silva - COCIN, Elza Braga - APS Santa Marcelina (OSS), Ana Cecília Freitas - COGEP e demais componentes. A pauta foi o "I Seminário de enfrentamento à violência contra a mulher: o atendimento da mulher em situação de violência doméstica e familiar sob a ótica da instrumentalidade e intersectorialidade" e a proposta de projeto para implementação dos Núcleos de Prevenção à Violência.

**05/10** Participação da ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e de Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria, no IV Encontro Estadual de Ouvidores da ABO São Paulo. O evento ocorreu na modalidade online e que teve como tema "**Tecnologia no atendimento da Ouvidoria e a Política de Defesa do Usuário do Serviço Público**". Houve explanação sobre a Ouvidoria no contexto do ESG, sigla em inglês que representa a sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa (Environmental, Social and Governance)

**06/10** Visita do ex-estagiário Lucas, na Divisão de Ouvidoria

Lucas de Oliveira Domingos Ferreira, foi estagiário em Saúde Pública pela Divisão de Ouvidoria de SMS. Formado em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo, atualmente é um dos responsáveis pelos processos de Ouvidoria do OuvidorSUS e portal de processos Administrativos do sistema SEI, além de atuar como agente de retenção no Serviço de Assistência Especializada - SAE Penha. O período de estágio na Ouvidoria da SMS/SP, de acordo com Lucas, ensinou na prática a oferecer os meios e acessos às informações em saúde; atuar de maneira hierárquica, descentralizada, em parceria com as demais instâncias, introduzir os municípios como partes identitárias e construtivas de seus territórios de origem, respeitando os seus passados, valorizando os seus momentos e acreditando em seus futuros enquanto cidadãos dignos e justamente respaldados pelos Direitos Humanos, além dos meios para manutenções e aperfeiçoamentos das técnicas de educação emancipatória em saúde, tornando-a como um excelente instrumento de fortalecimento da saúde pública em nosso município. Lucas diz que aprendeu muito com as histórias e as questões dos pacientes, que foram úteis tanto em sua vida acadêmica como em sua vida profissional, trazendo desta forma, oportunidades construídas e fortalecidas pelos princípios e diretrizes do SUS.



João Aguiar, Rosane e o ex-estagiário Lucas

#### ACONTECE



João Aguiar , Ana Claudia da Silva ,  
Rui Miguel e pontos de resposta

**06/10** Reunião sobre novo fluxo de resposta dos pedidos de Informação ao Cidadão de SMS, com a ouvidora Rosane Fretes Fava, João de Aguiar, Ana Claudia da Silva, Rui Miguel e os pontos de respostas das áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde.

**17/10** - Reunião para alinhamento sobre novo fluxo do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, com Débora de Lima Almeida Evangelista e Rolf Blosfeld Iorio, representantes da Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar - SEAH, da ouvidora Rosane Fretes Fava, Ana Claudia Silva e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria e Tatiana Ferreira da Silva, da Assessoria de Comunicação.



Sandra Panachi e membros  
da equipe do Hospital  
Cidade Tiradentes

**20/10** - Visita Técnica na Ouvidoria do Hospital Cidade Tiradentes realizada pelo Núcleo Técnico - NUT da Divisão de Ouvidoria do SUS. Com objetivo de verificar os processos de trabalho, fortalecer a Ouvidoria e manter o alinhamento das diretrizes da Divisão de Ouvidoria do SUS, Sandra Panachi do NUT foi recebida por Lucia de Fátima, Renato Magno Pereira, Adriana Maria da Cruz Pereira e Joelma C. Sousa, membros da equipe do Hospital.



Equipe Gestora da Divisão de Ouvidoria

**19/10** - Reunião de planejamento da Divisão de Ouvidoria, coordenada pela Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Leonardo Oguchi, João Aguiar, Maria Lucia Bom Angelo, Sílvia de Fátima Pereira e Leila Tufano.

**23/10** - Participação de João Aguiar e Sílvia Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria, na reunião sobre o "Programa Fralda em Casa", coordenada pela Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS e Coordenadoria de Atenção Básica - CAB.

**25/10** - Reunião com Comitê de Governança sobre a organização interna da Política de Atendimento ao Cidadão na SMS, organizada pela Assessoria de Planejamento - ASPLAN/SMS. Participaram: Miriam Lavado, Ivone Lessa , Maria Camila Florencio da ASPLAN/SMS, Maria Rosalia Jorge de Almeida Martins da Silva, da Secretaria-Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde -SEABEVS, Rosane Jacy Fretes Fava, João Aguiar, Leila Tufano e Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria do SUS.

**26/10** - Reunião para apresentação sobre recursos para utilização, consulta e análise do Relatório Gerencial da Rede de Ouvidorias SUS do 1º semestre de 2023, com representantes das Secretarias-Executivas de Atenção Hospitalar - SEAH, de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS, de Gestão Administrativa - SEGA e de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias -SERMAP

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2023

#### ACONTECE

**26/10** - Participação de Maria Lucia Bom Angelo e Rosane fretes Fava na Reunião da Comissão de Gestão da Qualidade de SMS, para acompanhamento do processo de acreditação da ONA nas Unidades Básicas de Saúde.

**30/10** - Oficina de Capacitação Inicial dos Novos Estagiários da Divisão de Ouvidoria do SUS, sendo abordados assuntos relativos à inserção e tratamento de demandas no Sistema Ouvidor SUS, uso da correta tipificação e ainda Instruções de Trabalho e Ferramentas disponíveis, coordenada por Silvia Rocha Pereira, do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria.



Silvia Pereira, Andrea de Melo, Expedita Araújo e os novos estagiários

**30 e 31** - Participação de Sandra Panachi, da Divisão de Ouvidoria no Seminário da Rede Nacional de Ouvidoria - ReNOuv - realizado na Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho - FUNDACENTRO, em São Paulo. O tema desta edição foi "Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa". O evento foi direcionado a ouvidores, servidores de ouvidorias, estudantes e acadêmicos da área. Participaram como conferencistas e instrutores representantes de órgãos e entidades das três esferas de governo, compartilhando suas experiências no cotidiano desafiador das ouvidorias públicas brasileiras. Compuseram a mesa de abertura do evento: Ouvidora da Controladoria Geral da União - CGU, Dra. Ariana Frances; Ouvidora da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio; Presidente da Fundacentro, Dr. Pedro Tourinho de Siqueira; Superintendente da CGU no Estado de São Paulo - Dr. Fabio da Silva Araújo; Coordenador de Ouvidoria e defesas de usuários do serviço público do estado de São Paulo - Valmir Dias; Presidente do Conselho Deliberativo da ABO Nacional e presidente executivo do ETCO, Dr. Edson Vismona.



30/11 - Mesa de abertura do evento  
Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias  
-ReNOuv



Oficina de Linguagem Simples



Sandra Panachi da Divisão de Ouvidoria  
com a Ouvidora Geral do Mato Grosso do  
Sul, Ana Cláudia Cavalheiro

#### OUVIDORIA E GESTÃO PARTICIPATIVA FORTALECENDO A PARCERIA

Entre os usuários do SUS, uma das formas de buscar seus direitos é recorrendo à ouvidoria e aos demais instrumentos que possibilitam controle social, como os Conselhos de Saúde. Os Conselhos de Saúde são órgãos deliberativos que atuam como espaços participativos estratégicos na reivindicação, formulação, controle e avaliação da execução das políticas públicas de saúde. Para ocupação efetiva dos espaços instituídos de participação, a Divisão de Ouvidoria vem intensificando sua parceria com a Gestão Participativa e o Conselho Municipal de Saúde, participando de diversas reuniões e eventos.

**09/10** - Reunião com Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa, com a presença de Fábio Salles e Suelen Karen da Silva Santos, a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria, sendo a pauta o fluxo de informações da Divisão de Ouvidoria e as ações conselheiras.

**11/10, 18/10 e 26/10** - Participação de Sandra Regina Panachi, do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede da Divisão de Ouvidoria do SUS, no evento "Diálogos sobre conduta e Ética no Controle Social", promovido pelo Conselho Municipal de Saúde, por meio do Grupo de Trabalho de Conduta e Ética.



Reunião do Conselho Municipal de Saúde

**16/10, 17/10 e 27/10** - Participação da ouvidora Rosane Fretes Fava e João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria, nas reuniões organizadas pelo Conselho Municipal de Saúde, por meio de sua Comissão de Políticas de Saúde, para alinhamento e discussão das pautas apresentadas pelos representantes dos usuários e dos trabalhadores membros dos Conselhos de Supervisões Técnicas de Saúde e gestores das Coordenadorias Regionais de Saúde. O foco dos encontros foram as demandas e desafios na área da saúde enfrentados no território. Nas datas, apresentaram-se as regiões Norte, Leste e Sul, respectivamente.



Reunião do Conselho Municipal de Saúde

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2023

#### ACONTECE

**06/10** Participação da Ouvidoria Rosane Jacy Fretes Fava e de Maria Lucia Bom Angelo, na cerimônia de encerramento do **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada**, realizada na sede do Centro Universitário São Camilo Pompeia, com a presença de parte dos alunos e de membros da Diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman.

Na primeira foto, da direita para a esquerda, membros da ABO: Regina Barros, Florêncio dos Santos Penteado Sobrinho, Mário Sérgio Mendes Cardoso, Luciana Bertachini, Maria Lumena Balaben Sampaio (Presidente ABO São Paulo), Edson Luiz Vismona (Presidente Conselho Deliberativo), Adriana Eugênia Alvim Barreiro (presidente ABO Nacional) e Arllon Viçoso.

Ao final do evento, houve confraternização da turma.



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2023

#### RESULTADO DA PARTICIPAÇÃO DA DIVISÃO DE OUVIDORIA NA III MARATONA DE DEFESA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

No dia 02/10 a Agência Brasil divulgou o resultado da **III Maratona de Defesa de Direitos dos Usuários de Serviços Públicos**. Embora a Divisão de Ouvidoria do SUS não tenha sido uma das finalistas premiadas, a avaliação da participação nessa iniciativa foi muito positiva. As peças desenvolvidas em conjunto com a Assessoria de Comunicação ASCOM/SMS captaram a proposta da campanha. “Foi um ótimo aprendizado que abre caminho para outras divulgações que possamos desenvolver para a divulgação do trabalho da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo por meio das redes sociais da SMS” comenta a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava.

Nesta edição, o concurso trouxe como tema **“Discriminação no serviço público: não se cale!”** por meio do qual as ouvidorias públicas concorreram com publicações nas redes sociais, somando pontos a partir de critérios de alcance, quantidade de publicações e criação de material de divulgação próprios da instituição.

Este ano, 114 ouvidorias públicas se inscreveram no concurso e 51 delas chegaram a finalistas, entre elas a Divisão de Ouvidoria, com a apresentação dos resultados de publicações e visualizações entre julho e agosto de 2023.

É preciso combater a discriminação, para garantir que essas violências não estejam presentes nos ambientes de trabalho do setor público”

A Maratona, promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias - ReNouv, teve como objetivo difundir, junto aos usuários de serviços público, o conhecimento acerca das atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em sua defesa, promover a participação social e a consciência de direitos e estimular iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas, em todos os níveis da Federação, que visem informar os usuários sobre os serviços públicos prestados pelos seus respectivos órgãos ou entidades.



Peças desenvolvida por ASCOM/SMS para a campanha

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2023

#### “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 um profissional Ouvidor para contar sua experiência e rotinas.

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE - OUVIDORA ELBA TEIXEIRA SOARES ALVES



Equipe Ouvidoria da CRS Norte: Reinaldo, Elba, Abadia e Miguel



Praça Campo de Bagatelle

Apresentamos nesta edição a Ouvidora da Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte, Elba Teixeira Soares Alves. Nascida em Pernambuco, na cidade de São Bento do Una, é moradora do bairro do Imirim, na Zona Norte. É Assistente Social, com Mestrado na área. Trabalha na PMSP há 15 anos. Antes de assumir a ouvidoria da CRS Norte, onde atua há três anos, foi ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde da Casa Verde, também na Zona Norte. Seu hobby é estudar assuntos relativos à espiritualidade, fazer caminhadas e pequenas viagens. Também incentiva o desenvolvimento de seu filho Caíque, de 19 anos.

Além de Elba, a equipe é composta por dois Assistentes Administrativos de Gestão: Maria Abadia, Assistente Social, há mais de 40 anos na PMSP, há três anos na Ouvidoria e Reinaldo, formado em Economia, trabalha na PMSP há mais de 20 anos. Compõe a equipe o estagiário de Serviço Social, Miguel.

Elba diz que as demandas de ouvidoria mais recorrentes no território referem-se a solicitações de vagas para consultas e cirurgias. Relata que as emoções se alternam entre sentimentos de êxito e por vezes de frustração e tristeza, diante de algumas demandas de difícil solução, em especial em casos oncológicos.

Lembra de um caso exitoso onde a ação da Ouvidoria foi determinante: “Durante meses, recebemos reclamações recorrentes sobre um Centro de Atenção Psicossocial Infantil - CAPS de Santana. Várias manifestações foram registradas na Ouvidoria, reclamando sobre barulho. Um dos vizinhos tinha contato com um vereador, registrava reclamação também junto à Coordenação da CRS Norte, à Assessora de Saúde Mental e ao Ministério Público. Com a mobilização dessas instâncias, houve mudança desse equipamento de saúde para um novo prédio mais espaçoso e adequado, no bairro de Vila Mazzei.

Cita como conquistas a estruturação de uma equipe e de um espaço físico mais adequado para a atuação da equipe de ouvidoria da CRS Norte.

#### CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO NORTE

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte conta com as seguintes Supervisões Técnicas de Saúde Casa Verde/ Cachoeirinha, Freguesia do Ó/ Brasilândia, Pirituba/ Perus e Santana / Jaçanã e Vila Maria/ Vila Guilherme.

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2023

#### OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

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

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) divulgou as novas edições do **"Boletim Ouvidoria em Dados"**, com os indicadores e demandas referentes aos meses de agosto e de setembro. No material, são apresentados os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria e os pedidos ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) direcionados à SMS, além dos destaques do mês.



**COMUNICADO SAÚDE**

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

### Ouvidoria do SUS divulga indicadores de agosto na capital

A Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) divulgou a edição de agosto de 2023 do Boletim Ouvidoria em Dados com os indicadores e dados sobre as demandas registradas na Rede de Ouvidorias SUS do município.

O documento está disponível para consulta no site da SMS e contempla os principais dados mensais da Rede, organizados por Coordenadorias Regionais de Saúde (CRSs) e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STs), rede hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Para acessar as informações do material completo e as edições anteriores, aponte sua câmera para o QR Code abaixo ou [acesse o link](#):



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

06/10 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados de Agosto



**COMUNICADO SAÚDE**

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

### Ouvidoria divulga dados do mês de setembro na edição mensal do boletim

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) divulga os números referentes ao mês de setembro no boletim Ouvidoria em Dados. Foram ao todo 9.491 manifestações nos canais oficiais de atendimento, das quais 10,3% foram elogios ao serviço prestado pela Saúde.

Ainda, a edição conta sobre a premiação no QualiHosp 2023, e na seção "Fala, ouvidor!" traz a história do colaborador Rodrigo Costa Santos, da Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Leste.

Acesse o documento na íntegra [pelo link](#) ou aponte a câmera do celular para o QR Code:



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

20/10 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados de Setembro

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 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>

