

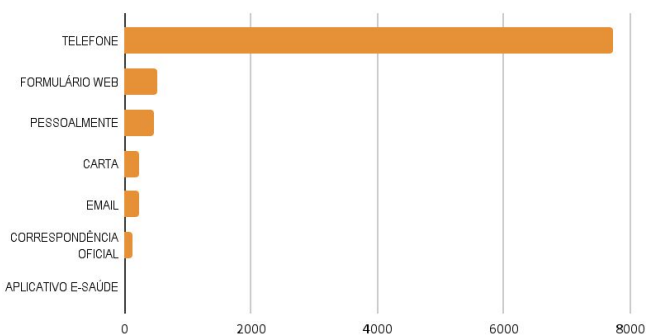
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

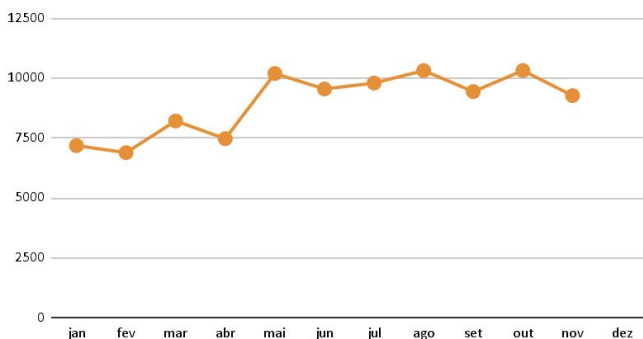
NOVEMBRO 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

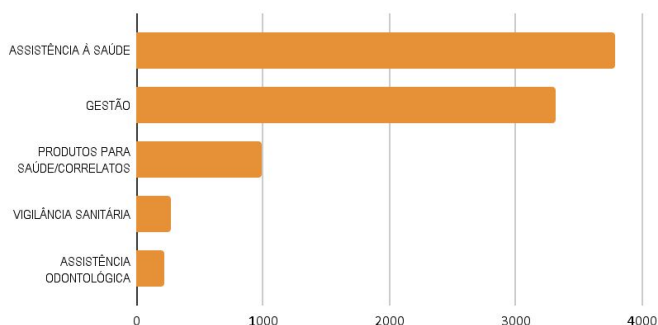
MEIOS DE ATENDIMENTO



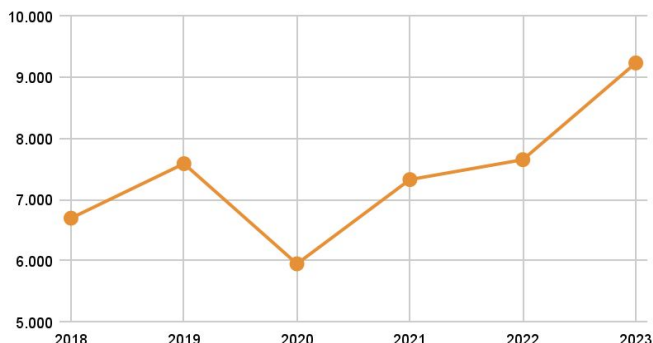
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL*



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 309
manifestações por dia, 13 por hora**

9.281*

**Manifestações
recebidas em**

NOVEMBRO 2023

(*dados totais)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**51,0%
SOLICITAÇÕES
35,9%
RECLAMAÇÕES
9,4%
ELOGIOS
3,0%
DENÚNCIAS
0,4%
INFORMAÇÃO
0,2%
SUGESTÕES**

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

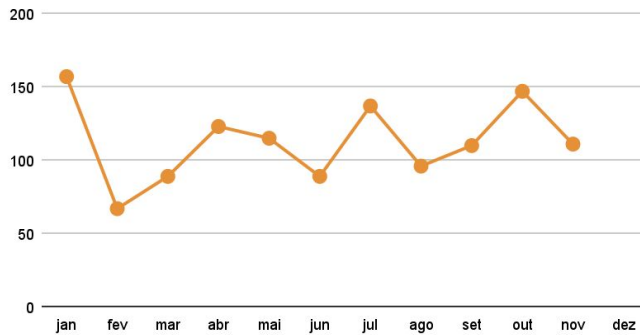
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

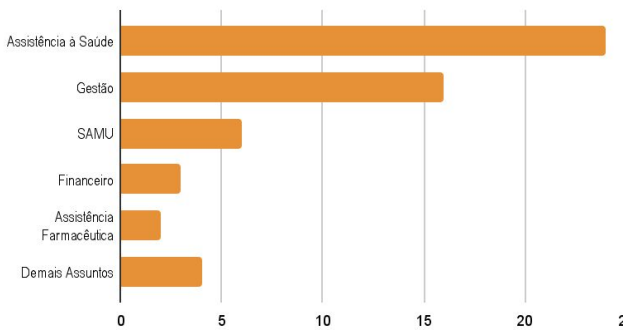
NOVEMBRO 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



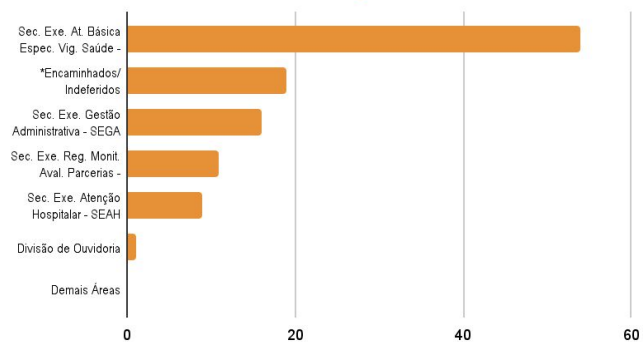
ASSUNTOS RECORRENTES



111

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	3
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).**

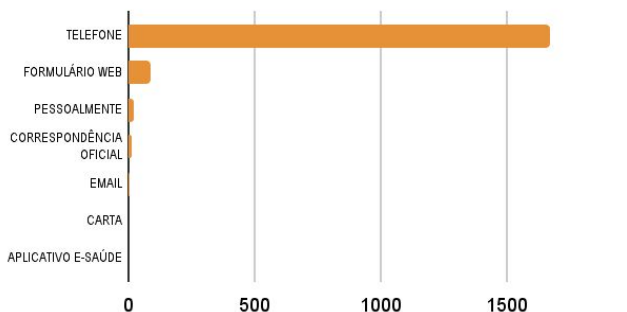
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

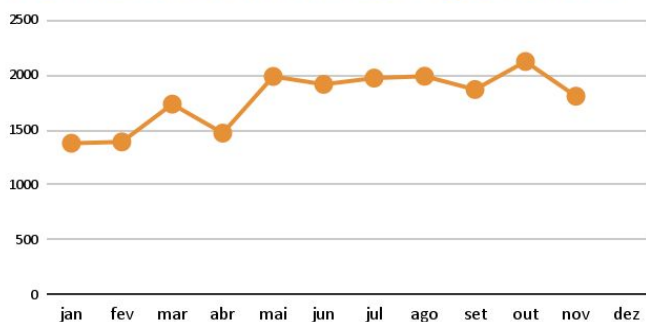
NOVEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

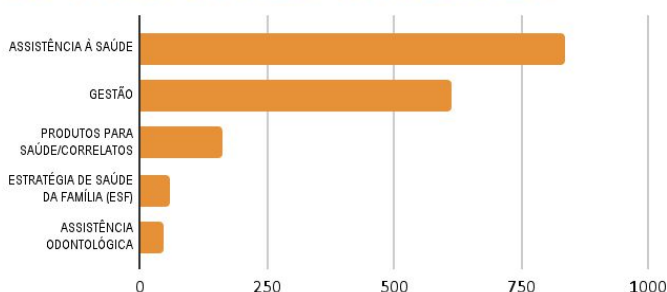
MEIOS DE ATENDIMENTO



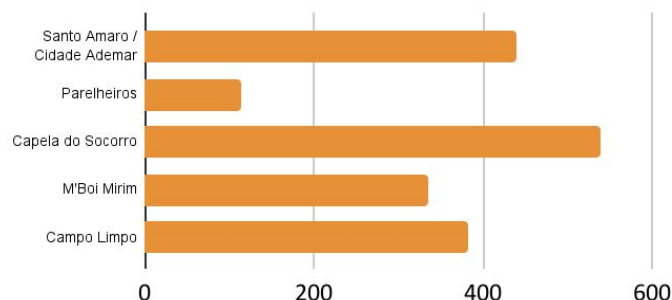
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 60 manifestações por dia, 3 por hora

1.807*

Manifestações recebidas em

NOVEMBRO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

**56,3%
SOLICITAÇÕES**
**32,9%
RECLAMAÇÕES**
**7,8%
ELOGIOS**
**2,4%
DENÚNCIAS**
**0,3%
SUGESTÕES**
**0,2%
INFORMAÇÃO**

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

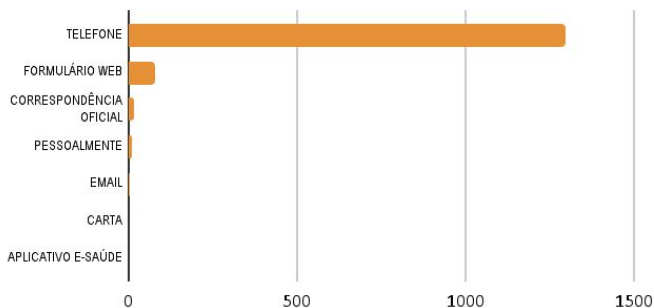
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

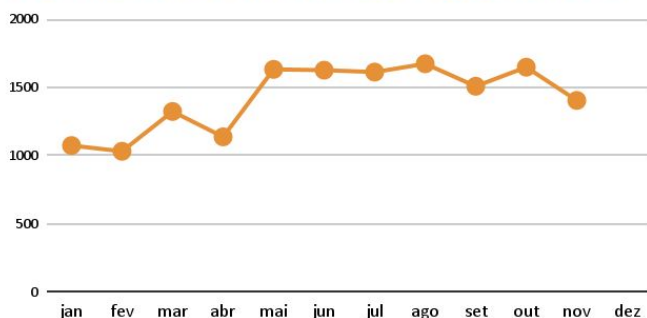
NOVEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

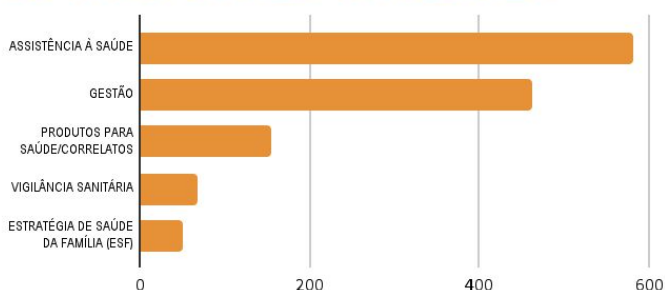
MEIOS DE ATENDIMENTO



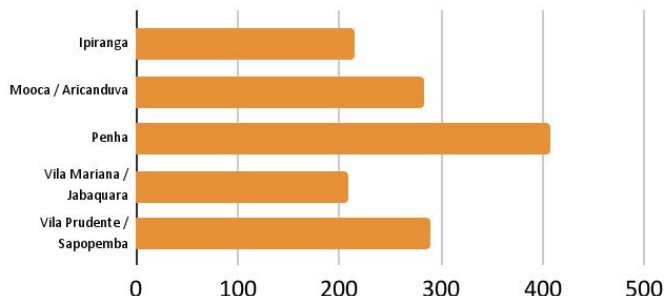
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

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

1.406*

**Manifestações
recebidas em**

NOVEMBRO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**51,1%
SOLICITAÇÕES**
**37,3%
RECLAMAÇÕES**
**6,5%
ELOGIOS**
**4,7%
DENÚNCIAS**
**0,4%
INFORMAÇÃO**
**0,1%
SUGESTÕES**

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

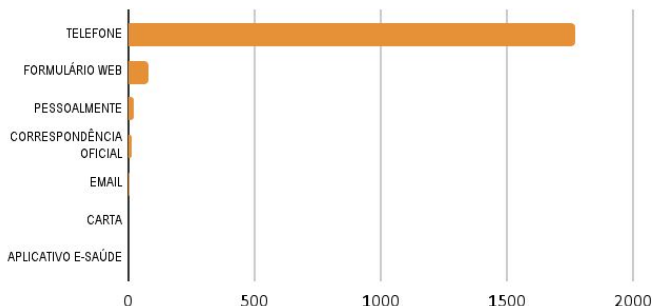
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

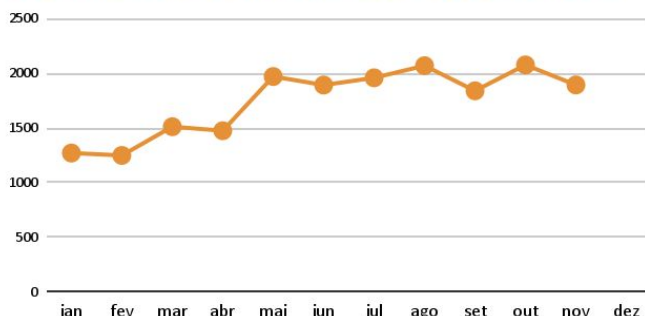
NOVEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

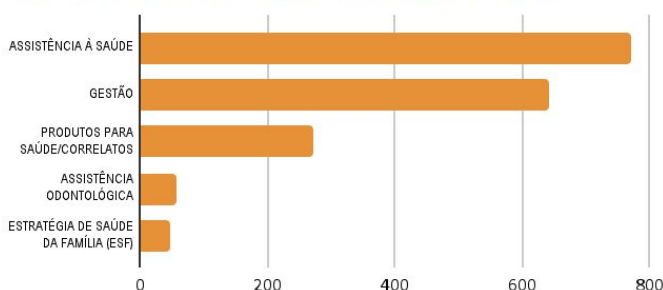
MEIOS DE ATENDIMENTO



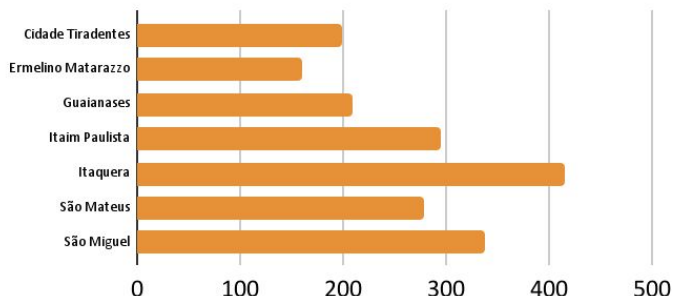
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito

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

1.894*

Manifestações
recebidas em

NOVEMBRO 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>

52,5%
SOLICITAÇÕES
33,6%
RECLAMAÇÕES
11,6%
ELOGIOS
2,0%
DENÚNCIAS
0,3%
INFORMAÇÃO
0,0%
SUGESTÕES

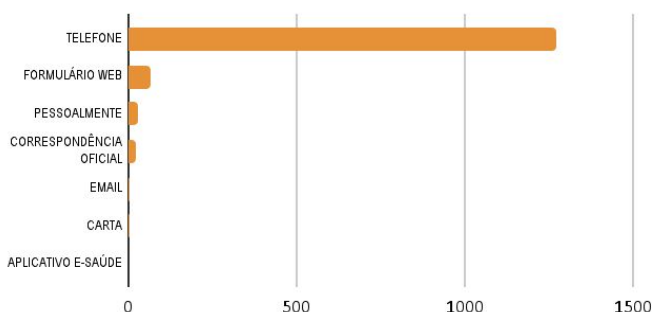
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

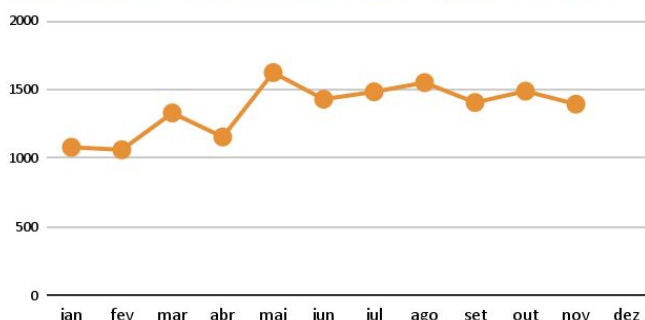
NOVEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

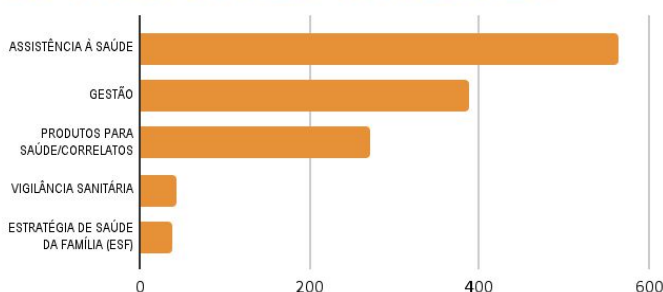
MEIOS DE ATENDIMENTO



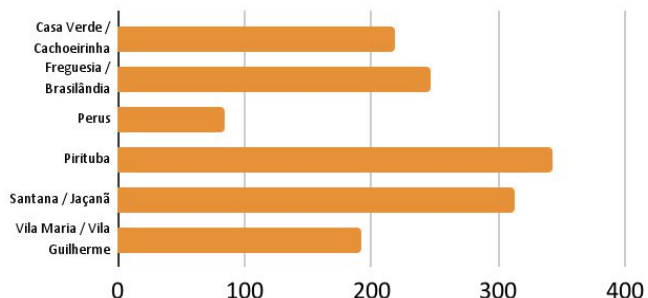
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.395*

Manifestações recebidas em

NOVEMBRO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

54,6%
SOLICITAÇÕES
35,6%
RECLAMAÇÕES
5,9%
ELOGIOS
3,2%
DENÚNCIAS
0,6%
INFORMAÇÃO
0,2%
SUGESTÕES

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

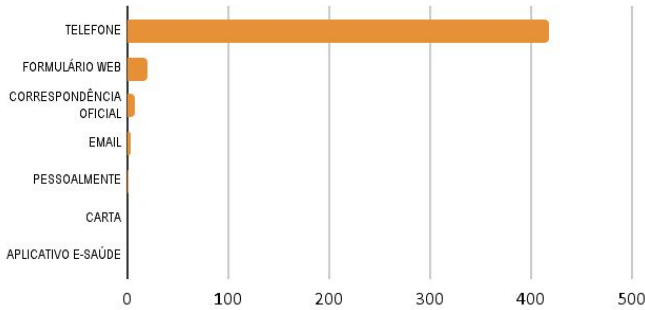
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

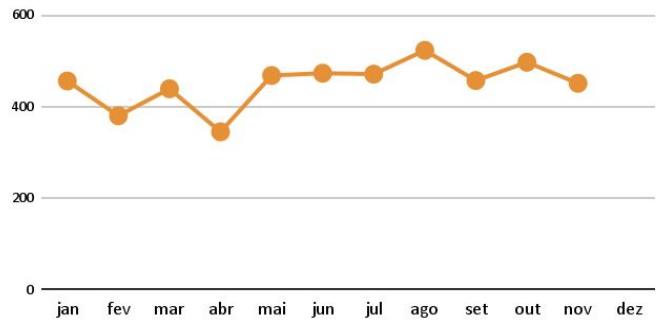
NOVEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

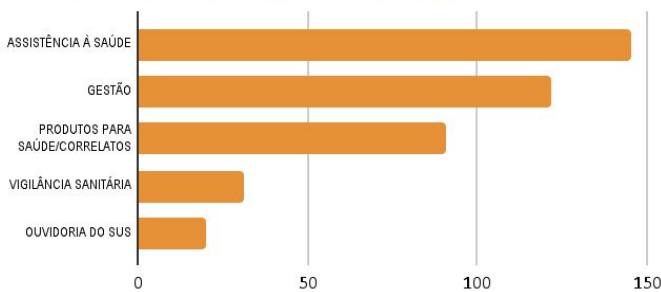
MEIOS DE ATENDIMENTO



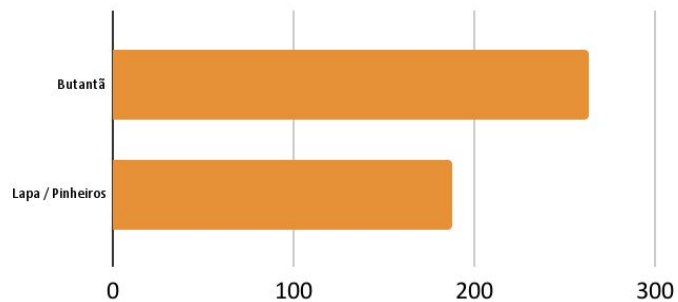
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 5
reclamações, 1
elogio é feito**

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

451 *

**Manifestações
recebidas em**

NOVEMBRO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**49,9%
SOLICITAÇÕES**
**35,7%
RECLAMAÇÕES**
**6,9%
ELOGIOS**
**6,4%
DENÚNCIAS**
**0,9%
INFORMAÇÃO**
**0,2%
SUGESTÕES**

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

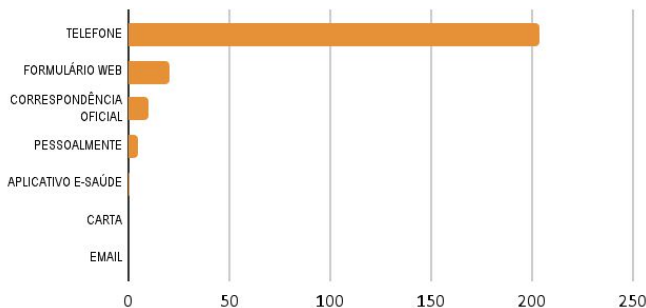
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

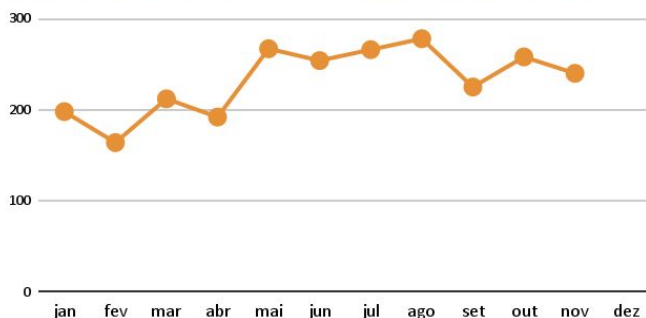
NOVEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

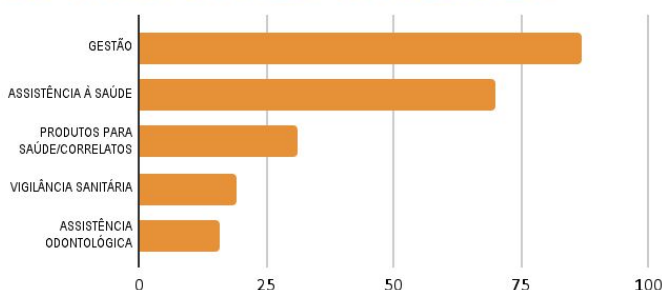
MEIOS DE ATENDIMENTO



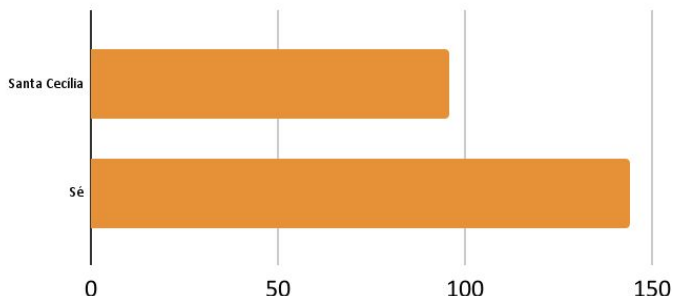
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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

240 *

Manifestações
recebidas em

NOVEMBRO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

38,8%
SOLICITAÇÕES
38,8%
RECLAMAÇÕES
12,1%
ELOGIOS
9,2%
DENÚNCIAS
1,3%
SUGESTÕES
0,0%
INFORMAÇÃO

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

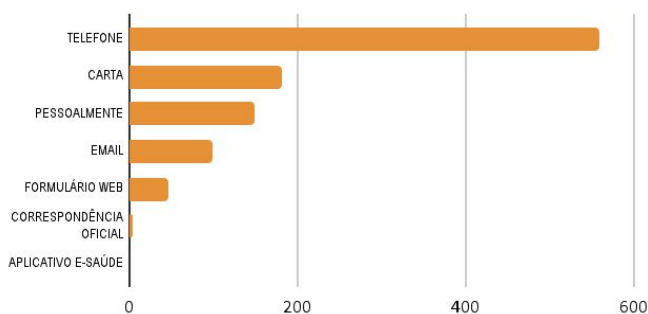
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

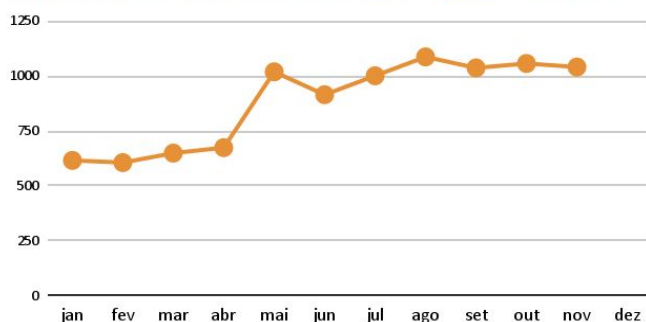
NOVEMBRO 2023

REDE HOSPITALAR

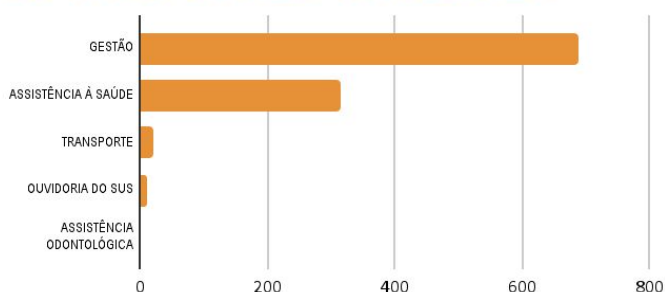
MEIOS DE ATENDIMENTO



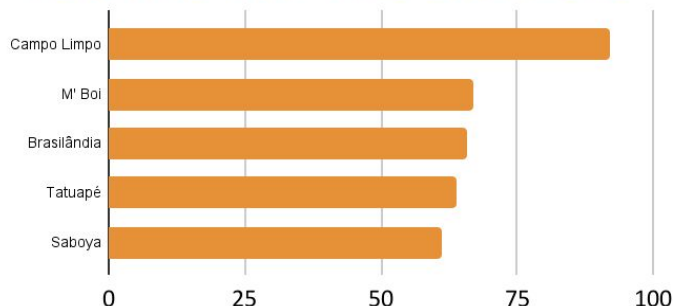
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito

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

1.041*

Manifestações
recebidas em

NOVEMBRO 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

45,4%
RECLAMAÇÕES
30,5%
SOLICITAÇÕES
22,5%
ELOGIOS
1,4%
DENÚNCIAS
0,2%
SUGESTÕES
0,0%
INFORMAÇÃO

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

Divisão de Ouvidoria

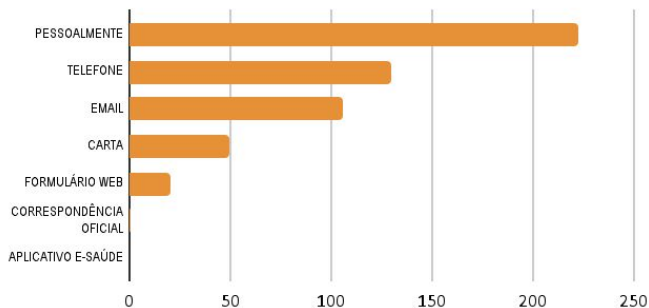
Boletim Ouvidoria em Dados

NOVEMBRO 2023

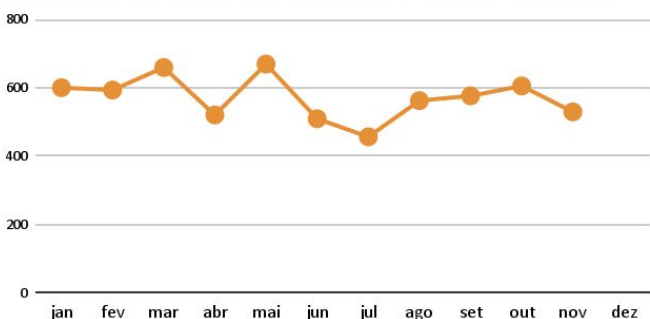
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



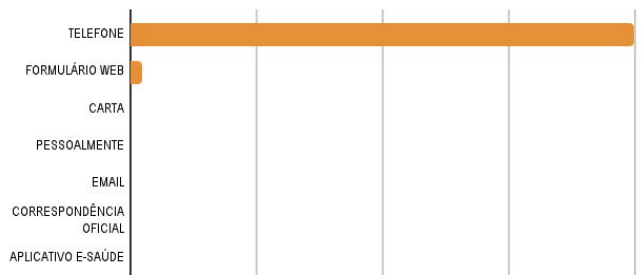
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



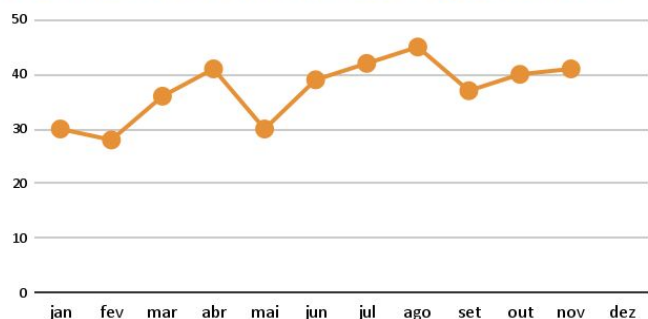
A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 18 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

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

530*

Manifestações recebidas em
NOVEMBRO 2023
HSPM

41*

Manifestações recebidas em
NOVEMBRO 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

60,6%
SOLICITAÇÕES
33,8%
RECLAMAÇÕES
4,9%
ELOGIOS
0,4%
INFORMAÇÃO
0,2%
DENÚNCIAS
0,2%
SUGESTÕES

SAMU

82,9%
RECLAMAÇÕES
12,2%
ELOGIOS
2,4%
SOLICITAÇÕES
2,4%
DENÚNCIAS
0,0%
INFORMAÇÃO
0,0%
SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 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.

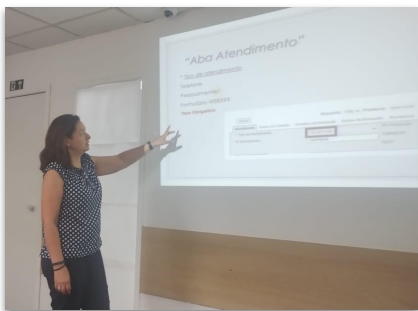
9/11 Reunião com GT Ouvidoria. com os ouvidores das Coordenadorias Regionais de Saúde - CTS, do SAMU e do HSPM, para alinhamento de processos e fluxos administrativos.



09/11 - Reunião GT Ouvidoria

13/11 Participação da ouvidora Rosane Fretes Fava e João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria, na reunião organizada 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 Conselho de Supervisão Técnica de Saúde e gestores da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. O foco dos encontros foram as demandas e desafios na área da saúde enfrentados no território.

16 e 17/11- Capacitação para operadores da Central SP 156, ministrada por Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria, e Leila Tufano, do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede.



16 e 17/11 - Capacitação Central SP 156

29/11 - Visita técnica preparativa ao local da cerimônia de acreditação da Ouvidoria, com Adriana Fernanda Peres e Rita de Cássia Barelli Souto, da Divisão de Ouvidoria.

29/11 - Reunião virtual realizada com as ouvidorias da rede hospitalar, coordenada pelo Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede, que tratou da seguinte pauta: Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ, Planilha de Elogios para o Programa Gente que faz o SUS e qualidade das respostas.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 2023



Goveto Aberto na
Cidade de São Paulo

ACONTECE

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS NO MAPEAMENTO DE INICIATIVAS DO GOVERNO ABERTO DA PMS

O Boletim Ouvidoria em Dados, da Divisão de Ouvidoria SUS da SMS, está na lista das iniciativas do Governo Aberto na Cidade de São Paulo.

O **Mapeamento de Iniciativas** em Governo Aberto é um levantamento de ações dos órgãos da Prefeitura de São Paulo voltadas para a promoção da transparência, participação cidadã, prestação de contas e tecnologia e inovação. Essa é uma ação transversal da Coordenadoria de Governo Aberto, que envolve todas as áreas da Prefeitura Municipal de São Paulo, e é baseada em uma ampla pesquisa. O mapeamento foi dividido em três categorias neste ano: administração direta, indireta e subprefeituras. Da administração direta, cinco secretarias entraram para a lista.

O **Boletim Ouvidoria em Dados**, de iniciativa da Secretaria Municipal de Saúde foi eleito como a **ação da Administração Direta, programa de transparência da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde**. O Boletim divulga mensalmente informações e dados registrados na Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo. O informe tem como objetivo democratizar o acesso aos dados referentes às manifestações registradas na Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde da cidade de São Paulo.

A Coordenadoria de Governo Aberto - CGA, é uma área da Secretaria Executiva de Relações Institucionais - SERI, parte da estrutura da Casa Civil, que tem como atribuição articular e gerir políticas públicas para promover o governo aberto na gestão municipal.

Dentre outras iniciativas da CGA foi incumbida de realizar um mapeamento dos projetos, programas e ações relacionados a Governo Aberto e promovidos pela Prefeitura Municipal de São Paulo que estivessem em fase de elaboração ou execução.

Para acessar a lista completa, basta acessar o link a seguir: [Mapeamento de Iniciativas de CGA | Casa Civil | Prefeitura da Cidade de São Paulo](#)

Mapeamento de Iniciativas: Secretaria Municipal da Saúde 2022-2023

Secretaria Municipal de Saúde

Boletim Ouvidoria em Dados

Status: Concluído

Princípios

- Transparência
- Participação Cidadã
- Accountability

Classificação da Iniciativa

Programa (33%), Projeto (67%)

Uso Intensivo de Tecnologia

Sim (33%), Não (67%)

Informações adicionais

Objetivo: Divulgação de informações e dados registrados na Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.

Justificativa: Participação social e ferramenta de gestão na medida em que populariza e torna acessível as informações de um banco de dados, que reúne registros feitos pelos usuários dos serviços de saúde do município por meio do Sistema de Informação ao Cidadão e também do Banco de Dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS/Ouvidoria Geral do SUS, do Ministério da Saúde.

Público-alvo: Usuários de um serviço público específico.

Escopo: Usuários do SUS.

Custo estimado: Sem custo.

Outros órgãos envolvidos: Controladoria Geral do Município (CGM). Entidades da sociedade civil envolvidas: Organizações Sociais de Saúde (OSS) que administram as unidades de saúde por meio de contratos de gestão.

Informações adicionais

Objetivo: Divulgação de informações e dados registrados na Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.

Justificativa: Participação social e ferramenta de gestão na medida em que populariza e torna acessível as informações de um banco de dados, que reúne registros feitos pelos usuários dos serviços de saúde do município por meio do Sistema de Informação ao Cidadão e também do Banco de Dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS/Ouvidoria Geral do SUS, do Ministério da Saúde.

Público-alvo: Usuários de um serviço público específico.

Escopo: Usuários do SUS.

Custo estimado: Sem custo.

Outros órgãos envolvidos: Controladoria Geral do Município (CGM). Entidades da sociedade civil envolvidas: Organizações Sociais de Saúde (OSS) que administram as unidades de saúde por meio de contratos de gestão.

Informações adicionais

O Boletim Ouvidoria em Dados é online, tem periodicidade mensal e está estruturado em forma gráfica retratando:

- Dados de Atendimento Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo: Assuntos Recorrentes, Número de Manifestações Mês a Mês e Anual, Série Histórica Média Mensal Anual, Total de Manifestações Recebidas, Meio de atendimento mais utilizado, Porcentagem de manifestações;
- Dados Transparência Passiva (e- SIC): Número de Pedidos de informação (mês a mês), Assuntos Recorrentes, Pedidos de informação por área, Número de Recursos por instância Recursal;
- Dados por Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde, Rede Hospitalar Municipal Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Outros dados de atendimento Rede de Ouvidorias

ACONTECE

DIVISÃO DE OUVIDORIA NO XXVI CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

Nos dias 27, 28 e 29 de Novembro, a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e a coordenadora do Núcleo de Gestão de Conhecimento da Divisão estiveram presentes no XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores, em Brasília - DF. O evento, cujo tema foi "A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações", contou com cerca de 350 ouvidores da iniciativa pública e privada de todo o país, possibilitou oportunidade de atualização sobre as grandes tendências da Ouvidoria no âmbito nacional e visão da atuação no mundo. Um dos focos foi o uso dos avanços tecnológicos em prol dos cidadãos, com a exposição de várias experiências exitosas do uso da inteligência artificial para tornar os canais de acesso aos serviços disponibilizados por ouvidorias públicas e privadas mais interativas e amigáveis, em prol de um atendimento mais personalizado e próximo.

Durante o evento, o importante tema do assédio e as formas de acolhimento e efetividade no tratamento das demandas pelas ouvidorias foi amplamente debatido.

Essa experiência foi de grande valia, proporcionando novas ideias para a melhoria dos processos de trabalho, além de contatos com várias ouvidorias de diversos segmentos.



27/11 - Jantar de confraternização
XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores



28/11 - Mesa de abertura



29/11 - Rosane Fretes Fava, Maria Lumena Balaben Sampaio, Mário Sérgio Mendes Cardoso e Maria Lucia Bom Angelo



28/11 - Maria Lucia Bom Angelo e Rosane Fretes Fava



29/11 - Encerramento do Congresso

ACONTECE

REDE DE OUVIDORIA SUS NA REVISTA CIENTÍFICA DA ABO

No dia 28 de Novembro, durante o XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores, em Brasília, ocorreu o lançamento a 6ª edição da **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombdsman - ABO - Estudos sobre a Atuação das Ouvidorias em Instituições Brasileiras**

Dos 15 artigos deste número, a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo teve 3 artigos publicados, dois deles com autores da Divisão de Ouvidoria do SUS:

“Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo: trabalho organizado em rede para atender os usuários”

Autores Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Marco Antonio da Silva e João Batista Nazareth Aguiar.

“Ferramenta de Avaliação da Qualidade: A experiência da ouvidoria do SUS na cidade de São Paulo”

Autores: Andrea de Melo Senes, Eliane Cardoso Lins Nascimento, Leila Tufano, Rosely Massaroto Canuto de Mello e Silvia de Fátima Souto Rocha

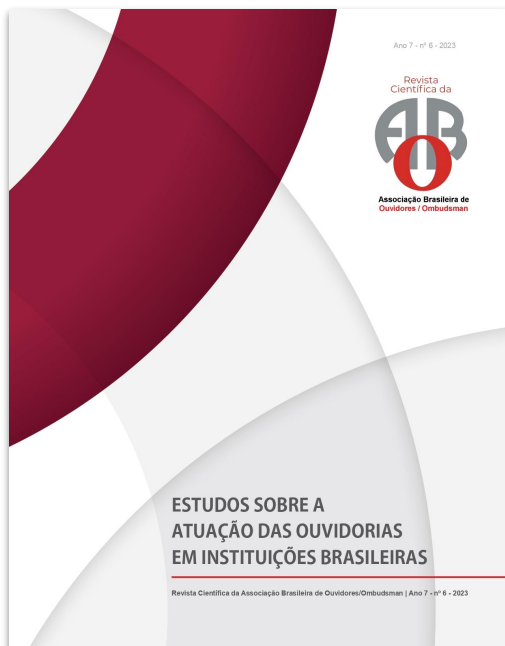
“Ouvidoria pública e os conselhos de saúde da cidade de São Paulo”

Autores: Elisa Tomé Rodrigues Ferreira, Magda Nitoli Olcerenko, Marcia Casamassimo Silva e Solange Cervera Faria.

Com temas de interesse diversos como diversidade, compliance, assédio, e outras preocupações vividas pela sociedade brasileira, os artigos podem ser acessados pelo link https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/revista_abo_2023_web.pdf



28/11 - Lançamento do nº 6 da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores, com parte dos autores de artigos publicados



28/11 - Capa 6ª edição da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores,

“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.

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU - OUVIDOR JUSTINO PEDRO DA SILVA



Ouvidor Justino Pedro da Silva e Jordana da Cruz Silva, da equipe da Ouvidoria SAMU 192



Justino e a esposa, Ana Lucia, com os filhos Maria Luisa e Matheus

Apresentamos nesta edição o **Ouvidor do SAMU, Justino Pedro da Silva**. Enfermeiro, nascido em Catolé do Rocha, na Paraíba, é morador da Zona Norte, no bairro da Freguesia do Ó. É casado com Ana Lucia Del Nero, fonoaudióloga da PMSF, com quem tem um casal de filhos, Matheus e Maria Luisa. Praticar esportes, viajar e tocar violão são seus hobbies. Trabalha na PMSF há 32 anos e está na Ouvidoria do SAMU desde 2018, inicialmente analisando demandas e depois como Ouvidor. “Trabalhar na ouvidoria foi um desafio e um grande aprendizado. É um serviço que atende a população geral, em situação de urgência e emergência, no mais crítico momento de stress e muitas vezes de desespero. Aqui, aprendemos e desenvolvemos um olhar mais periférico, mais sensibilizado na necessidade e no direito da população.”

O trabalho de ouvidoria do SAMU consiste em acolher, analisar e encaminhar as demandas para os diversos setores responsáveis, para conhecer, avaliar, apurar e adotar as medidas pertinentes, técnicas e administrativas, objetivando a melhoria do serviço prestado à população. As reclamações constituem a maior parte das demandas, principalmente associadas à demora de atendimento. Vale ressaltar que em 70% da demanda gerada, tendo como queixa a demora no atendimento, os pacientes são efetivamente atendidos e removidos para uma unidade de saúde, na sua grande maioria, no tempo resposta que o caso requer. “Julgo extremamente importante ressaltar o trabalho do SAMU 192, um serviço que tem como Missão “Salvar Vidas”, assistir da melhor forma aqueles com risco iminente de morte. É lamentável que muitos solicitantes não atentem para isso, e usem o serviço para as mais

simples situações, impactando no tempo resposta àqueles que necessitam de assistência pré-hospitalar iminente, sob risco da perda da vida, caso não recebam atendimento com rapidez e qualidade.”, diz Justino.

A Ouvidoria promove meios para o reconhecimento do trabalho prestado por seus colaboradores, registrando formalmente as menções de agradecimentos e elogios recebidos dos pacientes atendidos ou dos seus familiares, fruto da gratidão e reconhecimento do trabalho prestado pelo SAMU 192. Citando um caso que marcou sua trajetória de ouvidor, Justino relembra: “São muitos os casos, mas o mais marcante foi um afogamento de uma criança, Enzo, em piscina, socorrido e salvo pela equipe do SAMU 192. O fato teve grande repercussão e o avô da criança quis agradecer, pessoalmente, os funcionários envolvidos. Entrou em contato com a Ouvidoria e agendei um evento, sem que a equipe soubesse a pauta. Toda a família da criança compareceu e, em comboio puxado pelo pequeno Enzo, adentraram no auditório do SAMU, causando uma comoção geral, com choros que se misturavam com risos, de todos os presentes. A equipe que atendeu a ocorrência foi apresentada aos familiares da criança e recebeu todas as merecidas homenagens. Recentemente, a mesma família e o pequeno Enzo, participaram de evento festivo na Câmara Municipal, em comemoração aos 30 anos do Atendimento Pré Hospitalar no município de São Paulo, onde o caso foi novamente ressaltado, com a presença de todos os envolvidos: um novo reencontro, para não esquecer que a chama da vida deve ser mantida sempre acesa.”

CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO SAMU 192

A Ouvidoria do SAMU tem sua Sede no Bom Retiro. e tem 10 Sub Redes:: Diretoria do SAMU; Central de Regulação; Coordenação Médica; Coordenação de Enfermagem e 06 Interlocações Regionais, SAMU: Norte, Sul, Leste, Centro, Oeste e Sudeste. Cada Sub Rede ao receber suas demandas, analisa e adota as medidas necessárias, para apurar e responsabilizar eventuais condutas e ações técnicas que não atendam aos protocolos estabelecidos.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 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 a nova edição do **"Boletim Ouvidoria em Dados"**, com os indicadores e demandas referentes ao mês de outubro. 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.

Boletim Conecta

Parceria da SMS com os Correios leva fraldas até a casa dos pacientes

Com seus quase 12 milhões de habitantes e a vasta extensão geográfica, a cidade de São Paulo precisa modernizar seu programa de dispensação gratuita de fraldas, que existe desde 2009. Antes, eram retiradas nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs), agora passaram a ser entregues diretamente na residência dos usuários. "Grande parte dos pacientes tem dificuldades de locomoção, são idosos ou estão acamados. Pensando nisso, começamos a desenvolver o projeto para entregar o insumo diretamente na casa do paciente, trazendo comodidade e conforto", afirma o diretor de Suprimentos da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), Iza Zumyara Miravina.

Os critérios para ser beneficiado do programa continuam os mesmos. É preciso ser residente no município, ter mais de três anos de idade e apresentar uma doença que ocasione incontinência urinária ou fecal permanente. Em geral, a incontinência pode estar associada a doenças, como Alzheimer, Parkinson, paralisia cerebral, tetraplegia ou paraplégia, entre outras.

Na nova versão, o que muda é apenas o local do recebimento. Para tanto, a cidade estabeleceu uma parceria com os Correios, que se encarrega de fazer a distribuição das fraldas por toda a cidade.

A cada seis meses, o agente comunitário de saúde (ACS) da Estratégia Saúde da Família (ESF), responsável pelo entorno da UBS, faz a atualização do cadastro do paciente, informando se houve qualquer mudança no quadro de saúde, como, por exemplo, se o tamanho da fralda continua o mesmo.

Dessa forma, o programa promove melhor uso dos espaços nos unidades de saúde e também facilita a logística das cuidadoras, que já não precisam se deslocar até as UBSs e carregar os enormes pacotes para casa. Com esta operacionalização, as fraldas vão do fabricante contratado direto para os Correios.

Atualização de cadastro
Houve uma integração do Sistema Integrado de Gestão de Assistência à Saúde (Siga) com o dos Correios para controle, transparência e uniformização da dispensação. Desde setembro, o Coordenador de Atenção Básica (CAB) tem mobilizado as equipes de saúde em todas as regiões para que divulguem a importância da atualização dos cadastros por parte dos pacientes na UBS de referência. "As Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e gestores das unidades são muito importantes na articulação com as equipes nos territórios para alcançarmos esse objetivo", enfatiza a secretária-executiva da Saúde, Sandra Sabino.

Boletim "Ouvidoria em Dados" está na lista de iniciativas de Governo Aberto

O boletim "Ouvidoria em Dados", da Divisão de Ouvidoria da SMS, está na lista das iniciativas da Prefeitura de São Paulo voltadas para a promoção da transparência, participação cidadã, prestação de contas, tecnologia e inovação. O informe tem como objetivo democratizar o acesso aos dados referentes às manifestações registradas na Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da cidade de São Paulo. O mapeamento de iniciativas do Governo Aberto da prefeitura foi dividido em três categorias neste ano: administração direta, indireta e subprefeitura. Da administração direta, cinco secretarias entraram para a lista. Assesse a lista completa no link a seguir: [Mapeamento de Iniciativas de GBA](#).

Saúde premia experiências exitosas em vacinação

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) promoveu na sexta-feira (24) o II Encontro de Inovações Vacina Sompas 2022-2023. O evento, realizado pelo Programa Municipal de Inovações (PMI), da Divisão de Vigilância Epidemiológica da Coordenadoria de Vigilância em Saúde (CVS), teve o objetivo de reconhecer as ações conduzidas no município para o enfrentamento da pandemia de Covid-19, além de atualizar as profissionais sobre temas relacionados à vacinação na capital. São Paulo foi um exemplo na vacinação para o enfrentamento da pandemia. A mobilização e o engajamento dos profissionais da Saúde permitiram que a cidade apresentasse uma rápida resposta na imunização dos paulistanos, enfatiza o secretário municipal da Saúde, Luiz Carlos Amoroso. O planejamento da SMS no período anterior à existência de um município foi fundamental para a condução da estratégia de atuação na cidade, com mais de 12 milhões de habitantes. Vários setores e milhares de trabalhadores da Saúde foram mobilizados para a execução da logística, armazenamento, distribuição e aplicações dos imunobiológicos. Assesse o QR code e veja a matéria completa.

PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Asscom Secretaria Municipal da Saúde - R. General Jardim, 36 - Vila Buarque - São Paulo - SP - Tel 11 2027-2372 - 2374

27/11 - Edição nº 160 do Boletim Conecta divulga que Boletim Ouvidoria em Dados está na lista de iniciativas de Governo Aberto

COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga resultados de outubro no boletim

Nesta edição do boletim Ouvidoria em Dados, a Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) divulgou os resultados referentes ao mês de outubro. Foram no total quase 9.500 manifestações pelos canais oficiais de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), das quais 10,7% eram elegíveis ao sistema de saúde pública do capital. Além disso, sobre o MIA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada, e a história da ouvidoria Elba Alves, que faz o atendimento à população na Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Norte.

Para acessar o relatório na íntegra acesse o endereço de celular para o QR Code:

[\[QR Code\]](#)

REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO

24/11 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados de Outubro

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES NOVEMBRO 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>

