

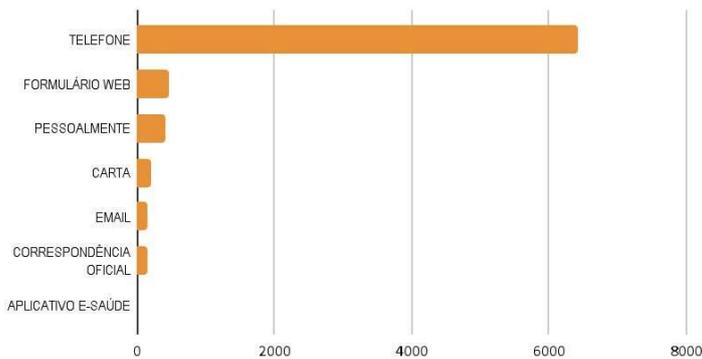
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DEZEMBRO 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

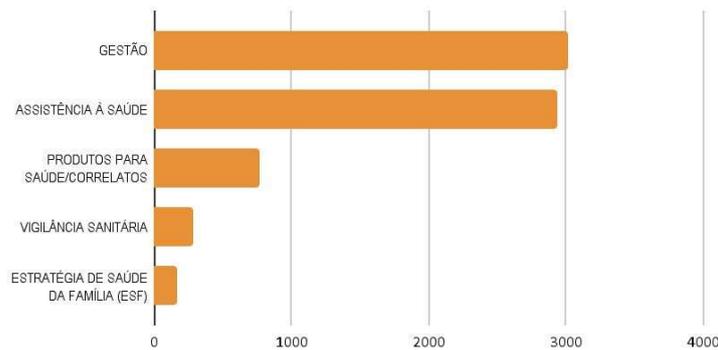
MEIOS DE ATENDIMENTO



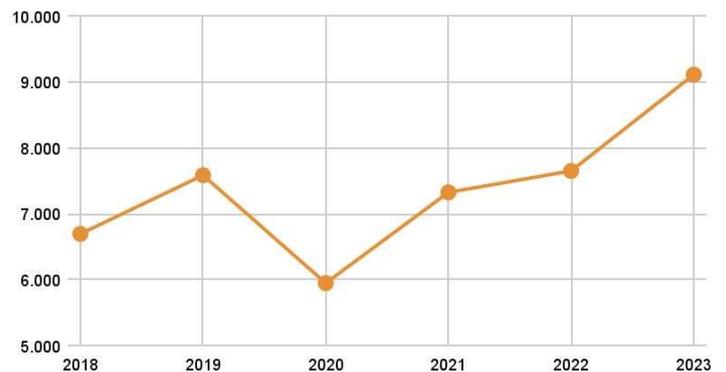
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL*



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 251 manifestações por dia, 10 por hora

7.795*

Manifestações recebidas em DEZEMBRO 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>

50,1% SOLICITAÇÕES
34,0% RECLAMAÇÕES
11,0% ELOGIOS
3,8% DENÚNCIAS
0,6% INFORMAÇÃO
0,4% SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

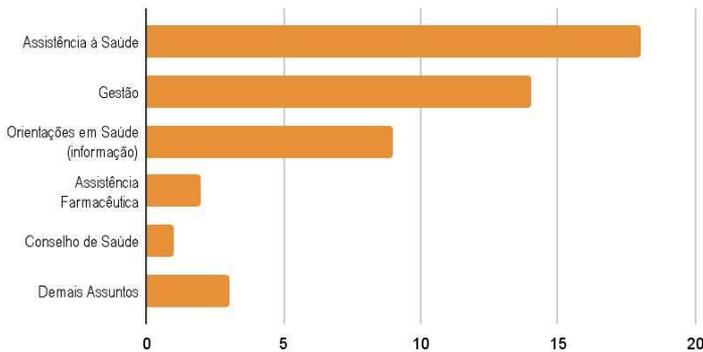
DEZEMBRO 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

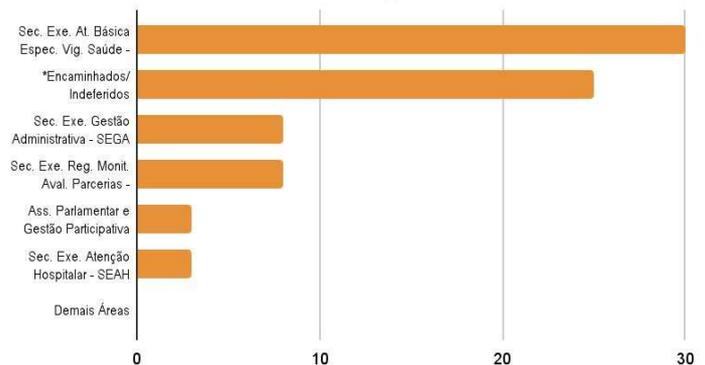


ASSUNTOS RECORRENTES



76
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 7 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	7
2° Instância Recursal	0
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).**

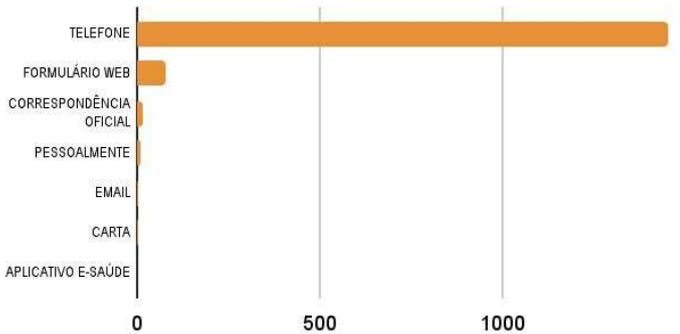
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

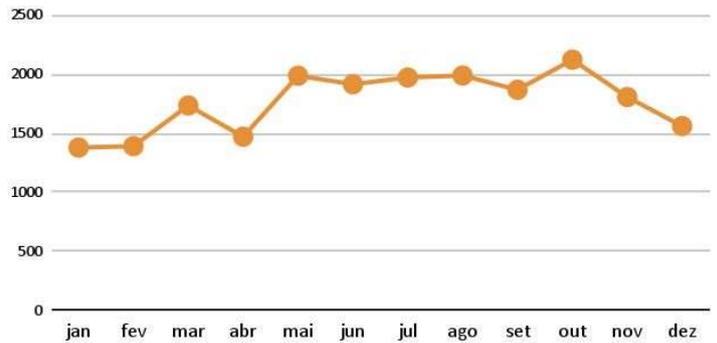
DEZEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

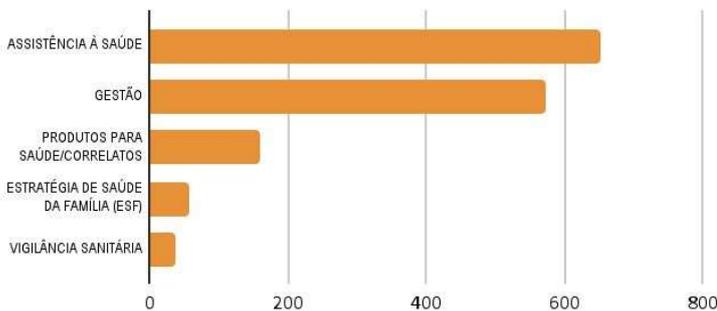
MEIOS DE ATENDIMENTO



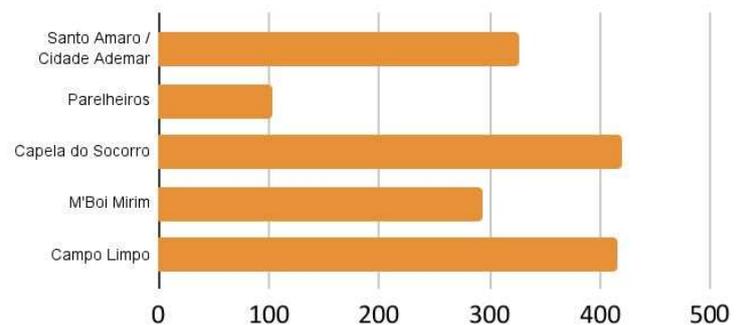
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.561*

Manifestações recebidas em

DEZEMBRO 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>

53,9% SOLICITAÇÕES
32,5% RECLAMAÇÕES
10,3% ELOGIOS
2,4% DENÚNCIAS
0,6% INFORMAÇÃO
0,3% SUGESTÕES

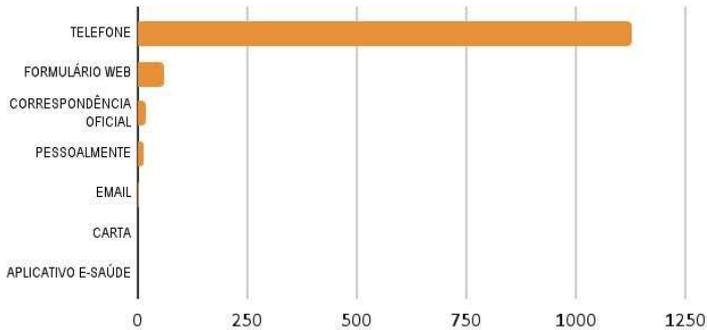
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

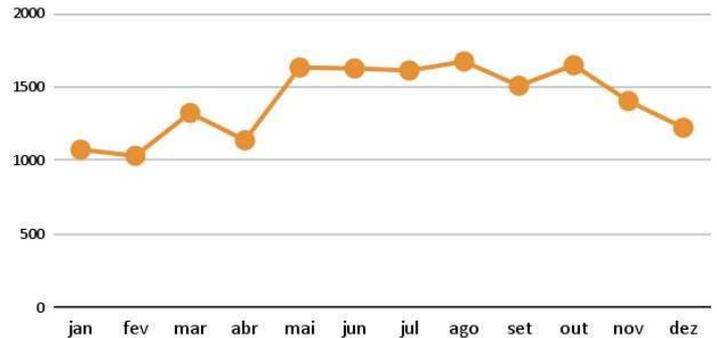
DEZEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

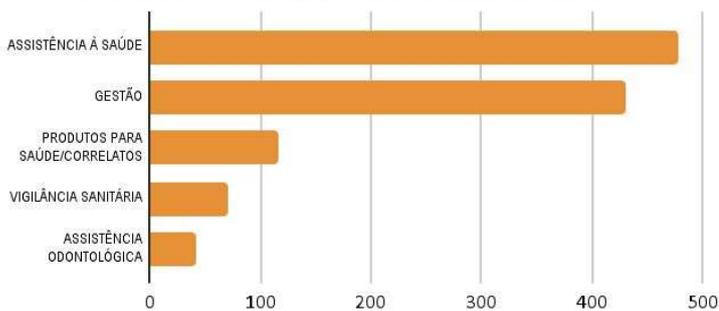
MEIOS DE ATENDIMENTO



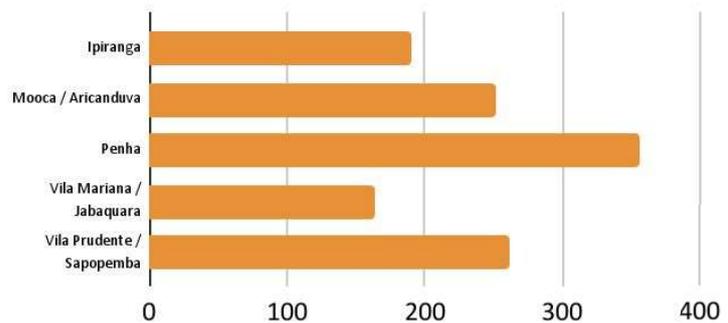
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 39 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.224*

**Manifestações
recebidas em
DEZEMBRO 2023**

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

**50,7%
SOLICITAÇÕES**
**32,9%
RECLAMAÇÕES**
**9,4%
ELOGIOS**
**6,0%
DENÚNCIAS**
**0,7%
INFORMAÇÃO**
**0,2%
SUGESTÕES**

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

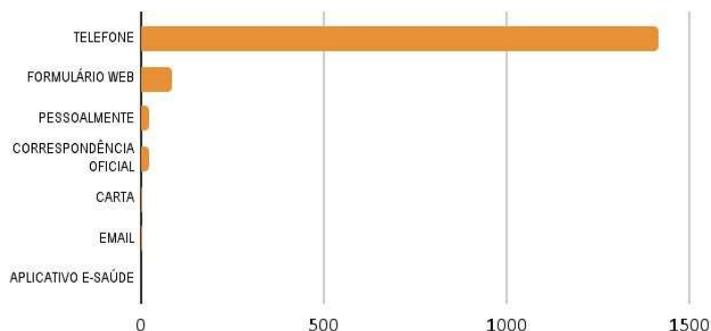
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DEZEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

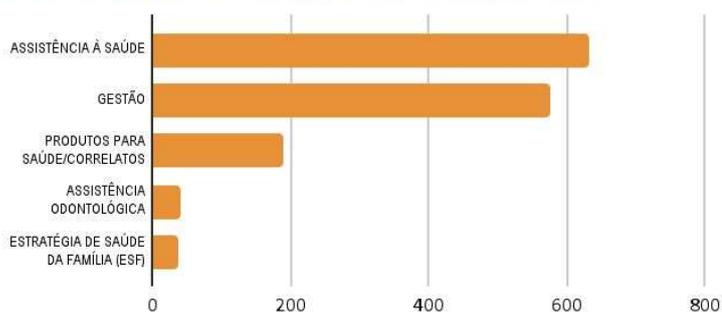
MEIOS DE ATENDIMENTO



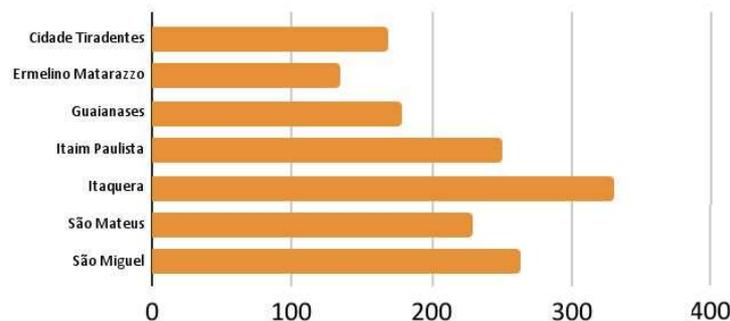
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito

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

1.557*

Manifestações
recebidas em

DEZEMBRO 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>

54,5%
SOLICITAÇÕES
28,4%
RECLAMAÇÕES
13,9%
ELOGIOS
2,6%
DENÚNCIAS
0,4%
SUGESTÕES
0,3%
INFORMAÇÃO

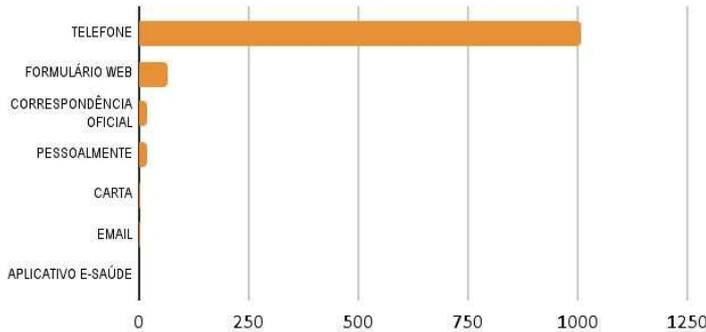
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DEZEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

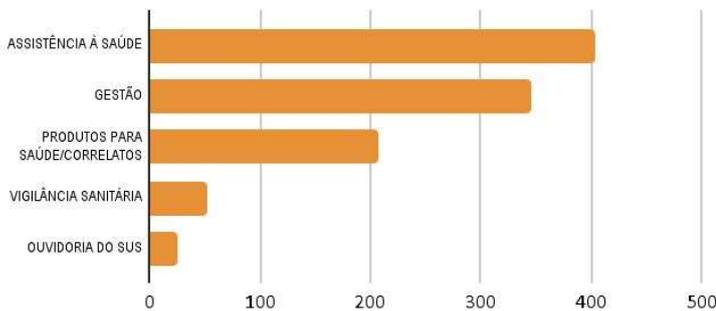
MEIOS DE ATENDIMENTO



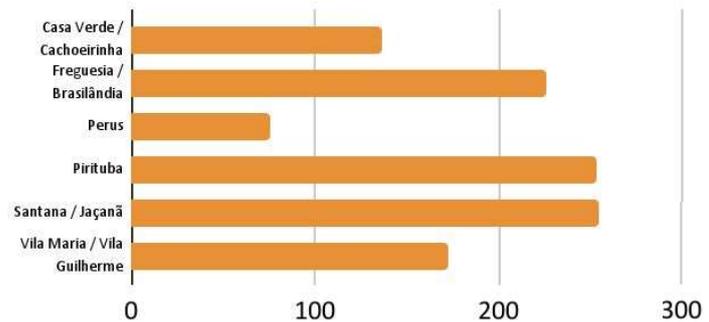
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Norte, em média são
registradas 36 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.117*

**Manifestações
recebidas em
DEZEMBRO 2023**

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

**55,7%
SOLICITAÇÕES**
**32,3%
RECLAMAÇÕES**
**6,1%
ELOGIOS**
**4,5%
DENÚNCIAS**
**0,7%
INFORMAÇÃO**
**0,7%
SUGESTÕES**

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

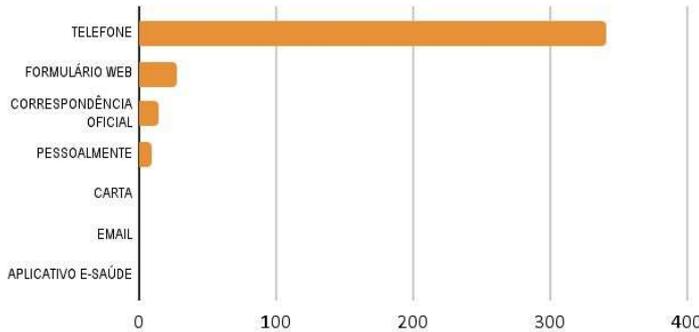
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

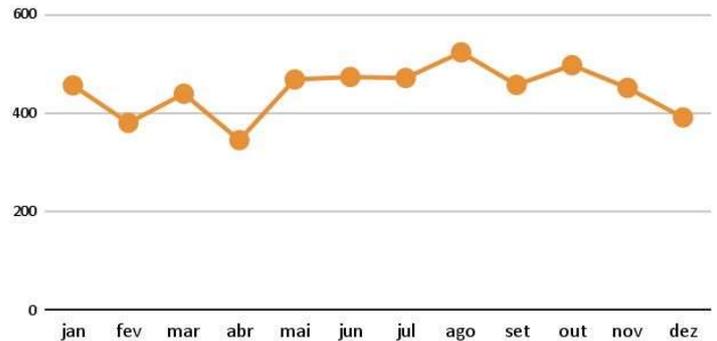
DEZEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

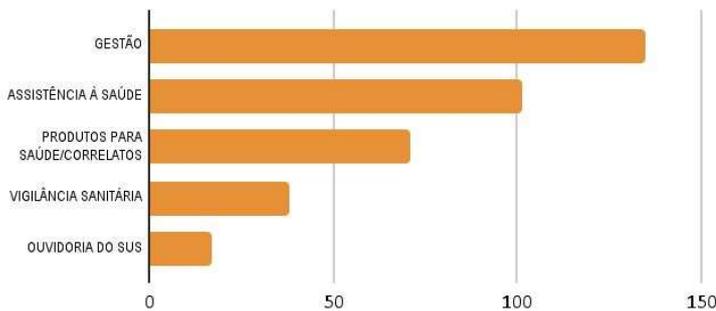
MEIOS DE ATENDIMENTO



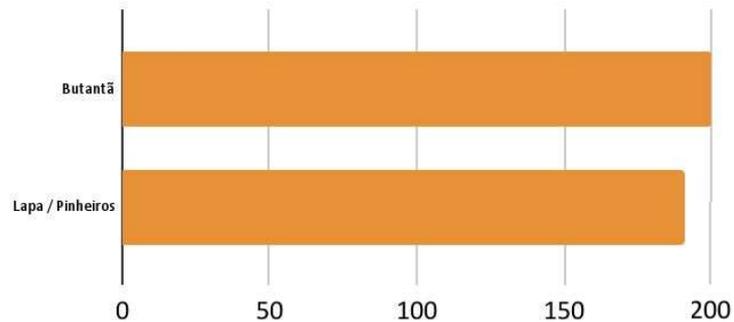
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Oeste, em média são
registradas 13 manifestações
por dia, 1 por hora**

391 *

**Manifestações
recebidas em
DEZEMBRO 2023**

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

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

**45,3%
SOLICITAÇÕES**
**36,3%
RECLAMAÇÕES**
**9,5%
DENÚNCIAS**
**8,4%
ELOGIOS**
**0,3%
INFORMAÇÃO**
**0,3%
SUGESTÕES**

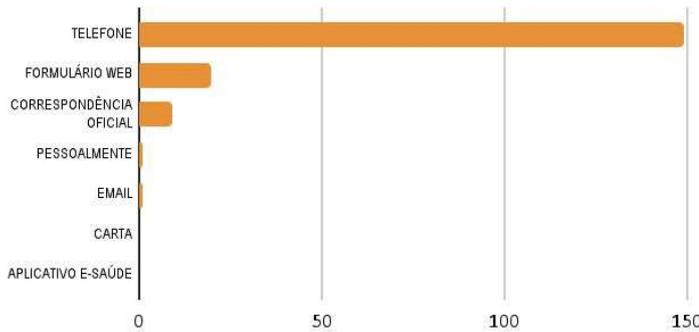
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DEZEMBRO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

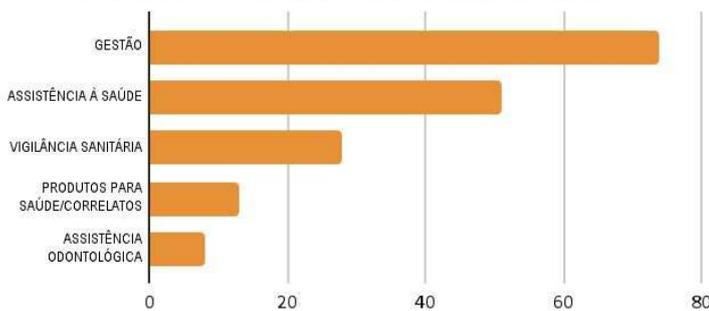
MEIOS DE ATENDIMENTO



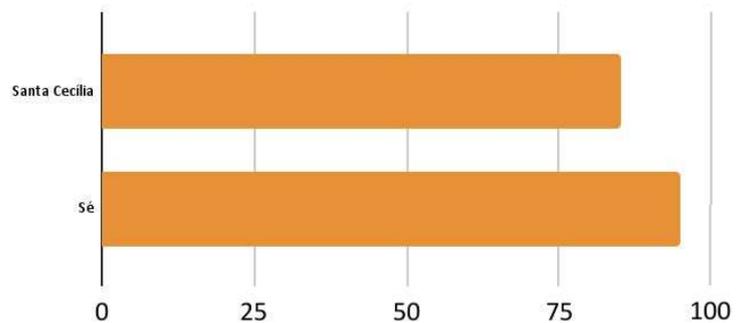
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Centro, em média são
registradas 6 manifestações
por dia, 0 por hora**

180 *

**Manifestações
recebidas em
DEZEMBRO 2023**
(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

**35,6%
SOLICITAÇÕES**
**34,4%
RECLAMAÇÕES**
**15,0%
DENÚNCIAS**
**13,3%
ELOGIOS**
**1,1%
INFORMAÇÃO**
**0,6%
SUGESTÕES**

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

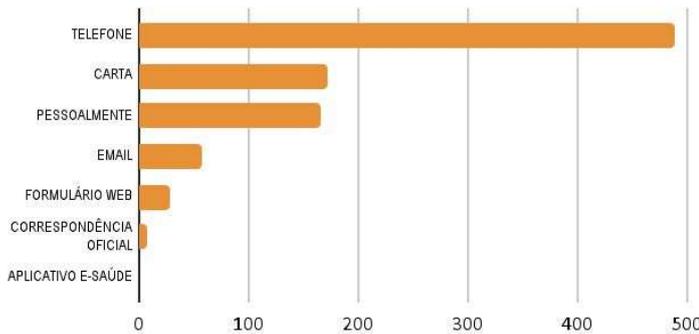
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

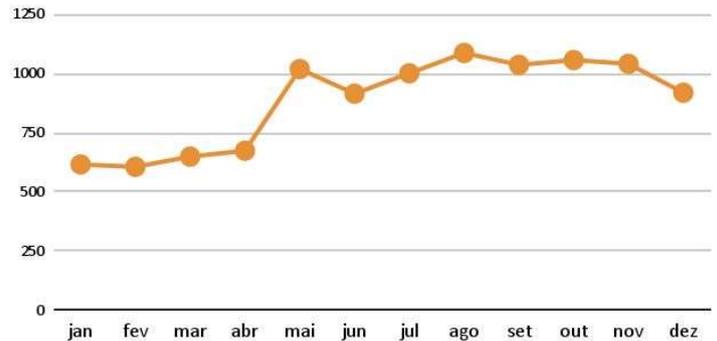
DEZEMBRO 2023

REDE HOSPITALAR

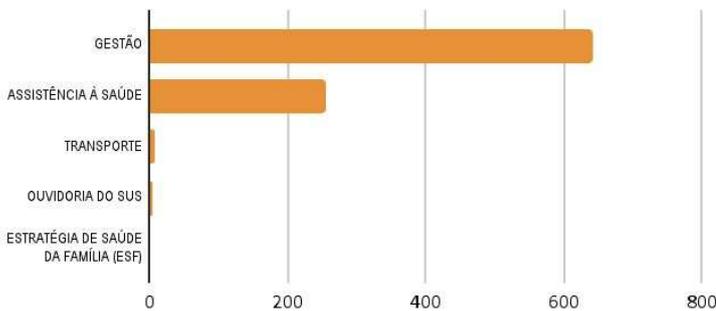
MEIOS DE ATENDIMENTO



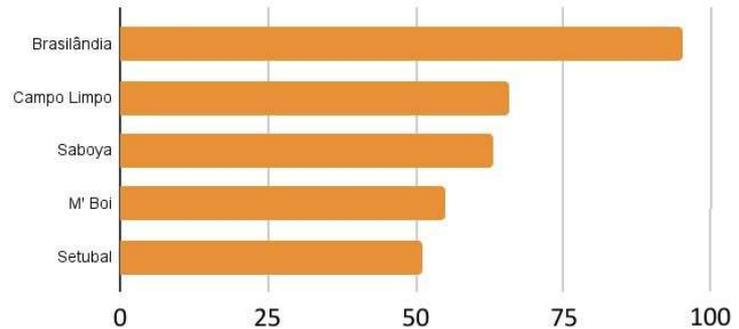
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 30
manifestações por dia, 1 por
hora**

919 *

**Manifestações
recebidas em**

DEZEMBRO 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>

**49,7%
RECLAMAÇÕES**
**27,7%
SOLICITAÇÕES**
**20,7%
ELOGIOS**
**1,5%
DENÚNCIAS**
**0,2%
INFORMAÇÃO**
**0,1%
SUGESTÕES**

Divisão de Ouvidoria

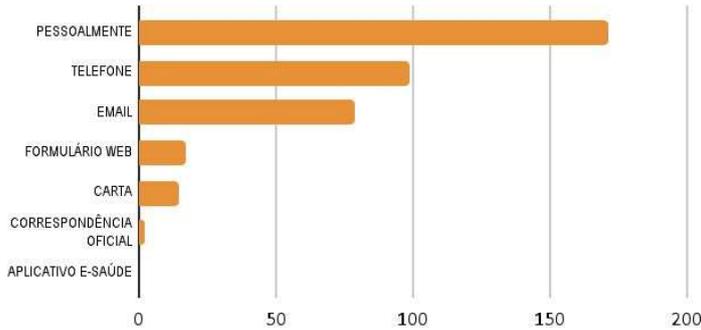
Boletim Ouvidoria em Dados

DEZEMBRO 2023

HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



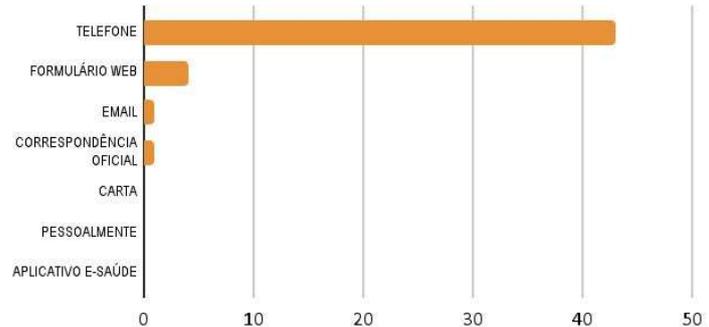
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



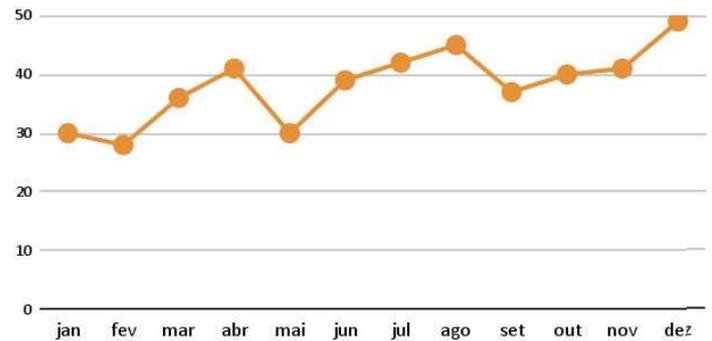
A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 12 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 2 manifestações por dia.

383*
Manifestações recebidas em DEZEMBRO 2023
HSPM

49*
Manifestações recebidas em DEZEMBRO 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	SAMU
60,3%	71,4%
SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
33,4%	20,4%
RECLAMAÇÕES	ELOGIOS
5,0%	6,1%
ELOGIOS	DENÚNCIAS
1,0%	2,0%
SUGESTÕES	INFORMAÇÃO
0,3%	0,0%
INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÕES
0,0%	0,0%
DENÚNCIAS	SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DEZEMBRO 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.

04/12 Reunião com ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Silvia Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria, e Shirley Sampe e Alice Ângela de Almeida, da Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC, para alinhamento de fluxos de trabalho.

04/12 Reunião online com Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria e José Inácio Jardim Motta, da FIOCRUZ, sobre o processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil.



06/12 - Reunião com Dr. Benedicto Accacio Borges Neto, Secretário Executivo da SERMAP, Dr. Antonio Carlos Franco, da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, Marcelo Alves da Silva e Leandro da Silva Zan, do Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação - DTIC/SMS e a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria, para elaboração de proposta sobre Painel de divulgação da Ouvidoria.

06/12 - Participação da ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria, no encontro "Experiências Exitosas da Atenção Básica com o Controle Social", organizado pela Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa. Na ocasião, a ouvidora Rosane teve a oportunidade de expor as ações de aproximação entre a Ouvidoria e a Gestão Participativa.



06/12 - Reunião de alinhamentos gerais com a Ouvidoria da CRS Sul e STS



08/12 - Participação de João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria, no primeiro encontro "Planeja Saúde", de iniciativa da Assessoria do Planejamento, voltado para compartilhar experiências de planejamento e governança na área da Saúde.



Em Dezembro, o Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya, inaugurou seu Mural de Elogios. O painel tem rodízios que possibilitam que circule por toda a unidade. A exposição apresenta os Elogios que foram direcionados aos trabalhadores da unidade e visa reconhecer e valorizar, mensalmente, os trabalhadores que fazem a diferença no atendimento aos usuários. Devido a Lei Geral de Proteção de Dados, apenas as equipes estão identificadas e as iniciais dos manifestantes, com respectivo número do protocolo.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DEZEMBRO 2023

ACONTECE

DIVISÃO DE OUVIDORIA RECEBE ACREDITAÇÃO DA FIOCRUZ

Em ato solene ocorrido dia 11/12, a Divisão de Ouvidoria recebeu a placa e o Certificado da **Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS no Brasil** das mãos do representante da FIOCRUZ e coordenador do projeto, Prof. Dr. José Inácio Jardim Motta. Esta certificação significa o referendo da qualidade do serviço prestado pela Divisão de Ouvidoria, conforme os padrões referenciais preconizados pela FIOCRUZ. Cerca de 100 pessoas estiveram presentes à cerimônia, entre autoridades e representantes das diversas áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde, ouvidores da Rede de Ouvidorias e demais convidados.

A acreditação foi concedida após uma longa e meticulosa avaliação feita por avaliadores de um comitê interinstitucional de profissionais do Conselho Nacional de Secretarias Municipais (Conasems), outras instituições ligadas ao Ministério da Saúde (MS), Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) e pesquisadores independentes de universidades. Foram várias etapas desde 2021, incluindo autoavaliação, elaboração de relatórios e planos de ação para melhorias, avaliação externa e referendo por comitê. São quatro dimensões avaliadas: Infraestrutura, Gestão, Processos de Trabalho e Resultados. Entre os destaques atribuídos à Divisão de Ouvidoria estão: a gestão da Rede de Ouvidoria, suas iniciativas de capacitação da Rede de Ouvidores e suas equipes, a transparência de dados com novas formas de divulgação.

Para esse processo, foram convidadas 24 ouvidorias, entre as mais de 1.700 ouvidorias públicas da saúde existentes no Brasil. Esta é uma certificação praticamente inédita, até agora somente outras três ouvidorias do Brasil receberam essa titulação. No estado de São Paulo, houve três pedidos de acreditação, mas somente o da Ouvidoria da capital foi concedido.



Abertura Cerimônia de Certificação: Rosane Fretes, Dr. Maurício Serpa e Prof. Dr. Inácio Motta



Sec. Adjunto de SMS, Dr. Maurício Serpa



Placa Certificação Acreditação



Equipe Gestora da Divisão de Ouvidoria com Dr. Antonio Carlos Franco e Dr. José Inácio Motta da FIOCRUZ



Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, ouvidora Rosane Fretes Fava, Dr. Antonio Carlos Franco e José Inácio Motta



Participantes do evento

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DEZEMBRO 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.

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS - OUVIDORA ROSANE JACY FRETES FAVA



Equipe Divisão de Ouvidoria



Ouvidora Rosane Fretes Fava



Praça da República

Apresentamos nesta edição a ouvidora **Diretora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Jacy Fretes Fava**. Nascida em São Paulo e moradora do Bairro da Vila Romana, zona oeste, Rosane possui Licenciatura e Bacharelado em Química. Casada com Sérgio, tem dois filhos, Matheus e Luiza e tem como hobby viajar, fazer aulas de dança flamenca e atabaque e aos finais de semana é celebrante de casamentos.

Rosane trabalha na PMSP há 13 anos. Durante sete anos trabalhou na Ouvidoria Geral do Município - OGM e completou cinco anos à frente da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde. Sua trajetória profissional inclui nove anos no PROCON e sete anos na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, além de um ano como Coordenadora na Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - SMDHC, apontando sua vocação ao atendimento ao público e aos direitos dos cidadãos. cursou MBA em Gestão Estratégica de Ouvidoria da Área da Saúde e em Gestão Estratégica de Ouvidoria Pública e Privada.

Rosane conta que sua equipe é composta por 18 técnicos e 8 estagiários, divididos em quatro núcleos para melhor organizar o trabalho: Núcleo de Apoio Estratégico, Núcleo de Gestão do Conhecimento, Núcleo Técnico e Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede, além do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

Sobre a característica da ouvidoria da saúde, diz: “A Divisão de Ouvidoria tem caráter gestor, somos responsáveis pela gestão das 60 unidades que

compõem a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. Procuramos alinhar processos e fluxos de trabalho a fim de padronizar o atendimento das unidades, propiciando uniformidade e qualidade no acolhimento ao usuário e tratamentos das demandas recebidas”.

“Não vou citar um caso específico que tenha me marcado, mas acho importante enfatizar que, embora a Divisão de Ouvidoria não tenha como atribuição realizar o atendimento pessoal, acolhemos diversos usuários que nos procuram presencialmente ou por telefone aqui na General Jardim. Estes munícipes acreditam que vindo até o prédio da SMS vão ter algum tipo de atendimento diferenciado ou seu pleito atendido de forma mais célere. Todos são orientados a recorrer aos canais oficiais de atendimento, assim valorizamos o trabalho realizado nos territórios e nas ouvidorias locais”, refere Rosane, ressaltando a importância de legitimar a atuação da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.

“Toda vez que me disponho a ouvir o outro, abro infinitas possibilidades de aprendizado e amplio meu repertório diante do universo das relações. Ouvir os anseios e as necessidades dos usuários do SUS e transformá-los em melhorias é gratificante. O trabalho de Ouvidoria foi a forma que encontrei de contribuir com a cidade onde vivo, é um trabalho social e tem um propósito humano. Isso me motiva todos os dias a buscar sempre o melhor no meu fazer.”

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DEZEMBRO 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 foi destaque na edição nº 163 do Boletim Conecta, que divulgou a cerimônia de entrega da certificação da Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS no Brasil, concedida pela FIOCRUZ, ocorrida dia 11/12/2023.

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 **dezembro**. 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 Edição 163 | 18 de dezembro de 2023

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

Ouvidoria da SMS recebe certificado de acreditação do Ministério da Saúde

Carlos Franco, à frente da Coordenação de Controle Interno, a ouvidoria funciona como o canal que liga o gestor à população. "Conseguimos garantir que o usuário registre sua manifestação pelos canais oficiais ou solicite uma informação [pelo e-Sic], tendo garantido seu direito de resposta", reforça.

A partir da acreditação concedida à Divisão de Ouvidoria, existe um esforço conjunto de replicar o processo de qualificação em todas as unidades. Em 2024, de acordo com Rosane, os projetos-piloto serão colocados em prática no Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) e no Hospital Municipal Dr. Alípio Corrêa Neto.

Critérios utilizados

O processo tem dois momentos distintos: a autoavaliação e a avaliação externa. Na primeira fase, é de responsabilidade da ouvidoria enviar os relatórios, planos de ação e documentos solicitados. Na sequência, as instituições solicitantes da acreditação passam por análises externas qualificadas pelo comitê. No estado de São Paulo, houve três pedidos para a certificação, concedida somente à capital.

Na última segunda-feira (11), a Divisão de Ouvidoria da SMS recebeu a Certificação de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, concedida após uma longa e meticulosa avaliação feita por um comitê interinstitucional de profissionais do Conselho Nacional de Secretários Municipais (Conasems), outras instituições ligadas ao Ministério da Saúde (MS), como a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) e pesquisadores independentes de universidades.

O presidente do comitê de acreditação, José Inácio Jardim Motta, da Fiocruz, que esteve presente no ato solene, explica que acreditar uma instituição significa reconhecer a qualidade dos processos da mesma. "Como se trata de uma acreditação institucional, a Saúde, pela Divisão de Ouvidoria do SUS, tem fé nessa avaliação de que o serviço prestado é de qualidade", explica.

A Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo possui 60 unidades descentralizadas em todos os territórios. Para a diretora Rosane Fretes, receber esse reconhecimento do MS "é superimportante, dada a dimensão que o serviço tem em uma cidade do tamanho de São Paulo. É uma grande honra para a SMS e a prefeitura a ouvidoria ter sido acreditada".

Com 12 milhões de habitantes, São Paulo precisa descentralizar os serviços. Dessa forma, segundo Antonio

Seah apresenta 7º fórum de indicadores de qualidade em urgência e emergência

Na quinta-feira (7), a Secretária-Executiva de Atenção Hospitalar (Seah) realizou o 7º Fórum de indicadores de qualidade em urgência e emergência. O evento aconteceu no anfiteatro do Hospital Municipal da Saúde - Dr. Carmo Carneiro e reuniu representantes das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e Prontos-socorros (PSs) das regiões sudeste e norte para apresentar os indicadores da linha de cuidados do infarto agudo do miocárdio.

SAÚDE RECEBE SELO DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE

No dia 5 de dezembro, a SMS recebeu o selo de Direitos Humanos e Diversidade entregue pela Prefeitura de São Paulo. A Rede Sampa Trans, linha média de cuidado no Brasil, foi o projeto reconhecido pela certificação. A estrutura compõe a Rede de Atenção à Saúde Integral da População LGBTI+ e promove políticas públicas de saúde, além de prestar pelo acesso à informação e equidade da oferta de ações e serviços para o público atendido.

SAÚDE RECEBE SELO DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE

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

18/12 - Boletim Conecta nº 163 destaca a Acreditação da Divisão de Ouvidoria



CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

COMUNICADO SAÚDE

RELATÓRIO SEMESTRAL DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS

A Rede de Ouvidorias SUS da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) é um espaço de exercício de cidadania e participação social. Dessa forma, a Divisão de Ouvidoria do SUS, instância gestora da Rede, passa a publicar uma nova edição do seu Relatório Gerencial, com o intuito de acompanhar as manifestações do primeiro semestre de 2023. A divulgação de dados, registrados em toda a Rede de Ouvidorias da capital, permite aos dirigentes mais possibilidades de refletir e agir, proporcionando melhorias em prol dos usuários do SUS.

Outra novidade é que essa versão conta com o parecer das áreas técnicas da SMS.

[Clique aqui para conhecer o documento na íntegra, ou acesse o QR Code pelo celular.](#)

REDE DE OUVIDORIA SUS

- 60 Unidades de Ouvidorias descentralizadas:
- 6 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRSs)
- 27 Supervisões Técnicas de Saúde (STSs)
- 25 Ouvidorias da Rede Hospitalar
- Ouvidoria HSPM
- Ouvidoria Samu
- Central SP156*

Visão geral - Divisão de Ouvidoria

1º semestre 2023

Métrica	Valor
Número total de registros	51.800
Número total de e-Sics	640

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

20/12 - Comunicado Saúde divulga Relatório Semestral da Divisão de Ouvidoria - SUS

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>

