

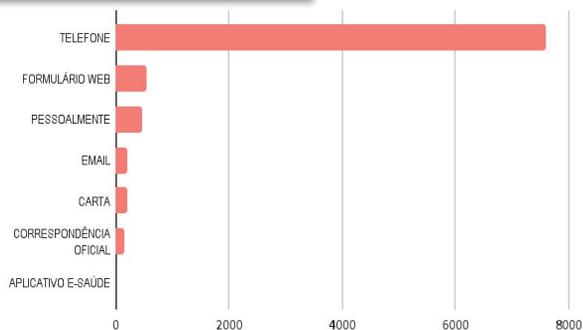
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024

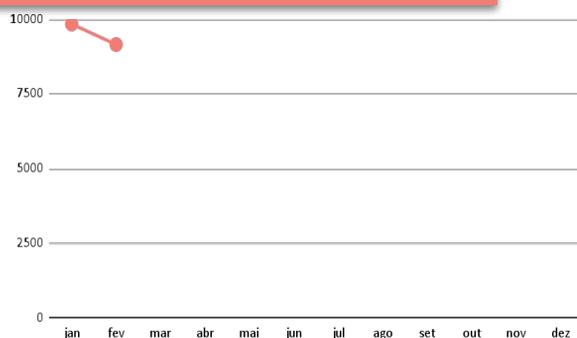


### Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

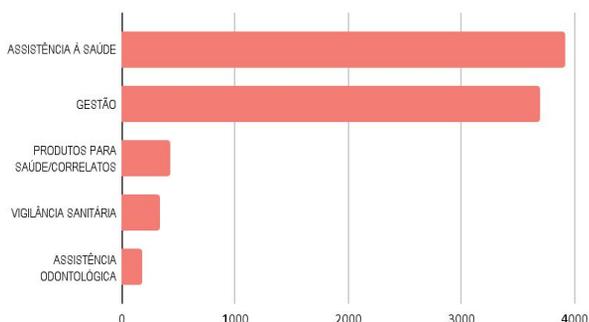
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



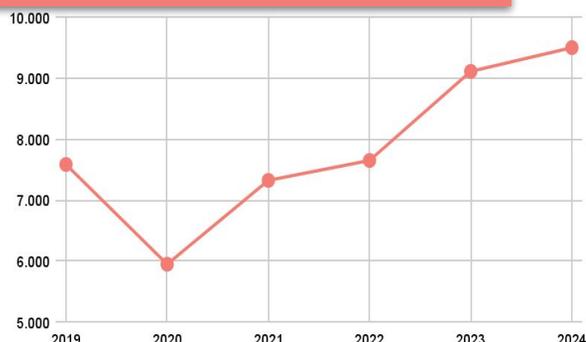
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



A cada 4 reclamações,  
1 elogio é feito

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

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

9.159 \*

(\*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	50,9%
Reclamações	36,2%
Elogios	8,4%
Denúncias	3,6%
Informações	0,5%
Sugestões	0,3%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024

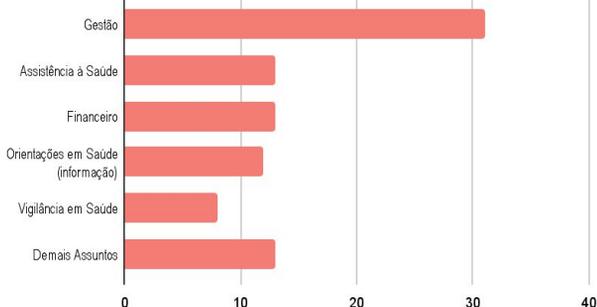


### Dados Transparência Passiva - e-SIC

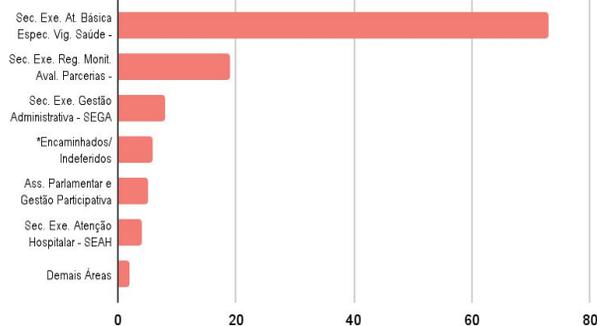
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



Pedidos de Informação  
120

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 16 dias.

**E-SIC**

#### Recurso

1° Instância Recursal	15
2° Instância Recursal	3
3° Instância Recursal	0

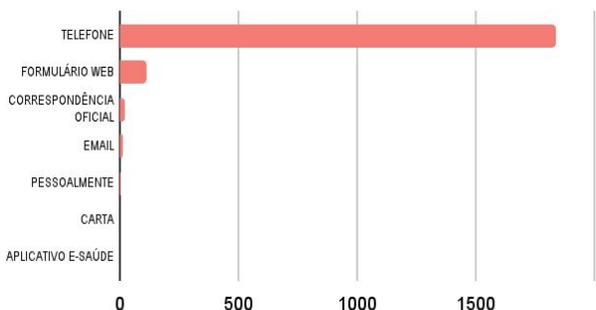
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024

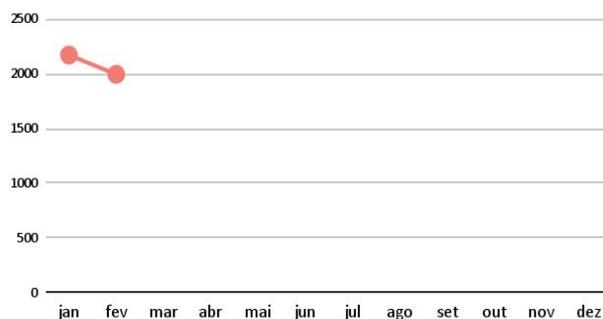


### Coordenadoria Regional de Saúde Sul

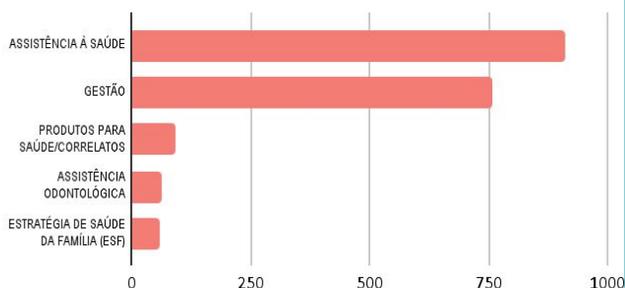
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



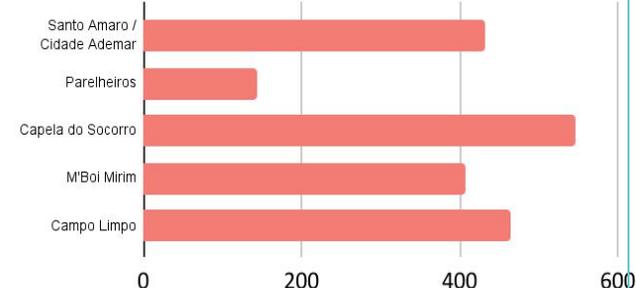
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 71 manifestações por dia, 3 por hora

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

1.995 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	54,8%
Reclamações	32,6%
Elogios	9,5%
Denúncias	2,2%
Informações	0,6%
Sugestões	0,4%

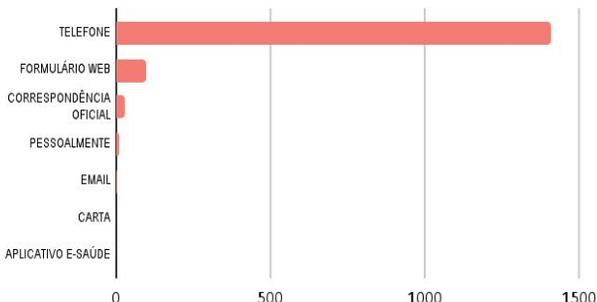
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

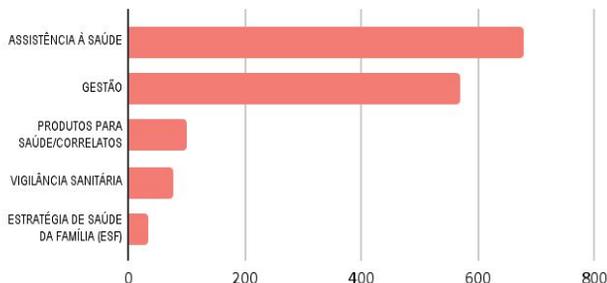
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



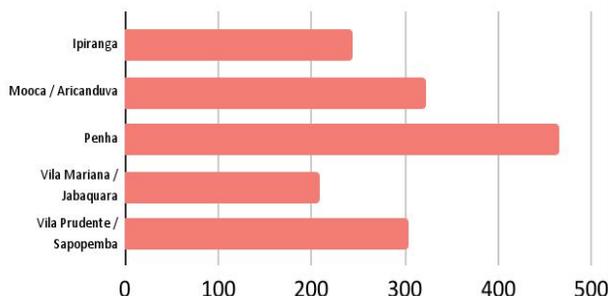
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média  
são registradas 55 manifestações por dia, 2 por  
hora

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

1.546 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	52,1%
Reclamações	34,7%
Elogios	7,5%
Denúncias	4,9%
Informações	0,6%
Sugestões	0,2%

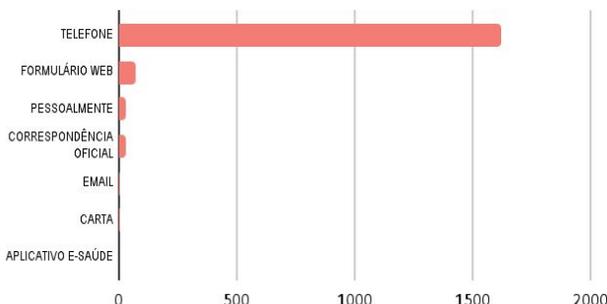
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Coordenadoria Regional de Saúde Leste

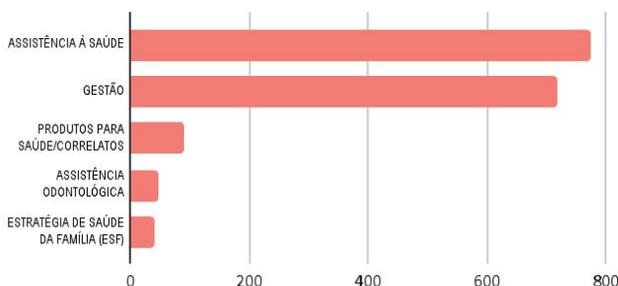
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



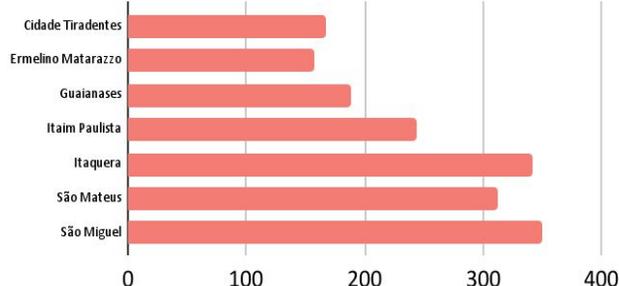
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

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

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

1.763 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	52,5%
Reclamações	36,4%
Elogios	7,7%
Denúncias	2,8%
Sugestões	0,5%
Informações	0,2%

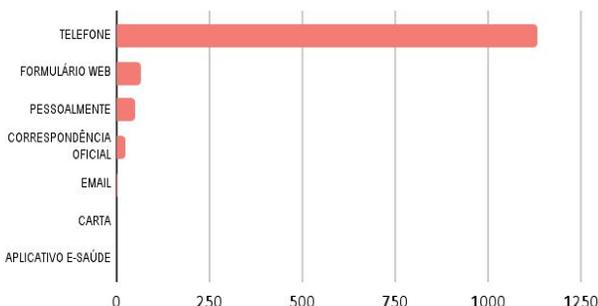
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Coordenadoria Regional de Saúde Norte

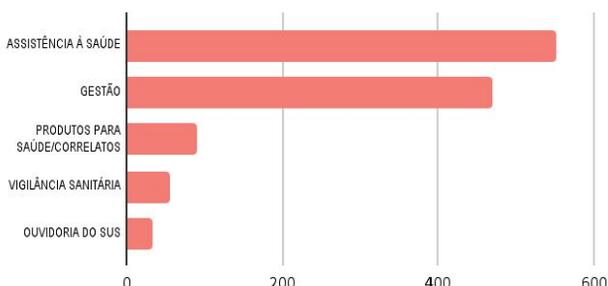
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



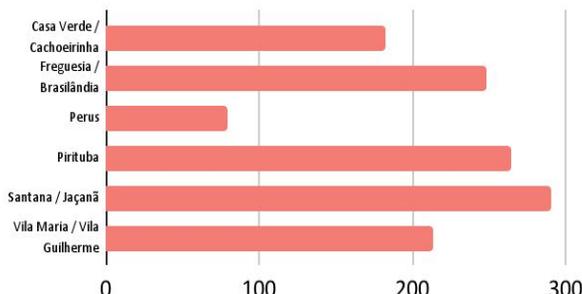
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 46 manifestações por dia, 2 por hora

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

1.278 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	52,7%
Reclamações	37,8%
Elogios	5,4%
Denúncias	3,9%
Informações	0,2%
Sugestões	0,0%

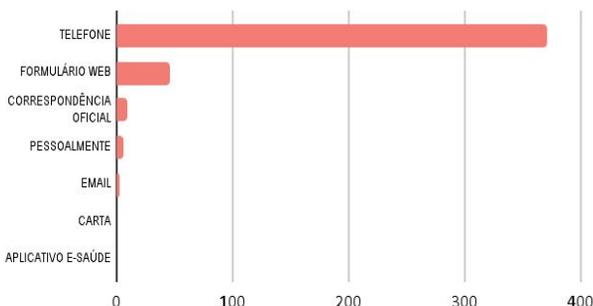
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

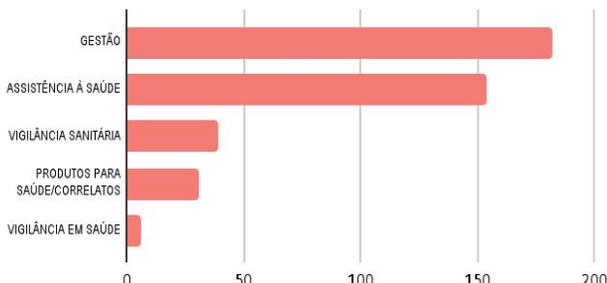
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



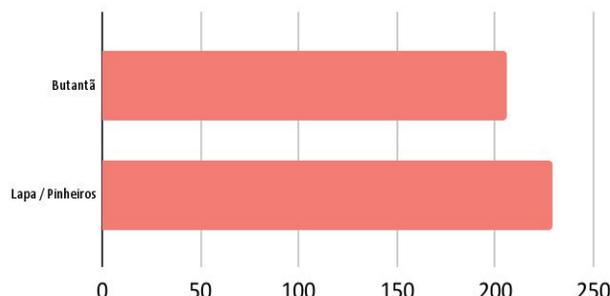
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 12  
reclamações, 1 elogio  
é feito

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

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

435 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	43,2%
Reclamações	42,3%
Denúncias	9,7%
Elogios	3,7%
Informações	0,7%
Sugestões	0,5%

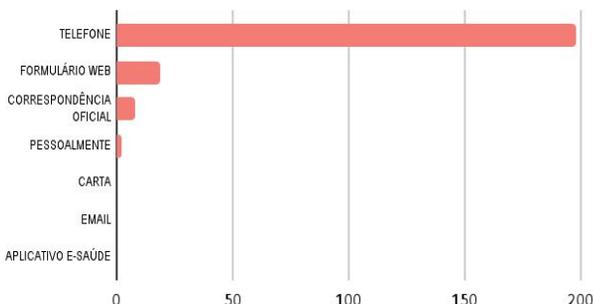
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Coordenadoria Regional de Saúde Centro

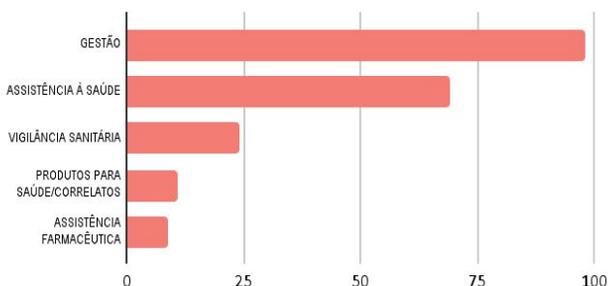
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



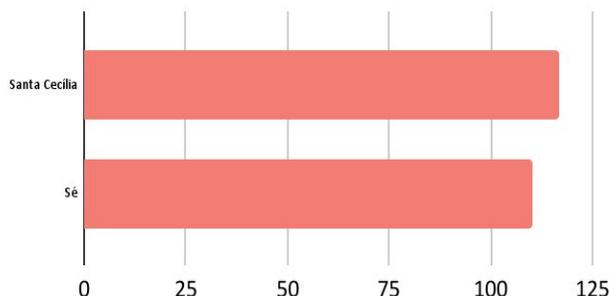
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

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

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

227 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	41,0%
Reclamações	40,5%
Denúncias	9,7%
Elogios	7,9%
Sugestões	0,9%
Informações	0,0%

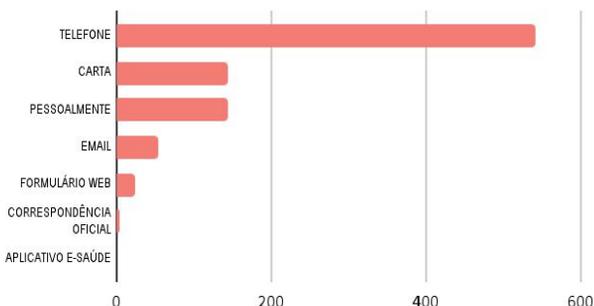
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Rede Hospitalar

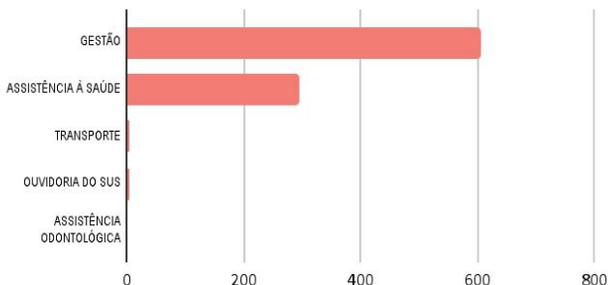
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



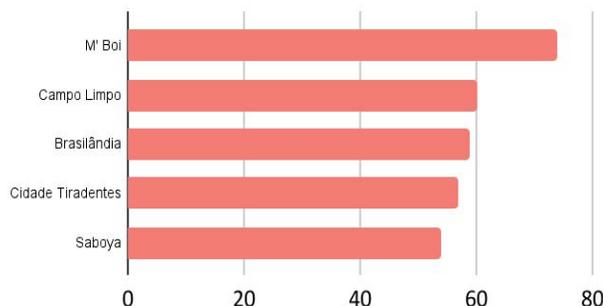
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 2 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 33  
manifestações por dia, 1 por hora

#### Manifestações recebidas Fevereiro de 2024

914 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	45,4%
Solicitações	32,9%
Elogios	20,0%
Denúncias	0,9%
Sugestões	0,4%
Informações	0,3%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

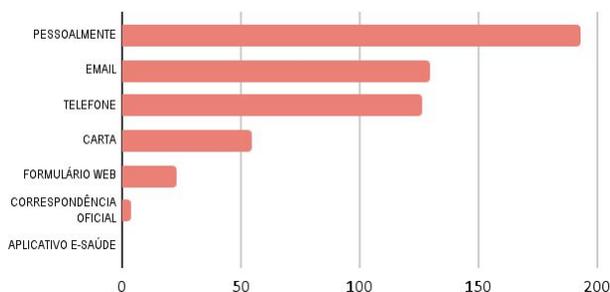
## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



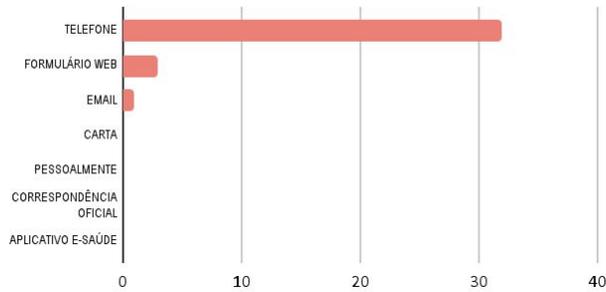
### HSPM

### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

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

A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

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

#### HSPM

\* 531  
Manifestações recebidas  
Fevereiro de 2024

#### SAMU - 192

\* 36  
Manifestações recebidas  
Fevereiro de 2024

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

#### HSPM

Solicitações	63,8%
Reclamações	32,0%
Elogios	3,2%
Denúncias	0,4%
Informações	0,4%
Sugestões	0,2%

#### SAMU

Reclamações	63,9%
Elogios	33,3%
Denúncias	2,8%
Solicitações	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Sessão "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Cláudia Belém Lopes de Meneses

Na sessão "Fala, Ouvidor" deste mês, a nossa convidada é a Ouvidora do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, que compartilha conosco a sua experiência.



Cláudia Belém



Suely, Claudia e Magda



Fachada do HSPM

A Ouvidora Cláudia Belém Lopes de Meneses, natural de Barretos/SP é bacharel em Direito. Moradora no bairro do Ipiranga há 31 anos, é casada com Sérgio, professor de matemática e tem dois filhos: Daniel, professor de Tecnologia da Informação e Fernanda, que trabalha em pesquisas clínicas em Oncologia no Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Claudia tem como sua maior alegria, estar reunida com a família, viajar e estar junto à natureza.

Trabalha no HSPM, desde de 1986, como Assistente Administrativo de Gestão. Em 2006, recebeu convite para compor a Ouvidoria do hospital onde atua há 17 anos, foi Coordenadora por 5 anos e há 6 anos responde pela Ouvidoria.

Atualmente, a equipe é composta por mais duas servidoras: **Magda Pangrassio Habermann Silva**, na Ouvidoria há 2 anos e **Suely Aparecida Raymundo** na Ouvidoria há 23 anos, ambas Assistentes Administrativas de Gestão.

O atendimento presencial é o meio mais utilizado e o maior volume das solicitações recebidas são agendamentos de consultas, exames e cirurgias, compreendendo todas as especialidades. Claudia ressalta que o HSPM é um hospital de alta complexidade. O maior desafio é fazer com que o público atendido compreenda qual o papel da Ouvidoria e que não somos responsáveis pelos agendamentos. Procuramos "**ouvir com maestria**", entender além do que foi dito e sempre recebemos os usuários com respeito e empatia, prestando orientações fidedignas, lembrando que as pessoas que nos procuram podem estar sofrendo. Finaliza enfatizando que: "O nosso público merece sempre o melhor que podemos oferecer. O atendimento realizado com educação, respeito, empatia e humanidade, em muitas situações, acompanhado de uma boa orientação pode esclarecer dúvidas e atender o usuário."

#### Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM

O HSPM tem como finalidade prestar assistência médica, hospitalar, domiciliar e odontológica aos servidores públicos municipais, ativos e inativos, respectivos dependentes e pensionistas, atendendo a legislação municipal, realizando atendimento clínico-ambulatorial, de internação e emergência; servir de campo de instrução e treinamento aos profissionais da saúde e prestar assistência médica e de urgência e emergência, 24 horas, nos Prontos-Socorros (adulto, infantil e obstétrico).

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Agenda

#### ACONTECE

**01/02** - Reunião de alinhamento do Sistema de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS (SARO), com a Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leonardo Oguchi e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria da SMS.

**6/02** - Visita técnica à Ouvidoria do Hospital Tatuapé - Dr. Carmino Caricchio para alinhamento das rotinas de fluxo, com João Aguiar, Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria de SMS, com participação do Dr. José Carlos Ingrund, Diretor Técnico e a Sra. Maria Matos Lessa, Ouvidora, ambos do hospital.



Fachada do Hospital Tatuapé



Maria Matos Lessa e João Aguiar

**15/02** Reunião de acompanhamento do Plano de Ação da SMS - PAS, sobre a Política de Atendimento ao Cidadão - PAC, com a Ouvidora de SMS Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Silvia Rocha Pereira, Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria e Sra. Maria Cristina Luchesi, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.

**22/02** Reunião para desenvolvimento do Modelo de Relatório de Gestão Padronizado da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, com Ary Barbosa Marques, Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro e José Renaldo de Almeida Neto, Ouvidor da Supervisão Técnica de Saúde Centro, Leonardo Oguchi, Maria Lucia Bom Angelo e Adriana Peres, da Divisão de Ouvidoria.



Leonardo, Adriana, José Renaldo, Ary, e Maria Lucia

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



## SAMU divulga Canais de Ouvidoria nas Ambulâncias

### ACONTECE

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na SMS, evidenciando-se a relevância dos dados e da experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, junto à gestão. A ideia de divulgar os canais oficiais da Rede, surgiu na própria Ouvidoria do SAMU. O adesivo impresso traz a informação sobre os canais pelo qual o usuário pode registrar uma manifestação sobre a assistência recebida.



A adesivagem dos veículos iniciou em 01 de fevereiro e tem como objetivo imprimir a informação em 200 unidades, conforme agenda da revisão mecânica. Os adesivos são colocados nas laterais, portas traseiras externas e dentro da cabine, para visualização do acompanhante do paciente. Com a ampla divulgação nos veículos, espera-se que os usuários do SAMU, contribuam para a melhoria da assistência pré-hospitalar.



Ambulância Adesivada do SAMU



# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Fevereiro de 2024



### Curso de Mediação de Conflitos

#### ACONTECE

Atendendo ao Plano Anual de Saúde - PAS, da Secretaria Municipal de Saúde, a Divisão de Ouvidoria do SUS organizou, em parceria com a Escola Municipal de Saúde - COGEP/EMS, por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES. Participaram 40 servidores da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, em fevereiro e a segunda turma do curso iniciará em março, com mais 40 servidores. O curso acontece na modalidade presencial e online síncrono, em 10 encontros, de 4 horas cada, totalizando uma carga horária de 40 horas. O Objetivo do curso é fortalecer a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, que tem entre suas funções: intermediar as relações entre os cidadãos e os órgãos ou entidades, promover a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

A primeira turma do curso iniciou em 19 de fevereiro e a segunda em 12 de março devendo finalizar em 12 de abril.

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

INTRODUÇÃO AOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
ÉTICA, COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM
NOVA TEORIA DO CONFLITO
TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO
MEDIAÇÃO ORGANIZACIONAL E SUAS FERRAMENTAS



Aula Presencial da primeira turma do curso de Mediação de Conflitos

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS  
Fevereiro de 2024



## Destaques

### 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>





# Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



**156**

## TELEFONE

**Central telefônica SP 156**  
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



## INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code  
ou pelo link:

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



## PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**  
localizada em uma das **Supervisões**  
**Técnicas de Saúde (STSs)**

**Horário: das 10h às 16h**

**E também nos Hospitais Municipais**

**Horário: das 8h às 16h**

**Link:**

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular  
para o QR Code e consulte os  
endereço das unidades de  
Ouvidoria SUS do município.