

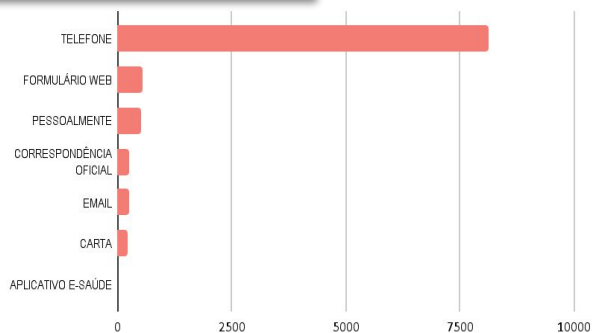
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024

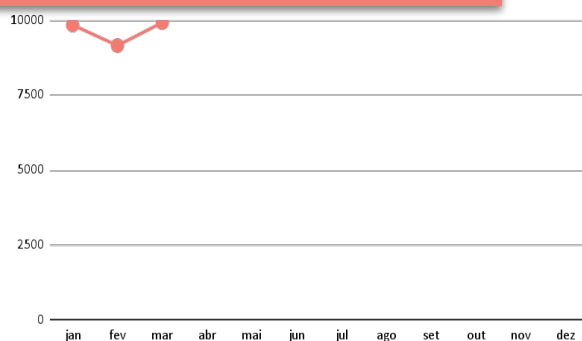


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

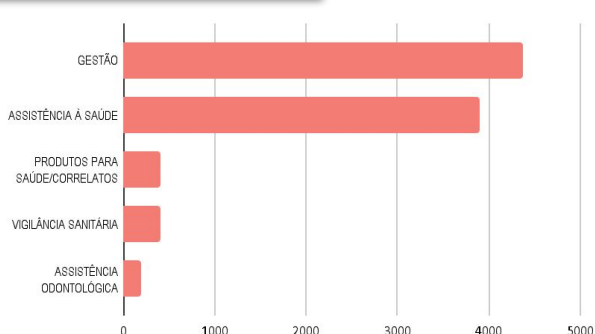
MEIOS DE ATENDIMENTO



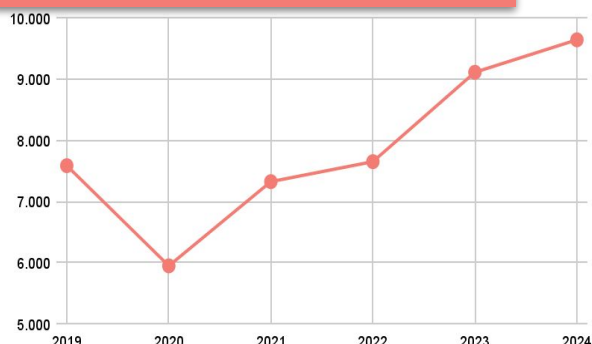
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Março de 2024

9.927 *

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	46,6%
Reclamações	39,5%
Elogios	8,7%
Denúncias	4,1%
Informações	0,7%
Sugestões	0,4%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Março de 2024

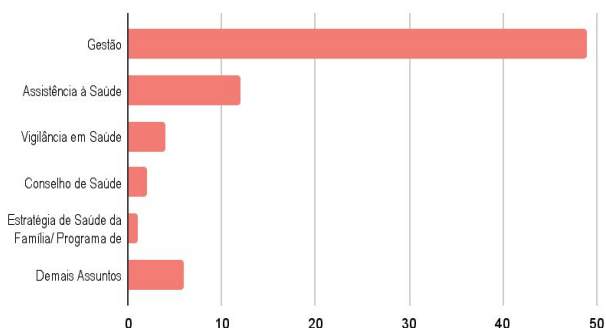


Dados Transparência Passiva - e-SIC

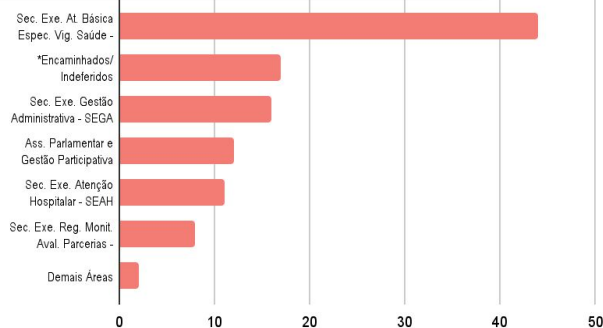
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



Pedidos de Informação
115

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 11 dias.

E-SIC

Recurso

1° Instância Recursal	17
2° Instância Recursal	9
3° Instância Recursal	0

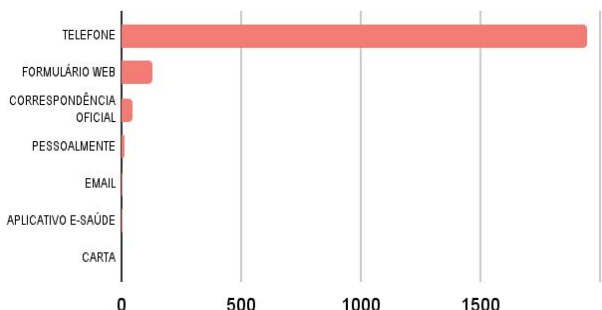
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024

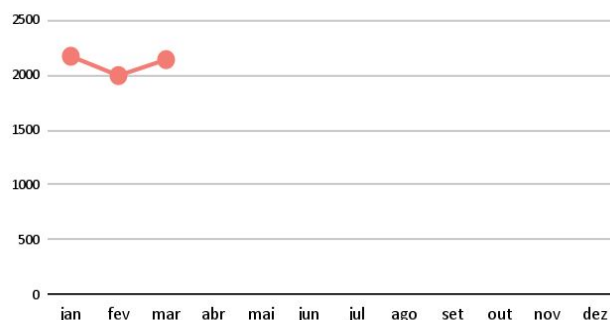


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

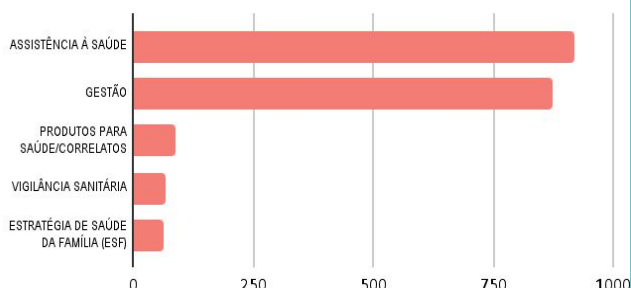
MEIOS DE ATENDIMENTO



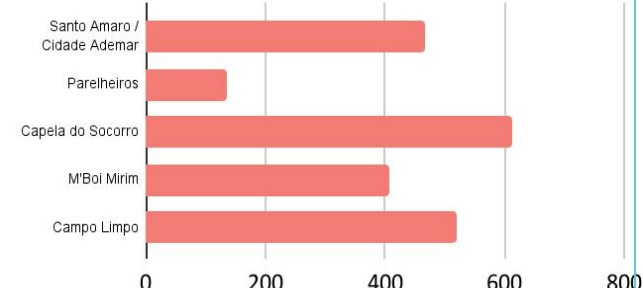
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 69 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Março de 2024

2.140 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	51,1%
Reclamações	36,5%
Elogios	8,8%
Denúncias	3,1%
Informações	0,4%
Sugestões	0,0%

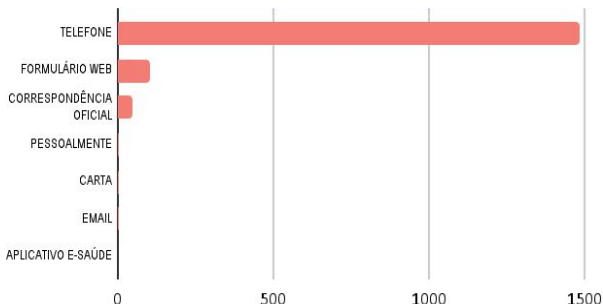
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024

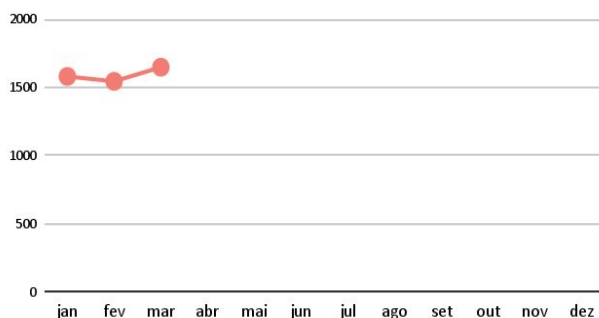


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

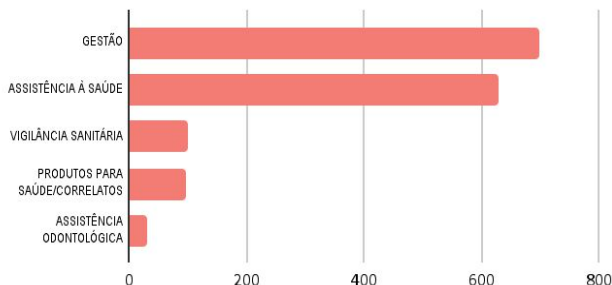
MEIOS DE ATENDIMENTO



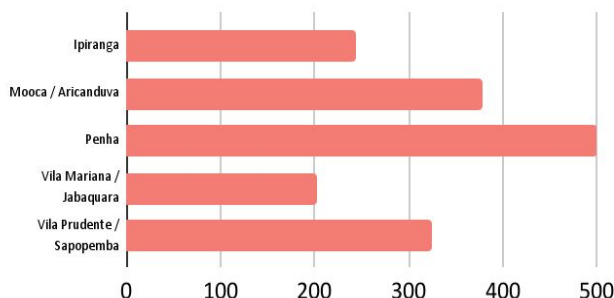
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Março de 2024

1.650 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	46,3%
Reclamações	39,9%
Elogios	8,0%
Denúncias	4,9%
Sugestões	0,5%
Informações	0,4%

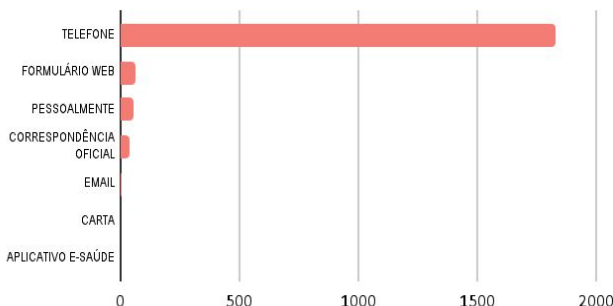
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Leste

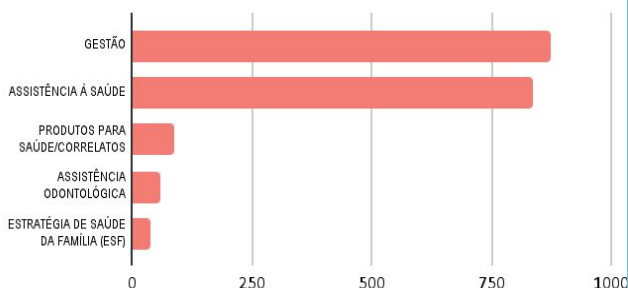
MEIOS DE ATENDIMENTO



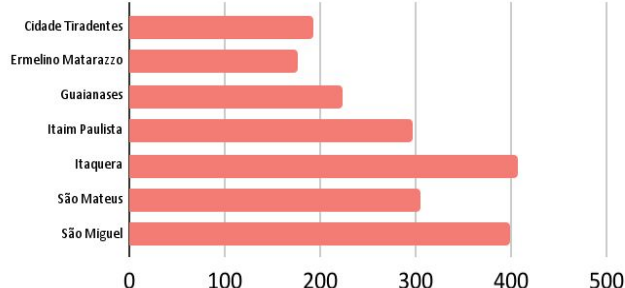
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 65 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Março de 2024

2.001 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	49,0%
Reclamações	38,1%
Elogios	10,1%
Denúncias	1,9%
Sugestões	0,4%
Informações	0,3%

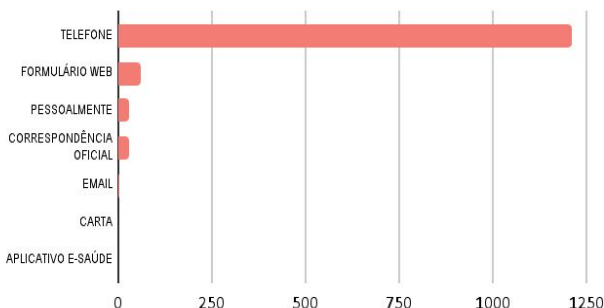
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024

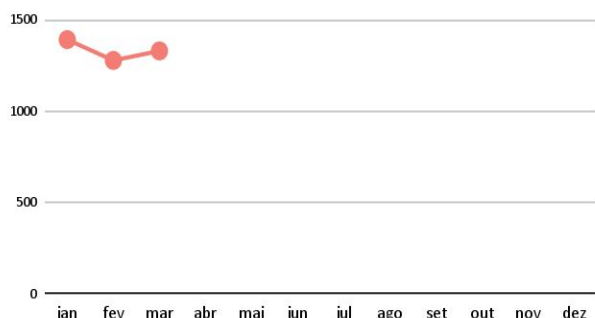


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

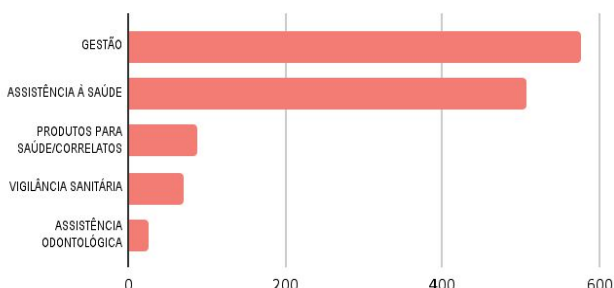
MEIOS DE ATENDIMENTO



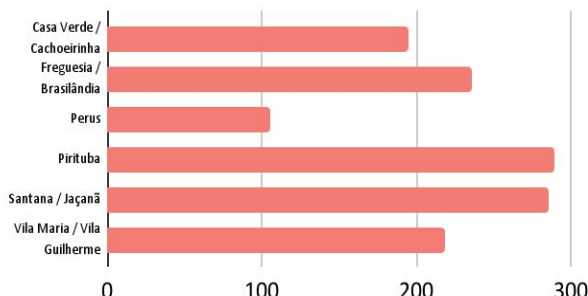
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 43 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Março de 2024

1.330 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	47,1%
Reclamações	41,7%
Elogios	5,3%
Denúncias	5,0%
Informações	0,9%
Sugestões	0,0%

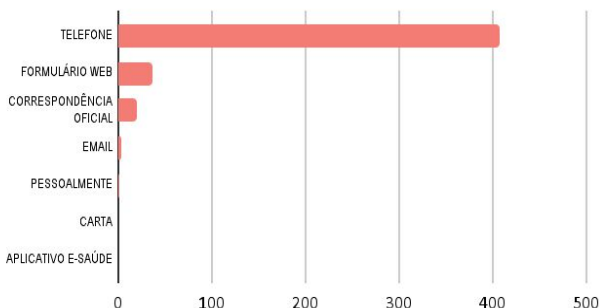
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

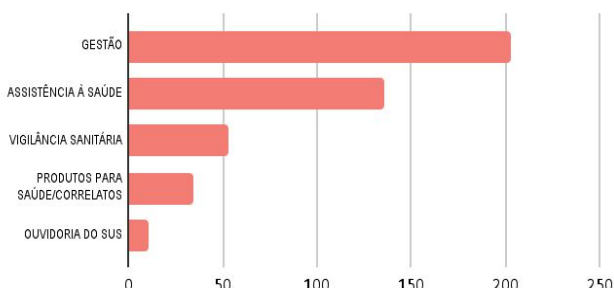
MEIOS DE ATENDIMENTO



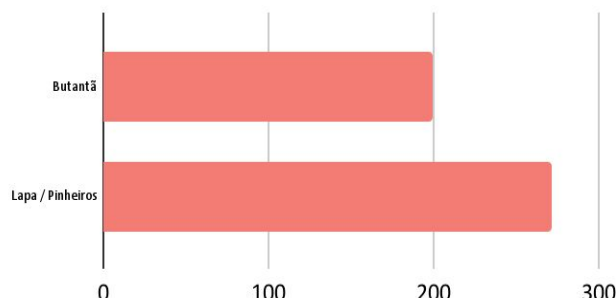
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 10
reclamações, 1 elogio
é feito

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

Manifestações recebidas Março de 2024

470 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	43,8%
Solicitações	39,1%
Denúncias	11,7%
Elogios	4,5%
Informações	0,6%
Sugestões	0,2%

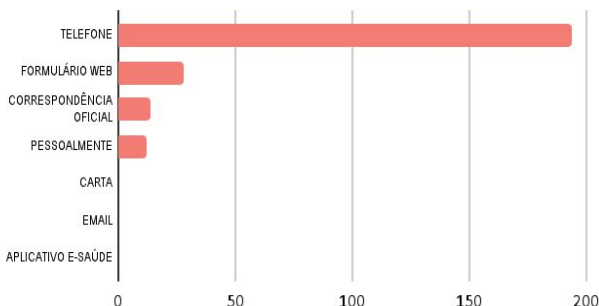
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Centro

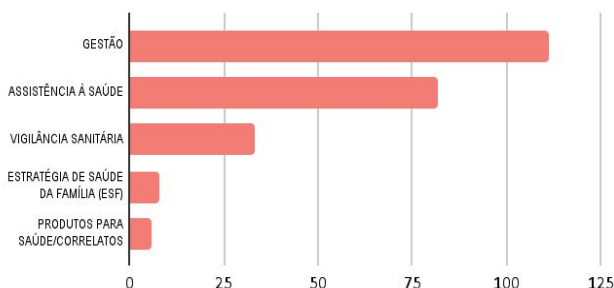
MEIOS DE ATENDIMENTO



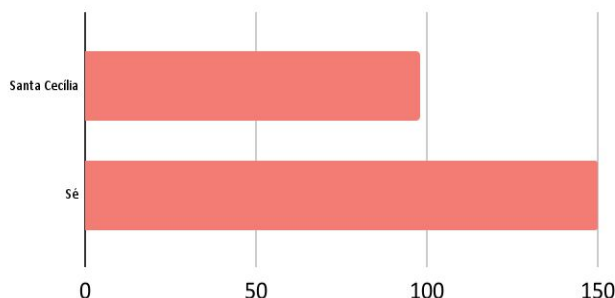
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Março de 2024

248 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	44,0%
Solicitações	37,5%
Denúncias	12,1%
Elogios	5,2%
Sugestões	0,8%
Informações	0,4%

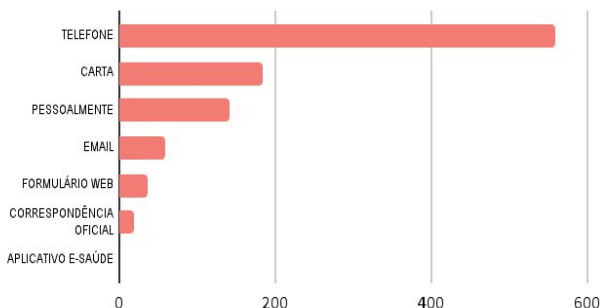
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024

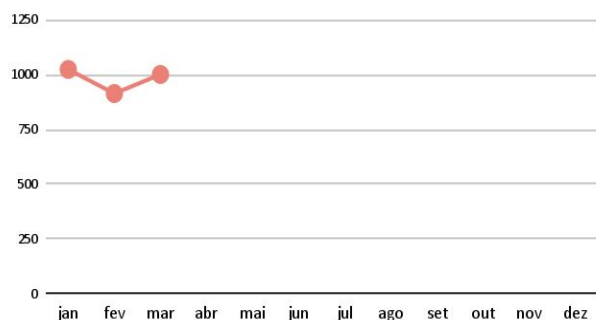


Rede Hospitalar

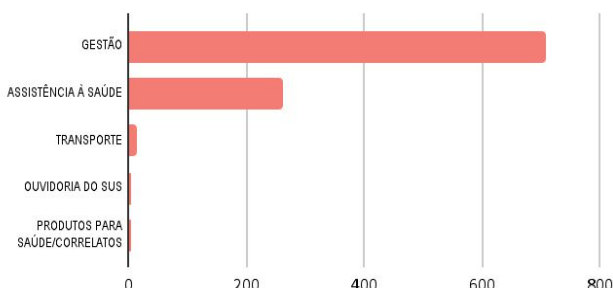
MEIOS DE ATENDIMENTO



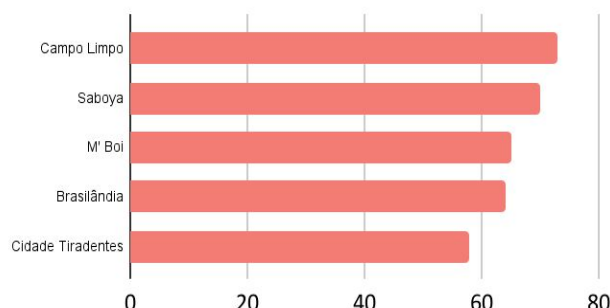
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 32
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas Março de 2024

1.001 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	50,2%
Solicitações	27,2%
Elogios	19,4%
Denúncias	2,2%
Sugestões	0,9%
Informações	0,1%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024

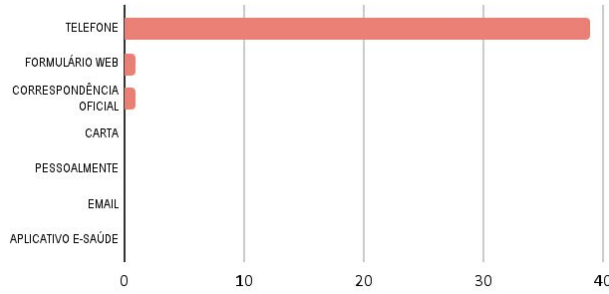
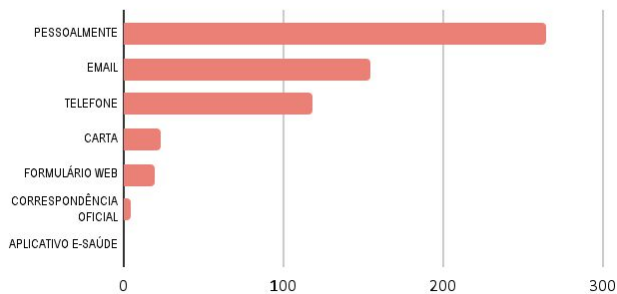


HSPM

SAMU

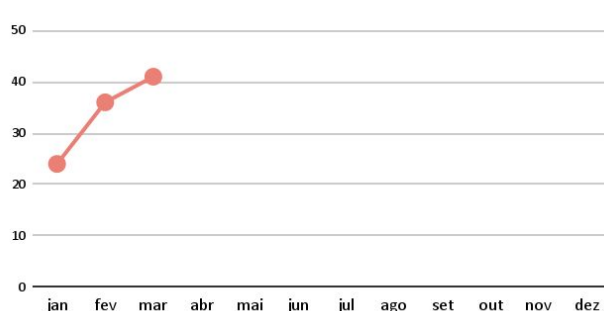
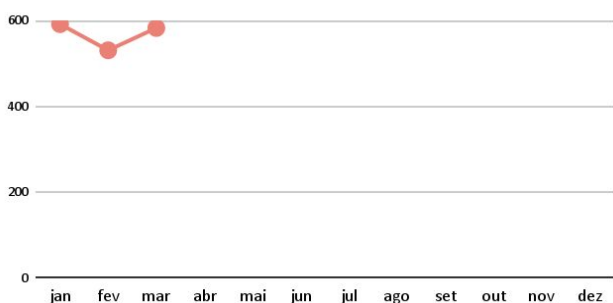
MEIOS DE ATENDIMENTO

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 8 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

* 583
Manifestações recebidas
Março de 2024

SAMU - 192

* 41
Manifestações recebidas
Março de 2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	66,4%
Reclamações	29,5%
Elogios	3,6%
Denúncias	0,2%
Informações	0,2%
Sugestões	0,2%

SAMU

Reclamações	63,4%
Elogios	26,8%
Denúncias	7,3%
Solicitações	2,4%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024



Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidor José Renaldo de Almeida Neto

Na sessão "Fala, Ouvidor" deste mês, o nosso convidado é a Ouvidor da Supervisão Técnica de Saúde de Santa Cecília - STS Santa Cecília.



José Renaldo de Almeida Neto



STS Santa Cecília



Largo Santa Cecília

Nascido em Sergipe, criado desde os 5 meses em São Paulo, no Bairro de Belém, Renaldo reside há 30 anos na Região Centro de SP e se classifica como Homem LGBT Gay Cis. Atuando na Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, desde 2009 e como Ouvidor da STS Santa Cecília, da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, desde 2018.

Formado em Letras e Administração, é pós graduado em Língua Portuguesa, Docência e Gestão Estratégica em Ouvidoria na área da Saúde. É pai de 04 filhos e avô de 04 netos. Praticante de esportes, gosta de musculação, ciclismo e patinação. Tem preferência por alimentação natural, com menos produtos industrializados. Acredita que é importante dar mais importância às pequenas coisas e às pessoas que realmente fazem diferença em nosso cotidiano. "Aproveitar o tempo é essencial para manter a saúde, sobretudo a saúde mental, tão valiosa nesses tempos difíceis".

As demandas de ouvidoria da região têm grande diversidade e complexidade. O público atendido é a população de rua, de LGBTQIAP+, imigrantes e muito idosos, vivendo com alguma vulnerabilidade social. Há também a população flutuante que passa nesse território diariamente e soma 2 milhões e meio de pessoas (dado de 2010).

As solicitações mais recorrentes estão ligadas à Atenção Básica, Vigilância em Saúde, pois a região tem uma grande concentração de bares e restaurantes. As filas de espera para cirurgias diversas também são demandas recorrentes.

Em sua experiência de atendimento, cita a demanda de uma paciente com gestação de alto risco e, por intermédio do atendimento da Supervisão Técnica de Saúde de Santa Cecília e pelo conhecimento do Ouvidor, a munícipe foi acolhida da forma que deveria, os riscos que ela e seu bebê corriam foram atenuados e tiveram o atendimento digno assegurado pela rede municipal de Saúde. Faz, desta forma, a seguinte reflexão: "O mais importante é se colocar no lugar do outro e saber que também poderia ser você passando por aquela situação difícil. Quando nos dispomos a olhar por esse prisma, entendemos que todos somos humanos. Devemos ter empatia pelo outro em nossas ações em nosso trabalho, gestão e no dia a dia"

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024



Agenda

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.

08/03 - Reunião sobre o Painel da Rede de Ouvidorias, com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC e Divisão de Ouvidoria

13/03 - Final da 1ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos

A 1ª turma teve participação de 40 servidores da Rede de Ouvidorias SUS da SMS. Foi organizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS, em parceria com a Escola Municipal de Saúde COGEP/EMS, por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES. As aulas foram distribuídas de forma Online e presencial, estas realizadas no Centro Universitário São Camilo.



1ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos

15/03 - A Controladoria Geral do Município de São Paulo promoveu evento em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor (16/03). Neste ano, o tema do evento foi "As Ouvidorias no Contexto da Comunicação". A mesa de abertura contou com a presença de Dr. Daniel Falcão (Controlador-Geral do Município), Dra. Ariana Frances (Ouvidora Geral da União), Dr. Valmir Dias (coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Estado de São Paulo), Dr. Marcelo Antônio D'Angelo (Secretário Especial de Comunicação da Prefeitura de São Paulo) e Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio (Ouvidora-Geral do Município de São Paulo). Da Divisão de Ouvidoria do SUS, a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, João Aguiar e Sílvia Rocha Pereira participaram do evento.



Ariana Frances, Maria Lumena, Ronaldo Martin, Edson Vismona e Valmir Dias

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024



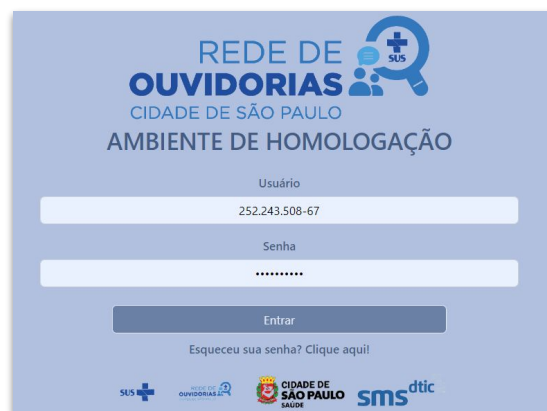
Agenda

ACONTECE

15/03 - Reunião de apresentação do Sistema de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS (SARO), com a Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, a Diretora do Centro de Formação em Controle Interno - CFCI, Beatriz Chaves Dias, o Coordenador da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, Dr Antonio Carlos Franco, a Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Batista Aguiar, Leonardo Oguchi, Adriana Peres e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria da SMS.



Antonio Carlos Franco, Rosane Fretes Fava, Maria Lumena Sampaio, Beatriz Chaves dias, Adriana Peres, Maria Lucia Bom Angelo, João Aguiar e Leonardo Oguchi



Sistema SARO

18/03 - Início da 2ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos. Assim como aconteceu na 1ª turma, o curso será também na modalidade presencial e online/síncrona e ocorrerá em 10 encontros de 4 horas cada, totalizando uma carga horária de 40 horas. Estão participando 40 servidores da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A previsão de término dessa turma é em 12 de abril.

VISÃO GERAL - Noções Preliminares de RAD

- Ordenações Manoelinas (1514) e Filipinas (1603);
- A Constituição Imperial de 1824 já fazia referências aos juizes árbitros e em seus artigos 160 e 161:

"Nas cíveis, e nas penais civilmente intentadas, poderão as partes nomear Juizes árbitros. Suas sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas partes".

"Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará processo algum".

Aula Online

19/03 - Reunião sobre planejamento da Divisão de Ouvidoria, com Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Silvia Rocha Pereira, Leonardo Oguchi e Maria Lucia Bom Angelo.

28/03 - Reunião online tira-dúvidas sobre o regulamento do Premia Sampa, iniciativa da Prefeitura de São Paulo, promovida pela Secretaria Municipal de Gestão (SEGES), com a Ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo. A Divisão de Ouvidoria está participando com o Projeto Gente Que Faz o SUS, realizado em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, tendo passado para a segunda fase de avaliação dos projetos inscritos.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Março de 2024



Relatório de Gestão Padronizado por unidade de ouvidoria: modelo e fluxos

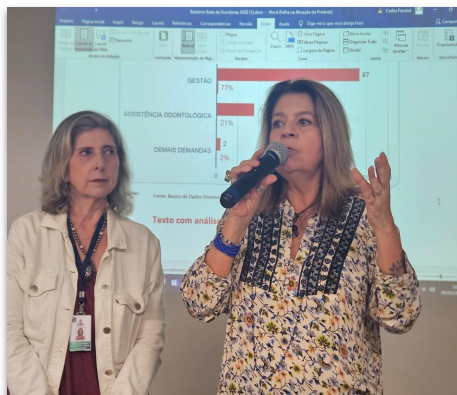
ACONTECE

Com objetivo de **divulgar os principais resultados alcançados ao longo do trimestre**, garantir a transparência, a lisura e a eficiência, a Divisão de Ouvidoria apresentou em reunião no Auditório do Gabinete da SMS, o Novo Modelo de Relatório de Gestão das Unidades de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde - SMS.

O documento, com foco estratégico, padronizado em formato Word, contém os gráficos das respectivas Unidades e serão utilizados com a finalidade de avaliar, analisar, administrar e refletir sobre as manifestações de Ouvidoria.

O Relatório trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados, que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a elaboração de indicadores referentes aos serviços prestados. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de traçar planos de ação para melhorias.

Além de apresentar o novo Relatório, foram discutidos os fluxos de encaminhamento, prazos, validação e publicização dos dados trimestrais, na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde.



Maria Lucia Bom Angelo e Rosane Fretes Fava



Equipe da Gestão de Ouvidorias da SMS



Reunião na SMS



Reunião na SMS



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 (STs)

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.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Março 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>

