

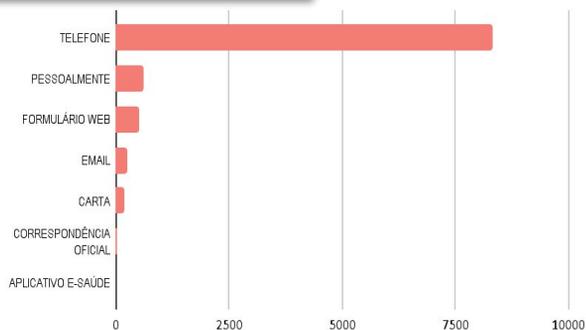
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

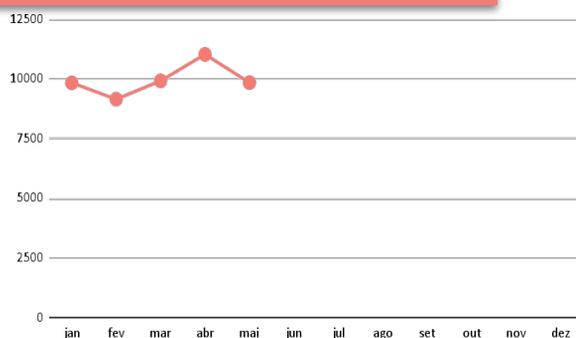


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

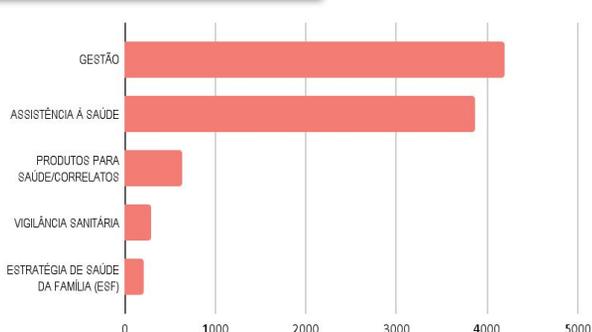
MEIOS DE ATENDIMENTO



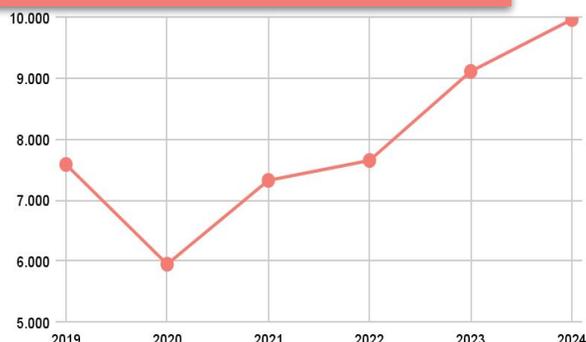
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Maio de 2024

9.855 *

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	49,6%
Reclamações	37,5%
Elogios	9,1%
Denúncias	3,1%
Informações	0,5%
Sugestões	0,3%

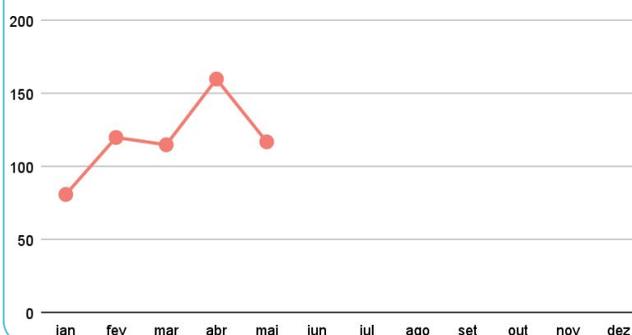
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

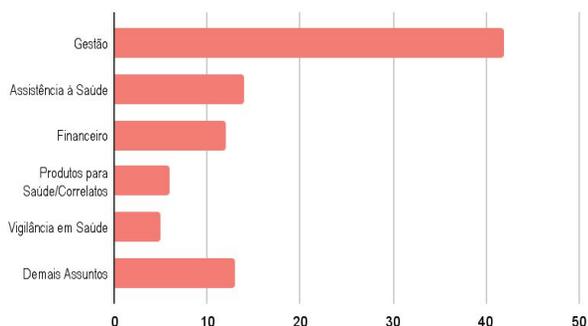


Dados Transparência Passiva - e-SIC

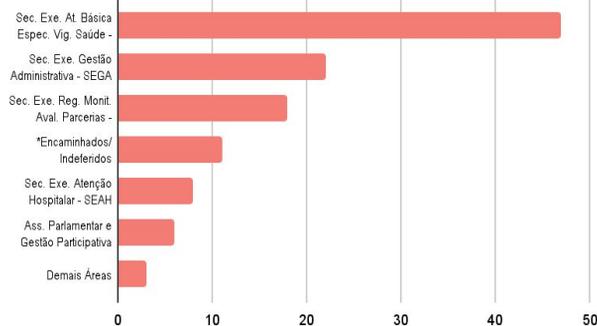
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



Pedidos de Informação

117

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 17 dias.

E-SIC

Recurso

1° Instância Recursal	26
2° Instância Recursal	13
3° Instância Recursal	0

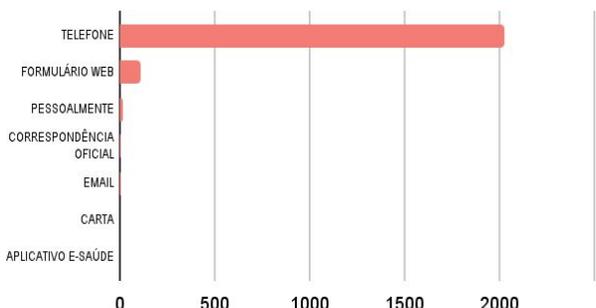
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

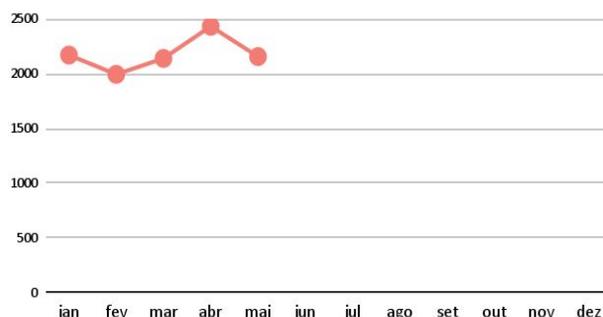


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

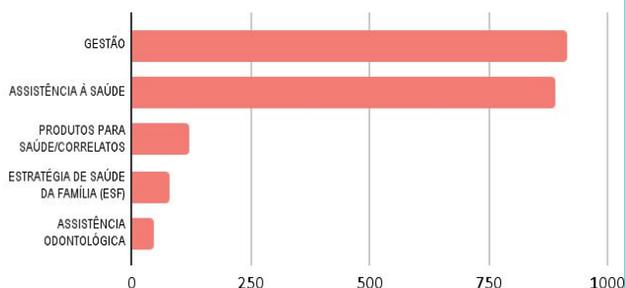
MEIOS DE ATENDIMENTO



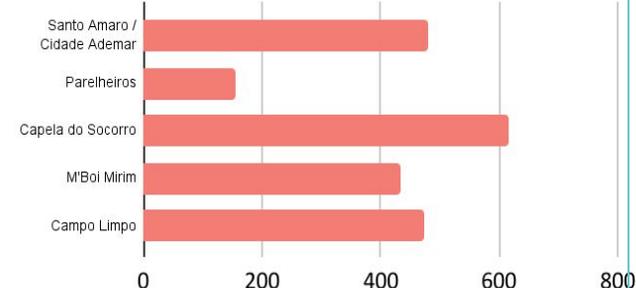
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 70 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Maio de 2024

2.157 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	50,6%
Reclamações	38,2%
Elogios	8,7%
Denúncias	2,0%
Sugestões	0,3%
Informações	0,2%

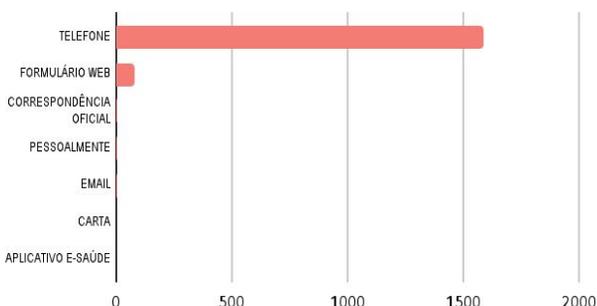
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

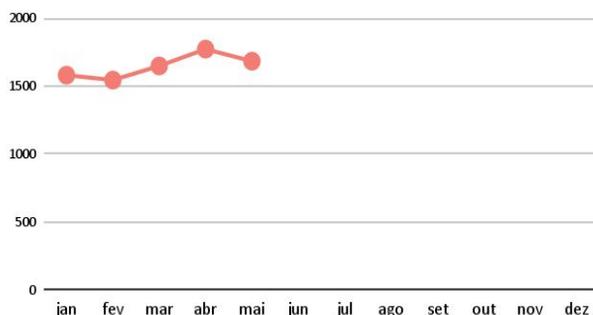


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

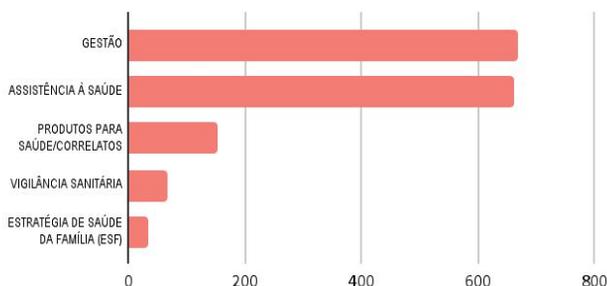
MEIOS DE ATENDIMENTO



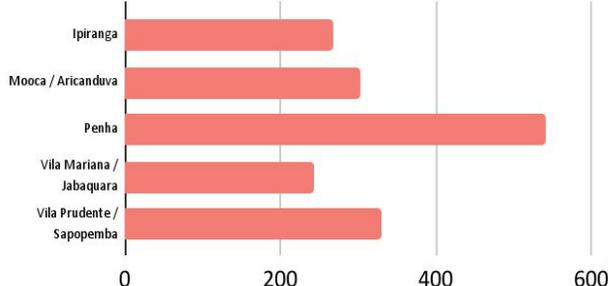
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 54 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas Maio de 2024

1.685 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	50,6%
Reclamações	37,0%
Elogios	7,5%
Denúncias	4,0%
Informações	0,5%
Sugestões	0,4%

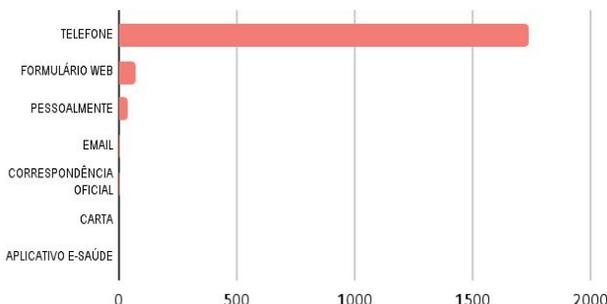
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

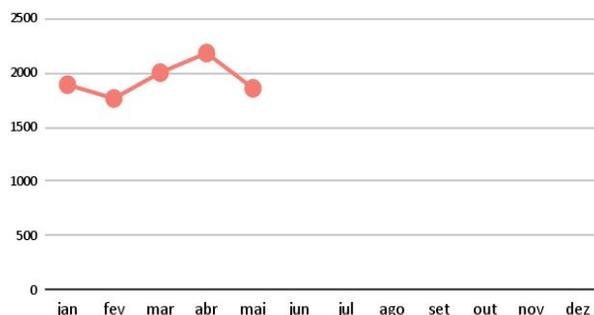


Coordenadoria Regional de Saúde Leste

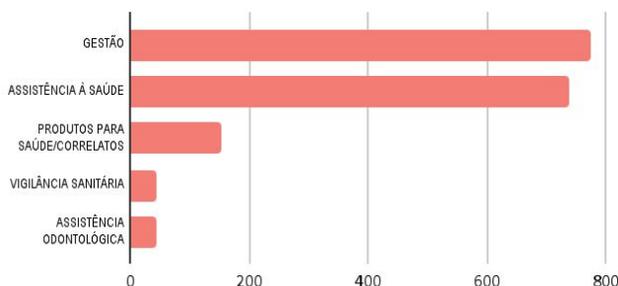
MEIOS DE ATENDIMENTO



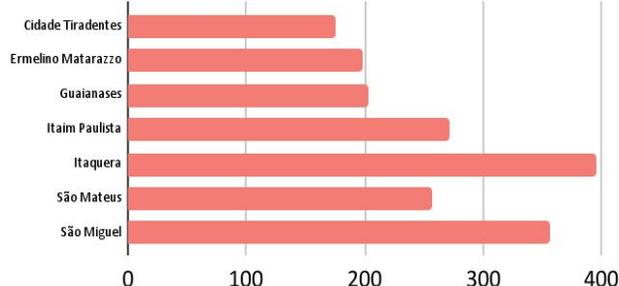
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 60 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Maio de 2024

1.857 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	50,9%
Reclamações	34,4%
Elogios	11,8%
Denúncias	2,4%
Informações	0,3%
Sugestões	0,2%

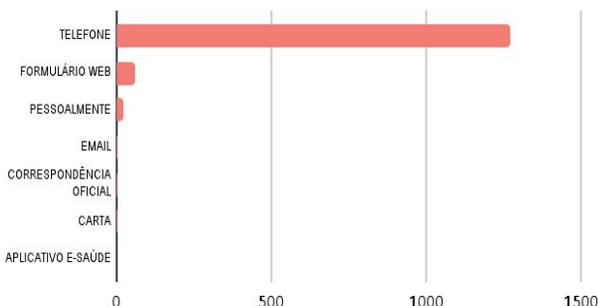
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

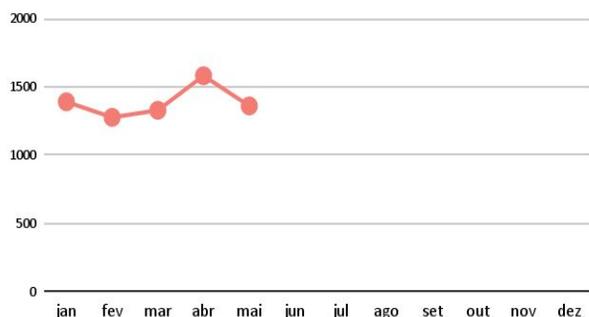


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

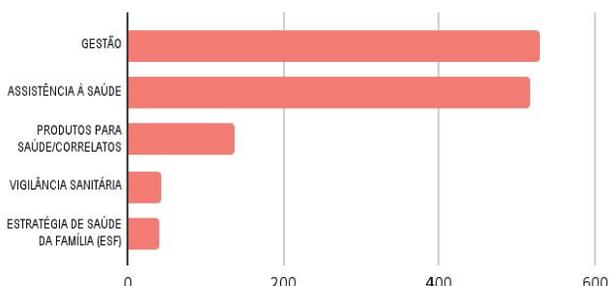
MEIOS DE ATENDIMENTO



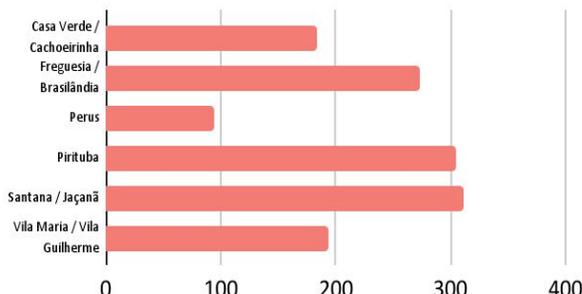
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 44 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Maio de 2024

1.362 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	51,8%
Reclamações	38,8%
Elogios	5,8%
Denúncias	3,4%
Informações	0,1%
Sugestões	0,0%

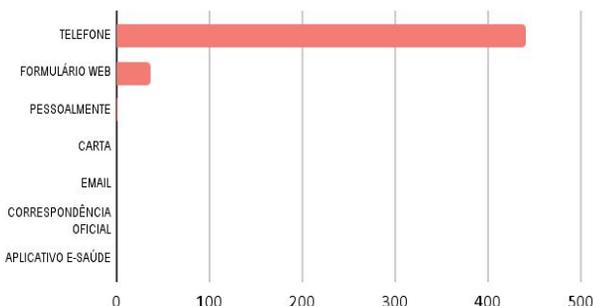
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

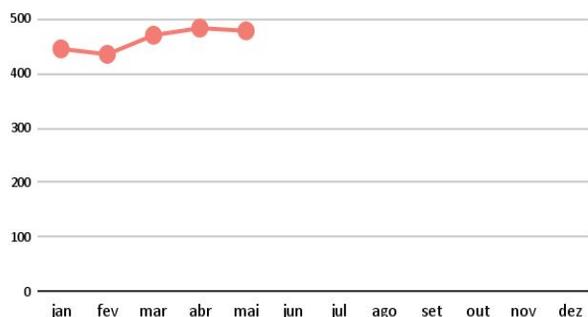


Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

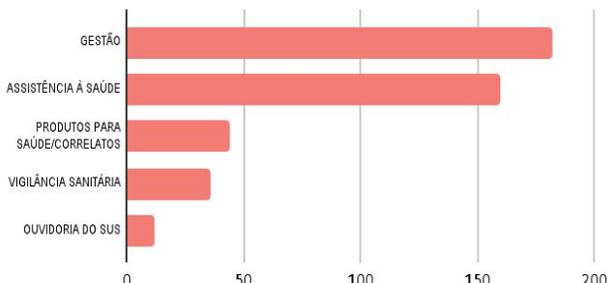
MEIOS DE ATENDIMENTO



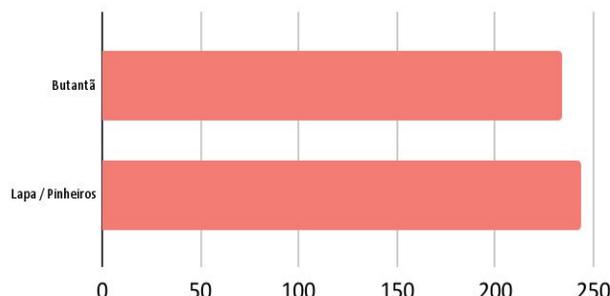
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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

Manifestações recebidas Maio de 2024

478 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	48,5%
Reclamações	36,2%
Denúncias	7,3%
Elogios	7,1%
Informações	0,6%
Sugestões	0,2%

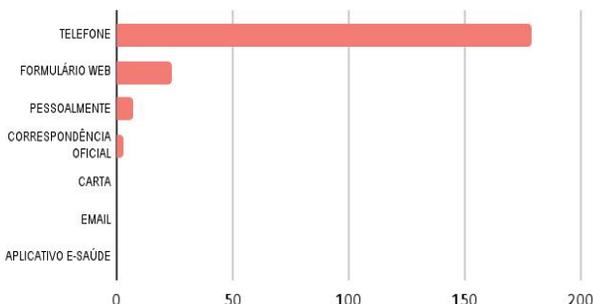
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Centro

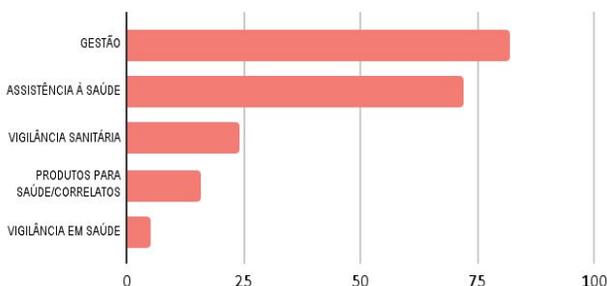
MEIOS DE ATENDIMENTO



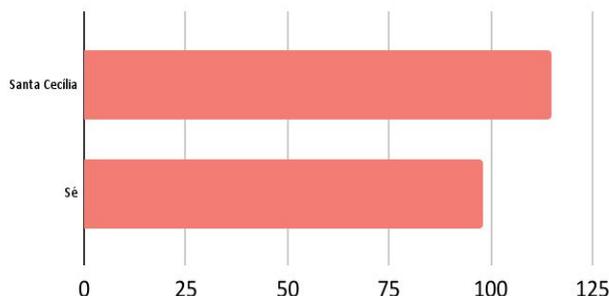
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 7 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas Maio de 2024

213 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	42,3%
Reclamações	36,2%
Denúncias	11,7%
Elogios	9,4%
Informações	0,5%
Sugestões	0,0%

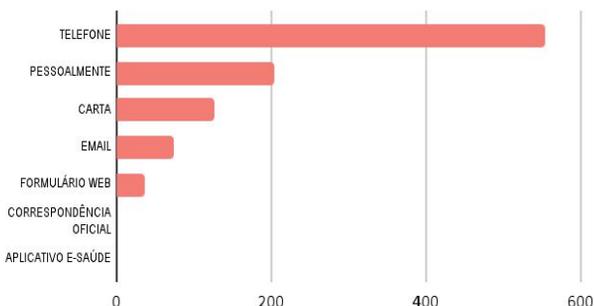
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

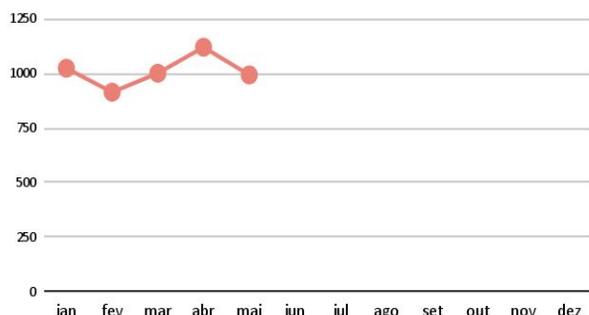


Rede Hospitalar

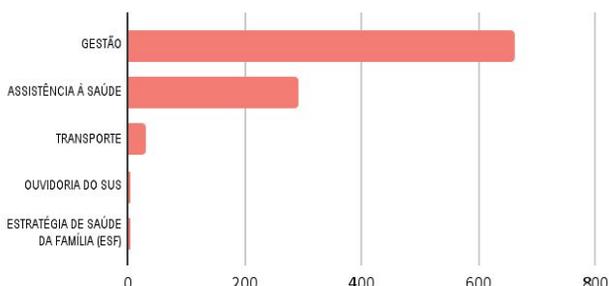
MEIOS DE ATENDIMENTO



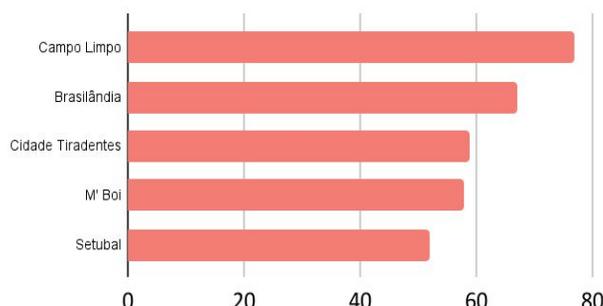
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 Maio de 2024

993 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	48,4%
Solicitações	33,8%
Elogios	16,3%
Denúncias	1,0%
Sugestões	0,4%
Informações	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024

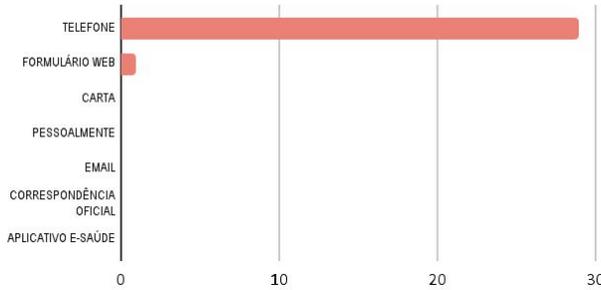
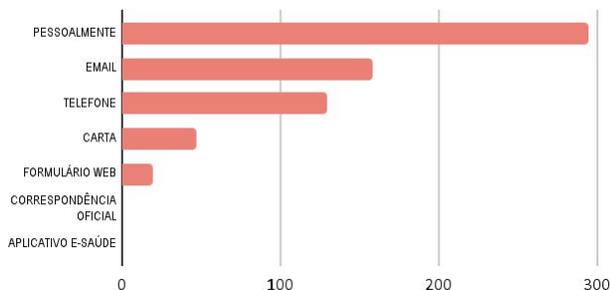


HSPM

SAMU

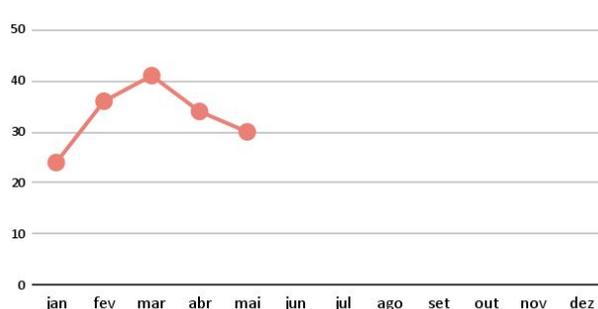
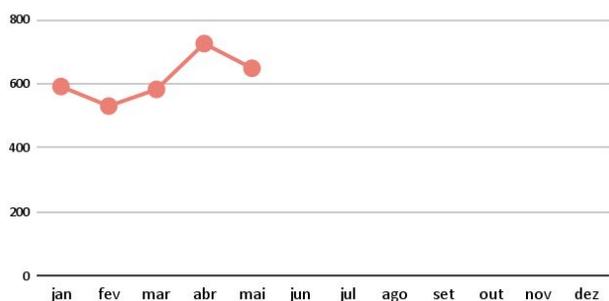
MEIOS DE ATENDIMENTO

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 21 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

* 649
Manifestações recebidas
Maio de 2024

SAMU - 192

* 30
Manifestações recebidas
Maio de 2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	58,1%
Reclamações	35,4%
Elogios	6,0%
Sugestões	0,3%
Denúncias	0,2%
Informações	0,0%

SAMU

Reclamações	63,3%
Elogios	26,7%
Denúncias	6,7%
Sugestões	3,3%
Solicitações	0,0%
Informações	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio 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.

09/05 Reunião para elaboração do 1º Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior (RDQA), relacionado à execução da Programação Anual de Saúde 2024, com Assessoria de Planejamento e a Ouvidora Rosane Fretes Fava.



Reunião online

22/05 - Reunião com a Assessoria de Planejamento para discussão da etapa de seleção de projetos inscritos para receber Residentes de Gestão Pública na Secretaria Municipal da Saúde, com a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria e Andreza Tonasso Galli, Ana Carolina Vieira Pereira, e João Vitor de Moraes Mendes da Assessoria de Planejamento

24/05 - A Controladoria Geral do Município organizou evento que comemorou 11 anos de criação do órgão de Controle Interno da Prefeitura de São Paulo, com a participação do Prefeito Ricardo Nunes e do Ministro do Tribunal de Contas da União, Jhonatan de Jesus, entre outras autoridades. O evento contou com painéis de debates, promovidos pelas coordenadorias da CGM. Foram discutidos temas como a quantificação e reparo de dano em casos de acordo em processos da Lei Anticorrupção, que teve como palestrante a advogada Dra. Virgínia Mesquita, e participação da Corregedora Geral do Município, Dra. Thalita Abdala Aris, e a Auditora Geral do Município Paula Maeda.

Também foram discutidas a prevenção e a denúncia como instrumentos para o Compliance Antidiscriminatório, tendo como palestrante o advogado Dr. Fabiano Machado da Rosa, além da participação da Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio e do Coordenador de Promoção da Integridade e Boas Práticas, Dr. José Maurício Linhares Barreto Neto. Outro tema foi a respeito dos direitos do usuário do serviço público enquanto titular de dados pessoais, que teve como palestrante a advogada Dra. Camilla Jimene e participação da Coordenadora de Defesa do Usuário do Serviço Público Designada, Renata Oliveira e do Coordenador de Proteção de Dados Pessoais, João Victor Palhuca Braz.

(Fonte: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/noticias/?p=366957)

28/05 - Reunião sobre a organização do curso sobre Jornada do Paciente, que acontecerá no segundo semestre na Universidade de São Camilo. A reunião foi online, com a Ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria do SUS.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024



Curso Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS

ACONTECE

Nos dias 14 e 16 de maio de 2024, ocorreu a primeira turma do Curso **Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde**, coordenado pelo Centro de Formação em Controle Interno - CFCI, vinculado à Coordenação de Promoção da Integridade da Controladoria Geral do Município de São Paulo. Com carga horária de 09 horas, na modalidade presencial, aconteceu na Uninove, Unidade Barra Funda, tendo como público-alvo os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS. A primeira turma teve a participação de 41 alunos.

Conteúdo Programático

1. O que é ética?

1.1. A ética no serviço público em normas e princípios.

1.2. O código de conduta funcional (decreto nº 56.130/2015).

1.3. A portaria C.G.M. nº 120/2016.

1.4. Condutas éticas e deveres do agente público.

1.5. Condutas éticas e deveres do agente público em espécie.

1.6. Ética e informação no serviço público.

1.7. Condutas vedadas.

2. Conflito de interesses.

3. Combate ao assédio moral no serviço público.

4. Combate ao assédio sexual no serviço público.

1. transparência como um direito.

2. o que é transparência em informação pública.

3. Princípios e diretrizes da lei de acesso à informação.

4. O que é um pedido de acesso à informação e como ele pode ser utilizado.

5. O serviço de informação ao cidadão e-SIC no município de São Paulo.

6. Tratamento de um pedido de acesso à informação.

7. Quesitos de qualidade para uma resposta.

1. Privacidade e proteção de dados pessoais: conceitos elementares.

1.1. O que é privacidade?

1.2. Dado pessoal enquanto dimensão da privacidade.

1.3. Evolução dos direitos à privacidade e da proteção de dados pessoais no Brasil.

2. Conceitos de dado pessoal e de dado pessoal sensível.

2.1. Quem são os titulares de dados pessoais e os agentes de tratamento?

2.2. Conceito de tratamento de dados pessoais.

3. Princípios da LGPD.

3.1. Hipóteses legais de tratamento de dados pessoais.

3.2. Direitos dos titulares.

3.3. Governança em privacidade e em proteção de dados pessoais.

3.4. Tratamento de dados pessoais pelo poder público.

3.5. Governança em privacidade e em proteção de dados pessoais na prefeitura do município de São Paulo.

4. Segurança da informação.

4.1. Desafios e perspectivas da segurança da informação.

4.2. Normas técnicas relacionadas à segurança da informação.

4.3. Casos relacionados a incidentes de segurança da informação no contexto da saúde na União Europeia e no Brasil



Certificado do Curso de um dos participantes
do curso

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Maio de 2024



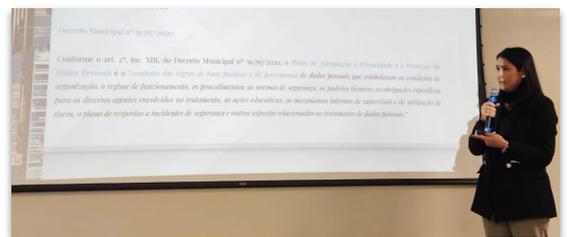
Curso "Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS"

ACONTECE

Aulas do dia 14 de maio



Aulas do dia 16 de maio



Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Elisa Tomé Rodrigues Ferreira, da Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/ Sapopemba



Equipe de Ouvidoria: Elisa, Meire e Sarah - Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/ Sapopemba

Na sessão "Fala, Ouvidor!" deste mês, a nossa convidada é a Ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde, Elisa Tomé Rodrigues Ferreira, que compartilha conosco a sua experiência.

Nascida na cidade de São Paulo, residente no bairro da Vila Alpina, Elisa tem 59 anos, é casada com Adauto, mãe da biomédica Luisa de 21 anos e do adolescente Rafael de 13 anos. Graduada pela Faculdade de Enfermagem da USP de Ribeirão Preto em 1988, desde criança gostou de ajudar e cuidar das pessoas, portanto escolher a profissão de Enfermeira foi algo natural. Seus maiores prazeres são: viajar para conhecer novos lugares e reunir-se com os amigos.

Iniciou na Secretaria Municipal da Saúde há 22 anos como enfermeira e gerente de unidade. Há 5 anos trabalha na Ouvidoria da STS Vila Prudente/Sapopemba e considera que a experiência anterior lhe deu a habilidade de compreensão das demandas, trazendo coerência nas respostas às demandas de ouvidoria. A equipe de Ouvidoria é composta por Elisa, Meire Aparecida Vinhas - AGPP e Sarah Sawaya Sacamoto Santinon - Estagiária.

Para Elisa, "a Ouvidoria proporciona a oportunidade de contribuir na melhoria da qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população e promover a transparência no setor da saúde. Trabalhar na Ouvidoria da saúde é uma forma de fazer a diferença na vida das pessoas e na qualidade da atenção à saúde."

Dentre as demandas de Ouvidoria, as solicitações de consulta nas Unidades Básicas de Saúde e reclamações sobre demora para agendamento de cirurgias, oncologia e exames, são os assuntos mais demandados na Supervisão.

A Ouvidora relembra uma demanda em que duas irmãs solicitaram auxílio ao irmão, em fila de espera para Oncologia Hematológica, com necessidade urgente de transfusão de sangue e também havia questões psiquiátricas. A Ouvidoria entrou em contato com as unidades vinculadas ao atendimento do município e conseguiu pactuar o encaminhamento para a transfusão, articulando com as instâncias superiores o agendamento para a Oncologia. A experiência demonstrou a importância da Ouvidoria como instrumento de Gestão e respeito ao direito do município.

Supervisão Técnica de Saúde - STS de Vila Prudente/Sapopemba

A Supervisão Técnica de Saúde localiza-se na região Sudeste e responde por duas subprefeituras: Vila Prudente e Sapopemba. É responsável por 54 serviços de saúde, distribuídos nos dois territórios e atende uma população de 538.896 habitantes. Há muitas diferenças no perfil entre as duas subprefeituras, sendo que Sapopemba apresenta mais carências estruturais que impactam em índices importantes para a saúde, como a mortalidade infantil, violência a crianças e adolescentes, moradias em comunidades, saneamento, entre outras.

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.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Maio 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>

