

**Divisão de Ouvidoria
do SUS**

**Rede de Ouvidorias
SUS**

**Secretaria Municipal da Saúde - SMS
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento,
Avaliação e Parcerias - SERMAP
Coordenadoria de Controle Interno - COCIN**



Relatório Gerencial Anual - 2023



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e
Parcerias – SERMAP**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação e Diagramação: Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo V. Oguchi, Adriana Fernanda Peres,
Dora Alves Guimarães e Marina Mota

Núcleo de Gestão do Conhecimento - NUG - Divisão de Ouvidoria

Rua Dr. Siqueira Campos, 176 – 5º andar – Liberdade

CEP: 01509-020 – São Paulo – SP

e-mail: ocsus@prefeitura.sp.gov.br

Fone: (11) 5461-8800

Home Page:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias SERMAP. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatório Gerencial Anual 2023 - Ano VII, nº 1, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 75p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

SUMÁRIO

SIGLÁRIO	5
APRESENTAÇÃO	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES	9
CONTEXTO ANO DE 2023	10
ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2023	13
VISÃO GERAL 2023	15
I. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2023	16
II. MEIOS DE ATENDIMENTO	19
III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA	22
1. SOLICITAÇÕES	24
2. RECLAMAÇÕES	25
3. ELOGIOS	26
4. DENÚNCIAS	27
5. INFORMAÇÕES	28
6. SUGESTÕES	29
IV. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS	30
V. RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS	50
VI. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC	54
VII. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS EM 2023	57
VIII. RETROSPECTIVA 2023	59
IX. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	61

SIGLÁRIO

ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASPLAN	Assessoria de Planejamento
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CACAC	Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar
CAH	Coordenadoria de Assistência Hospitalar
CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CEINFO	Coordenação de Epidemiologia e Informação
CFCI	Centro de Formação de Controle Interno
CFO	Coordenadoria de Finanças e Orçamento
CGM	Controladoria Geral do Município
CMAI	Comissão Municipal de Acesso à Informação
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
COGEP	Coordenadoria de Gestão de Pessoas
COJUR	Coordenadoria Jurídica
COSEMS	Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
PAQ	Programa de Avaliação da Qualidade
PMSP	Prefeitura Municipal de São Paulo
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEABEVS	Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde
SEAH	Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar
SEGA	Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
SEI	Serviço Eletrônico de Informação
SERMAP	Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
SP	São Paulo
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UCP	Unidade de Coordenação de Projetos

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria do SUS da Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidorias do SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS.

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) segue legislações de âmbito municipal e federal. Atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de

exercício de cidadania, instrumento de gestão e participação social.

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 confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Esse 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.



Bases Legais:

Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020 Art. 104

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020>

Portaria 166 de 15/04/2021

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

A estrutura da Divisão de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. Está ligada à Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) e pertence à

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Tem as seguintes atribuições:

- I – Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II – Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de

ouvidoria em saúde em âmbito municipal;

III – Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

IV – Coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;

V – Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;

VI - Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;

VII - Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

Está fundamentado na Portaria SMS nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os

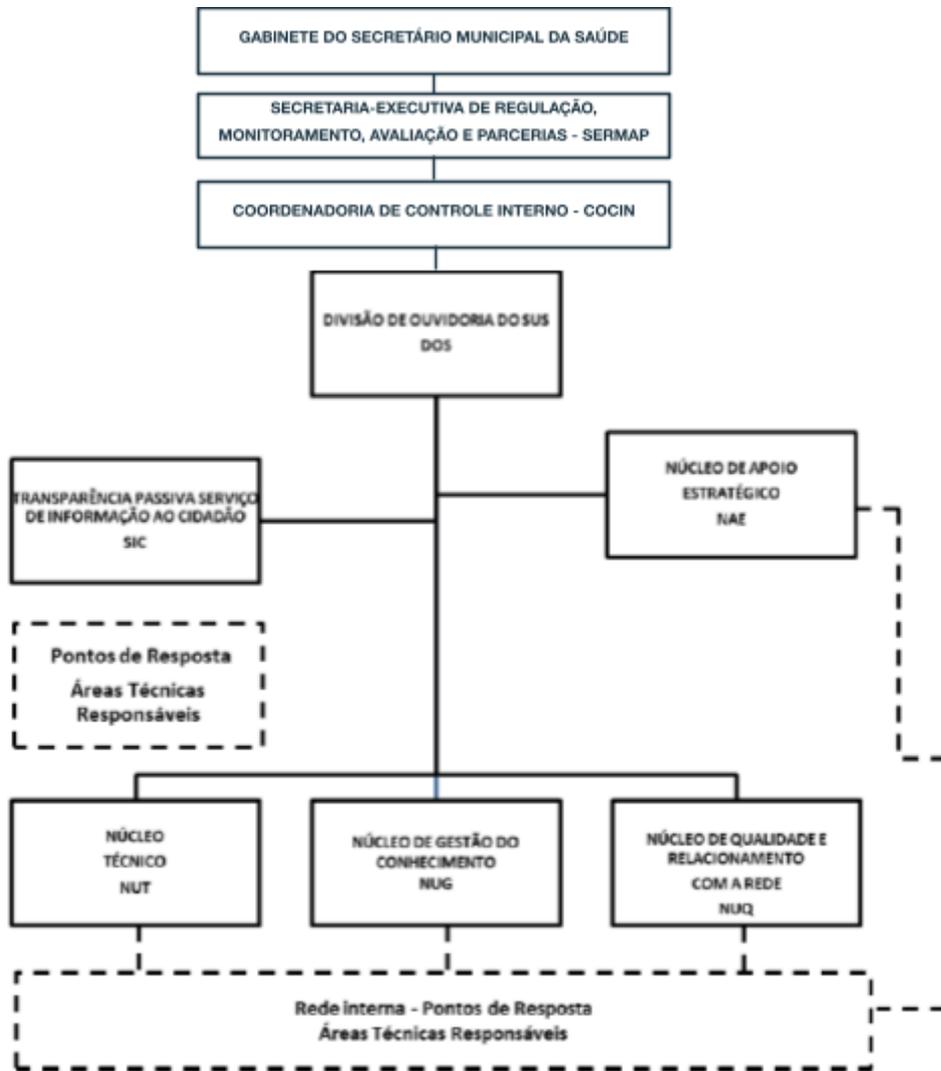
procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde. Esta portaria define que as atividades da Rede de Ouvidorias SUS são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- b) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas;
- c) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- d) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- e) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- f) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados.

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo é composta por uma rede interna e uma rede externa, sendo a Divisão de Ouvidoria do SUS a instância gestora, atuando como referência técnico-administrativa desta Rede.



ESTRUTURA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO



REDE DE OUVIDORIAS SUS 59 unidades de ouvidorias descentralizadas:

6 Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS
27 Supervisões Técnicas de Saúde - STS
24 Ouvidorias da Rede Hospitalar

Ouvidoria HSPM
Ouvidoria SAMU
Central SP156 *



**Canal de comunicação entre a população e a PMSP, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, sendo que a Divisão de Ouvidoria fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento desta central no que tange ao acolhimento das manifestações dos munícipes sobre assuntos relacionados ao SUS.*

MISSÃO, VISÃO E VALORES

REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.



VISÃO

Ser referência de Qualidade em Ouvidorias Públicas de Saúde e Transparência Passiva, fortalecer o acolhimento nas ouvidorias locais, orientar o cidadão na busca de seus direitos e deveres e legitimar a Ouvidoria como ferramenta de gestão.

VALORES

- Ética;
- Confidencialidade;
- Transparência;
- Integração;
- Trabalho em Rede;
- Padronização de processos;
- Respeito ao cidadão, às diretrizes do SUS e aos princípios da administração pública.



CONTEXTO ANO DE 2023

A Divisão de Ouvidoria do SUS lança a quarta edição do **Relatório Gerencial Anual da Rede de Ouvidorias**, que em complemento ao **Relatório Gerencial Semestral e o Boletim Ouvidoria em Dados** com suas edições mensais, traz luz às informações coletadas pelo sistema informatizado de registro de demandas de Ouvidoria - Sistema OuvidorSUS e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, o que permite a reflexão e ações de melhoria em prol dos usuários do SUS, podendo ser bússola das necessidades de saúde que a cidade precisa priorizar e os possíveis caminhos a serem seguidos.

Os últimos quatro anos foram de muita pressão sobre o sistema de saúde brasileiro. A emergência da COVID-19 causou uma necessidade de enfrentamento da crise sanitária imediata, com o conseqüente acúmulo de outras demandas referentes às condições crônicas e demais agravos e necessidades de saúde que foram se somando ao longo desse período. Houve sobrecarga do sistema de saúde por conta do aumento dos atendimentos, internações e óbitos que repercutiram no funcionamento de rotina das unidades de saúde.

O ano de 2023 foi marcado por desafios, mas trouxe também oportunidades e diversos aprendizados. A pandemia expôs as fragilidades, mas também deixou evidente a capacidade de resposta dos sistemas de saúde do mundo todo.

Analisando-se as demandas de Ouvidoria e de pedidos de informação, percebe-se que, na percepção do usuário, há uma barreira evidente do acesso à saúde e estruturação da rede

assistencial. Os pontos de maior necessidade da população, pela ótica dos usuários, referem-se à marcação de consultas, realização de exames e cirurgias. Nos registros das manifestações de ouvidoria, estes aspectos evidenciam-se no crescente número de solicitações referentes ao assunto 'Assistência à Saúde', que, conforme a tipificação utilizada pelo Sistema OuvidorSUS, engloba predominantemente a demanda por consultas, atendimentos e tratamentos, além de solicitações relativas a cirurgias e diagnósticos.

A saúde segue enfrentando desafios sazonais. Um dos destaques no ano de 2023, discutido em fóruns científicos e nas esferas de gestão na saúde, foram as mudanças climáticas e os impactos dessas na área da saúde, em especial do SUS. É sabido que esses fenômenos interferem na saúde, podendo influenciar na propagação de vetores, na qualidade das águas e na produção de alimentos, além de contribuir para a poluição do ar. As doenças mais sensíveis a essas mudanças são as infecciosas, as respiratórias, as síndromes gripais, a dengue, entre outras. O aumento do número de casos de dengue ao longo de 2023, preocupa as autoridades, que antevêm que pode haver uma epidemia em alguns estados no próximo ano. Possivelmente esses agravos podem ter impactado nas solicitações registradas na Rede de Ouvidorias do SUS.

Com o arrefecimento da pandemia, evidenciou-se que a Secretaria Municipal da Saúde buscou desenvolver estratégias para orientar e organizar a rede de atenção à saúde de modo a retomar as características de atendimento que lhe são inerentes e a

responder às necessidades de saúde da população oriundas da pandemia ou represadas no transcorrer desta, com objetivo de fortalecimento, monitoramento, avaliação e qualificação da assistência à saúde. Uma dessas estratégias foi o processo de Acreditação pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, voltado às unidades básicas de saúde.

Somadas a isso, a necessidade de inovação e novas tecnologias que tornem mais transparentes as disponibilidades e indisponibilidades do sistema de saúde, seguidas de mais medicamentos e produtos viabilizados pelo SUS, resumem os principais desafios que o setor enfrentou em 2023 e continua enfrentando, não só no âmbito municipal.

A pasta da Saúde vem trabalhando para estruturar e avançar na telessaúde e utilização de ferramentas tecnológicas na saúde pública. Vê-se que não dá para falar de saúde sem tecnologia, e a Divisão de Ouvidoria está em busca de inovação para tornar seus processos mais ágeis e transparentes, utilizando-se de comunicação visual própria para dar mais visibilidade às estratégias e fomentar a divulgação de seus resultados por meio de instrumentos de gestão publicizados nos canais eletrônicos. Com a pressão exercida pela emergência sanitária, o uso de tecnologias foi impulsionado e mostra-se como uma importante ferramenta para a garantia do acesso à saúde, que pouco a pouco chega também à saúde pública. Na Rede de Ouvidorias, isso também se reflete. O canal denominado Formulário *WEB* passa a ser entendido como uma opção para o registro de demandas de ouvidoria pela internet, mas ainda precisa ser mais divulgado e melhor formatado para facilitar o acesso dos

usuários. A Divisão de Ouvidoria vem se empenhando para utilizar sua expertise a fim de propor, formatar e implantar um sistema informatizado que atenda melhor suas especificidades e a magnitude da rede de saúde que representa.

A Divisão de Ouvidoria busca melhorias e aprendizados por meio de troca de experiências com outras organizações e realidades diversas. Para tanto, entre muitas outras intersecções, participou de dois grande eventos: o **36º Congresso de Secretários de Saúde Municipais de Saúde do Estado de São Paulo - COSEMS**, que ocorreu em março na cidade de São Pedro - SP, durante o qual participou da 19ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios com a exposição de 5 trabalhos relatando aspectos da realidade do trabalho. Em Novembro, participou do **XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman** ocorrido em Brasília, quando teve oportunidade de trocar experiências com ouvidorias públicas e privadas de diversas áreas de todo o Brasil.

O atendimento é parte fundamental no acolhimento ao paciente que procura a Rede de Ouvidorias para se manifestar, principalmente de modo presencial. A experiência do paciente deve ser considerada em diversos pontos de contato com a instituição, sendo fundamental o tratamento de forma respeitosa, acolhedora e empática, ao longo de toda a jornada do paciente. Com o aumento da conscientização dos pacientes sobre a importância de sua própria saúde e de seus direitos, a crescente utilização dos canais de Ouvidoria no ano de 2023 pode ser um reflexo desse maior protagonismo e engajamento. A especialização das equipes de ouvidoria, proporcionada por iniciativas da Divisão de Ouvidoria

por meio de capacitações pontuais e do **MBA em Gestão Estratégica em Ouvidorias Pública e Privada**, promoveu atualização e contato com novas ferramentas e habilidades para acolhimento ao usuário. O incentivo ao trabalho em rede, aproximando a instância gestora da Ouvidoria com os territórios e áreas técnicas de SMS também são estratégias para fortalecimento do reconhecimento do papel da Ouvidoria.

A qualificação na inserção dos dados e na qualidade das respostas tem sido ênfase na gestão da Rede de Ouvidorias, com o desenvolvimento e disseminação de ferramentas específicas. O processo de **Acreditação de Ouvidorias do SUS no Brasil** em que a Rede de Ouvidorias está engajada também caminha no sentido da qualificação dos processos de trabalho. Em dezembro de 2023, em cerimônia ocorrida na sede da Secretaria Municipal da Saúde, a Divisão de Ouvidoria recebeu o referendo sobre o processo de acreditação, com o recebimento da **Placa e do Certificado da Acreditação** conferido pela Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ. Este processo será replicado nas unidades de ouvidoria da Rede em 2024.

O olhar sobre os **elogios** tecidos pelos usuários, transformado em 2023 no **Programa Gente que faz o SUS** que valoriza os trabalhadores das unidades de saúde é um exemplo dos desdobramentos possíveis diante da análise dos dados registrados.

Outro desafio da Rede de Ouvidorias e do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS é caminhar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) já que a segurança dos dados sensíveis tem sido um tema cada vez

mais importante para a área da saúde. É essencial observar e proteger cada informação fornecida pelo paciente ao longo de sua jornada de cuidado, e a aplicação adequada da lei nesse contexto busca prevenir danos e consequências legais, tanto para o titular dos dados quanto para a instituição responsável pela sua confidencialidade, trazendo como benefício secundário o reforço da confiança dos usuários.

Todas essas questões nos fazem seguir com foco no avanço na atenção às necessidades dos usuários, buscando sistemas internos e externos integrados, automatização de processos, decisões baseadas em dados, implantação de tecnologias e tudo que proporcione uma experiência centrada no paciente onde as informações são compartilhadas digitalmente, facilitando o acompanhamento, encaminhamento e a análise de demandas dos usuários, otimizando a rotina dos profissionais envolvidos, sem perder de vista o contato humano entre esta Divisão de Ouvidoria e suas unidades da Rede de Ouvidorias e pontos de resposta, e destes com os usuários.

Essas reflexões reforçam a importância de valorizar a Ouvidoria como espaço de participação da população, uma forma de exercer a cidadania ativa, em busca do acesso oportuno à saúde, buscando a qualidade e o respeito nas interações por meio dos canais disponíveis para os registros das demandas, com foco no respeito, empatia e busca de efetividade diante das demandas apresentadas.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria – SMS
– São Paulo

ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2023

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Serão demonstrados os resultados dos atendimentos recebidos na Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde.

A partir da edição anual de 2022¹, apresentamos novo formato, trazendo as principais informações e com indicação de **links** que remetem a dados mais detalhados.

Outra forma de ter acesso aos dados da Rede de Ouvidorias é por meio do **Boletim Ouvidoria em Dados** que, de forma concisa, traz mensalmente e em consolidado anual os dados gerais, por Coordenadorias de Saúde, Rede Hospitalar, SAMU e HSPM e os números do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), além dos principais acontecimentos do mês. ²

¹ Relatório Anual Divisão de Ouvidoria PMSP SMS - 2022 disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/2022_RELATORIO_ANUAL_DIVISAO_OUVIDORIA_SMS_29_8_2023.pdf

² Boletim Ouvidoria em Dados, disponível em <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



Boletim mensal



Boletim anual - Retrospectiva 2023



Para acompanhar todas as edições do Boletim Ouvidoria em Dados acesse:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

VISÃO GERAL 2023

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde da cidade de São Paulo é responsável por fazer a gestão de dados da Rede de Ouvidorias SUS registrados por meio dos canais oficiais disponíveis, bem como dos dados inseridos no Sistema de Informação ao Cidadão referentes à pasta da Saúde.

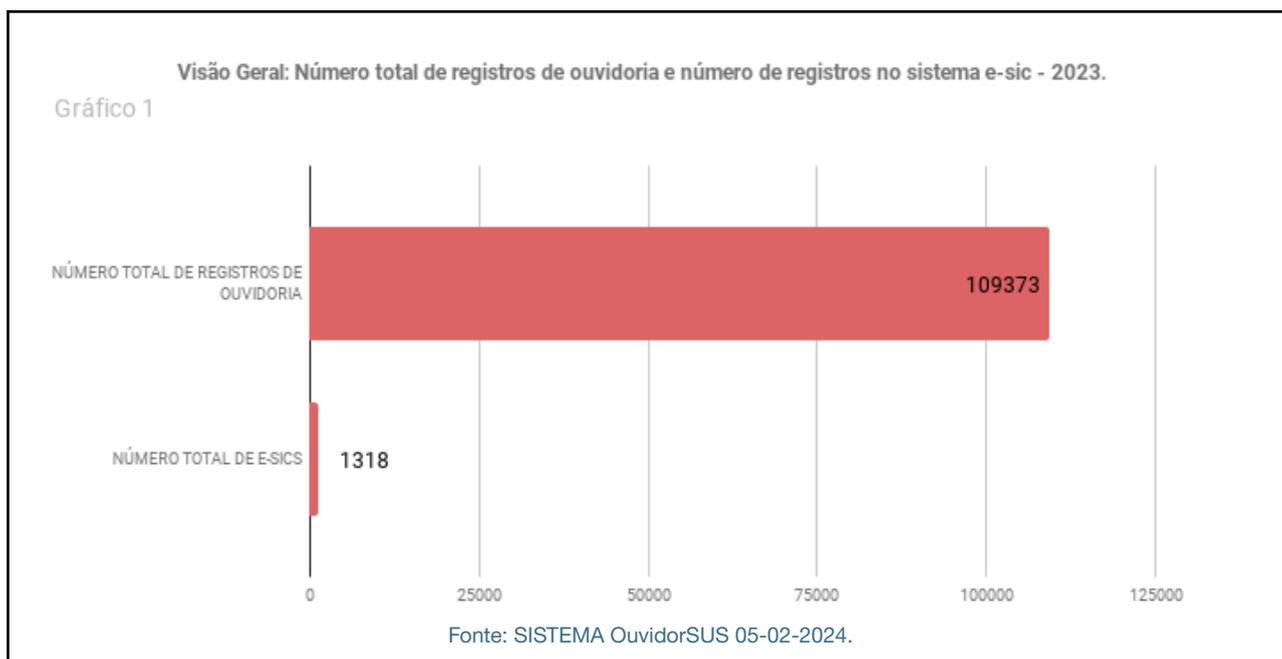
Considerando **somente a esfera municipal, no ano de 2023**, o número de **pedidos de informação** foi de **1.318** e **108.942 registros de ouvidoria**.

No ano de **2022**, os registros de e-SIC foram de **1.478** e os de ouvidoria **84.746**. Diante desses números, comparando 2022 com 2023, percebe-se ligeira queda nos pedidos de informação e aumento expressivo nos registros de ouvidoria, correspondendo a 24.627 (29,05%) de acréscimo. Este aumento pode em parte ser reflexo da campanha sobre os

meios de acesso à Rede de Ouvidoria iniciada em 2022, significando maior participação social.

Somados, no ano de 2023 os registros de ouvidoria e de e-SIC totalizaram 110.691 registros. Embora de ordens distintas e atendendo a diferentes legislações, fluxos e necessidades da população, esse montante demonstra o crescente acesso a sistemas que permitem ao cidadão a busca efetiva de seus direitos à saúde e fortalecem a participação social e a transparência.

Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o **Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS - extraídos dia 05/02/2024**. Os dados relativos ao **Serviço de Informação ao Cidadão** foram extraídos do **sistema e-SIC** e do **Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS** extraídos dia **28/05/2023**.



I. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2023

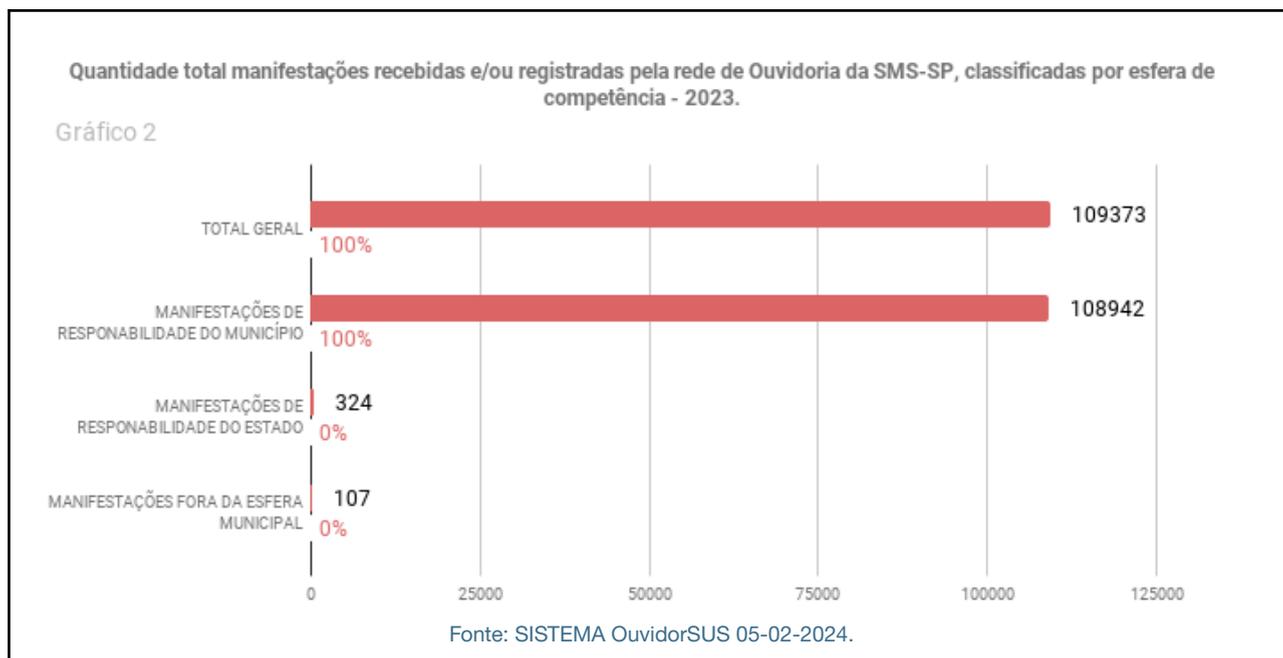
Na análise inicial das manifestações foram consideradas **todas** as manifestações registradas e encaminhadas pelos canais da Rede de Ouvidorias. Assim, nos gráficos 2 e 3 estão representados os números **totais** das manifestações registradas no sistema informatizado, classificadas por esfera de competência e meio de atendimento.

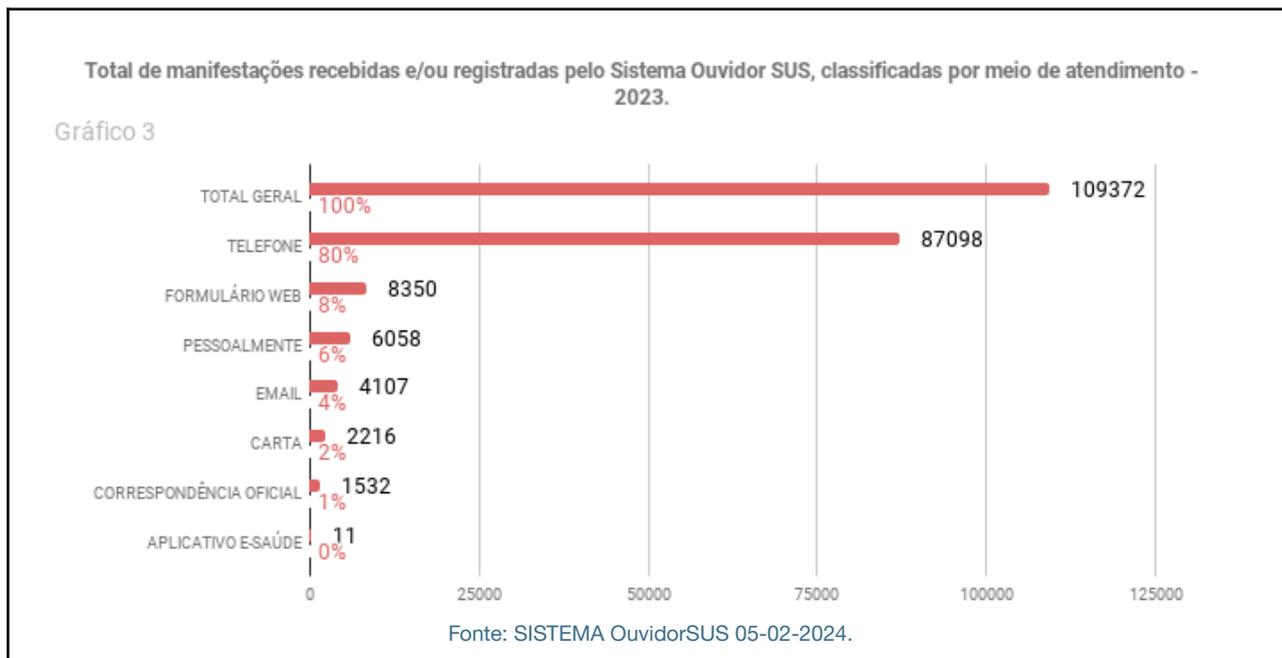
No ano de 2023, o total foi de **109.373 registros**, com **média mensal** de **9.114** registros.

Comparando com o ano de 2022, quando foram **registrados** total de 91.835 manifestações, com média mensal de 7.653 registros, observando-se aumento de 19%. Salienta-se que a metodologia de análise do Banco de Dados foi alterada em 2023,

para tornar o processo mais assertivo quanto aos indicadores de qualidade dos territórios. Considerando as demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral do SUS por meio do telefone 136 que não apresentam estabelecimento comercial, (identificação da unidade de saúde) a análise é feita considerando as tratativas por unidade.

Além disso, a implantação do **Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ)** criado pela Divisão de Ouvidoria do SUS permite a análise qualitativa da inserção das demandas e das respectivas respostas em toda a Rede de Ouvidorias, viabilizando a correção de fluxos, classificações, tipificações e identificação, visando tornar os dados o mais fidedignos possível.





*Uma demanda foi registrada sem especificar meio de atendimento

Para permitir melhor análise das manifestações, serão considerados a partir deste ponto do Relatório os dados referentes exclusivamente às **unidades municipais**.

No sistema, em **2023**, do total de **109.373** manifestações, foram registradas 108.942 (**99,6%**) referentes especificamente à **esfera municipal**. Foram registradas **324** (0,3%) demandas de responsabilidade da **esfera estadual** que foram reencaminhadas para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde, bem menos do que foi necessário redirecionar em 2022, quando foram registradas **547** demandas da esfera estadual, demonstrando êxito nos esforços de melhoria na qualidade de inserção da demanda. Foram

detectadas outras **107** manifestações fora da esfera municipal.

Dentro dessas manifestações do âmbito municipal, no período estão contabilizadas 1902 manifestações referentes a serviços conveniados, as quais são enviadas para a Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC.

Quanto aos principais meios de atendimento utilizados, do total de registros de 2023, 80% foram realizados por telefone, 8% pelo formulário web e 6% pessoalmente. Comparando-se com os dados de 2022, cresceu a proporção de manifestações registradas por telefone (71%) e decresceram por formulário web (11%) e pessoalmente (7%).

PÁGINA ELETRÔNICA DA DIVISÃO DE OUVIDORIA

ORGANIZAÇÃO	<p>REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO Secretaria Municipal da Saúde 10:32 19/07/2024 Q</p>  <p>A Ouvidoria SUS do Município de São Paulo é o espaço de interação do cidadão com a administração pública, através de suas manifestações (sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios) de forma célere, responsável e ética.</p> <p>Nosso compromisso é com a construção de um padrão de atenção através da escuta humanizada, reforçando a participação popular e o controle social para o fortalecimento da gestão participativa do SUS.</p> <p>Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo: uma estratégia democrática e participativa de compromisso ético, que permite avaliar e monitorar as políticas públicas de saúde, buscando relações dialógicas e transparentes.</p> <p>ATENÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> - A Ouvidoria não recebe currículos para ingresso nos serviços de saúde municipais. Para saber sobre pesquisas, estágios e voluntariado na Saúde acesse a página que contém essas informações. - A Ouvidoria não recebe solicitações referentes à Limpeza Urbana, corte de árvore etc. - Consulte sobre Vigilância em Saúde.
Quem é quem	
Coordenadorias de Saúde	
Supervisões de Saúde	
Estabelecimentos e Serviços de Saúde	
Missão, Visão e Valores	
AGENDA DO SECRETÁRIO	
OUVIDORIA	
ATA DE REGISTRO DE PREÇO	
ATENÇÃO BÁSICA	
ATENÇÃO ESPECIALIZADA	
BIBLIOTECA DE SAÚDE	
ESCOLA MUNICIPAL DE SAÚDE - EMS	
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE (CNE/S)	
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS	
CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE	
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO	
COORDENADORIA DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	
INFECÇÕES SEXUALMENTE TRANSMISSÍVEIS - IST/AIDS	
EDITAIS / CONSULTA PÚBLICA	
EMERGÊNCIA 192	
EPIDEMIOLOGIA E INFORMAÇÃO - CEINFO	
GESTÃO DE PESSOAS	
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	
JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE	
LEGISLAÇÃO	
LICITAÇÕES	
MANUAIS DE IDENTIDADE VISUAL	
PACIENTES NÃO IDENTIFICADOS NA REDE MUNICIPAL	
PLANEJAMENTO EM SAÚDE	
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	

Fale com a Ouvidoria



Orientações



Publicações e trabalhos



Relatórios Gerenciais Rede de Ouvidorias SUS



Legislação



Relatórios do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC | SMS



Boletim Ouvidoria em Dados



Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria SUS



- Informações gerais**
Fale com a Ouvidoria
Publicações
Relatórios Gerenciais Rede de Ouvidorias SUS
Legislação
Relatórios e-SIC/SMS
Boletim Ouvidoria em Dados
Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria SUS

II. MEIOS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal da Saúde - SMS - conta com mais de 1.400 colaboradores envolvidos no registro, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos registradas na Rede de Ouvidorias SUS, resultando em relatórios gerenciais com base nos dados das demandas.

A divulgação dos **canais oficiais** de registro vem sendo amplamente realizada por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), para utilização por todas as unidades.

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo?

TELEFONE
156

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

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e verifique os endereços das unidades de ouvidoria SUS do município de SP.

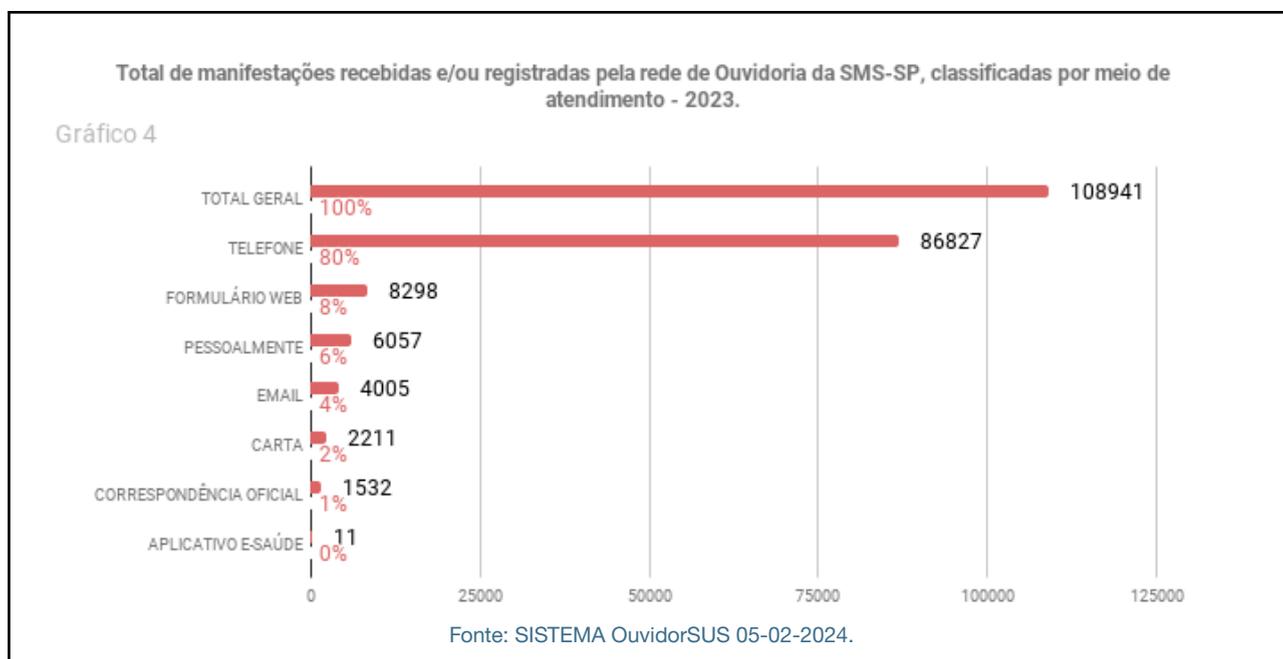
SUS REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

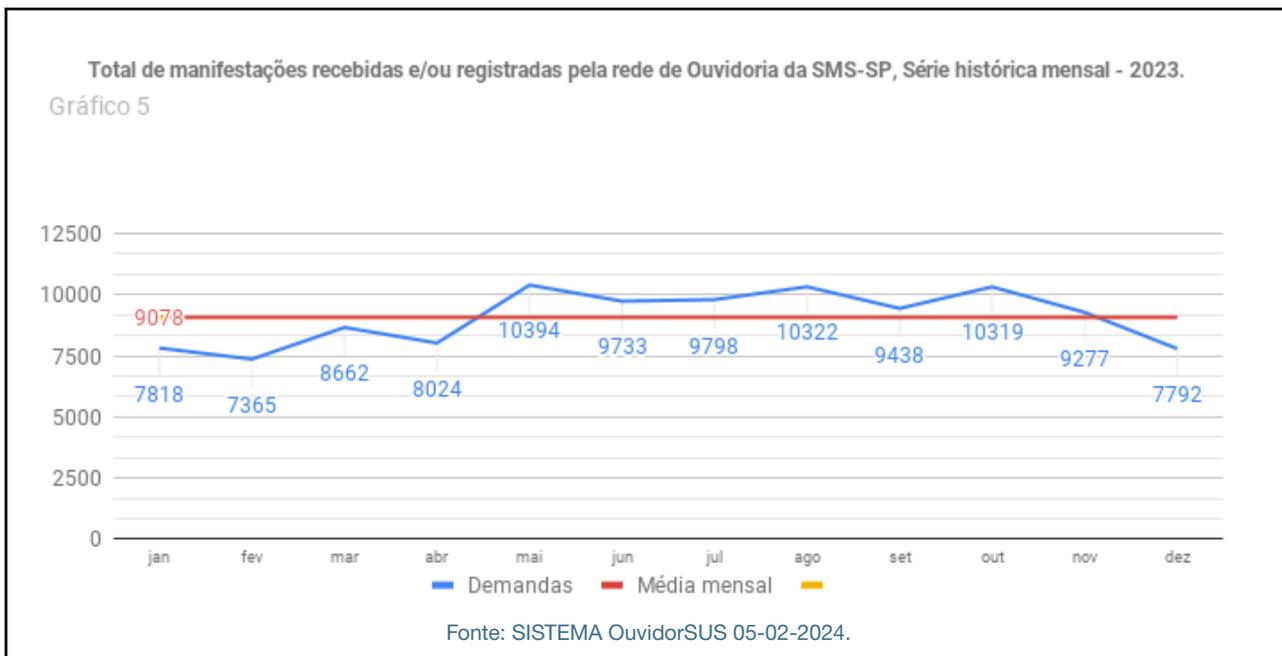
Considerando as manifestações da **esfera municipal**, o comportamento é bastante semelhante ao exposto sobre os dados totais. O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico SP 156**, que funciona 24 horas/dia para registro de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e informações, com **86.827 manifestações** ou **80%** do total. No ano de **2022**, **71%** do total das demandas foram registradas por telefone, demonstrando crescimento deste meio de atendimento.

Em segundo lugar, o meio digital pelo **formulário web** figura com **8.298 (8%)** registros, sendo **7.840 (9%)** em 2022.

O atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou maior oscilação no período entre 2019 e 2023: de 9% em 2019 para 4% no ano de 2020, ano do início da pandemia, passando para 5% em 2021, 7% em 2022 e 6 % no ano de 2023.

Os canais oficiais maciçamente divulgados são telefone, formulário web e pessoalmente, por serem as manifestações registradas diretamente no sistema OuvidorSUS, o que facilita o registro e fluxos das demandas de modo mais assertivo. Portanto, a utilização dos demais meios, como e-mail, carta, correspondência oficial e aplicativo e-SaúdeSP permanece baixa, por não serem incentivados como meios preferenciais.

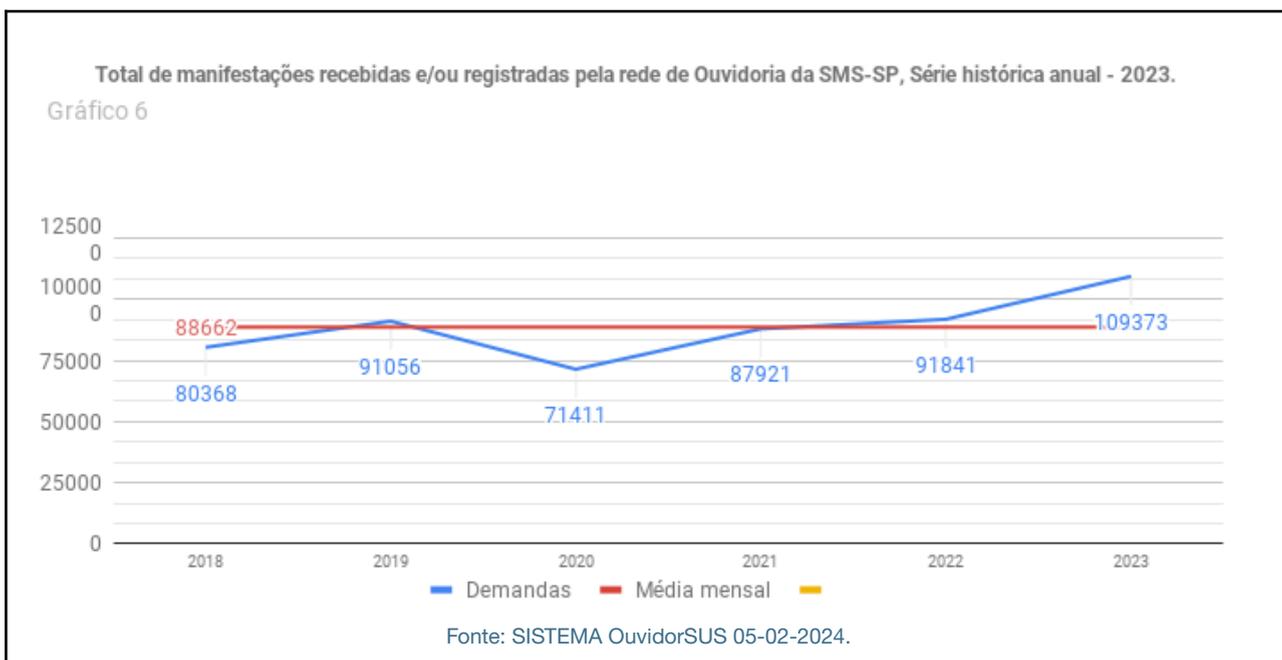




A **média mensal** do número de atendimentos em 2023 foi de **9.078**. No mesmo período de **2022**, a média mensal foi de 7.062 registros, ou seja, um acréscimo mensal de 2.016 demandas em média.

Na **série histórica** dos últimos 6 anos, percebe-se que em 2020, primeiro ano da pandemia, os registros recebidos

pela Rede de Ouvidorias decaíram, voltando a crescer em 2021, continuando a tendência de alta em 2022 e 2023. A retomada dos serviços de saúde, bem como as campanhas de divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria podem contribuir para essa tendência.



III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:



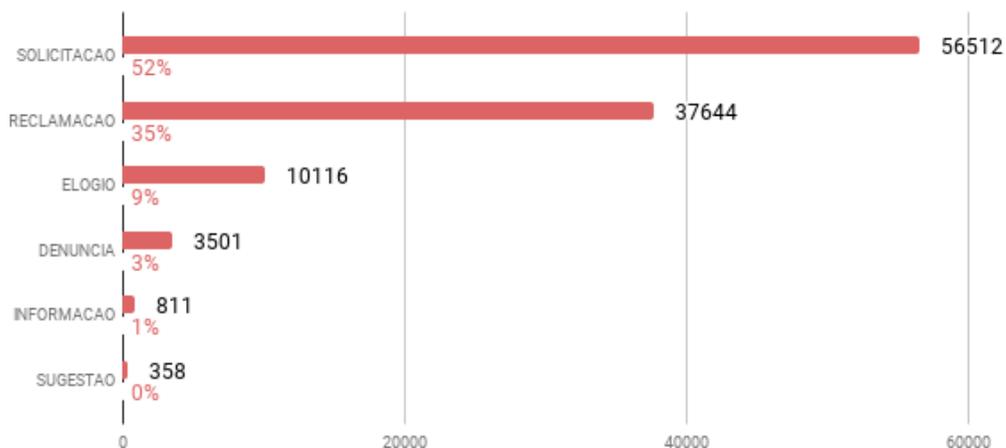
Serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada tipologia. Aqueles que não atingem uma quantidade/porcentagem expressiva serão agrupados em “demais manifestações”. A denominação “outros” constará quando esta for uma das opções da tipificação. **Para maior detalhamento sobre cada tipologia, será indicado link que remeterá a um conjunto de tabelas e gráficos que permitirão melhor análise por parte das áreas técnicas.**

TIPIFICAÇÃO:

A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da Ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto e subassunto. Para tal propósito, a Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual de tipificação que possibilita capacitar técnicos para o desempenho dessa atividade. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. A precisão da tipificação é fundamental para que a Ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão. (Portaria 166/2021)

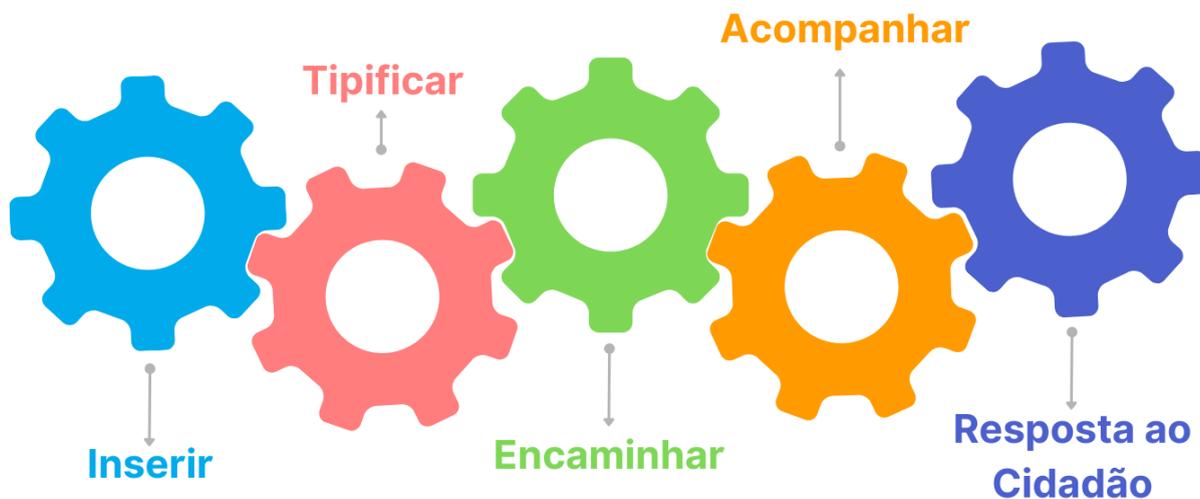


Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 2023.
Gráfico 7



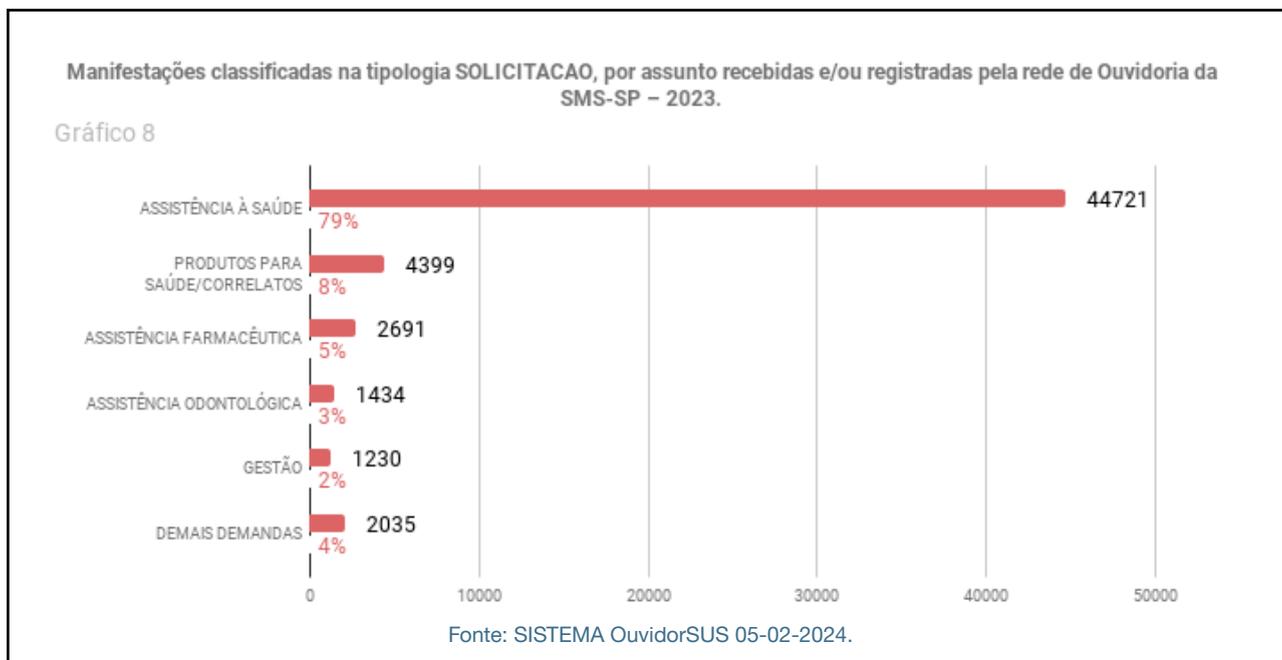
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 05-02-2024.

ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS



1. SOLICITAÇÕES

As **56.512 solicitações** registradas em **2023** correspondem a **52 % do total**. Em **2022** corresponderam a 40.088 solicitações, 47% do total.



Predominam nessa tipologia o assunto **Assistência à Saúde (79%)**, sendo que as principais **Solicitações** referem-se a consultas/atendimentos/tratamentos (62%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por cirurgia (17%), e diagnósticos (15%).



SOLICITAÇÃO:

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.



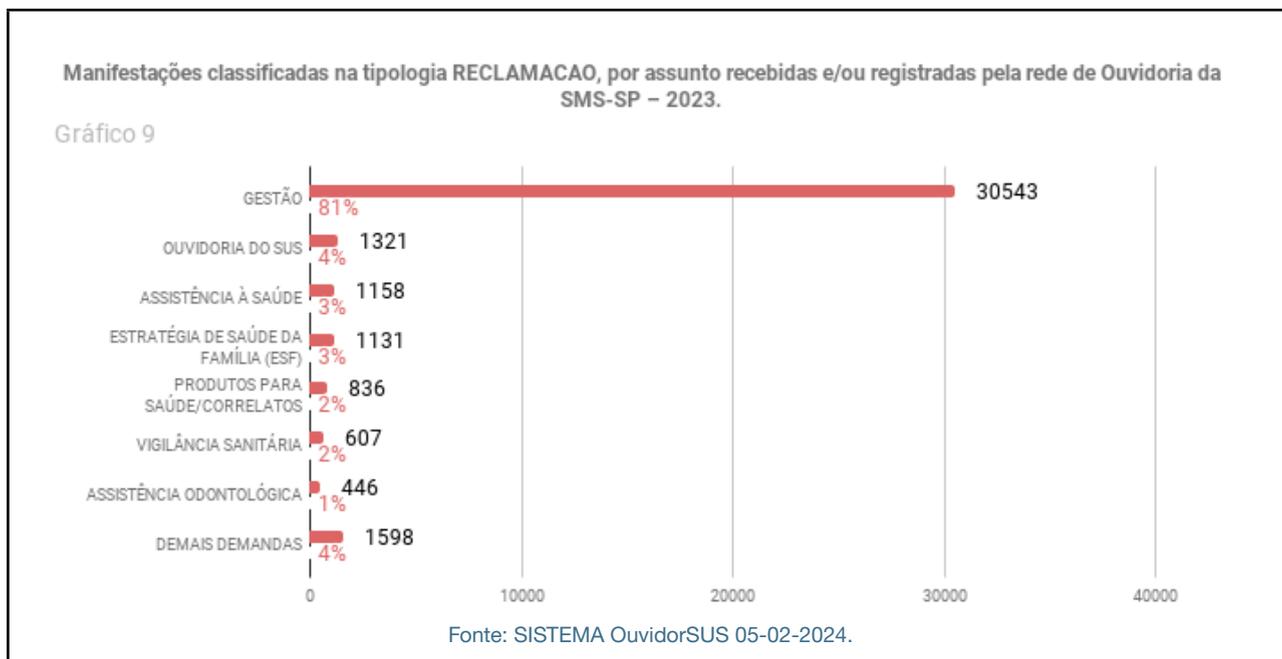
SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **SOLICITAÇÃO**:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1duMoaBvI5JTis_U2VQBnOsdqiVOwXyjCrjXYCcKcbC4/pubhtml#

2. RECLAMAÇÕES

As **37.644 Reclamações** registradas no período correspondem a **35% do total**. Em **2022** corresponderam a 32.199, 38% do total.



As reclamações concentram-se no assunto **Gestão (81%)**. Neste assunto, **49%** são relativas a **Estabelecimentos de Saúde** e **46%** a **Recursos Humanos**, bastante semelhante a 2022, quando 83% das reclamações foram sobre o assunto Gestão, e destes, 48% foram sobre Estabelecimentos de Saúde.



RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como: A não prestação de um serviço público de saúde; Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde; Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.



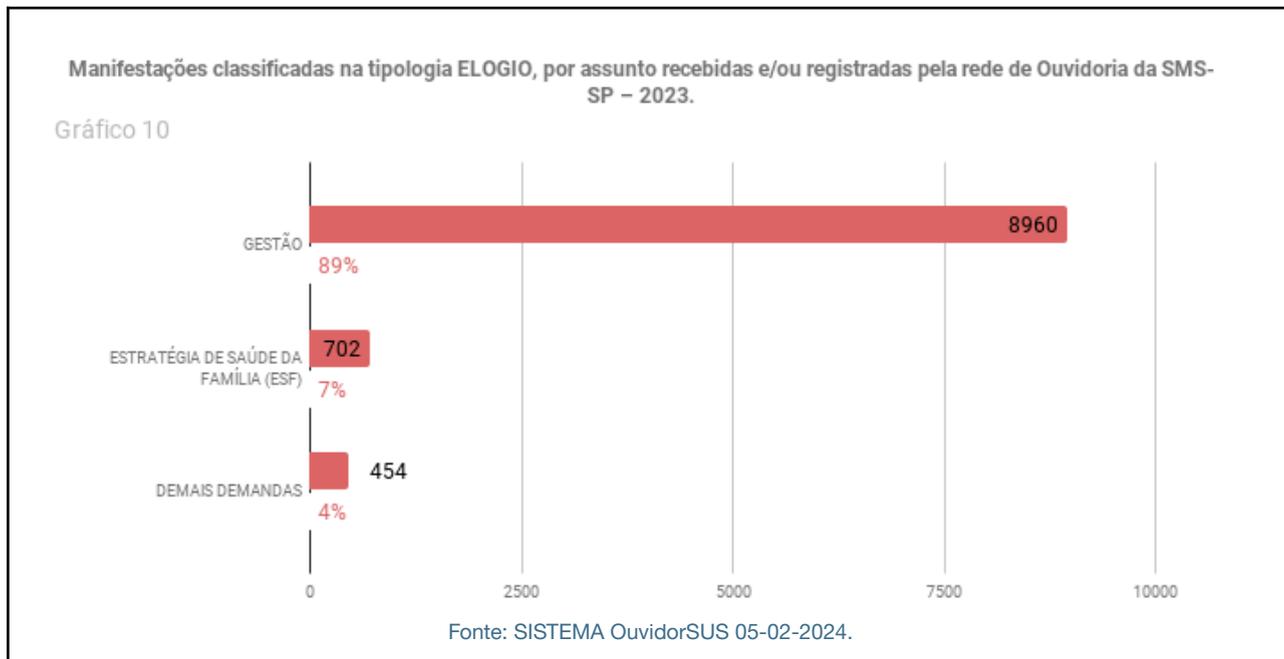
SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba RECLAMAÇÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1duMoaBvI5JTis_U2VQBnOsdqiVowXyjCrjXYCckcbC4/pubhtml#

3. ELOGIOS

Foram registrados **10.116 elogios no ano de 2023**, correspondendo a **9% do total**. Deste montante, 89% são referentes ao assunto Gestão. Em 2022, foram registrados 8.732 elogios (10% do total).



Considerando-se o número expressivo de elogios, em 2022 iniciou-se trabalho de melhor apuração dessas manifestações, a fim de utilizar esse dado para valorização do profissional trabalhador do SUS. Em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas COGEP/Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho, foi criado o **Selo Gente que faz o SUS**, iniciativa que tornou-se um Programa a partir de 2023.



ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde



Boletim Conecta | Edição 108 | 31 de outubro de 2022

SMS lança selo "Gente que faz o SUS" em homenagem a servidores da rede

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep) e da Divisão de Ouvidoria, lança o "Selo gente que faz o SUS", um reconhecimento às equipes que recebem elogios na rede de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. "Queremos agradecer e motivar nossos profissionais que se dedicam ao SUS e ajudam a transformar a realidade das pessoas com o melhor serviço possível. Graças ao empenho de todos, temos uma rede acolhedora e inovadora", afirma o secretário municipal da Saúde, Luiz Carlos Zamarco.

Elogios passaram a ser reconhecidos oficialmente

Entre janeiro e setembro de 2022, foram 69.277 os registros feitos por cidadãos no sistema, sendo 6.433 elogios a profissionais, equipes e unidades de saúde, o que corresponde a 9,3% do total recebido no período. No mês de setembro, a Ouvidoria da

SMS analisou 870 protocolos dessa origem, desdobrados em 2.044 menções a 296 equipes de saúde e 1.341 profissionais, que receberam o certificado digital pelas unidades de recursos humanos. Essa certificação deverá ser periódica, de acordo com a Cogep e a Ouvidoria.

Para a diretora de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho (DCCVT), Cristiane Vieira da Paixão, o selo "além de dar visibilidade aos profissionais do SUS, é uma maneira de reafirmar o compromisso da secretaria com a qualidade e a resolutividade dos diferentes serviços prestados".

Rosaline Jacky Freitas Faria, que gerencia o trabalho de 64 unidades de ouvidoria

descentralizadas na cidade, argumenta que "o elogio é um sinal de que o trabalho está sendo realizado da maneira correta e que é importante que a população continue a registrar não só para essa finalidade, mas também para fazer sugestões, denúncias e reclamações."

Selo "Gente que faz o SUS" Ouvidoria Positiva - 2022

COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS, SAÚDE E BEM-ESTAR DA CIDADE DE SÃO PAULO

SAIBA MAIS:

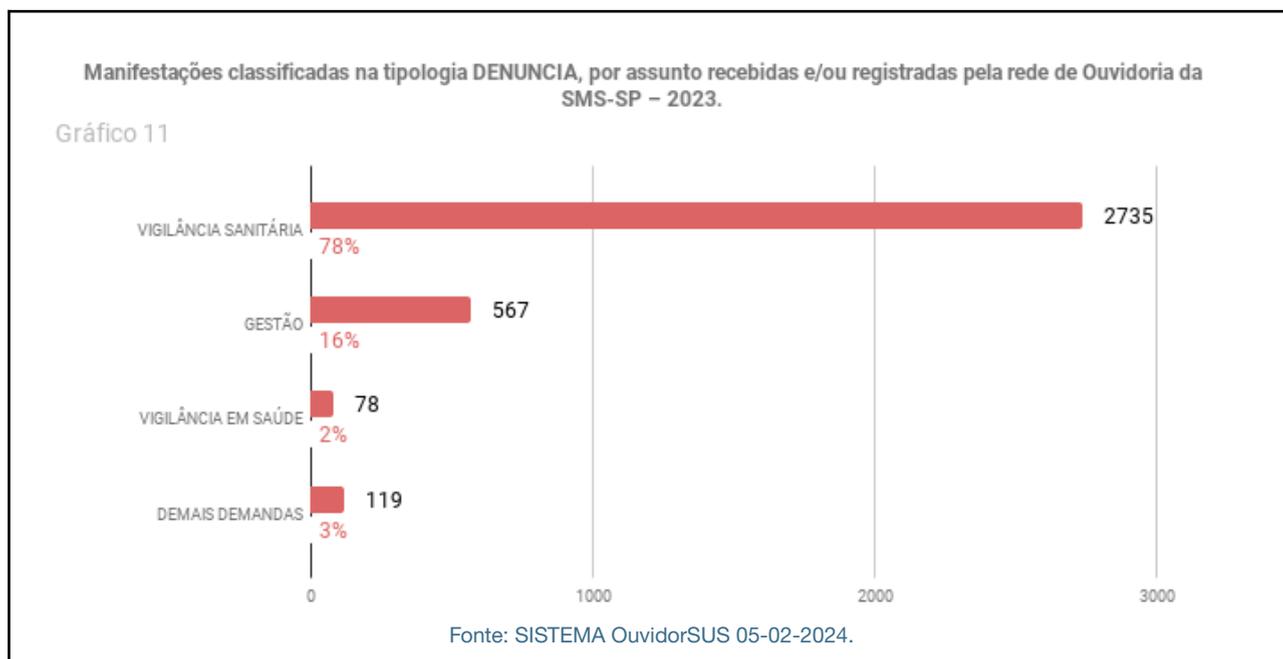
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **ELOGIO**:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1duMoaBvI5JTiS_U2VQBnOsdqiVOWxyjCrjXYCcKcbC4/pubhtml#

4. DENÚNCIAS

As **denúncias** continuaram a decrescer, passando de 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020 para 4.316 (6%) em 2021, passando a 2.680 em 2022 (3%), mantendo-se nessa proporção **no ano de 2023,**

com 3.501 (3%). Dentre as denúncias registradas, **78%** correspondem ao assunto **Vigilância Sanitária** e **16%** ao assunto Gestão. No ano de 2022, essas proporções foram 67% e 23%.



DENÚNCIA:

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.



SAIBA MAIS:

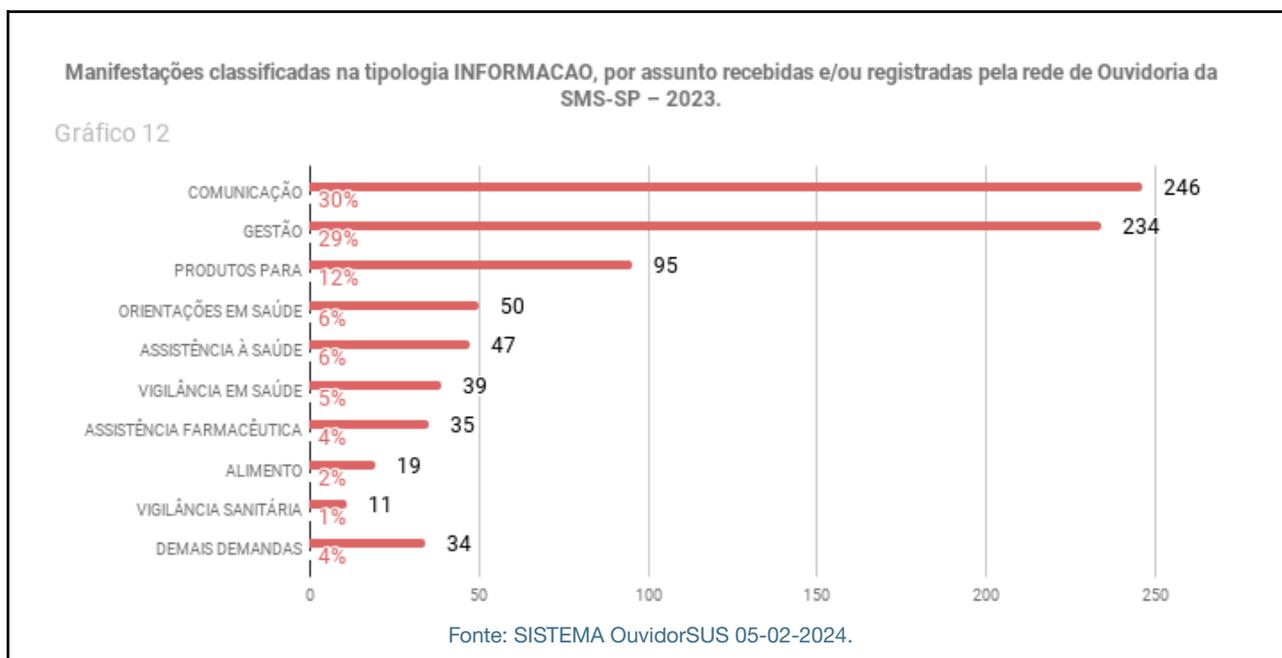
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **DENÚNCIA:**

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1duMoaBvI5JTis_U2VQBnOsdqiVOWXyjCrjXYCcKcbC4/pubhtml#

5. INFORMAÇÕES

No ano de 2023, os usuários utilizaram-se do sistema da ouvidoria em 811 manifestações pedindo informações, correspondendo a **1% do total**. A maior parte dos pedidos de informação por meio da Rede de Ouvidorias é referente à Comunicação

(30%), Gestão (29%), seguidas por Produtos para saúde e correlatos (12%), Orientação à Saúde (6%), Assistência à Saúde (6%), Vigilância em Saúde (5%) e Assistência Farmacêutica (4%).



INFORMAÇÃO:

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

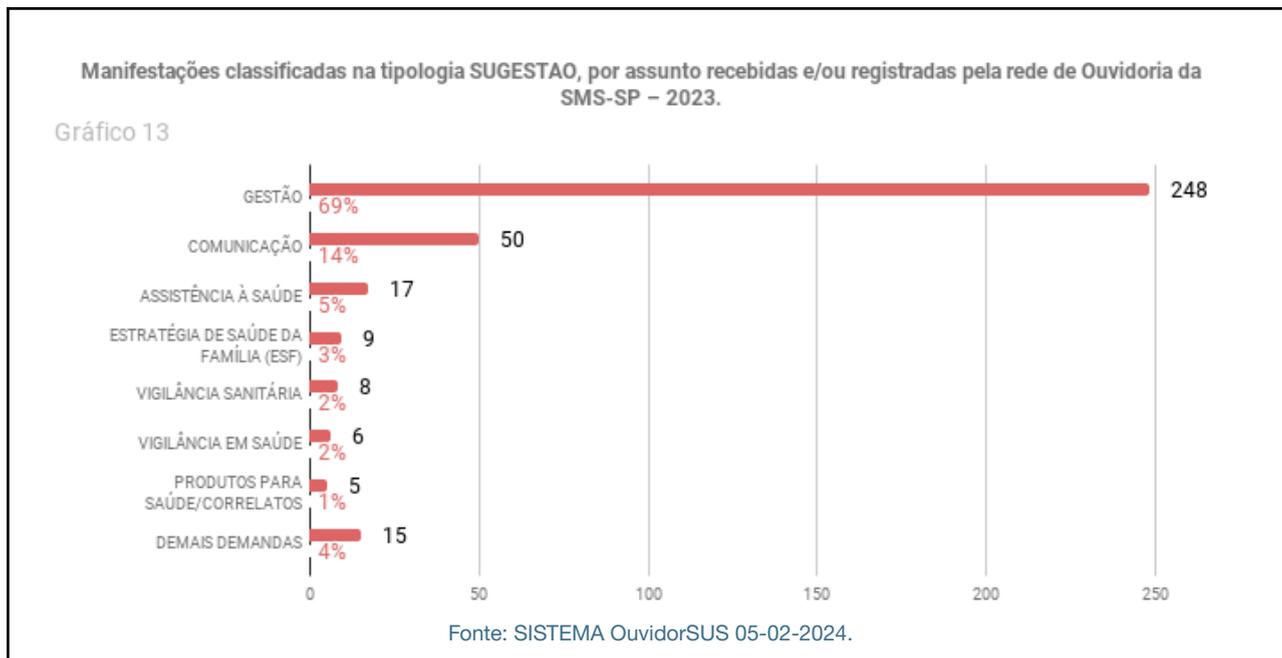


SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **INFORMAÇÃO**:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1duMoaBvI5JTIS_U2VQBnOsdqiVOwXyjCrjXYCcKcbC4/pubhtml#

6. SUGESTÕES



Os municípios utilizaram-se do sistema para registrar **358 sugestões**, não atingindo **1% do total** das manifestações, sendo 248 (69%) relativas ao assunto Gestão.



SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SUGESTÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1duMoaBvI5JTIS_U2VQBnOsdqiVOwXyjCrjXYCckCbC4/pubhtml#

IV. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS

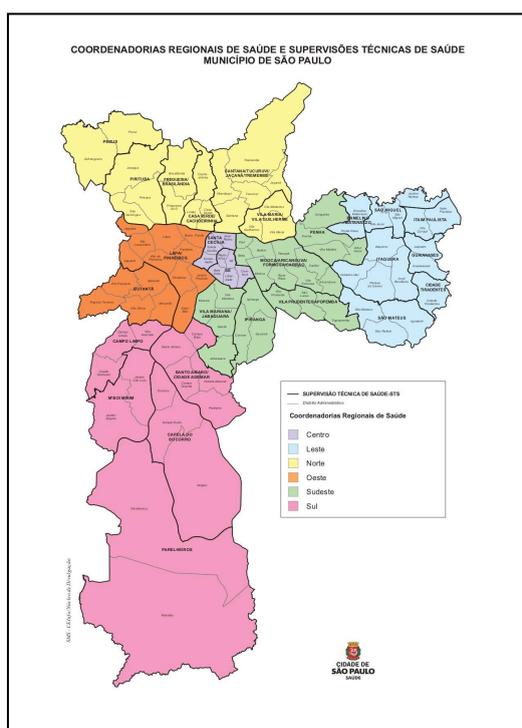
Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das **109.372** manifestações da Rede de Ouvidorias no **âmbito municipal** no ano de 2023. Serão apresentados a seguir os **totais de manifestações, meios de atendimento, série histórica mensal, tipologias**, assim estratificados:

- a. **Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde - STS;**
- b. **Rede Hospitalar;**
- c. **Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM;**
- d. **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.**

Para cada segmentação, um **link** é indicado para outros detalhamentos de dados.

Após os itens a, b, c e d, serão apresentados a **Tabela 1** e os **Gráficos 49, 50 e 51** contendo distribuição das demandas por unidades descentralizadas de ouvidoria, que podem requerer análise das áreas, podendo ser cotejados com dados demográficos e características populacionais de cada território, de domínio de cada realidade.

Figura 1 - Mapa das Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde - Município de São Paulo

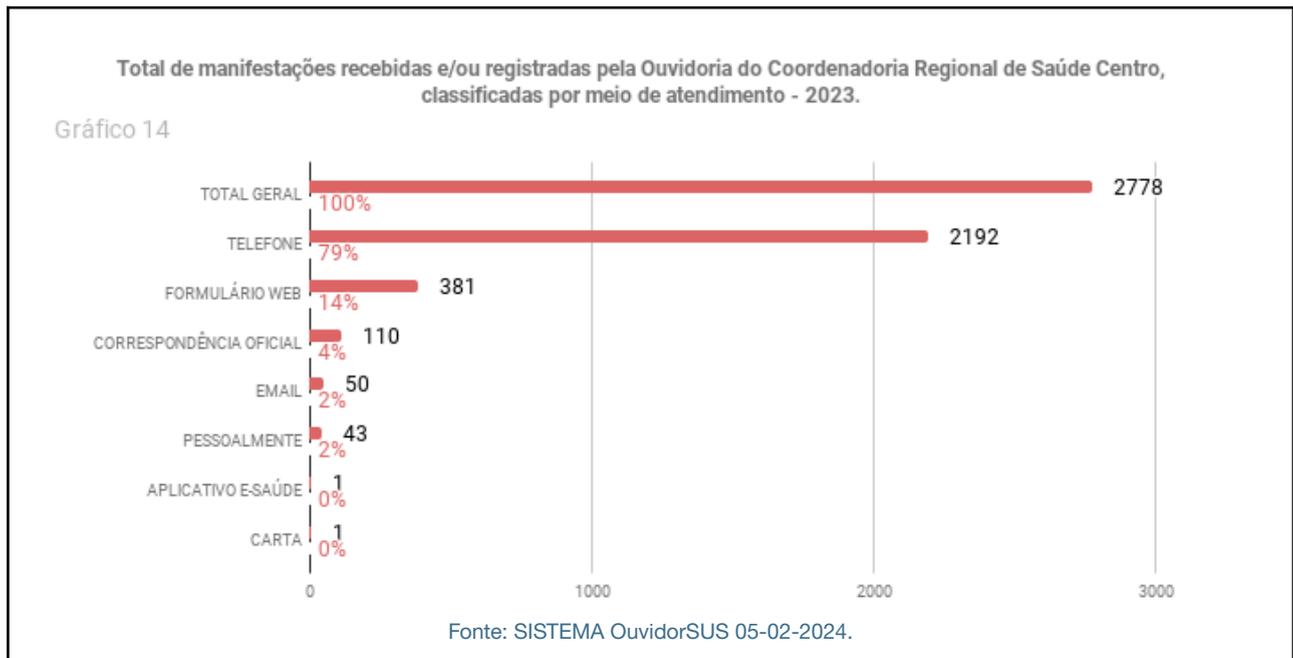


https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assiste_nciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf

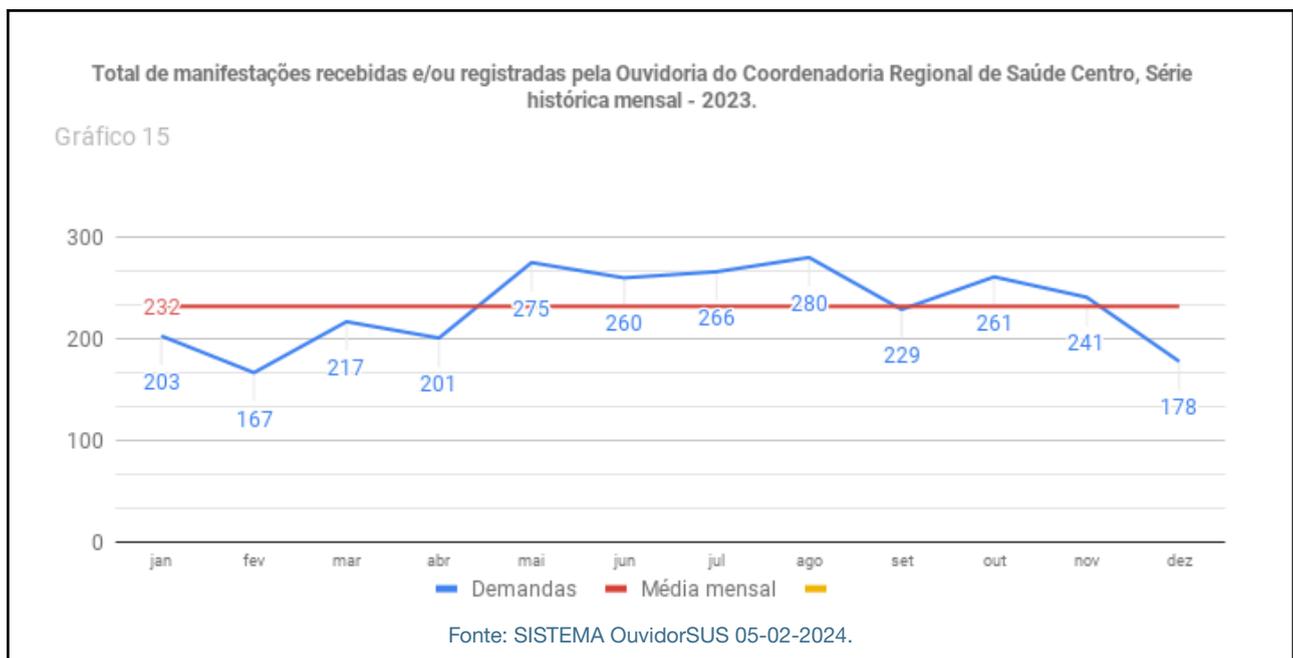
α. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS

α.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

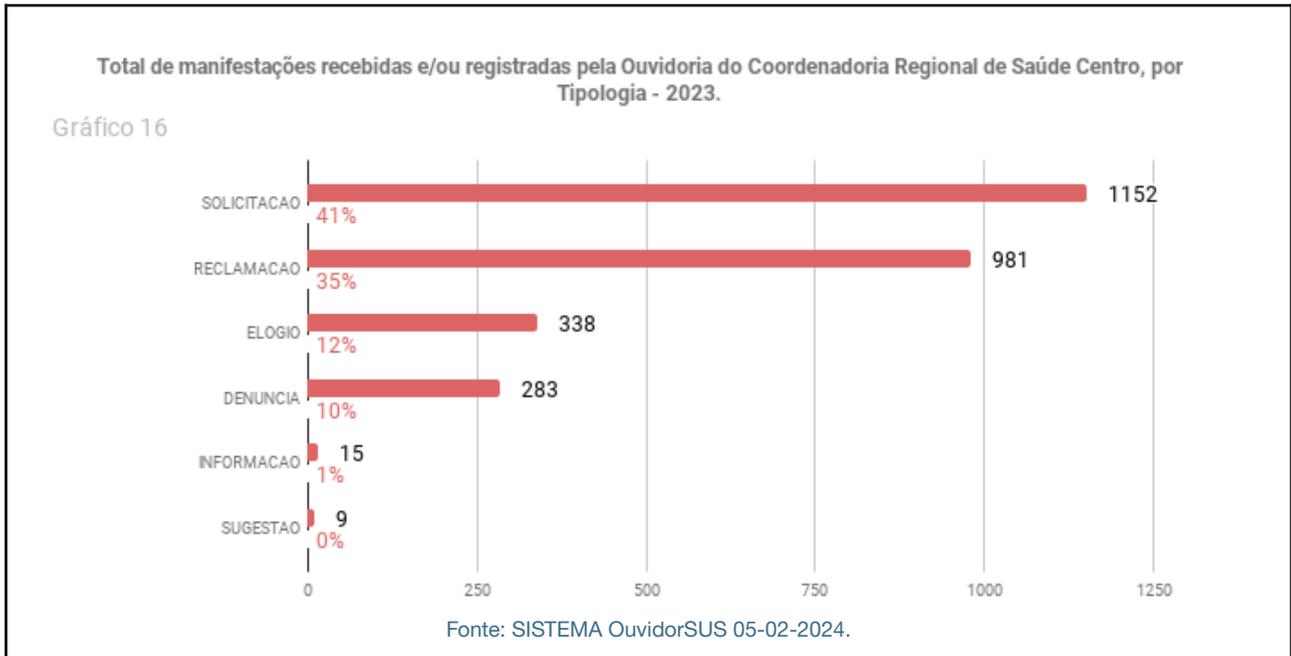
α.1.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS CENTRO



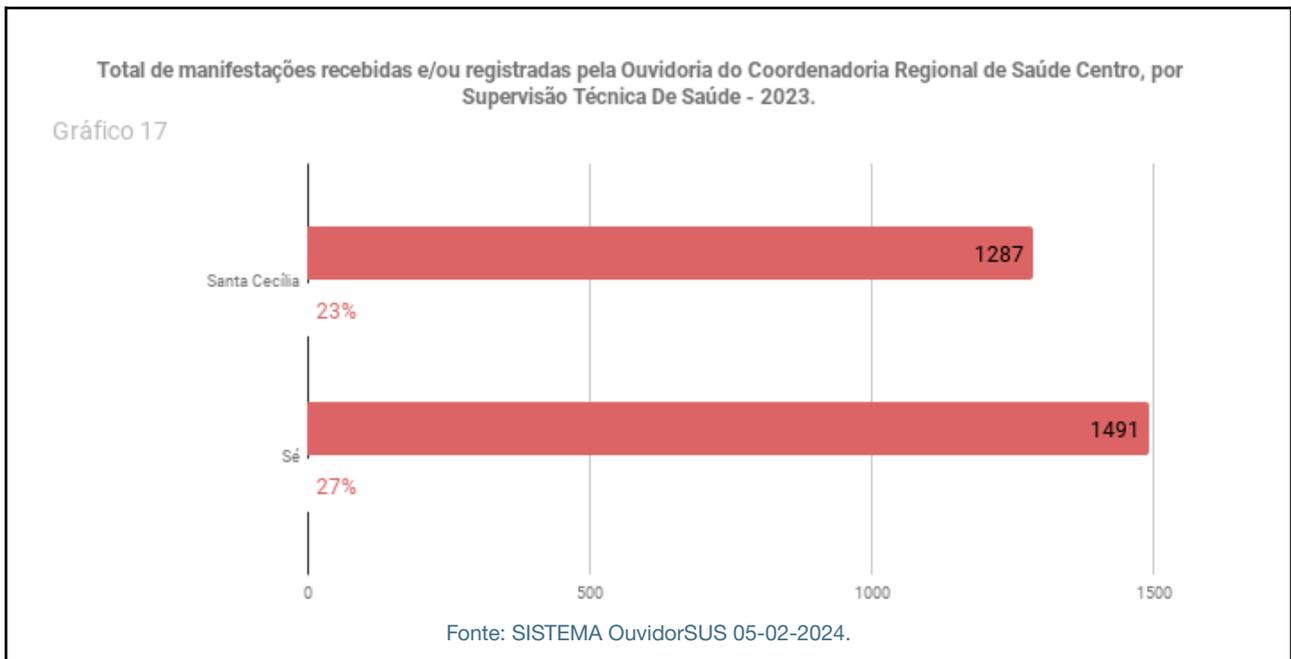
α.1.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS CENTRO



α.1.3. POR TIPOLOGIA – CRS CENTRO



α.1.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS CENTRO



SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS CENTRO

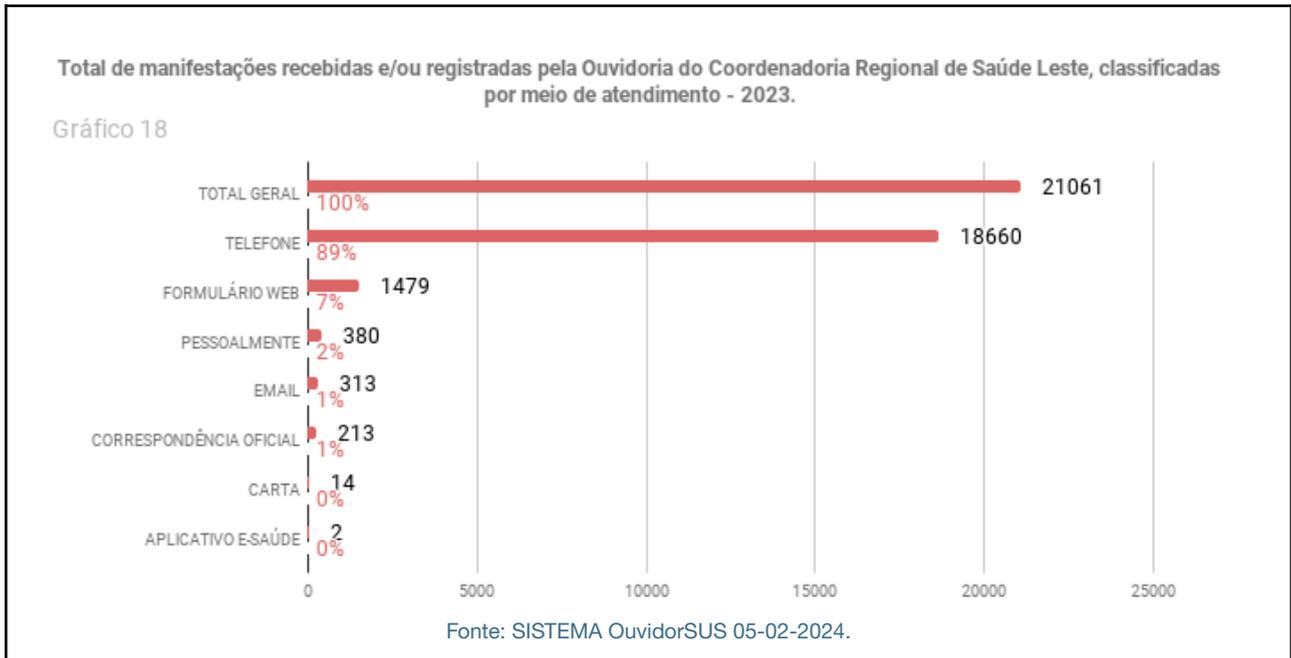
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s1jb3q0lqHtvRikFsNuXISbAHSKo2Ai-MKGnm1sfzWXM/pubhtml>

Por supervisão:

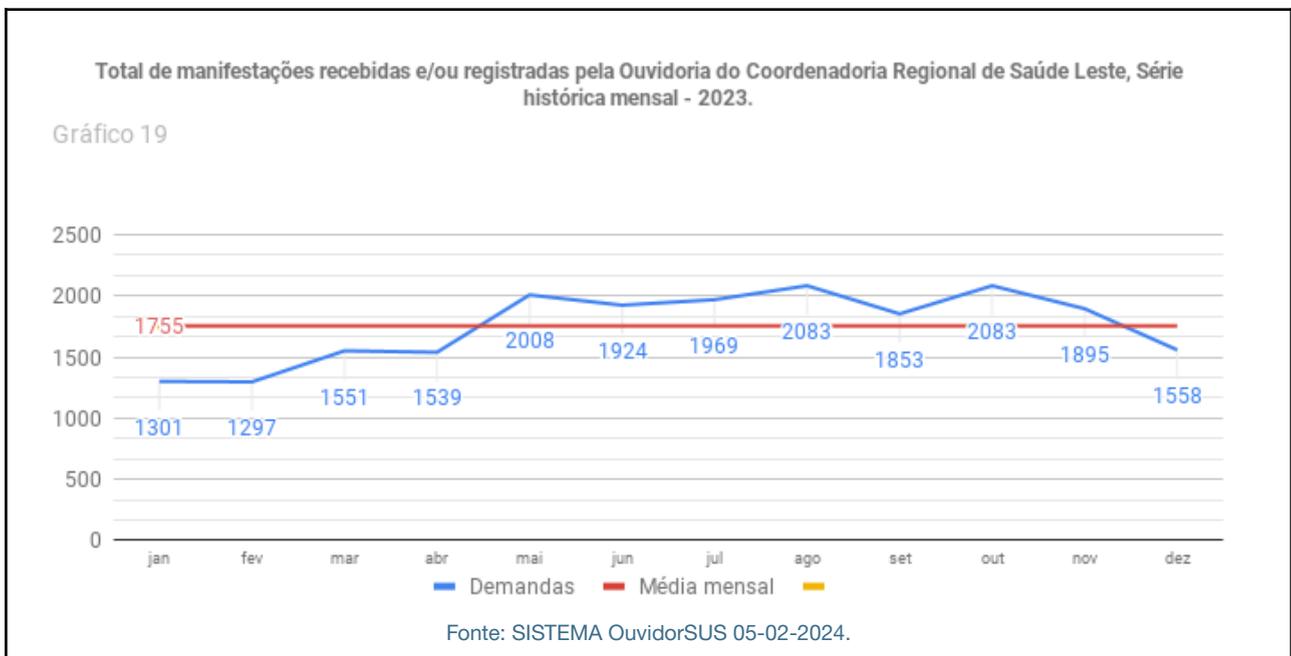
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JKqoNqPINY_iVOVWveutW5Q2jkJxIHV4KAD-mFvwQJQ/pubhtml

α.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

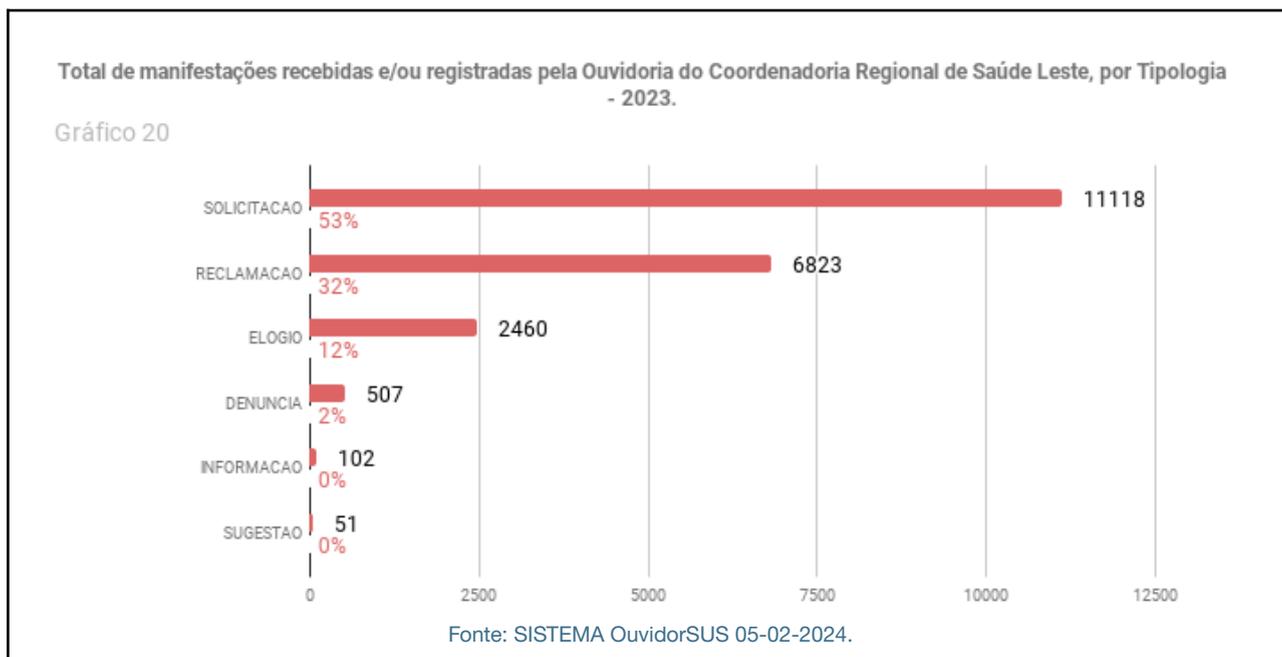
α.2.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS LESTE



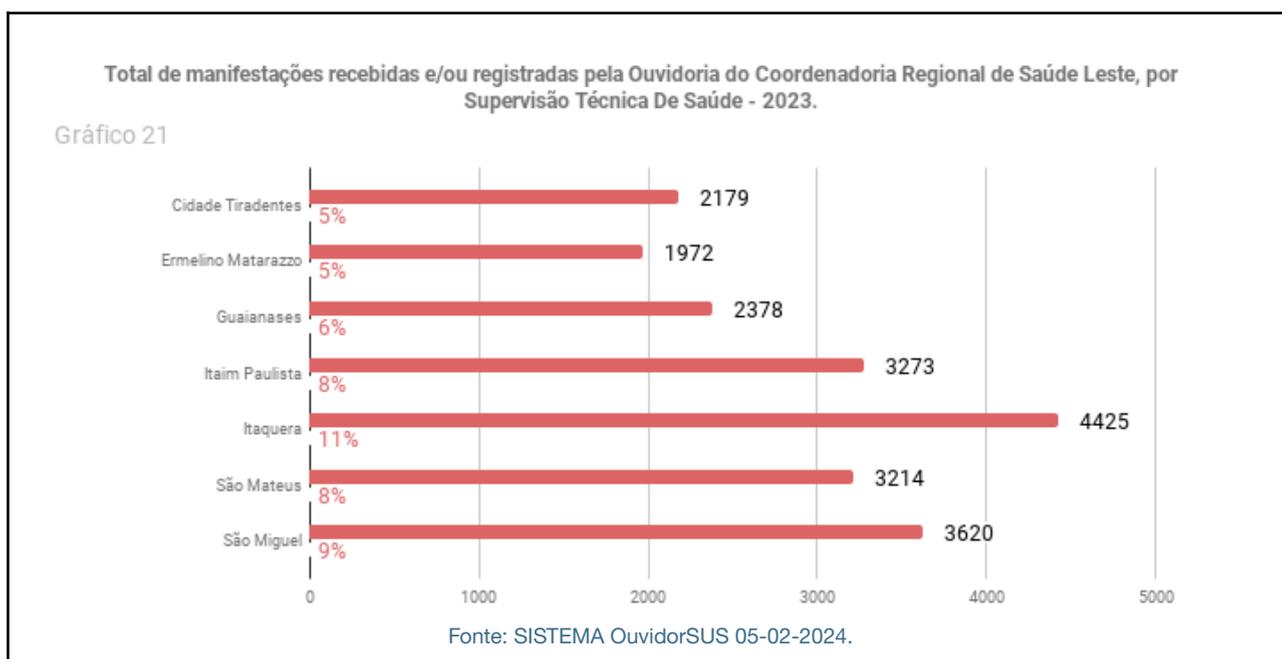
α.2.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS LESTE



α.2.3. POR TIPOLOGIA – CRS LESTE



α.2.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS LESTE



SAIBA MAIS

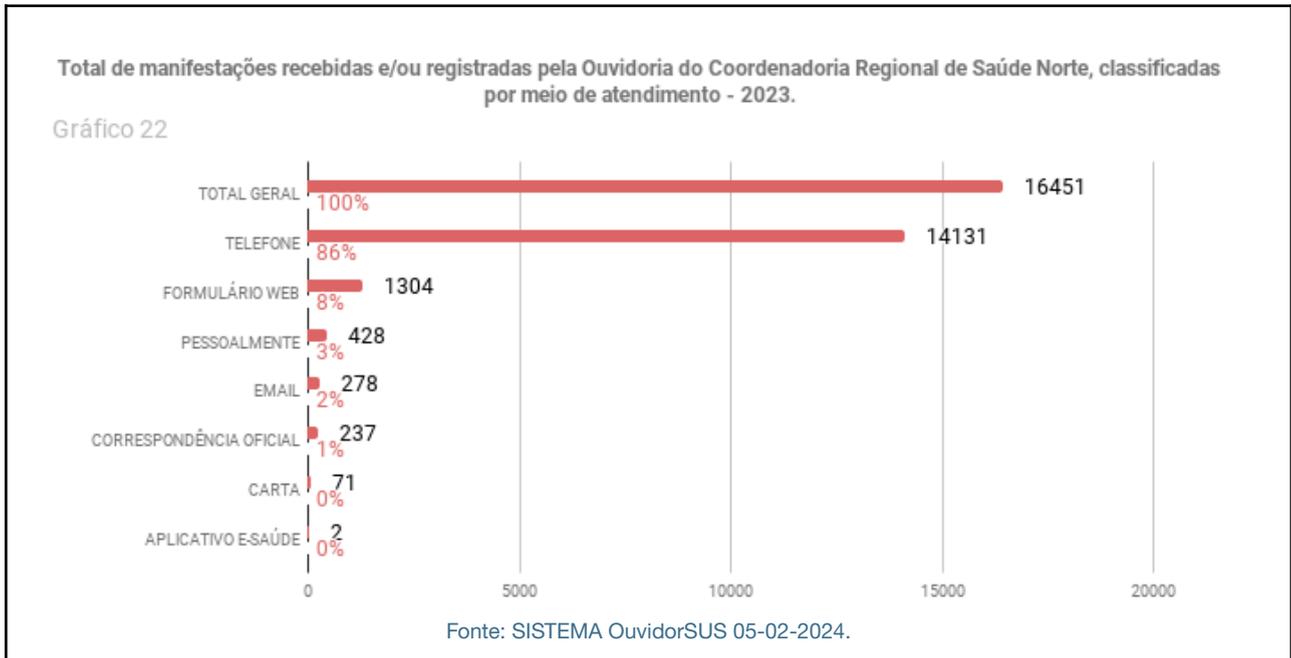
Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS LESTE:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eIM7XSHYtqI87srZRgluWWMgne5kTxZRahuQ-jlmxPU/pubhtml>

Por supervisão:

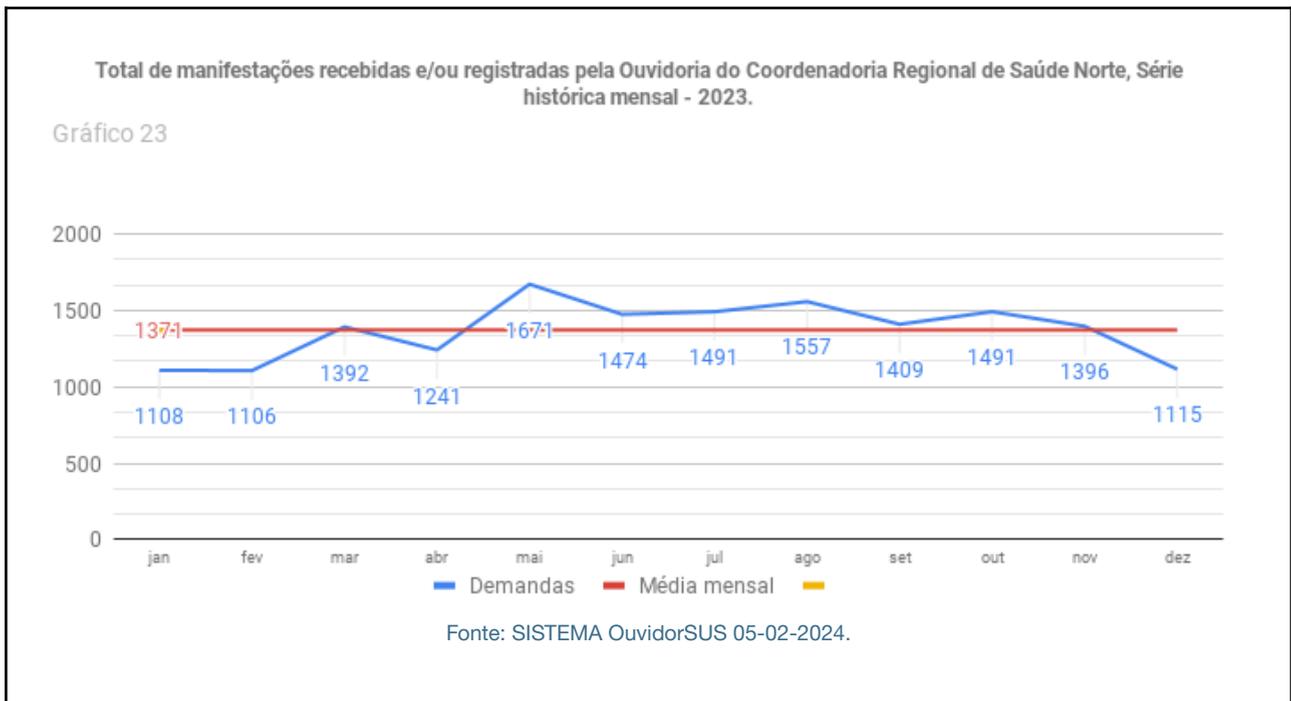
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zjHf_cbHppm636grq4Uk-jwT26mmxYEdJfllE-UTjfrM/pubhtml

α.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

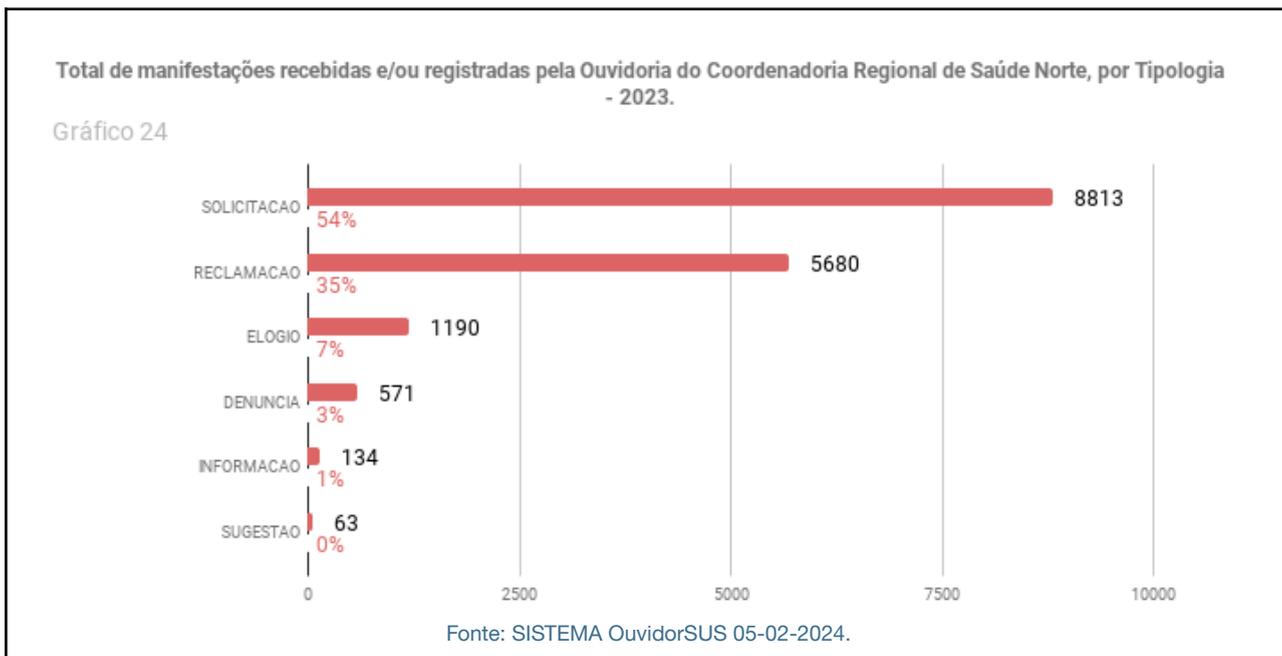
α.3.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS NORTE



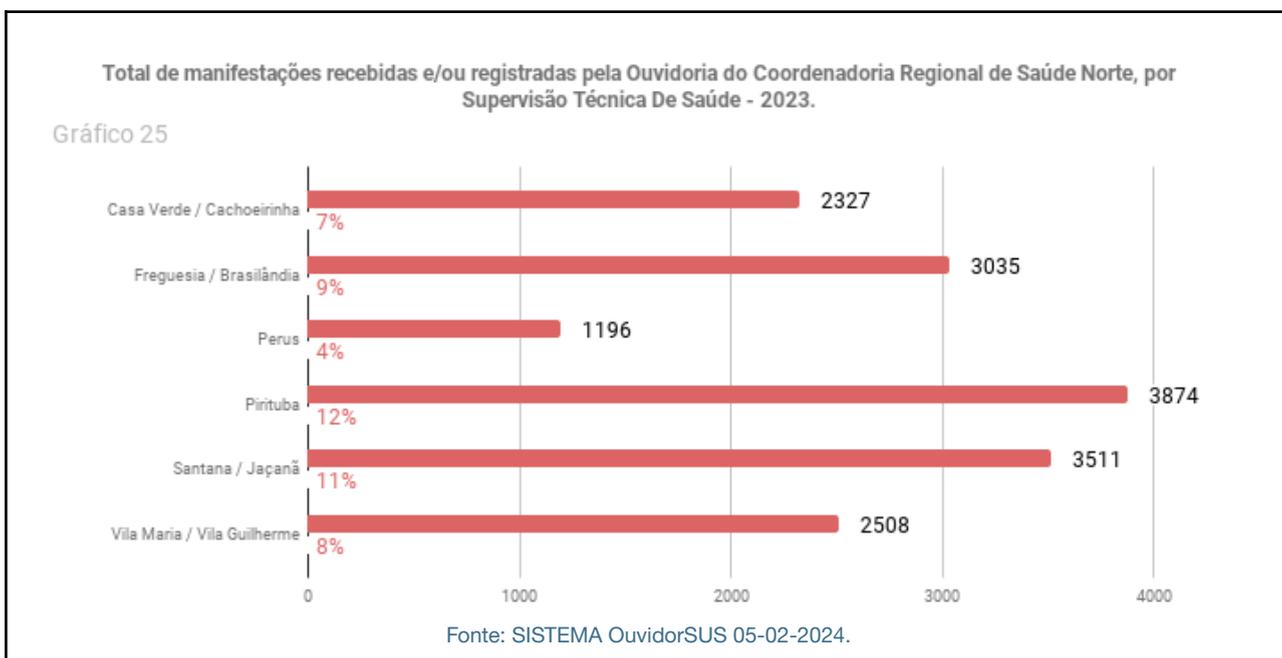
α.3.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS NORTE



α.3.3. POR TIPOLOGIA – CRS NORTE



α.3.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS NORTE



SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS NORTE:

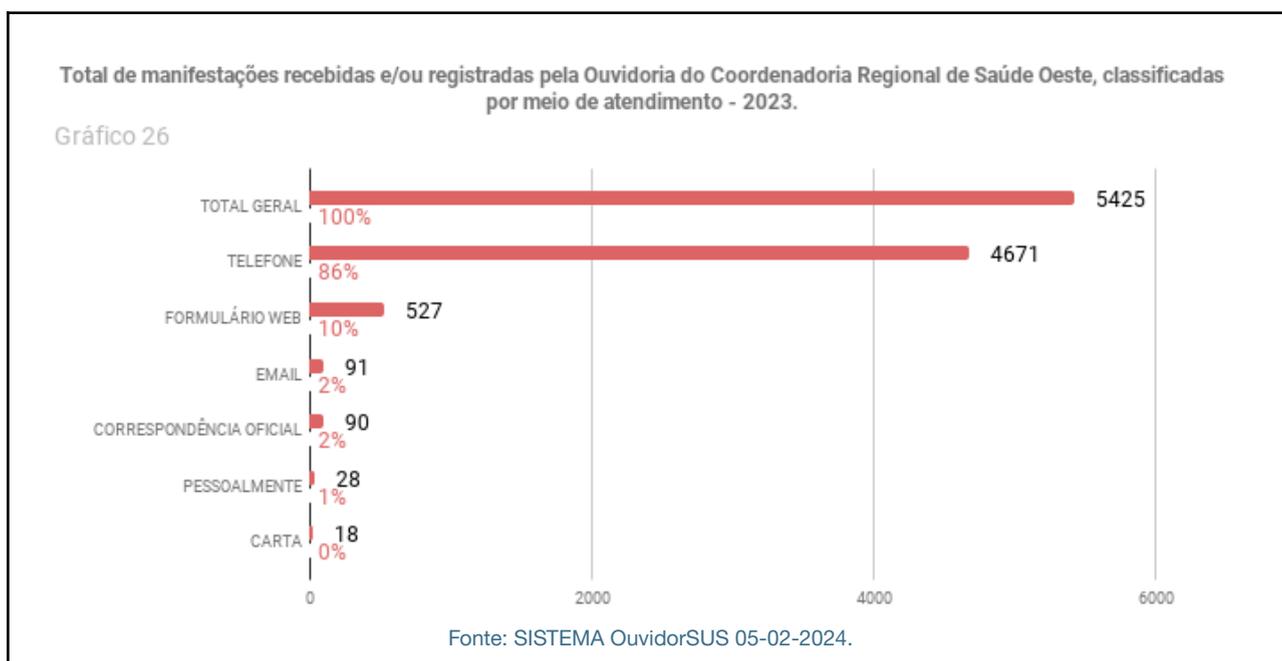
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/10qUOdm38NFbmxFG05Z33sEr934T0fNIJc8Xvdx8sRuw/pubhtml>

Por supervisão:

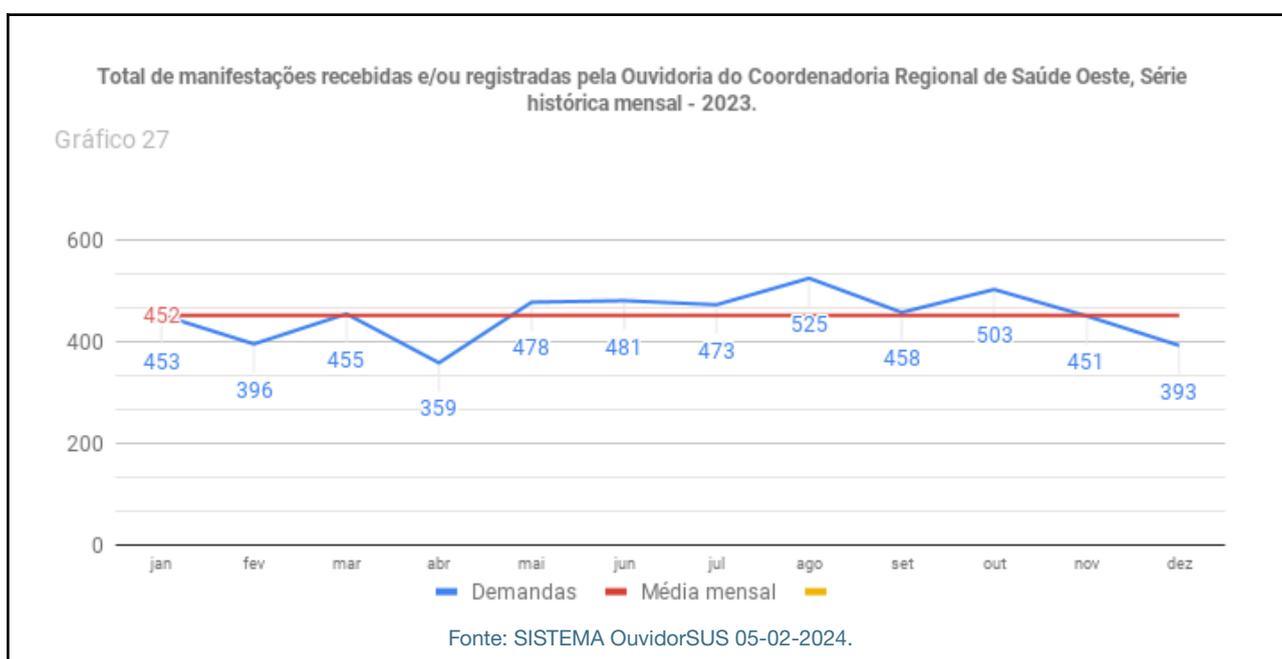
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VnaghQUMqWfCBS2iRvUK4UqYD1rYCS6T-3iqZHjNW6o/pubhtml>

α.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

α.4.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS OESTE



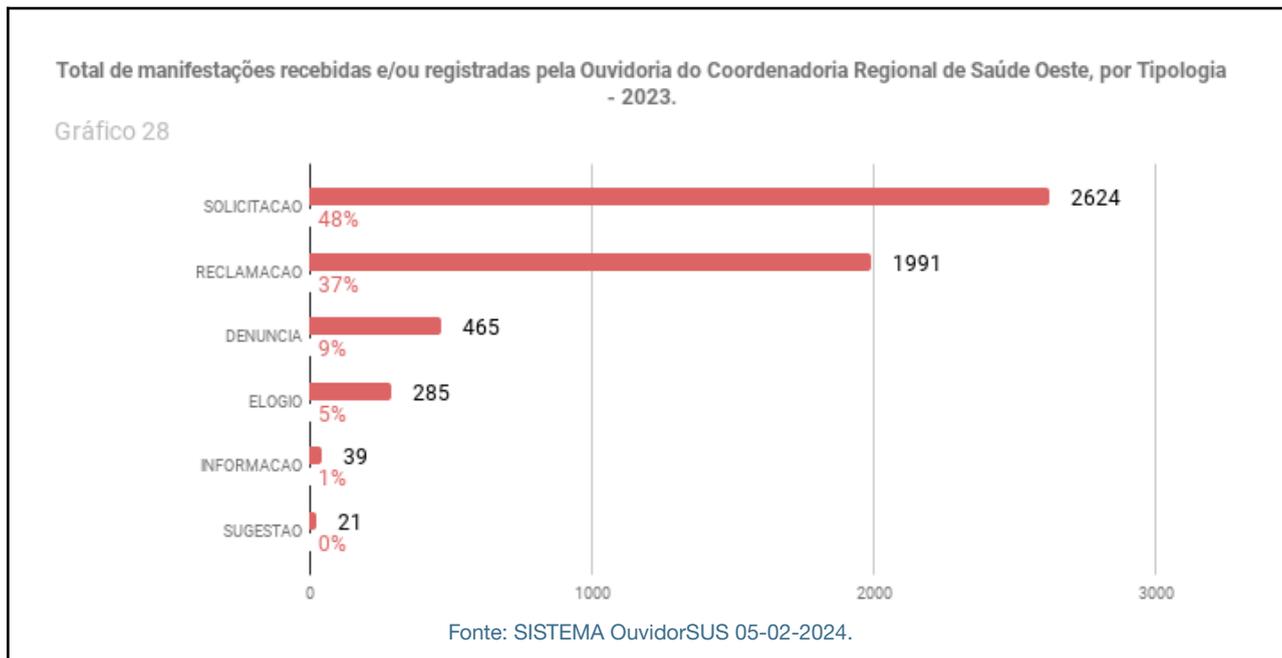
α.4.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS OESTE



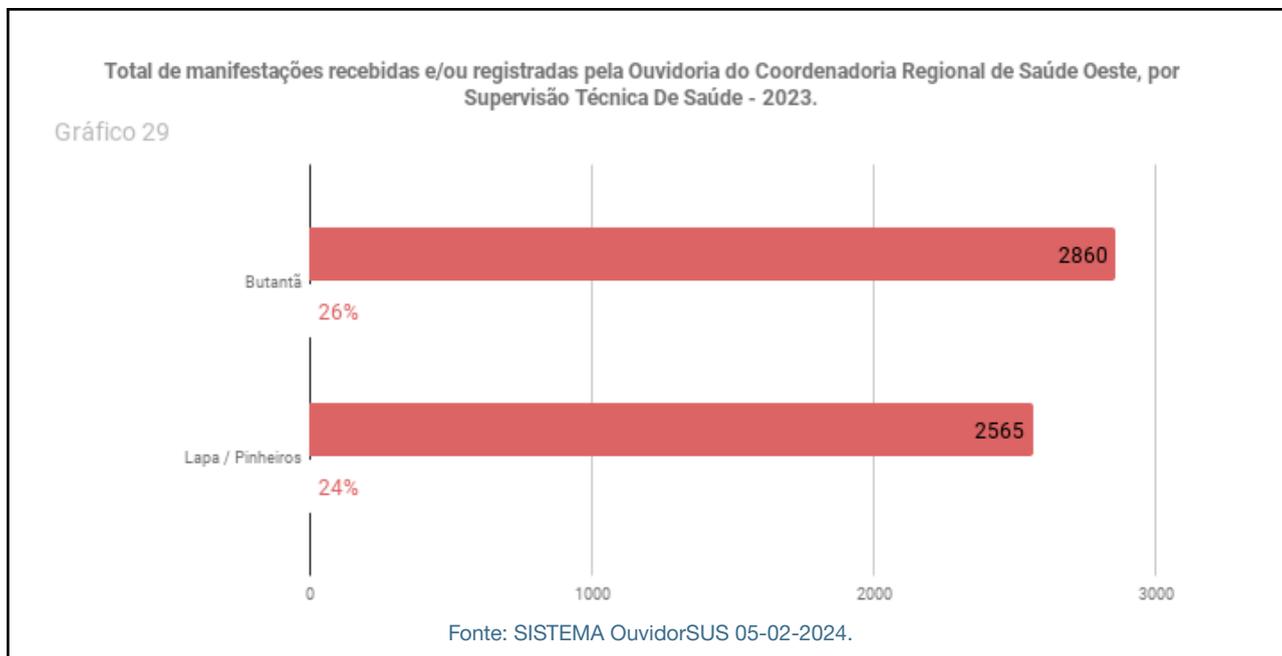
O Hospital Municipal Sorocabana está sob gestão do território (CRS Oeste): portanto os dados dessa unidade já estão contidos nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/15d1-ZD5tKZCjFwjxLmVle5-vW-WJxuM0IK-INPxER4w/pubhtml>

α.4.3. POR TIPOLOGIA – CRS OESTE



α.4.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS OESTE



SAIBA MAIS:

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS OESTE:

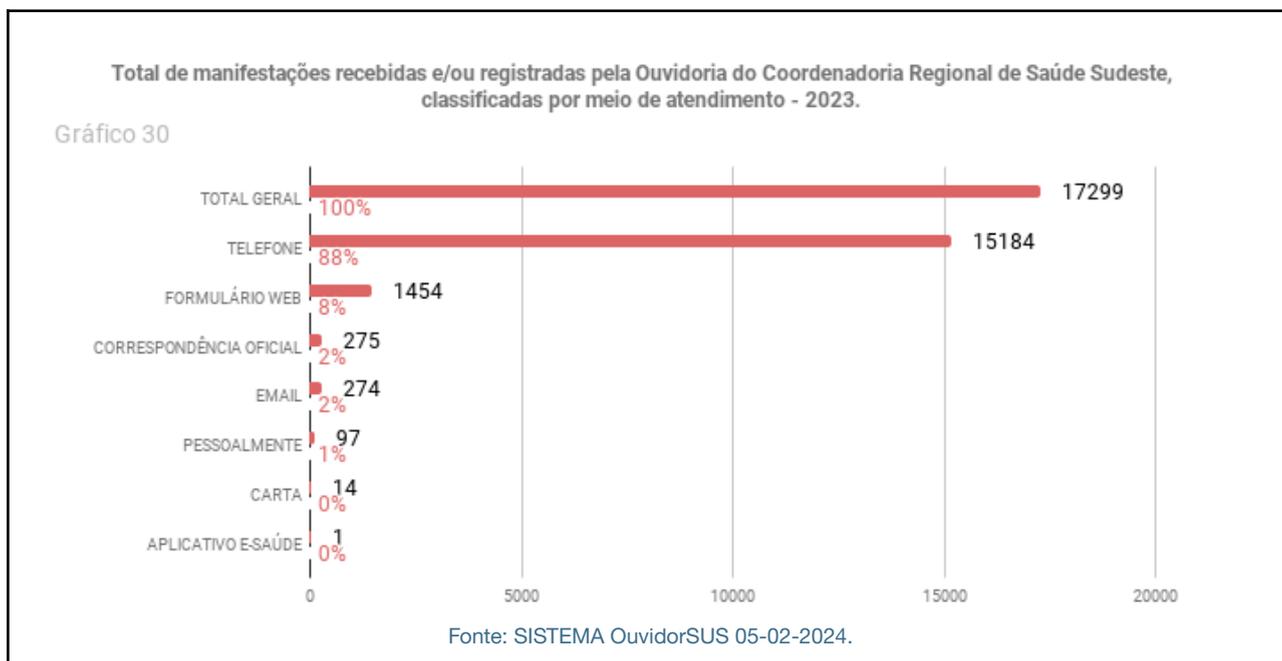
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kp4YzXgV7SpGVA8anhoShwrV6zEjqCRCRM1R8sQM0Bg/pubhtml>

Por supervisão:

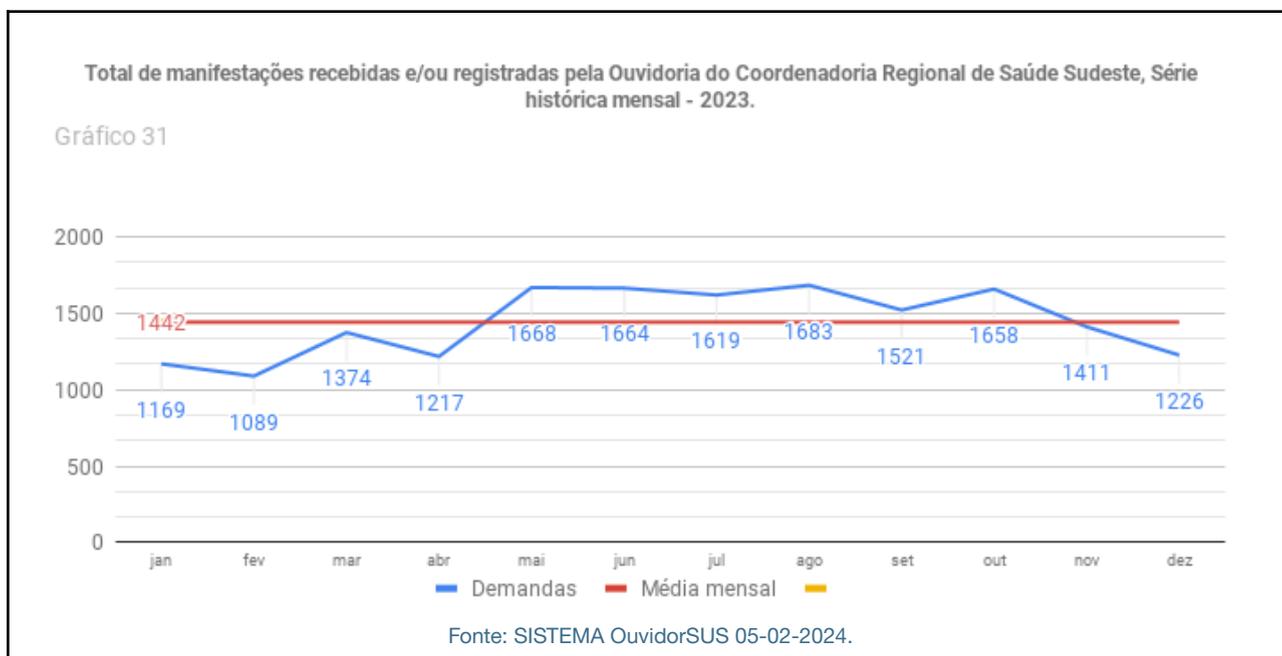
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IDqFo_H4U7JufD1I2uXUXQ7sBEO5UTHqqXu3oqoful/pubhtml

α.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

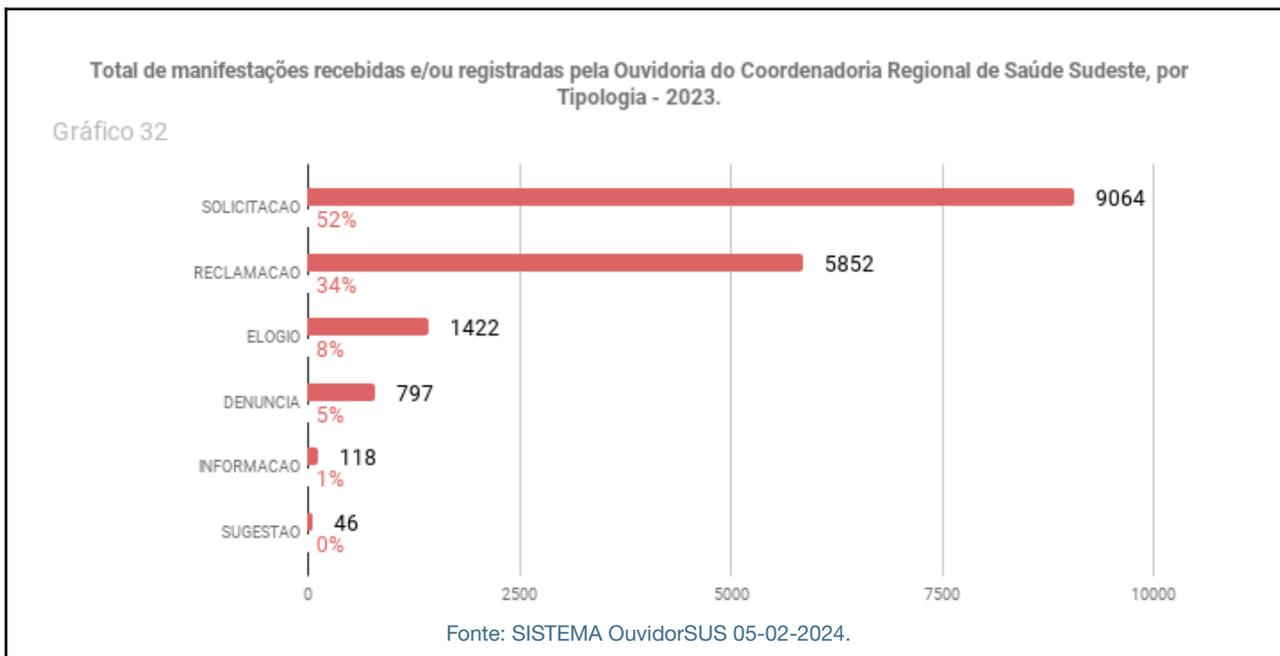
α.5.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUDESTE



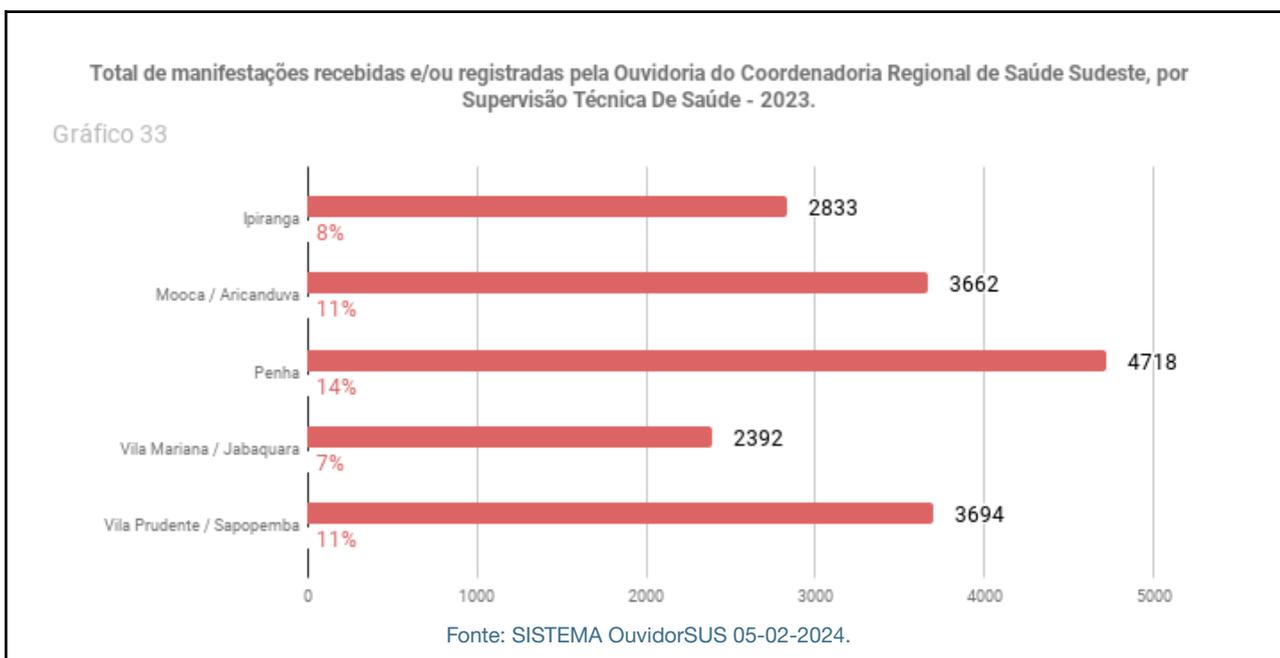
α.5.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUDESTE



α.5.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUDESTE



α.5.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUDESTE



SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUDESTE:

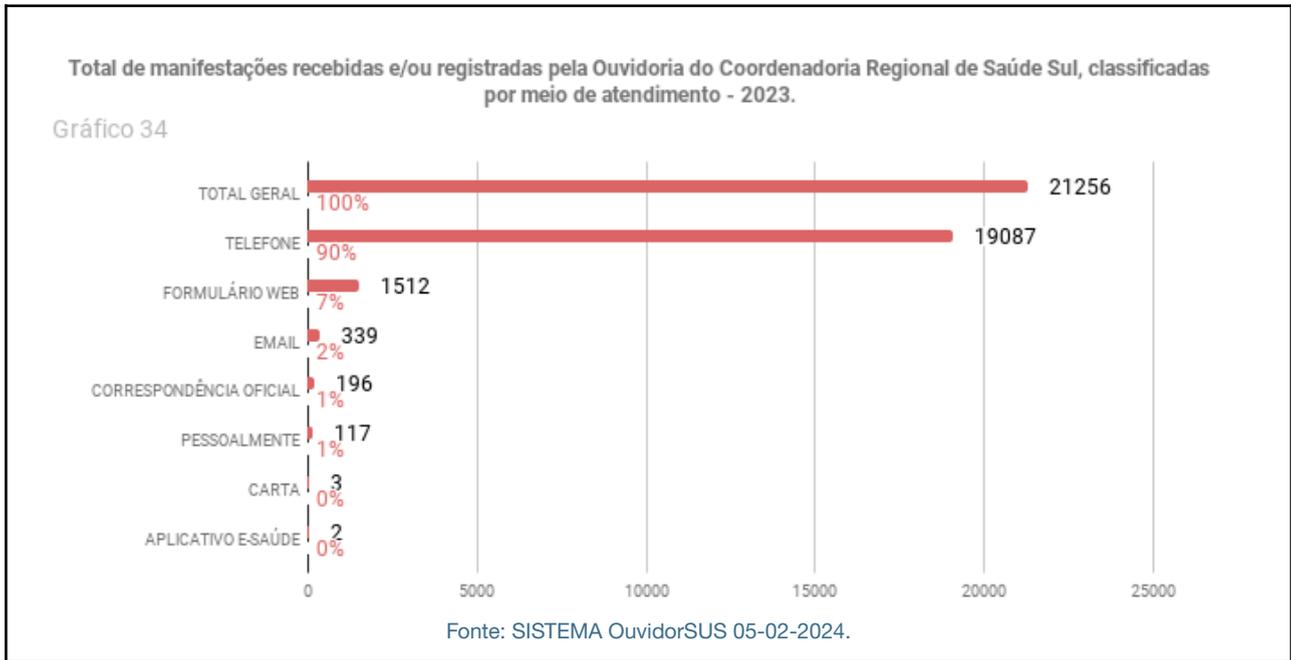
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S_SaZAXIQOeSgw_OL1Nwku_ct3l_OxdzfljvF_e8ziE/pubhtml

Por supervisão:

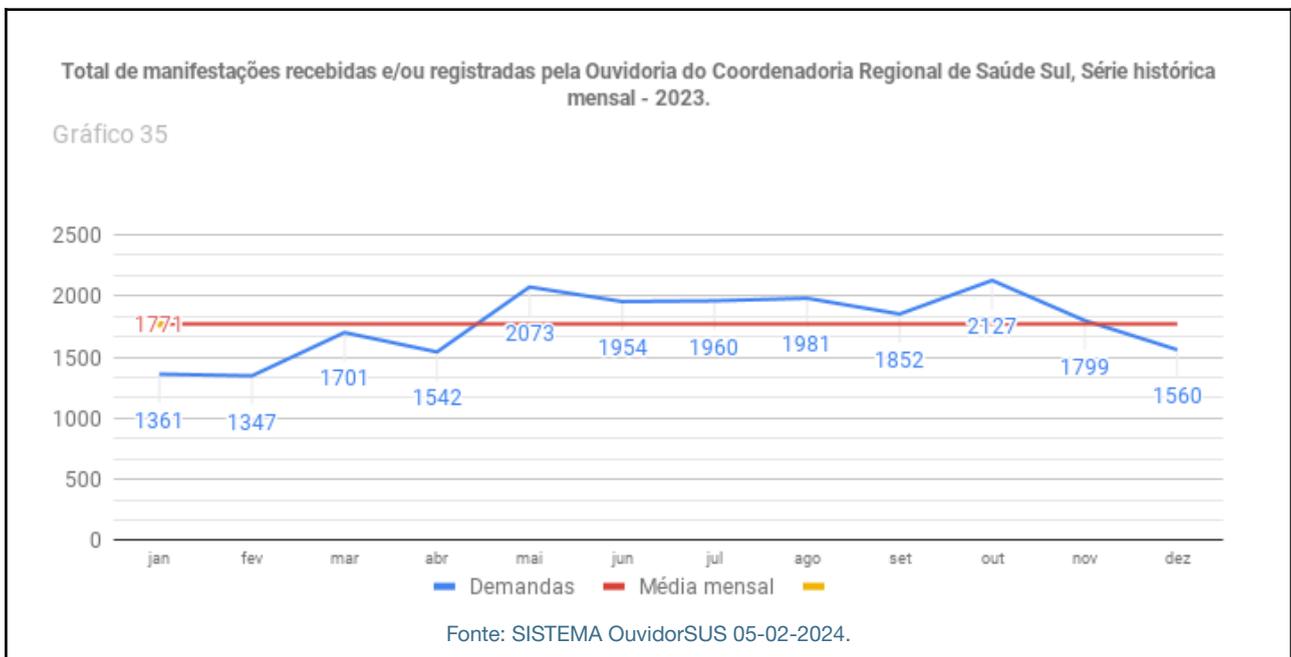
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RhES-r9h65PQb6i40GXso4WHWlQNpPdIf_qatFt-7uc/pubhtml

α.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

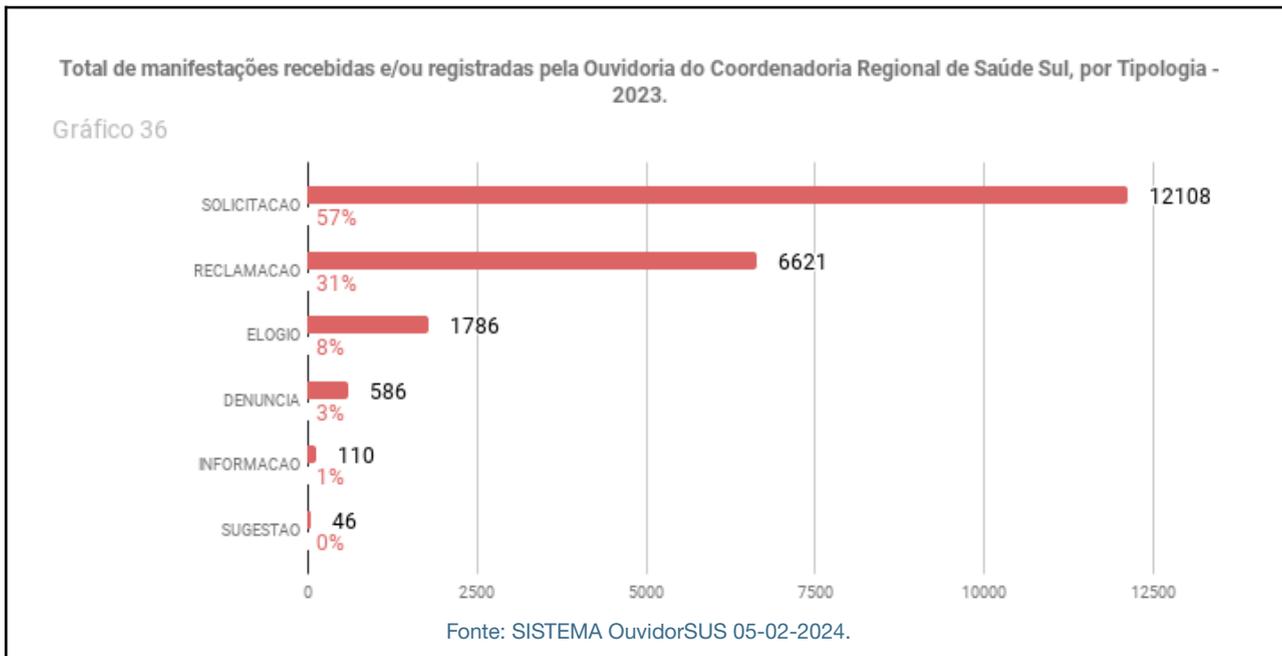
α.6.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUL



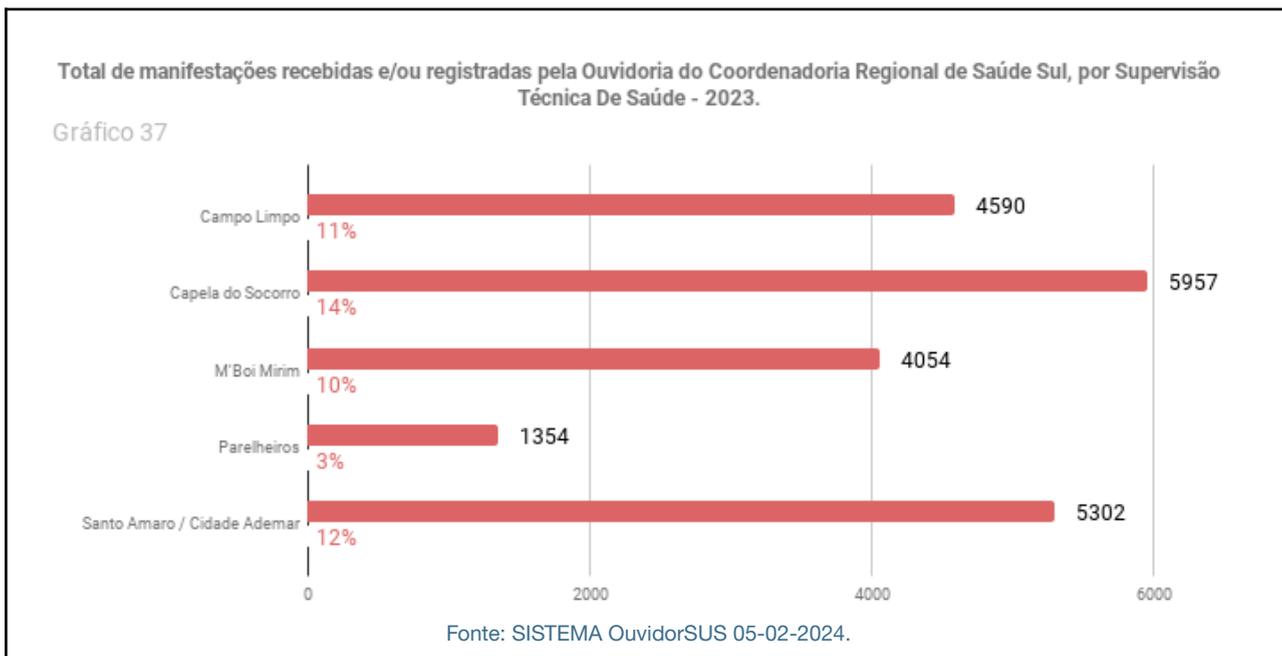
α.6.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUL



α.6.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUL



α.6.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUL



SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUL:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jJ1GPwaJkprly-NVg7zb_9ag5I9S-ZOloh5rNGgPDrs/pubhtml

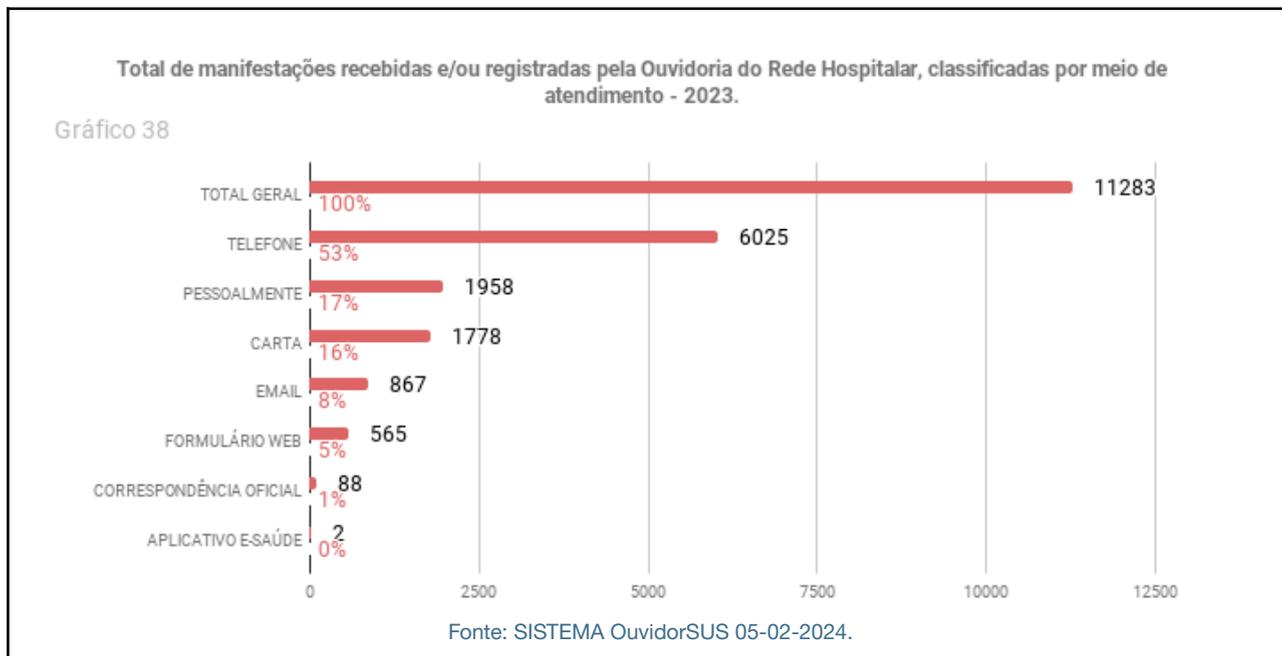
Por supervisão:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SfludKFWN8tidguPn9Lm2d_LZAswBHpZ4VJclCP4syk/pubhtml

O Hospital Municipal Capela do Socorro e Hospital Integrado Santo Amaro, estão sob gestão do território (CRS Sul): portanto os dados dessas unidades já estão contidos nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

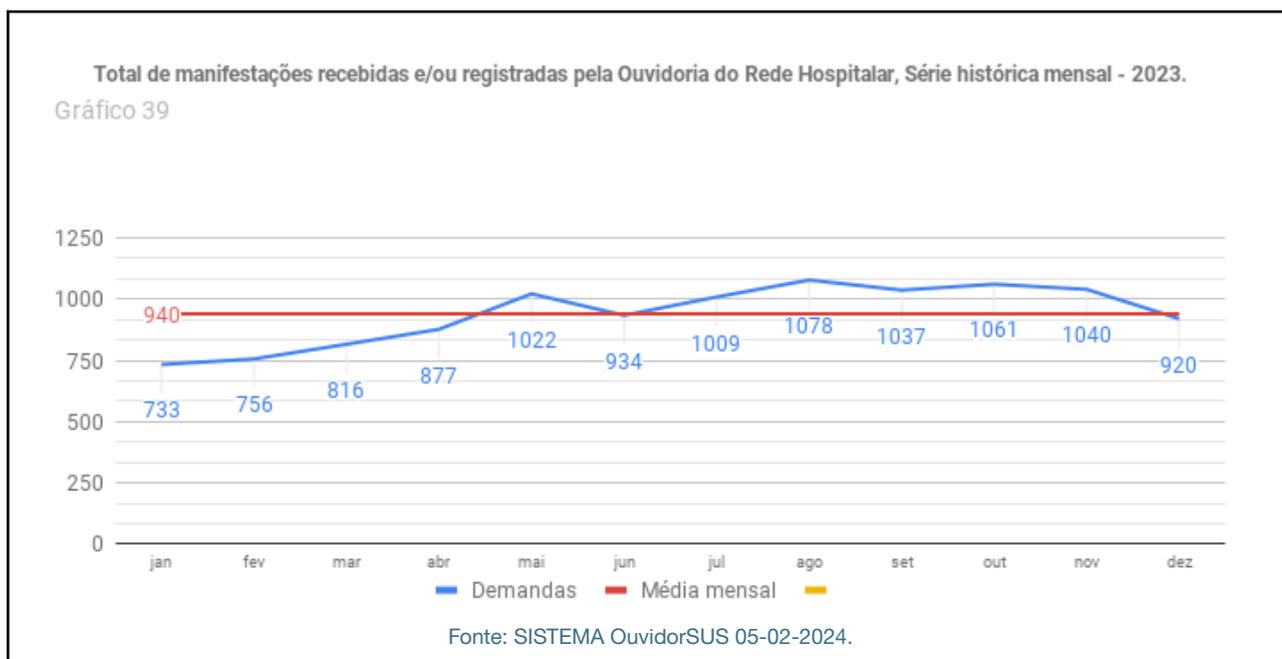
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/15d1-ZD5tKZCjFwjxLmVle5-vW-WJxuM0IK-INPxER4w/pubhtml>

b. REDE HOSPITALAR

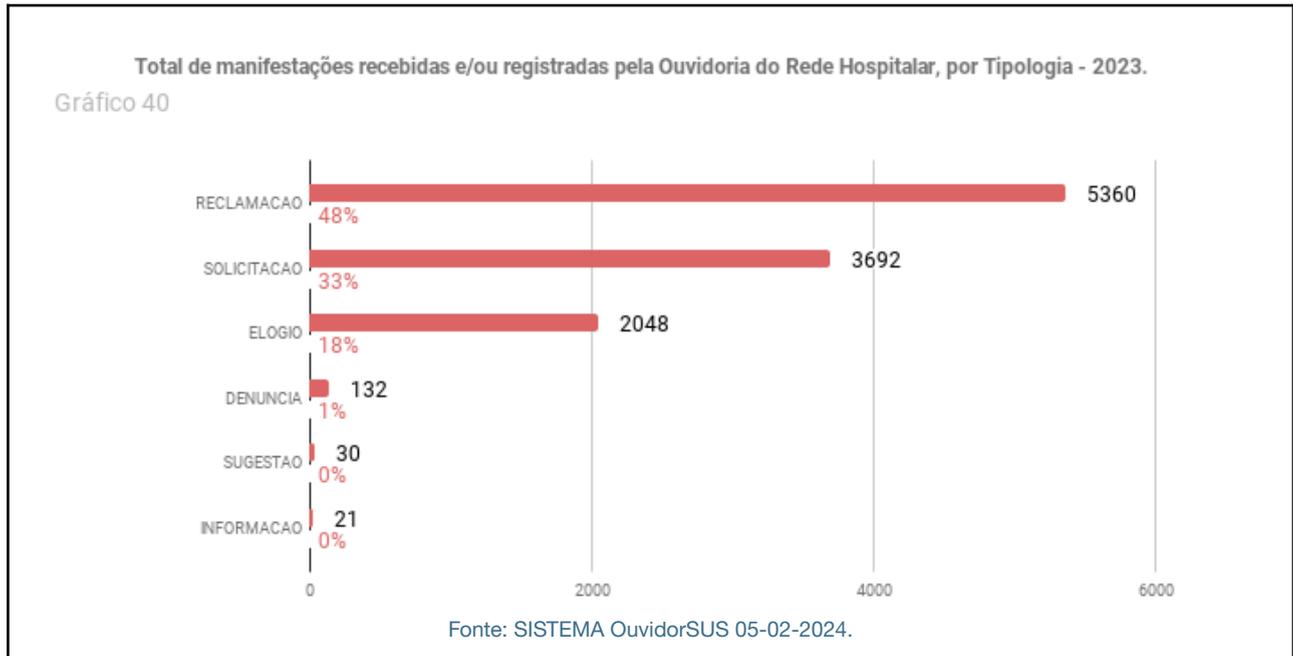
b.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – REDE HOSPITALAR



b.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – REDE HOSPITALAR



b.3. POR TIPOLOGIA – REDE HOSPITALAR



DE OLHO NOS NÚMEROS

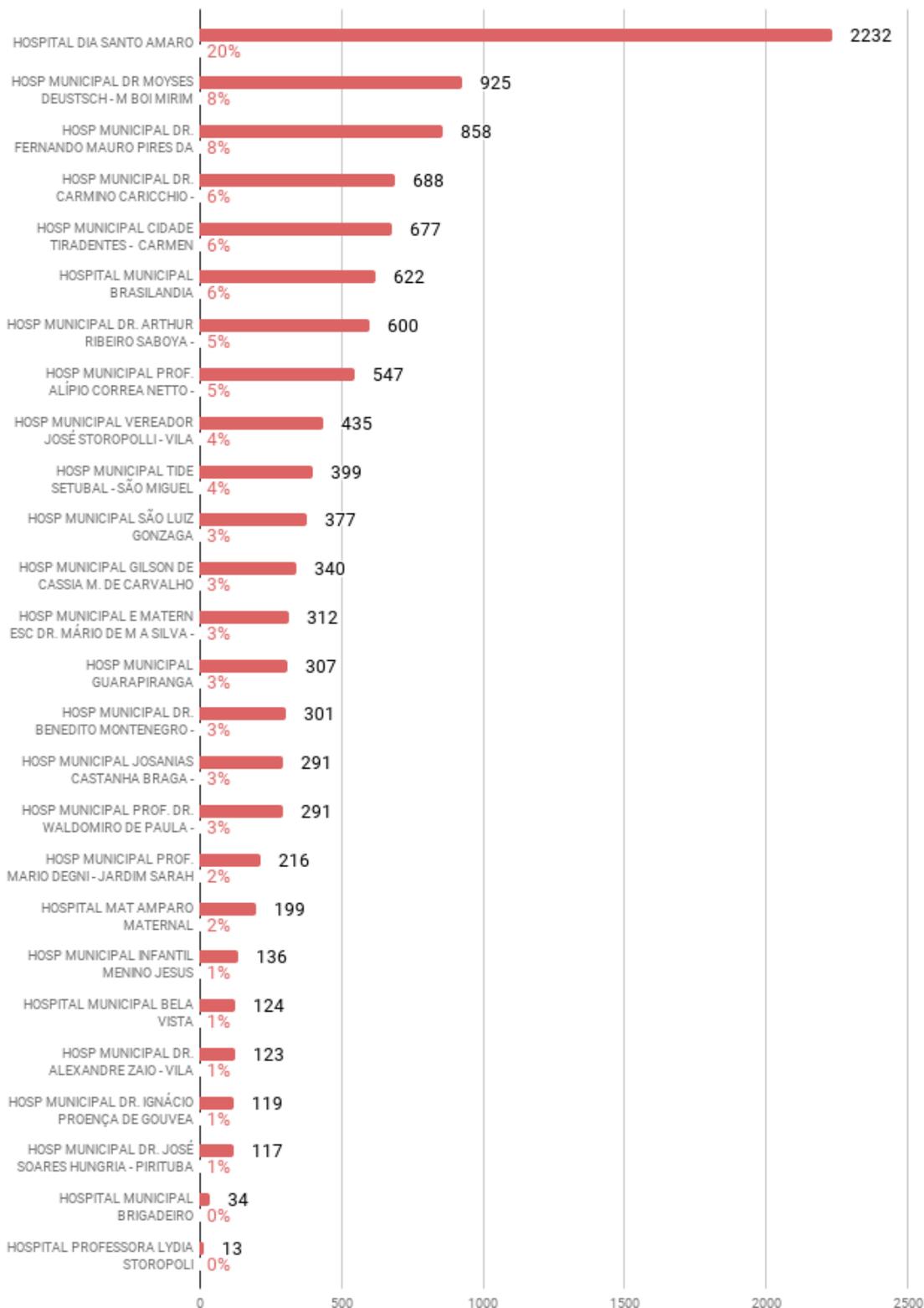
A composição da Rede Hospitalar no ano de 2023 conta com 26 hospitais. Em 2022, eram 29 hospitais, sendo que três deles foram abertos entre 2020 e 2021 e caracterizavam-se como referência para COVID, encerrando suas atividades posteriormente.

Os dados por hospital não devem ser utilizados como um ranking, pois dependem do porte de cada hospital e de outras especificidades.

b.4. POR HOSPITAL

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, por Hospital - 2023.

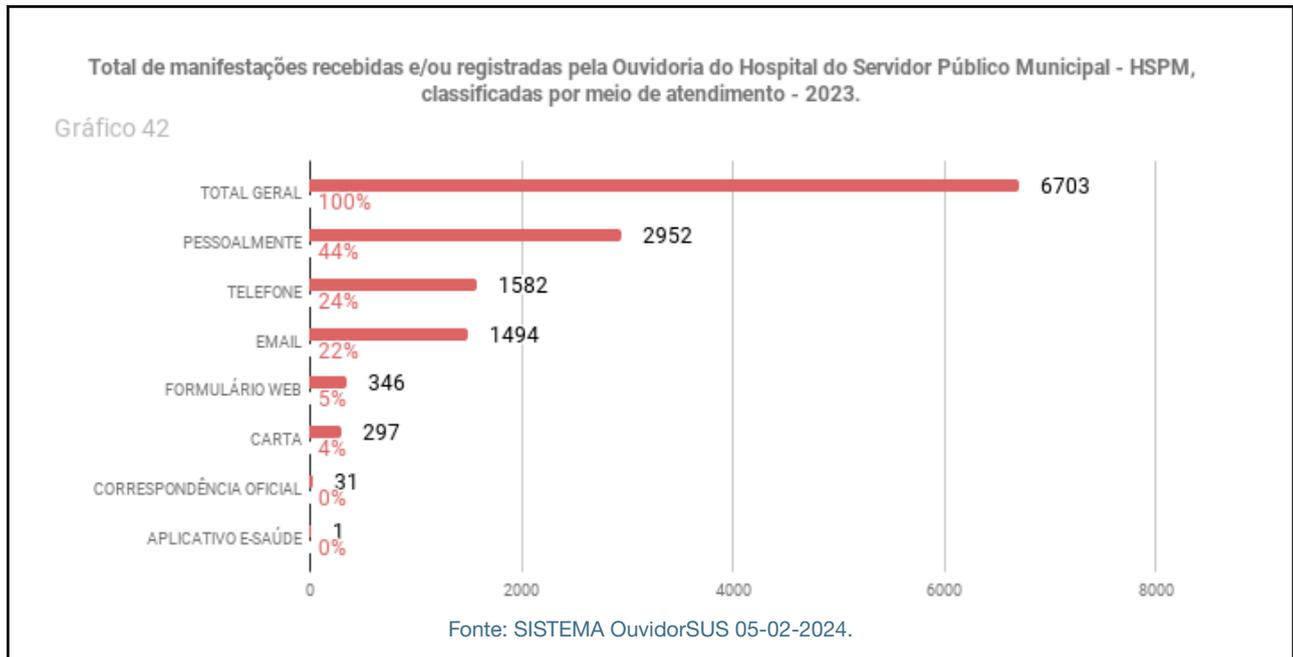
Gráfico 41



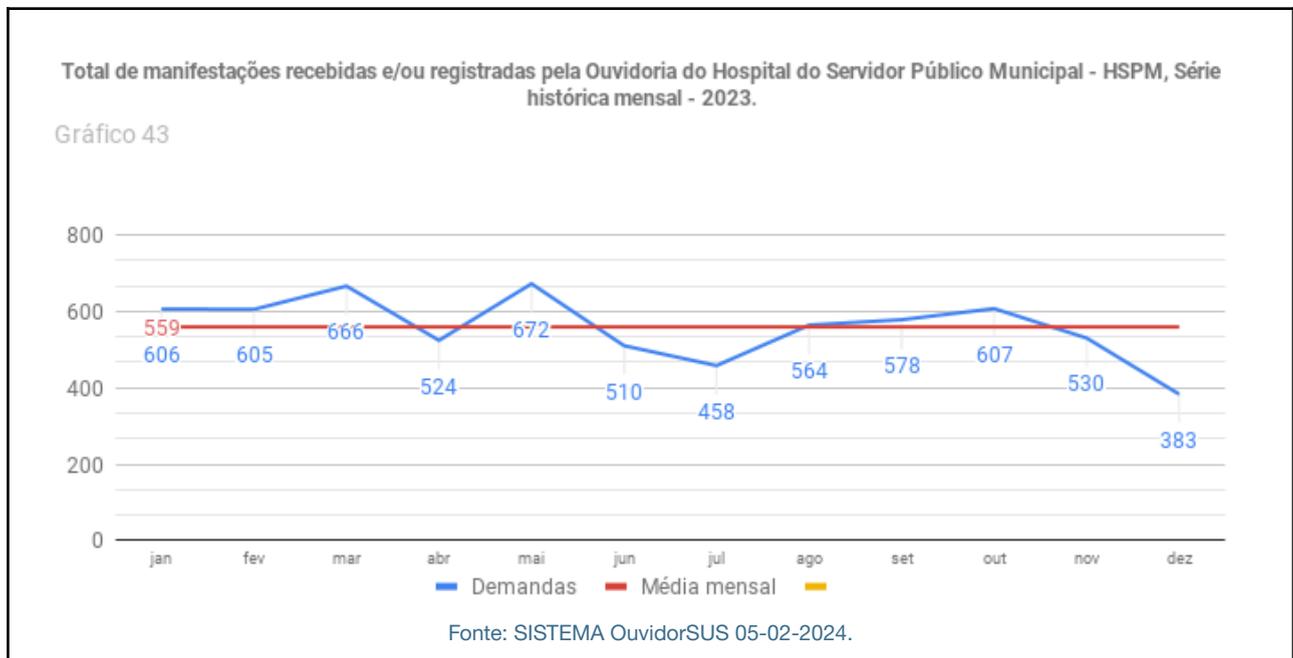
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 05-02-2024.

c. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL – HSPM

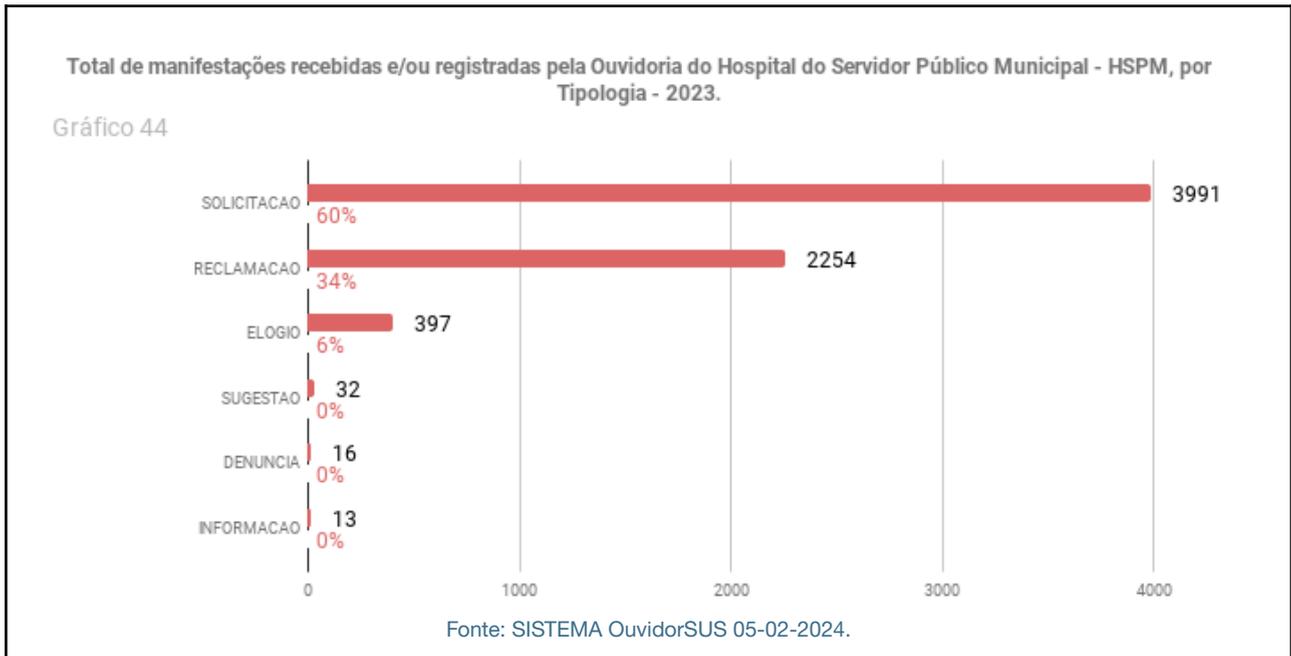
c. 1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – HSPM



c.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – HSPM



c.3. POR TIPOLOGIA – HSPM



SAIBA MAIS

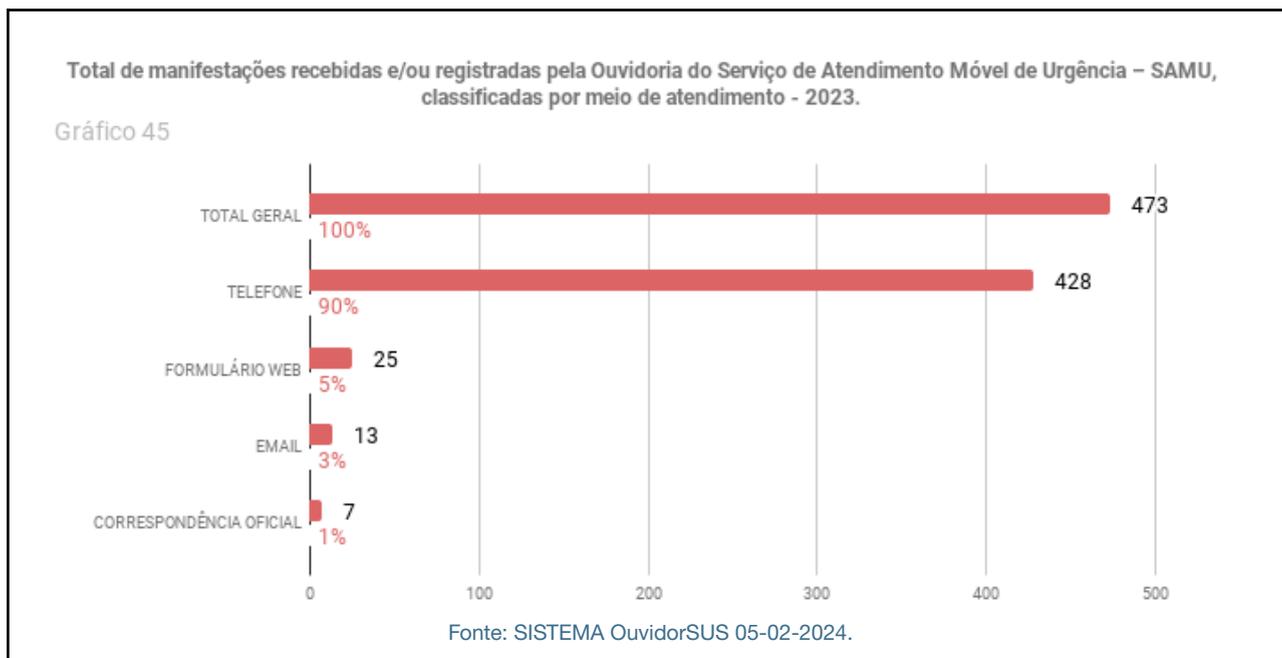
Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do HSPM:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/17gghe_dOdL5Jpw18pUvwSF5hGnuP_Z9YwhKGn_DD1NI/pubhtml

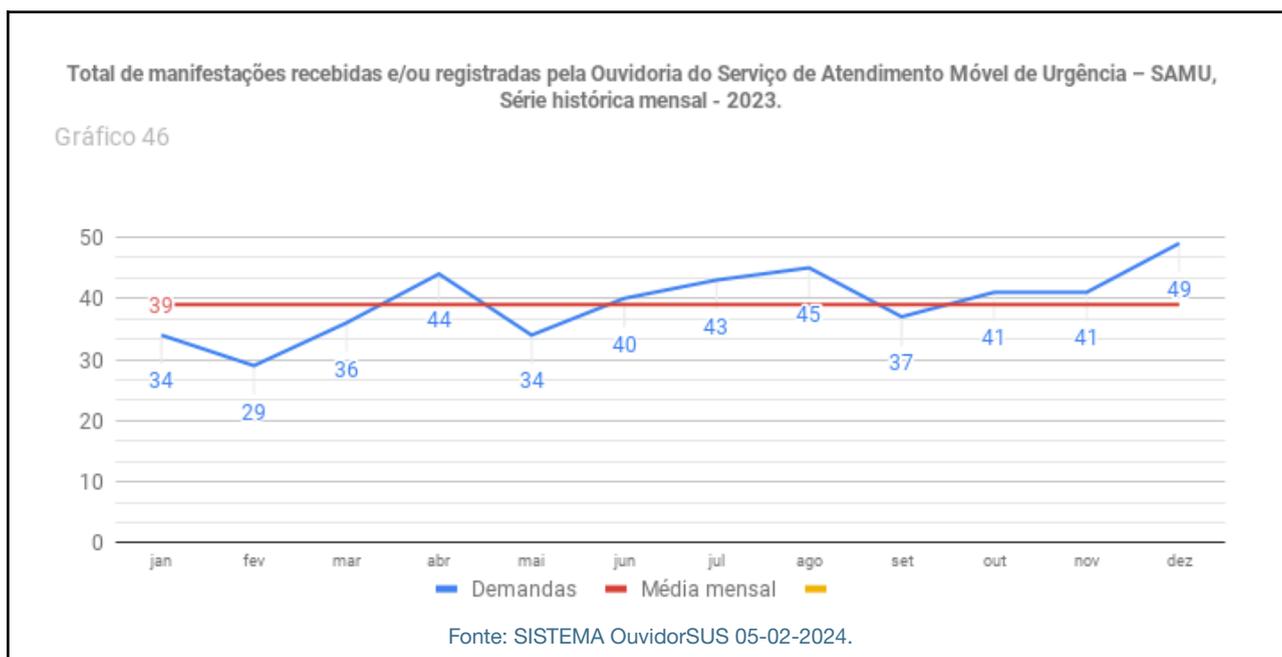
d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

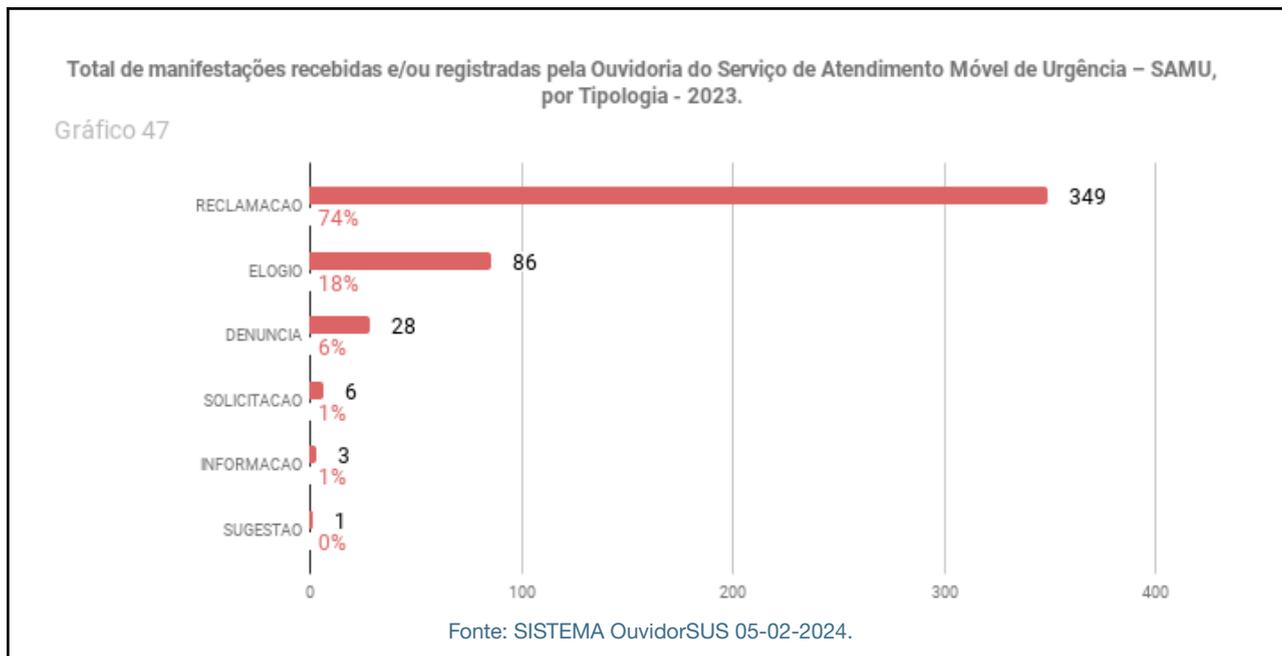
d.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – SAMU



d.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – SAMU



d.3. POR TIPOLOGIA – SAMU



SAIBA MAIS

Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do SAMU:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/116r0KbvEK30m5Xbk7V3X029IH4vD_hEokXpv2NgV8OI/pubhtml

V. RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

TABELA 1- TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E/OU REGISTRADAS PELA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SMS-SP, POR HIERARQUIA, TIPOLOGIA - 2023

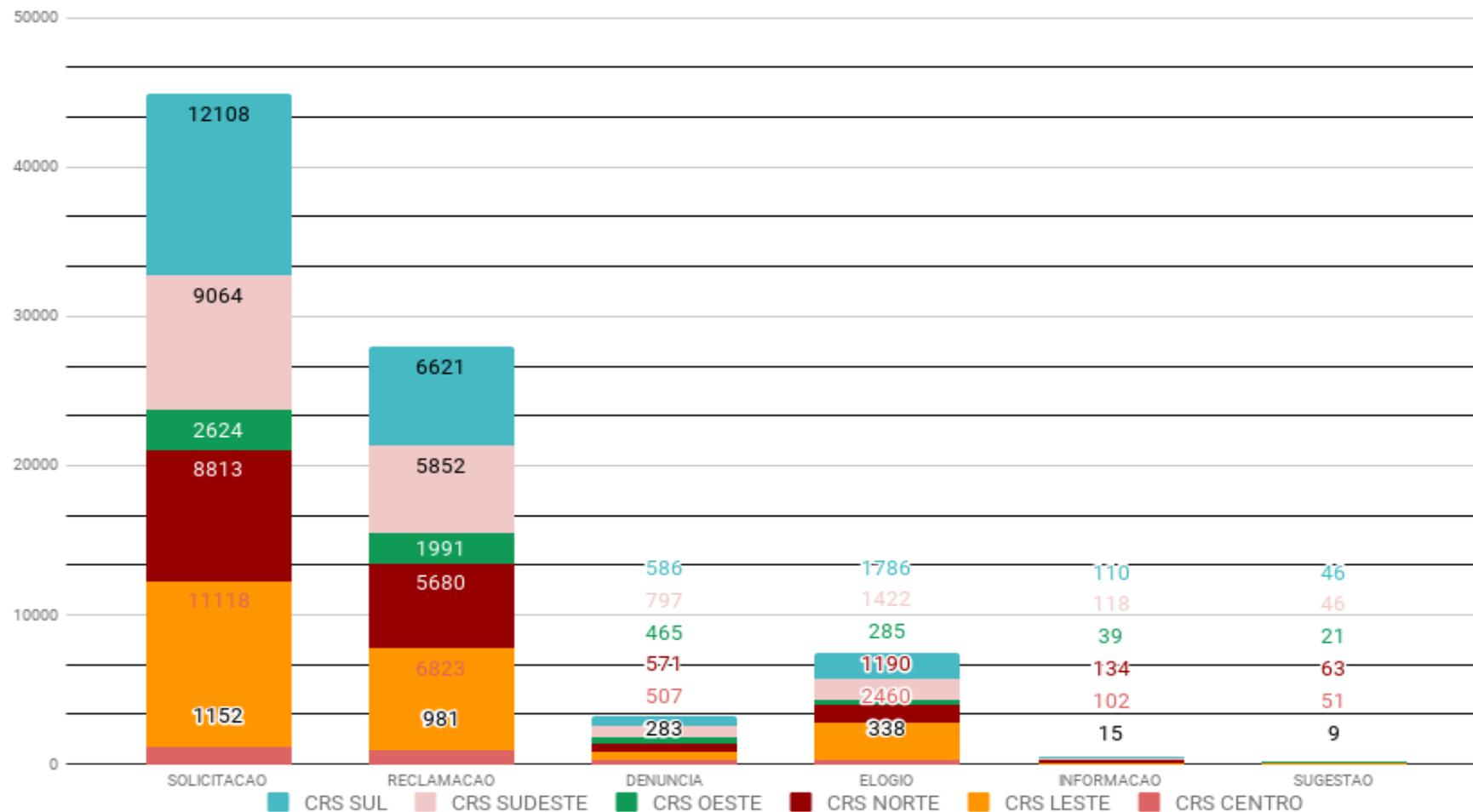
SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
Santa Cecília	CENTRO	648	401	97	128	7	6	1287	1%
Sé	CENTRO	504	580	186	210	8	3	1491	1%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO								2778	3%
Cidade Tiradentes	LESTE	1112	739	42	274	5	7	2179	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	1021	689	53	196	9	4	1972	2%
Guaianases	LESTE	1175	790	42	356	10	5	2378	2%
Itaim Paulista	LESTE	1812	1010	75	349	17	10	3273	3%
Itaquera	LESTE	2030	1491	143	725	26	10	4425	4%
São Mateus	LESTE	2035	963	64	128	18	6	3214	3%
São Miguel	LESTE	1933	1141	88	432	17	9	3620	3%
TOTAL COORDENADORIA LESTE								21061	19%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	1376	707	67	152	19	6	2327	2%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	1658	1062	109	181	20	5	3035	3%
Perus	NORTE	649	419	20	97	5	6	1196	1%
Pirituba	NORTE	2013	1454	92	268	36	11	3874	4%
Santana / Jaçanã	NORTE	1619	1286	216	341	36	13	3511	3%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	1498	752	67	151	18	22	2508	2%
TOTAL COORDENADORIA NORTE								16451	15%
Butantã	OESTE	1593	991	119	124	23	10	2860	3%
Lapa / Pinheiros	OESTE	1031	1000	346	161	16	11	2565	2%
TOTAL COORDENADORIA OESTE								5425	5%
Ipiranga	SUDESTE	1630	829	129	216	22	7	2833	3%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	1825	1271	261	271	24	10	3662	3%
Penha	SUDESTE	2670	1521	119	371	26	11	4718	4%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	946	972	189	255	25	5	2392	2%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	1993	1259	99	309	21	13	3694	3%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE								17299	16%
Campo Limpo	SUL	2503	1456	128	477	21	5	4590	4%
Capela do Socorro	SUL	3581	1854	125	363	23	11	5957	5%
M'Boi Mirim	SUL	2296	1178	86	458	24	12	4054	4%
Parelheiros	SUL	622	589	33	97	8	5	1354	1%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	3106	1544	214	391	34	13	5302	5%
TOTAL COORDENADORIA SUL								21257	20%
Território		44879	27948	3209	7481	518	236	84271	77%
Rede Hospitalar		3692	5360	132	2048	21	30	11283	10%
HSPM		3991	2254	16	397	13	32	6703	6%
Divisão de Ouvidoria do SUS/SMS*		3944	1733	116	104	256	59	6212	5%
SAMU		6	349	28	86	3	1	473	0%
TOTAL GERAL		56512	37644	3501	10116	811	358	108942	100%

*Demandas analisadas e encaminhadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS

SISTEMA OuvidorSUS 05/02/2024.

Gráfico 48

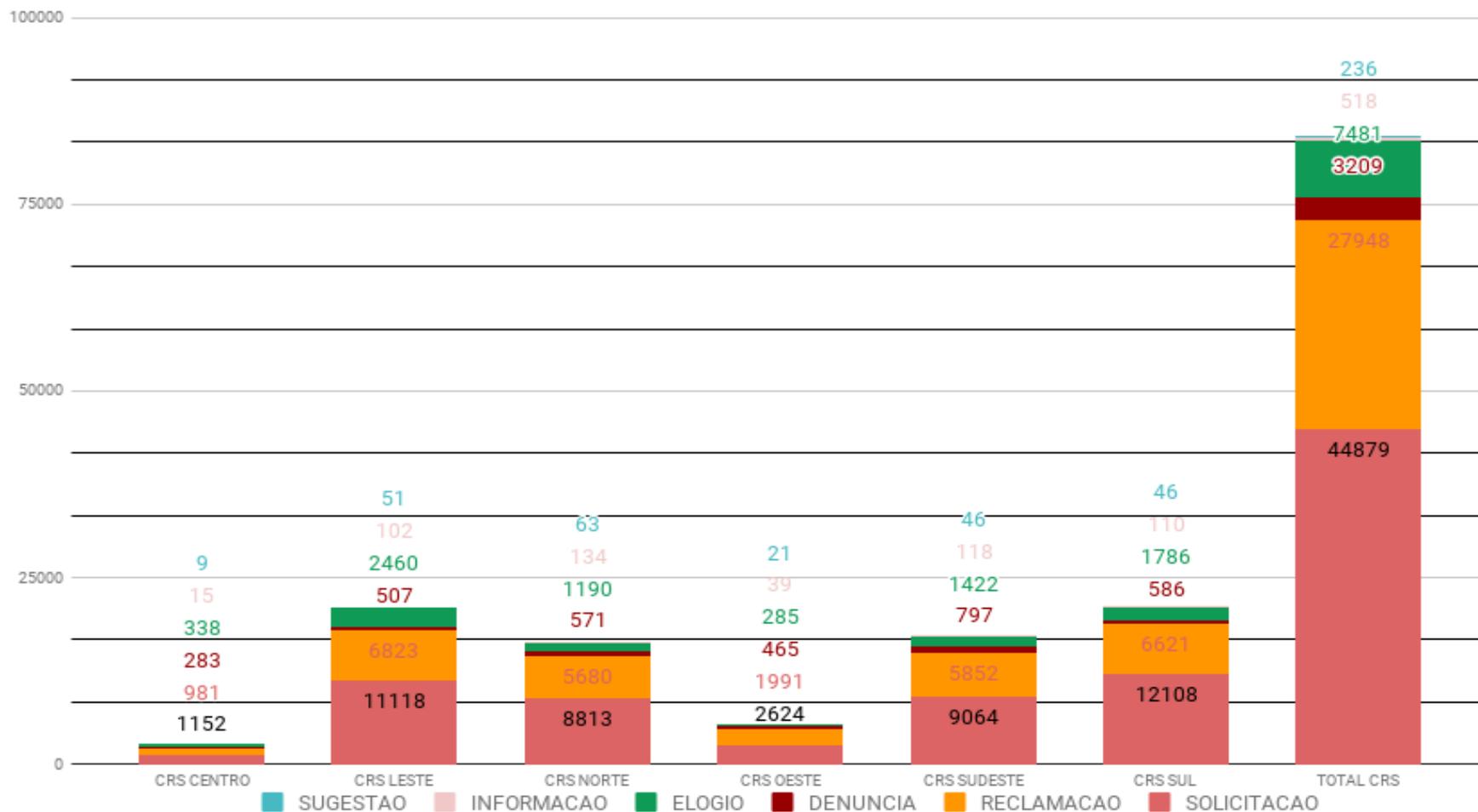
Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia e por CRS - 2023.



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 05-02-2024.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelas Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS - da SMS-SP, por Tipologia - 2023.

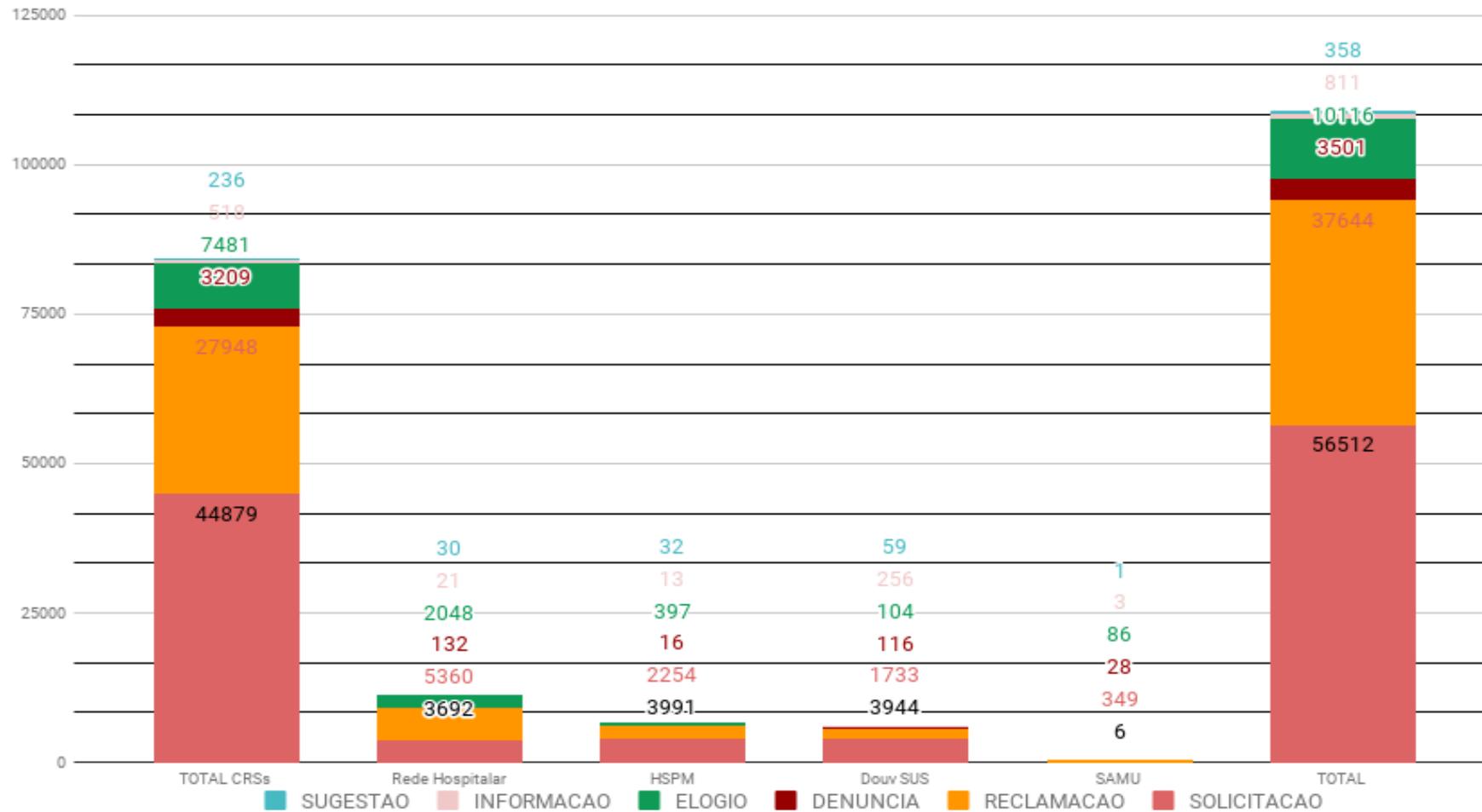
Gráfico 49



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 05-02-2024.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia, distribuídos por total das CRs, Rede Hospitalar, HSPM, Divisão de Ouvidoria do SUS (Douv-SUS), SAMU - 2023.

Gráfico 50



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 05-02-2024.

VI. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O **Serviço de Informações ao Cidadão** (SIC) recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). O Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

O Sistema e-SIC está sob gestão da Controladoria Geral do Município por meio da Ouvidoria Geral do Município e Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMS-G. Está ligado à Divisão de Ouvidoria e a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP.

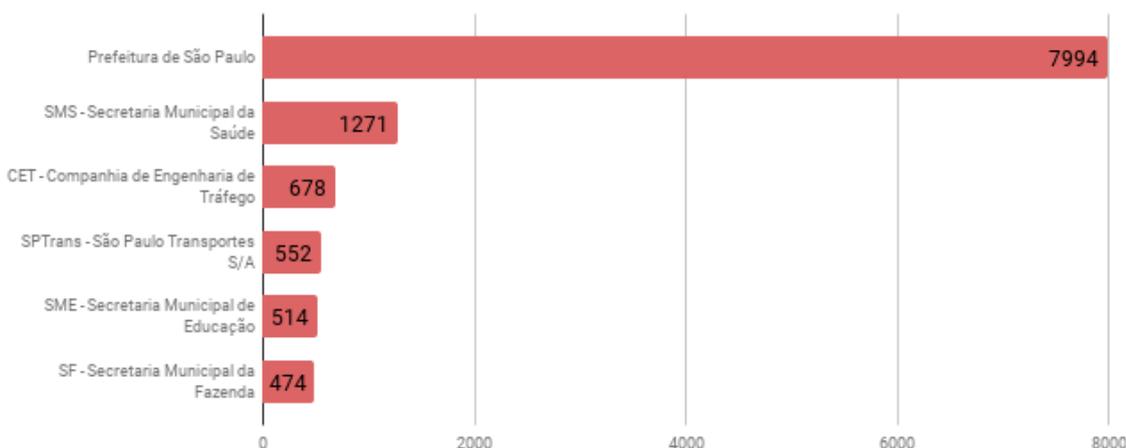
No mês de setembro de 2023, foi implantado pelo Secretário Municipal da Saúde um novo fluxo interno de encaminhamento dos Pedidos de Informação em SMS. Neste fluxo os pedidos de informação são encaminhados diretamente às Secretário(a)s Executivo(a)s / Coordenadorias / Assessorias, que os remetem às suas respectivas áreas técnicas para análise e elaboração das respostas ao cidadão/cidadã. A Assessoria de Comunicação foi incluída no referido fluxo como parte integrante na melhoria e transparência das informações transmitidas ao cidadão/cidadã.

O presente Relatório, editado pela equipe técnica do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e semestral e acesso livre. Assim, qualquer pessoa pode acessar este conteúdo.

Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação registrados por meio do Sistema e-SIC, bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS.

Quantidade total de pedidos de informação registrados no sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – ano de 2023.

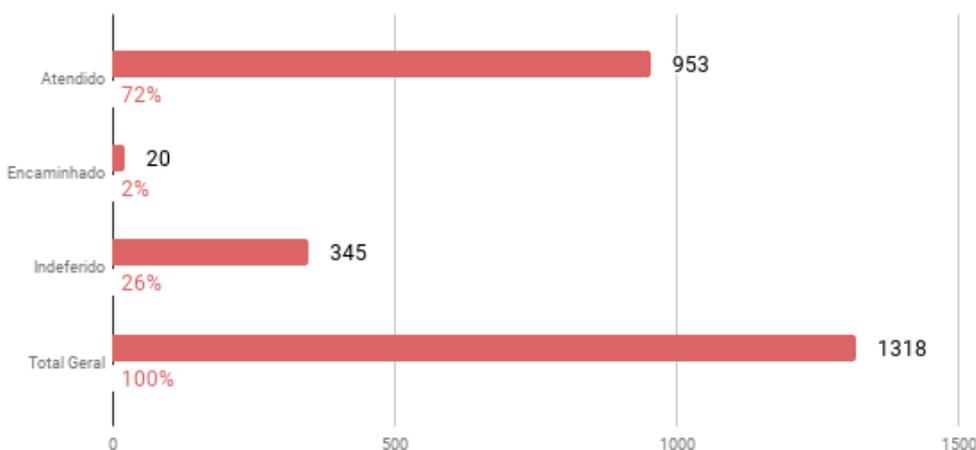
Gráfico 51



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 05-02-2024.

Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status "atendido", "encaminhado" e "indeferido" – Secretaria Municipal da Saúde – ano 2023.

Gráfico 52



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 05-02-2024.

Em 2023, foram registrados no sistema e-SIC da SMS **1.318 pedidos de informação**. Desse total, 953 (72%) foram atendidos/respondidos; 20 (2%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos e 346 (26%) foram indeferidos. No gráfico 53 acima constam no sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município 1.297

pedidos de informação pertinentes à Secretaria Municipal da Saúde. No gráfico 53, o total geral está acrescido com os 20 pedidos que foram encaminhados para outros órgãos, o que justifica o total de 1.318 pedidos.

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são

encaminhados às áreas competentes para resposta. Entende-se como áreas as Secretarias-Executivas, Coordenadorias, Áreas Técnicas, Assessorias, Divisões que forem consideradas pertinentes para responder sobre determinado pedido de informação, conforme elencadas no Decreto nº 59.685/2020. A equipe e-SIC faz parte da Divisão de Ouvidoria

do SUS. Atua como ponto focal do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS, e é responsável pela gestão dos pedidos, analisando se preenchem os quesitos legais e se são de competência do referido órgão.

Na Tabela 2 são apresentados os pedidos de informação encaminhados para as diversas áreas da SMS em 2023.

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de acesso à informação conforme área da SMS	Quantidade de Pedidos	%
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABVS	553	42%
Equipe e-SIC	205	16%
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP	195	15%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa - SEGA	152	12%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar - SEAH	45	3%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	33	3%
Assessoria de Comunicação	7	1%
Coordenadoria Jurídica	6	0%
Assessoria de Planejamento	6	0%
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	5	0%
Controladoria Geral do Município	3	0%
Gabinete do Secretário	1	0%
Vários	107	8%
TOTAL	1.318	100%



SAIBA MAIS:

Consulte o link para mais detalhes sobre os dados do e-SIC - SMS registrados em 2023:

https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/2023_relatorio_anual_sic-pdf

VII. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS EM 2023

O ano de 2023 foi marcado por várias ações da Divisão de Ouvidoria visando maior qualidade e consequente credibilidade e visibilidade do serviço. Destacamos a publicação de **4 relatórios**:

- **Relatório Gerencial Anual de Gestão 2022**, em novo formato, mais conciso e com acesso por meio de links a uma ampla gama de informações;
- **Relatório Semestral de Gestão 1º semestre de 2023**;
- **Relatório Gerencial Anual do Serviço de Informação ao Cidadão 2022 e**
- **Relatório Gerencial Semestral do Serviço de Informação ao Cidadão do 1º semestre de 2023.**

Essas publicações, aliadas às doze edições mensais e uma anual do **Boletim Ouvidoria em Dados** publicizadas em 2023, configuram-se como forma da Divisão de Ouvidoria tornar seus dados mais transparentes, acessíveis e úteis enquanto ferramentas de gestão. O Boletim é um veículo que se consolidou como instrumento de comunicação ágil, um retrato do mês das estatísticas e principais acontecimentos da Rede de Ouvidorias SUS, sendo reconhecido em novembro de 2023 como uma das Iniciativas de Governo Aberto da PMSP.

Reafirmando o compromisso de qualificar os ouvidores da Rede, em setembro de 2023 ocorreu a conclusão de nova formação disponibilizada para os ouvidores e suas equipes, o **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada**, pelo Centro Universitário São Camilo, em complemento ao **MBA**

Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde concluído no final de 2022.

Outras **capacitações** foram realizadas, com foco no **fortalecimento do trabalho em Rede**, reunindo todas as unidades de ouvidorias, uma delas visando a ampla implantação do **Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ)** que permite o aprimoramento na inserção das manifestações e respostas no sistema informatizado. Também merecem destaque a evolução da campanha **Ouvidoria Positiva - Gente que faz o SUS** para um **programa** de valorização dos trabalhadores da saúde que recebem elogios por meio do sistema OuvidorSUS, o início da vigência do **indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão**, a ênfase na divulgação dos **canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS** por meio de **campanha institucional**, a gravação de **aula para os ingressantes** na rede básica com a temática de "Ouvidoria e seu papel de participação social".

A Divisão de Ouvidoria participou de três grandes eventos externos, com oportunidades de expor o trabalho realizado na Rede de Ouvidorias do SUS:

- **36º COSEMS (Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo)**, realizado em março na cidade de São Pedro – SP, expondo 5 pôsteres sobre trabalhos desenvolvidos;
- **20º Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde - Quali Hosp**, promovido pela FGV Saúde em setembro, sendo premiado com um dos trabalhos apresentados e

• **XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores**, em Brasília, em novembro de 2023. Durante esse evento, foi lançada a 6ª Edição da **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, com três artigos publicados com autores da Rede de Ouvidorias do SUS.

É de se realçar a aproximação da Divisão de Ouvidoria com a Gestão Participativa, com a apresentação dos relatórios gerenciais durante plenárias do Conselho Municipal de Saúde e a participação no encontro “Experiências Exitosas de Atenção básica com o controle social”, organizado em dezembro pela Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa.

O ponto alto do ano foi a conclusão da certificação **Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil**, inédita na área. Após várias etapas avaliativas, que incluíram feedback por um extenso **relatório de avaliação externa** do processo, com balanço bastante positivo sobre os processos de trabalho da Divisão de Ouvidoria enquanto instância gestora da Rede de Ouvidorias, em dezembro a Divisão de Ouvidorias recebeu **Placa e Certificado de Acreditação** das mãos de representante da **FIOCRUZ**, que coordenou o processo.

VIII. RETROSPECTIVA 2023

**PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
1º SEMESTRE 2023**



- JANEIRO/23**
Evento "Gente que Faz o SUS" com Secretário Municipal da Saúde


- FEVEREIRO/23**
Campanha de divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria


- MARÇO/23**
Participação da Divisão de Ouvidoria no COSEMS, com a apresentação de 5 pôsteres sobre trabalhos desenvolvidos na Rede



- ABRIL/23**
Reuniões com Rede de Ouvidorias sobre refinamento da Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ


- MAIO/23**
Apresentação do Relatório Anual de Gestão da Divisão de Ouvidoria em Reunião Plenária do Conselho Municipal da Saúde


- JUNHO/23**
Reunião Técnica em conjunto com COGEP, com toda a Rede de Ouvidoria e RHs para alinhamento de fluxos sobre o Programa "Gente que faz o SUS"



MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS

ABRIL/2023 - Conclusão do Curso de 80 horas "Gestão da Qualidade" para capacitação dos Núcleos de Gestão da Qualidade Central e Regionais, atividade preparatória para a certificação ONA nas Unidades Básicas de Saúde.



MAIO/2023 - Recebimento do Relatório de Avaliação Externa sobre o processo de Acreditação Institucional de Ouvidoria do SUS no Brasil, mais uma etapa rumo à Certificação.





PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
2º SEMESTRE 2023



JULHO/23

Assessoria de Comunicação e Divisão de Ouvidoria: participação na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público



7



AGOSTO/23

Reunião com Divisão de Ouvidoria, Gestão Participativa e CRS Norte

8

SETEMBRO/23

Trabalho premiado no QualiHosp: “Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS: Certificação Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo”



9

OUTUBRO/23

Cerimônia de encerramento MBA “Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada”, no Centro Universitário São Camilo



10

NOVEMBRO/23

XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores, em Brasília. Lançamento da Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores, com 3 artigos de autores da Rede de Ouvidorias do SUS/SMS



11

DEZEMBRO/23

Divisão de Ouvidoria recebe da FIOCRUZ placa Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS no Brasil, referendando a qualidade do serviço prestado.



12

MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS:



NOVEMBRO/2023 - Boletim Ouvidoria em Dados participa do Mapeamento de Iniciativas do Governo Aberto da PMSP e é um dos eleitos da categoria Administração Direta, representando a Secretaria Municipal da Saúde.

DEZEMBRO/ 2023 - Participação da Divisão de Ouvidoria no encontro “Experiências exitosas da Atenção Básica com o Controle Social”, organizado pela Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa



IX. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As considerações do **SR. SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE** são as que seguem:

No ano de 2023, a Secretaria Municipal da Saúde teve foco na ampliação de serviços, eficiência, inovação tecnológica e cuidados especializados para as diversas faixas da população.

Podemos destacar várias iniciativas entre as áreas técnicas da Secretaria. Para ter a dimensão do crescimento da oferta de serviços, em algumas delas citaremos dados dos últimos anos:

Na Atenção Primária, houve incremento do Programa de Saúde da Família, com aumento significativo do número de equipes de Saúde da Família, ampliando o atendimento preventivo e o cuidado contínuo à população, especialmente nas áreas mais vulneráveis.

De olho nos dados demográficos, que são um guia para as ações de saúde, houve um acréscimo nos equipamentos voltados ao atendimento aos idosos. O envelhecimento da população paulistana justifica a adoção de políticas públicas municipais para o atendimento dos idosos. A população idosa na cidade de São Paulo cresceu 51,1% no período de 2010 a 2022. A alta taxa de crescimento acompanha as tendências do aumento de pessoas com mais de 60 anos no estado e no país. Hoje, a capital já conta com mais de 2 milhões de idosos, conforme dado de estudo elaborado pela Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento de São Paulo, com base nos dados do Censo Demográfico de 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Com isso, essa população idosa vem sendo contemplada com ações voltadas ao Cuidado e Atenção à Saúde do Idoso, com a implantação de Unidades de Referência à Saúde do Idoso (URSI) e aumento das equipes do Programa de Acompanhante do Idoso (PAI), de 48 equipes em 2021 para 69 em outubro de 2024, além da implantação das salas para idosos em todas as 475 UBS.

Investimentos expressivos foram feitos na área de vacinas, combate à dengue, acesso a medicamentos e insumos. Houve um aumento significativo na cobertura vacinal de 70% para 90%. Até final de 2024, a previsão é atingir a meta de 95% do Ministério da Saúde.

Em 2023, mais de 2 bilhões de medicamentos foram entregues e mais de 50 milhões de fraldas foram remetidas por meio dos Correios desde o início do programa Fralda em Casa.

Notamos que a demanda por consultas e cirurgias é um assunto recorrente dentre as manifestações de ouvidoria. Várias ações foram direcionadas para melhorar a oferta: ampliação do horário para 24 horas em 12 unidades dos Hospitais Dia - HD, aumento de 200 mil para 322 mil cirurgias ambulatoriais,

transformando os HDs em Hospitais Cirúrgicos. Só em 2024, até julho, foram realizadas mais de 24 milhões de consultas e procedimentos na Atenção Básica e mais de 2 milhões na Atenção Especializada. Mais de 227 mil cirurgias reguladas foram realizadas em 2023.

Na área da Saúde da Mulher, o intuito é oferecer às mulheres usuárias do Sistema Único de Saúde a oportunidade de cuidarem com mais facilidade da sua saúde, priorizando a saúde integral da mulher, com foco na prevenção e tratamento de doenças como o câncer de mama e de colo do útero e muitos outros, além de ampliar o acesso ao pré-natal de qualidade, com o Programa Mãe Paulistana. Para tanto, foi criado o Centro de Exames da Mulher, o primeiro deles inaugurado em junho de 2024 na Zona Leste, que oferece exames fundamentais para a saúde da mulher, como ultrassom geral, densitometria óssea, mamografia, estudo urodinâmico completo, histeroscopia diagnóstica, colposcopia, vulvoscopia, biópsia percutânea, além de ultrassonografias mamária, abdômen total, transvaginal pélvica, rins, vias urinárias, da tireoide e doppler vascular. Por meio do Serviço de Referência da Mama, também são oferecidas consultas com mastologista.

Na área de Atenção à Saúde Mental, onde também há bastante demanda, foram entregues 20 novos CAPS, totalizando 103.

Foram entregues Serviços de Cuidados Prolongados e houve ampliação das equipes de Consultório de Rua.

Na linha de Cuidado da Pessoa com Transtorno do Espectro do Autismo, centros especializados estão sendo construídos para ampliação do atendimento.

A área de reabilitação auditiva, física, intelectual e visual também recebeu novos Centros Especializados em Reabilitação (CER). De 2017 até 2024, ampliamos de 16 para 34 CER, que contam com tecnologia de ponta.

Outra área onde houve bastante incremento foi a de Atenção à Saúde Bucal, com os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) e Centros de Cuidados Odontológicos (CCO). Os usuários têm reconhecido o bom trabalho desses serviços e elogiam por meio da Ouvidoria. Até julho de 2024, foram mais de 628 mil procedimentos realizados nos CEOs e 240 mil procedimentos realizados nos CCOs. De 2021 até agosto de 2024, mais de 160 mil próteses dentárias foram entregues.

Vale também destacar os bons resultados na área de IST/Aids. A transmissão vertical do HIV é considerada eliminada desde 2019. Desde 2018, mais de 5 milhões de testagens para HIV e 55% de redução de novos casos comparados a 2016.

Seguimos com investimentos nas áreas de urgência e emergência, com 10 novos hospitais, totalizando 30 hospitais na capital. O número de UPAS também cresceu, de 3 para 31. Vários equipamentos de saúde foram construídos ou reformados com recursos do BID I, com 114 obras entregues: Hospital Municipal da Brasilândia, 10 novas UBSs, 88 reformas de UBSs, 1º

Centro de Cuidados Integrados (CCI) e reforma do Pronto Socorro do HSPM, entre outros.

Não podemos deixar de fora a área da Saúde Animal. Foram entregues 2 Hospitais Veterinários, totalizando 4 na cidade de São Paulo e mais uma unidade está em construção na Zona Leste. Em média, são realizadas 100 mil castrações por ano. De 2021 a 2023, mais de 400 mil atendimentos foram realizados nos hospitais veterinários públicos.

Além disso, na área tecnológica, houve um grande avanço na telemedicina, com a criação dos consultórios digitais que permitem o atendimento remoto, agilizando diagnósticos e tratamentos para os cidadãos.

Destacamos ainda a implementação do aplicativo e-saúde, o maior repositório digital de saúde da América Latina, integrando informações e permitindo a operação conjunta dos dados dos pacientes.

Pensando em transparência e eficiência no acompanhamento dos contratos de gestão com as Organizações Sociais de Saúde - OSS, foi desenvolvido o SICAP – Sistema Integrado de Controle e Avaliação de Parcerias - SICAP, para controle, monitoramento, execução de prestação de contas e análise das metas assistenciais, em fase de implantação.

Numa cidade com a dimensão de São Paulo e seu enorme contingente populacional, sempre há muito para fazer.

O planejamento em saúde deve estar alinhado constantemente com a execução, o monitoramento, a avaliação e a gestão do SUS, e a Ouvidoria da Secretaria da Secretaria Municipal da Saúde fornece dados importantes sobre as necessidades do usuário e sua visão sobre os serviços oferecidos. Há muitas solicitações e reclamações que podem nos direcionar a melhorias, mas os dados mostram que há muitos elogios também, em torno de 10% das quase 110 mil manifestações registradas no ano de 2023.

Outra indicação que estamos no caminho certo foi que em abril de 2024, a população elegeu, pelo quarto ano seguido, a rede municipal de saúde de São Paulo, por meio do SUS, como o melhor serviço público da cidade, segundo pesquisa "O Melhor de São Paulo".

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Municipal da Saúde - Secretaria Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo

As considerações da **SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SEABEVS**, são as que seguem:

Departamento de Atenção Especializada

Retornamos o presente com a ciência do departamento de Atenção Especializada em referência ao relatório Ouvidoria SUS 2023 desta Pasta. Considerando que o referido relatório corresponde aos dados compilados e analisados de um banco de dados pelos técnicos da Ouvidoria e são referentes às manifestações dos cidadãos do ponto de vista do atendimento nas consultas de especialidades, cirurgias e exames de apoio e diagnóstico sob gestão deste Departamento.

Diante do exposto, as informações produzidas subsidiam o gestor ao aperfeiçoando das práticas de trabalho potencializando a melhoria contínua dos serviços prestados em respeito ao cidadão e às diretrizes e princípios da administração pública. A saúde ao longo dos últimos anos vem enfrentando desafios sazonais que impactam nos registros da Rede de Ouvidoria do SUS, assim no ano de 2023 tivemos o desafio de desenvolver estratégias para orientar e organizar a rede de atenção especializada na retomada das consultas, exames e procedimentos eletivos respondendo às necessidades de saúde da população SUS pós pandemia.

Assim, esta Pasta vem trabalhando para estruturar e avançar de diversas formas o atendimento das especialidades com as seguintes ferramentas :

Implantação de telesaúde em algumas especialidades,

- Monitoramento contínuo das vagas reguladas e da produção;
- Implantação de recursos tecnológicos como a confirmação aos pré-agendamentos automáticos de consultas e exames por WhatsApp.

O objetivo dessas estratégias visam acolher o paciente otimizando os recursos disponíveis e melhorar o acesso aos serviços proporcionando qualidade e resolutividade frente às demandas dos usuários SUS. Nesse contexto, reforçamos os esforços desta administração para que os usuários possam avaliar os serviços da Secretaria Municipal da Saúde de forma positiva nas demandas dos atendimentos especializados, diminuindo as demandas de reclamações e aumentando assim, a satisfação dos pacientes com o serviço prestado.

Lucia Helena de Azevedo

**Diretora de Departamento - Departamento de Atenção Especializada
-SEABEVS**

Coordenadoria de Atenção Básica - CAB

No ano de 2023, a Atenção Básica direcionou ações para a continuidade da organização da rede de atenção primária à saúde, considerando as prioridades de saúde dos territórios e as linhas de cuidado. No objetivo de responder às diversas necessidades assistenciais da população e a retomada do cuidado, foram organizadas e planejadas ações de alinhamento, monitoramento e avaliação da saúde ainda considerando o contexto “pós pandêmico”.

Permaneceram os esforços como porta de entrada dos atendimentos de síndrome respiratória, com a continuidade da campanha de imunização contra a COVID-19 e busca ativa para ampliação da cobertura vacinal. A contínua mobilização das equipes e empenho nestas demandas refletiram nas manifestações da população nos canais da Ouvidoria. Analisamos que assim como em 2022, 2023 mostra as principais queixas direcionadas às questões de acesso à saúde e estruturação da rede assistencial, como marcação de consultas, atendimentos, tratamentos e disponibilidade de materiais e medicamentos. Mantém-se a tipificação de Solicitação como a maioria das manifestações realizadas pelos munícipes, correspondendo a 52% do total, seguida pelas Reclamações, com 35% dos registros. Estes números e porcentagens são comparativamente maiores do que em 2022, mas há que se considerar as campanhas de divulgação dos canais oficiais de registro e a instituição de padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), amplamente disponibilizados em todas as unidades da rede e a retomada da assistência e abertura de novos serviços. Dentre as principais Solicitações, 79% correspondem à Assistência à Saúde (consultas, atendimentos, tratamentos, exames, cirurgias), como positivo, no sentido que é importante que a população busque a assistência, sendo nosso papel o de ofertá-la adequadamente, fortalecendo o vínculo e inserindo todos no cuidado.

Durante o decorrer de 2022, houve a percepção e identificação destas necessidades, o que movimentou a Coordenadoria de Atenção Básica e as áreas técnicas, a atualizar documentos, protocolos e diretrizes a fim de orientar os serviços e equipes de saúde, para organização e oferta da assistência readequando às necessidades apresentadas. Estas atualizações permaneceram em 2023, com os documentos sendo construídos em parceria com os territórios de saúde e disponibilizados para consulta pública, de forma que possam refletir de fato o que os profissionais e população necessitam. Destacamos a continuidade das ações denominadas “Avança Saúde: ações estratégicas”, organizadas bimestralmente em todas as Unidades Básicas de Saúde em áreas elencadas como prioritárias; no primeiro semestre de 2023 já foram realizadas ações do Avança no intuito de consolidar as Diretrizes da Atenção Básica, além de promover a discussão e provocar a organização da rede para questões como Gestão da Qualidade e Obesidade, já no segundo semestre foram abordados temas como Saúde Mulher, Saúde da Criança e Saúde do Homem.

Destacamos que permanece a tendência de aumento nos Elogios. Os elogios são redirecionados para os trabalhadores das unidades de saúde, com o reconhecimento destinado às equipes e profissionais.

Nas demandas do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), dos 1271 pedidos de informação para a Secretaria Municipal de Saúde registrados, 40 % foram encaminhados para SEABEVS onde está inserida a Coordenadoria de Atenção Básica.

Ligia Maria Brunetto Borgianni

Assessora Técnica - Coordenadoria de Atenção Básica - CAB - SEABEVS

Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA

A Coordenadoria de Vigilância em Saúde - Covisa considera o Ouvidor SUS como um canal essencial de comunicação, que possibilita orientação ao munícipe e contribui para a melhoria contínua dos serviços de saúde e de vigilância em saúde do município de São Paulo.

Desta forma, dada a importância da Ouvidoria como canal de comunicação que contribui com a participação social, as áreas técnicas da vigilância em saúde estabeleceram fluxos internos de atendimento das demandas, de modo a solucionar as manifestações recebidas em tempo oportuno, os quais permanecem em constante revisão e atualização.

De acordo com o RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS – SMS – PMSP – 2023, em 2023 verificou-se um aumento de, aproximadamente, 20% no total de manifestações recebidas pelos canais de Ouvidoria (109.373) em relação ao ano de 2022 (91.835), o que pode ser considerado um resultado positivo do trabalho realizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS, de ampla divulgação dos canais oficiais de registro na Rede de Ouvidoria SUS em todas as unidades da SMS, destacando-se como meio de atendimento mais utilizado o telefone, através da Central de Atendimento Telefônico SP156.

Quanto aos dados apresentados no documento, as manifestações referentes a Vigilância em Saúde mais frequentes foram tipificadas como Reclamações, Denúncias e Informações.

Considerando a definição de RECLAMAÇÕES apresentada no documento - "manifestações voltadas a noticiar insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, não prestação de um serviço público de saúde; prestação insatisfatória de um serviço público de saúde; atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde" - o assunto Vigilância Sanitária representou 2% do total de reclamações recebidas.

De acordo com acompanhamento realizado pela Divisão da COVISA competente, as reclamações relacionadas à vigilância sanitária referem-se, em sua grande maioria, à queixa quanto ao atraso na liberação da Licença de Funcionamento Sanitária e outras solicitações relacionadas, como Renovação e Alterações dessas licenças. Há também reclamações referentes ao Cadastro de Prescritores e Liberação de Notificações de Receita Especial (A e B), Balanços e Mapas de Dispensação de Medicamentos de Uso Controlado, em drogarias/farmácias. Essas reclamações são encaminhadas e respondidas, em sua grande maioria, nas 28 Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) do município, sendo priorizado o atendimento das mesmas dentro do prazo estipulado pelas normas pertinentes. O acompanhamento das mesmas também se constituiu como uma ferramenta importante para identificar as UVIS com maior dificuldade no atendimento das solicitações em prazo oportuno, demandando muitas vezes ações pontuais de ajustes nos fluxos e processos de trabalho, bem como reorientação e treinamento de equipes.

Considerando a definição de DENÚNCIA apresentada no presente documento - "Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a

recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública” – faz-se necessário esclarecer que, do ponto de vista da vigilância em saúde e, principalmente da vigilância sanitária, tal definição não contempla as demandas recebidas, uma vez que a Ouvidoria é o canal estabelecido para a apresentação, pela população, de denúncias relacionadas à circulação de bens e produtos e à prestação de serviços, ou seja, irregularidades verificadas pelos estabelecimentos/serviços, públicos ou privados, que a população frequenta ou utiliza.

Esclarecido tal ponto, verifica-se que o assunto Vigilância em Saúde representa 78% do total, sendo que as denúncias sobre o assunto Vigilância Sanitária representam a grande maioria das demandas, nas quais o segmento de Alimentos/Bebidas representa 75% do total dessas demandas, seguido por Serviços de Interesse da Saúde - 6%, Água e ambientes - 3% e Serviços de Saúde 4%. De acordo com dados de ouvidoria monitorados pela Divisão de Produtos e Serviços de Interesse da Saúde – DVPSIS, a maior quantidade de denúncias do segmento de Alimentos/Bebidas se refere a Comércio Varejista de Alimentos (Bares, Restaurantes, Supermercados etc). As denúncias podem abordar temas documentais (ausência de licenciamento sanitário, de responsável técnico etc) que podem ser atendidas através do envio de Notificação Sanitária aos responsáveis, solicitando a devida adequação, ou por questões de higiene, estrutura física, procedimentos de trabalho que necessitam de inspeção sanitária in loco para verificação do teor da denúncia. Confirmando-se as irregularidades denunciadas são tomadas as medidas administrativas cabíveis e encaminhada resposta ao demandante.

Ainda na tipificação Denúncias ou Reclamações, referentes a Comércio Varejista de Alimentos, também se encontram as manifestações referentes a pessoas que apresentam sintomas de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar – DTHA, após a exposição em estabelecimentos comerciais de alimentos ou instituições de ensino, clubes. Essas demandas são atendidas inicialmente pela área técnica de Vigilância de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar do Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde (CIEVS), da Divisão de Vigilância Epidemiológica (DVE)/Covisa, que possui fluxo específico de encaminhamento e acompanhamento das demandas, para investigação e confirmação ou não como surto de DTHA.

Entendemos que os canais de ouvidoria representam uma importante fonte de notificações de surtos de DTHA para que em tempo oportuno, as notificações realizadas pela população cheguem para a vigilância em saúde, tendo em vista que a investigação de surtos de DTHA é uma ação integrada de vigilância sanitária, epidemiológica, ambiental e laboratório de saúde pública, pois permite a identificação da fonte de contaminação, implementação de ações de controle e prevenção do surgimento de novos casos e/ou surtos.

No que diz respeito ao item INFORMAÇÕES, que são “Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde”, as Informações com a tipologia “Vigilância em Saúde” representam 5% do total e “Vigilância Sanitária” representam 1% do total. Entre as informações sobre “Vigilância em Saúde”, o assunto vacinação representa 85% das solicitações recebidas, que abordam questões como orientação sobre a emissão de certificado

de vacinação, principalmente covid-19 e instruções sobre a elegibilidade para vacinas (público alvo para determinada vacina na rede pública).

Com relação às informações relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, estas demonstram uma diminuição no total de pedidos de informação no sistema e-SIC em 2023 (1318), comparado ao ano de 2022 (1478), bem como no comparativo por assuntos mais demandados para a SMS, as solicitações sobre o assunto “Orientações em Saúde (informação), que abrange assuntos voltados a informações sobre o SUS em SMS”, apresentou aumento em 2023 (16%) em comparação a 2022 (8%), enquanto os demais assuntos apresentaram redução no comparativo entre os dois anos. Esse quadro apresentado demonstra, de forma geral, o resultado das ações implementadas pela Divisão de Ouvidoria da COCIN, em parceria com as demais áreas de SMS, no sentido de garantir a consolidação da política de transparência do órgão.

De forma geral, a COVISA destaca a importância da Ouvidoria SUS como canal de comunicação com a população e como instrumento de gestão, para monitoramento de questões relevantes ao funcionamento das unidades/serviços.

Ainda, como sugestão para continuidade da promoção de inovação e transparência na SMS, além do Relatório Gerencial Semestral, do Relatório Gerencial Anual e do Boletim Ouvidoria em Dados, poderia ser implementado um Painel de Monitoramento dos registros de demandas de Ouvidoria e do Serviço de informação ao cidadão, trazendo as informações coletadas pelo sistema, tratadas, tipificadas e respondidas, e disponibilizadas na página da SMS, para consulta de usuários, da gestão, das áreas técnicas, dos servidores, e profissionais da saúde.

Luiz Artur Vieira Caldeira

Coordenador - Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA - SEABEVS

Coordenadoria IST/AIDS - SEABEVS

Consideramos o relatório uma ferramenta imprescindível e indutora de transparência na administração pública, além de qualificar a interlocução entre serviços prestados e usuários do serviço público.

A Coordenadoria IST/AIDS, subordinada à SEABEVS, mantém canais de escuta ativa aos diferentes segmentos sociais, de relação direta ou sensível à pauta do HIV/Aids, tendo constituído Grupos Consultivos com representantes da população trans, de grupos gays, de empresários de diversas áreas de atuação (o que originou a criação do Conselho Empresarial de Prevenção ao HIV da Cidade de São Paulo) e mantém demais espaços de diálogo com a sociedade civil, como Comissão vinculada ao Conselho Municipal de Saúde e ONG Aids sediadas na Capital.

Consideramos que estes fóruns são facilitadores de respostas céleres às demandas, bem como, para reavaliações sistemáticas de estratégias e realinhamento dos processos de trabalho.

Os canais digitais também foram avaliados como uma forma eficaz de comunicação rápida, sobretudo, com o público jovem. Redes virtuais e sites oficiais em saúde, com conteúdo claros, didáticos e transparentes, podem proporcionar aproximação e credibilidade dos usuários em relação ao poder público.

Portanto, analisar atentamente a quantidade e tipo das manifestações em relatórios como o presente, pode contribuir em muito com o gestor no reconhecimento de padrões de demanda dos usuários SUS para a melhoria das ações propostas.

Maria Cristina Abbate

Coordenadora – Coordenadoria IST/AIDS - SEABEVS

As considerações da **SECRETARIA-EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA HOSPITALAR – SEAH** são as que seguem:

Coordenadoria de Assistência Hospitalar - CAH

Por referência ao **Relatório Gerencial Anual 2023 da Rede de Ouvidorias SUS e Relatório Gerencial Anual 2023 do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC**, ressaltamos a qualidade das informações, o grau de esclarecimentos e análise dos mesmos. De modo geral, houve redução de e-SIC de 2022 para 2023 e aumento das ouvidorias no mesmo período. Quanto à Coordenadoria da Assistência Hospitalar, no que diz respeito ao **e-SIC**, a quantidade de pedidos de acesso à informação por meio dessa ferramenta correspondeu a 3%, número considerado adequado. Os dados da **Rede de Ouvidoria**, abrangem solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e informações. Nos hospitais, as reclamações corresponderam a 48% das manifestações, 33% foram solicitações, 18% elogios e 1% de denúncia. No ano de 2023, de janeiro a abril, o número total de ouvidorias, nos 26 hospitais ativos à época, variou entre 733 e 877 manifestações chegando a 1022 em maio, com maior número em agosto do mesmo ano, seguido de oscilações ao longo dos meses, terminando 2023 abaixo de 1.000 notificações. Por meio dos resultados, é possível observar quem são os primeiros colocados em manifestações sobre os quais devem ser tomadas ações de revisão de processos, plano de capacitação, dentre outros. De maneira geral, a constância dos números com tendência de queda, permitem concluir que os esforços nos processos de qualidade, educação permanente e núcleo de segurança do paciente têm sido produtivos e positivos.

Maria Angélica Crevelim

Assessora - Coordenadoria de Assistência Hospitalar - SEAH

Divisão Técnica de Fiscalização, Comunicações e Informações - SAMU

Restituímos o presente com a nossa ciência, referência ao relatório Ouvidoria 2023, e considerando os dados apresentados correspondem aos compilados e analisados pela Ouvidoria do SAMU do referido exercício de 2023.

A saber, com o objetivo de melhorar ainda mais avaliação positiva do SAMU 192, diminuir as demandas de reclamações e aumentar a satisfação dos nossos clientes, com os nossos colaboradores e o serviço prestado, propusemos várias ações, algumas já efetivadas e outras em curso:

1- Promover melhora do tempo resposta no atendimento: Aumento do quadro de funcionários, com admissão de 896 profissionais da saúde, entre médicos, profissionais de enfermagem, psicólogos assistentes sociais e administrativos, para a operacionalização integral das 122 ambulâncias cadastradas no CNES do Ministério da Saúde;

2- Otimização do processo de regulação médica: Implantação de novo sistema de acolhimento, para dar maior celeridade no processo de registro dos dados, na

abertura dos chamados, além do processo regulatório médico e empenho das equipes para o atendimento;

3- Qualificação Profissional: Treinamento continuado das equipes, objetivando a qualificação técnica e humanização nos atendimentos, através da aplicação dos principais protocolos de atendimento em urgência e emergência.

4- Conclusão da aplicação dos cursos de BLS (Suporte Básico) ACLS (Cardiologia), PHTLS (Trauma), contratados em 2022, para todos os funcionários;

4- Valorização dos profissionais do SAMU, promovendo melhores condições de trabalho, reformas necessárias das bases e construção de novas unidades;

Alexandre de Rezende Silva

Diretor de Divisão Técnica - Divisão Técnica de Fiscalização, Comunicações e Informações - SAMU

As considerações da **SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E PARCERIAS, SERMAP**, são as que seguem:

Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS

Em atendimento ao solicitado, encaminhamos o presente com a ciência desta Divisão de Apoio Técnico Administrativo a respeito do **Relatório Gerencial Anual 2023 - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo + Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, os quais consolidam e analisam dados registrados no ano de 2023 pela Rede de Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo e pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Prefeitura do Município de São Paulo.

Considerando as competências desta Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde - CPCS, especialmente no que toca ao acompanhamento dos contratos de gestão, convênios e parcerias do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil - MROSC para prestação de serviços de saúde, destaca-se que embora suas atividades não sejam diretamente relacionadas à percepção do cidadão do serviço de saúde, os dados relativos às interações junto à Rede de Ouvidoria do SUS complementam o monitoramento desempenhado, o qual é pautado, sob a perspectiva de resultados assistenciais, pela análise de indicadores que atestam que os serviços prestados pelas Organizações Sociais parceiras estão alinhados com as diretrizes do SUS.

Também se identifica que, dentre a totalidade das demandas encaminhadas via e-SIC para a SMS, 15% foram atribuídas à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP, a qual essa Coordenadoria é parte integrante. A CPCS foi responsável pelo endereçamento de parcela dessas demandas, providenciando informações aos cidadãos pertinentes aos contratos de gestão, convênios e parcerias MROSC a partir de questões mais amplas ou relacionadas a equipamentos de saúde em específico. Destaca-se que, em geral, parte das informações demandadas já se encontrava disponível no Portal da Transparência da SMS, refletindo a relevância da prática contínua de alimentação do portal com informações e documentos atualizados, de modo a reforçar a transparência junto aos cidadãos.

Sendo o que havia para expor, encaminhamos o presente processo administrativo, com recomendação de encaminhamento para a SERMAP para análise e providências cabíveis.

Rafaela Moreira Pessotte

Diretora de Divisão Técnica - Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS - Divisão de Apoio Técnico Administrativo

As considerações da **SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA, SEGA**, são as que seguem:

Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS

Em atendimento ao solicitado, encaminhamos o presente com ciência desta Coordenadoria de Administração e Suprimentos – CAS, referente ao Relatório Gerencial Anual 2023 - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo + Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Identifica-se que, dentre a totalidade das demandas encaminhadas via sistema e-SIC para a Secretaria Municipal da Saúde no ano de 2023, dos 1.318 pedidos apenas 152 (12%) foram direcionados à Secretaria Executiva de Gestão Administrativa.

No que se refere aos assuntos relacionados às competências desta Coordenadoria, especialmente na gestão e processamento das compras dos insumos para a assistência à saúde, atividade que afeta diretamente a percepção do usuário do SUS, as diversas áreas subordinadas têm empregado todos os esforços para melhorias dos serviços prestados e da transparência das informações das compras públicas, visando assim a satisfação e avaliação positiva dos usuários das redes de saúde.

Reforçamos que, em geral, parte das informações prestadas também encontram-se disponíveis, seja no [Diário Oficial da Cidade](#), [Saúde/ PMSP](#), [Portal Nacional de Contratações Públicas](#) e [e-SaúdeSP](#), de modo a reforçar a transparência junto aos cidadãos.

Ainda, reiteramos nosso empenho para constante melhoria no desempenho e consequente diminuição no tempo médio de resposta, sem prejuízo da qualidade da informação a ser apresentada.

Fabio Ferrari Coimbra

Coordenador - Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS

LINKS DE ACESSO AO DETALHAMENTO DE DADOS:

Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1duMoaBvI5JTiS_U2VQBnOsdqiVOwXyjCriXYCcKcbC4/pubhtml
Relatório HSPM 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/17gghe_dOdL5Jpw18pUvwSF5hGnuP_Z9YwhKGn_DD1NI/pubhtml
Relatório SAMU 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1I6r0KbvEK30m5Xbk7V3X029IH4vD_hEokXpv2NgV8OI/pubhtml
Relatório Rede Hospitalar 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/15d1-ZD5tKZCjFwixLmVle5-vW-WJxuM0IK-INPxER4w/pubhtml
Relatório CRS Norte Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/10qUOdm38NFbmxFG05Z33sEr934T0fNIJc8Xvdx8sRuw/pubhtml
Relatório CRS Leste Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eIM7XSHYtqI87srZRgluWWMgne5kTxZRahuQ-jlmxPU/pubhtml
Relatório CRS Oeste Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kp4YzXgV7SpGVa8anhoShwrV6zEjqCRCRM1R8sQM0Bg/pubhtml
Relatório CRS Sudeste Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S_SaZAXIQOeSqw_OL1Nwku_ct3I_OxdzfljvFe8ziE/pubhtml
Relatório CRS Sul Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jJ1GPwaJkprly-NVg7zb_9ag5I9S-ZOIoh5rNGgPDrs/pubhtml
Relatório CRS Centro Relatório 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1sjb3q0lqHtvRikFsNuXISbAHSKo2Ai-MKGnm1sfzWXM/pubhtml
Lista Hospitais 2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UolsDTBqB1uNSTqDDD_4sSqJzT5kCsLtpy0F-cUXTrk/pubhtml
Lista CRS Norte2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VnaghQUMgWfCBS2iRvUK4UqYD1rYCS6T-3iqZHjNW6o/pubhtml
Lista CRS Leste2023.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zjHf_cbHppm636grq4Uk-jwT26mmxYEdJfllEUTjfrM/pubhtml
Lista CRS Oeste2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IDqFo_H4U7JufD1I2uXUXQ7sBEO5UTHaqXu_3oaqoful/pubhtml
Lista CRS Sudeste2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RhES-r9h65PQb6i40GXso4WHWIQNpPdlf_qatFt-7uc/pubhtml
Lista CRS Sul2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SfludKFWN8tidquPn9Lm2d_LZAswBHpZ4VJclCP4syk/pubhtml
Lista CRS Centro2023	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JKqoNqPINY_iVOVWveutW5Q2jkJxIHV4KAD-mFvwQJQ/pubhtml