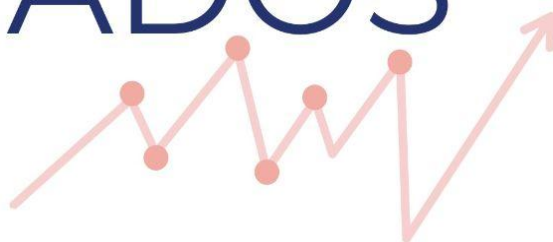


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

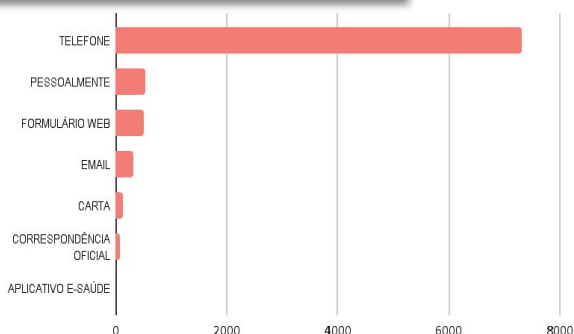


ABRIL, 2025

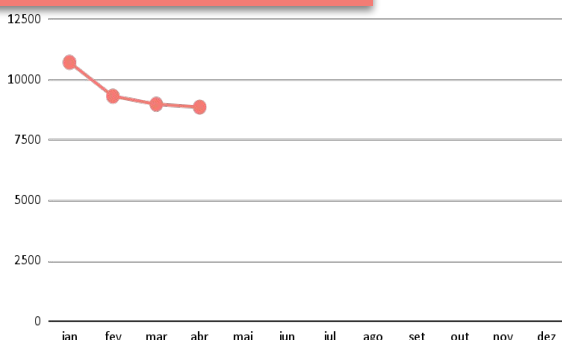
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

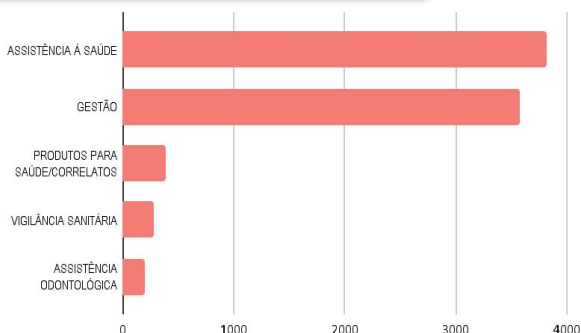
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



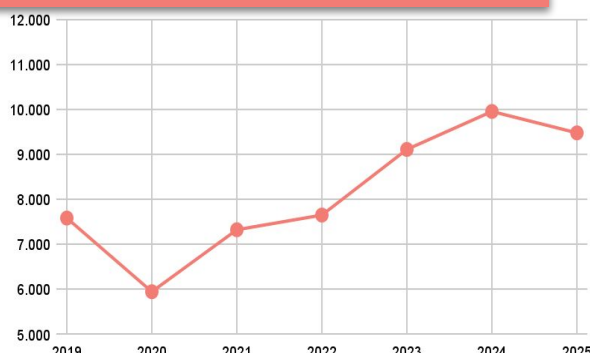
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidorias, em média são registradas
296 manifestações por dia, 12 por hora

Manifestações recebidas
ABRIL, 2025

8876 *

(*dados totais)

Saiba mais:

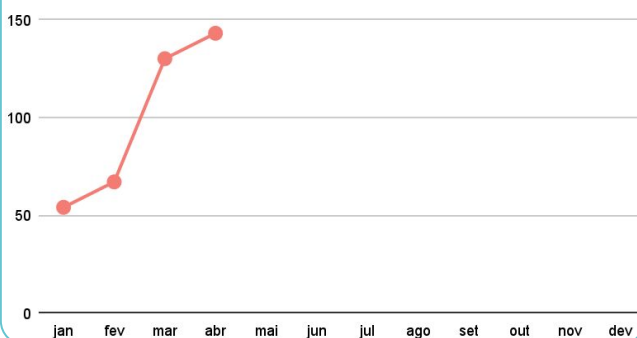
[Clique aqui](#)

Solicitações	51.4%
Reclamações	35.1%
Elogios	9.3%
Denúncias	3.2%
Informações	0.6%
Sugestões	0.4%

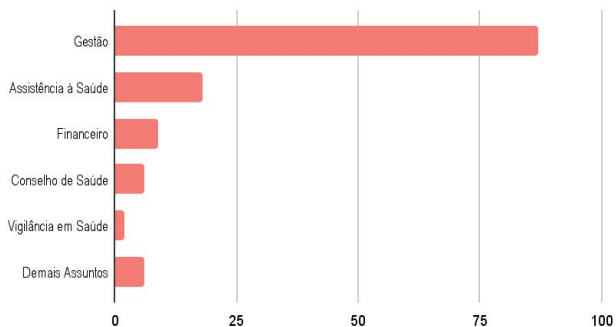
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Dados Transparência Passiva - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

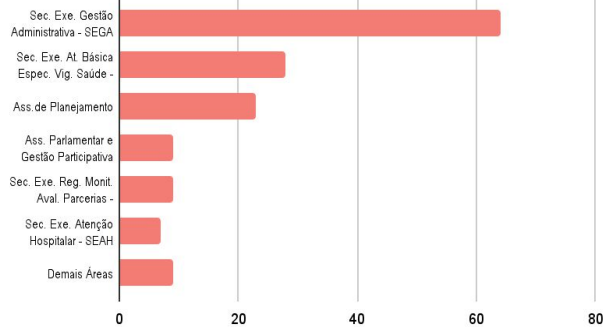
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação No Mês
143

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 27 dias.

E-SIC

Recurso

1ª Instância	75
Recursal	
2ª Instância	59
Recursal	
3ª Instância	0
Recursal	

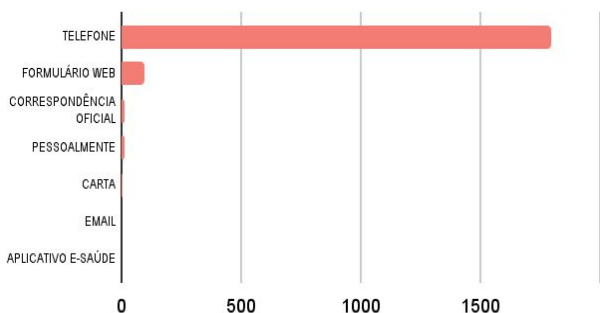
ABRIL, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

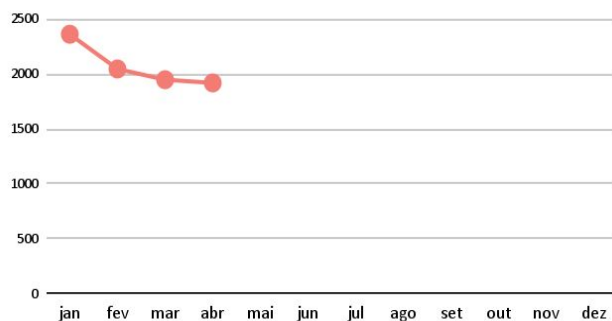
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

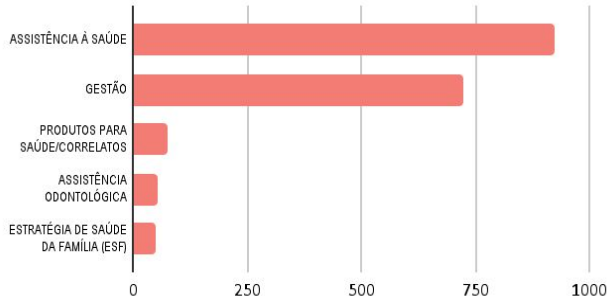
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



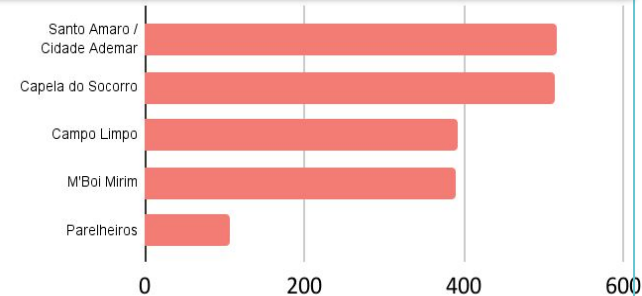
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 64 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas
ABRIL, 2025

1919 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.9%
Reclamações	33.7%
Elogios	7.6%
Denúncias	2.5%
Informações	0.3%
Sugestões	0.0%

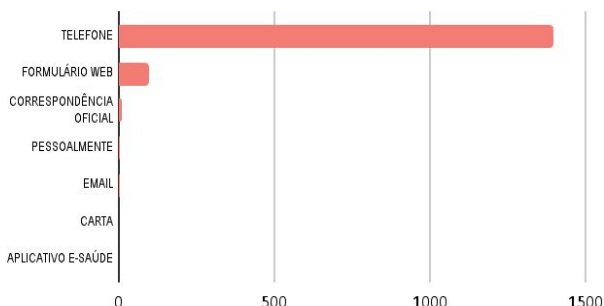
ABRIL, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

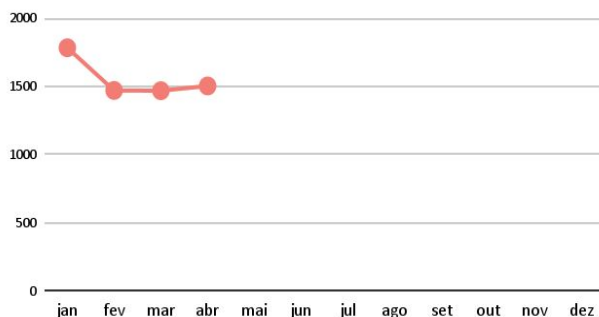
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

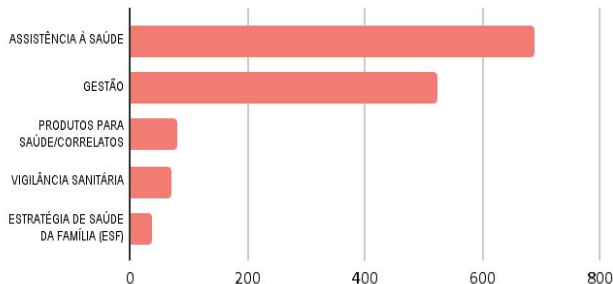
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



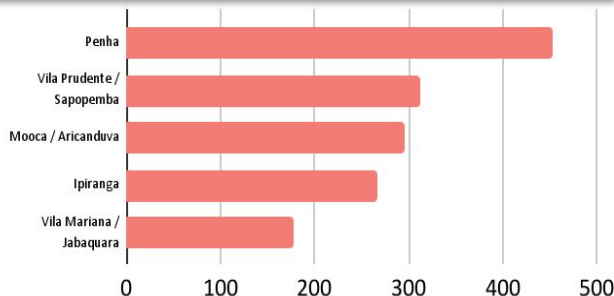
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas ABRIL, 2025

1505 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	54.0%
Reclamações	34.6%
Elogios	6.2%
Denúncias	4.4%
Informações	0.7%
Sugestões	0.3%

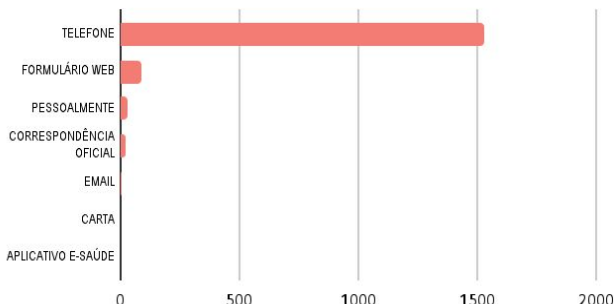
ABRIL, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

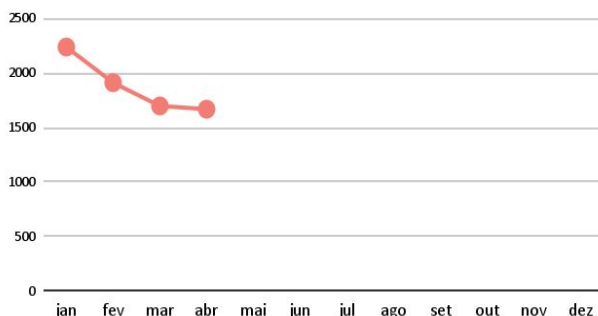
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

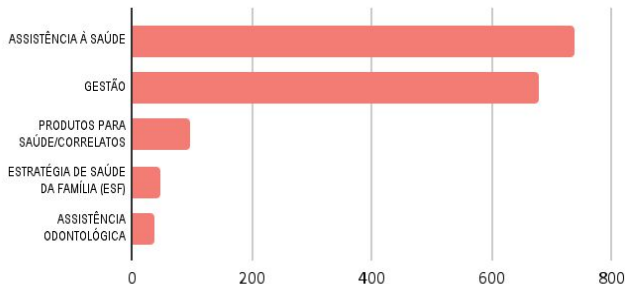
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



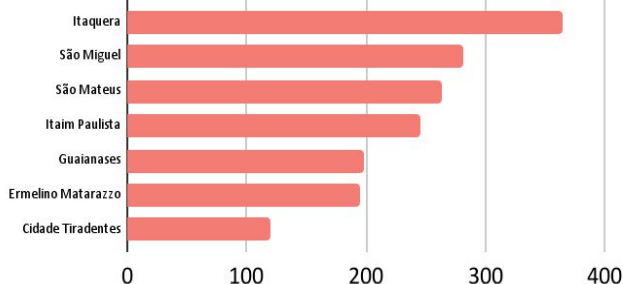
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 56 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas ABRIL, 2025

1668 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	52.9%
Reclamações	31.3%
Elogios	13.2%
Denúncias	2.0%
Sugestões	0.4%
Informações	0.2%

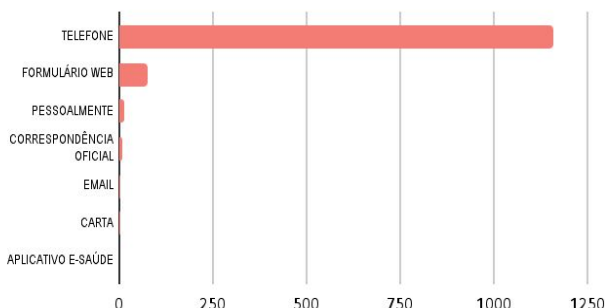
ABRIL, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

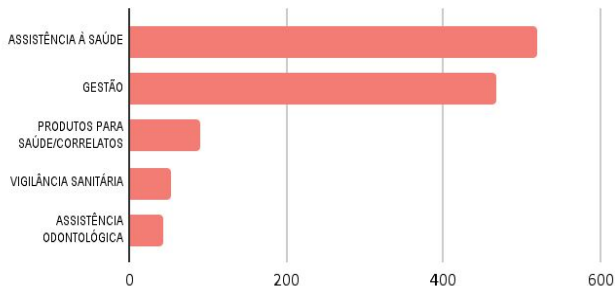
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



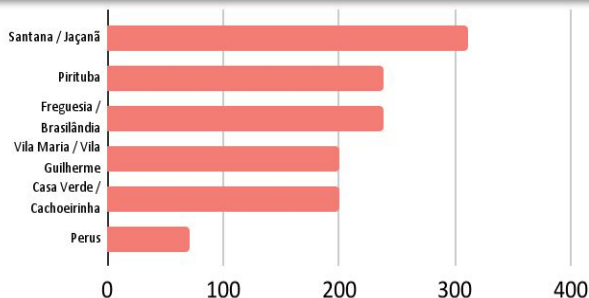
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 42 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas ABRIL, 2025

1262 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

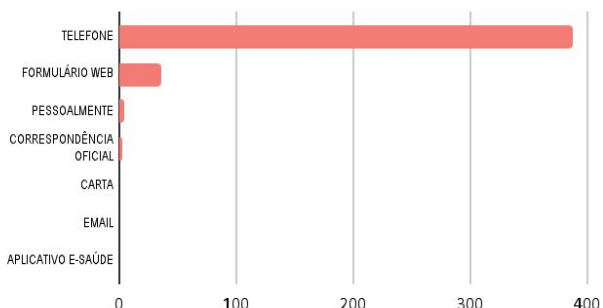
[Clique Aqui](#)

Solicitações	52.9%
Reclamações	35.4%
Elogios	6.2%
Denúncias	4.4%
Informações	0.6%
Sugestões	0.5%

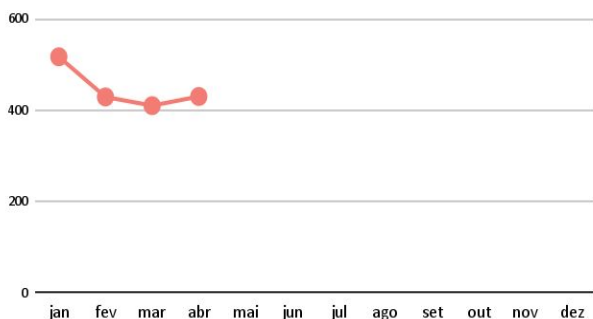
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

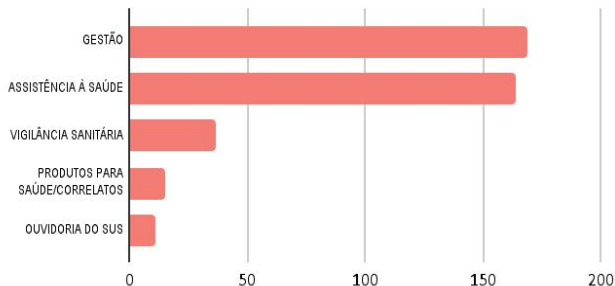
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



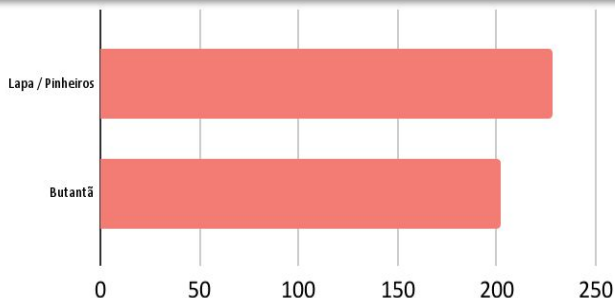
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 11
reclamações, 1 elogio
é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são
registradas 14 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas ABRIL, 2025

430 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	44.2%
Reclamações	42.6%
Denúncias	8.4%
Elogios	4.0%
Informações	0.7%
Sugestões	0.2%

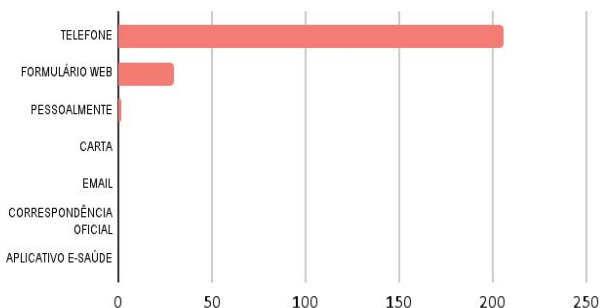
ABRIL, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

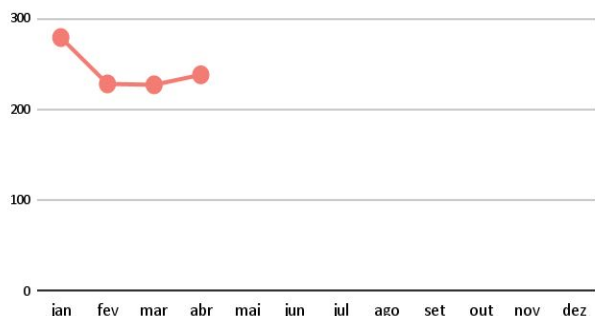
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

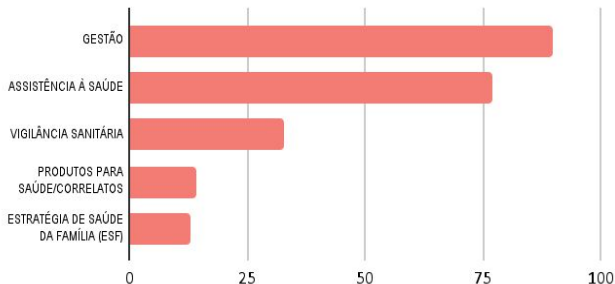
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas ABRIL, 2025

238 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	42.9%
Reclamações	29.4%
Denúncias	13.4%
Elogios	13.0%
Informações	1.3%
Sugestões	0.0%

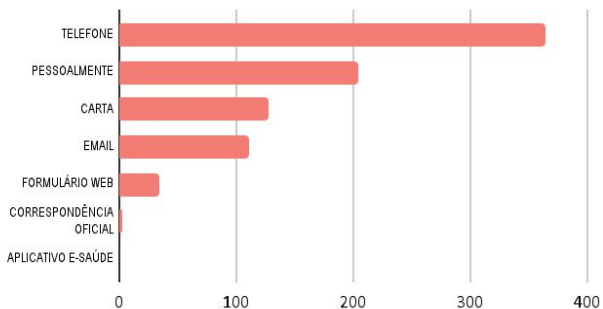
ABRIL, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

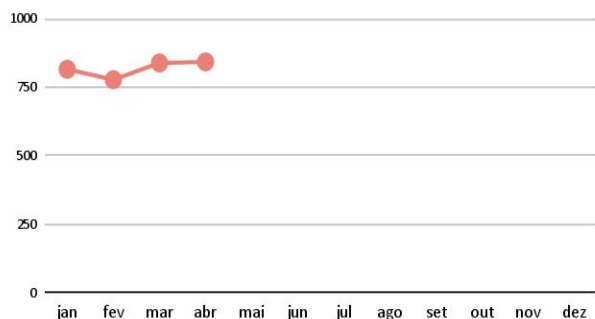
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

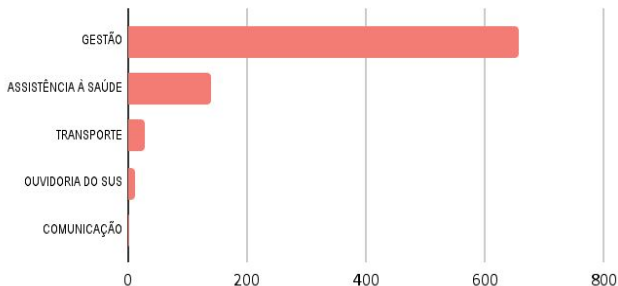
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



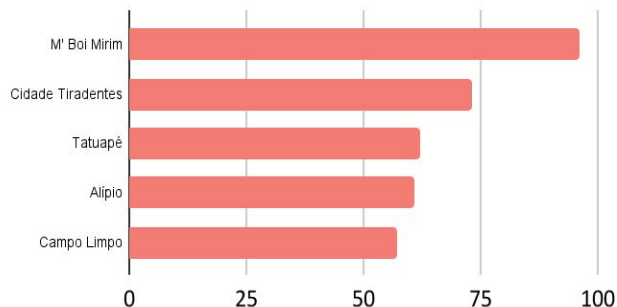
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 28
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas
ABRIL, 2025

843 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

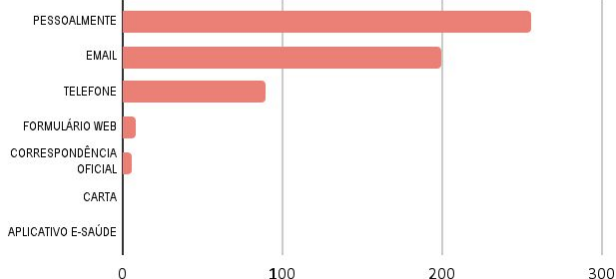
Reclamações	57.7%
Elogios	21.6%
Solicitações	19.0%
Sugestões	0.8%
Denúncias	0.7%
Informações	0.2%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

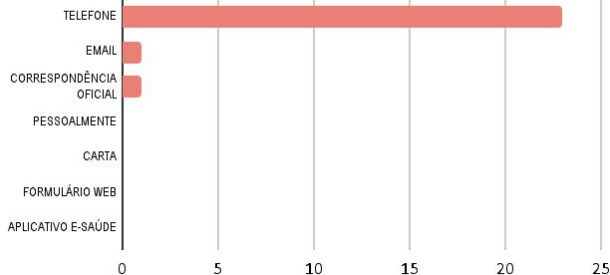
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

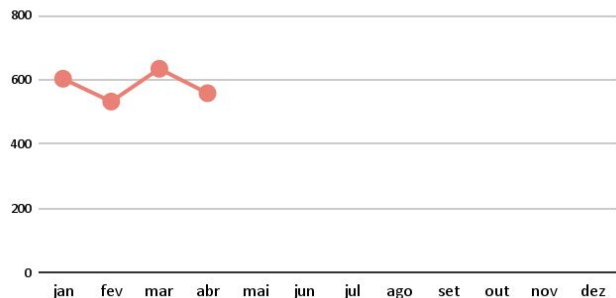
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



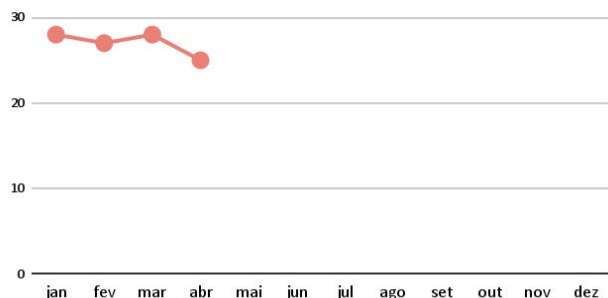
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

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

A cada 1
reclamações, 1
elogio é feito

No SAMU, em média são
registradas 1 manifestações
por dia, 0 por hora

HSPM

* 559
Manifestações recebidas
ABRIL, 2025

SAMU - 192

* 25
Manifestações recebidas
ABRIL, 2025

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)



HSPM

Solicitações	73.9%
Reclamações	19.9%
Elogios	5.4%
Denúncias	0.5%
Sugestões	0.4%
Informações	0.0%

SAMU

Reclamações	52.0%
Elogios	44.0%
Solicitações	4.0%
Denúncias	0.0%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na Secretaria Municipal da Saúde, demonstrando a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

Foram realizadas diversas reuniões com a equipe da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), objetivando adequar as pendências e realizar os ajustes finais para que o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) entre em operação para atender a Rede de Ouvidorias SUS. O SIGRC é um sistema de registro e de tratamento de demandas de cidadãos da Prefeitura Municipal de São Paulo. Em junho, haverá oficinas com as Unidades de Ouvidoria da Rede para alinhar fluxos e processos de trabalho, necessários para a utilização do SIGRC.



02/04



04/04



08/04



11/04



15/04



17/04



23/04



25/04

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

38º COSEMS-SP

De **09 a 11 de abril de 2025**, a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e a residente Dora Alves Guimarães Aaltonen, da Divisão de Ouvidoria do SUS, participaram do **38º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo (COSEMS-SP)** e da **21ª Mostra de Experiências Exitosas**.

O Congresso aconteceu na cidade de Santos - SP, no Santos Convention Center, com participantes das equipes das Secretarias de Saúde de todo o Estado de São Paulo, autoridades, representantes da Secretaria Estadual de Saúde, Ministério da Saúde, Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e patrocinadores do evento, somando mais de 3.000 pessoas.

O Congresso teve como tema a **Era Digital do SUS**, com conferências e palestras versando sobre a transformação digital e o impacto no Sistema Único de Saúde (SUS). Na Mostra de Experiências Exitosas, três pôsteres foram apresentados pela Divisão de Ouvidoria do SUS. O pôster referente ao Pré-Projeto do Guia para Acreditação Institucional de Ouvidorias foi indicado ao 14º Prêmio David Capistrano.

A participação no evento foi bastante produtiva, possibilitando a troca de experiência entre diferentes realidades de municípios de diversos portes populacionais.



Maria Lucia, Dora, Henrique e Rosane



Rosane, Dora e Maria Lucia



38º COSEMS

ABRIL, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

38º COSEMS-SP

38º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo (COSEMS-SP) e 21ª Mostra de Experiências Exitosas.

TRABALHOS APRESENTADOS NA 21ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS EXITOSAS:

- **Relatórios Trimestrais das Ouvidorias da Rede de Ouvidorias SUS na Cidade de São Paulo**
Autores: Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo Vicente Oguchi e Dora Guimarães Aaltonen
- **Guia para Acreditação Institucional de Ouvidorias (indicado para o 14º Prêmio David Capistrano)**
Autores: Dora Guimarães Aaltonen, Maria Lucia Bom Angelo e Rosane Jacy Fretes Fava
- **Ferramenta de Avaliação da Qualidade nos Processos de Trabalho da Ouvidoria SUS de SP**
Autores: Leila Tufano, Silvia de Fátima S. R. Pereira, Andrea de Melo Senes, Eliane C. L. Nascimento, Rosely Massaroto C. de Mello e Sandra Regina Panachi.



GUIA PARA ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS

Autores: Dora Alveiz Guimarães Aaltonen, Maria Lucia Bom Angelo, Rosane Jacy Fretes Fava

Apresentação/Introdução

Com base nas experiências com a Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, está em elaboração o Guia para Acreditação Institucional de Ouvidorias. A Acreditação da Rede é um projeto em execução, com autoria da Direção de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. A acreditação consiste em uma metodologia de avaliação e certificação. Para isso, a execução de diferentes padrões de qualidade é analisada. Com o prosseguimento do projeto, até o momento, emergiu a importância de um guia que utilize as melhores práticas neste projeto para levantar indicadores de processos de trabalho que qualifiquem a acreditação de ouvidorias.

Objetivos

O guia tem como objetivo principal, para consistir a acreditação com mais agilidade e eficiência, contribuindo para que ouvidorias sejam capazes de garantir a qualidade dos serviços prestados.

- Estender características da acreditação institucional que fujam dos procedimentos e estruturas já existentes.
- Ampliar o conhecimento a respeito da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como uma importante ferramenta de gestão para a Secretaria Municipal de Saúde.
- Contribuir para a inovação na Prefeitura de São Paulo, auxiliando outras ouvidorias setoriais.

Metodologia

Por meio da observação e da participação no projeto de Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, está sendo feita uma investigação dos procedimentos, desafios, dificuldades e fatores encontrados ao decorrer do projeto. A partir deste conteúdo, são elaborados registros que servem de base para a estruturação do Guia.

Além disso, está sendo elaborado um estudo de pesquisas que tratam do processo de acreditação em ouvidorias, incluindo materiais bibliográficos e audiovisuais etc. O estudo também é desenvolvido a partir de materiais que tratam do funcionamento de ouvidorias no Brasil e de instituições da Rede Pública Brasileira de Ouvidorias no decorrer dos anos.

Resultados

Como Trabalho de Conclusão de Residência (TCR) no Programa de Residência em Gestão Pública da Prefeitura de São Paulo, o projeto do guia apresentado no Seminário de Apresentação dos Projetos dos Trabalhos de Conclusão da Residência em Gestão Pública (2º edição em 2019/2020). O Seminário contou com a apresentação de projetos de TCR de varandas setoriais da Prefeitura, entre projetos de melhoria, projetos de intervenção, projetos e manuais.

Como futuros resultados, espera-se que o guia tenha orientações pertinentes que tragam reflexões inovadoras sobre este tipo de projeto em ouvidorias, sendo utilizado inclusive por ouvidorias de outras pastas, e publicado na Biblioteca Virtual em Saúde da cidade de São Paulo.

Considerações Finais

A Direção de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. A Rede é composta por 58 unidades de Ouvidoria descentralizadas. Fundamentada no Decreto 58.515 de 15/06/2012, que instituiu a Secretaria Municipal de Saúde, e na Portaria SMS/SP nº 166 de 15/04/2021, que estabeleceu a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão utilizar os direitos das cidadãs e dos cidadãos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e desenvolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações recebidas e produzindo melhorias nos processos de gestão.

O Projeto de Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo busca qualificar os processos de trabalho da Rede de Ouvidorias, efetuando uma gestão atualizada e comprometida com os princípios e diretrizes do SUS.

Portanto, o Guia traz a possibilidade de expandir essa qualificação para outras áreas, além de garantir um registro aprimorado do trabalho em execução.



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS NA CIDADE DE SÃO PAULO

Autores: Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo Vicente Oguchi, Dora Guimarães Aaltonen

Apresentação/Introdução

Desde 2019 a Direção de Ouvidoria do SUS, instância gestora da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, investe em melhorar a apresentação de seus dados. Até 2021 apenas os instrumentos gerenciais que dizem respeito aos dados da Rede de Ouvidorias SUS como um todo estavam publicados na página eletrônica da Secretaria Municipal de Saúde.

Em janeiro de 2023, o Núcleo de Gestão do Conhecimento da Direção de Ouvidoria do SUS propôs uma parceria para que os dados de ouvidoria pudessem apresentar seus dados de forma mais facilitada, com maior clareza e periodicidade trimestral. Após revisão e validação, passou a publicar também os relatórios de todas as unidades.

Objetivos

- Fomentar a padronização e transparência dos dados da Rede de Ouvidorias SUS, complementando o Boletim Mensal Ouvidoria em Dados, os relatórios semestrais e os relatórios anuais.
- Trazer mais conteúdo para a análise dos dados da Rede de Ouvidorias SUS, publicando as particularidades e complexidades do SUS da cidade.
- Apresentar as atividades desenvolvidas e produzir informações que subsidiem o gestor da unidade na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços.
- Validar e legitimar as ouvidorias dos territórios como ferramentas de gestão.

Metodologia

- Os relatórios foram implementados na Direção de Ouvidoria do SUS, ligada à Coordenadoria de Controle Interno (CCI) e Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Formação (SERMAM) da Secretaria Municipal de Saúde e em todas as 58 Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS.
- Os relatórios trimestrais são programados na ferramenta Google Docs, sendo atualizados a cada três meses, com as informações atuais de cada unidade, com o que range a indicadores, e outras informações e análises pertinentes.
- Os relatórios são publicados em site da Secretaria Municipal de Saúde, na página eletrônica da Direção de Ouvidoria do SUS, pela Assessoria de Comunicação da SMS.

Resultados

- Foram publicados 234 relatórios das unidades de ouvidoria da Rede referentes a 2024: 58 do 1º trimestre, 58 do 2º trimestre, 58 do 3º trimestre e 58 do 4º trimestre.
- A maior lição aprendida foi que é possível instituir uma cultura de gestão por evidência baseada em dados e análises, comprometida com a transparência, consistente com a legislação preconstituída.
- A população beneficiada com os relatórios trimestrais inclui: municipais, gestores das unidades de saúde, equipes de ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS.

Considerações Finais

Os Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria são documentos concisos, com foco estratégico, e têm por objetivo divulgar os principais resultados finalizados alcançados, destacando o panorama individual de cada uma das 58 unidades descentralizadas que compõem a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. A partir de séries históricas, verifica-se se algum aspecto evoluiu ao longo do tempo, se comparado ao período anterior, e acompanha-se planos de ação.

As análises e o número de manifestações e os tipos mais recorrentes, o ouvidor e os gestores podem reconhecer padrões de demanda da população atendida pela unidade. É possível detectar oportunidades de melhoria que podem impactar em mais satisfação e atendimento aos direitos dos usuários.

A publicação desses dados pode oferecer subsídios para que os órgãos gestores da Secretaria Municipal de Saúde acompanhem as demandas e percepções dos usuários da rede municipal da saúde e proponham melhorias sobre as necessidades da população.

Além disso, serve como ferramenta de avaliação interna, no caso, pode ser utilizado pelas próprias ouvidorias e as unidades de saúde para aprimorar sua gestão na prestação de serviços. A cada nova edição, os relatórios têm apresentado melhor qualidade.



FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA SUS DE SP

Autores: Leila Tufano, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, Andrea de Melo Senes, Eliane Cardoso Lima Nascimento, Rosely Massaroto Canuto de Mello, Sandra Regina Panachi

Apresentação/Introdução

A Direção de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde (SMS/SP) tem papel essencial na gestão da Rede de Ouvidorias SUS em São Paulo.

A Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ) destaca-se como ferramenta-chave para monitorar e aumentar a quantidade dos dados registáveis, promovendo uma gestão eficiente das manifestações dos usuários.

O estudo busca evidenciar a importância da sistematização na gestão das ouvidorias e os impactos positivos da PAQ na melhoria dos serviços prestados, visando atender as demandas e garantir a qualidade no atendimento à população.

Objetivos

O objetivo deste estudo é analisar a experiência da Rede de Ouvidorias SUS de São Paulo na implementação da Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ), destacando como a ferramenta contribui para:

- Melhorar a qualidade das manifestações registáveis;
- Aumentar a assertividade dos dados coletados;
- Otimizar a gestão das demandas dos usuários do SUS.

A análise busca verificar os impactos da PAQ na melhoria do processo de gestão das manifestações, promovendo mais eficiência e transparência.

Metodologia

A pesquisa foi realizada por meio de análise documental e histórica da implementação da PAQ na Rede de Ouvidorias SUS de São Paulo. A metodologia incluiu:

- **Levantamento Histórico:** Revisão dos processos de implementação da PAQ na Antiga Hospitalar Municipal (AHM) entre 2008 e 2020.
- **Análise de Implementação:** Estudo da evolução do instrumento desde a criação da Planilha de Avaliação Continuada (PAQ) até a implementação da PAQ.
- **Estrutura da PAQ:** Identificação dos principais componentes da PAQ, como as divisões entre a Planilha de Avaliação da Qualidade de Injeção e a de Resposta.
- **Impacto na Gestão:** Avaliação dos impactos da PAQ na melhoria da qualidade das manifestações, na assertividade dos dados e na otimização da gestão das ouvidorias.

A pesquisa foi qualitativa, focando nos avanços e reflexões promovidos pela implementação da PAQ.

Resultados

A implementação da PAQ resultou em melhorias significativas, como:

- **Redução de inconsistências nos registros;**
- **Aprimoramento da qualidade das respostas fornecidas;**
- **Geração de indicadores estratégicos** para a gestão das manifestações.

A ferramenta contribuiu para o aumento da assertividade nos dados registrados, facilitando o monitoramento das demandas dos usuários e a tomada de decisões mais eficazes. A participação da Direção Central da AHM no projeto piloto de Acreditação Institucional da Ouvidoria do SUS em 2018 comprovou a eficácia da metodologia, mostrando avanços na gestão dos servidores e na melhoria do atendimento à população.

Considerações Finais

A experiência da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo demonstrou a importância da avaliação contínua da qualidade nos processos de trabalho para fortalecer a gestão e garantir serviços mais eficientes.

A implementação da PAQ proporcionou redução de falhas nos registros e aprimoramento das respostas, além de fornecer dados valiosos para a gestão estratégica. O sucesso da ferramenta comprovou que a expansão e o aprimoramento contínuo da metodologia são essenciais para a construção de ouvidorias mais robustas, com impacto positivo na qualidade do SUS e no atendimento à população.

Pôsteres apresentados na 21ª Mostra de Experiências Exitosas do COSEMS-SP

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

01/04: 3ª Reunião do Grupo de Trabalho – GT de implementação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo. As pautas foram sobre aprovação de documentos para formalização do Curso de Capacitação para Avaliadores: Documento de Apoio ao Curso e atualização do Manual de Ouvidoria SUS do Município; Documentação do cadastro e termos dos instrutores/docentes; Critério para a elaboração do Edital de chamamento das IES e Sociedade Civil para integrar o Comitê de Acreditação e Carta Convite para as pastas que irão integrar o Comitê. Da Ouvidoria Geral do Município, participaram: a Ouvidora Geral, Maria Lumena Balaben Sampaio, Andrey Soares de Araújo, Bianca Marli Siqueira de Freitas, Ivony Lessa, Mariana Peixoto Alves, Rafael Salman Frid e Wesley da Silva. Da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde participaram: a ouvidora da Divisão de Ouvidoria, Rosane Jacy Fretes Fava, Adriana Fernanda Peres, Dora Alves Guimarães Aaltonen, Leonardo Vicente Oguchi, Maria Lucia Bom Angelo e Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira.

03/04 - Reunião: Equipe do Núcleo Técnico (NUT) da Divisão de Ouvidoria do SUS, com o objetivo de informar as atualizações sobre a implantação do novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e os novos fluxos de trabalho associados à sua utilização como: funcionalidades do novo sistema; alinhamento sobre os fluxos operacionais; esclarecimento de dúvidas, orientações técnicas e próximos passos para a implantação.

04/04 - Reunião com os Assistentes de Gestão Participativa dos territórios, na sala de reunião do Conselho Municipal de Saúde, para apresentação do novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e alinhamento de fluxos de Ouvidoria na Secretaria Municipal da Saúde, com apresentação da ouvidora da Divisão de Ouvidoria, Rosane Fretes Fava.

04/04 - Reunião online com os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS com o objetivo de apresentar as novidades relacionadas à implantação do novo Sistema SIGRC, esclarecer dúvidas, fornecer orientações técnicas e alinhar os próximos passos para a efetiva implementação.



Silvia, Clarissa, Julio, João, Gabriela, Wellington, Andrea e Eliane



Silvia, Leila, Rosane, João e Leonardo

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Capacitação Central SP156 sobre SIGRC

07 A 11/04: A capacitação aconteceu na Central de Atendimento telefônico da prefeitura - SP156, localizada na região da Móoca e teve o objetivo de fornecer atualizações sobre o atendimento ao cidadão e preparar a equipe para a utilização do novo Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), no âmbito da Ouvidoria SUS. Com o público estimado de 40 operadores, foi ministrada por Silvia Rocha Pereira e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria do SUS, João Victor de Jesus Procópio, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e Ismael Moraes, analista de treinamento sênior da empresa BRBPO.

Principais temas abordados:

1. Introdução à Ouvidoria SUS e contextualização sobre a inclusão dos serviços no sistema SIGRC;
2. Ganhos esperados com a utilização do SIGRC, destacando melhorias na organização, rastreabilidade e tratamento das manifestações;
3. Demonstração dos novos formulários de registro de manifestações;
4. Orientações sobre como diferenciar os diferentes tipos de manifestação: Reclamação - SUS, Vigilância ou COSAP; Sugestão; Denúncia de Vigilância Sanitária/Saúde do Trabalhador; Solicitação - SUS ou solicitação HSPM e Elogio;
5. Momento para esclarecimento de dúvidas e troca de experiências;
6. Orientações sobre como acessar os vídeos e materiais de apoio do SIGRC;
7. Canal de contato para dúvidas e suporte.



João, Silvia e Leila



João, Leila e Ismael



Silvia e Ismael



Operadores da Central de Atendimento SP 156

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA



Hugo, Maria Lucia, Patricia e Luis Carlos

15/04 - Encontro de Ouvidorias Municipais da Saúde da Rede do Departamento Regional de Saúde (DRS1) Grande São Paulo. O encontro foi realizado na sede da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Foi um encontro de compartilhamento de experiências, discussão de boas práticas e fortalecimento da comunicação entre as Ouvidorias Municipais de Saúde do Estado.

Na foto, o ouvidor de DRS1, Hugo Adolfo Paris Francisco, da Divisão de Ouvidoria, Maria Lucia Bom Angelo, a Ouvidora Geral da Secretaria Estadual de Saúde, Patricia Camargo Ferreira e Luis Carlos Pereira.

29/04 - Reunião da Divisão de Ouvidoria com Cerimonial da Secretaria Municipal da Saúde e a mestre de Cerimônias do evento, para tratativas sobre a comemoração dos 20 anos da Divisão de Ouvidoria do SUS e fechamento dos detalhes da programação. Com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Denize Calvo Costa, Beatriz Piauilino, Adriana Peres, Rita Barelli e Maria Lucia Bom Angelo.



Denize, Beatriz, Adriana, Rosane, Rita e Maria Lucia

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Ouvidora Paula Aparecida Pereira
HM DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ



Paula e Victor



Paula na Ouvidoria



H.M. Dr. Alexandre Zaio

Na seção “Fala, Ouvidor!” deste mês, convidamos Paula Aparecida Pereira, ouvidora do Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio - Vila Nhocuné.

Nascida na Zona Leste de São Paulo e atualmente morando na Vila Matilde, Paula é formada em Farmácia. É servidora na Secretaria Municipal da Saúde (SMS) da Prefeitura de São Paulo há 11 anos e exerce a função de ouvidora há 4 anos.

É mãe de Victor Muneyuki Furuguem, que tem 31 anos e é formado em Design. Nas horas vagas, Paula gosta de ler e nadar.

“Desde o início de minha jornada na SMS, exerci funções em setores críticos e, ao atuar na Ouvidoria, percebi a oportunidade de orientar o cidadão adequadamente, assegurando um atendimento digno, a preservação de seus direitos e a compreensão de seus deveres.”, diz a ouvidora.

O público atendido no hospital é especialmente o idoso (cardiopatas, desnutridos e com dificuldade de locomoção, devido a sequelas causadas por patologias diversas) e público infantil (doenças respiratórias).

As demandas de ouvidoria decorrentes são relacionadas à demora no atendimento e pedido de ambulância. Na experiência como ouvidora na unidade, relembra um atendimento marcante, de uma paciente em isolamento por Covid, transferida para o Hospital de Campanha e a filha pedia para vê-la. A Ouvidoria interviu para que a filha pudesse ter contato com a mãe, mesmo à distância. Foi um caso marcante e retrato do momento da pandemia, pois a mãe da paciente estava em um quadro bastante crítico e não sabia se retornaria para casa.

Localizado na Zona Leste de São Paulo, precisamente no bairro de Artur Alvim – Vila Nhocuné, foi inaugurado em 20 de novembro de 1990 e ainda com funcionamento parcial, foi concluído em meados de 1991 com complementação do quadro de funcionários e equipamentos. Hoje o Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio é um dos hospitais que compõem a rede de unidades disponíveis para a população da Zona Leste. Neste momento, conta com uma média de atendimento em seu Pronto Socorro de 12.250 pacientes ao mês, disponibilizando exames e acompanhamento médico para pacientes que necessitam de atendimento de urgência. O Hospital Alexandre Zaio é o primeiro hospital da rede municipal a introduzir o trabalho da Comissão de Combate ao Racismo Institucional, com palestras, atividades e orientações aos servidores da unidade.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais. Em 8 e 10 de abril, houve divulgação do 38º COSEMS. A Capital levou mais de 600 experiências exitosas e foi elogiada na abertura do evento. O Boletim Conecta de 24 de abril publicou no Comunicado Saúde a divulgação dos Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria do 4º trimestre de 2024.

Terça-feira, 8 de Abril de 2025 | Horário: 14:00

Compartilhe: [f](#) [x](#) [in](#)

Capital leva mais de 600 experiências exitosas ao 38º Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo

Os trabalhos irão concorrer ao 14º Prêmio David Capistrano; evento terá ainda a participação de técnicos e trabalhadores dos equipamentos em cursos e rodas temáticas

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) levará mais de 600 projetos ao 38º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo (Cosems/SP), que acontece na cidade de Santos entre os dias 9 e 11 de abril, tendo como tema "A nova gestão municipal na era digital".

O Cosems/SP é considerado um dos maiores eventos de saúde pública do país e contará com uma extensa programação de cursos, seminários e rodas de conversas, além da 21ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, que concorrem ao 14º Prêmio David Capistrano.

A capital paulista teve 601 trabalhos aprovados para participarem da mostra deste ano, o que representa mais de 26% dos 2.221 projetos registrados no evento por 148 municípios. Em 2024, a cidade apresentou 393 trabalhos. "Este crescimento no número de experiências exitosas mostra como a cidade de São Paulo tem investido em inovação para superar desafios na saúde", afirma Josiane Motta e Motta, diretora da Escola Municipal de Saúde (EMS), responsável pela inscrição dos trabalhos da SMS.

Em 2024, a experiência "Código Amarelo - Ribeiro Lageado", desenvolvido na Unidade Básica de Saúde (UBS) Jardim Silva Teles, do Itaim Paulista, na zona leste de São Paulo, foi premiada pelo enfrentamento e prevenção de doenças na região.

LEIA MAIS: SMS é premiada no 37º Cosems por projeto em saúde relacionado a mudanças e impactos climáticos

Projetos integram 12 temas

Os projetos inscritos pelo município estão dentro de 12 temas propostos pelo congresso: Assistência Farmacêutica, Atenção Básica, Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação Permanente, Gestão em Saúde, Participação Social, Promoção em Saúde, Regulação e Redes de Atenção em Saúde (RAS), Saúde Mental, Álcool e Outras Drogas, Vigilância em Saúde, Saúde Digital, Mudanças Climáticas e Práticas Integrativas e Complementares (Pics).

Uma das experiências que será compartilhada este ano no Cosems/SP é "A transformação da Saúde Digital no Município de São Paulo: a plataforma e-SaúdeSP no programa Avança Saúde SP", que mostra o trabalho feito para aprimorar o aplicativo e-SaúdeSP de forma a integrar e digitalizar os serviços públicos, além de facilitar o monitoramento da jornada do paciente para os profissionais de saúde.

Outro exemplo de experiência exitosa inscrita na mostra por parte dos próprios serviços de saúde da capital é "JAISM - Joga Aberto de São Mateus: Um espaço de promoção à saúde, convivência e visibilidade da pessoa idosa", iniciativa de diversos equipamentos, que criaram um evento voltado aos idosos da região, de forma a estimular a prática de esportes e promover integração social. O número de participantes do JAISM saltou de 300, na primeira edição, em 2013, para 1.200, em 2024.



Representantes da SMS na 37ª edição do Cosems, em 2024 (Acervo/SMS)

08 de abril - Notícias Saúde

Quinta-feira, 10 de Abril de 2025 | Horário: 15:10

Compartilhe: [f](#) [x](#) [in](#)

Participação da Saúde da capital é elogiada na abertura do 38º Cosems

Em seu primeiro dia, Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo teve palestras, cursos, mostra de trabalhos inscritos e espaço para Pics



Nesta quarta-feira (9), teve início o 38º Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo (Cosems), que prossegue até sexta-feira (11), em Santos. Durante a cerimônia de abertura, o presidente do Cosems/SP, Geraldo Reque Sobrinho, destacou a grande participação da capital na 21ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios. "Hoje tivemos mais de dois mil trabalhos inscritos e São Paulo inscreveu mais de 600. Parabéns!". Os projetos irão concorrer ao 14º Prêmio David Capistrano.

O presidente do Cosems elogiou ainda o trabalho que tem sido feito na Saúde da cidade: "O Secretário Luiz Carlos Zamarco tem feito uma grande revolução", enfatizou. O secretário municipal de Saúde, presente à abertura, por sua vez, destacou a importância do congresso. "É uma oportunidade de trocar experiências e mostrar o que cada cidade já avançou", afirmou.

Entre os projetos voltados à tecnologia levados pela SMS ao evento, que tem como tema "A nova gestão municipal na era digital" estão "Moderna SP: Inovação digital na prevenção do consumo nocivo do álcool" e "A transformação da Saúde Digital no Município de São Paulo: A Plataforma e-Saúde SP no Programa Avança Saúde SP".

"A pandemia de covid-19 foi um divisor de águas para a saúde da capital, pois a necessidade de atender a população sem que ela precisasse ir até o equipamento de saúde levou à criação de ferramentas com o aplicativo e-SaúdeSP, que hoje agrega múltiplos serviços e funcionalidades, levando mais comodidade e qualidade a quem utiliza o sistema público", ressaltou Zamarco.

LEIA MAIS: Capital leva mais de 600 experiências exitosas ao 38º Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo

A programação do congresso oferece ainda cursos e capacitações aos participantes. Um dos temas abordados no primeiro dia foi a Atenção Farmacêutica, que teve como um dos palestrantes o coordenador da Assistência Farmacêutica da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), Felipe Tadeu Carneiro Santos, que compartilhou como a cidade avançou nessa área nos últimos quatro anos.

Maurício Fernando Lopes, que atua como supervisor na região de Paraisópolis, ressaltou a importância dos profissionais de gestão participarem do congresso. "É preciso estar nas discussões e conhecer as inovações disponíveis para aprimorar o atendimento à população", avaliou.

Espaço Pics

Este ano, mais uma vez, o Cosems trouxe aos participantes um espaço dedicado à discussão e oferta de diversas modalidades das Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (Pics). Pioneira na implementação destas terapias, a cidade de São Paulo coordena as atividades desse espaço, que conta com yoga, dança circular, acupuntura, automassagem e meditação.

10 de abril - Notícias Saúde

CIDADE DE SÃO PAULO

COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga relatórios trimestrais do 4º trimestre de 2024

A Divisão de Ouvidoria divulga os Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria SUS com os dados do 4º trimestre de 2024. Durante o ano, foram publicados 234 relatórios. No período analisado, predominaram as solicitações de consultas, atendimentos, tratamentos e cirurgias. Foram expressivos os relatos que apontam impacto da dengue no serviço de saúde.

Entre os destaques da edição, a retrospectiva com os resultados do ano e o panorama geral das demandas e do trabalho em todos os regiões da cidade onde a Saúde está presente.

Para acessar os relatórios na íntegra, clique no link:



[saudeprefeitura.sp.gov.br/saude](#)

24 de abril - Comunicado Saúde

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



156

TELEFONE

Central telefônica SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET

Acesse o formulário web pelo QR Code
ou pelo link:

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



PRESENCIAL

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

Horário: das 10h às 16h

E também nos Hospitais Municipais

Horário: das 8h às 16h

Link:

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



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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DESTAQUES

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

Buscando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Ouvidoria.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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

Núcleo de Gestão do Conhecimento - NUG - Divisão de Ouvidoria

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