

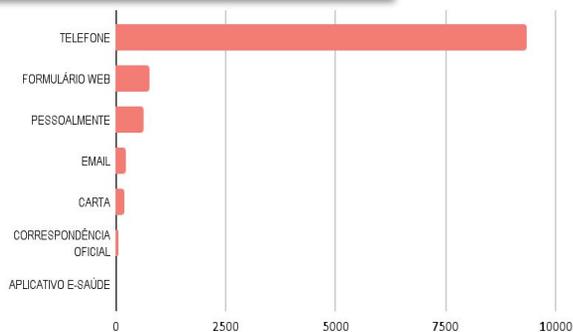
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

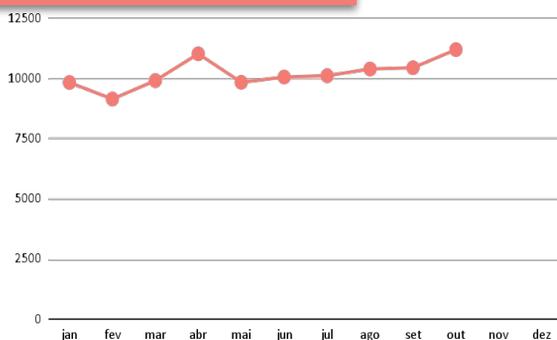


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

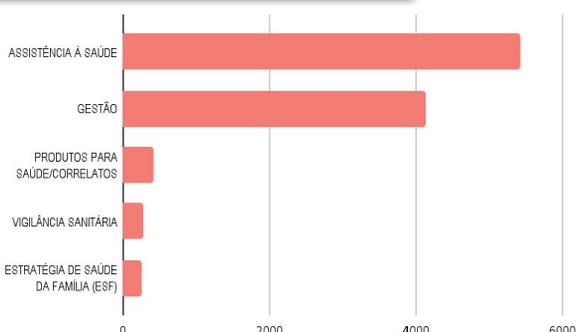
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



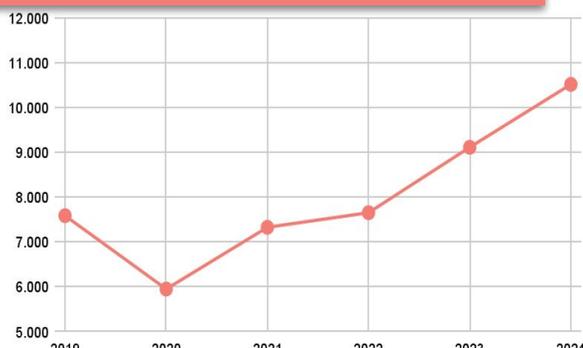
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas
362 manifestações por dia, 15 por hora

Manifestações recebidas Outubro de 2024

11214*

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

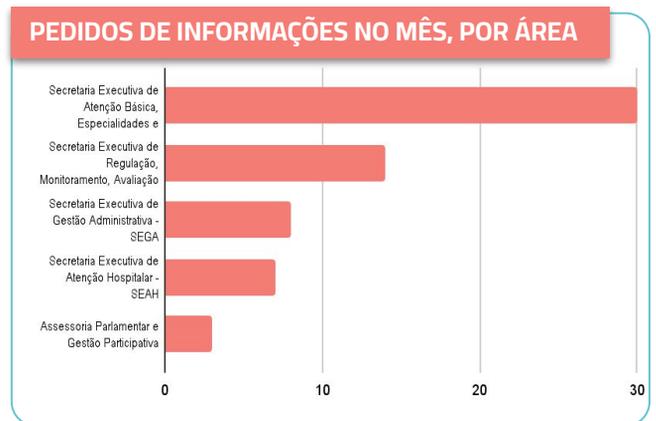
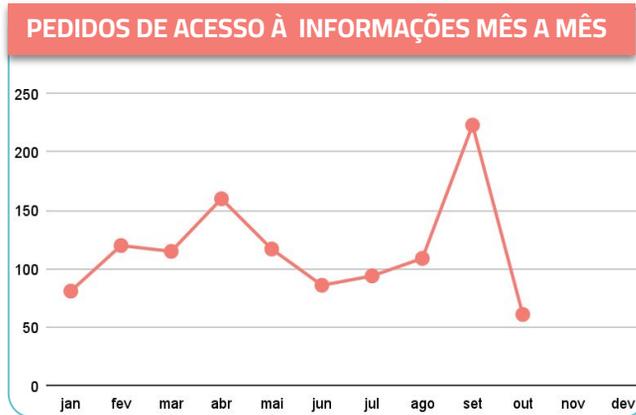
Solicitações	56.0%
Reclamações	30.9%
Elogios	9.7%
Denúncias	2.7%
Informações	0.5%
Sugestões	0.2%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024



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



Pedidos de Informação No Mês
61

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

E-SIC

Recurso	
1ª Instância Recursal	8
2ª Instância Recursal	4
3ª Instância Recursal	1

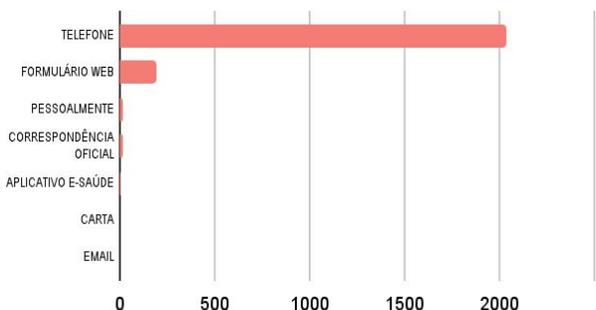
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

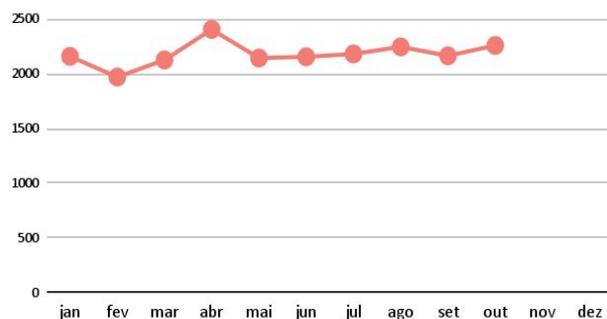


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

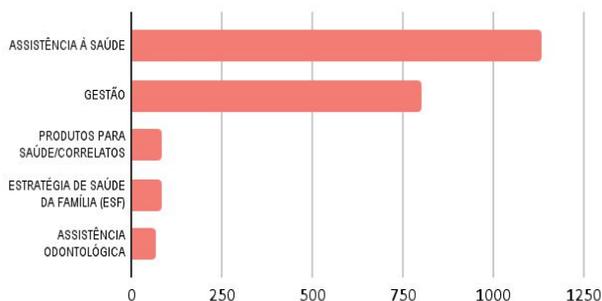
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



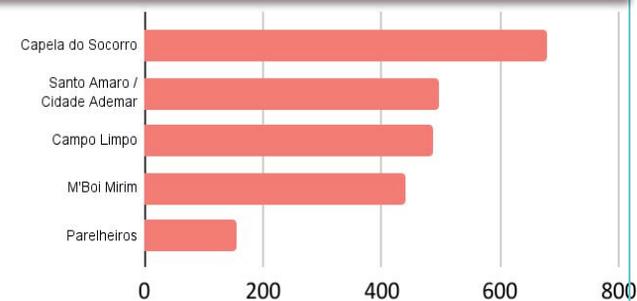
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 73 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Outubro de 2024

2259 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	57.9%
Reclamações	29.1%
Elogios	9.9%
Denúncias	2.5%
Informações	0.3%
Sugestões	0.3%

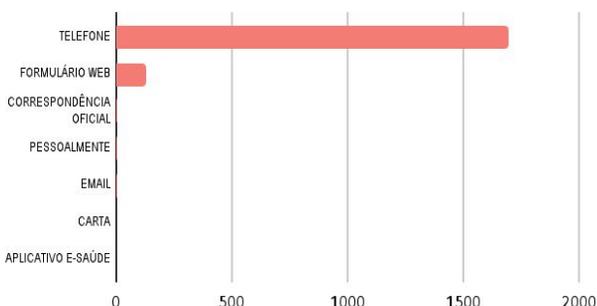
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

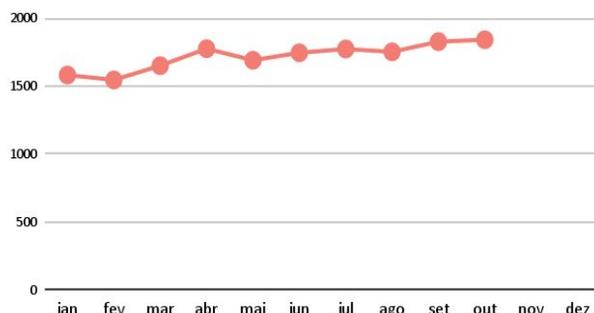


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

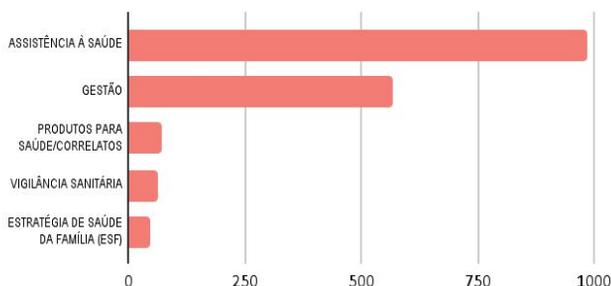
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



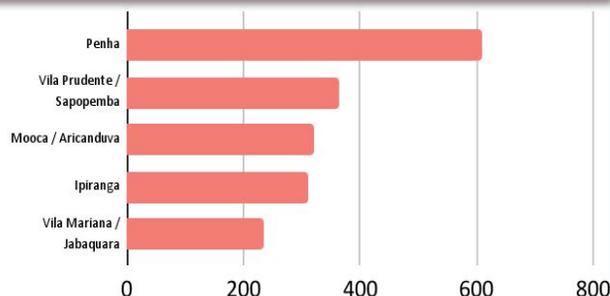
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 59 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas Outubro de 2024

1843 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	60.5%
Reclamações	28.4%
Elogios	6.7%
Denúncias	3.6%
Informações	0.8%
Sugestões	0.0%

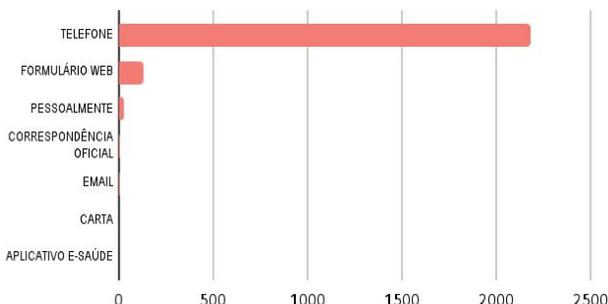
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

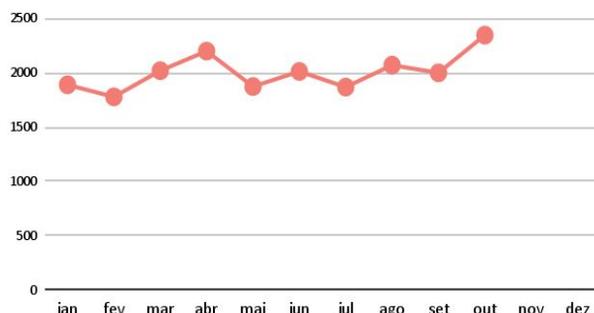


Coordenadoria Regional de Saúde Leste

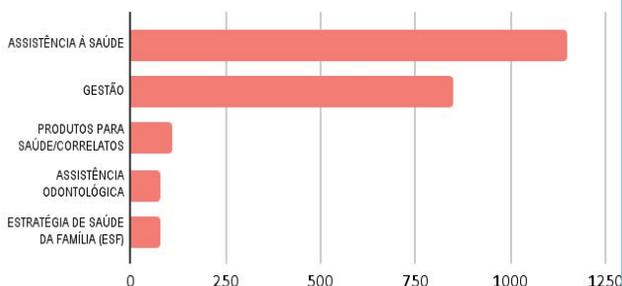
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



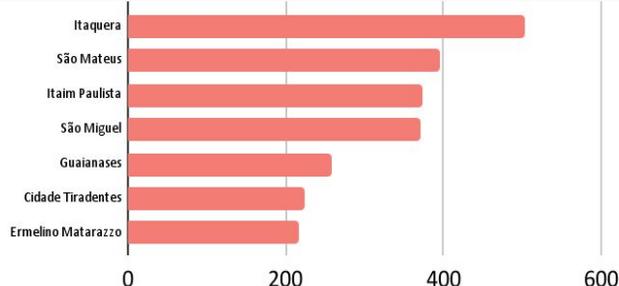
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 76 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Outubro de 2024

2346 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	57.9%
Reclamações	27.6%
Elogios	12.4%
Denúncias	1.5%
Informações	0.5%
Sugestões	0.1%

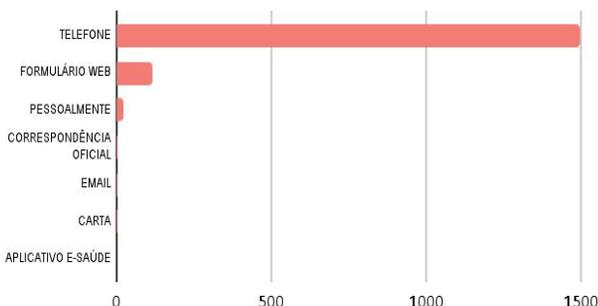
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

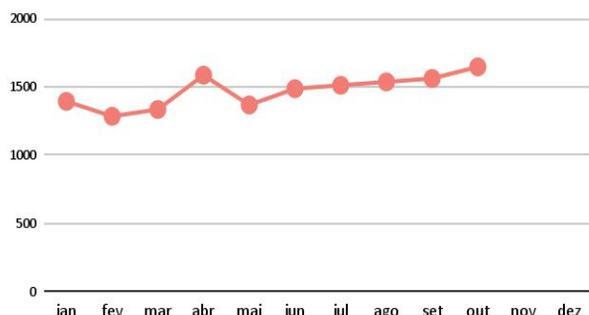


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

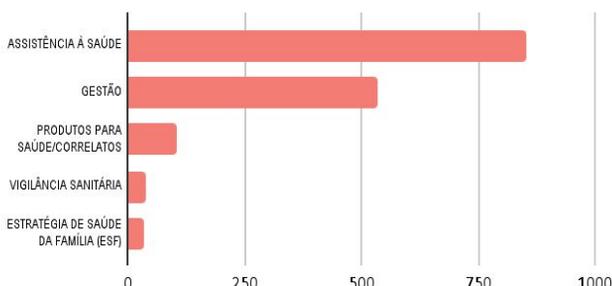
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



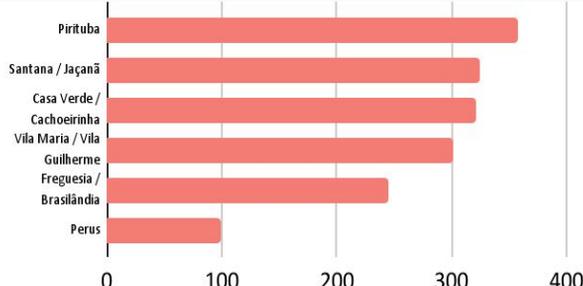
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Outubro de 2024

1648 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	60.3%
Reclamações	29.2%
Elogios	7.7%
Denúncias	2.5%
Informações	0.2%
Sugestões	0.1%

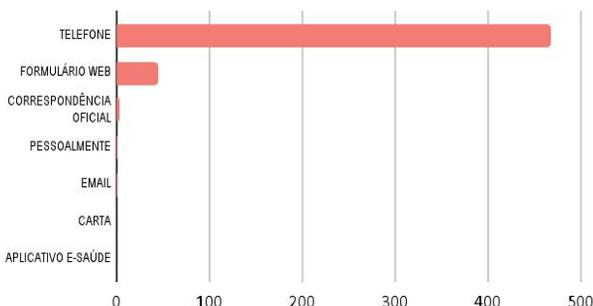
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

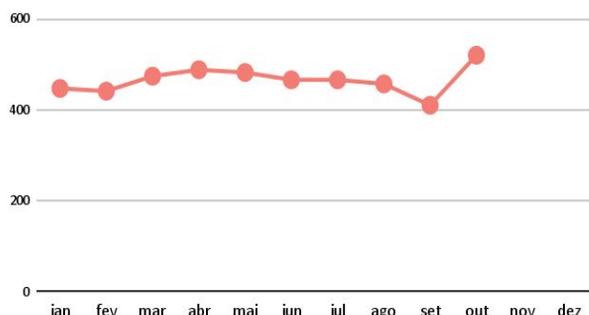


Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

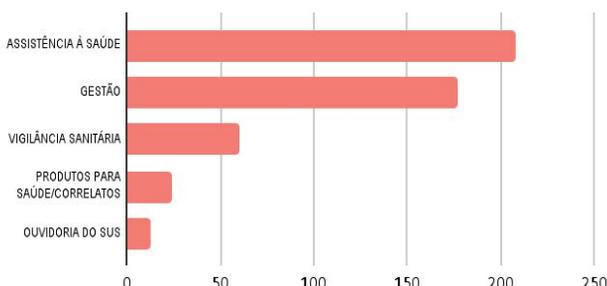
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 17 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas Outubro de 2024

520 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	48.5%
Reclamações	29.8%
Denúncias	11.9%
Elogios	8.8%
Informações	0.8%
Sugestões	0.2%

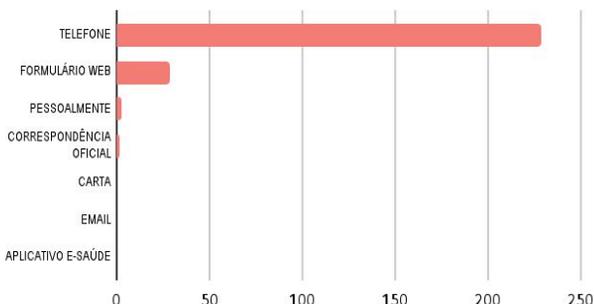
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

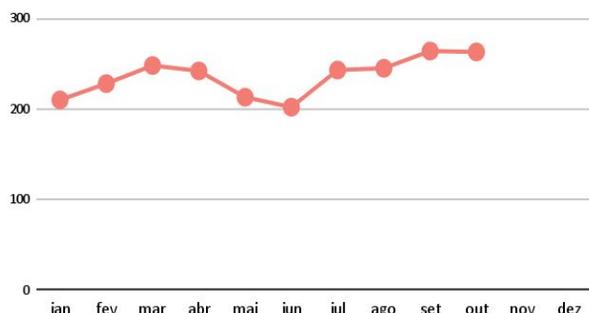


Coordenadoria Regional de Saúde Centro

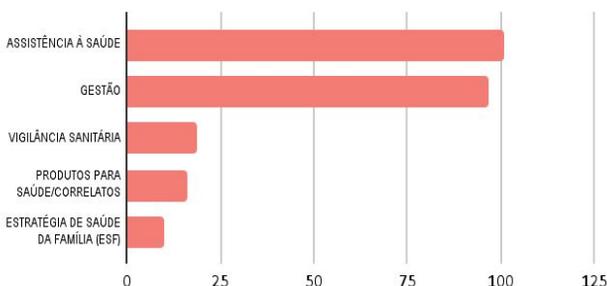
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Outubro de 2024

263 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	50.6%
Reclamações	29.7%
Elogios	10.6%
Denúncias	7.2%
Informações	1.1%
Sugestões	0.8%

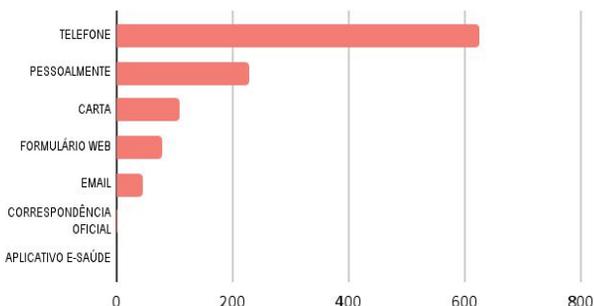
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024

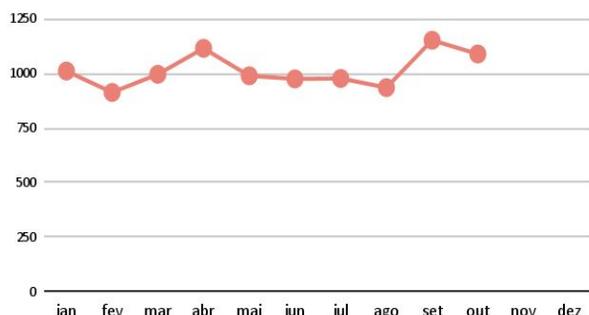


Rede Hospitalar

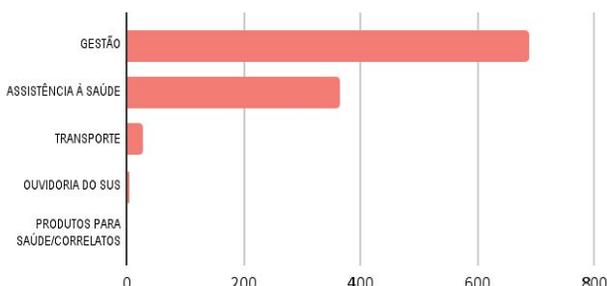
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



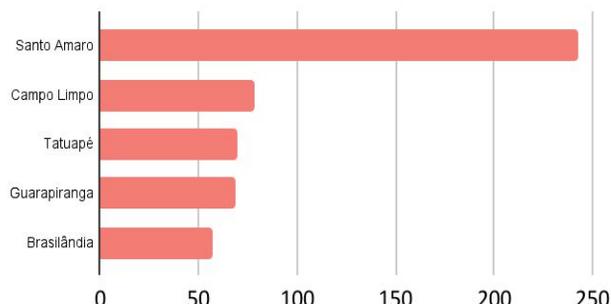
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 35
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas Outubro de 2024

1089 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	48.0%
Solicitações	34.3%
Elogios	16.9%
Denúncias	0.7%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

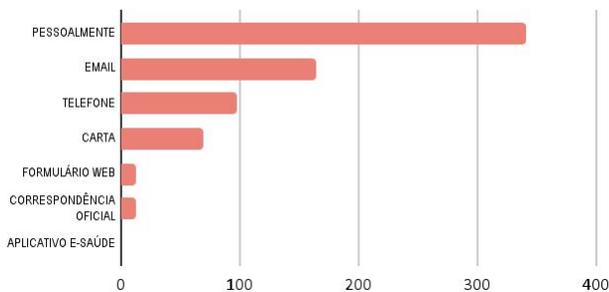
Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024



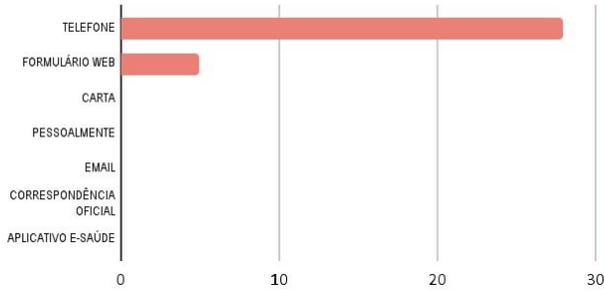
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

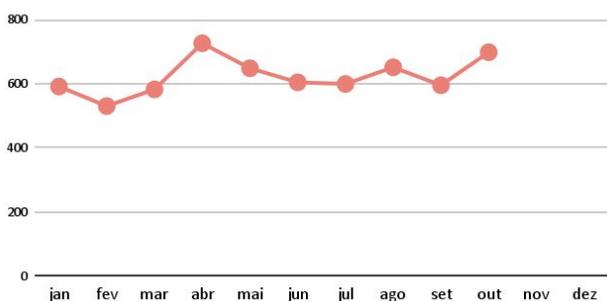
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



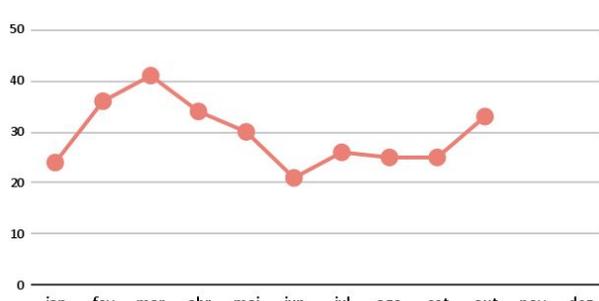
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 7 reclamações,
1 elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 23 manifestações
por dia, 1 por hora

A cada 1
reclamações, 1
elogio é feito

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

HSPM

* 699
Manifestações recebidas
Outubro de 2024

SAMU - 192

* 33
Manifestações recebidas
Outubro de 2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	58.7%
Reclamações	35.5%
Elogios	5.2%
Informações	0.3%
Sugestões	0.3%
Denúncias	0.1%

SAMU

Elogios	54.5%
Reclamações	42.4%
Solicitações	3.0%
Denúncias	0.0%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024



Agenda

ACONTECE

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.

04/10 - Reunião sobre desenvolvimento de ferramentas do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC e capacitação para implantação na Rede de Ouvidorias SUS. Participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava, Sílvia Rocha Pereira, João Aguiar e Leonardo Oguchi da Divisão de Ouvidoria do SUS e Bruna Manali Martins e João Victor de Jesus Procópio, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.



SMIT e Divisão de Ouvidoria

11/10 - Reunião para ajustes do formulário do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC - Ouvidoria SUS, para registro de manifestações relacionadas à reclamação e denúncia em assuntos de Vigilância com a participação dos servidores da Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, Mariana Nogueira Ferreira, Luis Henrique Moura Ferreira, Ana Clara Silva de Souza, Giovana Peron Fernandes e da Divisão de Ouvidoria da SMS, a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Sílvia Rocha Pereira, Leonardo Oguchi, e Leila Tufano



Covisa e Ouvidoria

Capacitação em registro e tratamento de demandas

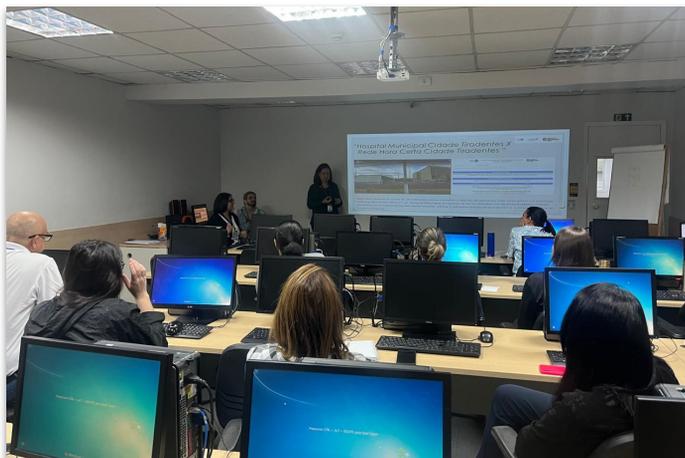
ACONTECE

07 a 11/10 - Capacitação em registro e tratamento de demandas da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde - SMS. Coordenado por Sílvia Rocha Pereira e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria do SUS, aconteceu na sede da Central SP156, de 07 a 11 de Outubro, com total de 48 participantes. O objetivo foi capacitar os novos operadores da Central SP 156 e os supervisores responsáveis pela gestão técnica dos operadores. Com foco na orientação sobre os novos fluxos de atendimento, o treinamento abordou diversos assuntos, incluindo:

- Etapas de registro e tratamento das manifestações, com foco principalmente direcionado aos dados mínimos necessários para registro de protocolos relacionados ao SUS;
- Protocolos de registro para casos de intoxicação alimentar;
- Programa Acessa SUS;
- Demandas encaminhadas para hospitais e unidades que prestam serviços à Secretaria Municipal da Saúde - SMS;
- Identificação das unidades responsáveis pelo atendimento de cada protocolo;
- Demandas de competência da Ouvidoria Geral do Município - OGM;
- Demandas de competência da Vigilância Sanitária Municipal e Estadual;
- Demandas de competência da COSAP (Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico);
- Novos aplicativos / ferramentas digitais disponibilizados pela SMS.



Leila e Sílvia, da Divisão de Ouvidoria do SUS



Treinamento operadores Central SP 156

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Outubro de 2024



Treinamento do Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento

ACONTECE

14 a 17/10 e 21 a 24/10: Treinamento sobre o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) para as unidades de ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde - SMS, coordenado e realizado por Alessandra Bergoce e Nathalia Ramos, da Empresa METAFIX, em parceria com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). O sistema será adotado pela SMS para centralizar e gerenciar manifestações de ouvidoria de municípios. Este sistema substituirá o Sistema **Ouvidor SUS**, que ainda será usado até janeiro de 2025 para concluir demandas anteriores à implementação do SIGRC. O sistema promete melhorar a transparência e eficiência na gestão das demandas dos cidadãos, integrando dados e proporcionando um atendimento mais ágil e de qualidade. O curso aconteceu em duas turmas: de 14 a 17 de outubro, com 62 participantes e de 21 a 24 de outubro, com 54 participantes.



Turmas de outubro do treinamento SIGRC

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024



Agenda

ACONTECE

21/10 - Capacitação em registro e tratamento de demandas da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde, coordenado por Sílvia Rocha Pereira e Leila Tufano, Com foco na orientação sobre os novos fluxos de atendimento atualização dos diversos temas em atendimento de solicitações da Divisão de Ouvidoria - SMS, o treinamento abordou diversos assuntos e teve como público alvo, os estagiários da Divisão de Ouvidoria - SMS.



Capacitação para estagiários



Equipe da SERMAP

23/10 - Reunião com o Secretário da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP, Dr. Benedicto Accacio Borges Neto, o Coordenador de Controle Interno, Dr. Antonio Carlos Franco e demais membros da equipe. A ouvidora Rosane Fretes Fava apresentou o novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC da Divisão de Ouvidoria, que possui objetivo de centralizar o registro e acompanhamento de solicitações dos cidadãos, integrando-se com o sistema SP156 e que permitirá acompanhamento em tempo real.

25/10 - A Divisão de Ouvidoria - SMS marcou presença na ação sobre a prevenção do câncer

de mama, no andar térreo. Outubro Rosa é uma campanha de conscientização que tem como objetivo principal alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero. Na foto, Lucas, Fernanda, Anna Carolina, Sandra Panachi, Maria Lucia, Adriana Peres, Clarissa, Marina Mota e Dora Aaltonen.



outubro rosa

Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Marcela Cerimarco Surian, do Hospital Municipal Vila Santa Catarina -
Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho



Ouvidora Marcela



equipe Ouvidoria Gilson de Cássia e UPA Vila Santa Catarina

"Trabalhar na Ouvidoria da Saúde é uma oportunidade única de ser a voz dos pacientes e familiares, garantindo que suas demandas e preocupações sejam escutadas e resolvidas de forma efetiva. Meu papel é atuar na escuta ativa e no acolhimento, oferecendo um canal humanizado para que a população seja tratada com respeito e dignidade." Marcela Surian.

Na sessão "Fala, Ouvidor!" deste mês, a nossa convidada é a ouvidora Marcela Cerimarco Surian, no Hospital Vila Santa Catarina. Nascida em Piracicaba, no interior de São Paulo, é solteira e tem 33 anos. Moradora de São Paulo há 2 anos, reside na zona sul da cidade. É formada em Enfermagem, com especializações em Instrumentação Cirúrgica, Centro Cirúrgico, Recuperação Anestésica e Central de Materiais e Esterilização, Docência e Licenciatura em Enfermagem. Atualmente, cursa Mestrado Profissional em Enfermagem no âmbito do Cuidado Centrado na Pessoa. Atua na Prefeitura de São Paulo desde 2021, onde desenvolveu conhecimentos em Saúde Pública. Trabalhou no Hospital Municipal M'Boi Mirim e é ouvidora há dois anos no Hospital Municipal Vila Santa Catarina, sempre focada em melhorar a experiência do paciente e a qualidade dos serviços de saúde. Nos momentos de lazer, gosta de estar ao ar livre, na praia, praticar corrida e aproveitar a companhia de amigos e familiares. É apaixonada por música, leitura e pela família, especialmente pelo sobrinho Victor, de 3 anos.

De acordo com Marcela, as demandas mais frequentes da Ouvidoria incluem questões relacionadas ao tempo de espera para primeiras consultas, exames, cirurgias e transferências via Central de Regulação do SUS, além de pedidos de informações sobre atendimentos especializados. Cita como demanda que tenha marcado em sua experiência, uma solicitação de adiantamento de consulta e previsão cirúrgica de um paciente com fragilidade familiar. Foi necessária a interface entre a equipe multiprofissional e a rede de saúde para garantir o atendimento e o auxílio adequados ao cidadão. De acordo com a ouvidora, "o episódio reforçou para mim o importante papel da Ouvidoria na interação entre as especialidades e diferentes unidades de saúde, com foco na equidade, universalidade, integralidade, participação social e na melhoria contínua dos serviços prestados, proporcionando o cuidado integral à saúde."

Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho – Vila Santa Catarina

O Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho – Vila Santa Catarina é um hospital público administrado pela Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein, em parceria com a Prefeitura de São Paulo. Desde 2015, tem se consolidado como referência no tratamento oncológico na cidade de São Paulo, oferecendo cuidados paliativos e cirurgias oncológicas, além de contar com o Ambulatório de Oncologia Bruno Covas. Com capacidade para atender 10 mil pacientes por mês, a unidade realiza mais de 8 mil exames radiológicos e 450 cirurgias mensais. Oferece uma ampla gama de serviços diagnósticos, incluindo laboratório clínico, exames de imagem como tomografia, ressonância magnética e mamografia, além de ambulatórios de especialidades, oncologia e cirurgia, e internação para pacientes pediátricos e adultos.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Outubro de 2024



Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

NOTÍCIAS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. O Comunicado Saúde de 15/10 divulgou na intranet e nos murais, o Boletim Ouvidoria em Dados do mês de agosto de 2024, com os indicadores e demandas, os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria e os pedidos do Sistema de Informação ao Cidadão, direcionados à Secretaria Municipal da Saúde - SMS. Destacou a capacitação dos ouvidores da Secretaria Municipal da Saúde - SMS para o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC e a 4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para a Ouvidoria do SUS, que aconteceu em Belo Horizonte, Minas Gerais.

COMUNICADO SAÚDE

Boletim Ouvidoria em Dados divulga os dados de manifestações de agosto

O Boletim Ouvidoria em Dados traz o registro do mês de agosto nos canais oficiais, período em que houve um total de

10.410 manifestações, com uma média de 14 registros por hora e 336 por dia.

A edição destaca ainda a capacitação dos ouvidores da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) para o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), com o registro e tratamento de solicitação de cidadãos da prefeitura municipal de São Paulo.

A 4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS é outro assunto do informativo. O evento nacional, em Belo Horizonte (MG), teve o objetivo de desenvolver um programa de fortalecimento da educação permanente em saúde para a qualificação de ouvidores, gestores e trabalhadores que compõem o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

Acesse a edição pelo QR Code

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS + CIDADE DE SÃO PAULO

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



156

TELEFONE

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



INTERNET

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

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



PRESENCIAL

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

Horário: das 10h às 16h

E também nos Hospitais Municipais

Horário: das 8h às 16h

Link:

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



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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Outubro de 2024



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>

