

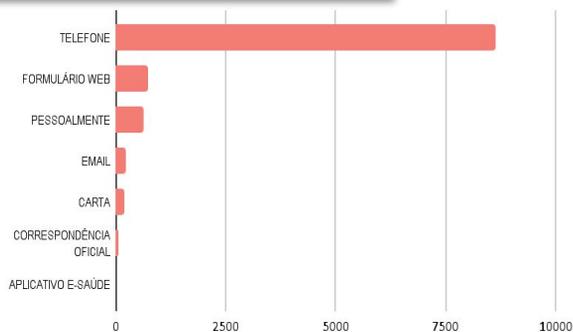
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

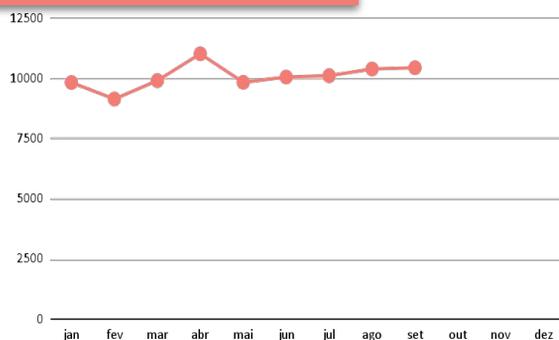


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

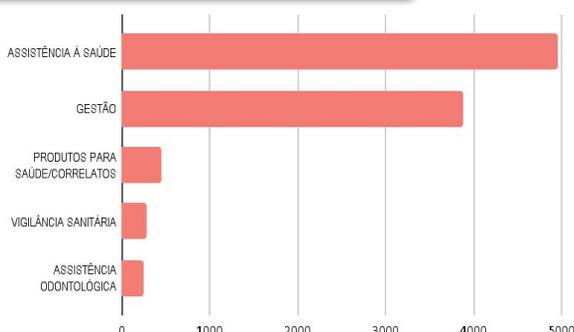
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



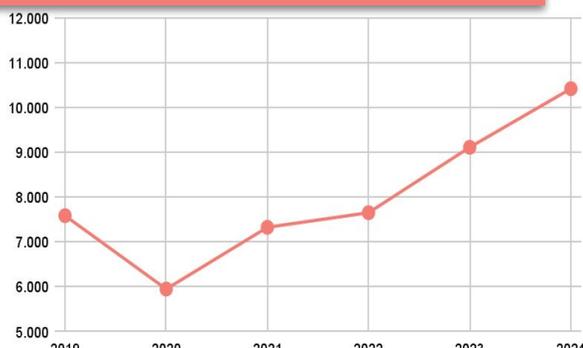
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidorias, em média são registradas
349 manifestações por dia, 15 por hora

Manifestações recebidas Setembro de 2024

10461*

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	55.8%
Reclamações	30.9%
Elogios	9.8%
Denúncias	2.7%
Informações	0.4%
Sugestões	0.3%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

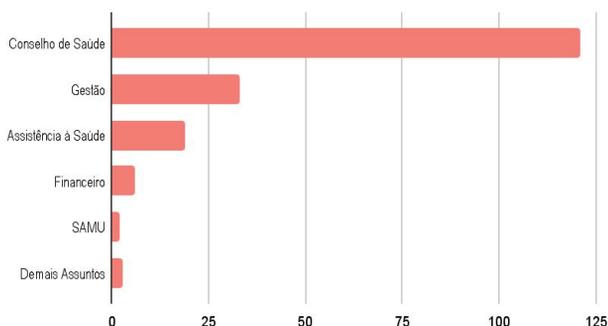


Dados Transparência Passiva - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

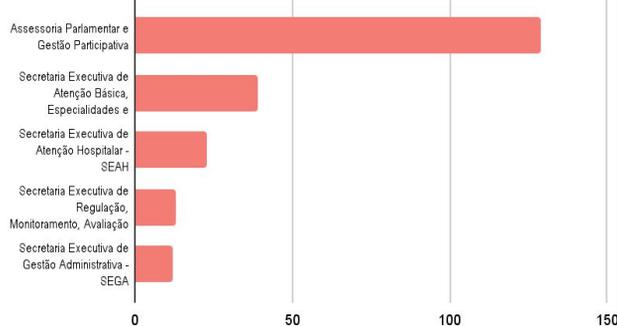
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação No Mês
223

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 36 dias.

E-SIC

Recurso

1ª Instância Recursal	20
2ª Instância Recursal	4
3ª Instância Recursal	0

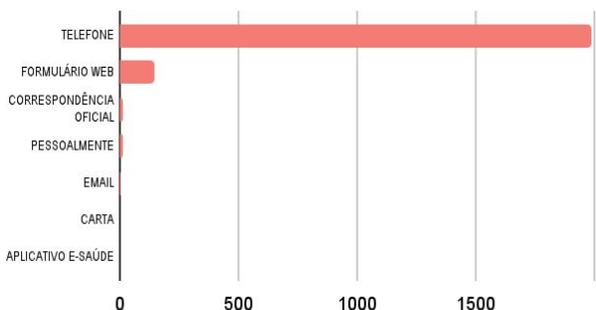
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

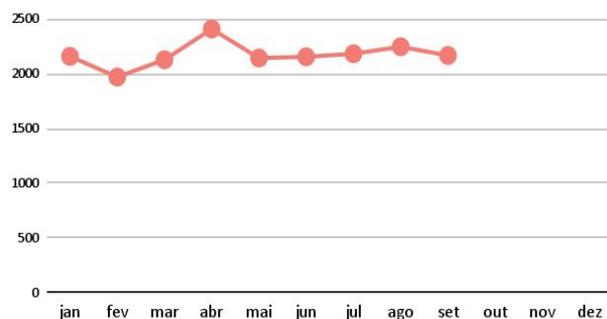


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

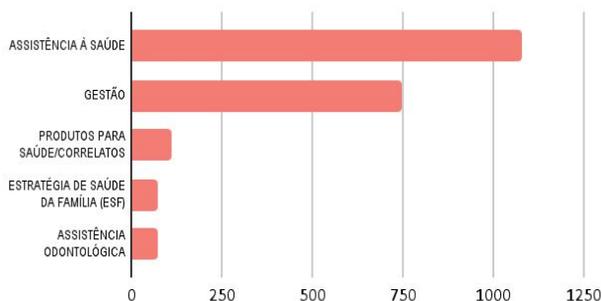
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



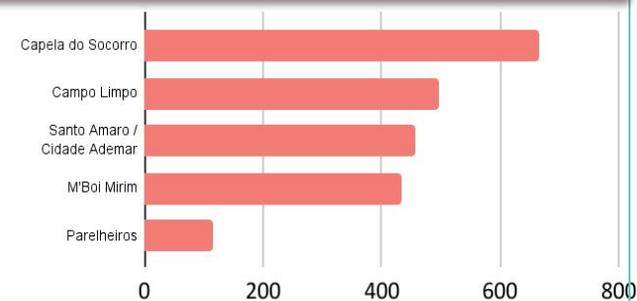
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 72 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Setembro de 2024

2167 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	59.5%
Reclamações	29.5%
Elogios	8.0%
Denúncias	2.1%
Sugestões	0.5%
Informações	0.4%

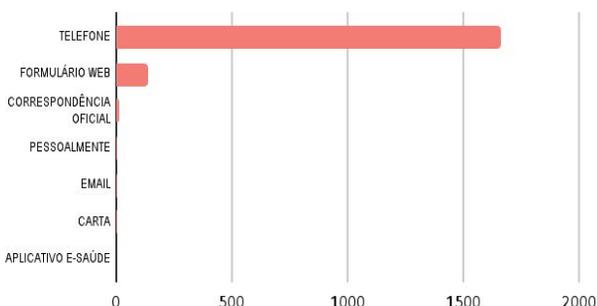
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

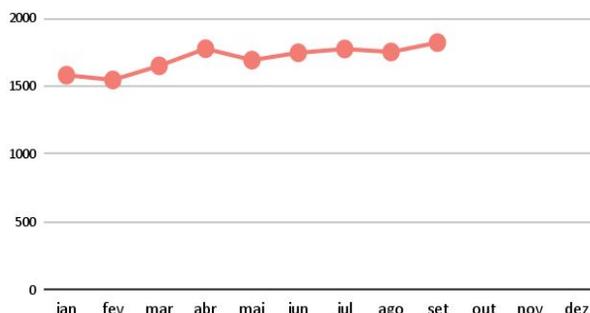


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

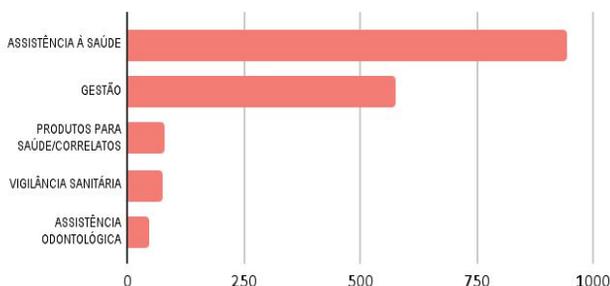
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



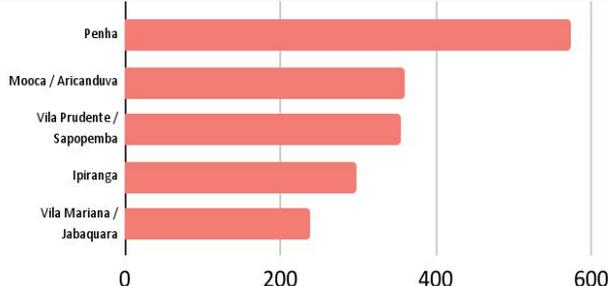
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 61 manifestações por dia, 3 por
hora

Manifestações recebidas Setembro de 2024

1822 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	60.0%
Reclamações	27.8%
Elogios	7.6%
Denúncias	4.0%
Informações	0.4%
Sugestões	0.2%

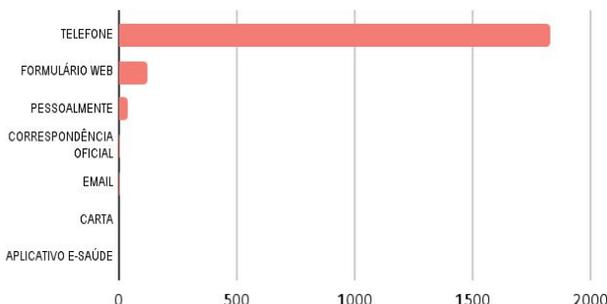
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

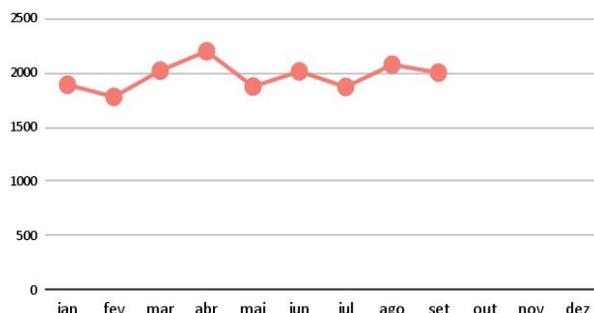


Coordenadoria Regional de Saúde Leste

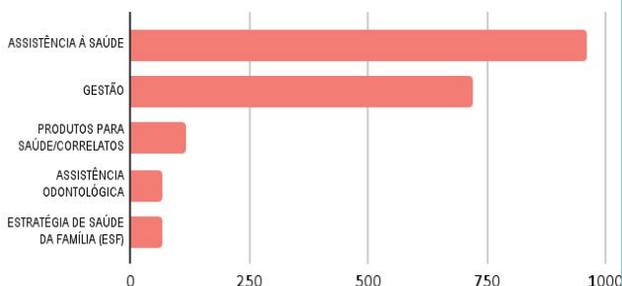
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



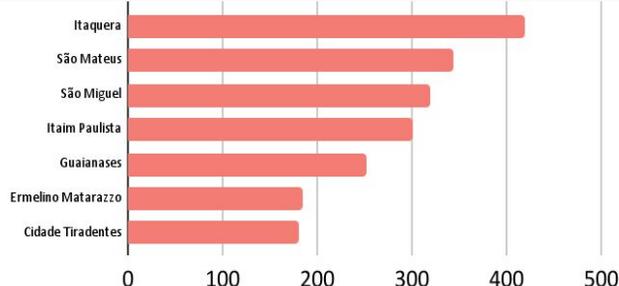
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 67 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Setembro de 2024

2001 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	57.8%
Reclamações	28.7%
Elogios	11.4%
Denúncias	1.6%
Informações	0.2%
Sugestões	0.2%

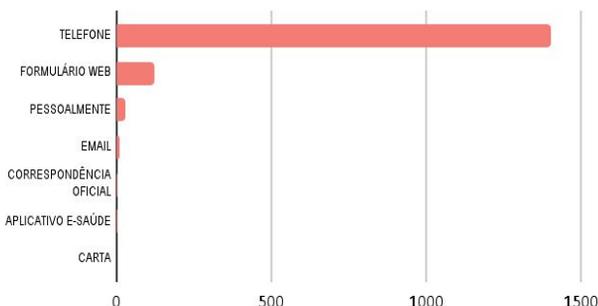
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

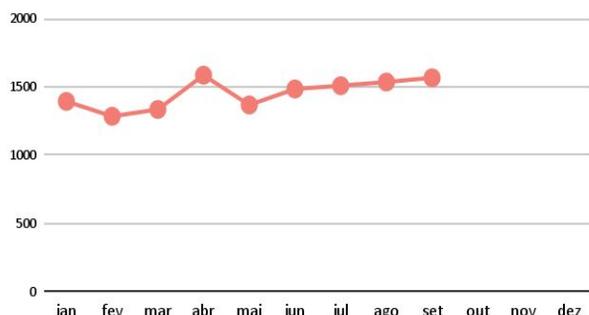


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

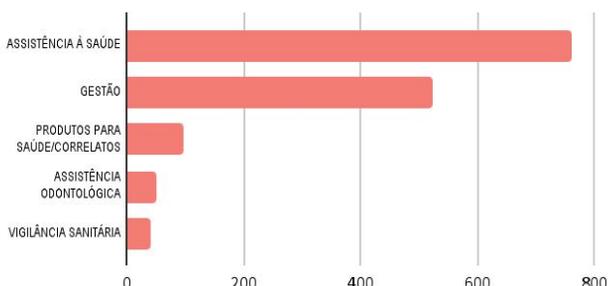
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



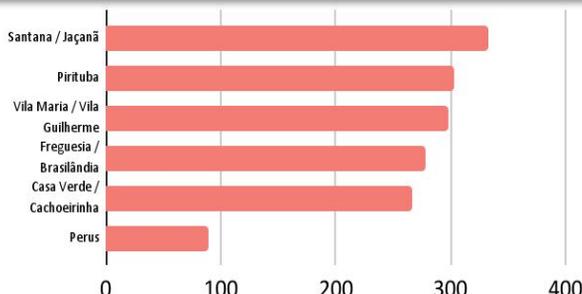
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 52 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Setembro de 2024

1568 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.7%
Reclamações	30.0%
Elogios	8.0%
Denúncias	2.9%
Informações	0.3%
Sugestões	0.1%

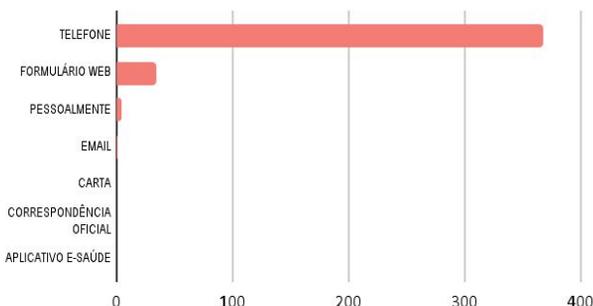
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

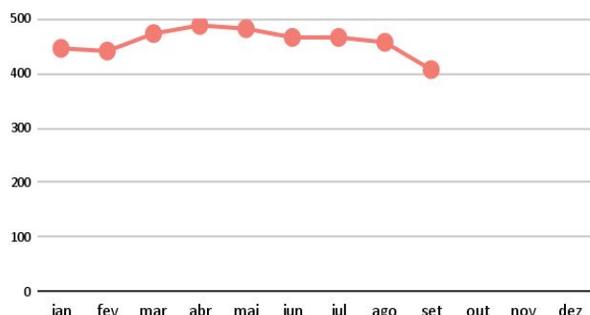


Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

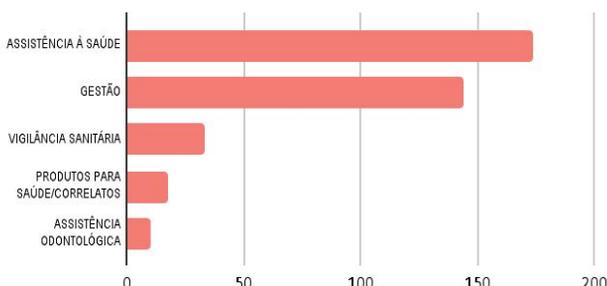
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Setembro de 2024

407 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	50.4%
Reclamações	35.4%
Denúncias	7.4%
Elogios	5.9%
Informações	0.7%
Sugestões	0.2%

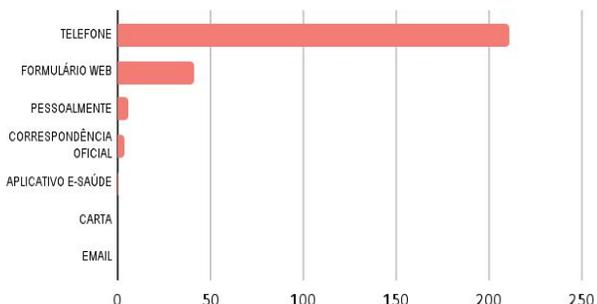
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

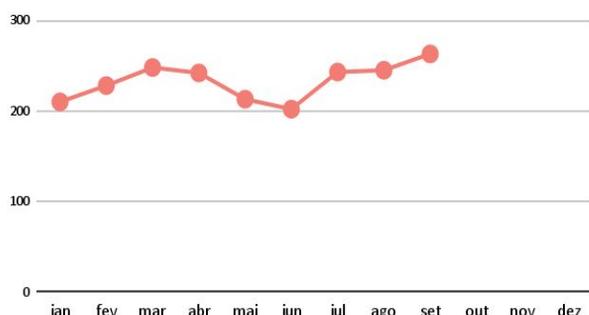


Coordenadoria Regional de Saúde Centro

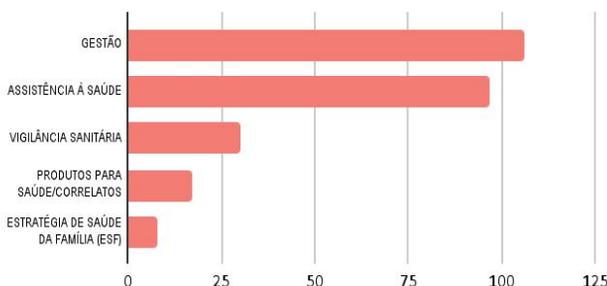
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



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 9 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas Setembro de 2024

263 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	46.4%
Reclamações	31.2%
Denúncias	11.0%
Elogios	9.5%
Sugestões	1.5%
Informações	0.4%

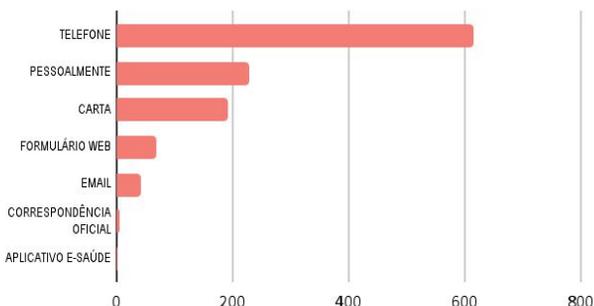
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024

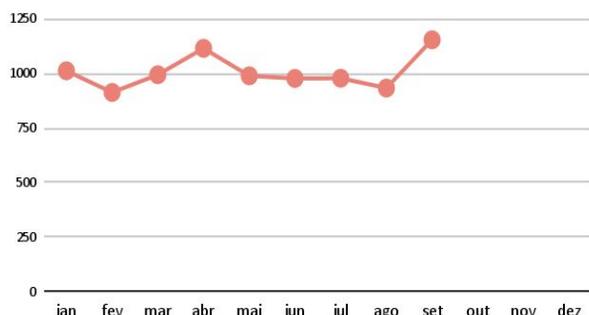


Rede Hospitalar

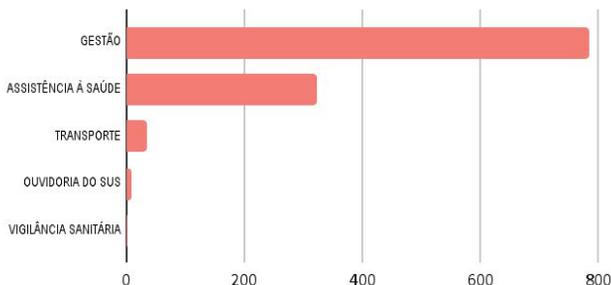
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



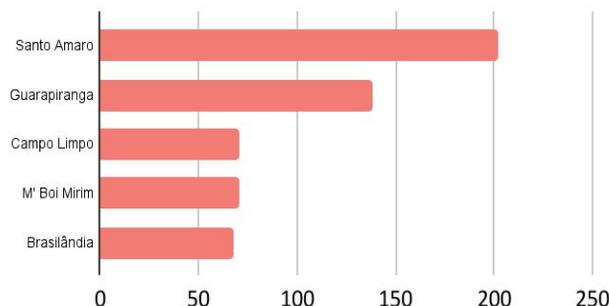
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 38
manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Setembro de 2024

1154 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	45.3%
Solicitações	29.2%
Elogios	24.3%
Denúncias	1.0%
Informações	0.1%
Sugestões	0.1%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

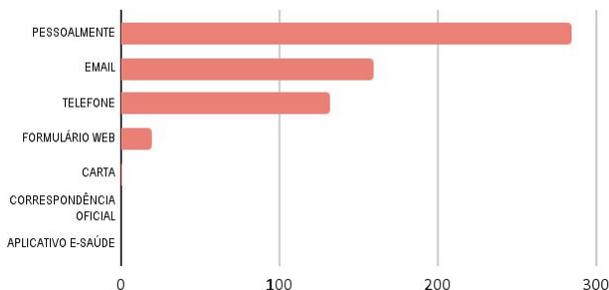
Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024



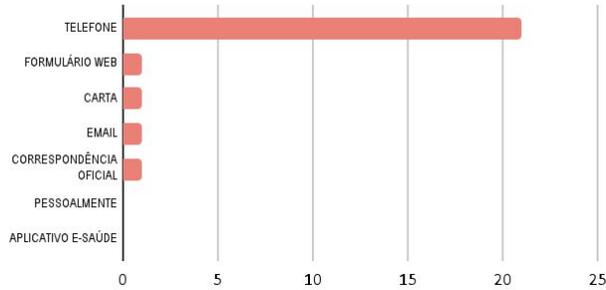
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

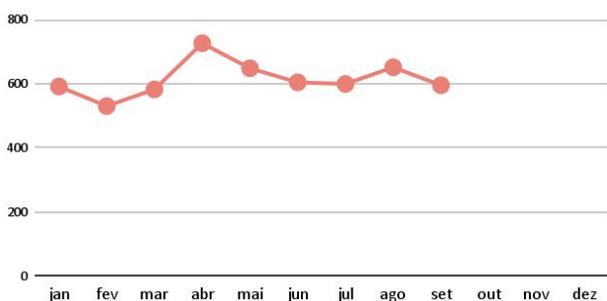
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



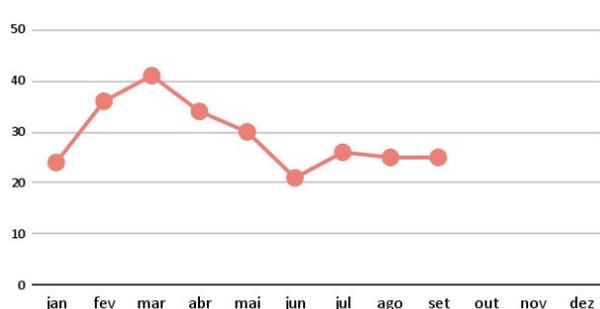
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 8 reclamações,
1 elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 20 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

* 596
Manifestações recebidas
Setembro de 2024

SAMU - 192

* 25
Manifestações recebidas
Setembro de 2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	69.1%
Reclamações	26.7%
Elogios	3.2%
Sugestões	0.7%
Denúncias	0.3%
Informações	0.0%

SAMU

Reclamações	48.0%
Elogios	40.0%
Solicitações	4.0%
Denúncias	4.0%
Informações	4.0%
Sugestões	0.0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro 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.

04/09 Reunião virtual com o ouvidor Rodrigo Costa Santos, da Coordenadoria Regional de Saúde Leste e Jaci Andreia Cardozo Martins de Almeida, ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde de Ermelino Matarazzo. Da Divisão de Ouvidoria, participaram João Aguiar, Leila Tufano, Sandra Panachi e Sílvia Rocha. A pauta foi sobre alinhamento do fluxo de demandas dos Hospitais Municipais Carmem Prudente (Cidade Tiradentes) e Hospital DIA / Rede Hora Certa / Unidade Móvel Cidade Tiradentes.



João Aguiar, Leila Tufano, Sandra Panachi e Sílvia Rocha

05/09 - Reunião para orientações básicas sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) para os novos integrantes da Divisão de Ouvidoria e novo ponto focal da Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa. Foram abordados o conceito de transparência passiva, o processo de solicitação de acesso à informação e a dimensão da lei de acesso à informação. Coordenaram a atividade o Coordenador de Controle Interno, Dr. Antonio Carlos Franco e os pontos focais do sistema e-SIC, Ana Claudia da Silva e Fernanda Ferlin da equipe e-SIC da Divisão de Ouvidoria do SUS. Participaram Clarissa Carvalho, Dora Alves e Gustavo Hiromoto da Divisão de Ouvidoria e Ronaldo França Viana, da Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa.



Ronaldo, Antonio Franco, Clarissa, Fernanda, Ana Cláudia e Dora

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024



Agenda

ACONTECE

05/09 - Reunião virtual sobre desenvolvimento de ferramentas do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC e cronograma de capacitações para implantação na Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. Participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava, Sílvia Rocha Pereira, Leila Tufano, João Aguiar e Leonardo Oguchi da Divisão de Ouvidoria e Bruna Manali Martins e João Victor de Jesus Procópio, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.



Sílvia, Leila, Rosane, João e Leonardo

06/09 - Reunião virtual para ajustes finais do formulário a ser utilizado no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC para registro de denúncias sobre condições sanitárias insatisfatórias a respeito de Vigilância Sanitária. Participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leonardo Oguchi, Leila Tufano e Sílvia Rocha Pereira da Divisão de Ouvidoria e Bruna Manali Martins e João Victor de Jesus Procópio, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.



Leila, João, Rosane, Bruna e Victor

13/09 - Reunião sobre desenvolvimento de ferramentas do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC e cronograma de capacitações para implantação na Rede de Ouvidorias SUS. Participaram Bruna Manali Martins e João Victor de Jesus Procópio, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, e Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria.

13/09 - Reunião com a ouvidora geral do município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, a ouvidora da SMS, Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo sobre planejamento e rotinas de trabalho da Divisão de Ouvidoria.



Maria Lucia, Rosane e Maria Lumena

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024



Agenda

ACONTECE

19/09 - Reunião da Divisão de Ouvidoria do SUS com as unidades de ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS da Secretaria Municipal da Saúde, sobre a implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), coordenada pela ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria.

A migração para o SIGRC tem o objetivo de centralizar e fortalecer o gerenciamento de manifestações dos cidadãos e atende à demanda da Controladoria Geral do Município para unificar os dados dos serviços prestados. O SIGRC é integrado ao programa SP156, proporcionando um único repositório de dados e maior controle sobre as manifestações.

Benefícios do SIGRC:

- Centralização das informações;
- Unificação de ferramentas de suporte;
- Melhoria nos formulários e anexação de documentos;
- Agilização do encaminhamento de demandas;
- Monitoramento em tempo real e controle de prazos de resposta;
- Melhor gestão de qualidade das respostas e disponibilidade de relatórios.
- Fluxo do sistema: descreve como as manifestações serão tratadas pelos diferentes canais de atendimento e setores.

Outro ponto discutido na reunião foi os Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria. Adriana Peres do Núcleo de Gestão do Conhecimento - NUG da Divisão de Ouvidoria, apresentou os assuntos recorrentes presentes nos relatórios, tais como COVID-19, dengue, abastecimento de fraldas e as melhorias necessárias visando a qualidade e consistência dos relatórios produzidos.



Ouvidores das Unidades de Ouvidoria



Reunião



ouvidora Rosane



João Aguiar



Adriana Peres



Leila Tufano

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Setembro de 2024



XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman

ACONTECE

02 a 04/09 - A Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria do SUS participaram do XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, ocorrido no Rio de Janeiro. O tema foi "A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade", sendo o objetivo principal promover a troca de experiências e o aprendizado sobre as melhores práticas em ouvidorias públicas e privadas. Com público de 450 pessoas de todo o Brasil, o evento focou em assuntos como compromisso ético, comunicação colaborativa e desafios das ouvidorias na administração pública e privada. Além de participar de palestras, mesas redondas, workshops e oficinas temáticas, a Divisão de Ouvidoria apresentou quatro pôsteres com iniciativas desenvolvidas, reforçando o compromisso da Ouvidoria do SUS com a inovação e a cidadania. A competência dos palestrantes e as discussões proporcionaram inspiração para aprimorar processos internos e fortalecer a atuação estratégica da Ouvidoria, especialmente na promoção da escuta sensível e no tratamento ético das queixas dos cidadãos.



Oficina temática



Oficina temática



participantes



Maria Lucia e Rosane Fretes



Workshop com Prof. José Martines Aviles



Abertura do congresso

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Setembro de 2024



Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Jaci Andreia Cardozo Martins de Almeida, da Supervisão Técnica de Saúde de Ermelino Matarazzo



Maria Cícera e Jaci



Paróquia São Francisco de Assis

Na sessão "Fala, Ouvidor" do mês de setembro, a nossa convidada é a Ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde - STS de Ermelino Matarazzo, Jaci Andreia Cardozo, que compartilha conosco a sua experiência. Paulistana nascida no bairro de São Miguel Paulista, Jaci atualmente reside em Guarulhos e é formada em Secretariado e com MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde. É casada há 28 anos, mãe de Isabella de 26 anos e Matheus de 19 anos. Nas horas vagas, gosta de ouvir música, ler e fazer atividades artesanais. É servidora pública há 21 anos, atuando como Assistente Administrativo de Gestão. Trabalha na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo há 13 anos e desempenha ainda outras funções. É responsável pelo setor de Assessoria de Informação e é suplente da pasta de Oxigenoterapia Domiciliar Prolongada. Há cinco anos, a auxiliar de enfermagem, Maria Cícera, compõe com Jaci a equipe de Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo.

As demandas mais recorrentes da região são as solicitações de consultas de especialidades e realização de exames. Geralmente é solicitado agilidade no agendamento e atendimento. A ouvidora entende que todas as demandas contribuem para o aprendizado na área de ouvidoria. "Me recordo de um caso em que um paciente idoso foi diagnosticado com câncer de intestino e estava realizando acompanhamento. Decidiu entrar em contato com a Supervisão de Saúde para ter um suporte, conversar e entender sobre sua situação, pois estava preocupado caso acontecesse algo a ele, como ficaria a sua esposa, que também era idosa. Isso me fez refletir sobre a importância do atendimento humanizado e escuta qualificada. Não temos noção dos problemas enfrentados pelos pacientes, além da necessidade exposta. É necessário "aprender a ouvir".

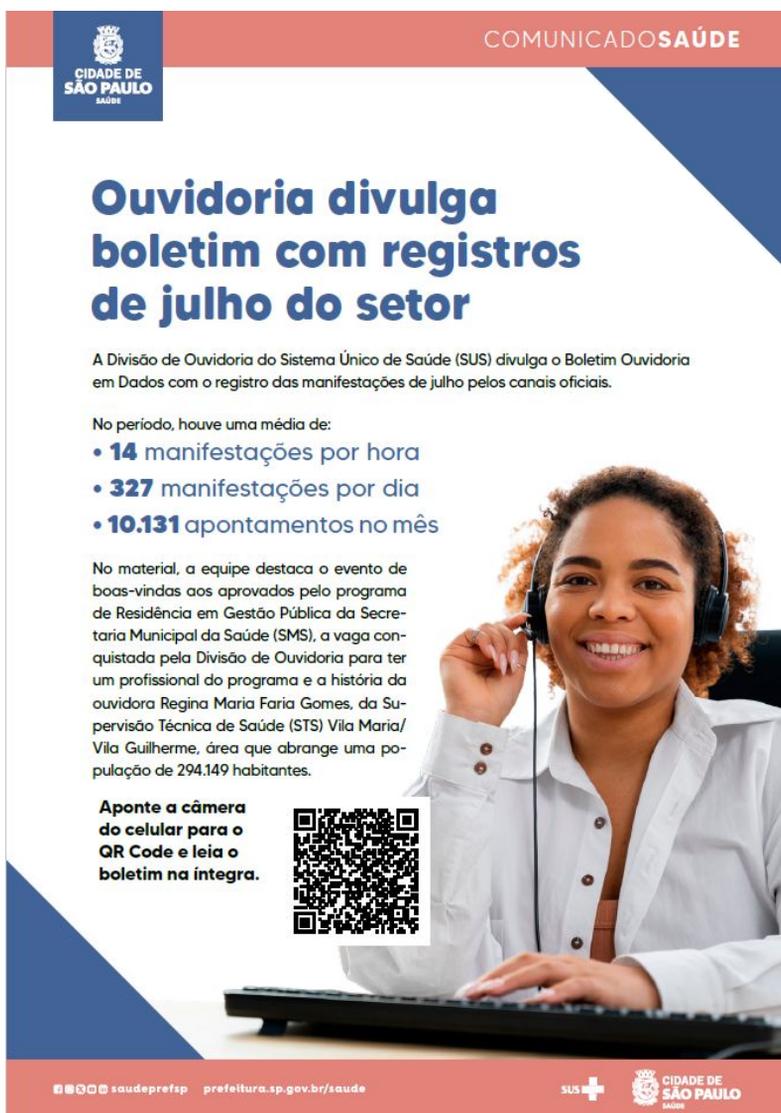
Supervisão Técnica de Saúde STS de Ermelino Matarazzo

Localizada na Zona Leste do município de São Paulo, possui 02 Distritos Administrativos (DA): Ermelino Matarazzo e Ponte Rasa, com uma população de 209.043 habitantes, sendo 62,5% SUS dependente, e uma área de 16 Km². A STS atua a fim de garantir a qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população local. Entre suas atribuições, realiza o monitoramento dos serviços de saúde da região e a orientação sobre os fluxos de atendimento, o que ajuda a melhorar o acesso e a eficiência dos serviços oferecidos. Além disso, a STS busca fortalecer o vínculo entre os usuários e suas unidades de referência, promovendo um atendimento mais humanizado e de qualidade. (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2023 * Considerou-se faixas etárias preconizadas pelo IBGE e OMS).

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 10/09 divulgou na intranet o Boletim Ouvidoria em Dados do mês de julho 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. Apontou também o evento de boas-vindas aos novos residentes em Gestão Pública e, na seção "Fala, ouvidor!", a entrevista com a ouvidora Regina Maria Faria Gomes, da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Vila Guilherme.



CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga boletim com registros de julho do setor

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) divulga o Boletim Ouvidoria em Dados com o registro das manifestações de julho pelos canais oficiais.

No período, houve uma média de:

- **14** manifestações por hora
- **327** manifestações por dia
- **10.131** apontamentos no mês

No material, a equipe destaca o evento de boas-vindas aos aprovados pelo programa de Residência em Gestão Pública da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), a vaga conquistada pela Divisão de Ouvidoria para ter um profissional do programa e a história da ouvidora Regina Maria Faria Gomes, da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Vila Maria/Vila Guilherme, área que abrange uma população de 294.149 habitantes.

Aponte a câmera do celular para o QR Code e leia o boletim na íntegra.



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
Setembro 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

