

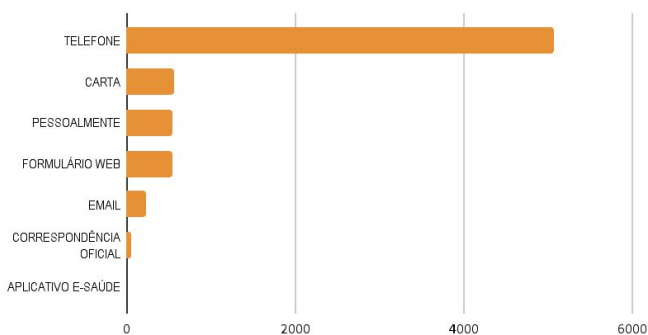
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

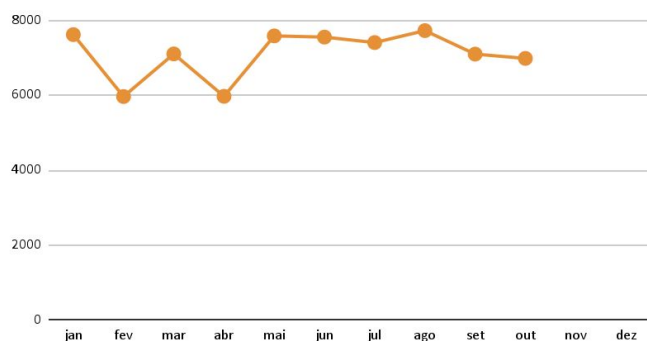
### Outubro de 2022

#### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

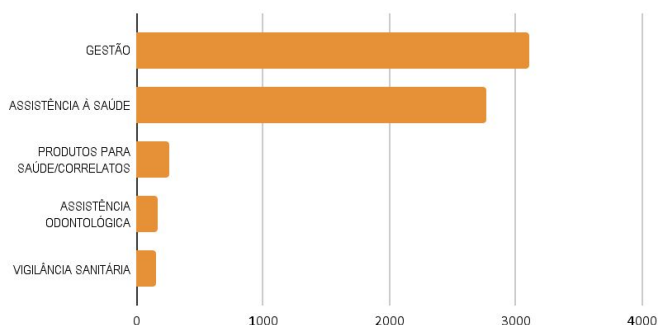
##### MEIOS DE ATENDIMENTO



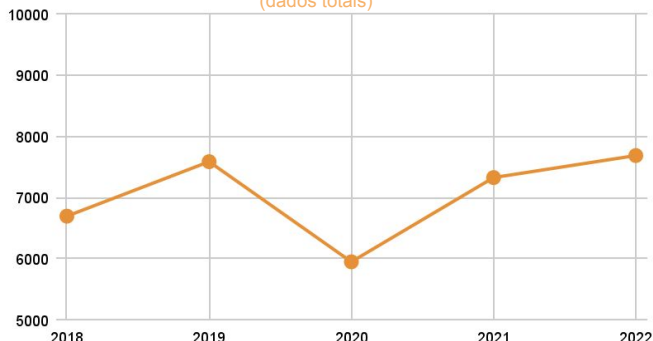
##### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



##### ASSUNTOS RECORRENTES



##### SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL\* (dados totais)



**A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Rede de Ouvidoria, em média  
são registradas 225  
manifestações por dia, 9 por hora**

**7.662\***

**Manifestações  
recebidas em  
Outubro de 2022**  
(\*dados totais)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**48%  
SOLICITAÇÕES  
36%  
RECLAMAÇÕES  
12%  
ELOGIOS  
2%  
DENÚNCIAS  
1%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES**

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

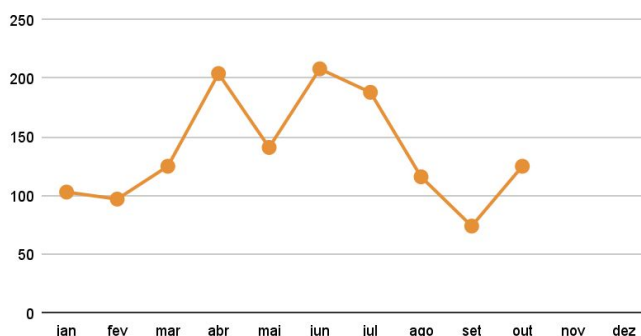
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

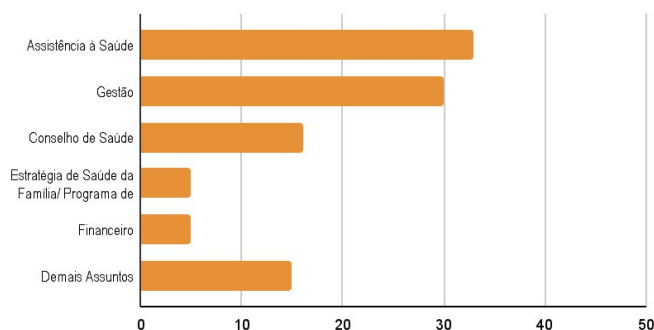
### Outubro de 2022

#### DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

#### NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

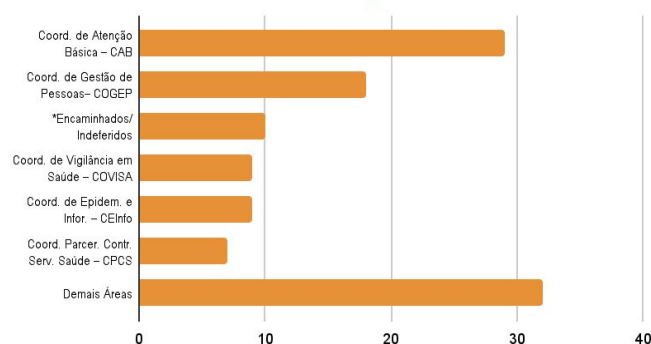


#### ASSUNTOS RECORRENTES



**125**  
Pedidos de  
Informação

#### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



\* Indeferidos: Por ausência de elementos fundamentais, fora da competência da PMSP, fora do escopo do e-SIC. Encaminhados: Pedidos que não são de competência da PMSP.

**O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 16 dias.**

#### Recurso

1° Instância Recursal	8
2° Instância Recursal	4
3° Instância Recursal	0

## E-SIC

#### MEIOS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÕES:

- **ENDEREÇO ELETRÔNICO**  
[HTTPS://ESIC.PREFEITURA.SP.GOV.BR/ACCOUNT/LOGIN.ASPX](https://esic.prefeitura.sp.gov.br/account/login.aspx)
- **PRESENCIALMENTE (SIC PRESENCIAL)**
- **CORRESPONDÊNCIA FÍSICA (CARTAS).**

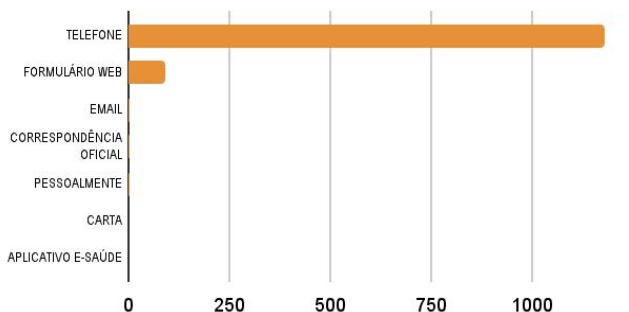
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

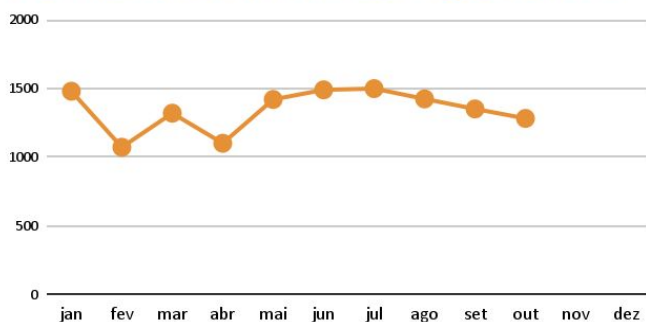
### Outubro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

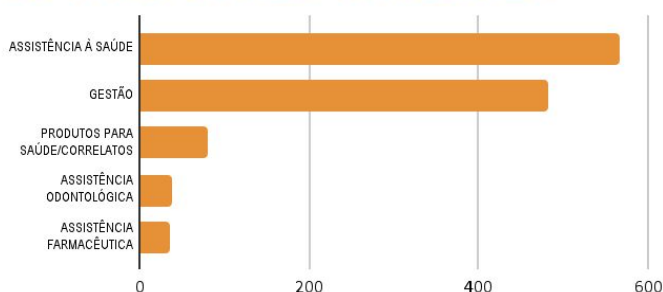
### MEIOS DE ATENDIMENTO



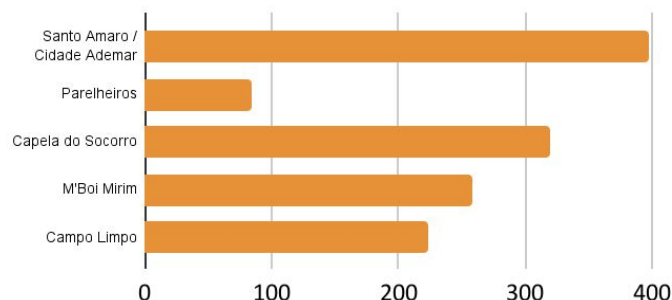
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



**A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 41 manifestações por dia, 2 por hora**

**1.284\***

**Manifestações recebidas em**

**Outubro de 2022**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**58% SOLICITAÇÕES**  
**31% RECLAMAÇÕES**  
**8% ELOGIOS**  
**2% DENÚNCIAS**  
**1% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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

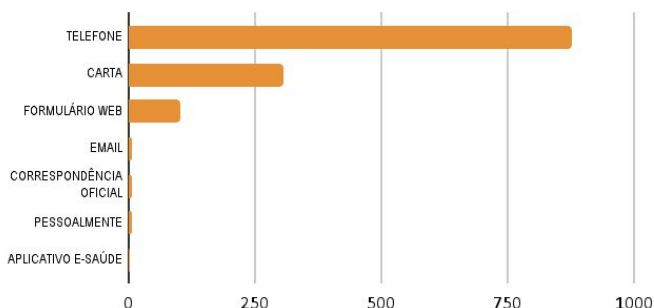
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

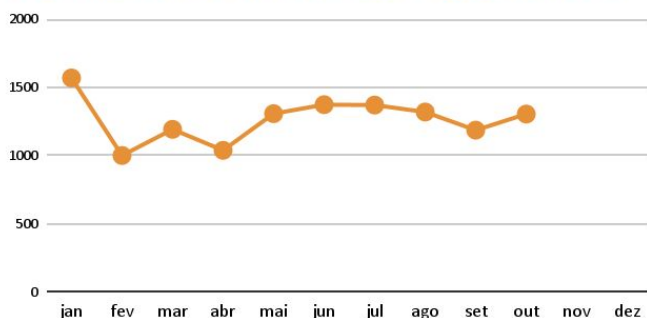
### Outubro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

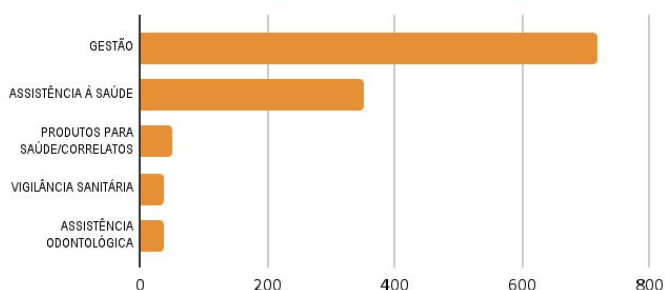
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



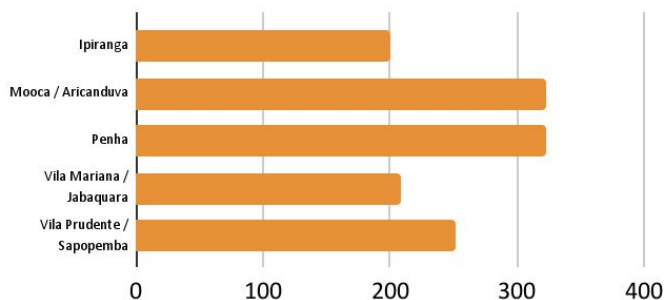
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 2  
reclamações, 1  
elogio é feito**

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

**1.306\***

**Manifestações  
recebidas em**

**Outubro de 2022**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**37%  
SOLICITAÇÕES**  
**37%  
RECLAMAÇÕES**  
**22%  
ELOGIOS**  
**3%  
DENÚNCIAS**  
**1%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

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



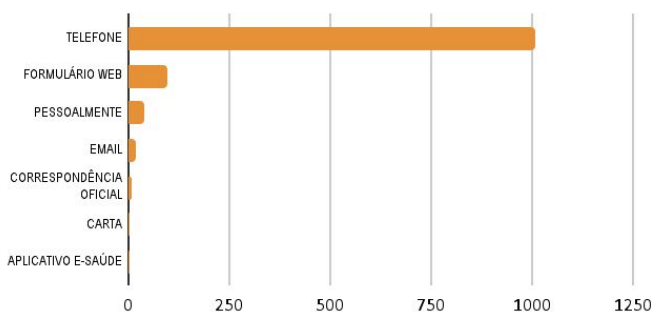
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

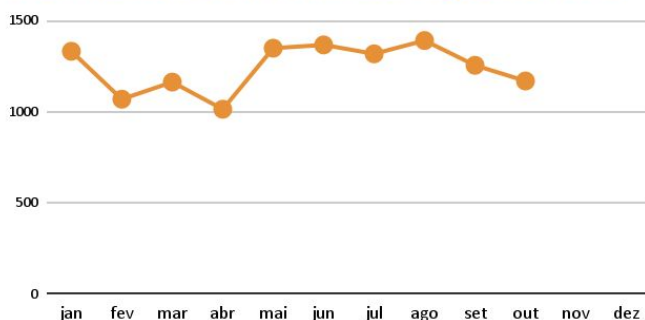
### Outubro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

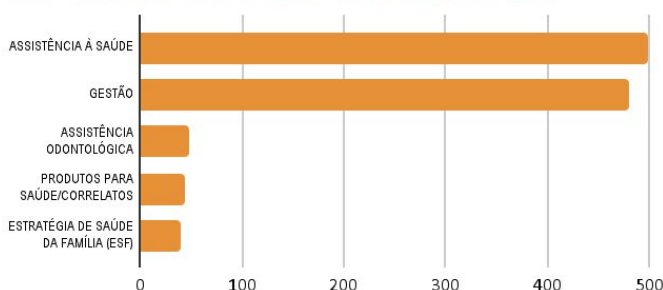
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



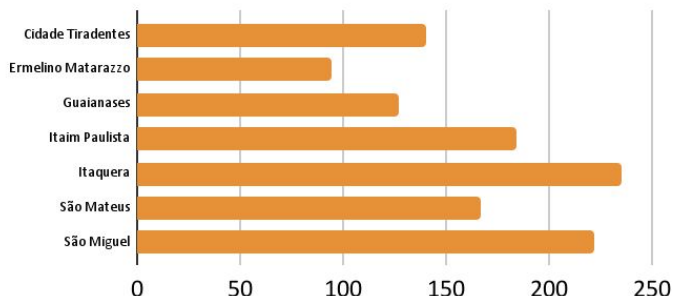
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 4  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional  
Leste, em média são  
registradas 38 manifestações  
por dia, 2 por hora**

**1.169\***

**Manifestações  
recebidas em**

**Outubro de 2022**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**51%  
SOLICITAÇÕES**

**36%  
RECLAMAÇÕES**

**10%  
ELOGIOS**

**2%  
DENÚNCIAS**

**1%  
INFORMAÇÃO**

**0%  
SUGESTÕES**

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

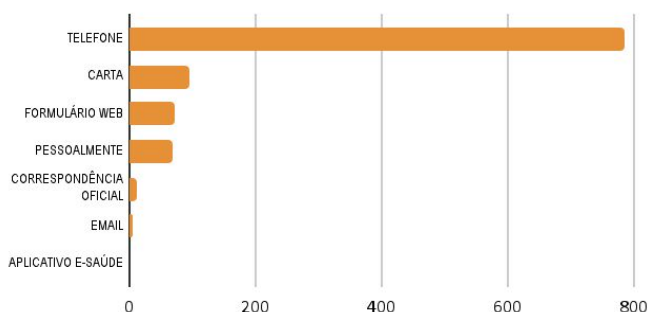
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

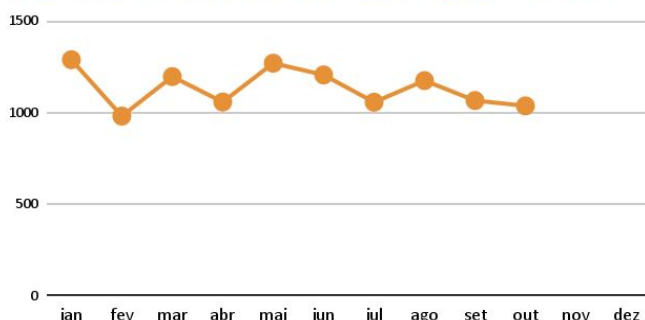
### Outubro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

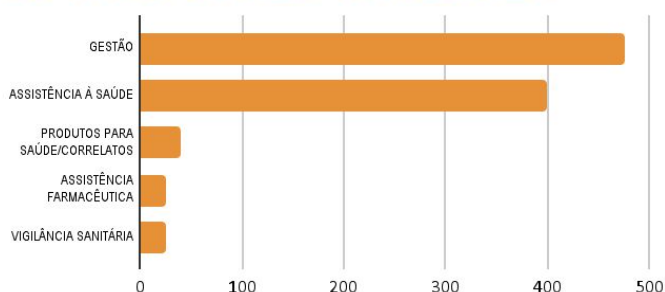
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



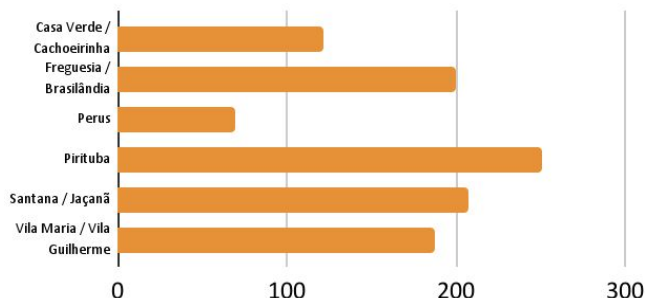
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 2  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional  
Norte, em média são  
registradas 33 manifestações  
por dia, 1 por hora**

**1.037\***

**Manifestações  
recebidas em  
Outubro de 2022**  
(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**46%  
SOLICITAÇÕES**  
**35%  
RECLAMAÇÕES**  
**15%  
ELOGIOS**  
**3%  
DENÚNCIAS**  
**1%  
INFORMAÇÃO**  
**1%  
SUGESTÕES**

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

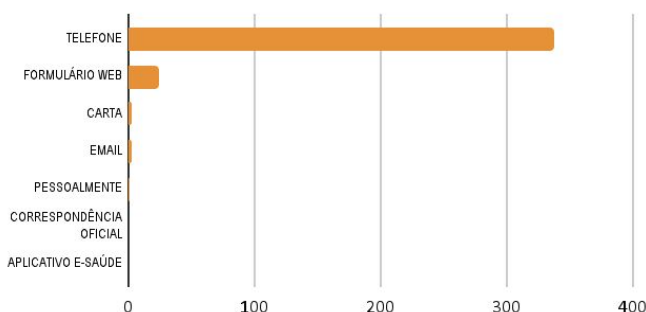
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

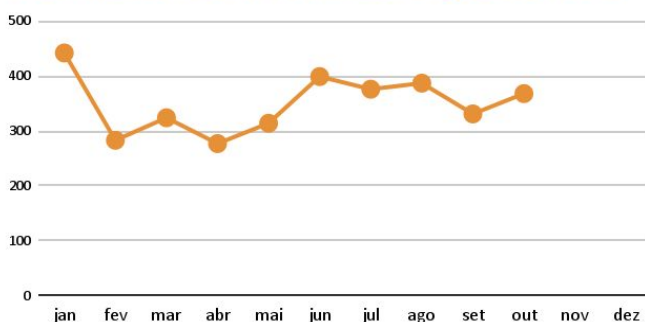
### Outubro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

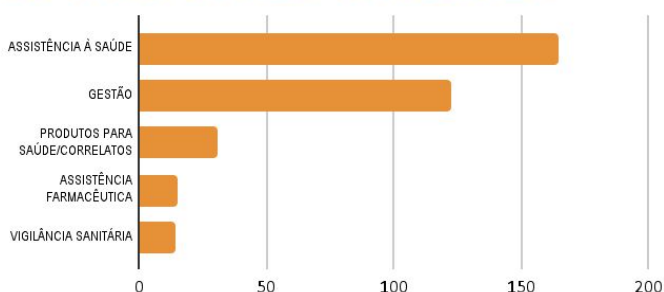
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



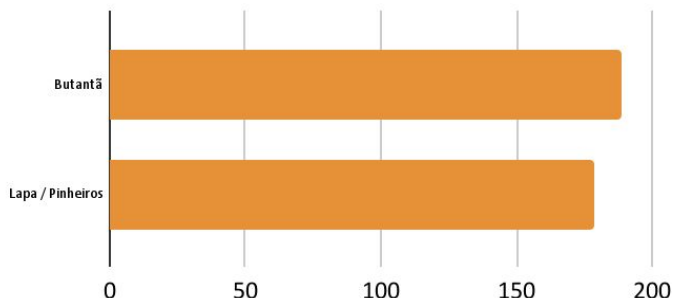
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 12 manifestações por dia, 0 por hora**

**368 \***

**Manifestações recebidas em**

**Outubro de 2022**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**59% SOLICITAÇÕES**  
**32% RECLAMAÇÕES**  
**5% ELOGIOS**  
**3% DENÚNCIAS**  
**2% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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

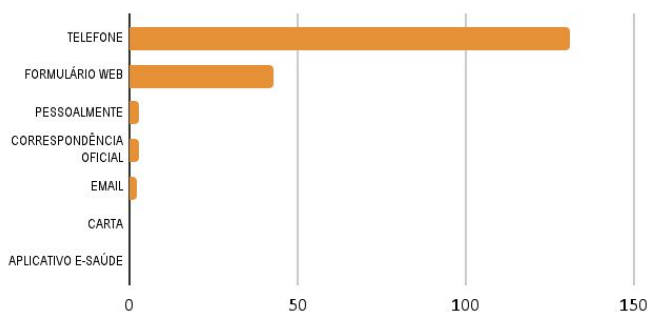
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

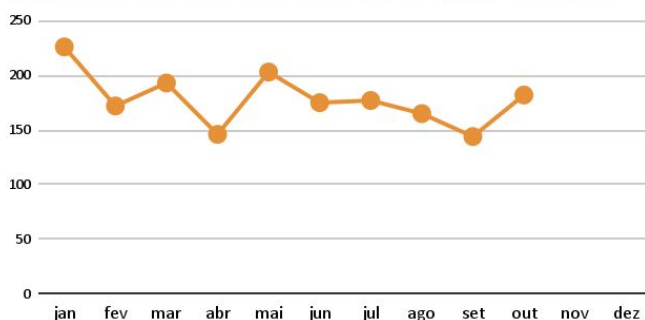
### Outubro de 2022

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

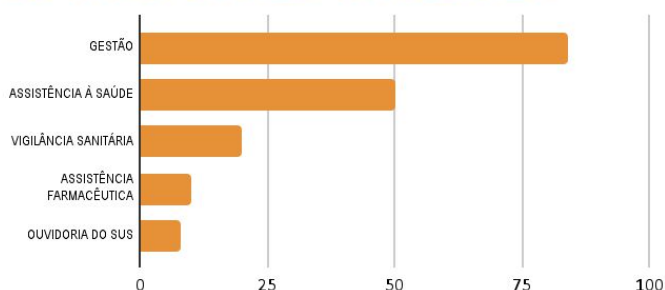
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



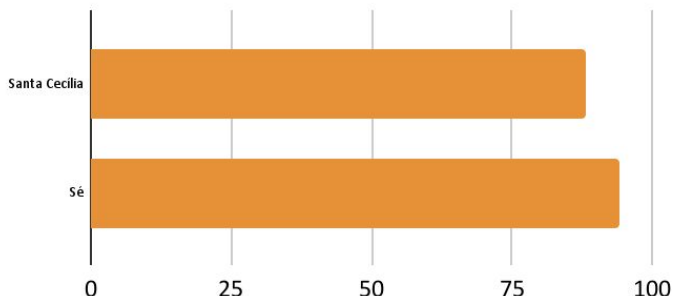
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 9 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 6 manifestações por dia, 0 por hora**

**182 \***

**Manifestações recebidas em**

**Outubro de 2022**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**44% RECLAMAÇÕES**  
**38% SOLICITAÇÕES**  
**13% DENÚNCIAS**  
**5% ELOGIOS**  
**0% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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



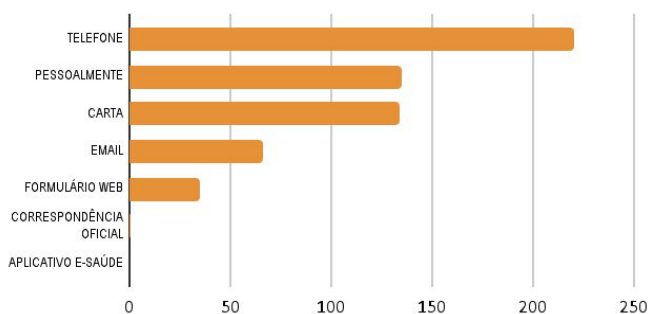
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

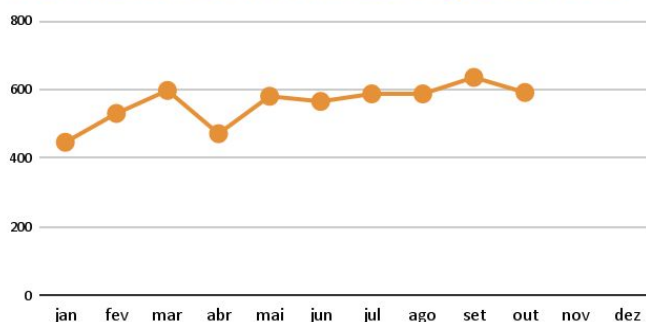
### Outubro de 2022

#### REDE HOSPITALAR

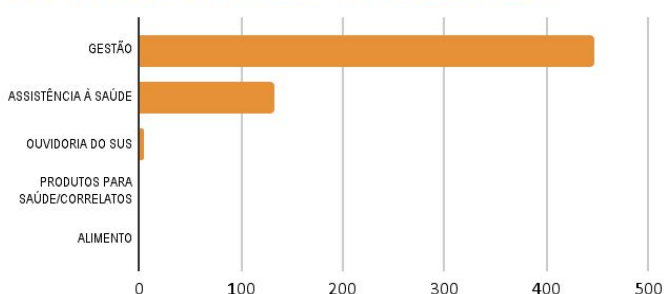
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



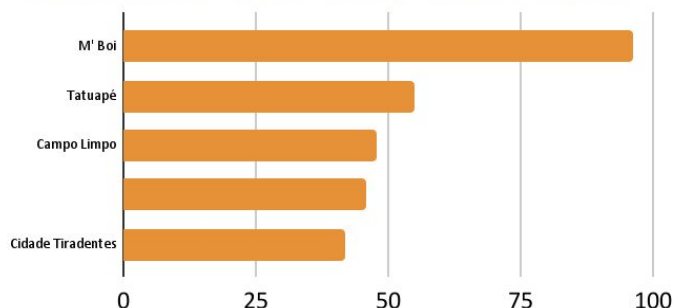
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



**A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Rede Hospitalar, em média  
são registradas 19  
manifestações por dia, 1 por  
hora**

**592 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**Outubro de 2022**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:**

**54%  
RECLAMAÇÕES**  
**22%  
SOLICITAÇÕES**  
**21%  
ELOGIOS**  
**1%  
DENÚNCIAS**  
**1%  
SUGESTÕES**  
**0%  
INFORMAÇÃO**

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

# Divisão de Ouvidoria

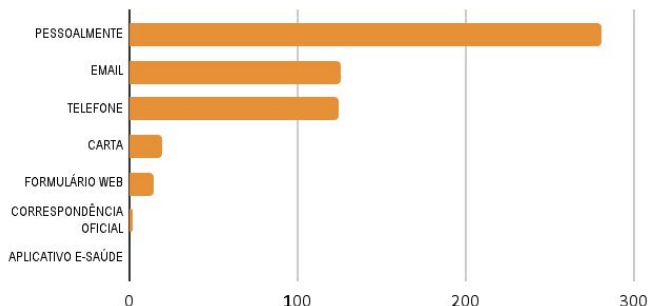
## Boletim Ouvidoria em Dados

### Outubro de 2022

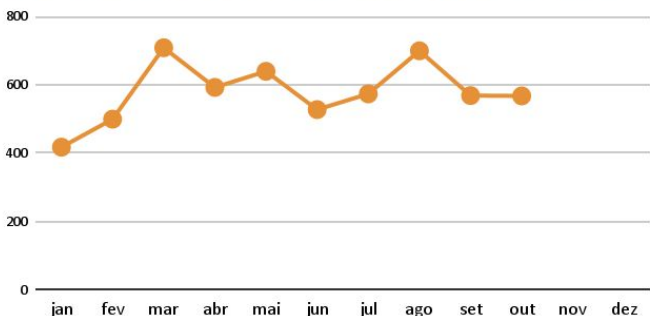
#### HSPM

#### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



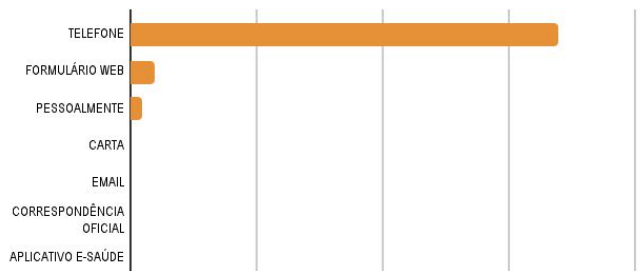
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



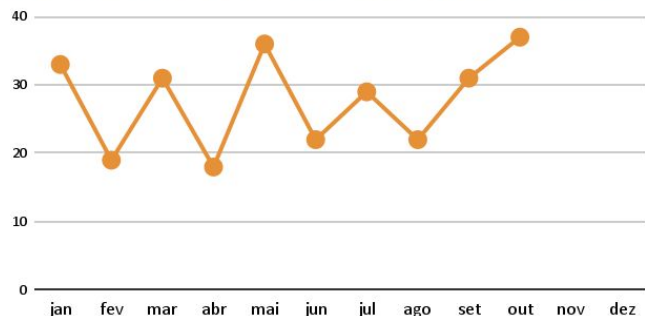
A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 18 manifestações por dia, 1 por hora

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

No SAMU, em média são registradas 1 manifestações por dia.

**568\***  
Manifestações recebidas em Outubro de 2022  
HSPM

**37\***  
Manifestações recebidas em Outubro de 2022  
SAMU - 192  
(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:  
central 156 - Opção 5 > opção 1  
FORMULÁRIO WEB:

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

HSPM	SAMU
64%	73%
SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
29%	16%
RECLAMAÇÕES	ELOGIOS
6%	5%
ELOGIOS	DENÚNCIAS
1%	3%
SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES
0%	3%
DENÚNCIAS	INFORMAÇÃO
0%	0%
INFORMAÇÃO	SUGESTÕES

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2022

#### • ACONTECE

A Divisão de Ouvidoria vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na SMS e outras instâncias, evidenciando-se a relevância dos dados e da experiência da Ouvidoria junto à gestão.

- 05/10 - Reunião com Ivan Cáceres da Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa para alinhamento de fluxos sobre demandas de ouvidoria e pedidos de informação.
- 05/10 - Reunião com Sílvia Rocha Pereira do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria e COVISA, com a participação do Diretor da Vigilância Sanitária, Manoel Bernardes de Lara Júnior, Coordenadora do Núcleo de Ações Descentralizadas, Mariana Nogueira Ferreira e a Assessora da COVISA, Sandra Ery Kojo. Os assuntos abordados foram: padronização de recebimento e tratamento das demandas de Vigilância Sanitária; utilização de modelo de respostas para estas demandas; contato telefônico com os municípios; possibilidade de alteração de fluxo das demandas de Vigilância para a Diretoria Regional de Vigilância em Saúde - DRUVI dentro das CRSs, considerando as demandas recebidas pelo Ministério Público, dentre outros órgãos; Manual para o Atendimento de Demandas – Notificação ou Agendamento de Inspeção de Sanitária; Ajuste das informações da Carta de Serviços relativa ao assunto Denúncias de condições sanitárias inadequadas ou de risco à saúde.
- 06/10 - Reunião com os responsáveis pelo Descomplica SP da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT
- 06/10 - Reunião com o GT Rede de Ouvidorias para alinhamento do fluxo de demandas sobre Vigilância Sanitária
- 19/10 - Reunião com Dra. Sandra Brum, da Coordenadoria de Procedimentos Eletivos, para alinhamento de fluxos
- 20/10 - Reunião com Assessoria de Comunicação - ASCOM para desenvolvimento de materiais de comunicação visual da Divisão de Ouvidoria.
- 21/10 - Participação na reunião coordenada pela Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde - CPCSS para finalização do Manual de Acompanhamento, Supervisão e Avaliação dos Contratos de Gestão, com a participação das áreas técnicas de SMS.
- 24/10 - Reunião online com o GT Rede de Ouvidorias SUS
- 26/10 - Reunião com Carla de Brito Pereira, da Secretaria de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS, para alinhamento das demandas das UPAs e PSs.

#### • DE OLHO NO PRAZO

A Divisão de Ouvidoria encaminha **mensalmente** para os **pontos de resposta** relatório setorizado com o **número** de demandas **aguardando resposta das áreas há mais de 30 dias**.

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2022

#### ● OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. O **Boletim Ouvidoria em Dados**, que traz um resumo dos dados sobre as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, estratificados por CRS, STS, HSPM, Rede Hospitalar e SAMU, teve sua primeira edição em Dezembro de 2021 e em 2022 passou a lançar edições mensais. Publicado na página eletrônica da Ouvidoria no site da SMS, é enviado por e-mail para os principais gestores da pasta, cerca de 150 e-mails. Um link de acesso é veiculado mensalmente no Comunicado Saúde, enviado pela Assessoria de Comunicação - ASCOM - SMS, expandindo a divulgação das informações.

**Boletim Conecta** Edição: 105 | 10 de outubro de 2022

**Aplicativo e-saúdeSP recebe atualizações para facilitar acesso e uso pelos cidadãos**

O e-saúdeSP lançado em 2020, foi atualizado com novas funcionalidades e configurações que devem melhorar a utilização dos recursos oferecidos aos mais de 13 milhões de cidadãos que acessam o aplicativo. Atualmente, mais de 12 mil profissionais de saúde da rede municipal acessam e utilizam a plataforma digital na rotina de trabalho. "O intuito dessa mudança é trazer uma plataforma mais moderna, dinâmica e funcional", explica Marcelo Takano, coordenador-geral do programa Avança Saúde SP de reestruturação e requalificação das redes assistenciais da cidade de São Paulo, que nos últimos dois anos vem promovendo inovações na rede municipal de saúde.

Para obter a nova versão do aplicativo, é necessário fazer a atualização nas lojas da Google e Apple Store, gratuitamente. Estratégia para acelerar a migração do atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS) na capital para o ambiente digital, o e-saúdeSP reúne todos os dados de histórico médico, vacinas, inclusive o passaporte de vacinação contra a Covid-19, serviços e programas. A atualização conduzida pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), trouxe ainda um novo layout para o app, com ferramentas de acesso aos canais de suporte e esclarecimento de dúvidas, além de agendamento de consultas e realização de teleconsultas sem agendamento prévio.

O número do Cartão Nacional de Saúde (CNS) cadastrado agora aparece ao lado do cartão do SUS e as funcionalidades principais estão distribuídas na tela inicial do aplicativo. O menu fica na parte inferior. Para pessoas não cadastradas ou não logadas, o botão de dúvidas leva ao FAQ, onde ficam respostas a perguntas frequentes, com a possibilidade de encaminhar a dúvida ao chatbot do app. Quem já tem cadastro, vai ao canal de dúvidas disponível no menu da parte inferior da tela inicial. Além disso, pode enviar mensagens para a unidade de referência e entrar em contato com o site da ouvidoria do Ministério da Saúde (MS).

No ambiente dedicado a médicos e demais profissionais, o aplicativo oferece praticidade no acesso à teleassistência. Segundo o diretor do DITIC, Felipe Soares, as atualizações melhoraram a experiência das pessoas que utilizam o app e devem ser constantes, conforme forem identificadas as possibilidades de aprimoramento e pensadas as novas formas de facilitar o uso dos recursos.

**PROGREME-SE**

**Terceira live do Webinar Vacina Sampa será na segunda-feira (17)**

A terceira live do Webinar Vacina Sampa, na terça-feira (17), abordará o tema "Temperatura do imunizante". A live terá sido realizada on-line, promovida pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS), por meio do programa municipal de Imunizações (PMI), da Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Conesa).

**TEMA:** "Temperatura das Vacinas" e "Maneio e temperatura na vacinação estacionais"

**APRESENTAÇÃO:** Eliana de Almeida Dias, gerente do Centro de Armazenamento e Distribuição de Imunobiológicos (Cadi), da Conesa.

**CONVIDADA:** Luciana Urzelli Nunes, enfermeira do PMI, da Conesa; Juliana Müller Caravaca, gerente do Posto de Armazenamento, Dica; Saule de Imunobiológicos (PUI) da Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Oeste.

**DATA E HORÁRIO:** 17 de outubro, segunda-feira, das 14h às 15h.

**LINK:** <https://www.youtube.com/watch?v=7p3t33k1v80>

**VOCÊ VIU?**

**Saúde participa do Longevity Expo + Fórum em estande da prefeitura**

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) participou do Longevity Expo + Fórum, evento entre os dias 20 de setembro e 1º de outubro, na capital. Foi esta no Prefeitura, a SMS apresentou os serviços de saúde para a terceira idade. A Área Técnica de Saúde da Pessoa Idosa destacou a Rede de Atenção à Saúde da Pessoa Idosa (RASI), com Unidades de Referência de Saúde do Idoso (USI), Avaliação Multidimensional da Pessoa Idosa na Atenção Básica (Ampla-AB) e o Programa Acompanhante de Idosos (PAI).

**INDICAÇÃO:** Comunicação Interna | Assom Secretaria Municipal de Saúde - R. General Jardim, 36 - Vila Buarque - São Paulo - SP - Tel: (11) 2027-2207 - 2204

10/10/2022 - Divulgação do  
Aplicativo e-Saúde com  
funcionalidade de  
Ouvidoria no Boletim  
Conecta



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2022

#### SELO GENTE QUE FAZ O SUS

Nem só de reclamações vive uma Ouvidoria, mas também de elogios. No mês do Servidor Público, a Divisão de Ouvidoria, em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP/SMS, lançam a iniciativa **Selo Gente que faz o SUS**. É uma forma de homenagear as equipes que atuam nas unidades da Secretaria Municipal da Saúde que receberam elogios pelo atendimento ou assistência prestada, registrados na Rede de Ouvidoria SUS. O processo contou também com a participação da Assessoria de Comunicação - ASCOM SMS, para desenvolvimento do logotipo da ação e do texto de divulgação. A ação visa reconhecer àqueles que ofereceram bom atendimento aos usuários do serviço público municipal de saúde e motivá-los a melhorar cada vez mais na prestação de seus serviços à população.



18/10/2022 - Reunião da Divisão de Ouvidoria com Cristiane Paixão e Ederson Santos da COGEP e Christiane Balbys da ASCOM para plano de divulgação do Selo Gente que faz o SUS

03/10/2022 - Reunião da Divisão de Ouvidoria com a participação da ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo e Regina Marinho, Assessora da COGEP e a Diretora de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho, Cristiane Vieira da Paixão para delinear critérios para o “Selo Gente que faz o SUS”



Edição 108 | 31 de outubro de 2022

Boletim Conecta

saudeprefsp  
prefeitura.sp.gov.br/saude

CIDADE DE SÃO PAULO  
SAÚDE

### SMS lança selo “Gente que faz o SUS” em homenagem a servidores da rede

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

**Elogios passarão a ser reconhecidos oficialmente**

Entre janeiro e setembro de 2022, foram 69.227 os registros feitos por cidadãos no sistema, sendo 6.433 elogios a profissionais, equipes e unidades de saúde, o que corresponde a 9,3% do total recebido no período. No mês de setembro, a Ouvidoria da

SMS analisou 879 protocolos dessa origem, desdobrados em 2.044 menções a 298 equipes de saúde e 1941 profissionais, que receberam o certificado digital pelas unidades de recursos humanos. Essa certificação deverá ser periódica, de acordo com a Cogep e a Ouvidoria.

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

Rosane Jacy Fretes Fava, que gerencia o trabalho de 64 unidades de ouvidorias

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

### Gente que faz o SUS

“SELO GENTE QUE FAZ O SUS”  
Ouvidoria Positiva - 2022

TERCEIROS: EQUIPES ADMINISTRATIVA, SAÚDE E SEGURANÇA | M. M. DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA INHOCURÉ

Mais de 60 mil atendimentos pelo telefone e o acompanhamento dos registros no ambiente de trabalho, possibilitando desde a criação do Selo até a entrega.

O Selo é entregue a partir de 10 registros por unidade que registrou elogio no mês de Outubro de 2022. O Selo é entregue em nome do “Selo Gente que faz o SUS”.

Não são atribuídos pontos.

Luiz Carlos Zamarco  
Secretário Municipal da Saúde

Rosane Jacy Fretes Fava  
Diretora de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho

CIDADE DE SÃO PAULO  
SAÚDE

31/10/2022 - Divulgação do “Selo Gente que faz o SUS” no Boletim Conecta

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES OUTUBRO 2022

#### • APOIO ÀS OUVIDORIAS DA REDE

• Durante o mês de Outubro, prosseguiram os Plantões de Dúvidas com horários disponibilizados pelo Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede da Divisão de Ouvidoria para atendimento às dúvidas dos ouvidores da Rede sobre o preenchimento da PAQ - Planilha de Avaliação da Qualidade.

O Plantão de Dúvidas é uma ferramenta desenvolvida pelo Núcleo de Gestão de Conhecimento da Divisão de Ouvidoria. Trata-se de uma planilha online para agendamento de horários de atendimento individuais e exclusivos, visando acolher os técnicos das ouvidoria e possibilitando uma melhor experiência com as planilhas de avaliação e captação de dados assertivos que possibilitem a melhoria dos processos de trabalho.

A ferramenta ficou disponibilizada durante o período de experimentação da PAQ de 15 de Agosto a 31 de Outubro. Nesse período, foram atendidas 24 ouvidorias, sendo 11 em Agosto, 11 em Setembro e 02 em Outubro via online, por telefone, por email e até de maneira presencial.

The screenshot shows a Google Docs spreadsheet with the following columns: 001 - Protocolo, 002 - Data de Cadastro, 003 - Data de Realização na Ouvidoria, 004 - Dia decorrido(s) p/ encerramento a Sub-Rede, 005 - Sub-Rede, 006 - Data de Ex. A Sub-Rede, 007 - Data Fim de Conc. p/ Concil., 008 - Data de Conc. Fech. vble, 009 - Dias de atraso, 010 - Dias na Sub-Rede, 011 - Dias decorrido(s) p/ encerramento. The table contains 24 rows of data. On the right side of the screen, there are two video call windows: the top one shows Daiana Fernandes Oshiro and the bottom one shows 'Você'.

Atendimento no Plantão de Dúvidas sobre PAQ - Planilha de Avaliação de Qualidade, com a coordenadora do NUQ, Leila Tufano e a ouvidora do Hospital Municipal da Brasília, Daiana Fernandes Oshiro

# **Divisão de Ouvidoria**

## **Boletim Ouvidoria em Dados**

### **DESTAQUES OUTUBRO 2022**

#### **PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS**

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Ouvidoria em 2022

#### **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>

