

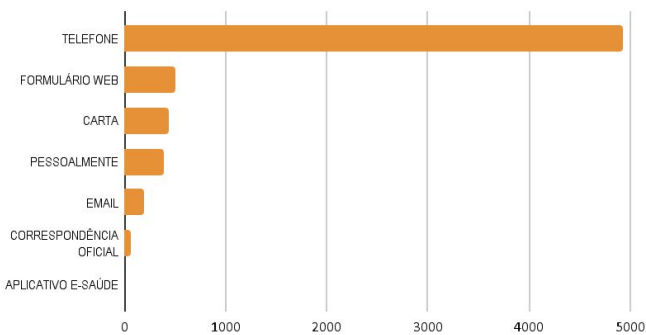
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

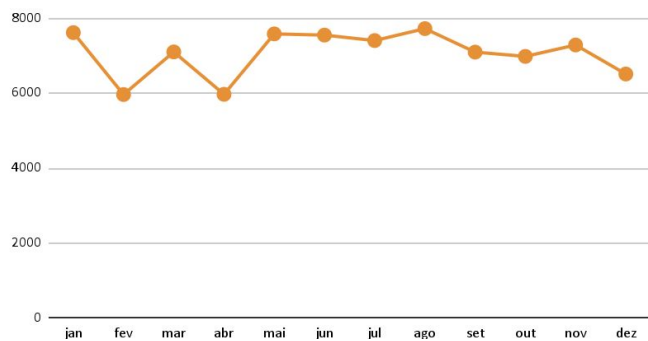
### Dezembro de 2022

#### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

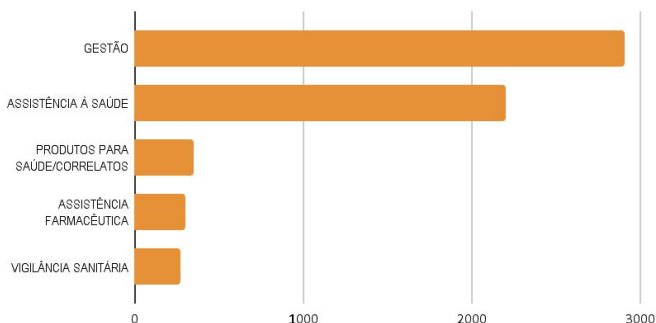
##### MEIOS DE ATENDIMENTO



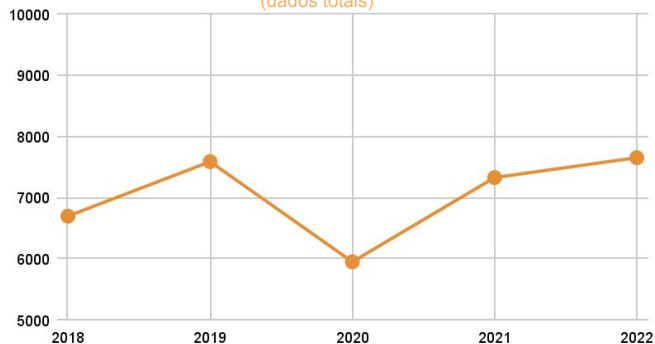
##### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



##### 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 210  
manifestações por dia, 9 por hora**

**7.001\***

**Manifestações  
recebidas em**

**Dezembro de 2022**

(\*dados totais)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

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

**46%  
SOLICITAÇÕES**  
**37%  
RECLAMAÇÕES**  
**12%  
ELOGIOS**  
**5%  
DENÚNCIAS**  
**1%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

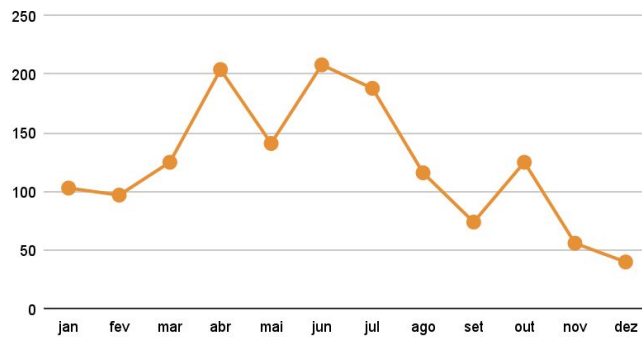
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

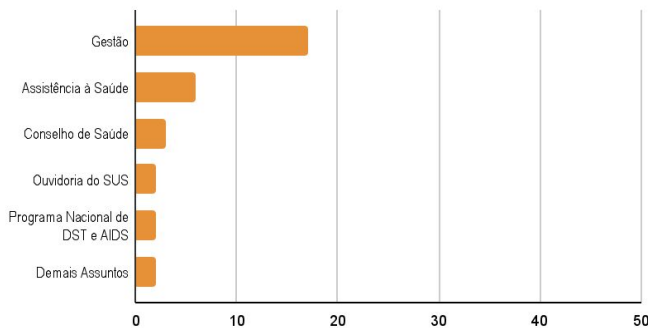
### Dezembro de 2022

#### DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

#### NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

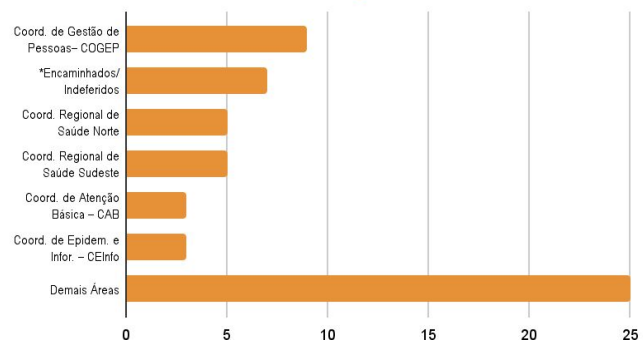


#### ASSUNTOS RECORRENTES



**40**  
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 10 dias.**

#### Recurso

1° Instância Recursal	0
2° Instância Recursal	0
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).**

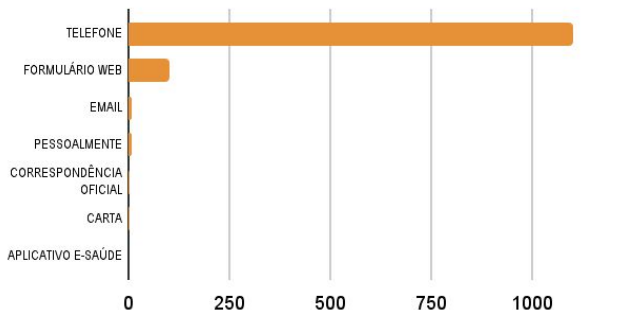
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

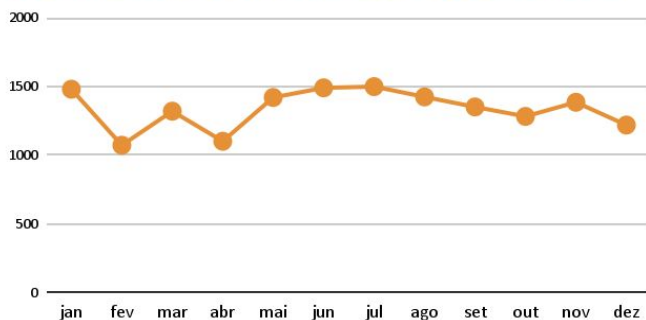
### Dezembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

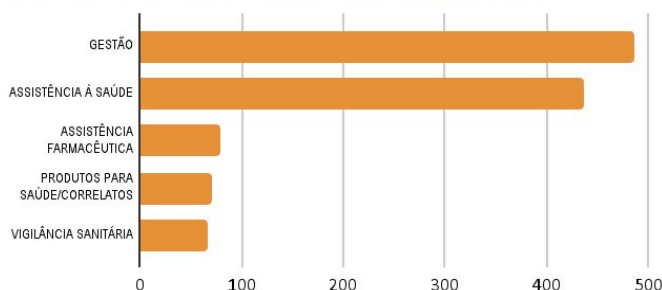
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



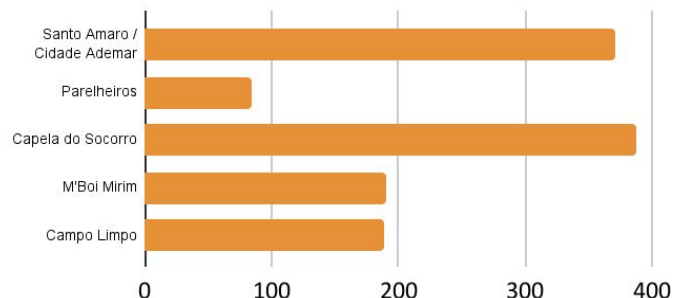
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 39 manifestações por dia, 2 por hora**

**1.221\***

**Manifestações recebidas em**

**Dezembro de 2022**

(\*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/CadastroDemandaPortal.do>

**52% SOLICITAÇÕES**  
**33% RECLAMAÇÕES**  
**9% ELOGIOS**  
**6% DENÚNCIAS**  
**0% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

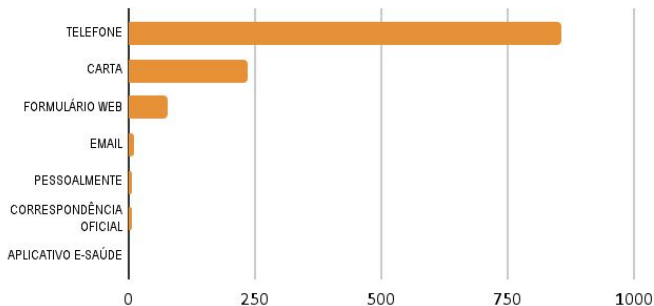
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

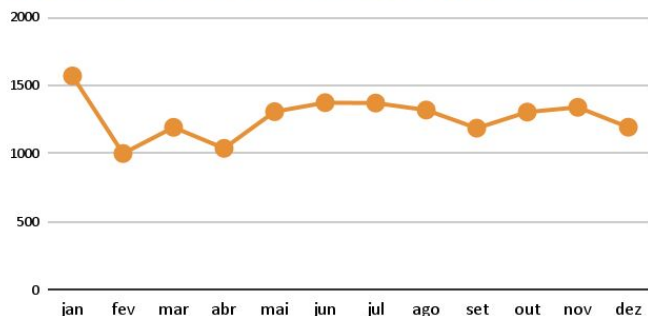
### Dezembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

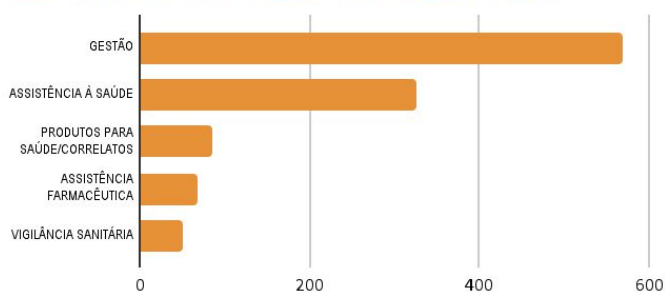
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



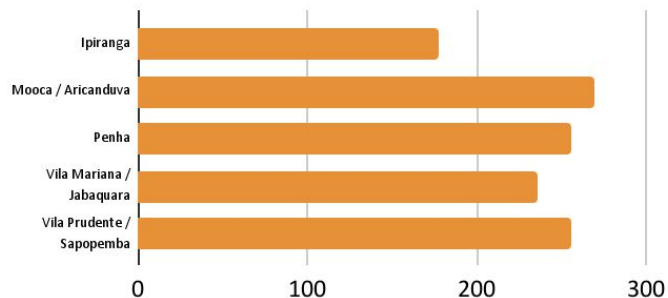
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 2  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional  
Sudeste, em média são  
registradas 39 manifestações  
por dia, 2 por hora

1.195\*

Manifestações  
recebidas em

Dezembro de 2022

(\*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/CadastroDemandaPortal.do>

42%  
SOLICITAÇÕES  
35%  
RECLAMAÇÕES  
18%  
ELOGIOS  
4%  
DENÚNCIAS  
1%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES

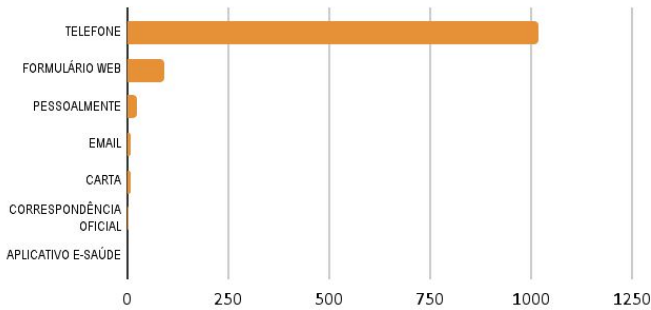
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

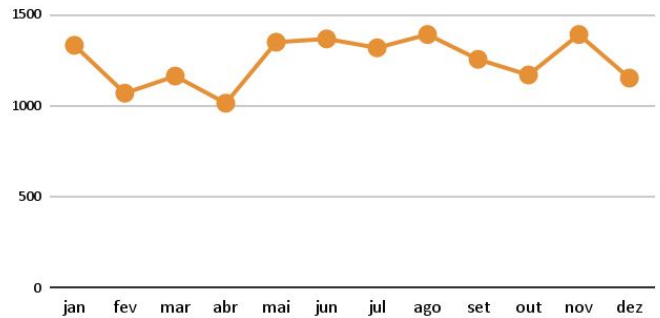
### Dezembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

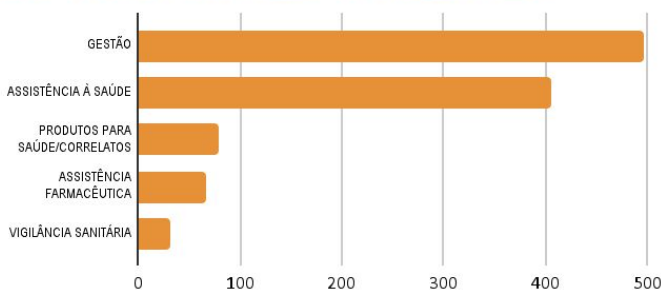
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



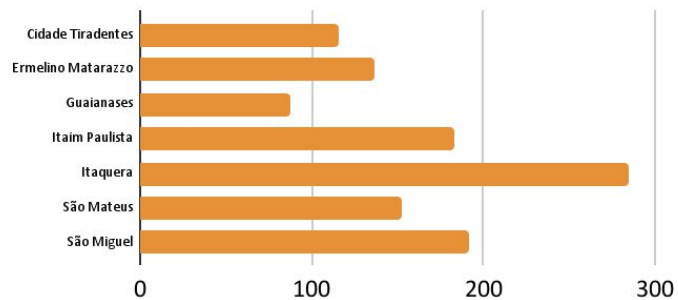
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 4  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional  
Leste, em média são  
registradas 37 manifestações  
por dia, 2 por hora

1.152\*

Manifestações  
recebidas em

Dezembro de 2022

(\*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/CadastroDemandaPortal.do>

50%  
SOLICITAÇÕES  
37%  
RECLAMAÇÕES  
10%  
ELOGIOS  
3%  
DENÚNCIAS  
0%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES

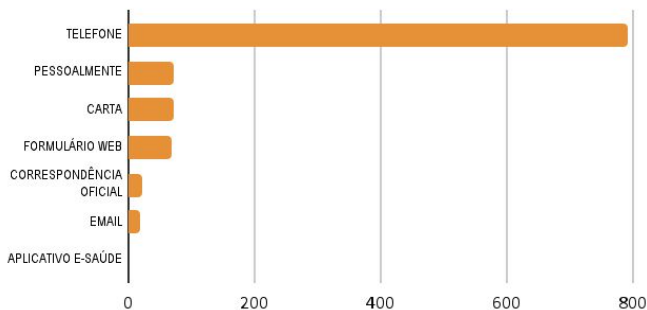
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

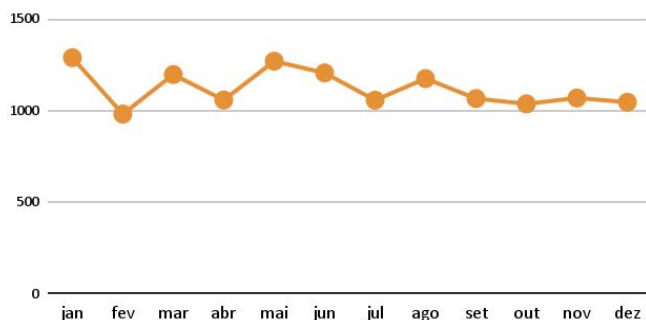
### Dezembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

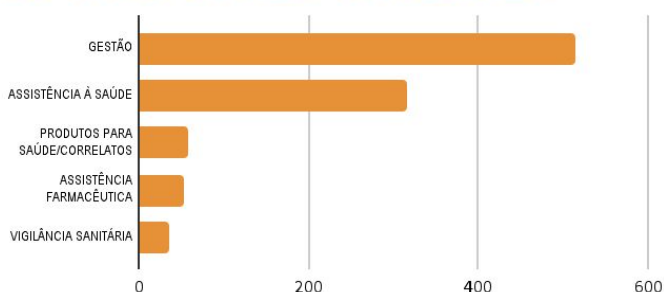
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



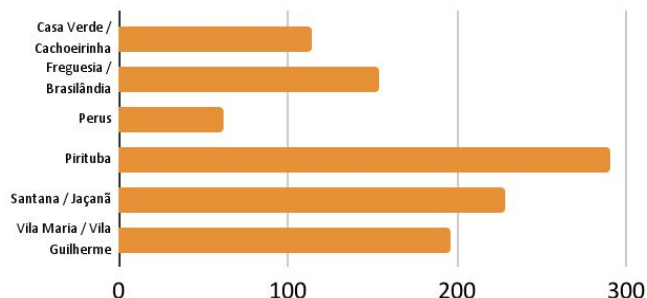
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional  
Norte, em média são  
registradas 34 manifestações  
por dia, 1 por hora

1.046\*

Manifestações  
recebidas em

Dezembro de 2022

(\*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/CadastroDemandaPortal.do>

43%  
SOLICITAÇÕES  
37%  
RECLAMAÇÕES  
14%  
ELOGIOS  
4%  
DENÚNCIAS  
1%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES

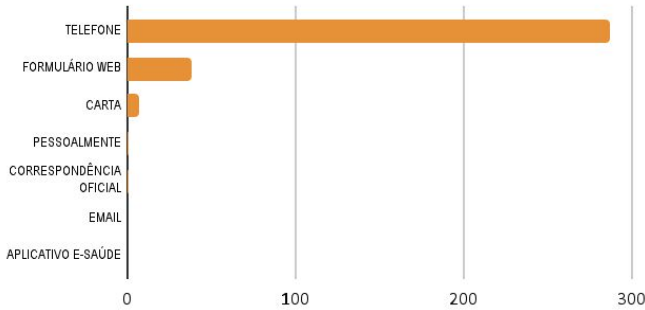
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

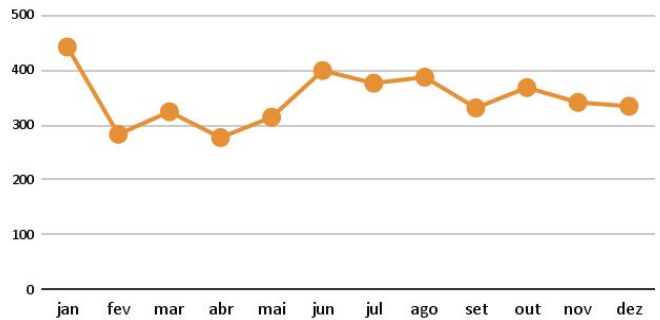
### Dezembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

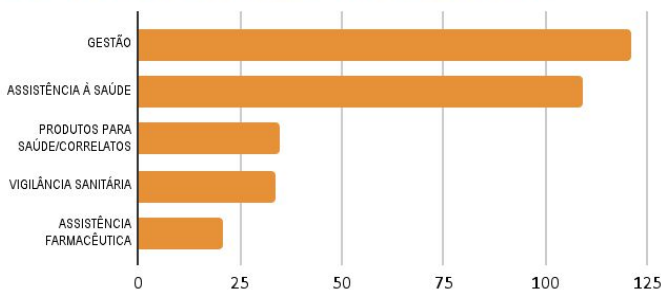
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



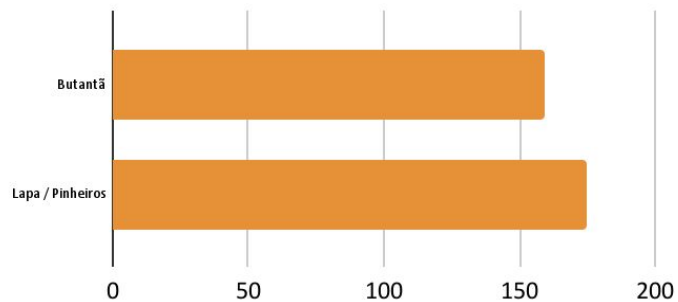
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 9  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional  
Oeste, em média são  
registradas 11 manifestações  
por dia, 0 por hora

334 \*

Manifestações  
recebidas em  
Dezembro de 2022  
(\*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/CadastroDemandaPortal.do>

51%  
SOLICITAÇÕES  
33%  
RECLAMAÇÕES  
10%  
DENÚNCIAS  
4%  
ELOGIOS  
1%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES

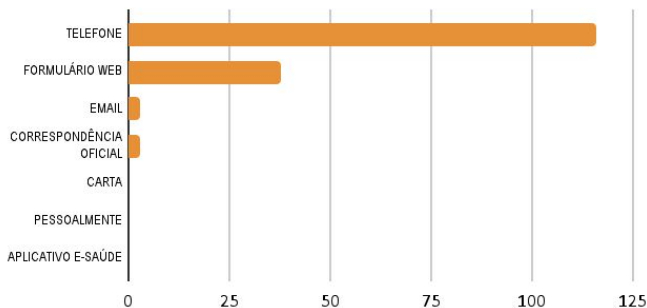
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

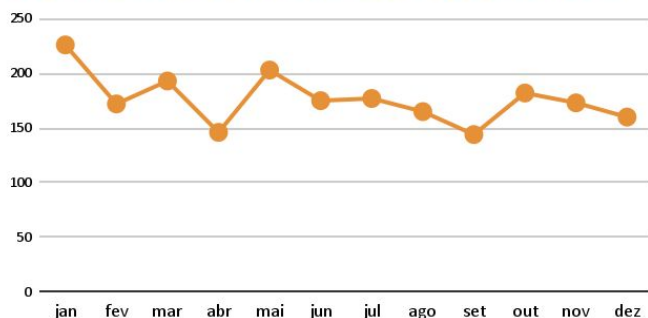
### Dezembro de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

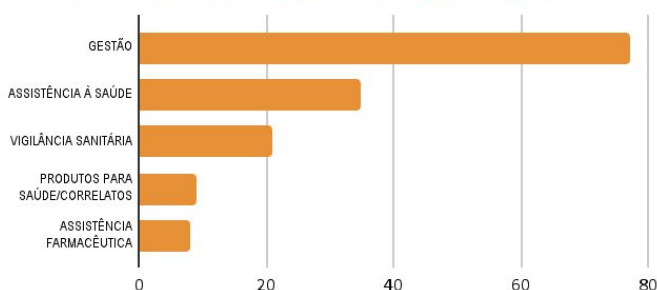
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



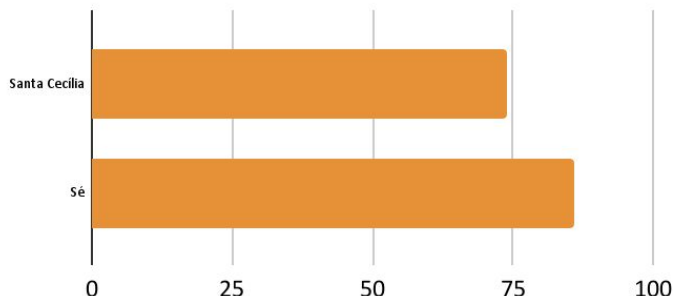
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional  
Centro, em média são  
registradas 5 manifestações  
por dia, 0 por hora

160 \*

Manifestações  
recebidas em

Dezembro de 2022

(\*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/CadastroDemandaPortal.do>

36%  
RECLAMAÇÕES  
34%  
SOLICITAÇÕES  
14%  
ELOGIOS  
14%  
DENÚNCIAS  
1%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES



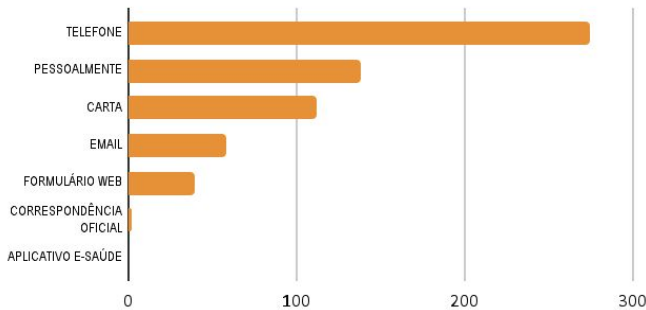
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

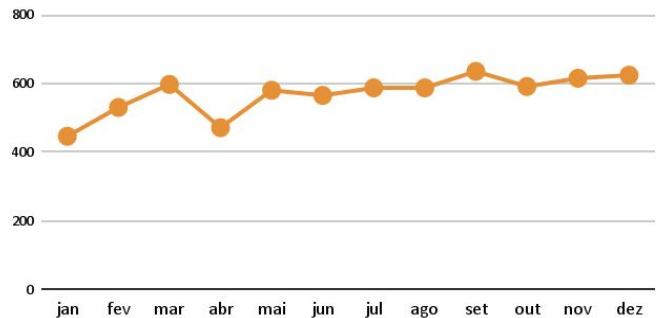
### Dezembro de 2022

REDE HOSPITALAR

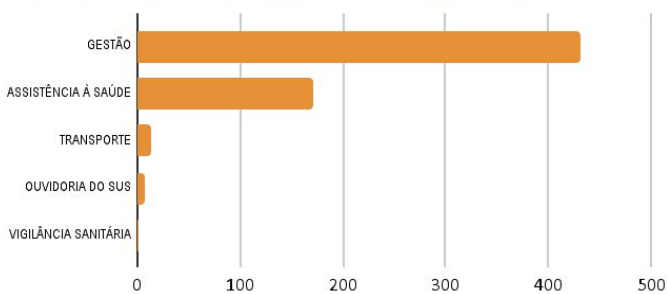
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



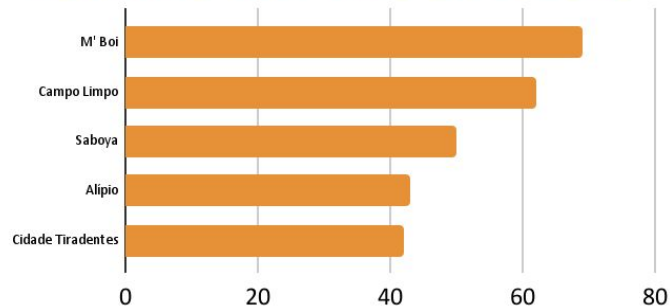
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 3  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média  
são registradas 20  
manifestações por dia, 1 por  
hora

625 \*

Manifestações  
recebidas em

Dezembro de 2022

(\*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/CadastroDemandaPortal.do>

53%  
RECLAMAÇÕES  
27%  
SOLICITAÇÕES  
17%  
ELOGIOS  
2%  
DENÚNCIAS  
0%  
SUGESTÕES  
0%  
INFORMAÇÃO

# Divisão de Ouvidoria

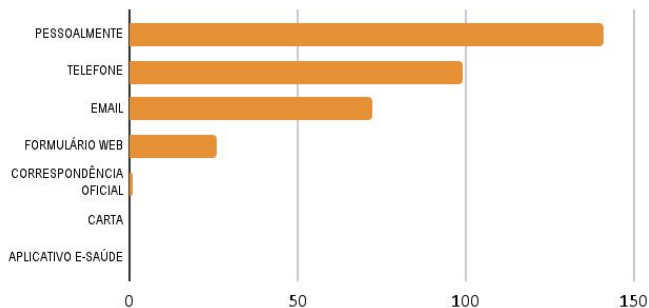
## Boletim Ouvidoria em Dados

### Dezembro de 2022

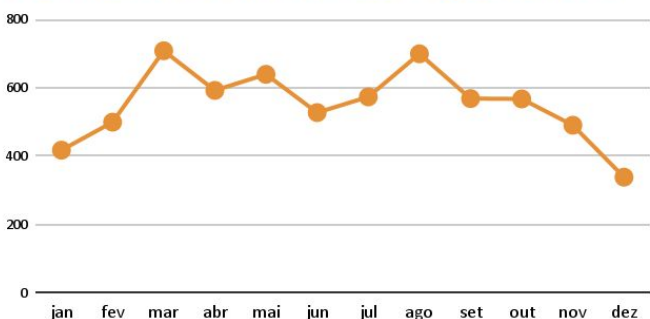
#### HSPM

#### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



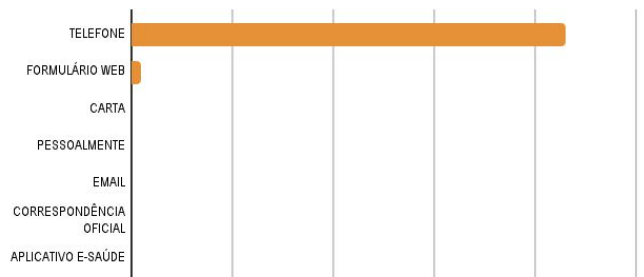
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



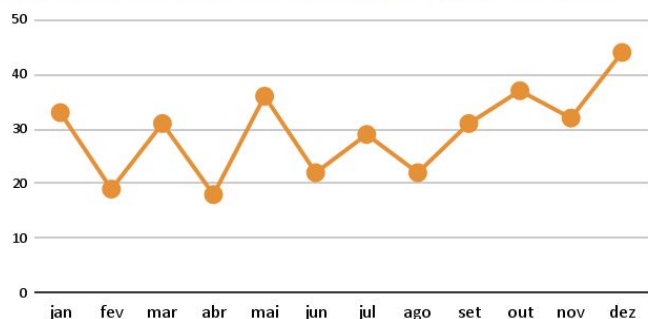
A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 11 manifestações por dia, 0 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.

**339\***

Manifestações recebidas em  
Dezembro de 2022

**HSPM**

**44\***

Manifestações recebidas em  
Dezembro 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/CadastroDemandaPortal.do>

**HSPM**

61% SOLICITAÇÕES  
32% RECLAMAÇÕES  
4% ELOGIOS  
1% DENÚNCIAS  
1% SUGESTÕES

0%  
**INFORMAÇÃO**

**SAMU**

77% RECLAMAÇÕES  
16% ELOGIOS  
5% DENÚNCIAS  
2% SOLICITAÇÕES  
0% INFORMAÇÃO  
0% SUGESTÕES

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

#### ● ACONTECE

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

- 06/12 - Reunião do Comitê de Humanização, onde foram apresentados dados de Ouvidoria referentes a atendimentos nas Unidades de Pronto Atendimento - UPAs, tempo médio de espera para atendimento e uso do protocolo de Manchester, método de triagem que identifica o nível de gravidade em cada caso.

06/12/2022 - Reunião do Comitê de Humanização coordenado por Cláudia de Crescenzo, com a participação de João Aguiar da Divisão de Ouvidoria, Maria Angélica Crevelin da Coordenadoria de Atenção Hospitalar, Elena Mitie M. Kawabata da Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho da COGEP, Cássia Liberato Muniz Ribeiro e Sandra Maestrelli Goicocheia Pimentel Felipe da SEABEVS.



- 07/12 - Reunião organizada pela Coordenadoria de Regulação Central sobre fluxo regulatório das demandas de Ouvidoria, com a participação da Divisão de Ouvidoria e Regulações Regionais e Ouvidores da Coordenadorias Regionais.
- 08/12 - Reunião com Coordenadoria de Atenção Hospitalar com Maria Angélica Crevelim e Iara Cristina Silva para alinhamento de fluxos de ouvidoria

#### ● OUVIDORIA DA CRS - CENTRO

O Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, Ary Barbosa Marques recebeu dia 20/12 na Divisão de Ouvidoria os interlocutores responsáveis pela Organização Social AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança, para alinhamento de fluxos e rotinas de trabalho em relação ao Relatório de Gestão, com a participação das Supervisões Técnicas Santa Cecília e Sé, representadas respectivamente pelo Sr. José Renaldo de Almeida Neto e Sra. Luciana Leal Ribeiro.



10/12/2022 - Ouvidor da CRT Centro Ary Barbosa Marques e Maria Auxiliadora Barruffini Giglio com Ouvidor da STS Santa Cecília e Sé, Renaldo de Almeida Neto e Luciana Leal Ribeiro.

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

#### ● REUNIÕES COM REDE DE OUVIDORIAS E COM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

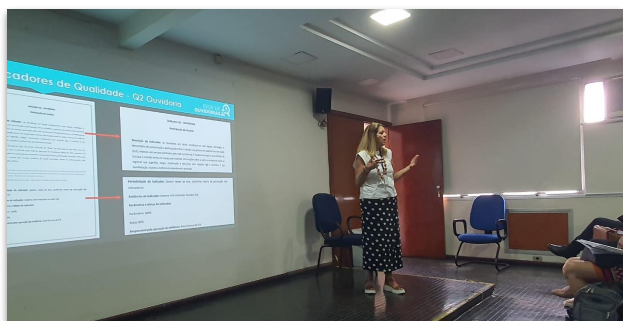
Em dezembro a Divisão de Ouvidoria realizou duas grandes reuniões de fechamento anual, para avaliação das atividades do ano de 2022 e apresentação de diretrizes para 2023.

Dia 15/12, foi a apresentação para a Rede de Ouvidorias dos resultados da utilização experimental da Planilha de Avaliação de Qualidade - PAQ, instrumento que monitora a qualidade de inserção e a qualidade de resposta das demandas de ouvidoria registradas no sistema Ouvidor SUS. Foi apresentado também o indicador de Qualidade sobre prazo de resposta de demandas que passará a vigorar a partir de janeiro de 2023.



15/12 - Reunião sob coordenação da ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, com ouvidores da Rede de Ouvidorias composta pelas ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde,, Supervisões Técnicas de Saúde, hospitais municipais, SAMU e HSPM, realizada no auditório do SAMU.

Dia 16/12 foi a vez da reunião com as Organizações Sociais que prestam serviços à PMSP na gestão das unidades de saúde. As pautas foram o indicador de Qualidade de Ouvidoria que contará para o acompanhamento e avaliação assistencial dos contratos de gestão e a campanha de comunicação visual padrão em desenvolvimento pela Assessoria de Comunicação - ASCOM-SMS, para ser utilizada pelas OSSs para divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria.



16/12 - Reunião sob coordenação da Divisão de Ouvidoria com os representantes das Organizações Sociais de Saúde - OSS.

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

#### • REDE DE OUVIDORIAS DA SMS NO PREMIA SAMPA 2022

O Premia Sampa é uma iniciativa da PMSP e tem como objetivo reconhecer e premiar servidores e servidoras municipais que fortaleçam a inovação na Prefeitura de São Paulo. A premiação tem contribuído para promover projetos relevantes, compartilhar conhecimentos, reconhecer os servidores e multiplicar experiências bem-sucedidas.

Na edição de 2022, modalidade Processos Internos, a premiação do 2º lugar ficou com a Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS - Certificação para a Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo da Secretaria Municipal da Saúde - SMS. A cerimônia de premiação aconteceu no dia 12/12/2022 na Praça das Artes, Sala do Conservatório, na Av. São João, 281 – Centro Histórico de São Paulo. Compareceram na premiação a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo do Núcleo de Gestão do Conhecimento e João Aguiar do Núcleo Estratégico da Divisão de Ouvidorias da SMS.



12/12/2022 - Cerimônia Premia Sampa 2022 - sala do conservatório da Praça das Artes - Centro Histórico de São Paulo.



12/12/2022 - Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria durante Cerimônia de Premiação do Premia Sampa 2022



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES NOVEMBRO 2022

#### • ACREDITAÇÃO ONA NA ATENÇÃO BÁSICA

A Divisão de Ouvidoria participa do Núcleo de Gestão da Qualidade da Secretaria Municipal da Saúde que vem acompanhando o processo de Acreditação ONA que ocorrerá nas Unidades Básicas de Saúde da Secretaria Municipal da Saúde, uma parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID e o Projeto Avançar Saúde.

A Acreditação ONA - Organização Nacional de Acreditação é um processo que visa reconhecer as instituições de saúde que implementaram as melhores práticas da qualidade, de acordo com os padrões e requisitos definidos pela metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação.

O processo de acreditação incentiva que as práticas de qualidade, gestão e assistência à saúde sejam adotadas na assistência à saúde.

A Divisão de Ouvidoria participou de reunião dia 20/12, coordenada pela Unidade de Coordenação do Projeto - UCP e Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS. A Dra. Laís Borba da UCP apresentou para as Coordenadorias Regionais de Saúde- CRS e representantes das Organizações Sociais de Saúde que gerenciam as unidades de saúde os critérios de elegibilidade para que as unidades participem do processo e previsão de agenda, que deve iniciar no início de 2023.



20/12/2022 - Reunião  
coordenada por SEABEVS  
e UCP sobre processo de  
Acreditação ONA

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

#### • COMUNICAÇÃO DESTACA RECONHECIMENTO DA DIVISÃO DE OUVIDORIA NO PREMIA SAMPA 2022



**PREMIA SAMPA 2022: SMS é reconhecida por projetos inovadores**

Dois projetos da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) foram reconhecimentos no Premia Sampa 2022, realizado a cada dois anos pela prefeitura, por meio das Secretarias Municipais de Inovação e Tecnologia (SMIT) e Gestão (Seges). A ideia é premiar os servidores públicos que criam projetos inovadores de maior relevância para a cidade de São Paulo.

A premiação foi dividida em seis categorias: larga escala, iniciativas locais, processos internos, políticas públicas, linguagem simples e inovação aberta.

**PROJETOS PREMIADOS**

- 1º lugar na categoria inovação em políticas públicas: Aprimoramento da rede de atenção à saúde integral da população LGBTQIA+.
- 2º lugar na categoria inovação em processos internos: Acreditação institucional de ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) - certificação para a rede de ouvidorias da cidade de São Paulo.

O trabalho da SMS no enfrentamento à pandemia de Covid-19 foi enaltecido no evento. O secretário-adjunto da Saúde, Maurício Serpa, entregou o título de menção honrosa para as equipes envolvidas nas seguintes iniciativas:

- Elaboração de painéis indicadores da evolução da pandemia de Covid-19, desenvolvido pela Assessoria de Planejamento (Asplan) junto com a Coordenação de Vigilância em Saúde (Covisa).
- Projeto De Olho na Fila, criado pela equipe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (Dtci).
- Distribuição de vacinas, desafios antes e pós-pandemia, do sistema municipal de imunização.
- Vacina ao alcance de todos, do sistema municipal de imunização.

Accesse a lista completa da premiação [nessa link](#) ou no QR Code:



**COMUNICADO SAÚDE**

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

PREMIA SAMPA 2022

**14/12/2022 - COMUNICADO SAÚDE destaca os projetos premiados da Secretaria Municipal da Saúde no Premia Sampa 2022, entre eles o segundo lugar recebido pela Divisão de Ouvidoria na categoria Processos Internos, com o Projeto "Acreditação Institucional de ouvidorias do Sistema Único de Saúde: certificação para a Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo"**

#### 19/12/2022 - Boletim Conecta destaca reconhecimento da Divisão de Ouvidoria no Premia Sampa 2022



**Capital lança linha de cuidado para pessoas com transtorno do espectro autista**

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) lançou neste mês a linha de cuidado em saúde para atendimento a pessoas com transtorno do espectro autista (TEA). O documento, criado a partir de lei municipal 17.502/2020, estabelece os diretrizes do serviço, organiza e articula os recursos da rede para garantir acolhimento, cuidado e promoção de saúde integral a essa população de acordo com as necessidades locais. "Aprimoramos os nossos fluxos de trabalho e garantimos o acesso à saúde de forma integral dessas pessoas e seus familiares. Me emociona ver a Saúde à frente dessa relevante iniciativa", declara a secretária-executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde da SMS, Sandra Sabino.

**ATENDEMENTO INTEGRAL, MULTIDISCIPLINAR E INTERSECTORIAL.** Dados da Coordenação de Epidemiologia e Informação (EInfo) da secretaria apontam que, somente em 2021, 5.528 pacientes diagnosticados com o transtorno foram atendidos nos Centros Especializados em Reabilitação (CERs) e nos Centros de Atenção Psicossocial (Caps) do município. Entre os principais pontos do documento elaborado pelas áreas técnicas de Saúde Mental e Pessoa com Deficiência, da Coordenação de Atenção Básica (CAB), estão a definição da Unidade Básica de Saúde (UBS) como ponto focal da prevenção e promoção do cuidado, a articulação com os Centros de Atenção Psicossocial (Caps), Centros Especializados em Reabilitação (CERs) e Centros de Convivência e Cooperativa (Cecocs).

Características, comorbidades e demais fatores de risco associados ao TEA, seja em saúde bucal e nutrição, assim como as escalas de rastreamento e orientações para o diagnóstico clínico e multiprofissional do transtorno também estão nas orientações aos profissionais que fazem o acolhimento e atendimento nas unidades de saúde. Além disso, está prevista a integração com demais áreas da prefeitura, como educação, cultura, esporte, assistência social, entre outras. "A entrevista com os familiares por parte dos profissionais da SMS, a partir da observação e avaliação da pessoa, é essencial para sucesso dos projetos terapêuticos que serão desenvolvidos. É preciso ser assertiva, acolher dúvidas, preocupações e angústias do paciente e da família, desde a suspeita e durante todo o processo de cuidado", destaca a coordenadora da Atenção Básica da capital, Girele Cochenn.

**VOCÊ VIU?**  
Asplan conclui agenda de encontros de residência em gestão pública da SMS

A Assessoria de Planejamento (Asplan) concluiu, na última quarta-feira (14), a série de 12 encontros com os residentes do programa de Gestão Pública da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Os temas foram o Sistema Único de Saúde (SUS) na cidade de São Paulo, gestão da informação, processo de compras e licitações, parceria com as Organizações Sociais de Saúde (OSSs), judicialização da saúde, além da discussão dos projetos de conclusão da residência.

**BOM PROGNÓSTICO**  
Saúde é reconhecida no Premia Sampa 2022 e homenageada pelo enfrentamento de Covid-19

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) foi reconhecida no Premia Sampa 2022 por dois projetos. "Aprimoramento da rede de atenção à saúde integral da população LGBTQIA+" em primeiro lugar na categoria inovação em políticas públicas e, em segundo lugar, na categoria inovação em processos internos, ficou a "Acreditação institucional de ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS)". A SMS recebeu a distinção honrosa pelo trabalho de enfrentamento da Covid-19 na capital, pela vacinação e pela informação e orientação aos casos. Painéis Covid-19 e o site De Olho na Fila.

PREMIA SAMPA 2022

PROJEÇÃO: Comunicação Interna | Assom Secretaria Municipal da Saúde - R. General Jardim, 36 - Vila Buarque - São Paulo - SP - tel. 11.2012.2202 - 2206

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 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 é 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.

Em dezembro, houve duas publicações destacando a divulgação dos canais oficiais da Rede de Ouvidorias para registro de manifestações pela população.

**COMUNICADOSAÚDE**

## Ouvidoria do SUS divulga canais oficiais para a população

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), divulga os canais oficiais a serem utilizados para o registro de manifestações da população.

Para solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias referentes ao atendimento em serviços de saúde vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS), os munícipes devem ser orientados a utilizar os canais de Rede de Ouvidorias.

Esta medida faz cumprir o que determinam as portarias SMS – G nº 333 de 31 de maio de 2022, e nº 539, de 12 de agosto de 2022. Essas normas organizam e padronizam o fluxo de atendimento, o registro das manifestações e permite acompanhar, por meio de indicadores da ouvidoria, como a qualidade e o prazo para as respostas, que é de 20 dias a partir da data de recebimento da demanda.

**CONHEÇA E DIVULGUE OS CANAIS**

- PELO TELEFONE**  
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia
- PELA INTERNET**  
Formulário web, que pode ser acessado [neste link](#).
- PRESENCIALMENTE**  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?no=267238>
  - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STTS), das 10h às 16h
  - Ouvidoria dos hospitais municipais, das 8h às 16h

REDE DE OUVIDORIAS

19/12/2022 - Boletim Saúde Mais Perto reforça a divulgação dos canais oficiais da Rede de Ouvidoria para a população

14/12/2022 - COMUNICADO SAÚDE divulga os canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS para registro de solicitações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e informações

**BOLETIM Saúde Mais Perto**  
NOTÍCIAS

14 de dezembro de 2022

### Saúde intensifica ações de conscientização e prevenção contra o Aedes aegypti

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa), iniciou na última quarta-feira (14) a implementação de ações de prevenção e conscientização contra o mosquito Aedes aegypti, transmissor da dengue. As atividades serão realizadas até 30 de dezembro de segunda a sexta em todas as regiões da cidade. Ao todo, serão mais de 11 mil agentes, entre comunitários de saúde, de empresas e ambiental que realizarão visitas casa a casa para a conscientização dos munícipes, além da identificação e eliminação dos pontos de água parada, e outros focos de reprodução do mosquito. O objetivo é evitar a sazonalidade da doença com uma campanha realizada pelas 28 Unidades de Vigilância em Saúde (Uvis) da Colsiba, em parceria com os equipes das Unidades Básicas de Saúde (UBS). Neste ano, até terça-feira (13), a SMS realizou 4.545.037 ações de controle de aborrecidos.

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/noticias/?p=234262>  
14/12/2022, quarta-feira

### Prefeitura assina ordem de serviço para construção de nova UBS

A Prefeitura de São Paulo e a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) assinaram na quarta-feira (14) a ordem de serviço para início das obras de Unidade Básica de Saúde (UBS) Parque Santo Antônio II, no Jardim São Luís, região do M'Boi Mirim. Essa é a décima ordem de serviço desde que foi construído o novo UBS na capital, que atualmente possui 470 em funcionamento. O investimento da Superintendência de Saúde (SUS) M'Boi Mirim é composto pelos dois tons administrativos do Jardim Angélica e Jardim São Luís. A nova unidade deverá ter uma estrutura física com 44 salas, que vão desde o atendimento, consultas, sala de coleta de exames laboratoriais, emergência, sala de sutura, equipe multiprofissional e atendimento de assistência social, entre outros.

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/noticias/?p=234271>  
14/12/2022, quarta-feira

### Hospital da Brasília atinge a marca de 33 mil atendimentos como hospital geral

O Hospital Municipal de Brasília (HMB) - Ardo Jatene, da Prefeitura de São Paulo, atingiu a marca de mais de 33 mil atendimentos realizados desde que se tornou um hospital geral, em julho deste ano, a houve reorganização do atendimento da unidade, localizada na zona norte da capital. Até então, o equipamento havia atendido exclusivamente casos de COVID-19. O hospital é administrado pela Associação Saúde em Movimento (ASM). Desde os atendimentos, foram registrados, no período de julho a novembro, 32.208 no pronto-socorro.

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/noticias/?p=234266>  
13/12/2022, terça-feira

### Ouvidoria do SUS divulga canais oficiais para a população

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), iniciou a divulgação dos canais oficiais a serem utilizados para o registro de manifestações da população. A Ouvidoria SUS é um canal de comunicação entre usuários e administração tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e divulgar os canais oficiais a serem utilizados para o registro de manifestações da população. A Ouvidoria SUS é um canal de comunicação entre usuários e administração tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e divulgar os canais oficiais a serem utilizados para o registro de manifestações da população. A Ouvidoria SUS é um canal de comunicação entre usuários e administração tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e divulgar os canais oficiais a serem utilizados para o registro de manifestações da população.

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/noticias/?p=234263>  
14/12/2022, quarta-feira

### Saúde desenvolve projeto junto a jovens negros vítimas de violência

De acordo com o "Atlas da Violência 2017", publicação divulgada anualmente pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), a população negra, em especial os jovens, continua a ocupar o primeiro lugar como vítimas de morte violenta no Brasil. Em 2017, a população negra sofreu 14,4% a mais de mortes violentas em comparação com o restante da população. Em 2018, a população negra sofreu 14,4% a mais de mortes violentas em comparação com o restante da população. Em 2019, a população negra sofreu 14,4% a mais de mortes violentas em comparação com o restante da população. Em 2020, a população negra sofreu 14,4% a mais de mortes violentas em comparação com o restante da população. Em 2021, a população negra sofreu 14,4% a mais de mortes violentas em comparação com o restante da população. Em 2022, a população negra sofreu 14,4% a mais de mortes violentas em comparação com o restante da população.

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/noticias/?p=234264>  
13/12/2022, terça-feira



# Divisão de Ouvidoria

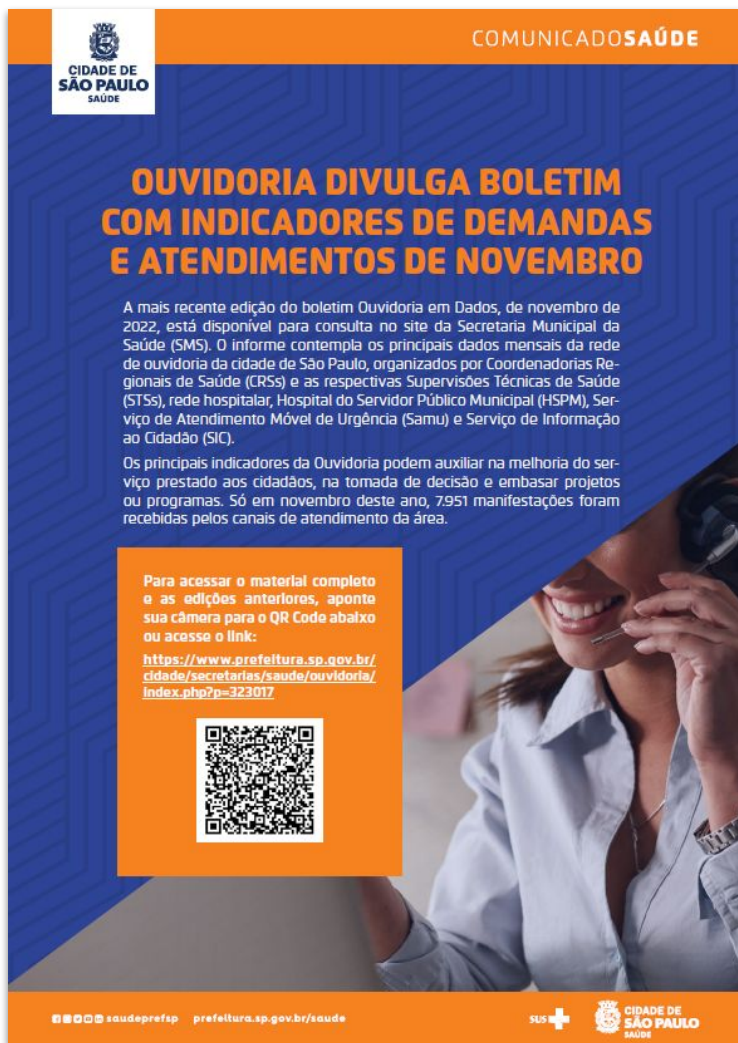
## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 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 é 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.

Em dezembro, no Comunicado Saúde, foi divulgado o Boletim Ouvidoria em Dados do mês de novembro



**CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE**

COMUNICADO SAÚDE


### OUVIDORIA DIVULGA BOLETIM COM INDICADORES DE DEMANDAS E ATENDIMENTOS DE NOVEMBRO

A mais recente edição do boletim Ouvidoria em Dados, de novembro de 2022, está disponível para consulta no site da Secretaria Municipal da Saúde (SMS). O informe contempla os principais dados mensais da rede de ouvidoria da cidade de São Paulo, organizados por Coordenadorias Regionais de Saúde (CRSs) e as respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STSs), rede hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Os principais indicadores da Ouvidoria podem auxiliar na melhoria do serviço prestado aos cidadãos, na tomada de decisão e embasar projetos ou programas. Só em novembro deste ano, 7.951 manifestações foram recebidas pelos canais de atendimento da área.

Para acessar o material completo e as edições anteriores, aponte sua câmera para o QR Code abaixo ou acesse o link:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=32307>



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

23/12/2022 - COMUNICADO SAÚDE  
divulga a publicação da Edição de  
Novembro/22 do Boletim Ouvidoria em  
Dados

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

#### • MBA GESTÃO ESTRATÉGICA EM OUVIDORIA NA ÁREA DA SAÚDE

#### CONCLUSÃO DA PRIMEIRA TURMA

Foi concluída em dezembro de 2022 a 1ª turma do **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde**, com as apresentações dos trabalhos de conclusão de curso para a banca de avaliadores, fornecendo dupla titulação aos participantes. Iniciado em Novembro de 2021, o curso ocorreu na modalidade síncrona, com aulas online ao vivo duas noites por semana, mediadas por tecnologias e teve carga horária de 384 horas/ aula. Em parceria inédita entre duas instituições de destaque a Escola Municipal de Saúde e o Centro Universitário São Camilo e Associação Brasileira de Ouvidores, a jornada de conhecimento e atualização contou com professores renomados e bastante envolvimento dos participantes. Com 46 alunos das ouvidorias da Rede de Ouvidoria de SMS, teve como saldo complementar a integração dos componentes da Rede num mesmo propósito de formação e atualização, gerando várias propostas de melhorias do serviço, possibilidades de intercâmbio de conhecimento e experiências positivas entre docentes e discentes do curso. Os conteúdos ministrados foram:

- Fundamentos , marcos legais e formatação da Ouvidoria Brasileira
- Estratégias e Ferramentas de Gestão
- Criatividade e Inovação
- Bioética
- Transformação Digital
- Saúde Pública e Privada no Brasil e a Ouvidoria
- Liderança Humanizada
- Jornada do Paciente como ferramenta da Ouvidoria
- Plataformas e dados na Área da Saúde
- Ouvidoria Interna na Área da Saúde
- Tecnologias Emergentes aplicadas na Área da Saúde
- Projeto Prático aplicado na Área da Saúde



05/12/2022 - Imagem de parte da turma do MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde durante aula do Módulo Tecnologias Emergentes



15/12/2022 - Evento de entrega de certificados da dupla certificação em Ouvidoria e do MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde, realizado no Centro Universitário São Camilo Pompeia, com a presença da Professora Maria Lumena Balaben Sampaio, presidente da ABO Nacional

# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

15/12/2022 - CERIMÔNIA DE ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TITULAÇÃO COMO OUVIDOR, CONFERIDOS PELO CENTRO UNIVERSITÁRIO SÃO CAMILO E ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES - ABO, PELA CONCLUSÃO DO MBA GESTÃO ESTRATÉGICA DE OUVIDORIAS NA ÁREA DA SAÚDE



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

15/12/2022 - CERIMÔNIA DE ENTREGA DE CERTIFICADOS DE TITULAÇÃO COMO OUVIDOR, CONFERIDOS PELO CENTRO UNIVERSITÁRIO SÃO CAMILO E ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES - ABO, PELA CONCLUSÃO DO MBA GESTÃO ESTRATÉGICA DE OUVIDORIAS NA ÁREA DA SAÚDE



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 2022

#### • EQUIPE DIVISÃO DE OUVIDORIA

A Divisão de Ouvidoria como gestora da Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo é estruturada em Núcleos que se intercambiam em suas múltiplas tarefas: Núcleo de Apoio Estratégica (NAE), Núcleo Técnico (NUT), Núcleo de Gestão do Conhecimento (NUG), Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede (NUQ) e Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). A ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava enfatiza a importância dessa estrutura: “O trabalho em equipe é fundamental para a Divisão de Ouvidoria, pois reúne profissionais com diferentes talentos e habilidades, o que permite uma visão mais ampla, além de diferentes formas de pensar e agir. Dezembro é mês de festas e de agradecer o empenho de toda a equipe em busca do aprimoramento e inovação nos serviços em prol do cidadão.”



**Equipe Gestora Divisão de Ouvidoria:**  
Em sentido horário Rita de Cássia Barelli Souto (NAE), Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira (NUT), João Aguiar (NAE), Ana Cláudia da Silva (e-SIC), Rosane Jacy Fretes Fava (Ouvidora), Maria Lucia Bom Angelo (NUG) e Leila Tufano (NUQ)

#### 14/12/2022 - CONFRATERNIZAÇÃO EQUIPE DA DIVISÃO DE OUVIDORIA



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES DEZEMBRO 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>

