

**Secretaria Municipal da Saúde - SMS**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento,**  
**Avaliação e Parcerias – SERMAP**  
**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**



# **DIVISÃO DE OUVIDORIA**

## **RELATÓRIO ANUAL**

### **2022**



**CIDADE DE**  
**SÃO PAULO**  
**SAÚDE**

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e  
Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antônio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde**

**Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria**

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

**Estatísticas:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação e Diagramação:** Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria

Rua General Jardim, 36 - 4º andar - Vila Buarque

CEP: 01223-906 - São Paulo - SP

e-mail: [ocsus@prefeitura.sp.gov.br](mailto:ocsus@prefeitura.sp.gov.br)

Fone: (11) 2027-2506

Home Page:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

#### Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria Relatório Anual 2023 - Ano VI, nº 1, Junho/2023. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2023, 56p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética  
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
MISSÃO, VISÃO E VALORES	8
CONTEXTO 2022	9
ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2022	10
VISÃO GERAL 2022	11
I - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2022	12
MEIOS DE ATENDIMENTO	15
II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA	18
1. SOLICITAÇÕES	20
2. RECLAMAÇÕES	21
3. ELOGIOS	22
4. DENÚNCIAS	23
5. INFORMAÇÕES	24
6. SUGESTÕES	25
III - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIA	26
α.COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS.....	27
α.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO .....	27
α.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE.....	29
α.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE.....	31
α.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE.....	33
α.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE.....	35
α.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL.....	37
b.REDE HOSPITALAR.....	39
c.HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM .....	42
d.SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU .....	44
Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Hierarquia, Tipologia - ano 2022. ....	46
IV - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC	47
V - PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS NO ANO DE 2022	51
Vii - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	53

# APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidoria SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS.

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) segue legislações de âmbito municipal e federal. Atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de exercício de cidadania,

instrumento de gestão e participação social.

Trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações.



### *Bases Legais:*

[Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020](#)

[Portaria 166 de 15/04/2021](#)

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

A estrutura da Divisão de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. Está ligada à Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação,

Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

Tem as seguintes atribuições:

- I – Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II – Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- III – Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no

processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

IV – Coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;

V – Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;

VI - Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;

VII - Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS

Está fundamentado também na Portaria SMS nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde. Esta portaria define

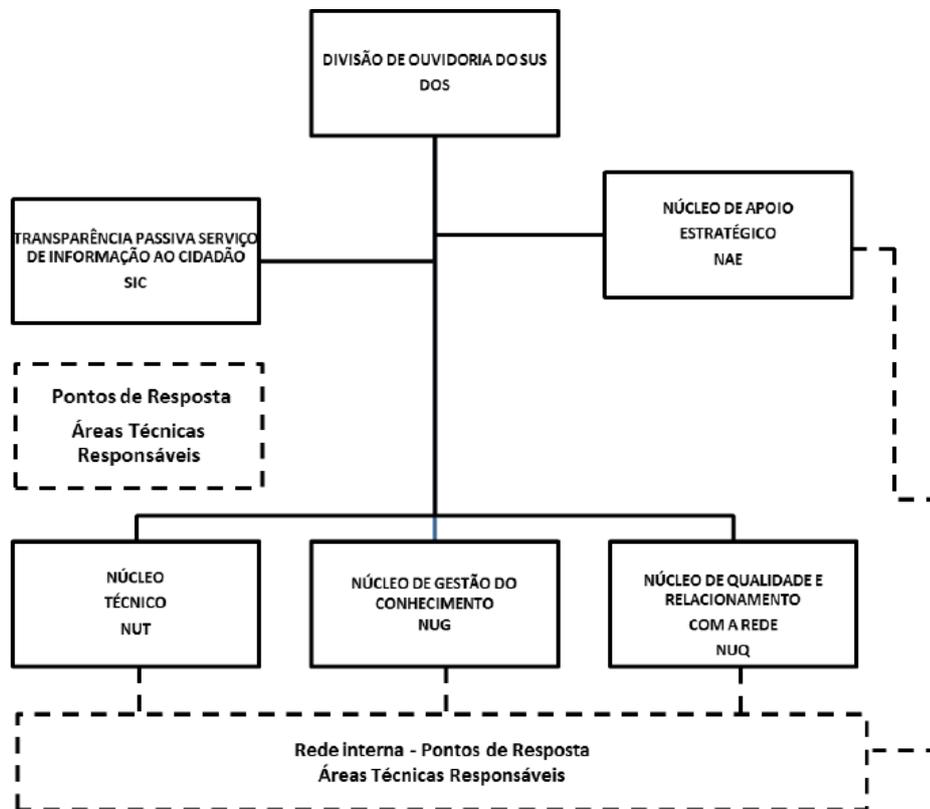
que as atividades da Rede de Ouvidoria são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- b) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.
- c) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- d) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- e) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- f) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados.

*A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo é composta por uma rede interna e uma rede externa, sendo a Divisão de Ouvidoria do SUS a instância gestora, atuando como referência técnico-administrativa desta Rede.*



## ESTRUTURA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO



### REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

#### 64 unidades de ouvidorias descentralizadas:

6 Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS

27 Supervisões Técnicas de Saúde - STS

29 Ouvidorias da Rede Hospitalar

Ouvidoria HSPM

Ouvidoria SAMU

Central SP156 \*



*Canal de comunicação entre a população e a PMSP, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, sendo que a Divisão de Ouvidoria fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento dessa central no que tange ao acolhimento das manifestações dos munícipes sobre assuntos relacionados ao SUS.*

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

### MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.



### VISÃO

Ser referência de Qualidade em Ouvidorias Públicas de Saúde e Transparência Passiva, fortalecer o acolhimento nas ouvidorias locais, orientar o cidadão na busca de seus direitos e deveres e legitimar a Ouvidoria como ferramenta de gestão.

### VALORES

- Ética;
- Confidencialidade;
- Transparência;
- Integração;
- Trabalho em Rede;
- Padronização de processos;
- Respeito ao cidadão, às diretrizes do SUS e aos princípios da administração pública.



## CONTEXTO 2022

Nos dois anos de crise sanitária devido à pandemia da COVID-19, a área da Saúde em todas as esferas e a capacidade de resposta e de resiliência das instituições econômicas, políticas, sociais foram colocadas à prova. No ano de 2022, embora ainda com expressivo número de casos, a área aproveita-se dos aprendizados adquiridos e volta-se ao desafio de uma cidade mais saudável, mais justa e que, através de políticas públicas bem formuladas e implementadas, tragam mais dignidade à vida das pessoas e sustentabilidade para todo o sistema.

Nesse cenário, onde a saúde continua no centro das atenções, a Divisão de Ouvidoria, com seu caráter gestor, procura desenvolver um papel que colabore para aprimorar a detecção e a resposta às necessidades dos munícipes, superar obstáculos e instrumentalizar os ouvidores da Rede

de Ouvidoria para que possam alcançar seus objetivos com incremento de qualidade, estimulando a busca de soluções possíveis para que a comunicação com o munícipe seja efetiva, reforçando o compromisso e a missão dessas instâncias de escuta e inclusão, levando, na medida do possível, ao caminho do correto encaminhamento, análise e respostas às manifestações recebidas.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada. Pretende cumprir o papel de, além de atender às demandas habituais, identificar tendências que possam antecipar os problemas que afligem a população com relação aos temas da saúde.

**Rosane Jacy Fretes Fava**

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria – SMS – São Paulo

# ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2022

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Serão demonstrados os resultados dos atendimentos recebidos na Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde.

A partir desta edição, apresentamos novo formato, trazendo as principais

informações e com indicação de links que remetem a dados mais detalhados.

Outra forma de ter acesso aos dados da Rede de Ouvidorias é por meio do **Boletim Ouvidoria em Dados**, que de forma concisa traz mensalmente e em consolidado anual os dados gerais, por Coordenadorias de Saúde, Rede Hospitalar, SAMU e HSPM, os números do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic), além dos principais acontecimentos do mês.

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



*Para acompanhar todas as edições do Boletim Ouvidoria em Dados acesse:*  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

## VISÃO GERAL 2022

A Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal da Saúde da cidade de São Paulo é responsável por fazer a gestão de dados da Rede de Ouvidoria SUS registrados por meio dos canais oficiais disponíveis, bem como dos dados inseridos no Sistema de Informação ao Cidadão referentes à pasta da Saúde. O número de **pedidos de informação** no ano de 2022 foi de **1.478** e o de **registros de ouvidoria** foi de **84.746** considerando somente as demandas do âmbito municipal. **Somados, totalizaram 86.224 registros.** Embora de ordem distintas e atendendo a diferentes legislações e necessidades da população, os números abaixo demonstram o montante de acessos a sistemas que permitem ao cidadão a busca efetiva de seus direitos à saúde e fortalecem a participação social e a transparência.

Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o **Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - extraídos dia 06/02/2023.** Os dados relativos ao **Serviço de Informação ao Cidadão** foram extraídos do **sistema e-SIC** e do **Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS** extraídos dia 04/05/2023.

Gráfico 1 - Visão Geral - Divisão de Ouvidoria 2022



# I – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2022

Para a análise inicial das manifestações foram considerados **todos** os acessos encaminhados/ registrados pelos canais da Rede de Ouvidorias.

No ano de 2022 houve aumento quanto ao número **total** de manifestações, que passou de 87.528 de janeiro a dezembro de 2021, com média mensal de 7.294 manifestações por mês, para 91.835 em 2022, com média de 7.653 registros por

mês, o que representa 5% de aumento nos registros.

Nos dois gráficos abaixo estão representadas o número total das manifestações registradas no sistema informatizado, classificadas por esfera de competência e meio de atendimento.

Gráfico 2 - Quantidade total manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - ano 2022.

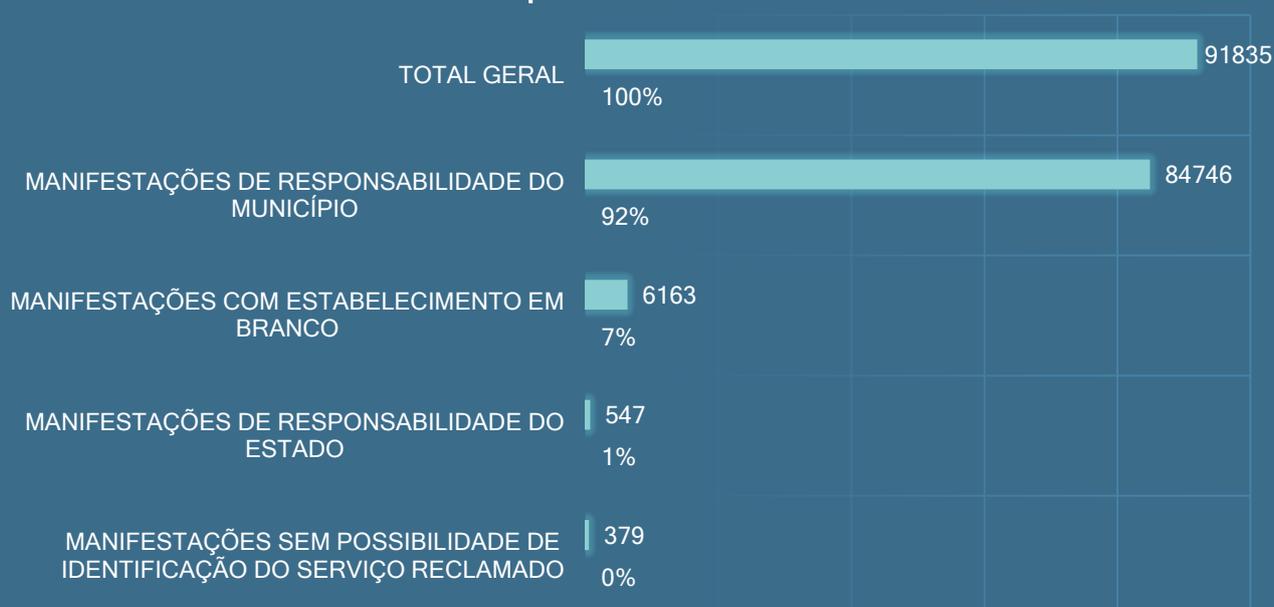
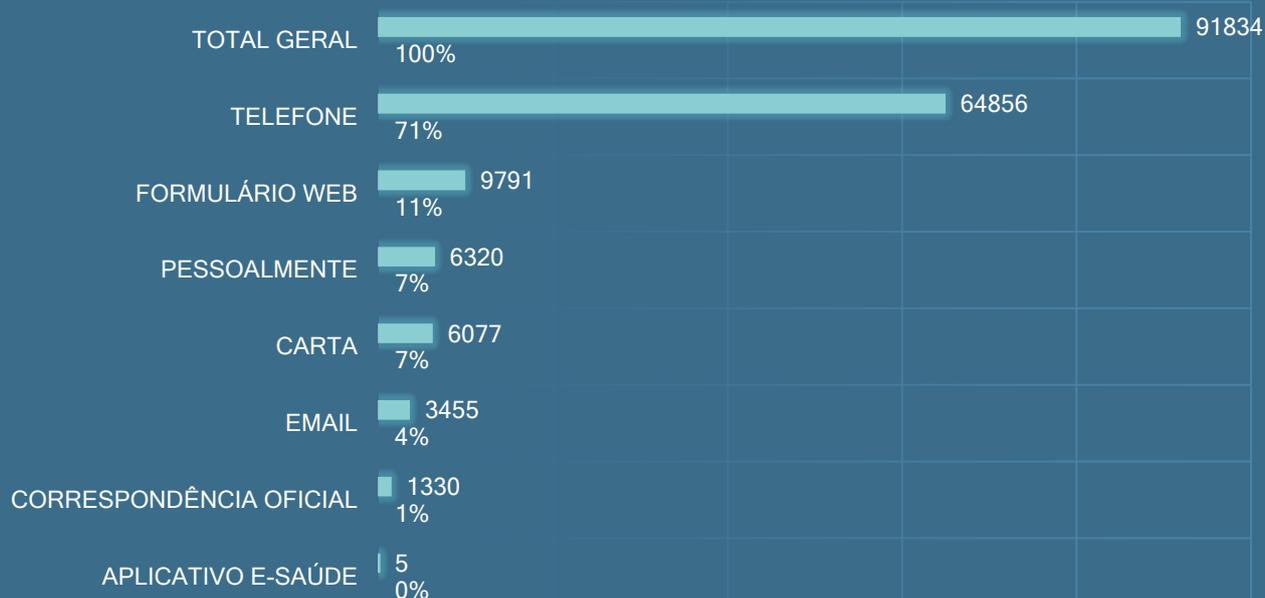
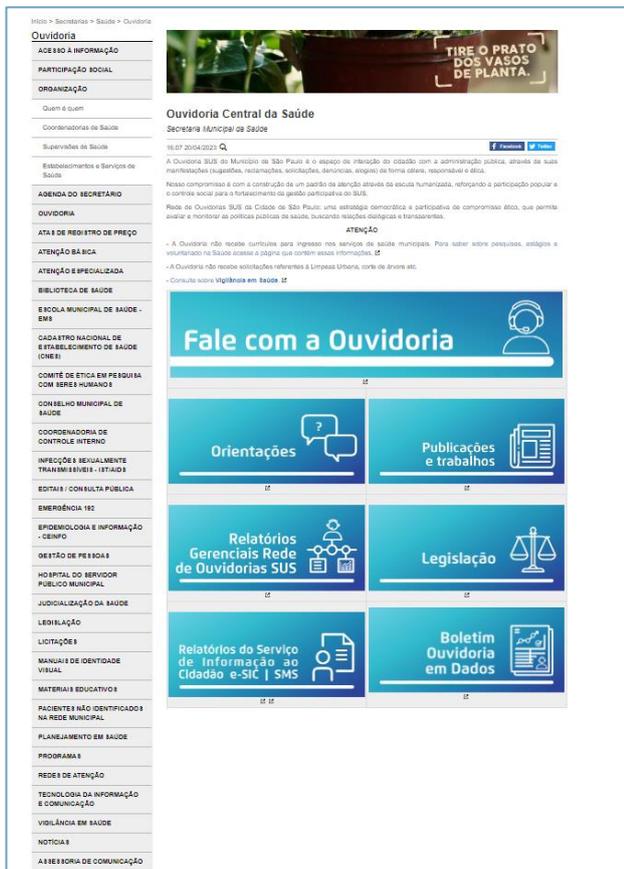


Gráfico 3 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento ano 2022.



## PÁGINA ELETRÔNICA DA DIVISÃO DE OUVIDORIA



*Informações gerais*  
*Fale com a Ouvidoria*  
*Publicações*  
*Relatórios Gerenciais Rede de Ouvidoria SUS*  
*Legislação*  
*Relatórios e-SIC/SMS*  
*Boletim Ouvidoria em Dados*

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Para permitir melhor análise das manifestações, serão considerados a partir deste ponto do Relatório os dados referentes exclusivamente às **unidades municipais**.

No sistema, no ano de 2022, do total de 91.835 manifestações, foram registradas 84.746 (92%) referentes especificamente à esfera municipal. Foram registradas 547 (1%) demandas de responsabilidade da esfera estadual que foram reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde, metade do que teve que ser redirecionado em 2021, quando foram registradas 1.045 demandas (2%) da esfera estadual, demonstrando melhoria na qualidade de inserção da demanda.

**As manifestações de âmbito municipal cresceram de 77.555 em 2.021 para 84.746 em 2022, ou seja, 7.191 ou 9,3% a mais que no ano anterior**

Dentro dessas manifestações do âmbito municipal, estão contabilizadas 2.123 manifestações referentes a serviços conveniados, as quais são enviadas para a Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC. Também serão excluídas da análise a seguir aquelas manifestações cujo “estabelecimento comercial” (Unidade que realizou o atendimento/serviço que gerou a manifestação) esteja em branco ou onde falem informações, que

impossibilitem a identificação do serviço reclamado. No entanto, todas as demandas que apresentam esses problemas de registro, na grande maioria das vezes são tratadas, diante da possibilidade de identificação do reclamado através de outros elementos contidos no histórico da demanda. Isso permite afirmar se é serviço do município de São Paulo, do Estado, Federal, de outro município, etc. Quando uma manifestação é registrada pela Rede de Ouvidoria SUS do município de São Paulo, um campo do formulário (“estabelecimento comercial”) é preenchido com o nome da Unidade de Saúde a qual o cidadão se refere. O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos casos não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

Do total, 6.163 (7,3%) foram manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 379 (0,45%) manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Esses números decaíram em relação ao ano anterior, quando foram apurados 7.472 (9%) e 1.045 (1%) respectivamente, refletindo também a melhoria na qualidade do registro.

# MEIOS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal da Saúde – SMS - conta com mais de 1.400 colaboradores envolvidos no registro, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos registradas na Rede de Ouvidorias SUS, resultando em relatórios gerenciais com base nos dados das demandas. A divulgação dos **canais oficiais** de registro foram amplamente divulgadas por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), para todas as unidades.



PARA ELOGIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

## ENTRE EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIA SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO



156

TELEFONE

A central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia. **Ligue 156.**



INTERNET

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

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

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code para acessar o formulário:






PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria:**



**Supervisões Técnicas de Saúde**  
Horário das 10h às 16h



**Hospitais Municipais**  
Horário das 8h às 16h

Consulte o endereço das Unidades de Ouvidoria pelo link ou aponte a câmera do seu celular para o QR Code:

**Link:** <https://bit.ly/3U0R41F>








O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico 156**, que funciona 24 horas/dia para informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, com 60.529 **manifestações** ou 71% do total. O atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou maior

oscilação no período entre 2019 e 2022: de 9% em 2019 para 4% no ano de 2020, passando para 5% em 2021, voltando a crescer em 2022, com 7%. A utilização do aplicativo e-saúde permanece muito baixa, apenas 5 manifestações, precisando ser mais divulgado. A média mensal do número de atendimentos em 2022 foi de 7.062.

Gráfico 4 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento Ano 2022.

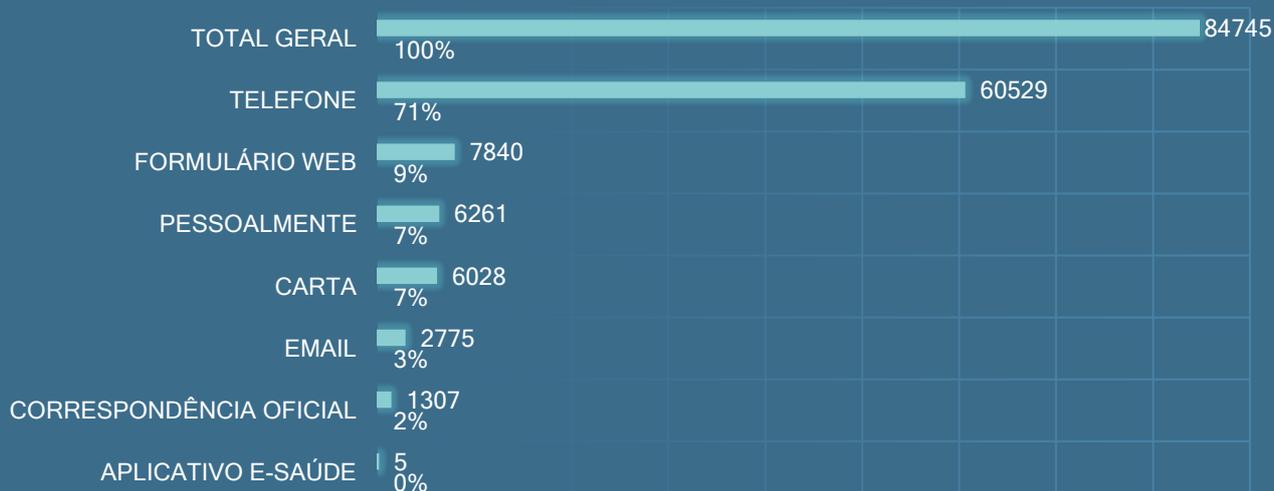
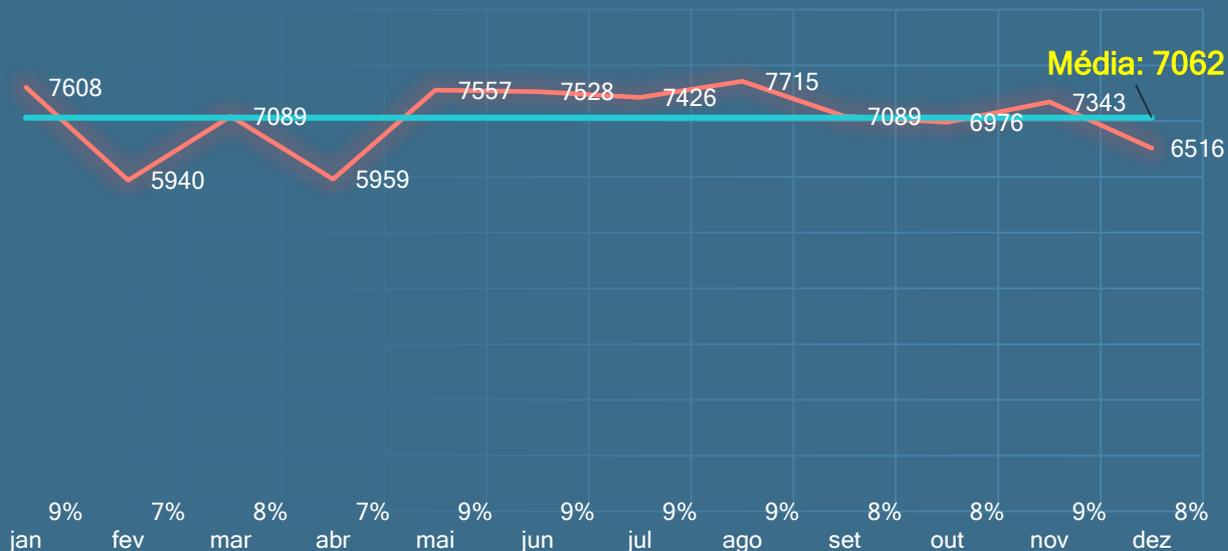


Gráfico 5 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, Série histórica mensal - ano 2022.



Na série histórica dos últimos 5 anos, percebe-se que em 2020, primeiro ano da pandemia, os registros recebidos pela Rede de Ouvidorias decaíram, voltando a crescer em 2021, continuando a tendência de aumento em 2022. A retomada dos serviços de saúde, bem como as campanhas de divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria podem estar contribuindo para essa tendência.

Gráfico 6 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria, Série histórica anual e tendência- 2018 - 2022.



## II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:



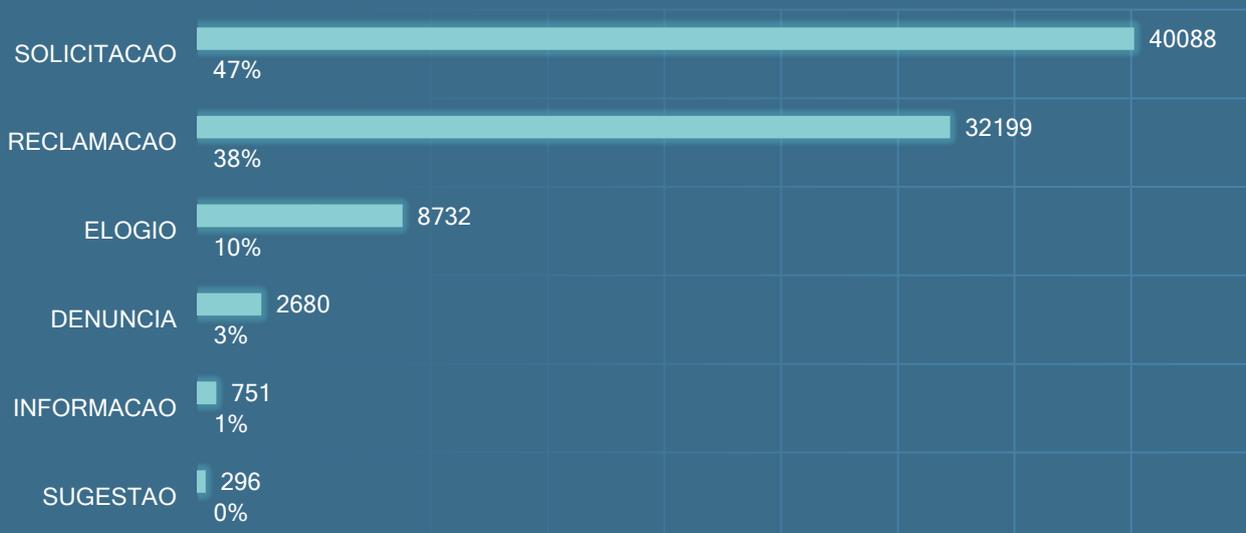
Serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada tipologia. Aqueles que não atingem uma quantidade/porcentagem expressiva serão agrupados em “demais manifestações”. A denominação “outros” constará quando esta for uma das opções da tipificação. **Para maior detalhamento sobre cada tipologia, será indicado link que remeterá a um conjunto de tabelas e gráficos que permitirão melhor análise por parte das áreas técnicas.**

### **TIPIFICAÇÃO:**

*A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da Ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto e subassunto. Para tal propósito, a Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual de tipificação que possibilita capacitar técnicos para o desempenho dessa atividade. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. A precisão da tipificação é fundamental para que a Ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão. (Portaria 166/2021)*



Gráfico 7 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - ano 2022.



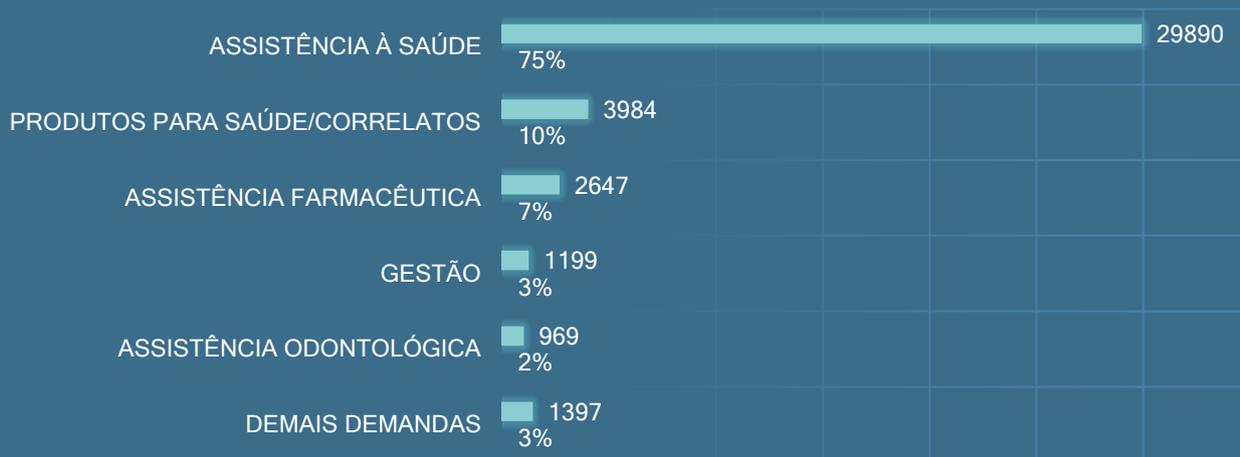
## ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS



# 1. SOLICITAÇÕES

As **40.088 solicitações** registradas correspondem a **47 % do total**.

Gráfico 8 - Manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2022.



No assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se na maioria a consultas/atendimentos/ tratamentos (65%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por cirurgia (17%), e diagnósticos (11%).



## **SOLICITAÇÃO:**

*Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.*



## **SAIBA MAIS:**

*Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SOLICITAÇÃO:*

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX->

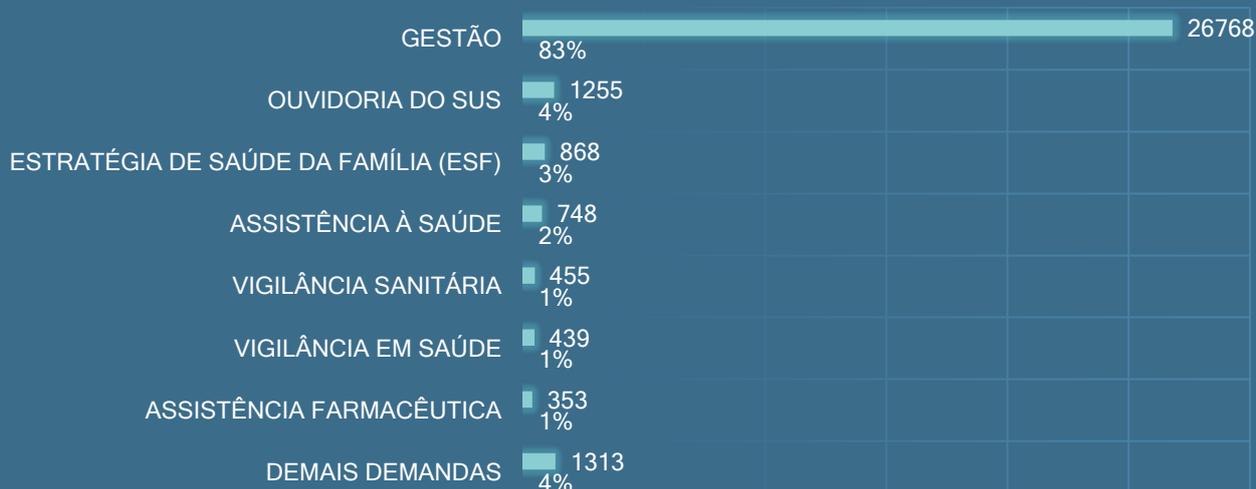
[1vTNeDNoyUKgm68IW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfkvpVNfhGSJabLMEj](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68IW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfkvpVNfhGSJabLMEj)

[7CFn9cw9XTuKj0FbHVHlhLcT\\_/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-7CFn9cw9XTuKj0FbHVHlhLcT_/pubhtml)

## 2. RECLAMAÇÕES

As **32.199 Reclamações** registradas no período correspondem a **38% do total**.

Gráfico 9 - Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2022.



As reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%). Neste assunto, 48% são relativas à Estabelecimentos de Saúde.



### RECLAMAÇÃO

*São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:*

*A não prestação de um serviço público de saúde;  
Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;  
Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.*



### SAIBA MAIS:

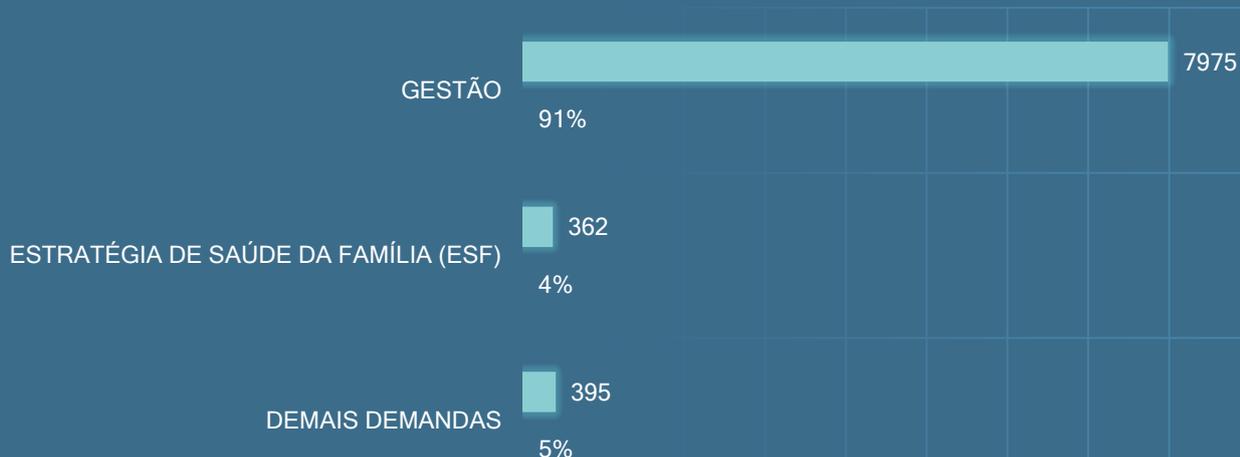
*Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba RECLAMAÇÃO:*

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68IW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfkipVNfhGSJabLMEj7CFn9cw9XTuKj0FbHVHIhLcT\\_/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68IW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfkipVNfhGSJabLMEj7CFn9cw9XTuKj0FbHVHIhLcT_/pubhtml)

### 3. ELOGIOS

Foram registrados **8.732 elogios**, correspondendo a **10% do total**. Desse montante, 91% são referentes ao assunto Gestão.

Gráfico 10 - Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2022.



Considerando-se o número expressivo de elogios, em 2022 iniciou-se trabalho de melhor apuração dessas manifestações a fim de utilizar esse dado para valorização do profissional trabalhador do SUS, sendo criado em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas COGEP – SMS o **Selo Gente que faz o SUS**.



## ELOGIO

*Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde*



### SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **ELOGIO**:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68IW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfKvpVNfhGSJabLMEj7CFn9cw9XTuKj0FbHVHlHLCt/pubhtml>

**Boletim Conecta** Edição 108 | 31 de outubro de 2022

**SMS lança selo "Gente que faz o SUS" em homenagem a servidores da rede**

A Secretária Municipal de 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 de 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 1.941 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**

Homagem a: EQUIPES ADMINISTRATIVAS, SAÚDE E SOCORROSOS DR. W. DE ALZAMBEZ ZAVI - VILA MEDICAL

Este selo é uma homenagem aos servidores que receberam o maior número de elogios em setembro de 2022.

Assessoria de Comunicação Social - SMS

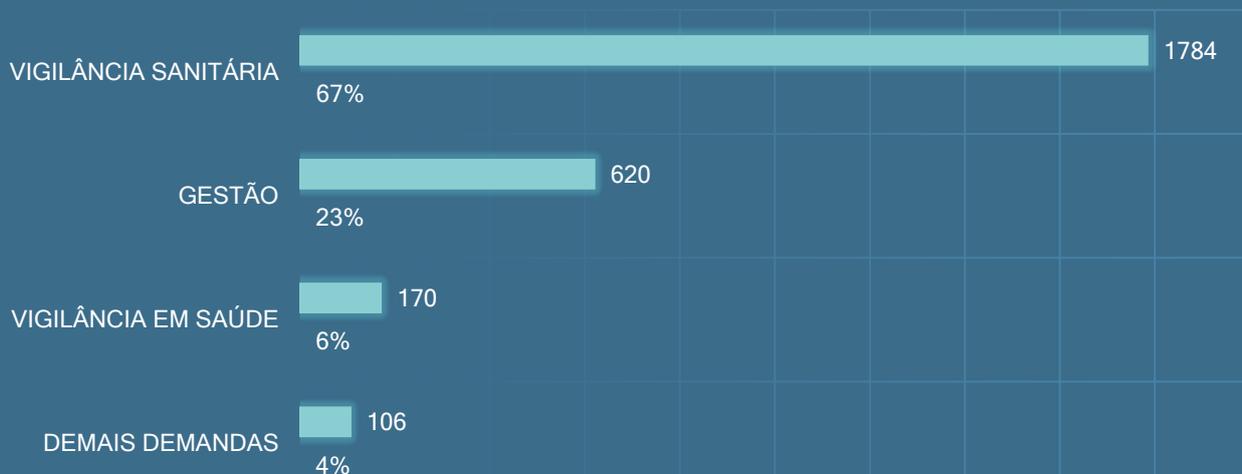
31 de outubro de 2022

## 4. DENÚNCIAS

As **denúncias** continuaram a decrescer, passando de 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020 para 4.316 (6%) em 2021,

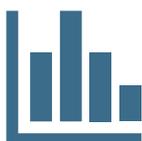
passando a **2.680 em 2022 (3%)**. Dentre as denúncias registradas, 67% correspondem ao assunto Vigilância Sanitária e 23% ao assunto Gestão.

Gráfico 11 - Manifestações classificadas na tipologia DENÚNCIA, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2022.



### ***DENÚNCIA:***

***Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.***



### ***SAIBA MAIS:***

***Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba DENÚNCIA:***

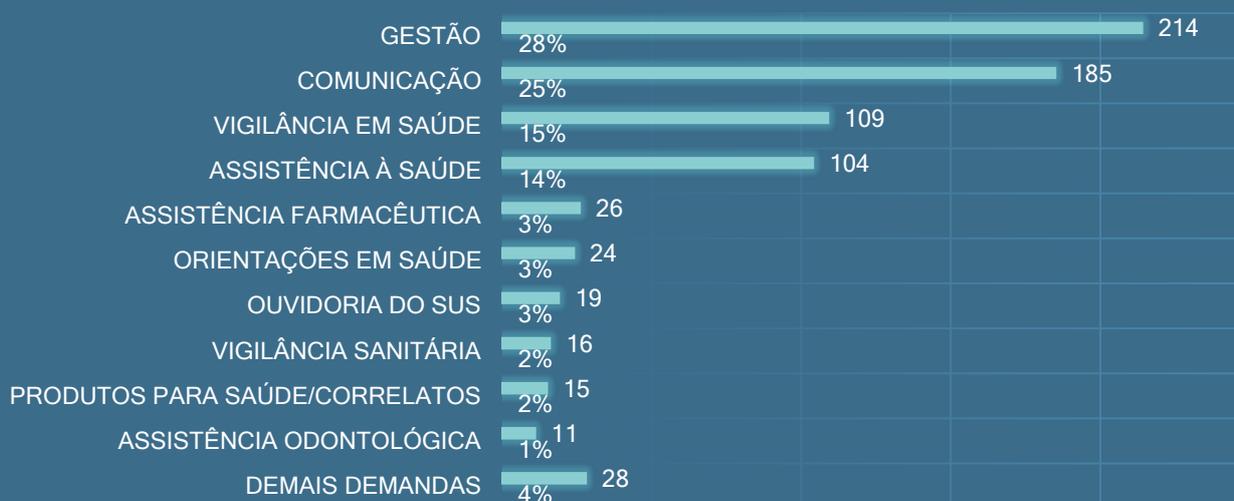
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKqm68IW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfkipVNfhGSJabLMEj7CFn9cw9XTuKj0FbHVHIhLcT/pubhtml>

## 5. INFORMAÇÕES

Em 2022, os usuários utilizaram-se do sistema da ouvidoria em **751** manifestações pedindo informações, correspondendo a **1% do total**. A maior parte dos pedidos de informação

por meio da Rede de Ouvidorias são referentes à Gestão (28%), seguidas por Comunicação (25%), Vigilância em Saúde (15%)

Gráfico 12 - Manifestações classificadas na tipologia INFORMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2022.



### INFORMAÇÃO:

*Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.*



### SAIBA MAIS:

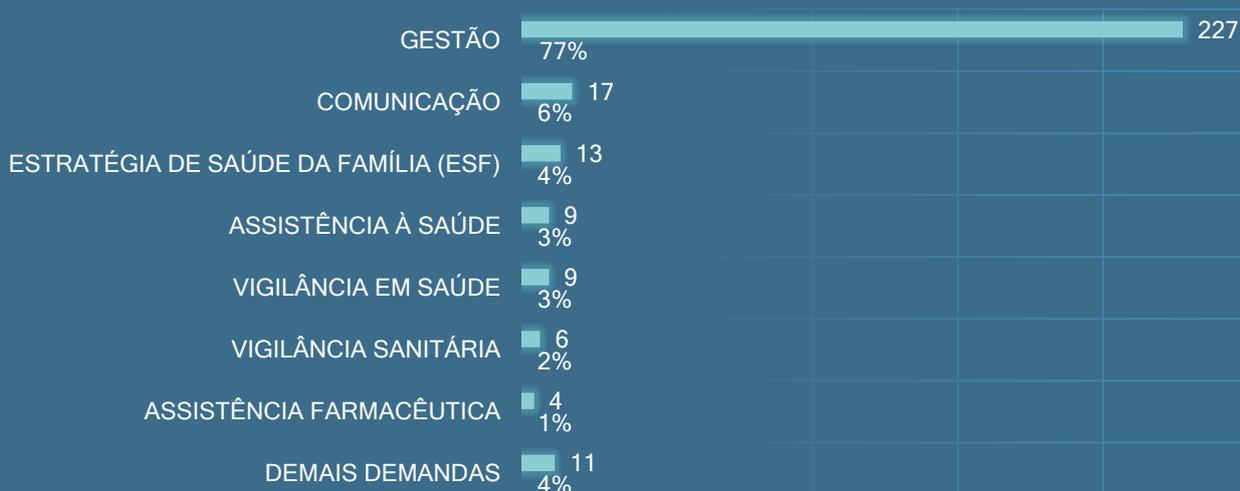
*Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba INFORMAÇÃO:*

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68lW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfvpVNfhGSJabLMEj7CFn9c-w9XTuKj0FbHVHlLct\\_/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68lW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfvpVNfhGSJabLMEj7CFn9c-w9XTuKj0FbHVHlLct_/pubhtml)

## 6. SUGESTÕES

Os municípios utilizaram-se do sistema para registrar **296 sugestões**, não atingindo **1% do total** das manifestações, sendo 227 (77%) relativas ao assunto Gestão.

Gráfico 13 - Manifestações classificadas na tipologia SUGESTÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2022.



### *SUGESTÃO*

*Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.*



### *SAIBA MAIS:*

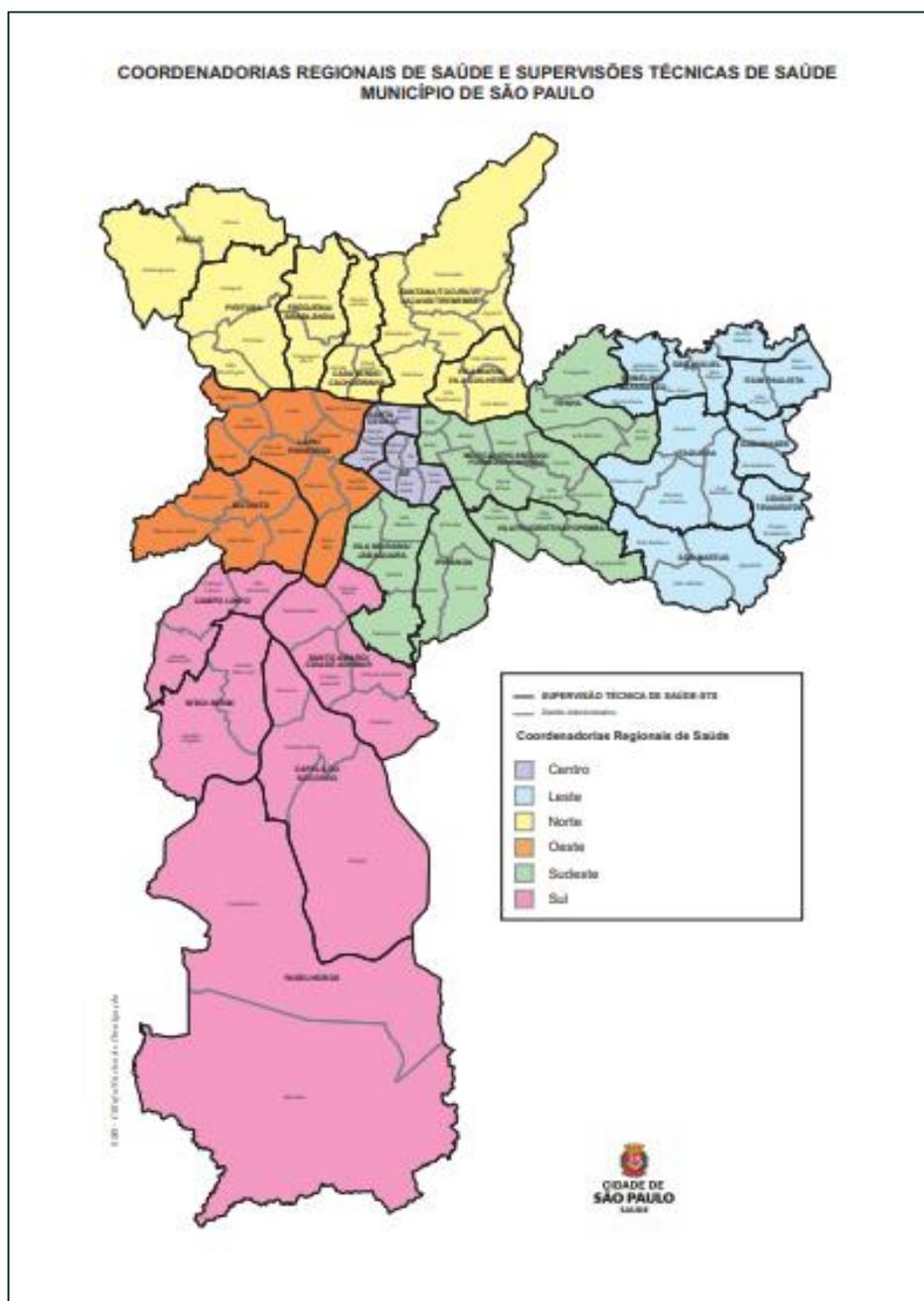
*Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SUGESTÃO:*

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68IW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfkvpVNfhGSJabLMEj7CFn9cw9XTuKj0FbHVHIhLcT/pubhtml>

### III - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIA

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das 84.746 manifestações da Rede de Ouvidoria. Serão apresentadas os totais de manifestações, meios de atendimento, série histórica mensal, as tipologias, assim estratificados:

- a. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – STS
- b. Rede Hospitalar;
- c. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;
- d. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.



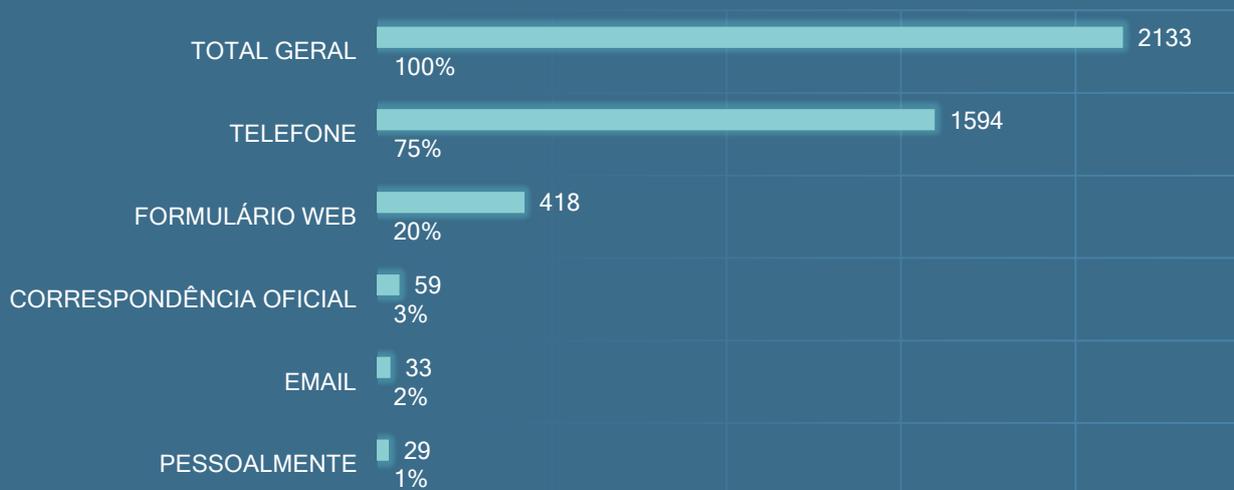
Mapa da cidade de São Paulo por Coordenadorias Regionais de Saúde

## α.COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS

### α.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

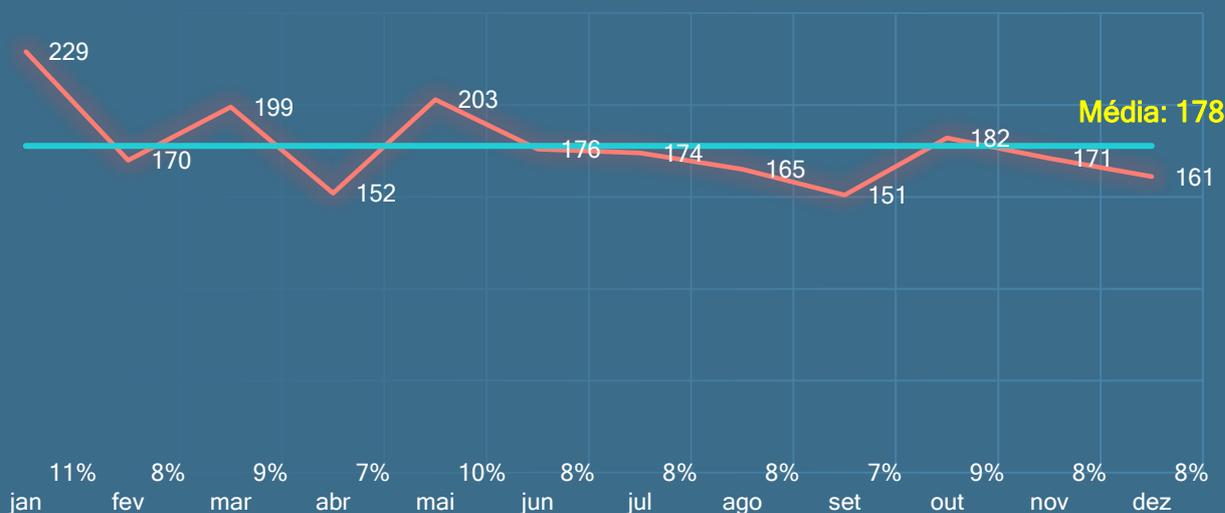
#### α.1.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS CENTRO

Gráfico 14 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



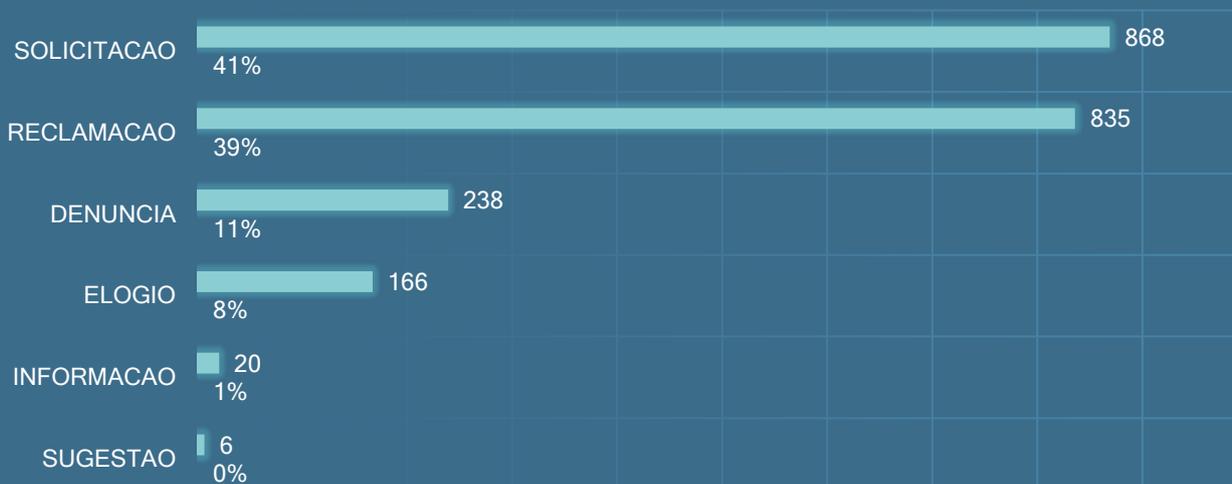
#### α.1.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS CENTRO

Gráfico 15 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, Série histórica mensal - ano 2022.



### α.1.3. POR TIPOLOGIA – CRS CENTRO

Gráfico 16 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, por Tipologia - ano 2022.



### α.1.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS CENTRO

Gráfico 17 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, por Supervisão Técnica de Saúde - ano 2022.



#### SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS CENTRO:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTUyRbHdKPEh15vg5Y-wFRpaU2hIok-bNLdFJPTgR8kww0eKCGTZoS7vQdrvmletZUoKaXB-WOP6Z/pubhtml>

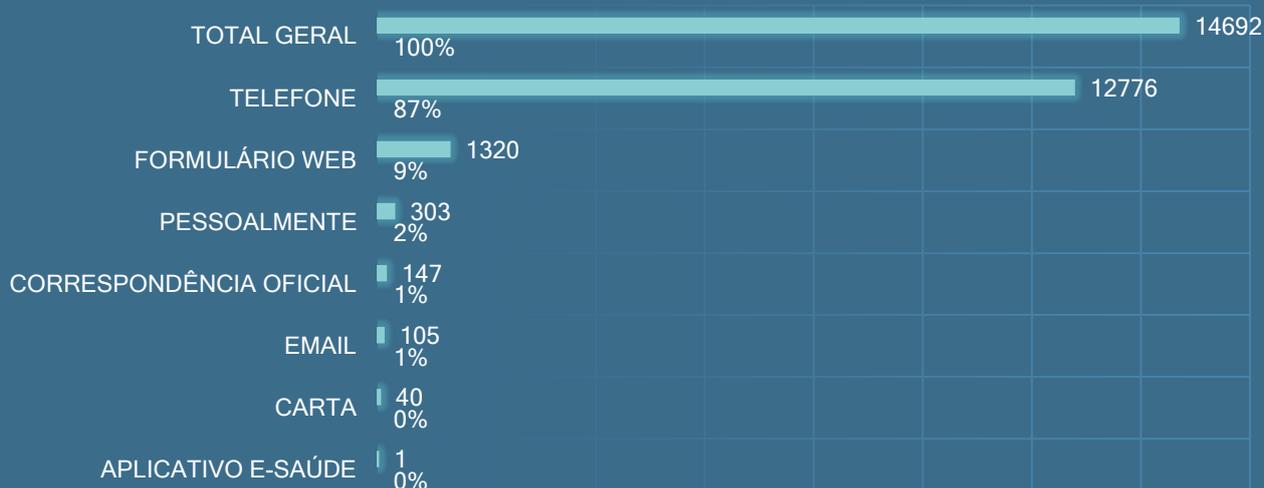
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vR0ryexs00fC\\_2FiYdfNOFajl6r8JolXMPSaJ8S9cyYC00ADaHZ2CT2gycG9tOHpl0CL2dU1i1E3XvE/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vR0ryexs00fC_2FiYdfNOFajl6r8JolXMPSaJ8S9cyYC00ADaHZ2CT2gycG9tOHpl0CL2dU1i1E3XvE/pubhtml)



## α.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

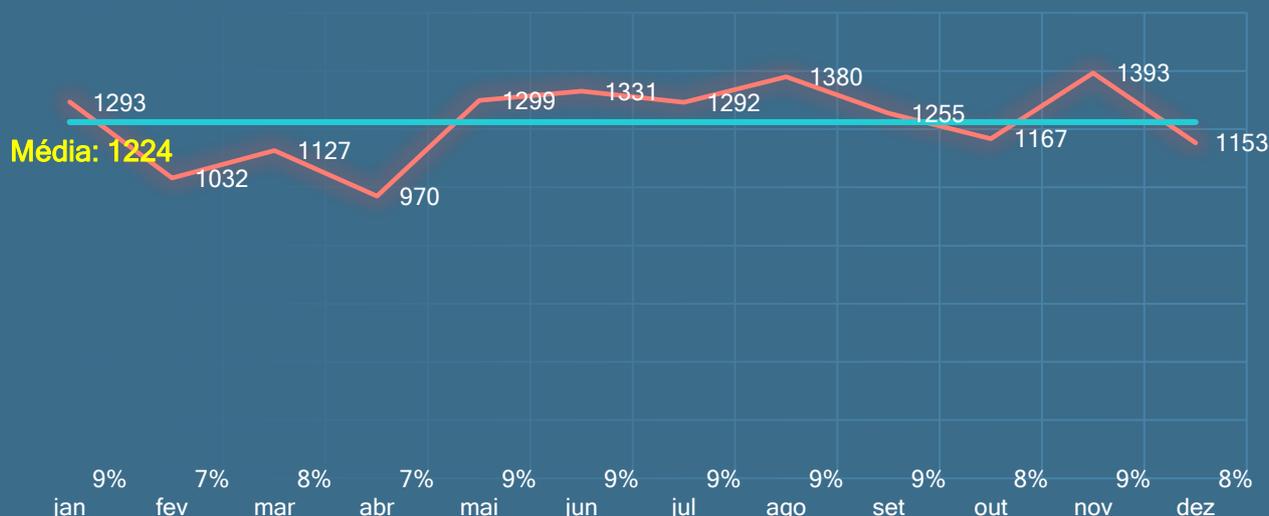
### α.2.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS LESTE

Gráfico 18 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



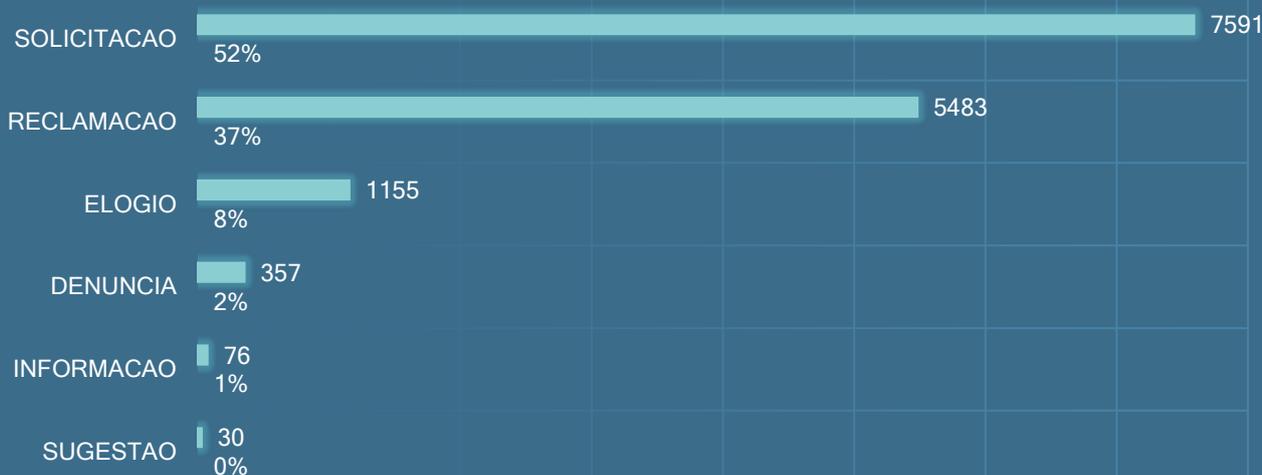
### α.2.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS LESTE

Gráfico 19 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, Série histórica mensal - ano 2022.



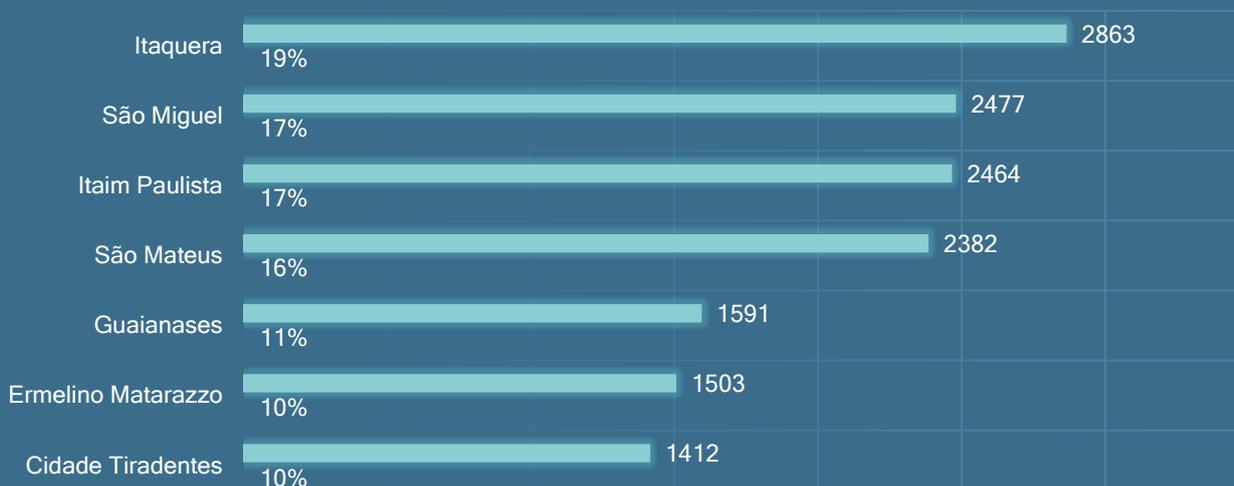
### α.2.3. POR TIPOLOGIA – CRS LESTE

Gráfico 20 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Tipologia - ano 2022.



### α.2.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS LESTE

Gráfico 21 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Supervisão Técnica de Saúde - ano 2022.



#### SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS LESTE:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTdqTOrldzRjwl-YcpSg74uTNWpPO-k\\_dso0AVappQ5eu9ATz6WQ4WvK8Xta-f9wVln\\_5sLz15qFfeD/pubhtmlWuLfBH0N/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTdqTOrldzRjwl-YcpSg74uTNWpPO-k_dso0AVappQ5eu9ATz6WQ4WvK8Xta-f9wVln_5sLz15qFfeD/pubhtmlWuLfBH0N/pubhtml)

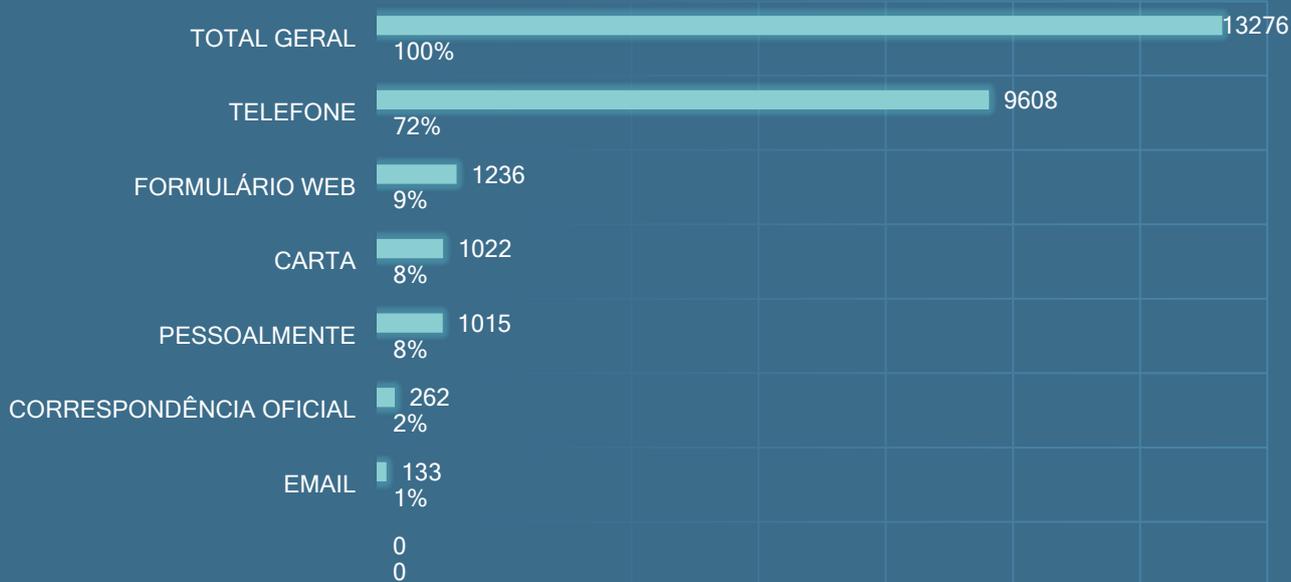
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vR39xqTLj7LRu8N8u17M11IM2rElKpLnxyeS7W0W58kJSAD7xx0sfTQ1dSy9r2upv\\_kj4F8fvWi8YOX/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vR39xqTLj7LRu8N8u17M11IM2rElKpLnxyeS7W0W58kJSAD7xx0sfTQ1dSy9r2upv_kj4F8fvWi8YOX/pubhtml)



### α.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

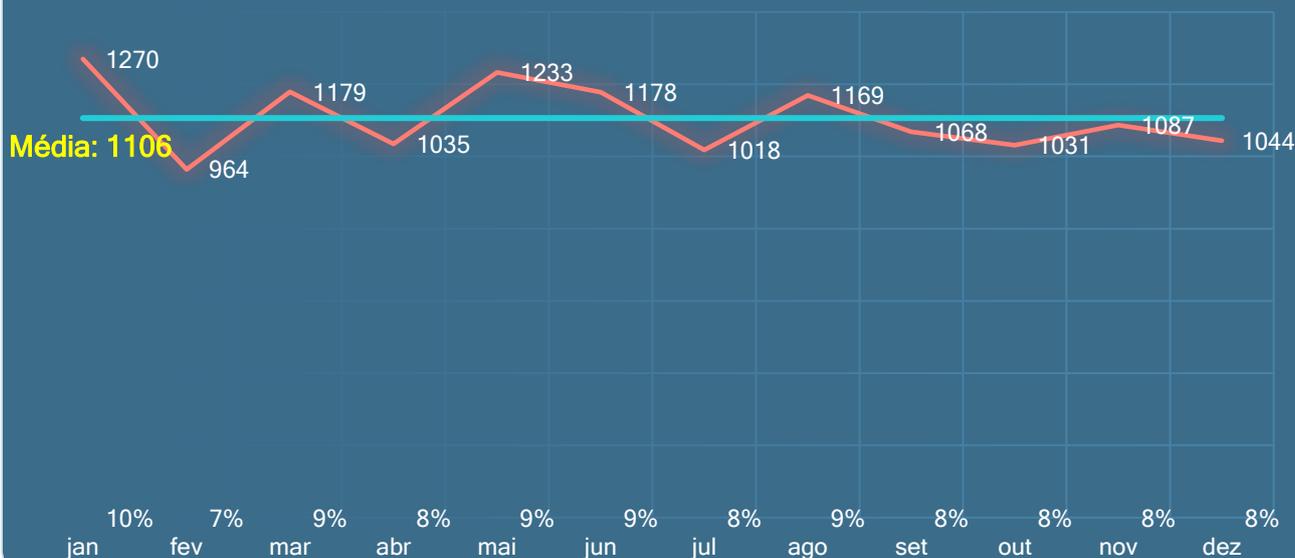
#### α.3.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS NORTE

Gráfico 22 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



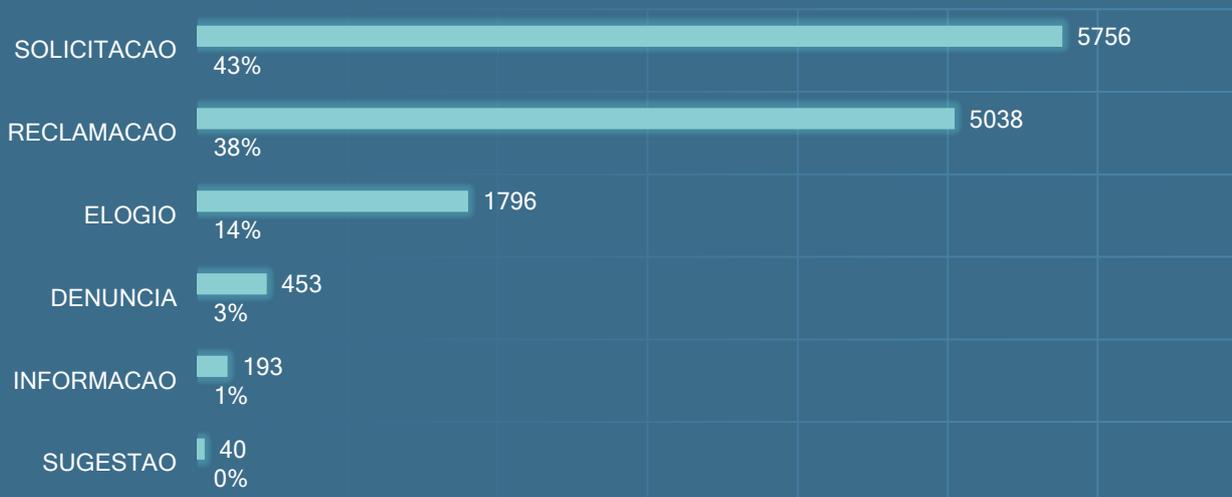
#### α.3.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS NORTE

Gráfico 23 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, Série histórica mensal - ano 2022.



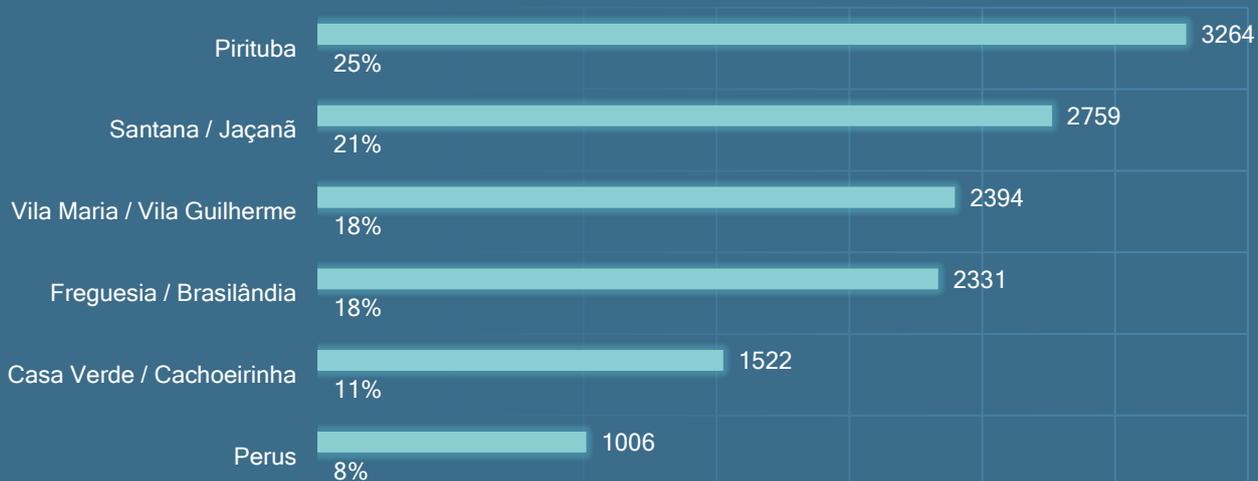
### α.3.3. POR TIPOLOGIA – CRS NORTE

Gráfico 24 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Tipologia - ano 2022.



### α.3.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS NORTE

Gráfico 25 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Supervisão Técnica de Saúde - ano 2022.

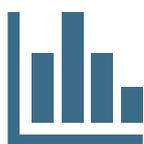


#### SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS NORTE:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-UH5OQXMAcL0znzLVLGkFxZ\\_fqP93N1Yc615bNZs3MFuidiuJchYgg3oSIKOW3k7sABP-WuLfbH0N/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-UH5OQXMAcL0znzLVLGkFxZ_fqP93N1Yc615bNZs3MFuidiuJchYgg3oSIKOW3k7sABP-WuLfbH0N/pubhtml)

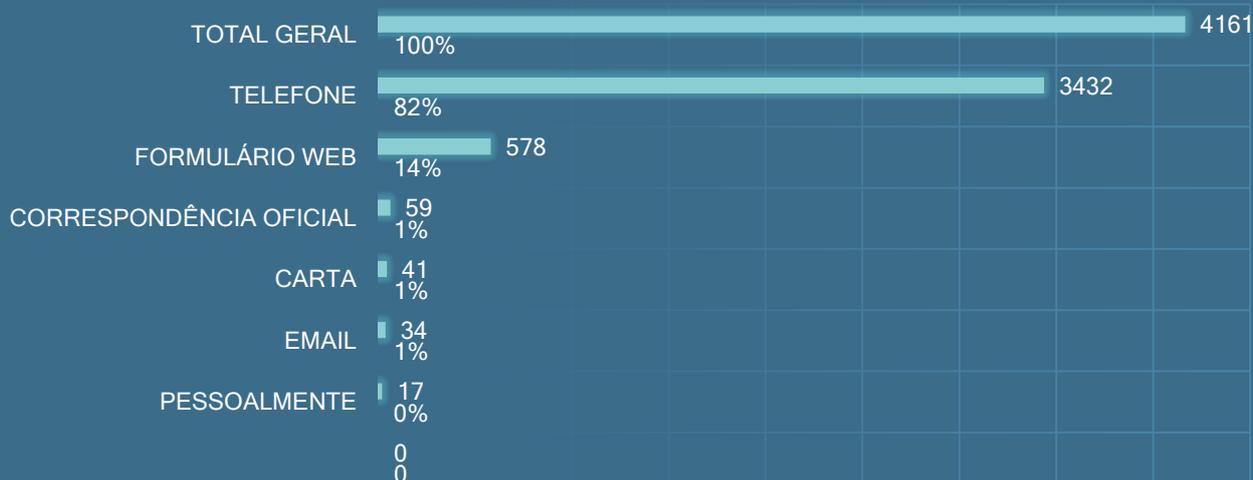
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT\\_12HrWyuuj2KHkUhv\\_Tev27gE53rUICuZ8R3NoZY9VMmxoL-](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT_12HrWyuuj2KHkUhv_Tev27gE53rUICuZ8R3NoZY9VMmxoL-)



## α.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

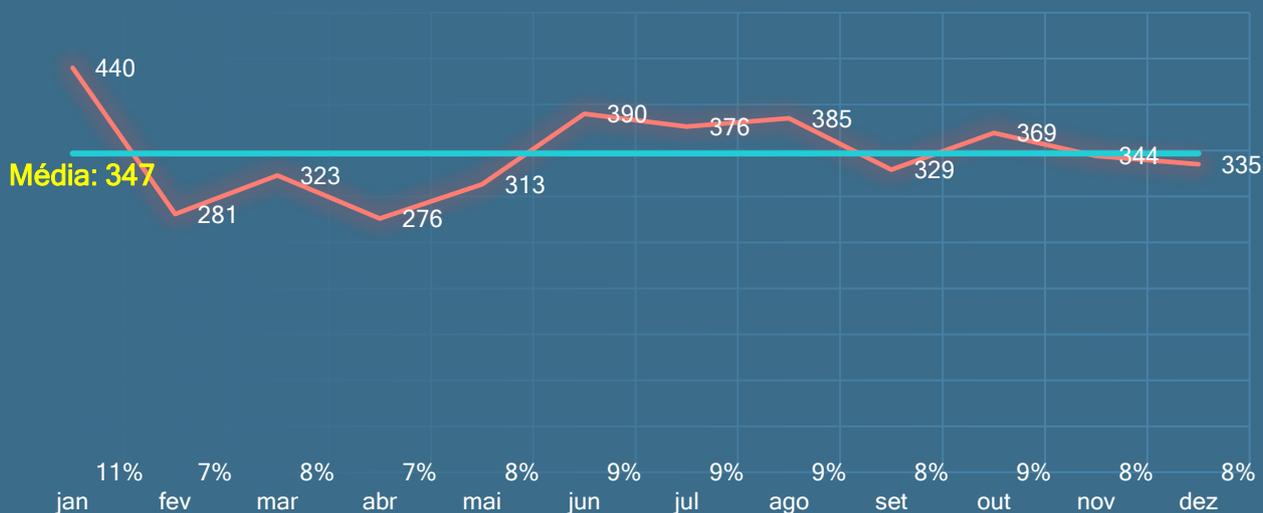
### α.4.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS OESTE

Gráfico 26 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



### α.4.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS OESTE

Gráfico 27 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, Série histórica mensal - ano 2022.



O Hospital Municipal Sorocabana está sob gestão do território (CRS Oeste): portanto os dados dessa unidade já está contido nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais [https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3IrVCfwi3IjPQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjjIJ\\_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3gpl2/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3IrVCfwi3IjPQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjjIJ_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3gpl2/pubhtml)

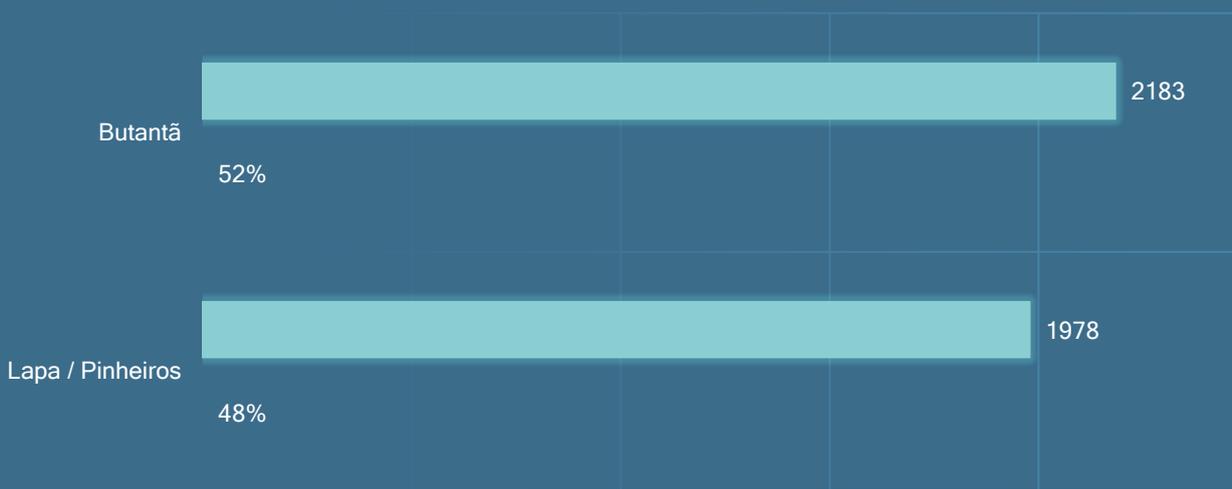
### α.4.3. POR TIPOLOGIA – CRS OESTE

Gráfico 28 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia - ano 2022.



### α. 4.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CRS OESTE

Gráfico 29 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Supervisão Técnica De Saúde - ano 2022.



**SAIBA MAIS:**

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS OESTE:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQEHJSf8bQKjEOj-5V4aZnVck4rKB5NGk4rocXk7PQxTtHD2bLsBszIHdlyyF8ZGITHZ06w85ETOIVu/pubhtml>

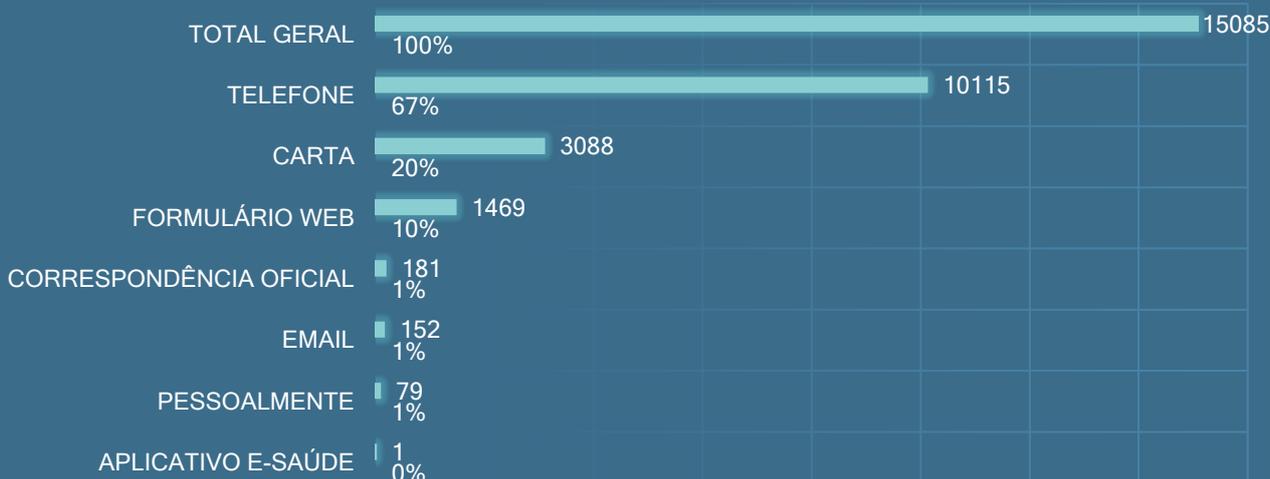
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSSonm4AjMKE4zR1OeJYjSfLYJWIRPd4ZoUaXFQ2t1SznVw3Rw0R0J6TKhB7ncCoiH-5pwpNuHDW9SZ/pubhtml>



## α.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

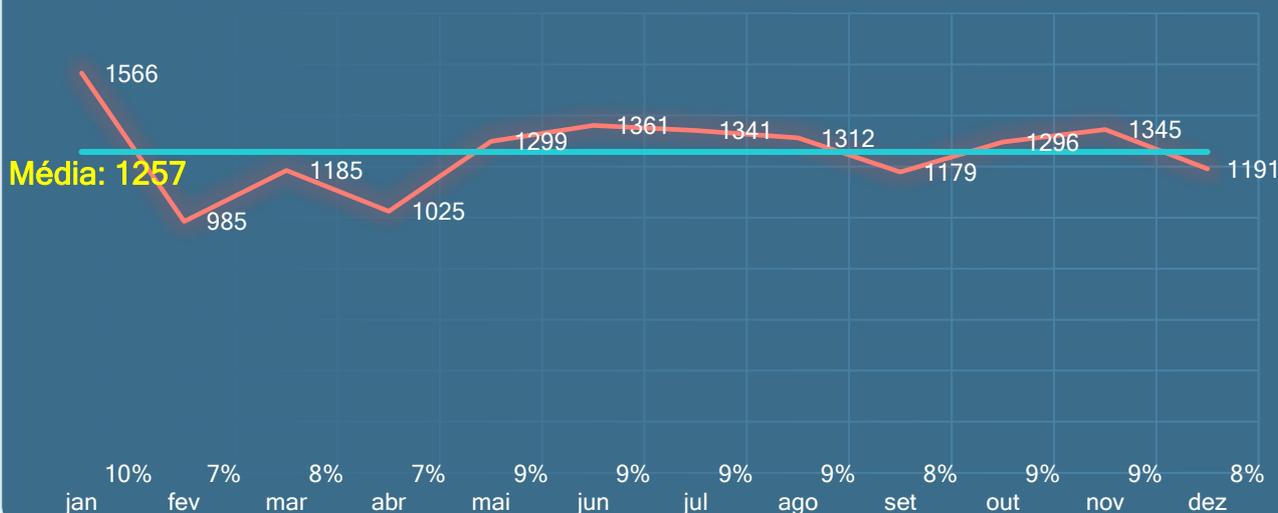
### α.5.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUDESTE

Gráfico 30 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



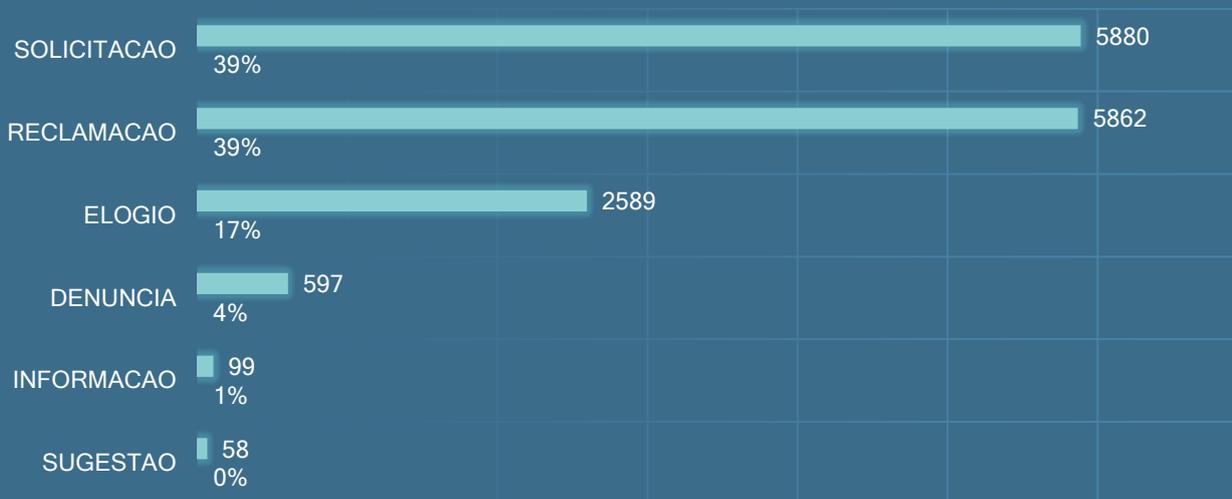
### α.5.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUDESTE

Gráfico 31 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, Série histórica mensal - ano 2022.



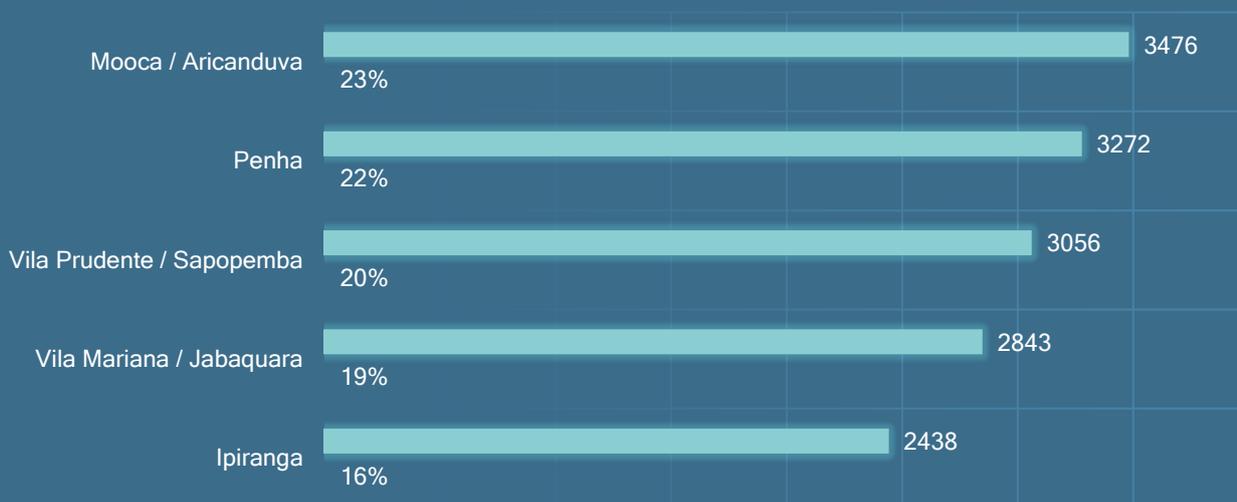
### α.5.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUDESTE

Gráfico 32 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, por Tipologia - ano 2022.



### α.5.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CRS SUDESTE

Gráfico 33 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, por Supervisão Técnica De Saúde - ano 2022.



#### SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUDESTE:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQKo89DtMhJwP7YAAJytQgpsSSYTxd73gRbKMLPkf4NG9bkZHD\\_ sek\\_UpeCqwZVX\\_MuywynHHsOI4IEr/pubhtmlW1HkzneFxBvP3ffviI8KJr5\\_sWXINA/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQKo89DtMhJwP7YAAJytQgpsSSYTxd73gRbKMLPkf4NG9bkZHD_ sek_UpeCqwZVX_MuywynHHsOI4IEr/pubhtmlW1HkzneFxBvP3ffviI8KJr5_sWXINA/pubhtml)

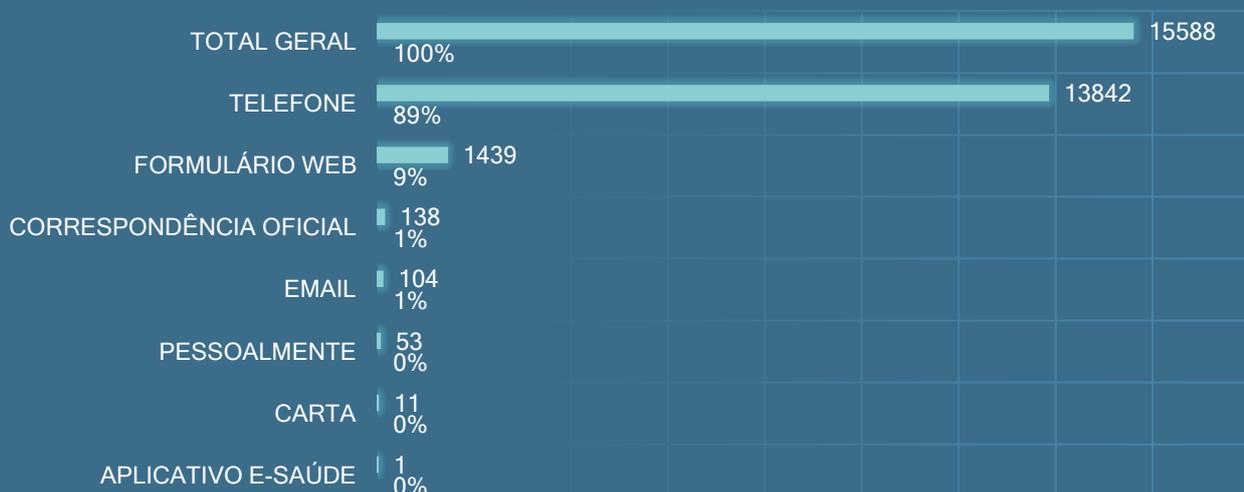
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQtelxpNkd3fRCR0HXhkgeAiTViDdz2h5u6oBLubToquVOHV72qEn4IOBbwCuJXU4ooPBPob\\_ iweYzVg/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQtelxpNkd3fRCR0HXhkgeAiTViDdz2h5u6oBLubToquVOHV72qEn4IOBbwCuJXU4ooPBPob_ iweYzVg/pubhtml)



## α.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

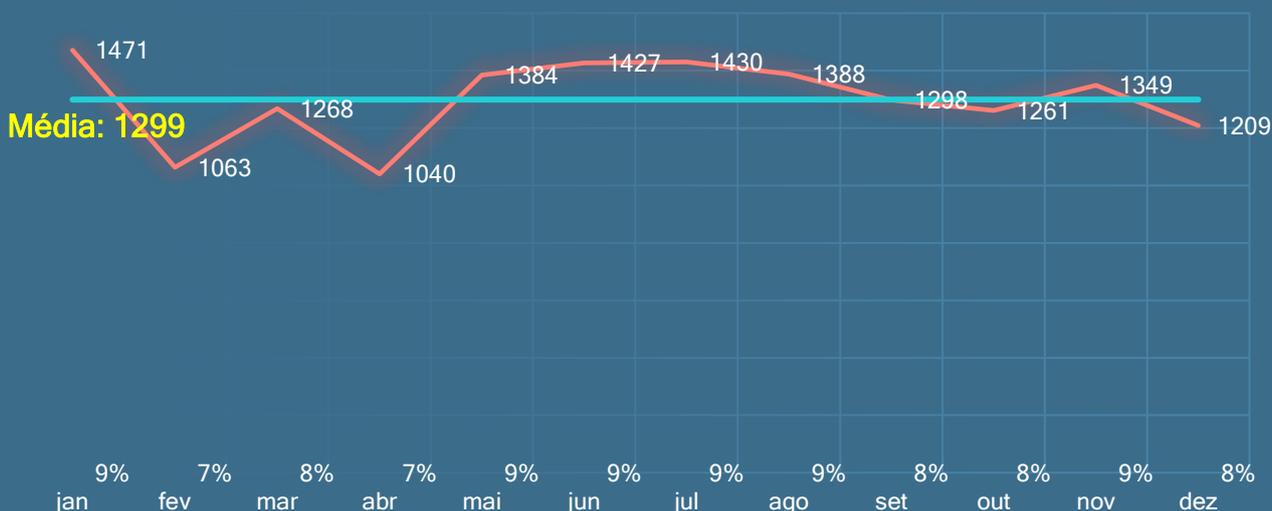
### α.6.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUL

Gráfico 34 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



### α.6.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUL

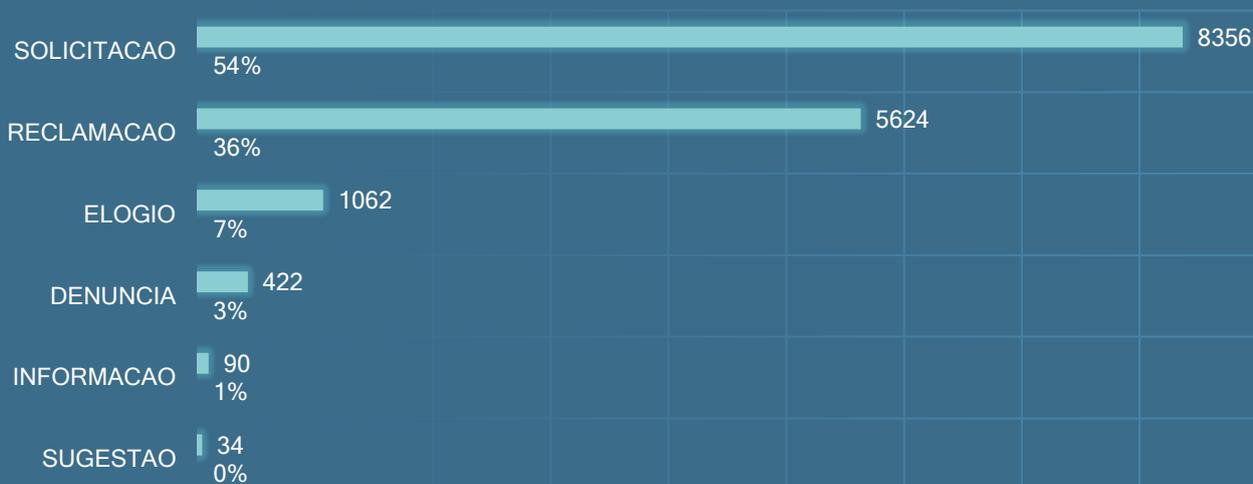
Gráfico 35 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, Série histórica mensal - ano 2022.



O Hospital Municipal Capela do Socorro e Hospital Integrado Santo Amaro, estão sob gestão do território (CRS Sul): portanto os dados dessas unidades já estão contidos nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais [https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3IrVCfwi3IjPQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjjIJ\\_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3gpl2/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3IrVCfwi3IjPQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjjIJ_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3gpl2/pubhtml)

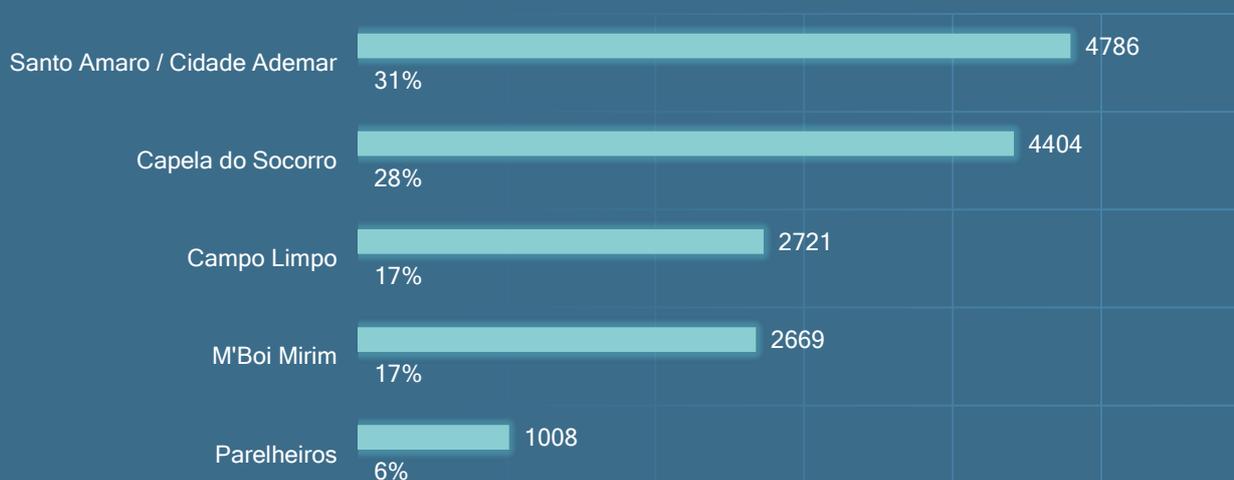
### α.6.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUL

Gráfico 36 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Supervisão Técnica De Saúde - ano 2022.



### α.6.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUL

Gráfico 37 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Supervisão Técnica De Saúde - ano 2022.

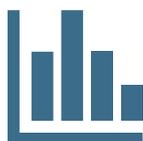


#### SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUL:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTwaP-URsZp2MmLg9jcEDVBWjuPg7Bf0vf1J-kf3xSecTSGu-W1HkzneFxBvP3ffviI8KJr5\\_sWXINA/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTwaP-URsZp2MmLg9jcEDVBWjuPg7Bf0vf1J-kf3xSecTSGu-W1HkzneFxBvP3ffviI8KJr5_sWXINA/pubhtml)

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTEacdJC\\_44aKgF1h7VEejq3m8abCwPDVJZI1gH2-M4LmB8nMLhNMDiINM\\_8IOZnljfGYOWp\\_duY9HJ/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTEacdJC_44aKgF1h7VEejq3m8abCwPDVJZI1gH2-M4LmB8nMLhNMDiINM_8IOZnljfGYOWp_duY9HJ/pubhtml)



## b. REDE HOSPITALAR

### b.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – REDE HOSPITALAR

### b.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – REDE HOSPITALAR

Gráfico 38 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.

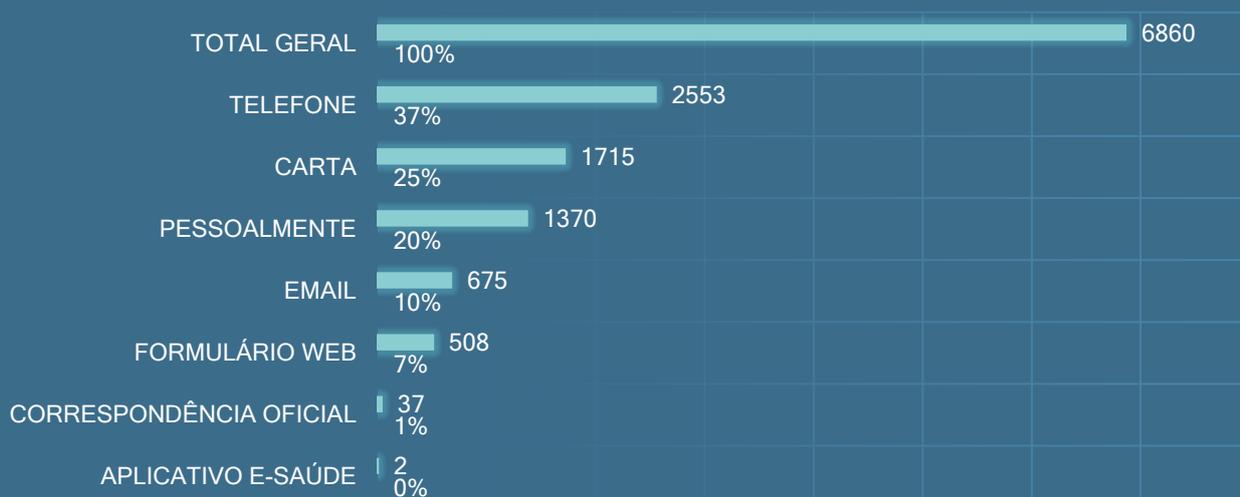
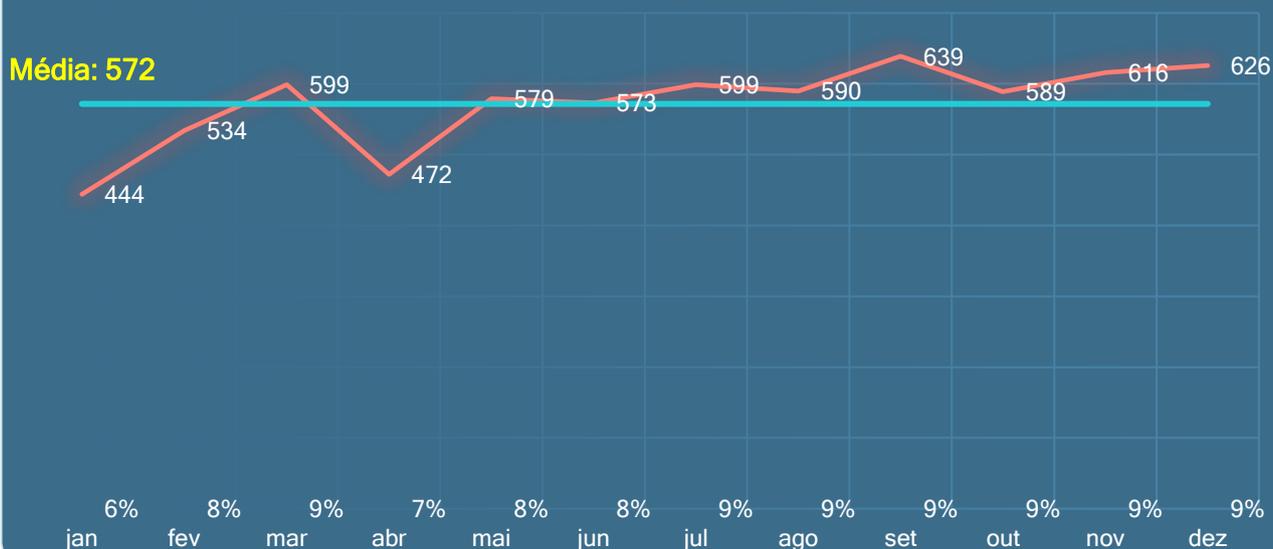
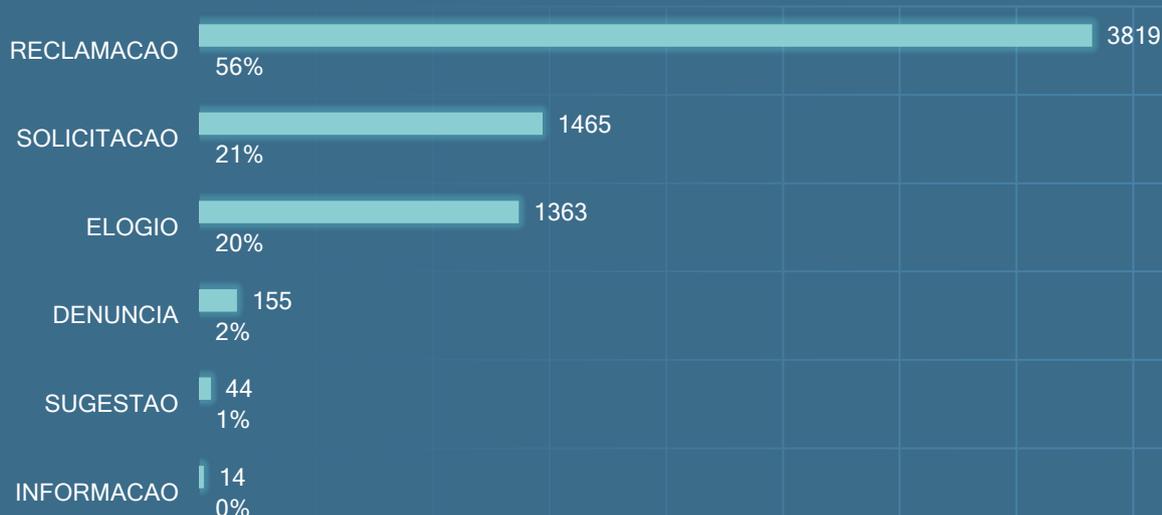


Gráfico 39 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, Série histórica mensal - ano 2022.



### b.3. POR TIPOLOGIA – REDE HOSPITALAR

Gráfico 40 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, por Tipologia - ano 2022.



#### SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da REDE HOSPITALAR (dados gerais):

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3IrVCfwi3lJpQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjjIJ\\_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3qpl2/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3IrVCfwi3lJpQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjjIJ_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3qpl2/pubhtml)

Para consultar por hospital acesse:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-\\_XqV3t3fSJwurUQUvmUWL48kiEzmiAM\\_RwLnhLY71Myh4GV\\_6P2QRdK9OA\\_QSHEcAv1ZKF6FV9fI-/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-_XqV3t3fSJwurUQUvmUWL48kiEzmiAM_RwLnhLY71Myh4GV_6P2QRdK9OA_QSHEcAv1ZKF6FV9fI-/pubhtml)

#### DE OLHO NOS NÚMEROS

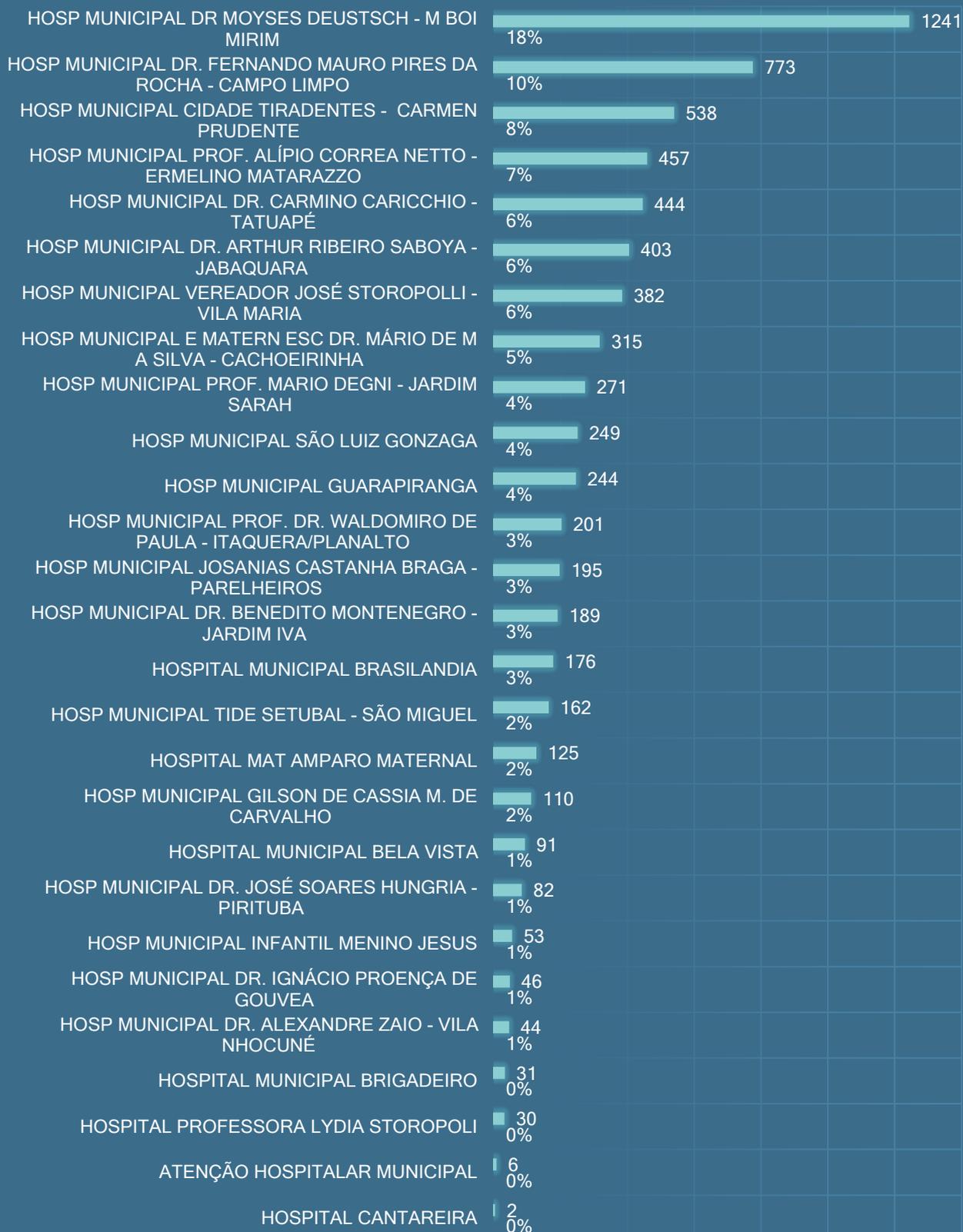
A Rede Hospitalar municipal é composta atualmente por 29 hospitais. Três deles estão sob gestão dos territórios: Hospital Municipal Capela do Socorro e Hospital Integrado Santo Amaro fazem parte da CRS Sul e Hospital Municipal Sorocabana pertence à CRS Oeste. Sendo assim, os dados de 2022 desses hospitais já estão contemplados nessas respectivas CRSs.

Na tabela que segue, estarão computados os demais 26 hospitais. No dado atribuído ao Hospital do Campo Limpo, estão computadas também 67 demandas referentes à UPA Campo Limpo.

Seis (06) demandas categorizadas como Atenção Hospitalar foram reclassificadas, e redirecionadas para a unidade hospitalar competente.

## b.4. POR HOSPITAL

Gráfico 41 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, por Hospital - ano 2022.



## c. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM

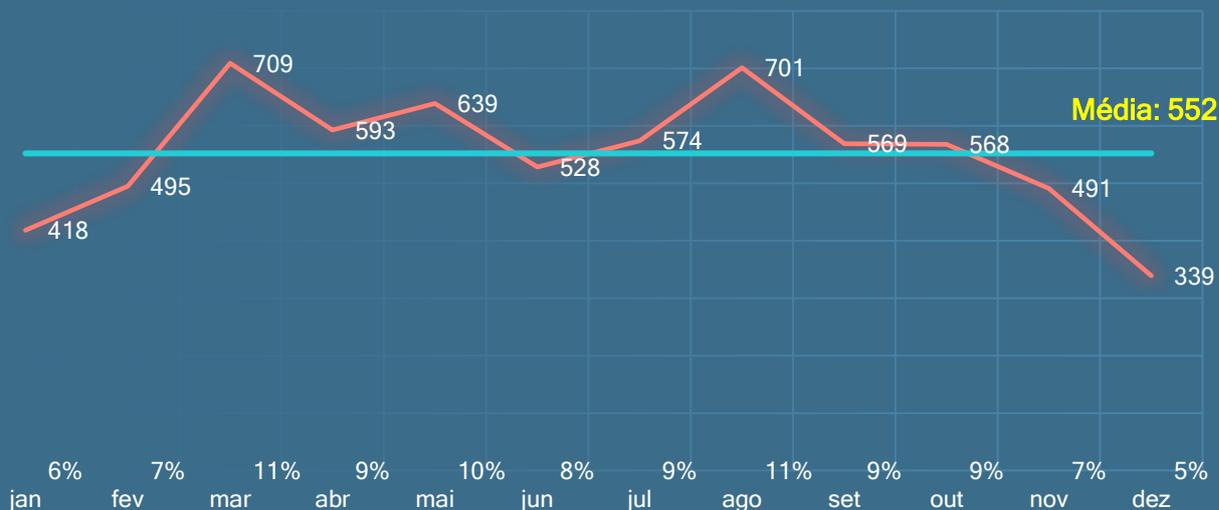
### c. 1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO - HSPM

Gráfico 42 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



### c.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL - HSPM

Gráfico 43 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, Série histórica mensal - ano 2022.



## c.3. POR TIPOLOGIA - HSPM

Gráfico 44 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, por Tipologia - ano 2022.



#### SAIBA MAIS

*Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do HSPM:*

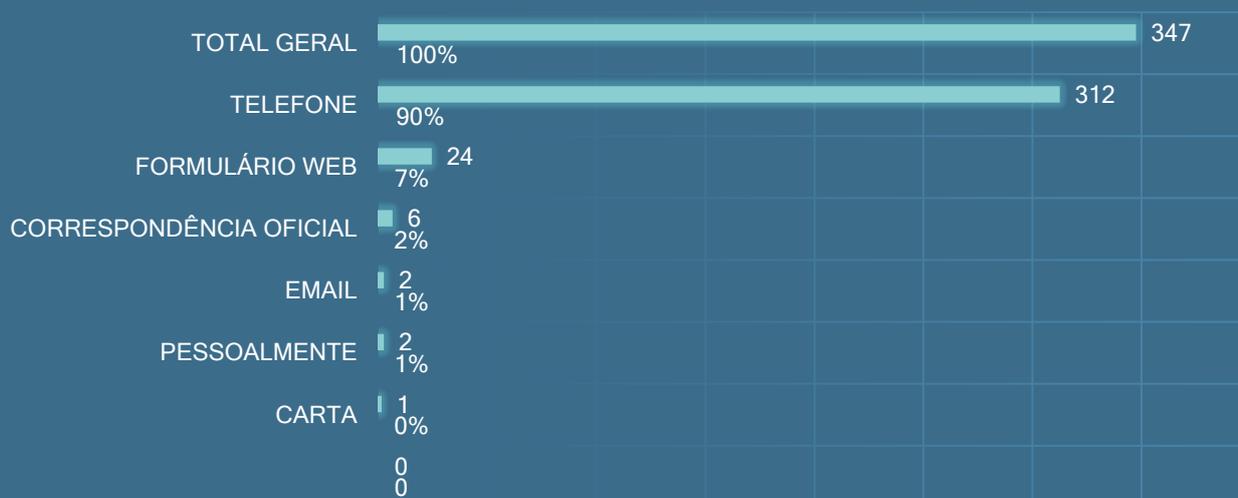
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSWJZR8HcYn51M2rlhu5mQd2w62V1hncvQTMZ3OJVVij-MuyYawXNaLfCTW\\_3Jh0qwyr95HNjMy13uX/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSWJZR8HcYn51M2rlhu5mQd2w62V1hncvQTMZ3OJVVij-MuyYawXNaLfCTW_3Jh0qwyr95HNjMy13uX/pubhtml)

## d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

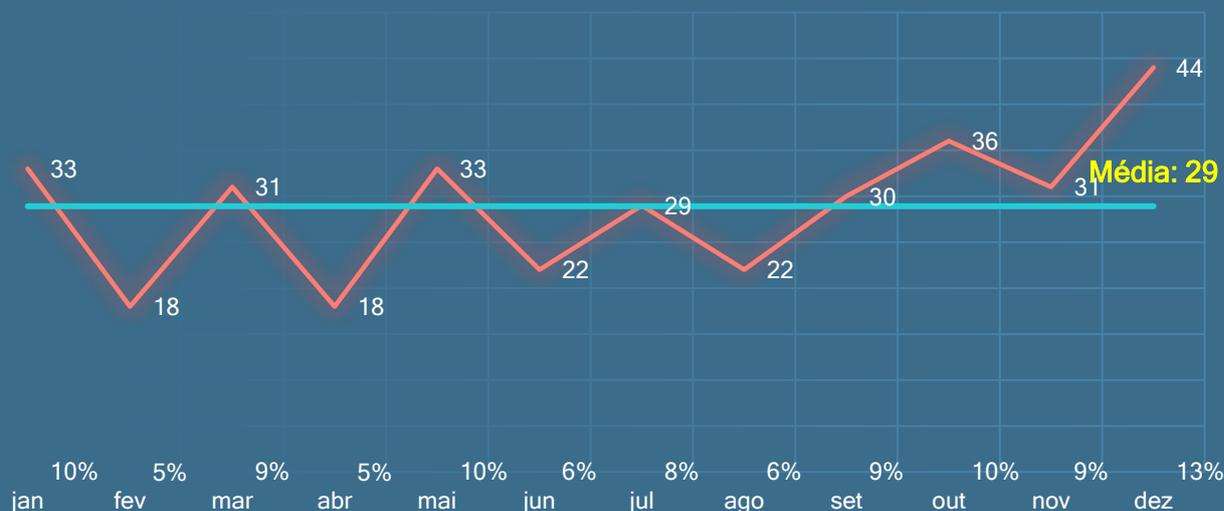
### d.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – SAMU

Gráfico 46 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio de atendimento - ano 2022.



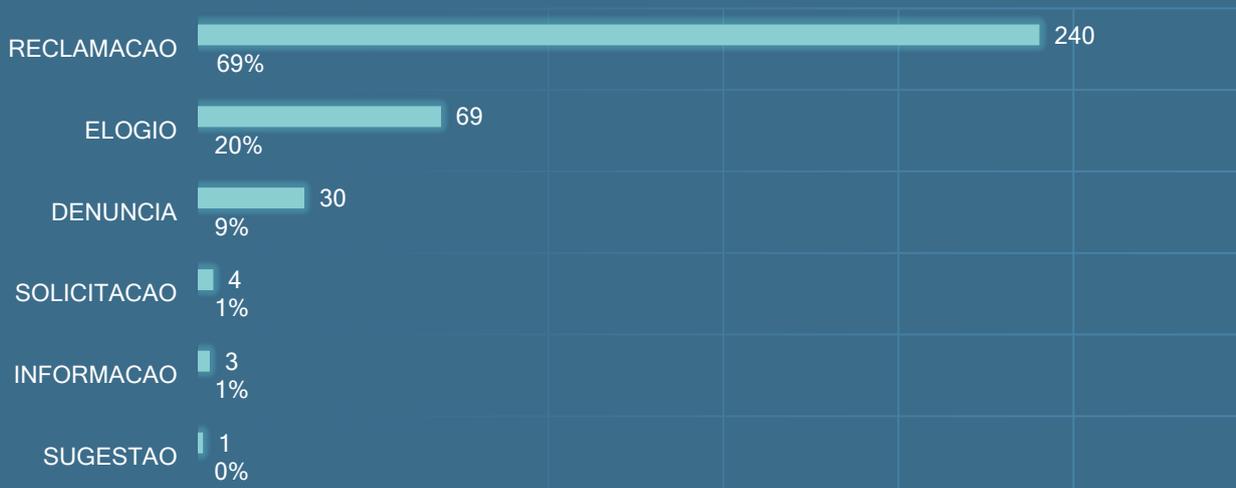
### d.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL - SAMU

Gráfico 47 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, Série histórica mensal - ano 2022.



## d.3. POR TIPOLOGIA - SAMU

Gráfico 48 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, por Tipologia - ano 2022.



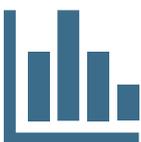
#### SAIBA MAIS

*Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do SAMU:*

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRqEYThlBS2J9FC4S\\_Q1xdaeXo3CqHlw5xTkFs3Y-DY5NYJKD5Upk9AGsA2W8Qugw4-2vp4\\_RccpSsm/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRqEYThlBS2J9FC4S_Q1xdaeXo3CqHlw5xTkFs3Y-DY5NYJKD5Upk9AGsA2W8Qugw4-2vp4_RccpSsm/pubhtml)

*Consulte o link para Relatório Ouvidoria do SAMU com mais dados e outras análises pertinentes:*

<https://drive.google.com/file/d/1WPdgdBpi0ZrrZkuB7IEr705CmhsTRUyA/view?usp=sharing>



**Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Hierarquia, Tipologia - ano 2022.**

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Santa Cecília	CENTRO	459	346	78	59	6	5	953	1,12%
Sé	CENTRO	409	489	160	107	14	1	1180	1,39%
<b>TOTAL COORDENADORIA CENTRO</b>		<b>868</b>	<b>835</b>	<b>238</b>	<b>166</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>2133</b>	<b>2,52%</b>
Cidade Tiradentes	LESTE	716	527	19	144	5	1	1412	1,67%
Ermelino Matarazzo	LESTE	725	607	44	117	7	3	1503	1,77%
Guaianases	LESTE	852	549	39	141	9	1	1591	1,88%
Itaim Paulista	LESTE	1315	890	59	185	10	5	2464	2,91%
Itaquera	LESTE	1370	1120	81	268	20	4	2863	3,38%
São Mateus	LESTE	1385	833	63	79	13	9	2382	2,81%
São Miguel	LESTE	1228	957	52	221	12	7	2477	2,92%
<b>TOTAL COORDENADORIA LESTE</b>		<b>7591</b>	<b>5483</b>	<b>357</b>	<b>1155</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>14692</b>	<b>17,34%</b>
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	793	578	75	67	8	1	1522	1,80%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	1207	916	78	109	19	2	2331	2,75%
Perus	NORTE	366	397	18	217	5	3	1006	1,19%
Pirituba	NORTE	1240	1367	87	540	20	10	3264	3,85%
Santana / Jaçanã	NORTE	1135	1117	142	326	24	15	2759	3,26%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	1015	663	53	537	117	9	2394	2,82%
<b>TOTAL COORDENADORIA NORTE</b>		<b>5756</b>	<b>5038</b>	<b>453</b>	<b>1796</b>	<b>193</b>	<b>40</b>	<b>13276</b>	<b>15,67%</b>
Butantã	OESTE	1266	768	88	39	22	0	2183	2,58%
Lapa / Pinheiros	OESTE	822	786	221	120	21	8	1978	2,33%
<b>TOTAL COORDENADORIA OESTE</b>		<b>2088</b>	<b>1554</b>	<b>309</b>	<b>159</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>4161</b>	<b>4,91%</b>
Ipiranga	SUDESTE	976	951	83	405	14	9	2438	2,88%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	1223	1334	205	671	26	17	3476	4,10%
Penha	SUDESTE	1716	1160	89	279	19	9	3272	3,86%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	729	1276	158	650	18	12	2843	3,35%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	1236	1141	62	584	22	11	3056	3,61%
<b>TOTAL COORDENADORIA SUDESTE</b>		<b>5880</b>	<b>5862</b>	<b>597</b>	<b>2589</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>15085</b>	<b>17,80%</b>
Campo Limpo	SUL	1456	982	90	170	18	5	2721	3,21%
Capela do Socorro	SUL	2456	1609	114	201	21	4	4405	5,20%
M'Boi Mirim	SUL	1417	930	63	242	14	3	2669	3,15%
Parelheiros	SUL	438	497	23	43	4	3	1008	1,19%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	2589	1607	132	406	33	19	4786	5,65%
<b>TOTAL COORDENADORIA SUL</b>		<b>8356</b>	<b>5625</b>	<b>422</b>	<b>1062</b>	<b>90</b>	<b>34</b>	<b>15589</b>	<b>18,39%</b>
<b>TOTAL GERAL COORDENADORIAS</b>		<b>30539</b>	<b>24397</b>	<b>2376</b>	<b>6927</b>	<b>521</b>	<b>176</b>	<b>64936</b>	<b>76,62%</b>
Rede Hospitalar		1465	3819	155	1363	14	44	6860	8,09%
HSPM		4049	2191	22	312	13	37	6624	7,82%
COSAP		55	258	7	5	5	2	332	0,39%
COVISA		51	73	62	4	49	9	248	0,29%
SMS		3925	1221	28	52	146	27	5399	6,37%
SAMU		4	240	30	69	3	1	347	0,41%
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>40088</b>	<b>296</b>	<b>2680</b>	<b>8732</b>	<b>751</b>	<b>32199</b>	<b>84746</b>	<b>100,00%</b>

## IV - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O **Serviço de Informações ao Cidadão** (SIC) recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). O Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

O Sistema e-SIC está sob gestão da Controladoria Geral do Município por meio da Ouvidoria Geral do Município e Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de

acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMS. G. Está ligado à Divisão de Ouvidoria e a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

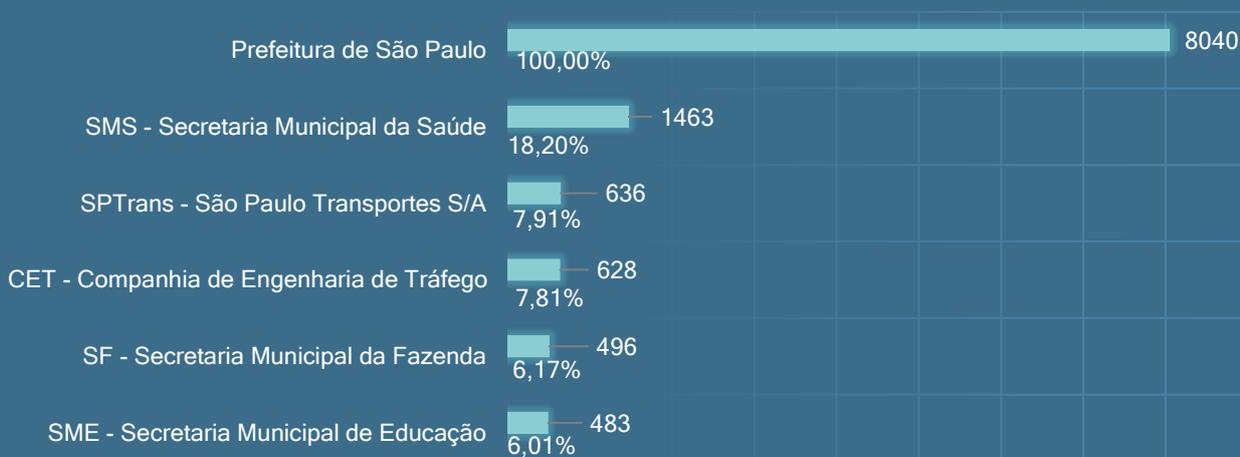
O presente Relatório, editado pela equipe técnica do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Assim, qualquer pessoa pode acessar este conteúdo.

Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação registrados através do Sistema e-SIC bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS.

Gráfico 49 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde - 2012 - 2022.



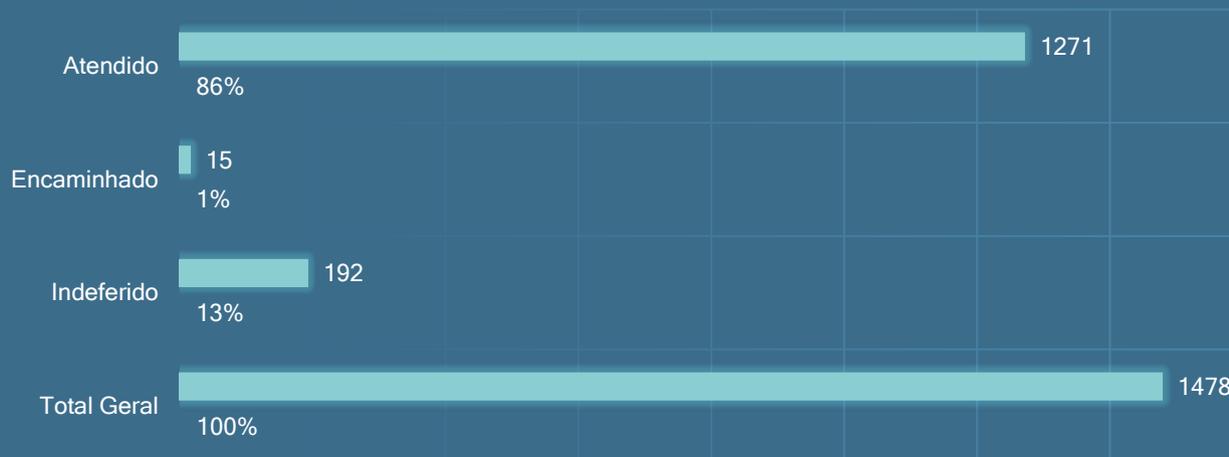
Gráfico 50 - Quantidade total de pedidos de informação através do sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias - 2022.



No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram registrados no sistema e-SIC da Secretaria Municipal da Saúde **1.478 pedidos de informação**. Desse total, 1280 (87%) foram atendidos/respondidos; 184 (12%) foram indeferidos e 15 (1%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos.

No gráfico 50 acima constam no sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município 1.463 pedidos de informação atribuídos para a Secretaria Municipal da Saúde. No gráfico 51 o total geral está acrescido com os 15 pedidos que foram encaminhados para outros órgãos, o que justifica o total de 1.478 pedidos.

Gráfico 51 - Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” - Secretaria Municipal da Saúde Ano 2022.

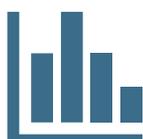


Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas técnicas para resposta. As áreas técnicas estão elencadas com base no Decreto nº 59.685/2020.

Na tabela 1 são especificadas as áreas para as quais os pedidos de informação são

encaminhados para manifestação das mesmas. Salienta-se que um mesmo pedido de informação pode demandar resposta de mais de uma área competente, justificando que de 1.478 pedidos foram gerados 1.708 encaminhamentos.

<b>Tabela 1 – Quantidade de pedidos de acesso à informação conforme área técnica de SMS</b>	<b>Quantidade de Pedidos</b>	<b>%</b>
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	258	15%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sudeste	210	12%
Equipe e-SIC	202	12%
Coordenação de Epidemiologia e Informação – CEInfo	107	6%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste	102	6%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	98	6%
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	95	6%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	87	5%
Coordenadoria de Assistência Hospitalar - CAH	52	3%
Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO	52	3%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte	51	3%
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	44	3%
Divisão de Ouvidoria	42	2%
Coordenadoria de Regulação – CREG	38	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sul	37	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro	31	2%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	29	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste	28	2%
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação DTIC	28	2%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar SEAH	25	1%
Coordenadoria Jurídica COJUR	16	1%
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	12	1%
Coordenadoria de IST/AIDS	10	1%
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	9	1%
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar CACAC	9	1%
Assessoria de Planejamento ASPLAN	9	1%
Assessoria de Comunicação ASCOM	7	0%
Coordenadoria de Controle Interno – COCIN	6	0%
Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico COSAP	6	0%
Equipe ACESSASUS	4	0%
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	3	0%
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias SERMAP	2	0%
Gabinete do Secretário	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1710</b>	<b>100%</b>



### SAIBA MAIS:

*Consulte o link para mais detalhes sobre os dados do e-SIC - SMS registrados em 2022:*

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATO RIO\\_GERENCIAL\\_SERV\\_INFORMACAO\\_CIDADA0\\_2022.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATO RIO_GERENCIAL_SERV_INFORMACAO_CIDADA0_2022.pdf)

## V – PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS NO ANO DE 2022

O ano de 2022 foi marcado por várias ações da Divisão de Ouvidoria visando maior qualidade e consequente credibilidade e visibilidade do serviço. Destacamos a divulgação de dados com mais agilidade por meio das edições mensais dos **Boletins Ouvidoria em Dados**, a realização das etapas finais do processo de **Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil**, os **treinamentos** sobre a qualificação na inserção das manifestações e respostas no sistema informatizado por meio da **Planilha de Avaliação da Qualidade PAQ**, a **capacitação** de **43 ouvidores** e suas equipes técnicas com o **MBA Gestão**

**Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde** pelo Centro Universitário São Camilo, a **certificação de 71 ouvidores pela Associação Brasileira de Ouvidores**, a participação exitosa no **PremiaSampa 2022**, a campanha **Ouvidoria Positiva - Gente que faz o SUS**, a inclusão de **indicador de qualidade de Ouvidoria nos contratos de gestão**, a ênfase na divulgação dos **canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS** através de **campanha institucional**, se aliam ao foco de **fortalecimento do trabalho em Rede**, reunindo todas as unidades de ouvidorias.



Etapas Avaliação Externa Acreditação Ouvidoria



Cerimônia recebimento certificado MBA



Novo logo e peça da campanha institucional



2º lugar no Premia Sampa - Categoria Processos Internos



Logotipo Campanha Gente que faz o SUS

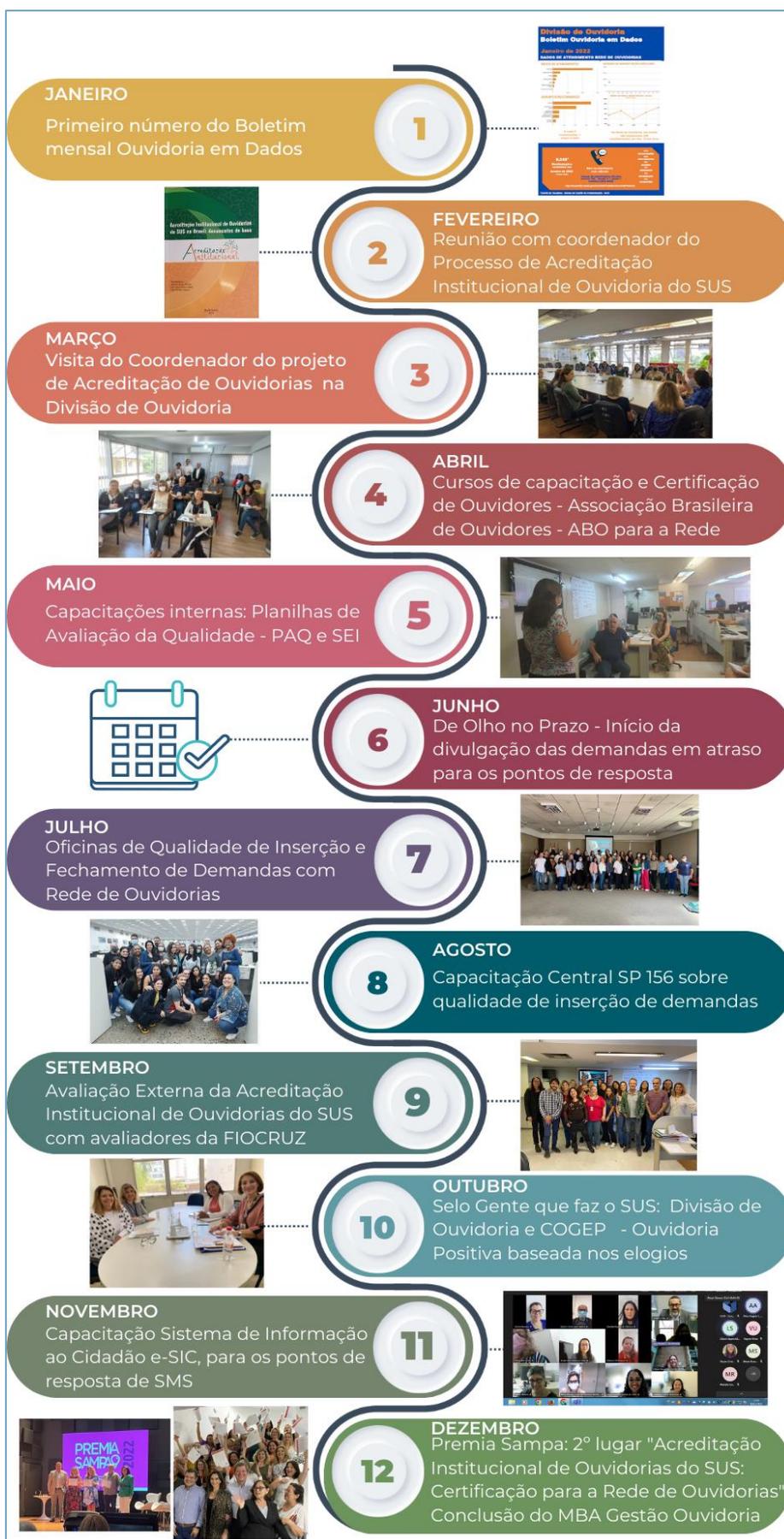


Cerimônia Premia Sampa



Reuniões com Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo e com representantes das Organizações Sociais

## VI – RETROSPECTIVA 2022



## VII - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

### COORDENADORIA ATENÇÃO BÁSICA

*"No ano de 2022 a Atenção Básica permanece com seus esforços como porta de entrada dos atendimentos de síndrome respiratória, pela COVID-19 e outras infecções agudas do sistema respiratório. Também há continuidade da campanha de imunização contra a COVID-19, a introdução das doses adicionais, bem como a busca ativa dos faltosos para completar o esquema vacinal e a diminuição dos intervalos entre as doses. Para além destas ações, surge a necessidade de organizar a rede de atenção primária para responder às diversas necessidades assistenciais e a retomada do cuidado, com ações organizadas para alinhamento, monitoramento e avaliação da saúde no contexto "pós pandêmico", considerando as prioridades de saúde dos territórios e as linhas de cuidado.*

*A contínua mobilização das equipes e empenho nestas demandas refletiram nas manifestações da população nos canais da Ouvidoria. Analisamos que assim como em 2021, 2022 manteve a tipificação de Solicitação como a maioria das manifestações realizadas pelos munícipes, correspondendo a 47% do total, seguida pelas Reclamações, com 28% dos registros.*

*Dentre as principais Solicitações, 75% correspondem à Assistência à Saúde (consulta, exames, cirurgias), seguido de Produtos para a Saúde e correlatos (10%), Assistência Farmacêutica (7%), de Gestão (3%), Assistência Odontológica (2%) e demais demandas (3%). Em geral, aumentou o percentual de solicitações por assistência à saúde e diminuiu os das demais áreas, refletindo a retomada no atendimento e um movimento positivo dos munícipes na busca pelos serviços, destacando ainda que dentro desta assistência, a maior parte de solicitações foi de procedimentos ambulatoriais, que têm resposta na atenção primária à saúde. Durante o decorrer de 2022, houve a percepção e identificação destas necessidades, o que movimentou a Coordenadoria de Atenção Básica e as áreas técnicas, a atualizar documentos, protocolos e diretrizes a fim de orientar os serviços e equipes de saúde, para organização e oferta da assistência readequando às necessidades apresentadas. Foram atualizadas as Diretrizes da Atenção Básica e lançados os documentos norteadores da Equipe Multiprofissional na Atenção Básica, dos Núcleos de Vigilância e as Linhas de*

*Cuidado da Pessoa com Transtorno do espectro do autismo e de cuidado à pessoa com sobrepeso e obesidade. Também destacamos as ações denominadas Avança Saúde, organizadas bimestralmente em todas as Unidades Básicas de Saúde nas quatro áreas elencadas como prioritárias: Doenças Crônicas Não transmissíveis, Saúde da Criança e do Adolescente, Saúde da Mulher e Vigilância em Saúde.*

*Outro destaque em 2022 é o aumento nos Elogios, que somaram 8.732 registros no Sistema Ouvidor SUS no ano de 2021, sendo para a Gestão (91%), Estratégia de Saúde da Família (4%) e demais demandas (5%). Sobre os elogios à Gestão, são dirigidos para os Recursos Humanos, ou seja, para os trabalhadores das unidades de saúde, com o reconhecimento destinado às equipes e profissionais.*

*Nas demandas do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), dos 1.478 pedidos de informação para a Secretaria Municipal de Saúde, 15% foram encaminhados para esta Coordenadoria de Atenção Básica, que responde através de suas áreas técnicas e Gabinete.”*

## **SAMU**

*“Destacamos a seguir as principais ações adotadas pela Coordenação do SAMU 192, objetivando atingir o melhor índice de satisfação dos munícipes.*

*1- Persistir na melhora do tempo de resposta no atendimento: Aumento do quadro de funcionários, com chamamento de concurso público de 896 profissionais da saúde, entre médicos, profissionais de enfermagem, psicólogos, assistentes sociais e administrativos, para a operacionalização integral das 122 ambulâncias cadastradas no CNES do Ministério da Saúde;*

*2- Otimização do processo de regulação médica: Implantação de novo protocolo de acolhimento, para dar maior celeridade no processo de registro dos dados, na abertura dos chamados e empenho das equipes para o atendimento;*

*3- Qualificação Profissional: Treinamento continuado das equipes, objetivando a qualificação técnica e humanização nos atendimentos, através da aplicação dos principais protocolos de atendimento em urgência e Emergência. Em 2022 foram contratados cursos de BLS (Suporte Básico) ACLS (Cardiologia), PHTLS (Trauma), que continuam em aplicação para todos os funcionários;*

4- Valorização dos profissionais do SAMU, promovendo melhores condições de trabalho, melhorias das bases, motivação pelo reconhecimento do trabalho, expressado pela população e pela administração.”

*Alexandre de Resende Silva  
Diretor Geral do SAMU 192*

*Justino Pedro da Silva  
Ouvidor SAMU 192*

## **HSPM**

*“O relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Municipal é uma importante ferramenta de gestão, por meio deste podemos identificar os pontos carentes existentes dentro do hospital, e assim criar planos e estratégias para sanar essas necessidades. Além disso, é possível conhecer aquilo que está caminhando corretamente por meio dos elogios.*

*Alguns pontos não foram possíveis de serem abordados neste relatório, isso se deve ao modo como as informações contidas nas manifestações são inseridas (detalhamento) no sistema OuvidorSUS, algumas informações não possuem a opção de registro, então utilizamos formas de adequação para registrar algumas situações, como por exemplo as reclamações sobre a Central Telefônica 156.*

*A base de dados recebida por nós através da SMS – Secretaria Municipal de Saúde provém apenas os dados “brutos” gerados por nossa Ouvidoria, Fonte: Dados Ouvidor Sus de 06.02.2023), não sendo possível identificar e abordar algumas informações. Não foi possível discriminar quais eram consultas novas e de retorno, e a quantidade de demandas relativas a cada setor/expediente do Hospital.*

*Cabe salientar que todas as demandas registradas e recebidas por essa Ouvidoria, são encaminhadas às Diretorias correspondentes e essas são responsáveis para encaminha-lás aos Setores pertencentes, portanto, todos os setores que as recebem têm livre acesso às informações que necessitam (quais profissionais foram citados em reclamações, quais consultas são novas ou retornos, entre outros assuntos). As pesquisas das demandas podem ser realizadas por cada Setor/Diretoria através de sua caixa de demandas. Para identificar o assunto dessas, é necessário acessar cada uma separadamente, para que assim possam gerenciá-las. Essas informações estão descritas na aba detalhes da demanda → Observação do cidadão.*

*Esse relatório foi produzido com as informações obtidas a partir dos relatórios mensais de 2022 e foram atualizadas com a base de dados de 06/02/2023.*

*Algumas informações podem sofrer alterações como correções de tipificação ou manifestações registradas por outros meios no período que são encaminhadas posteriormente ao HSPM (como mencionado na tabela nº 3 - Origem das manifestações).*

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS – INSTITUIÇÃO**

*Com a edição da Lei nº 17.727 de 21 de dezembro de 2021, o Hospital do Servidor Público Municipal, (HSPM) tem o atendimento exclusivo aos servidores públicos municipais e seus dependentes legais.*

*O Relatório Estatístico Anual de Ouvidoria de 2022 nos permite evidenciar as manifestações recebidas no serviço e adotar, sempre que possível, ações corretivas, implementando medidas para atendimentos/tratamento e procedimentos à categoria de funcionários da Prefeitura de São Paulo e seus familiares, com Ética, Respeito e Humanização.”*

*Superintendente: Dra. Elizabete Michelete*

*Chefe de Gabinete: Dra. Flávia Ivana Pallinger*

*Ouvidora: Claudia Belem Lopes de Meneses*

## LINKS DE ACESSO AO DETALHAMENTO DE DADOS:

Relatório Novo 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68lW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfKvpVNfhGSJabLMEj7CFn9cw9XTuKj0FbHVHhLcT_/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyUKgm68lW8ujIntG7cFcW9uuKGwSZJfKvpVNfhGSJabLMEj7CFn9cw9XTuKj0FbHVHhLcT_/pubhtml</a>
CRS Centro Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTUyRbHdKPEh15vg5Y-wFRpaU2hllok-bNldFJptgR8kww0eKCGTZoS7vQdrvmletZUoKaXB-WOP6Z/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTUyRbHdKPEh15vg5Y-wFRpaU2hllok-bNldFJptgR8kww0eKCGTZoS7vQdrvmletZUoKaXB-WOP6Z/pubhtml</a>
CRS Leste Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vR0ryexs00fC_2FiYdfNOFajl6r8JolXMPsaj8S9cyYC00ADaHZ2CT2gycG9tOHpl0CL2dU1i1E3XvE/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vR0ryexs00fC_2FiYdfNOFajl6r8JolXMPsaj8S9cyYC00ADaHZ2CT2gycG9tOHpl0CL2dU1i1E3XvE/pubhtml</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTdqTOrldzRjwl-YcpSg74uTNWpPO-k_dso0AVappQ5eu9ATz6WQ4WvK8Xta-f9wVln_5sLz15qFfeD/pubhtmlWuLFBH0N/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTdqTOrldzRjwl-YcpSg74uTNWpPO-k_dso0AVappQ5eu9ATz6WQ4WvK8Xta-f9wVln_5sLz15qFfeD/pubhtmlWuLFBH0N/pubhtml</a>
CRS Norte Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-UH5OQXMAcl0znzLVLGkFz_fqP93N1Yc615bNZs3MFuidiuJchYgg3oSIKOW3k7sABP-WuLFBH0N/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-UH5OQXMAcl0znzLVLGkFz_fqP93N1Yc615bNZs3MFuidiuJchYgg3oSIKOW3k7sABP-WuLFBH0N/pubhtml</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT_12HrWyuj2KHkUhv_Tev27gE53rUICuZ8R3NoZY9VMmxoL-5J3ajB4Mjtnv7B47F27pl25MZQkTFb/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT_12HrWyuj2KHkUhv_Tev27gE53rUICuZ8R3NoZY9VMmxoL-5J3ajB4Mjtnv7B47F27pl25MZQkTFb/pubhtml</a>
CRS Oeste Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQEhJSf8bQKjEOj-5V4aZnVck4rKB5NGk4rocck7PQxTtHD2bLsBszIHdlyyF8ZGITHZ06w85ETOIVu/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQEhJSf8bQKjEOj-5V4aZnVck4rKB5NGk4rocck7PQxTtHD2bLsBszIHdlyyF8ZGITHZ06w85ETOIVu/pubhtml</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSSonm4AjmKE4zR1OeJYjsfLJWIRPd4ZoUaXFQ2t1SznVw3RwOR0J6TKhB7ncCoiH-5pwpNuHDW9SZ/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSSonm4AjmKE4zR1OeJYjsfLJWIRPd4ZoUaXFQ2t1SznVw3RwOR0J6TKhB7ncCoiH-5pwpNuHDW9SZ/pubhtml</a>
CRS Sudeste Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQKo89DtMhJwP7YAAJytQgpsSSYTx73gRbKMLPkf4NG9bkZHD_ sek_UpeCqwZVXMuywynHHsOI4IEr/pubhtmlW1HkzneFxBvP3ffvii8KJr5_sWXINA/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQKo89DtMhJwP7YAAJytQgpsSSYTx73gRbKMLPkf4NG9bkZHD_ sek_UpeCqwZVXMuywynHHsOI4IEr/pubhtmlW1HkzneFxBvP3ffvii8KJr5_sWXINA/pubhtml</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQtelxpNkd3fRCROHXhkgEAITvldDz2h5u6oBLubToguVOHV72qEn4IOBbwCuJXU4ooPBPobiweYzVg/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQtelxpNkd3fRCROHXhkgEAITvldDz2h5u6oBLubToguVOHV72qEn4IOBbwCuJXU4ooPBPobiweYzVg/pubhtml</a>
CRS Sul Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTwaP-URsZp2MmLg9jcedVBWjuPg7Bf0vf1J-kf3xSecTSGu-W1HkzneFxBvP3ffvii8KJr5_sWXINA/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTwaP-URsZp2MmLg9jcedVBWjuPg7Bf0vf1J-kf3xSecTSGu-W1HkzneFxBvP3ffvii8KJr5_sWXINA/pubhtml</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTEacdJC_44aKgF1h7VEejq3m8abCwPDVJZl1gH2-M4LmB8nMLhNMDIiNM_8IOZnljfGYOWp_duY9HJ/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTEacdJC_44aKgF1h7VEejq3m8abCwPDVJZl1gH2-M4LmB8nMLhNMDIiNM_8IOZnljfGYOWp_duY9HJ/pubhtml</a>
Rede Hospitalar Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3rVCfwi3lJpQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjil_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3gpl2/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3rVCfwi3lJpQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGjil_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3gpl2/pubhtml</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-XqV3t3fSjwurUQUvmUWL48kiEzmiAM_RwLnhLY71Myh4GV_6P2QRdK9OAOSHEcAv1ZKF6FV9fi-/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-XqV3t3fSjwurUQUvmUWL48kiEzmiAM_RwLnhLY71Myh4GV_6P2QRdK9OAOSHEcAv1ZKF6FV9fi-/pubhtml</a>
HSPM Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSWJZR8HcYn51M2rLhu5mQd2w62V1hncvQTMZ3OJVvij-MuyYawXNaLfCTW_3Jh0gwyr95HNjMy13uX/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSWJZR8HcYn51M2rLhu5mQd2w62V1hncvQTMZ3OJVvij-MuyYawXNaLfCTW_3Jh0gwyr95HNjMy13uX/pubhtml</a>
SAMU Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRqEYThBS2J9FC4S_Q1xdaeXo3CgHlw5xTkFs3Y-DY5NYJKD5Upk9AGsA2W8Qugw4-2vp4_RccpSsm/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRqEYThBS2J9FC4S_Q1xdaeXo3CgHlw5xTkFs3Y-DY5NYJKD5Upk9AGsA2W8Qugw4-2vp4_RccpSsm/pubhtml</a>