

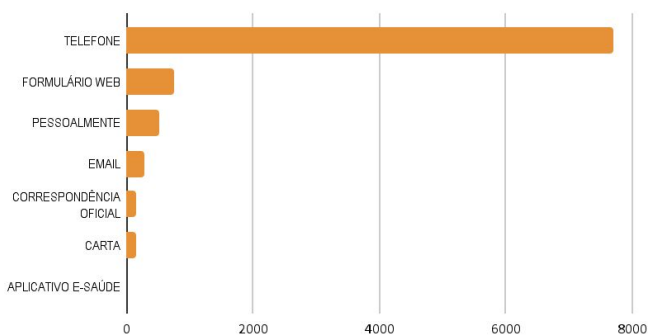
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

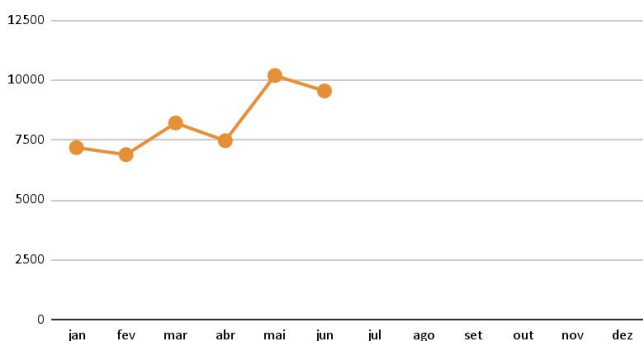
### JUNHO 2023

## DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

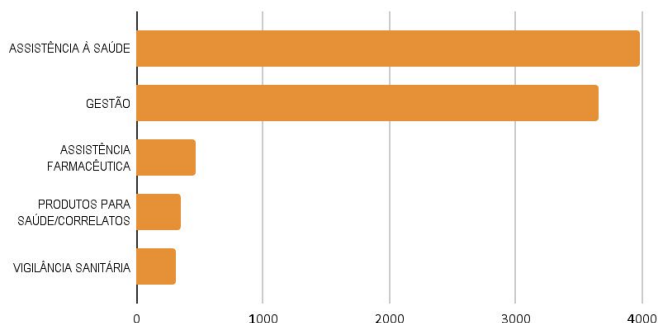
### MEIOS DE ATENDIMENTO



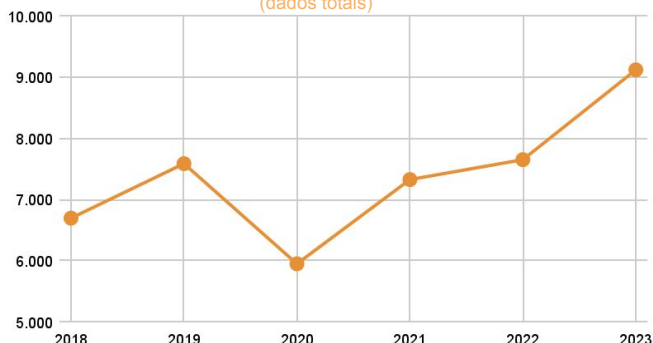
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



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



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média  
são registradas 318  
manifestações por dia, 13 por hora**

**9.580\***

**Manifestações  
recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*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>

**53%  
SOLICITAÇÕES**  
**34%  
RECLAMAÇÕES**  
**9%  
ELOGIOS**  
**3%  
DENÚNCIAS**  
**1%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

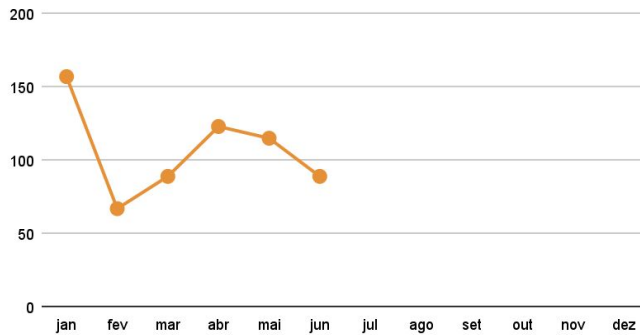
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

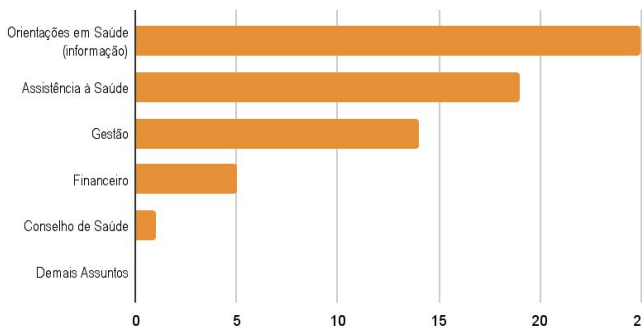
### JUNHO 2023

#### DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

### NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

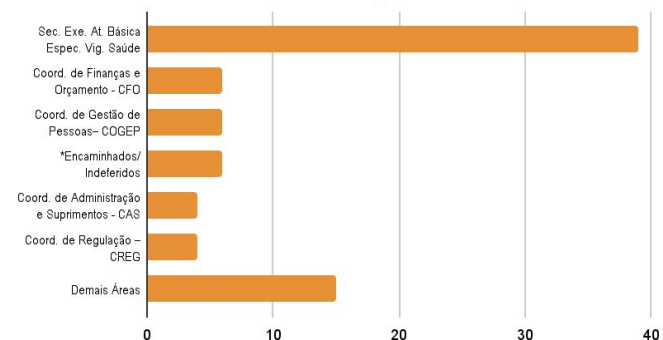


### ASSUNTOS RECORRENTES



**89**  
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 SMS.

**O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 11 dias.**

### Recurso

1° Instância Recursal	8
2° Instância Recursal	1
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).**

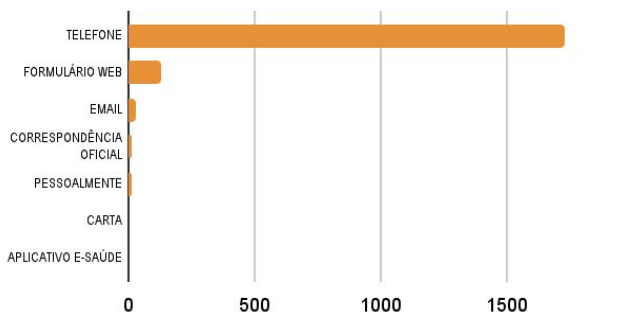
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

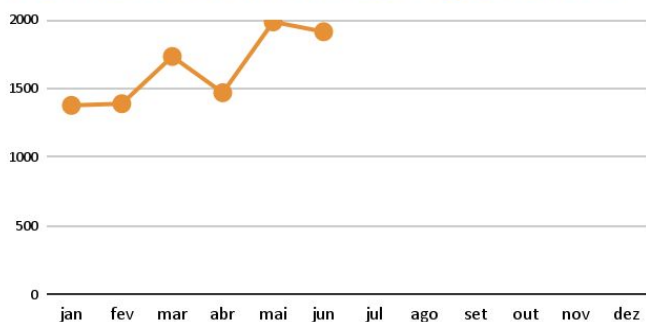
### JUNHO 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

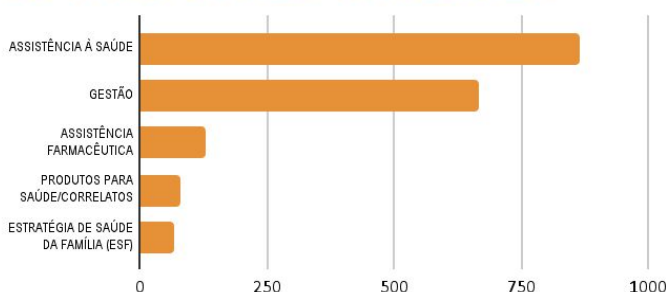
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



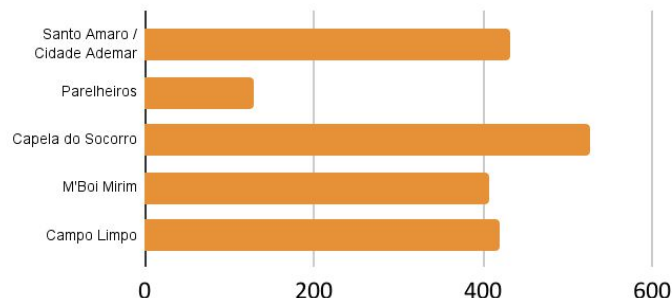
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 64 manifestações por dia, 3 por hora**

**1.915\***

**Manifestações recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento mais utilizado**

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

**58% SOLICITAÇÕES**  
**31% RECLAMAÇÕES**  
**7% ELOGIOS**  
**2% DENÚNCIAS**  
**1% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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

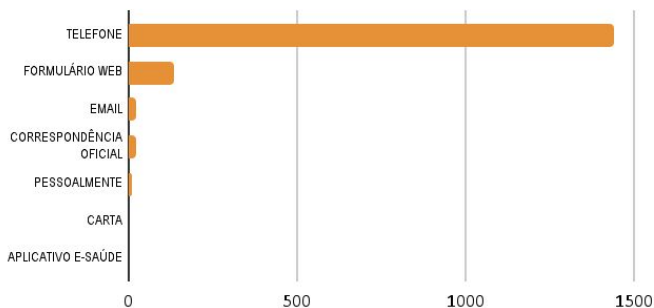
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

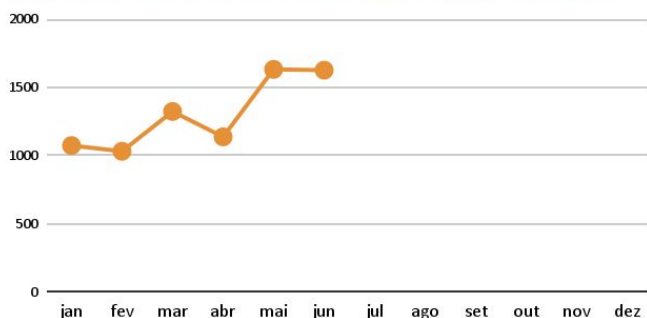
### JUNHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

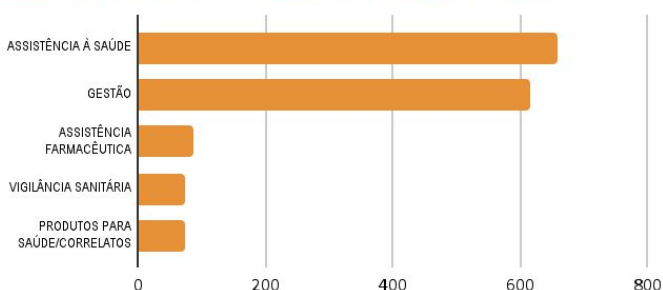
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



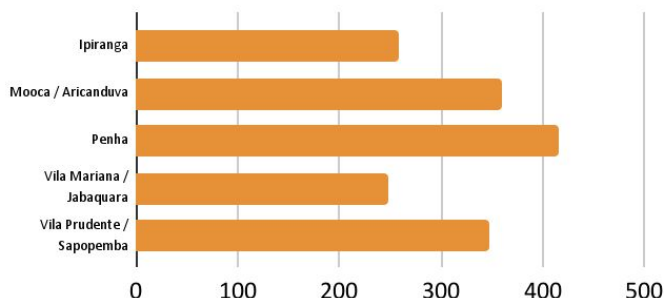
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 5  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional  
Sudeste, em média são  
registradas 54 manifestações  
por dia, 2 por hora**

**1.628\***

**Manifestações  
recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*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**

**35%  
RECLAMAÇÕES**

**8%  
ELOGIOS**

**4%  
DENÚNCIAS**

**0%  
INFORMAÇÃO**

**0%  
SUGESTÕES**



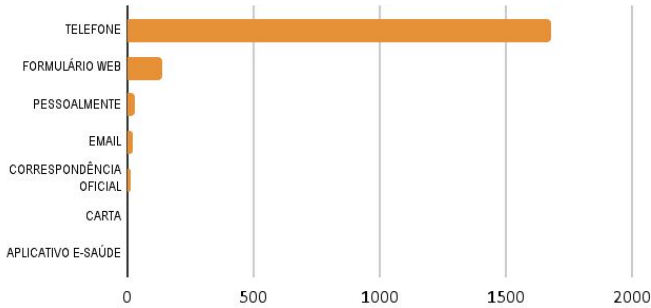
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

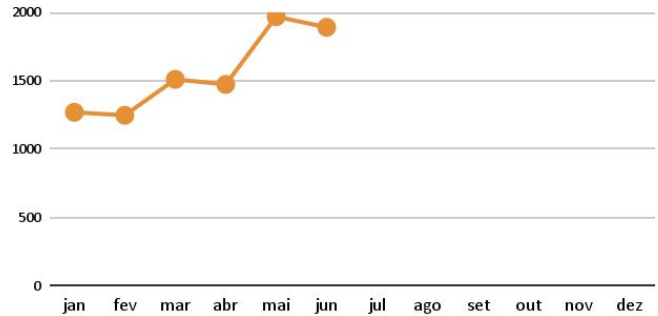
### JUNHO 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

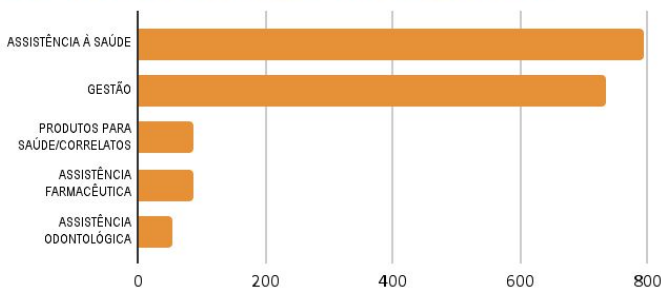
### MEIOS DE ATENDIMENTO



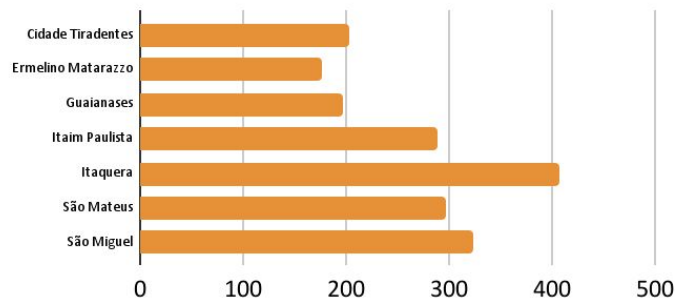
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional  
Leste, em média são  
registradas 63 manifestações  
por dia, 3 por hora**

**1.893\***

**Manifestações  
recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**53%  
SOLICITAÇÕES**  
**31%  
RECLAMAÇÕES**  
**13%  
ELOGIOS**  
**3%  
DENÚNCIAS**  
**0%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

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

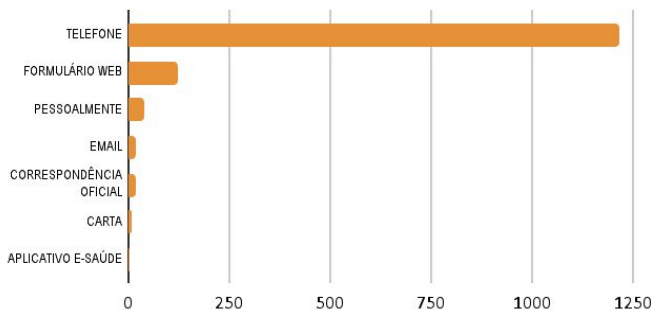
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

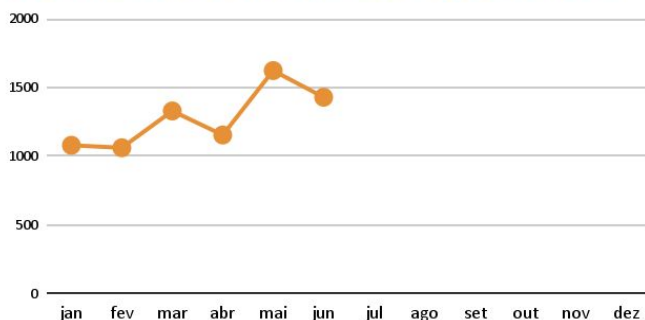
### JUNHO 2023

## COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

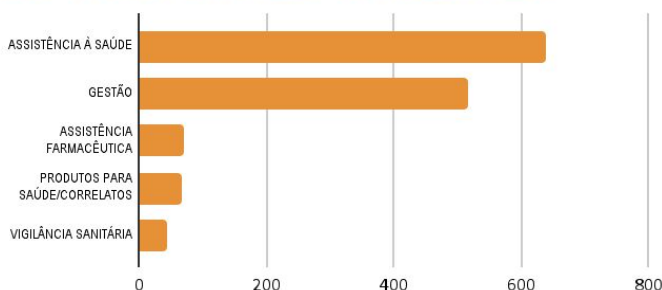
### MEIOS DE ATENDIMENTO



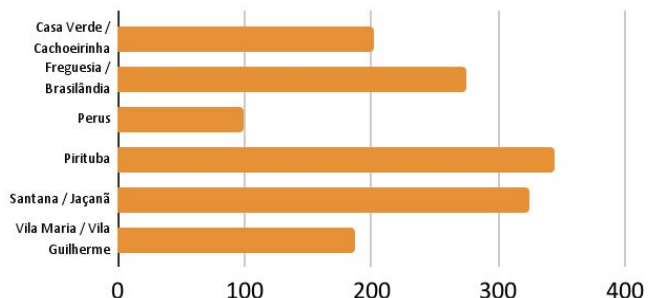
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



**A cada 5  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional  
Norte, em média são  
registradas 48 manifestações  
por dia, 2 por hora**

**1.431\***

**Manifestações  
recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**55%  
SOLICITAÇÕES**  
**33%  
RECLAMAÇÕES**  
**7%  
ELOGIOS**  
**3%  
DENÚNCIAS**  
**1%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

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

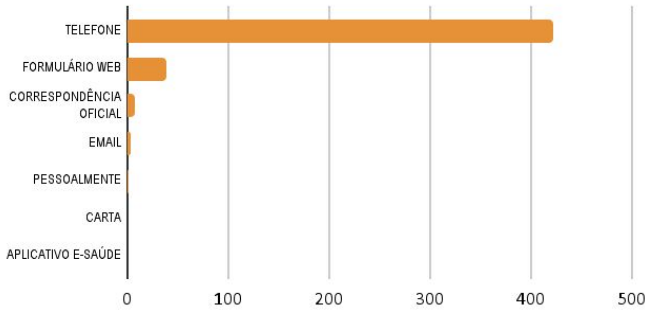
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

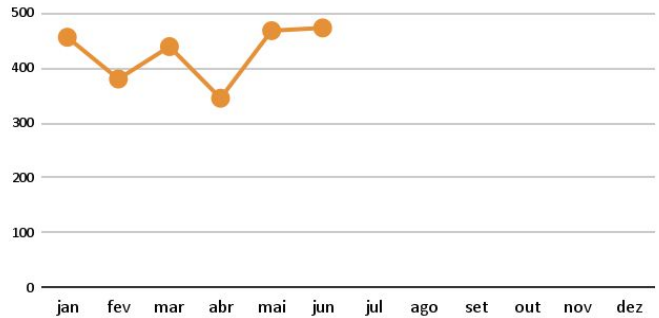
### JUNHO 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

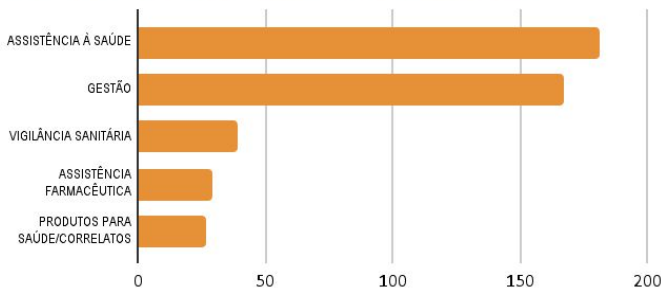
### MEIOS DE ATENDIMENTO



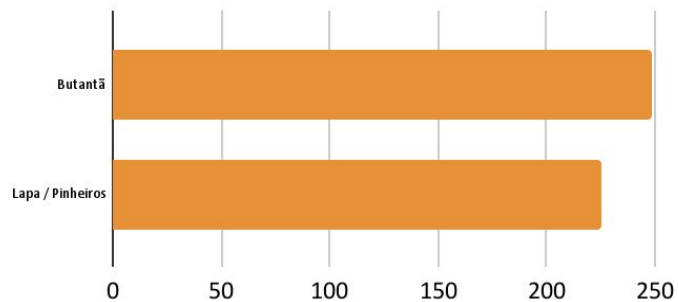
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



**A cada 8  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional  
Oeste, em média são  
registradas 16 manifestações  
por dia, 1 por hora**

**473 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento  
mais utilizado**

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

**52%  
SOLICITAÇÕES**  
**35%  
RECLAMAÇÕES**  
**8%  
DENÚNCIAS**  
**4%  
ELOGIOS**  
**0%  
INFORMAÇÃO**  
**0%  
SUGESTÕES**

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

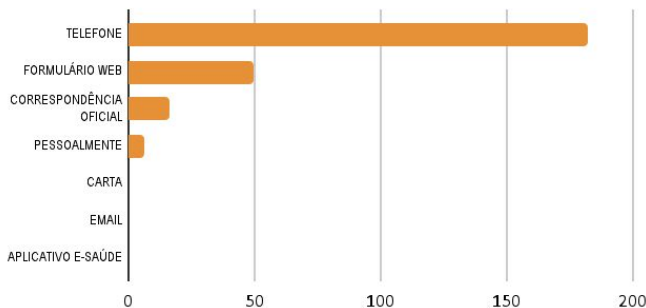
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

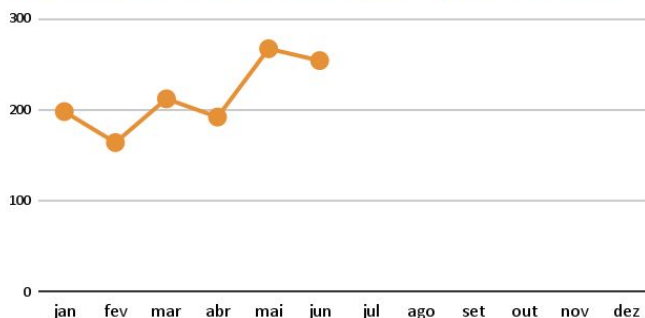
### JUNHO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

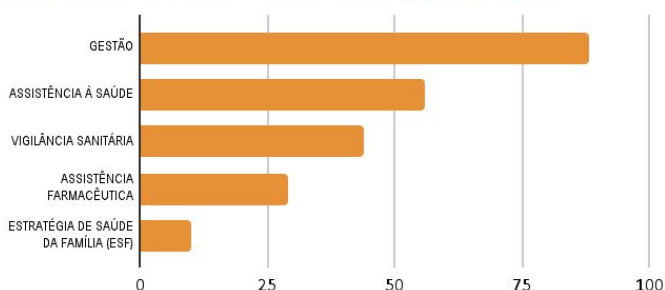
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



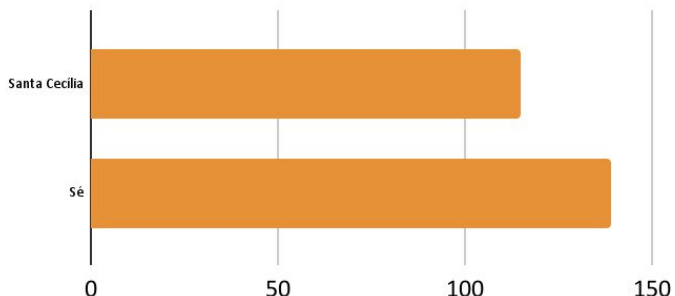
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



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

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

**254 \***

**Manifestações recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

**41% SOLICITAÇÕES**  
**31% RECLAMAÇÕES**  
**16% DENÚNCIAS**  
**10% ELOGIOS**  
**1% INFORMAÇÃO**  
**0% SUGESTÕES**

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



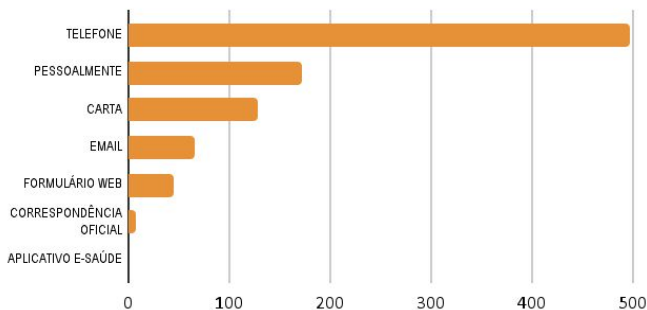
# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

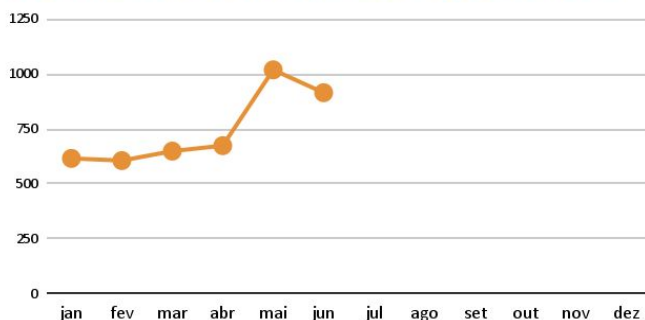
### JUNHO 2023

#### REDE HOSPITALAR

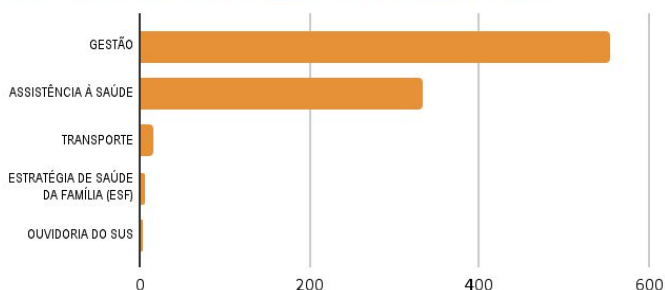
### MEIOS DE ATENDIMENTO



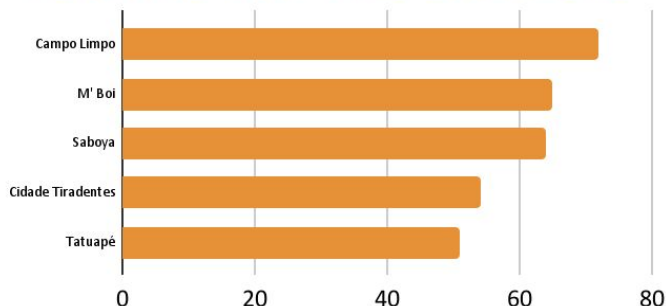
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média  
são registradas 31  
manifestações por dia, 1 por  
hora**

**915 \***

**Manifestações  
recebidas em**

**JUNHO 2023**

(\*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>

**45%  
RECLAMAÇÕES**

**37%  
SOLICITAÇÕES**

**16%  
ELOGIOS**

**2%  
DENÚNCIAS**

**1%  
INFORMAÇÃO**

**0%  
SUGESTÕES**

# Divisão de Ouvidoria

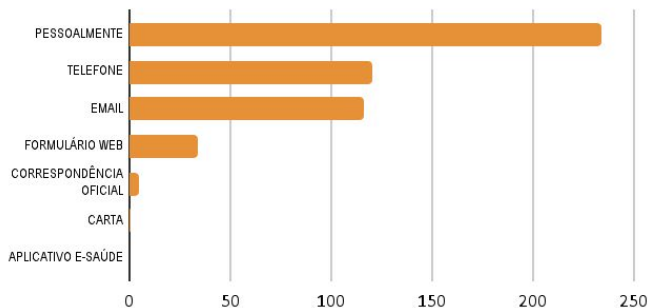
## Boletim Ouvidoria em Dados

### JUNHO 2023

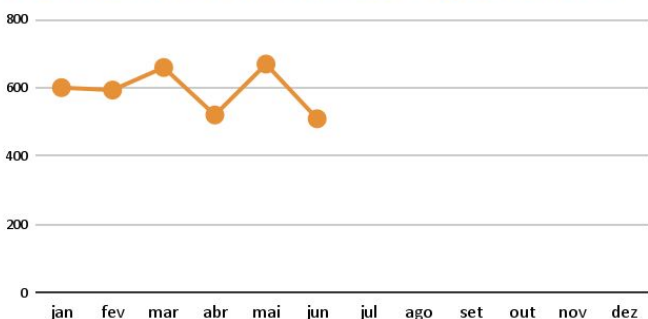
#### HSPM

#### SAMU

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



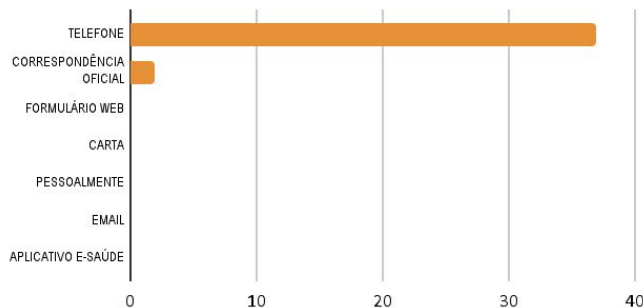
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



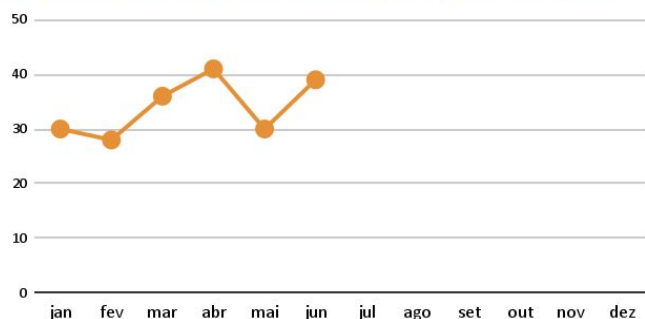
A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 17 manifestações por dia, 1 por hora

#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

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

**510\***

Manifestações recebidas em JUNHO 2023

**HSPM**

**39\***

Manifestações recebidas em JUNHO 2023

**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

60%  
SOLICITAÇÕES  
32%  
RECLAMAÇÕES  
7%  
ELOGIOS  
0%  
INFORMAÇÃO  
0%  
DENÚNCIAS  
0%  
SUGESTÕES

#### SAMU

64%  
RECLAMAÇÕES  
23%  
ELOGIOS  
5%  
SOLICITAÇÕES  
5%  
DENÚNCIAS  
3%  
INFORMAÇÃO  
0%  
SUGESTÕES

#### 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.

01 e 22/06 - Participação de Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria nas Reuniões do Núcleo de Gestão da Qualidade de SMS.

05/06 e 16/06 - Reuniões preparatórias sobre o evento conjunto “Gente que Faz o SUS, a importância dos dados na Manifestação de Elogios na Ouvidoria SUS”, com Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria e Moema Moraes do Valle, Cristiane Paixão, Ana Cecília Freitas e Ederson Donizette dos Santos da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP/SMS.

06/06 - Reunião sobre implementação da **Lei Geral de Proteção de Dados** em pedidos de Informação do e-SIC e manifestação dos usuários na Rede de Ouvidorias SUS. Participaram a Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, Kelvin Peroli dos Reis, José Mauricio Linhares Barreto Neto e Marcus Vinícius Marins da Controladoria Geral do Município, Dr. Antonio Carlos Franco e Marco Antonio da Silva da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN/SMS e a ouvidora da Divisão de Ouvidoria Rosane Fretes Fava e Ana Claudia da Silva do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS.

06/06 - Reunião com Elaine Amaral da OSS Einstein, para elucidação de dúvidas sobre o indicador de Qualidade - Q2 dos Contratos de Gestão, com a participação de Leonardo Vicente Oguchi, do Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria.



07/06 - Reunião com a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Ana Cláudia Silva da Divisão de Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, Fabio Salles da Gestão Participativa e a Coordenadoria Regional de Saúde Leste, sobre alinhamento de fluxos e processos de trabalho do Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC e questionamentos pontuais sobre a Ouvidoria.

07/06 - Apresentação sobre a Política de Atendimento ao Cidadão para o Secretário Municipal de Saúde Dr. Luiz Carlos Zamarco, Roberto Carlos Rossato, chefe de Gabinete, Benedicto Acaccio Borges Neto, Secretário Executivo da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias SERMAP/SMS, Rosane Fretes Fava ouvidora da Divisão de Ouvidoria de SMS e Miriam Carvalho de Moraes Lavado e Fernanda Braz Tobias de Aguiar da Assessoria de Planejamento - ASPLAN



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JUNHO 2023

#### ACONTECE

13/06 - Reunião o Grupo Gestor da Divisão de Ouvidoria - sobre alinhamento de fluxos e processos para trabalho.

21/06 - Reunião sobre Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ, com Ary Barbosa Marques, Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, José Renaldo de Almeida Neto, Ouvidor da Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília e Leila Tufano do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede da Divisão de Ouvidoria.



Ouvidoria SMS e COGEP

22/06 - Visita técnica preparatória para o Evento Gente que faz o SUS, ao Teatro Fernando de Azevedo, na sede da Secretaria do Estado da Educação, na Praça da República. Participaram da visita: Maria Lucia Bom Angelo e Adriana Peres do Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria, Ana Cecília Freitas e Ederson Donizette dos Santos da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP/SMS.

22/06 - Elaboração e validação de orientação técnica sobre fluxos e processos de trabalho do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, com participação de Rosane Fretes Fava, Rui Miguel Macedo e Ana Claudia da Silva.

26/06 - Servidores da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo prestigiaram o lançamento do Guia **“Como fazer oficinas de Linguagem Simples?”**, no auditório do Museu da Língua Portuguesa. Trata-se de uma estratégia para enfrentar os desafios da gestão municipal na entrega de serviços e na comunicação com a população, criada pelo Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura (011.lab) - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT. Este Guia traz um passo a passo para a construção de oficinas sobre o tema, presenciais e virtuais.



28/06 - Reunião com Grupo Gestor da Divisão de Ouvidoria para avaliação dos resultados do primeiro trimestre da Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ com os Ouvidores das Coordenadorias Regionais de Saúde.



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JUNHO 2023

#### ACONTECE

##### Gente que faz o SUS

Dia 28 de junho de 2023, os profissionais da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP/SMS e da Divisão de Ouvidoria do SUS, representando todas as regiões, estiveram no Teatro Fernando de Azevedo, na sede da Secretaria Estadual de Educação para apresentação do **Programa “Gente que Faz o SUS”** e discutir o processo de coleta de dados recebidos pelos canais oficiais da Ouvidoria do SUS, ressaltando a importância dos registros precisos nas manifestações de elogio.

A COGEP iniciou o evento com a exposição sobre o programa, iniciado em outubro de 2022, destacando o objetivo de valorizar os profissionais da Saúde por meio da “Ouvidoria Positiva”.

A Divisão de Ouvidoria SUS detalhou o processo de coleta de dados e, na sequência, destacou a importância dos dados nas manifestação de elogios para o Programa Gente que faz o SUS.

A reunião trouxe maior alinhamento entre os envolvidos para a concretização desta iniciativa, em todas as fases do programa, desde a coleta de dados até a entrega de certificados aos profissionais e equipes, onde a atuação dos setores de Recursos Humanos das unidades terá importante papel.



Rosane Fretes Fava, Leila Tufano, Ana Cecília Freitas e Moema do Vale respondem perguntas da plateia



Participantes do evento



Maria Lucia Bom Angelo  
Mestre de Cerimônias



Equipe Divisão de Ouvidoria SMS



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JUNHO 2023

#### ACONTECE

### 30/6 - Apresentação do Relatório Anual de Gestão 2022 e Relatório de Avaliação Externa da Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil para equipe da Ouvidoria



A equipe da Divisão de Ouvidoria reuniu-se para reflexão sobre os dados publicados no **Relatório Anual da Divisão de Ouvidoria 2022**. Apresentado por Maria Lucia Bom Angelo, coordenadora do Núcleo de Gestão de Conhecimento da Divisão de Ouvidoria, o Relatório mostra os resultados das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias SUS e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde. O Relatório 2022 está em **novo formato**, mais conciso que o anteriores e com novo layout, com acesso a dados mais particularizados por meio de **links** nos quadros **Saiba Mais**.

Para conhecer o material, acesse:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/2022\\_RELATORIO\\_ANUAL\\_DIVISAO\\_OUVIDORIA\\_SMS\(1\).pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/2022_RELATORIO_ANUAL_DIVISAO_OUVIDORIA_SMS(1).pdf)



Na mesma reunião, foi apresentado para a equipe o **Relatório de Avaliação Externa do Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil**, coordenado pela FIOCRUZ. A visão da equipe foi que os avaliadores externos tiveram boa percepção do modo de gestão da Rede de Ouvidorias e dos processos de trabalho. Os resultados foram bastante favoráveis e as poucas recomendações para melhoria foram acatadas e já estão sendo adotadas. O próximo passo é o referendo do Comitê Acreditador para homologação da Acreditação.





### OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

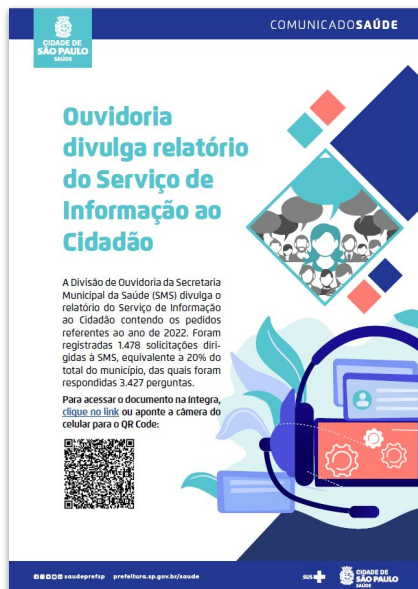
A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. Em junho, houve três Comunicados Saúde alusivos ao trabalho, um divulgando a entrega de certificados do Programa Gente que faz o SUSo **Boletim Ouvidoria em Dados** de Maio e o outro destacando a publicação do Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão de 2022. O Serviço e-SIC de SMS faz parte da estrutura da Divisão de Ouvidoria.



20/06 - Comunicado Saúde divulga Entrega de Certificados Gente que faz o SUS



21/06 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados de Maio/2023



29/06 - Comunicado Saúde divulga Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC de 2022.

#### “FALA, OUVIDORI!”

Com o intuito de valorizar os ouvidores da Rede de Ouvidorias, dar visibilidade, mostrar sua relevância no território e trazer um pouco da vivência da Ouvidoria, o Boletim Ouvidoria em Dados apresentará a partir desta edição, a seção “Fala, Ouvidor”. Um profissional Ouvidor será entrevistado para contar a sua prática, apresentar sua experiência e rotinas de trabalho.

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE- OUVIDORA SELMA GOULART DE ALMEIDA



Selma Goulart de Almeida, Ouvidora da CRS Oeste



Foto Memorial da América Latina- Barra Funda

O Boletim Ouvidoria em Dados conversou neste mês com a ouvidora Selma Goulart de Almeida Banzato, Ouvidora da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste. Nascida na cidade de São Paulo e moradora do bairro do Butantã, Selma é formada em Serviço Social, Pós graduada em Educação em Saúde Pública e Saúde Pública. Atua no serviço público há 36 anos.

Em sua experiência pública, Selma exerceu Serviço Social na Prefeitura e atualmente seu cargo é de Educadora de Saúde Pública, sendo Ouvidora da Coordenadoria Oeste há 6 anos.

Espiritualista e vegetariana, gosta de estudar, caminhar e fazer hidroginástica. Como lazer, gosta de ir aos finais de semana para sua casa no interior de São Paulo, onde se conecta à natureza.

Com vistas ao atendimento integral às manifestações da população, Selma desenvolve ações junto às ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde e gerentes das unidades, no sentido de promover melhoria contínua no atendimento às demandas dos municípios do território.

Segundo Selma, trabalhar na Ouvidoria da Saúde “é um compromisso com as necessidades da população de forma direta, temos um olhar humanizado, respeitoso, empático, que nos torna mais humanos”.

#### CARACTERIZAÇÃO DA REGIÃO OESTE

A população em que compreende a Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, segundo estimativa SEADE para 2023, é de 1.082.874 pessoas, o que corresponde 9% do município. Destaca-se que a população idosa vem crescendo, com 22% de idosos, enquanto crianças e adolescentes representam 11% em cada grupo, igualando menores de 20 anos e maiores de 60 anos. Na Coordenadoria há duas Supervisões Técnicas de Saúde - STS, Butantã e Lapa-Pinheiros.

A região Oeste apresentou, no Censo de 2010, taxas de menor vulnerabilidade social no município. Entretanto, devido à heterogeneidade demográfica e socioeconômica do território, existem áreas de maior vulnerabilidade, em especial nos Distritos Administrativos Jaguará e Jaguaré (STS Lapa Pinheiros) e Raposo Tavares, Rio Pequeno e Vila Sônia (STS Butantã).

A CRS Oeste/STS Butantã conta ainda com população indígena, de origem Pankararu, na área da UBS Real Parque, coberta por uma equipe de saúde indígena que tem cadastradas 169 famílias com 671 moradores (segundo ESUS, consulta em 18/01/2021).



# Divisão de Ouvidoria

## Boletim Ouvidoria em Dados

### DESTAQUES JUNHO 2023

#### **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.

#### **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>

