

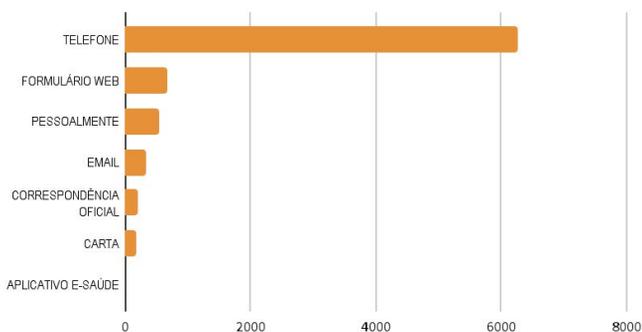
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

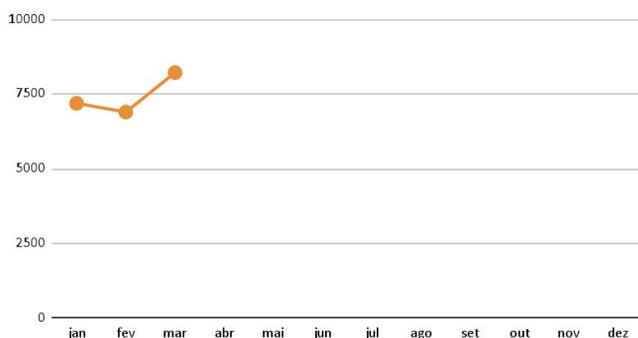
MARÇO 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

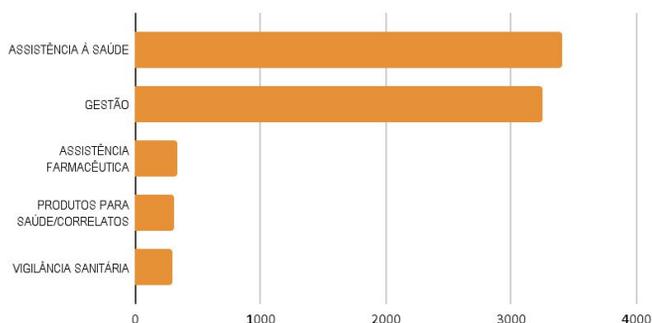
MEIOS DE ATENDIMENTO



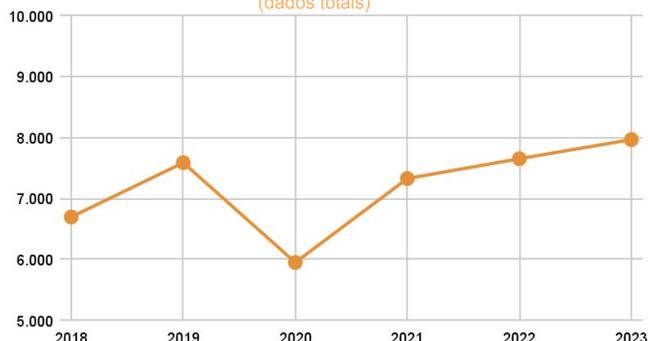
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 265
manifestações por dia, 11 por hora**

8.698*

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 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>

**51%
SOLICITAÇÕES**
**36%
RECLAMAÇÕES**
**8%
ELOGIOS**
**4%
DENÚNCIAS**
**0%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

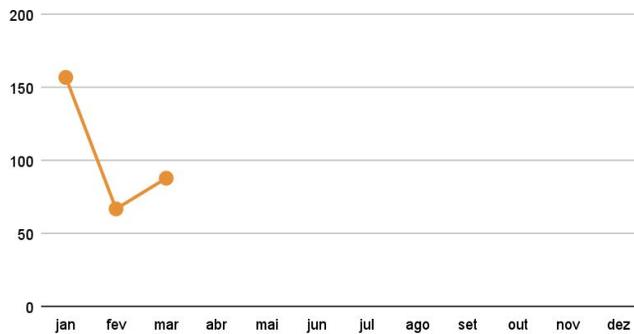
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

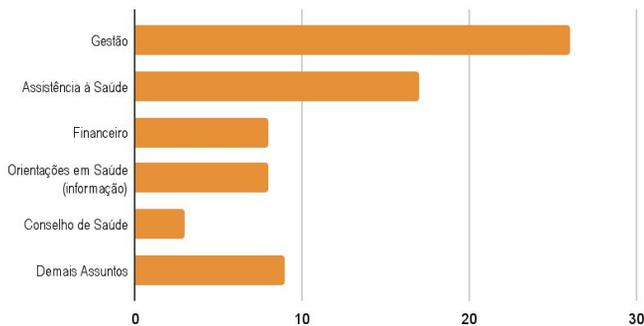
MARÇO 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

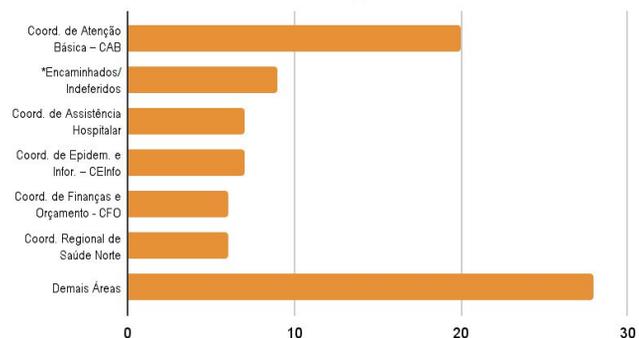


ASSUNTOS RECORRENTES



88
Pedidos de
Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



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

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 8 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	13
2° Instância Recursal	8
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).**

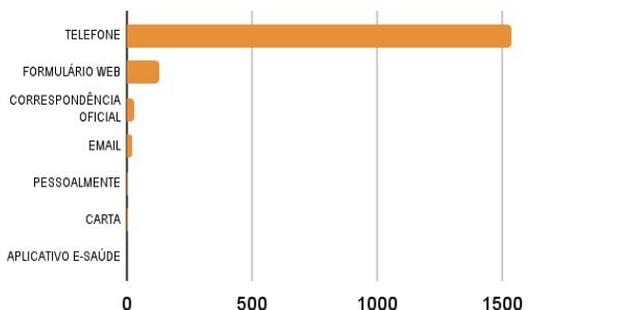
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

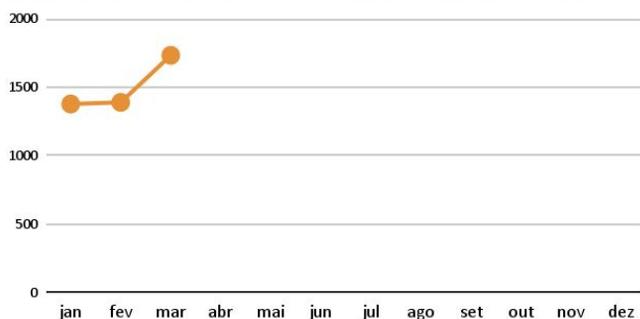
MARÇO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

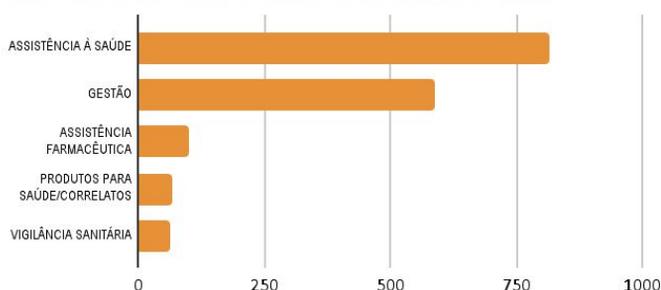
MEIOS DE ATENDIMENTO



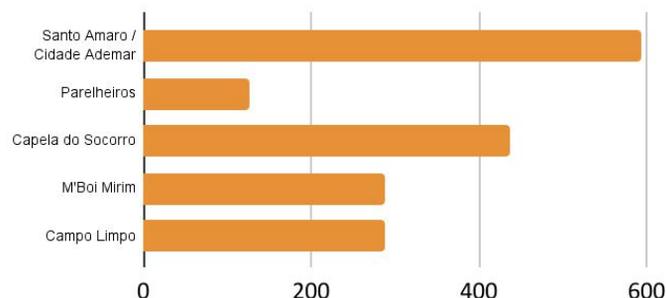
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 6
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Sul,
em média são registradas 56
manifestações por dia, 2 por
hora**

1.735*

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 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>

**59%
SOLICITAÇÕES**
**32%
RECLAMAÇÕES**
**5%
ELOGIOS**
**4%
DENÚNCIAS**
**0%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

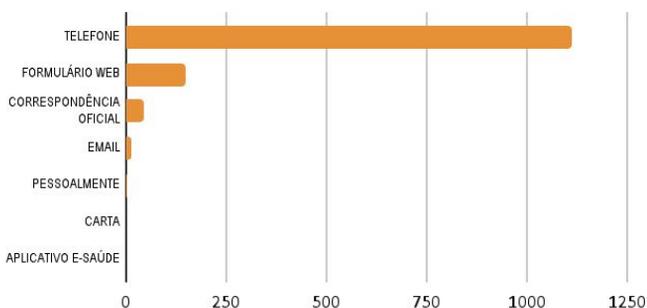
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

MARÇO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

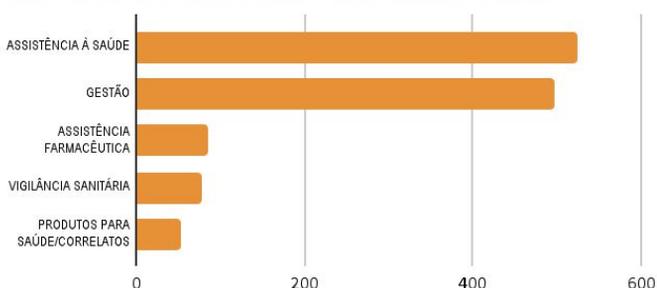
MEIOS DE ATENDIMENTO



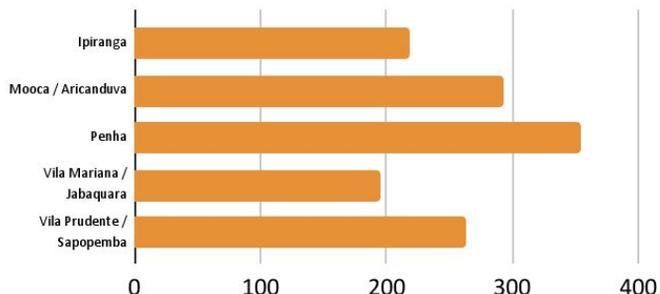
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 43 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.325*

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 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>

**53%
SOLICITAÇÕES**
**34%
RECLAMAÇÕES**
**7%
ELOGIOS**
**5%
DENÚNCIAS**
0%

INFORMAÇÃO

0%

SUGESTÕES

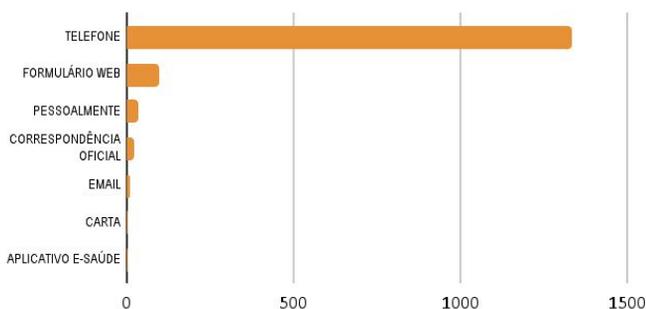
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

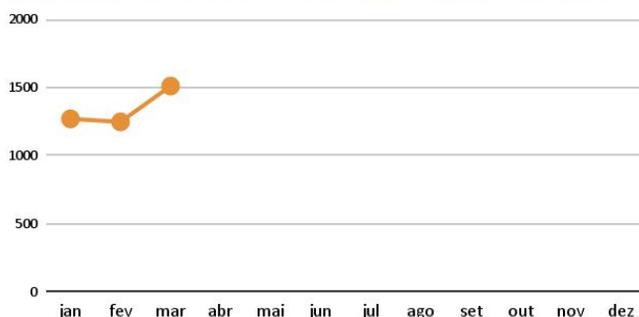
MARÇO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

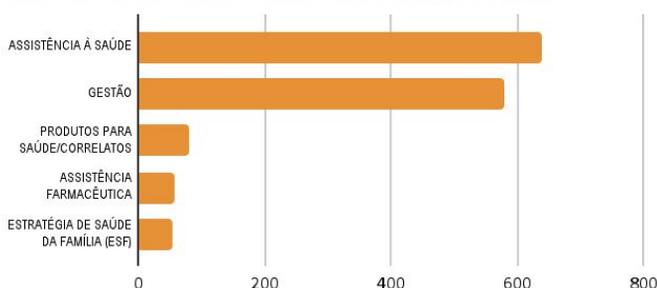
MEIOS DE ATENDIMENTO



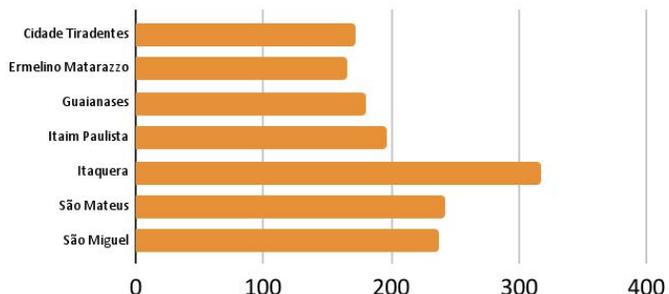
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Leste, em média são
registradas 49 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.512*

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**53%
SOLICITAÇÕES**
**32%
RECLAMAÇÕES**
**11%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**0%
SUGESTÕES**
**0%
INFORMAÇÃO**

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

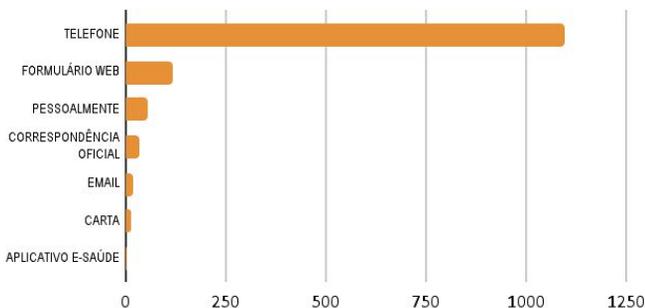
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

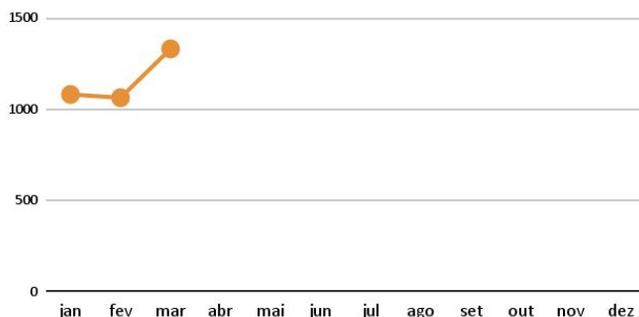
MARÇO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

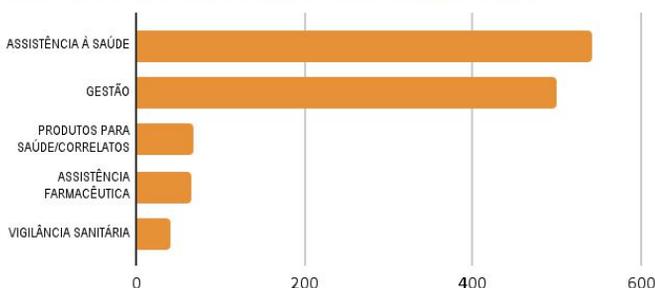
MEIOS DE ATENDIMENTO



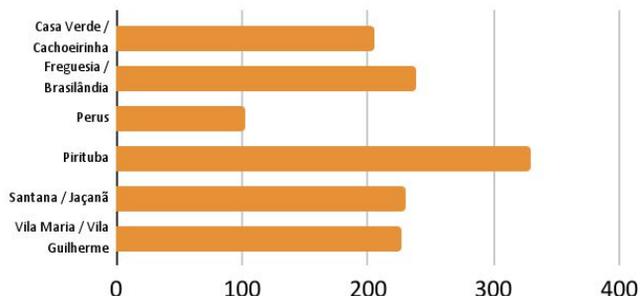
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Norte, em média são
registradas 43 manifestações
por dia, 2 por hora**

1.331*

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**53%
SOLICITAÇÕES**
**36%
RECLAMAÇÕES**
**7%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

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

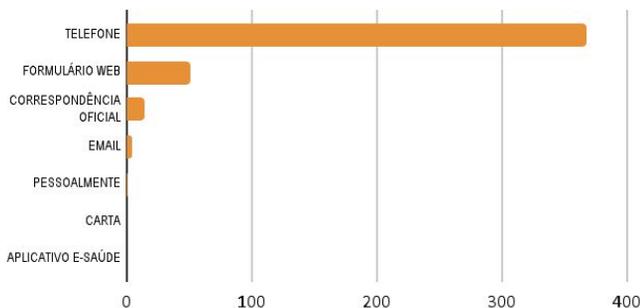
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

MARÇO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

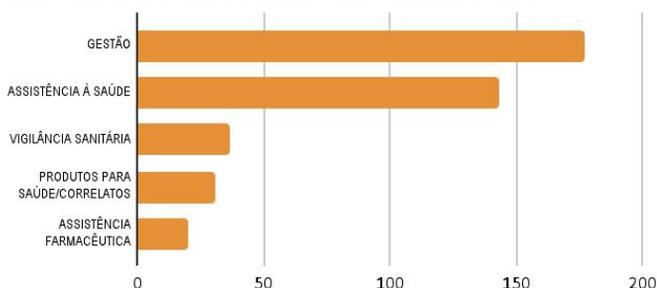
MEIOS DE ATENDIMENTO



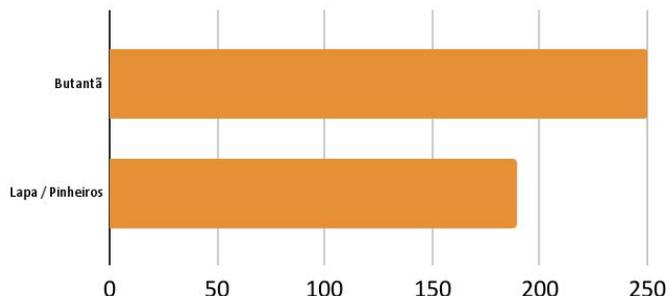
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 10
reclamações, 1
elogio é feito**

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

439 *

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 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>

**47%
SOLICITAÇÕES**

**40%
RECLAMAÇÕES**

**9%
DENÚNCIAS**

**4%
ELOGIOS**

**0%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

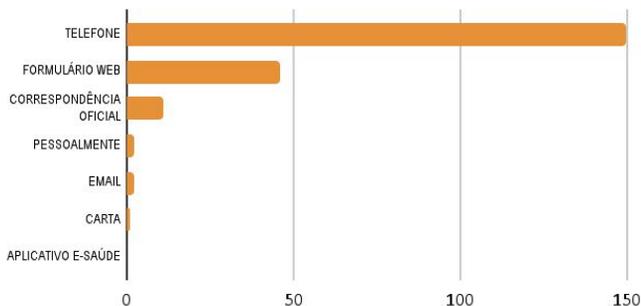
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

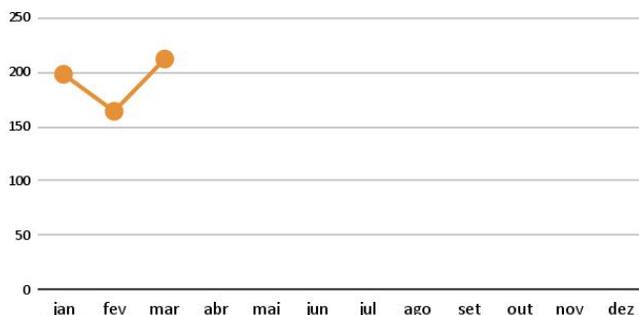
MARÇO 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

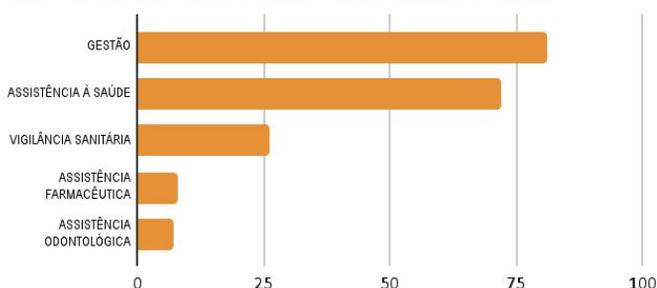
MEIOS DE ATENDIMENTO



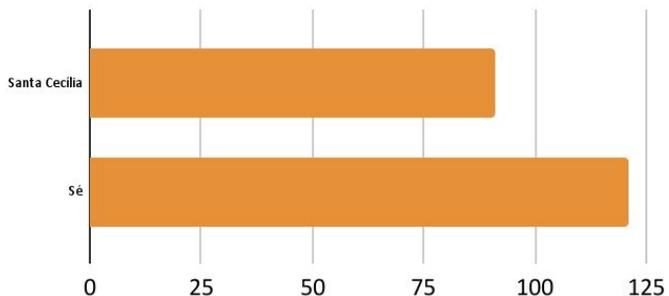
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Centro, em média são
registradas 7 manifestações
por dia, 0 por hora**

212 *

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**41%
SOLICITAÇÕES**

**36%
RECLAMAÇÕES**

**12%
DENÚNCIAS**

**11%
ELOGIOS**

**0%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

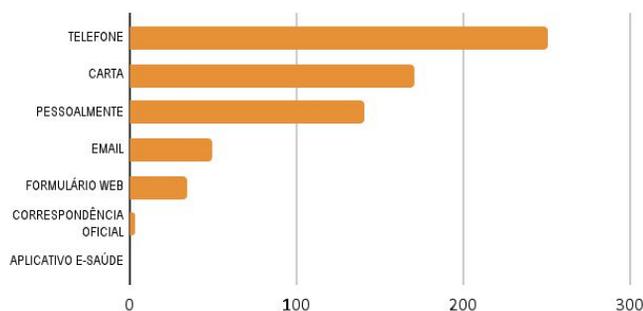
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

MARÇO 2023

REDE HOSPITALAR

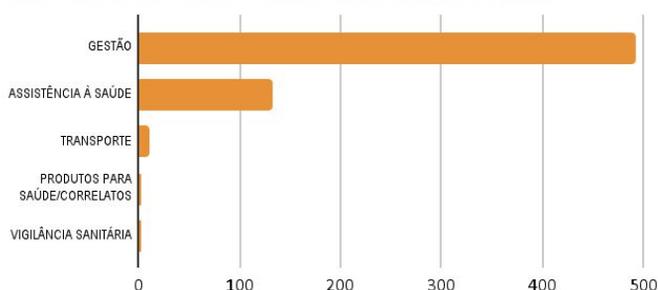
MEIOS DE ATENDIMENTO



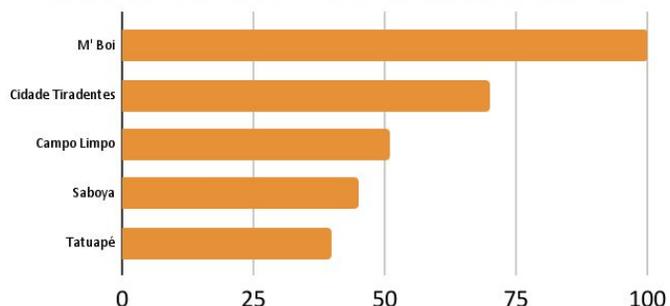
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 21
manifestações por dia, 1 por
hora**

649 *

**Manifestações
recebidas em**

MARÇO 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**60%
RECLAMAÇÕES**
**21%
SOLICITAÇÕES**
**17%
ELOGIOS**
**2%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

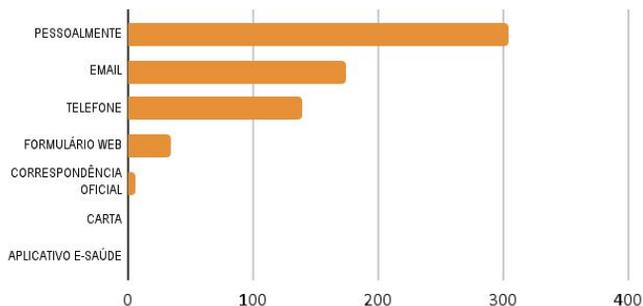
Boletim Ouvidoria em Dados

MARÇO 2023

HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



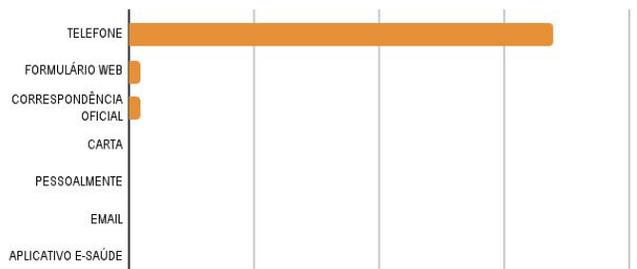
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



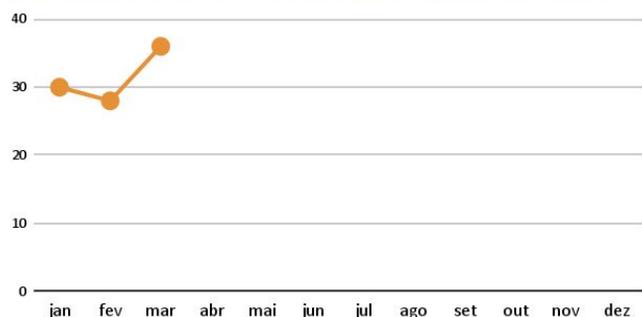
A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 21 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 31 reclamações, 1 elogio é feito

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

660*

Manifestações recebidas em MARÇO 2023

HSPM

36*

Manifestações recebidas em MARÇO 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

59% SOLICITAÇÕES
36% RECLAMAÇÕES
5% ELOGIOS
0% SUGESTÕES

DENÚNCIAS

0%
INFORMAÇÃO

SAMU

86% RECLAMAÇÕES
8% DENÚNCIAS
3% SOLICITAÇÕES
3% ELOGIOS
0% 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.

02/03 - Visita técnica no Hospital Municipal Integrado AE Santo Amaro, para tratativas sobre implantação de ouvidoria local, com participação de João Aguiar e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria.

03/03 - Reunião online com GT de Ouvidoria, sobre o tratamento das demandas tipificadas como elogio, prazos de respostas que impactam nos contratos de Gestão, indicador Q2 e fluxo regulatório.

06, 07, 13, 14, 22, 23, 28 e 30/03 - Participação de Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, no “Curso de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente”, que objetiva capacitar os Núcleos Central e Regionais de Qualidade de SMS para acompanhamento do processo de acreditação das Unidades Básicas de Saúde pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, conduzido pela UCP - Programa Avançada Saúde.

08/03 e 29/03 - Reuniões online coordenadas por Thiago Mattos Mendes da Coordenadoria de Atenção Básica, com participação da Ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, para apresentação do Roteiro do Curso que está sendo formatado para profissionais ingressantes na Atenção Básica, no qual haverá participação da Divisão de Ouvidoria com aula gravada sobre os processos principais da área. Para complementar o aprendizado dessa modalidade de ensino, houve participação na Oficina de Gravação, na Escola Municipal da Saúde, dia 31/03.

09/03 - Reunião com Carla Brito para alinhamento de fluxos sobre Regulação.

22/03 - Reunião sobre o Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, com explanação de Rosane Jacy Fretes Fava e Ana Cláudia da Silva, para gestores da SMS: chefe de Gabinete Dr. Roberto Rossato, Secretário Executivo de SERMAP, Dr. Benedicto Accacio e Coordenador de COCIN, Dr. Antonio Carlos Franco.

27/03 - Reunião com GT Ouvidoria, com participação dos Ouvidores das 6 Coordenadorias Regionais de Saúde, tendo como pauta a reflexão sobre os processos de trabalho da Rede de Ouvidorias do SUS.



29/03 - Participação de João Aguiar da Divisão de Ouvidoria na Reunião do Comitê de Humanização da Secretaria Municipal da Saúde, com apresentação do Hospital Guarapiranga, UPA Jaçanã e PSM Bandeirante “Caetano Virgílio Neto”.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MARÇO 2023

DIVISÃO DE OUVIDORIA NO COSEMS 2023

Entre 15 e 17/03 três membros da Divisão de Ouvidoria, 2 membros da Divisão de Auditoria e o Coordenador de Controle Interno, participaram como congressistas no 36º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo - COSEMS/SP, na cidade de São Pedro - SP: Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Ana Cláudia da Silva, Licia Lopes Figueiredo, Cassia Carlin Malteze e Antonio Carlos Franco.

O Congresso teve como tema “35 anos do SUS: caminhos para equidade, universalidade e integralidade na conjuntura atual”. Contou também com a 19ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, onde a Divisão de Ouvidoria apresentou 5 e-pôsteres:



Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS: Certificação Rede de Ouvidorias na Cidade de São Paulo

Inovação no Processo do Serviço de Informação ao Cidadão: e-SIC na SMS-SP

MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde: Capacitação para a Rede de Ouvidorias SMS - PMSP

Boletim Ouvidoria em Dados: Agilidade e Transparência nas Informações da Rede de Ouvidorias SUS - SP

Planilha de Avaliação da Qualidade: Gestão do Trabalho na Rede de Ouvidorias SUS do Município de SP

A programação foi intensa, com fóruns com representantes do Ministério da Saúde, Secretarias da Saúde Municipais e Estaduais, acadêmicos, instituições de ensino, pesquisadores e principais autoridades da Saúde Pública nacional, que possibilitaram debates, reflexões, trocas de experiências, diálogos e comunicação entre os 645 municípios paulistas. A oportunidade de participar desse evento proporcionou experiência valiosa para os participantes da Ouvidoria, que além de temas mais macro, procuraram assistir temas ligados ao cotidiano do fazer da Ouvidoria, no eixo da participação social, como “O papel da Participação da Comunidade na Conjuntura atual do SUS” e “Dialogando com a mostra: Participação Social”, entre outros.



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MARÇO 2023

• OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO SMS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. O **Boletim Ouvidoria em Dados**, que traz um resumo dos dados sobre as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, estratificados por CRS, STS, HSPM, Rede Hospitalar e SAMU é publicado na página eletrônica da Ouvidoria no site da SMS, é enviado por e-mail para os principais gestores da pasta.

Em março, houve duas publicações, uma destacando o Dia Nacional do Ouvidor, comemorado dia 16 de Março e outra sobre Boletim Ouvidoria em Dados de Janeiro, com os principais dados e acontecimentos do período.

CALENDÁRIO SAÚDE
16 de março

Dia Nacional do OUVIDOR

A data criada a partir de lei nacional de 2012 faz referência à fundação da Associação Brasileira de Ouvidores, em 1995.

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) conta com mais de 1.400 colaboradores que atuam na Rede de Ouvidorias SUS, envolvidos no registro, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, resultando em relatórios gerenciais com base nos dados das demandas.

- TELEFONE**
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.
- INTERNET**
Formulário web, que pode ser acessado no link abaixo ou QR Code ao lado:
<http://www.sp.gov.br/ouvidor/CadastreDemandasPortal.do>
- PRESENCIAL**
 - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) Horário: das 10h às 16h
 - Ouvidorias dos Hospitais Municipais Horário: das 8h às 16h

Para acompanhar o boletim Ouvidoria em Dados, aproxime o celular do QR Code ao lado:

03 3333 saudeprefsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

16/03/2023 - Comunicado Saúde sobre Dia Nacional do Ouvidor

COMUNICADO SAÚDE

OUVIDORIA EM DADOS: Veja os indicadores de demandas e atendimentos de janeiro

O boletim Ouvidoria em Dados divulgou os primeiros resultados de 2023, referentes ao mês de janeiro. O documento está disponível para consulta no site da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), e contempla os principais dados mensais da rede de ouvidoria da cidade de São Paulo, organizados por Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STS), rede hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Esses indicadores se referem ao serviço prestado aos cidadãos, além de auxiliarem na tomada de decisão e embasarem projetos ou programas no município. No mês de Janeiro, foram registrados 7.828 atendimentos.

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

03 3333 saudeprefsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

03/2023 - Comunicado Saúde divulga Boletim Ouvidoria em Dados

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MARÇO 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>

