

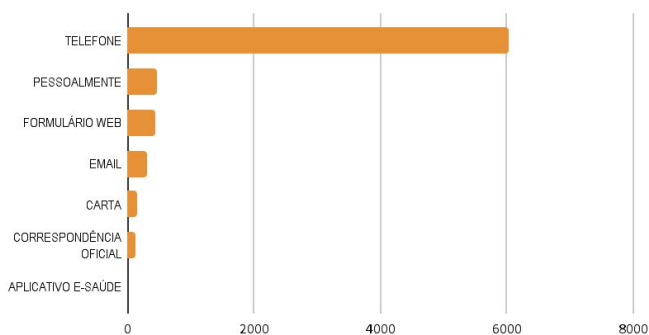
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

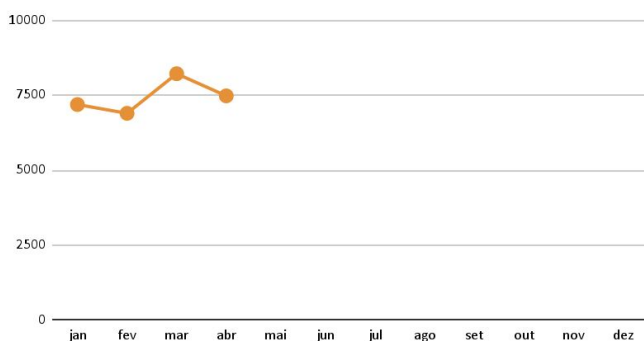
ABRIL 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

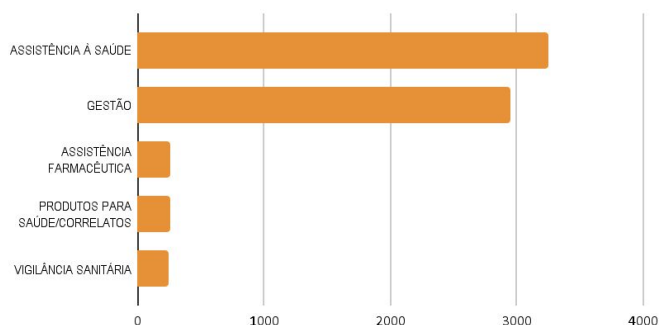
MEIOS DE ATENDIMENTO



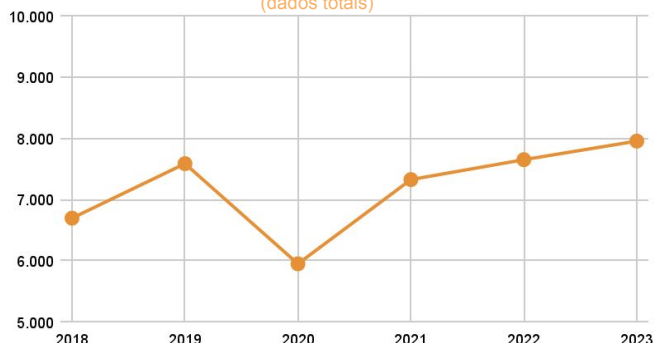
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 249
manifestações por dia, 10 por hora**

7.929*

**Manifestações
recebidas em**

ABRIL 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>

**52%
SOLICITAÇÕES**
**36%
RECLAMAÇÕES**
**8%
ELOGIOS**
**3%
DENÚNCIAS**
**1%
INFORMAÇÃO**
**0%
SUGESTÕES**

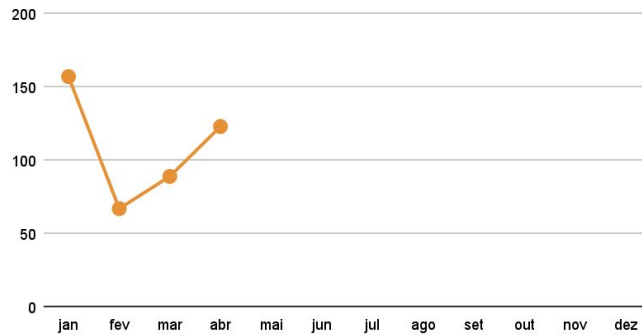
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

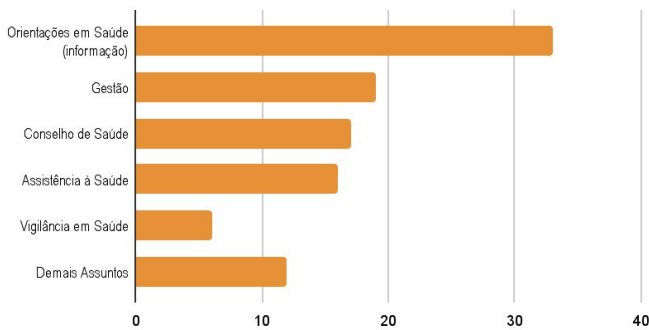
ABRIL 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



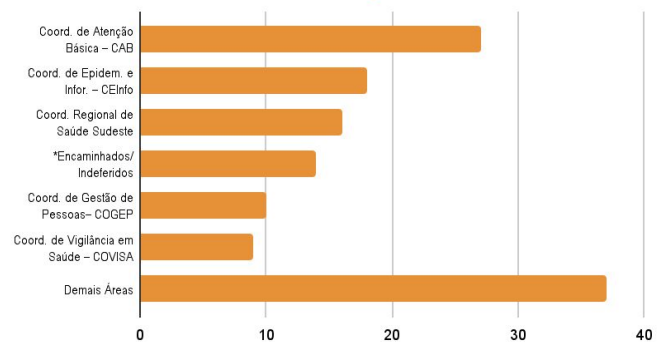
ASSUNTOS RECORRENTES



123

Pedidos de Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



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

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 10 dias.

Recurso

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

E-SIC

MEIOS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÕES:

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

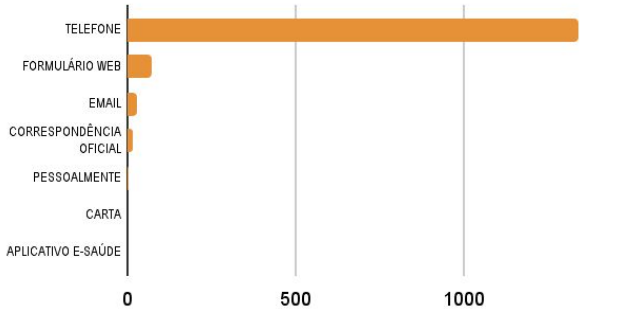
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

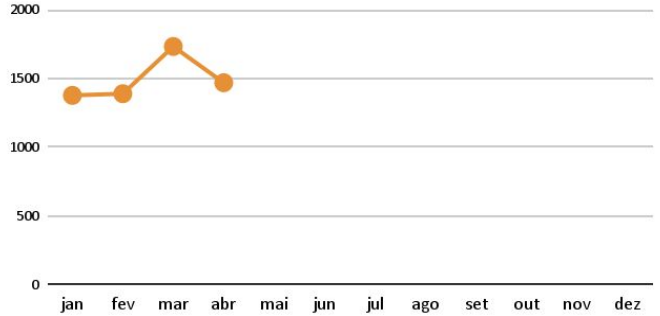
ABRIL 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

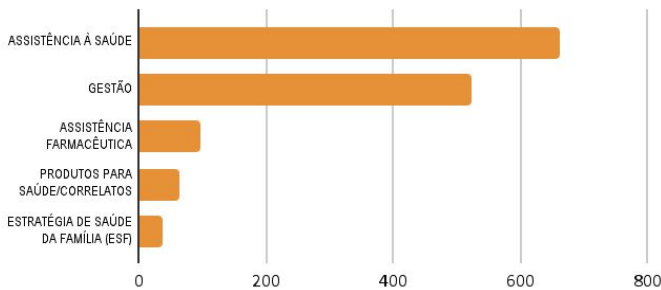
MEIOS DE ATENDIMENTO



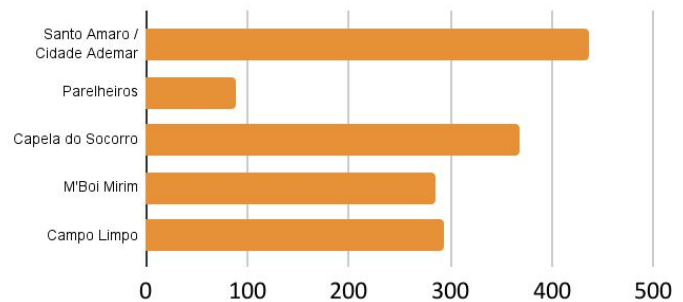
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.471*

Manifestações recebidas em

ABRIL 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
6% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

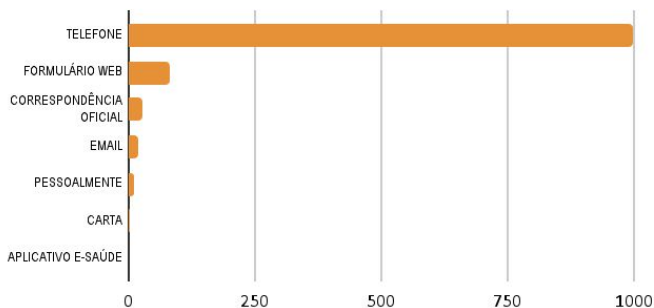
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

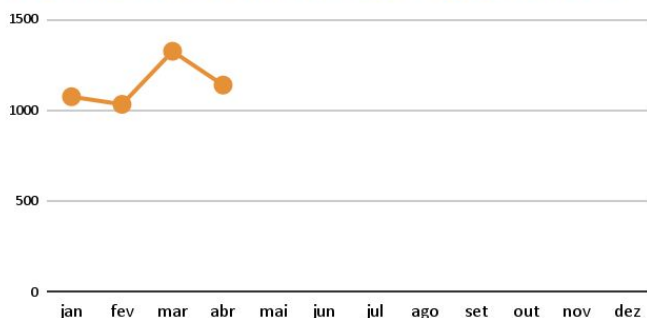
ABRIL 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

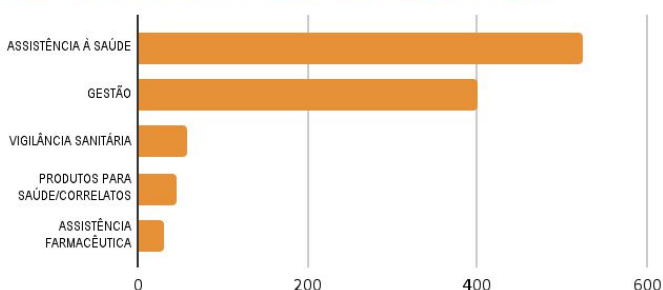
MEIOS DE ATENDIMENTO



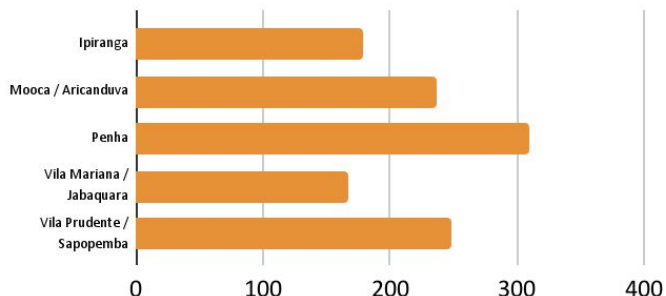
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

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

1.139*

**Manifestações
recebidas em**

ABRIL 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>

**54%
SOLICITAÇÕES**

**35%
RECLAMAÇÕES**

**6%
ELOGIOS**

**5%
DENÚNCIAS**

**1%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

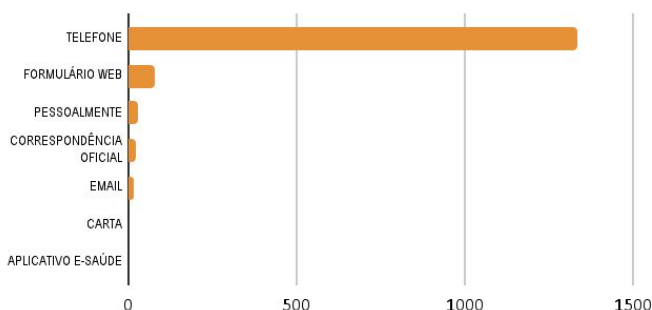
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

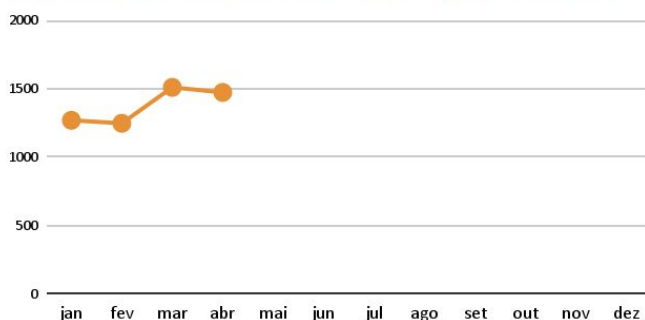
ABRIL 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

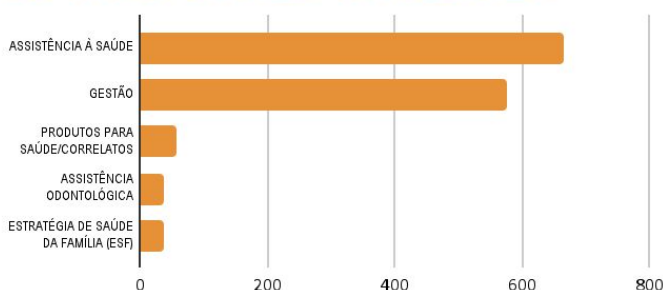
MEIOS DE ATENDIMENTO



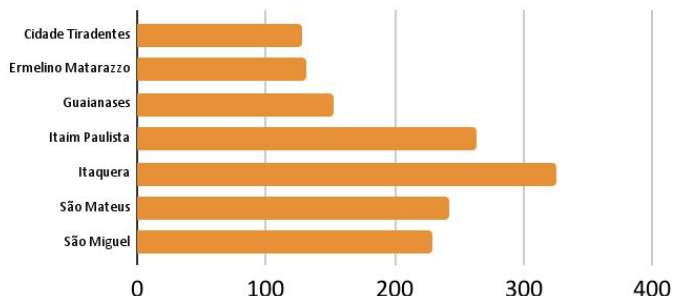
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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**

1.475*

**Manifestações
recebidas em**

ABRIL 2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**54%
SOLICITAÇÕES**

**33%
RECLAMAÇÕES**

**10%
ELOGIOS**

**2%
DENÚNCIAS**

**0%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

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

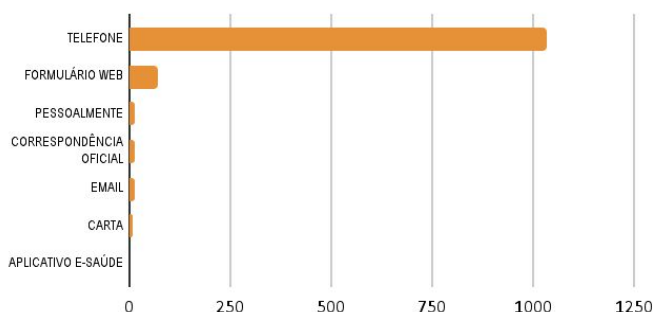
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

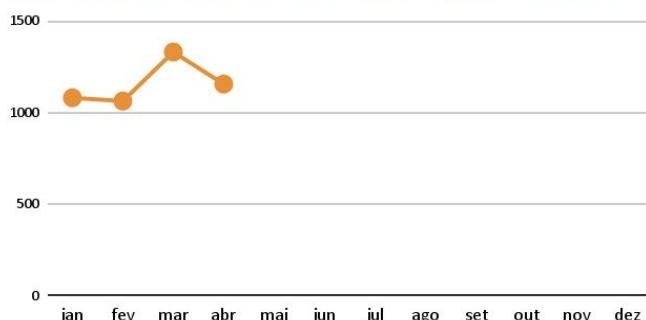
ABRIL 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

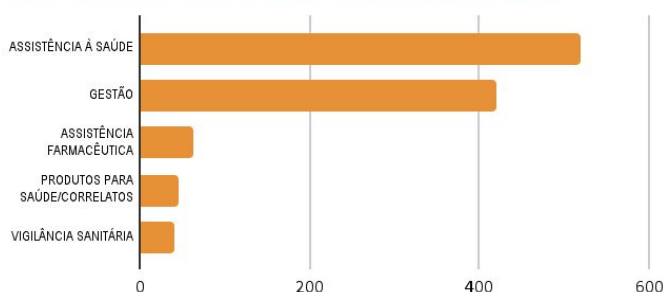
MEIOS DE ATENDIMENTO



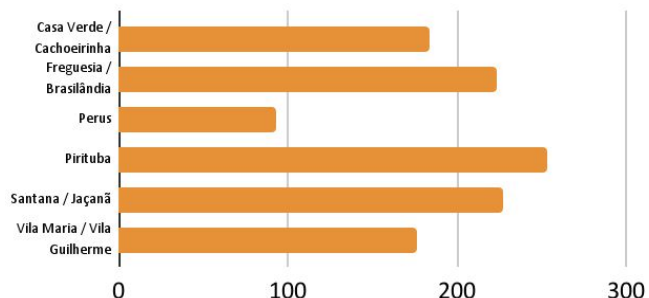
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

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

1.156*

Manifestações recebidas em

ABRIL 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>

56%
SOLICITAÇÕES
33%
RECLAMAÇÕES
6%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

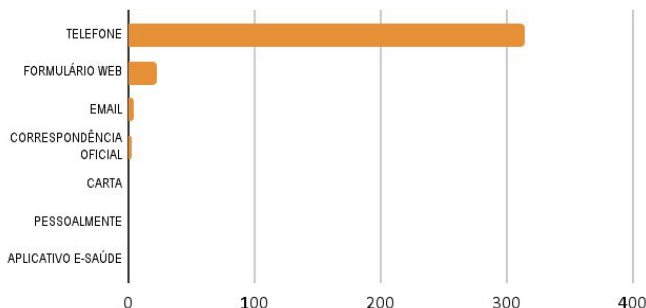
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

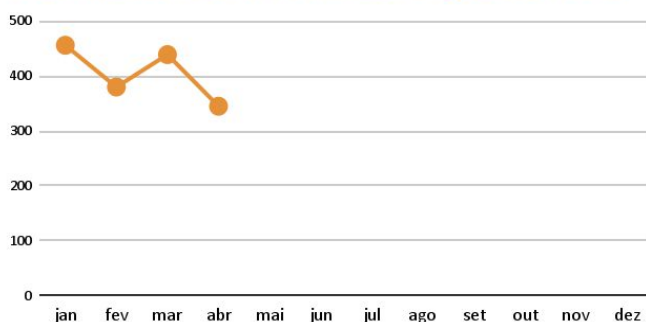
ABRIL 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

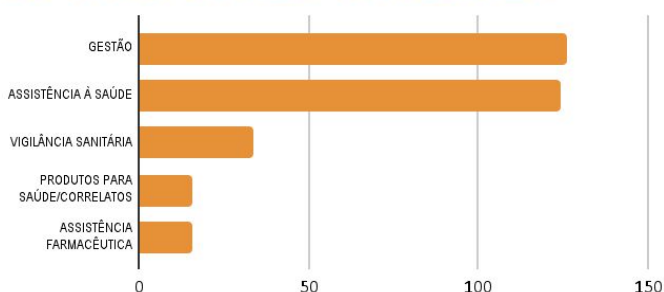
MEIOS DE ATENDIMENTO



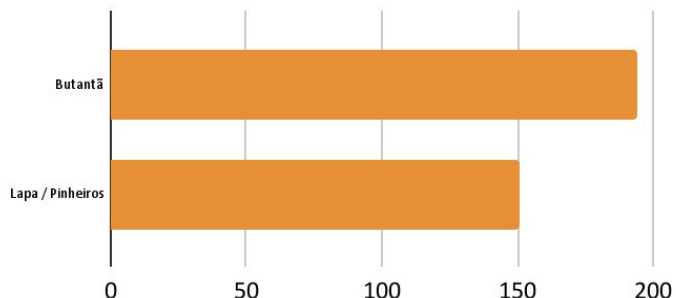
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

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

345 *

Manifestações recebidas em

ABRIL 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

47% SOLICITAÇÕES
36% RECLAMAÇÕES
10% DENÚNCIAS
5% ELOGIOS
1% INFORMAÇÃO
1% SUGESTÕES

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

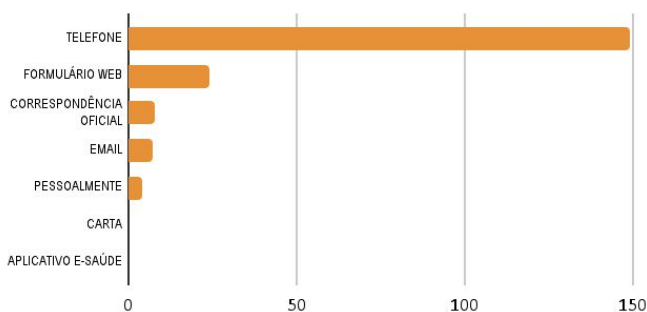
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

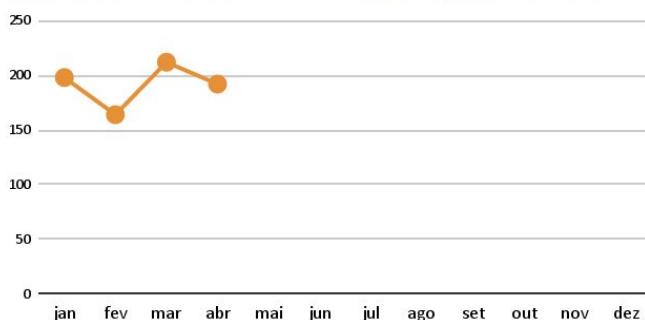
ABRIL 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

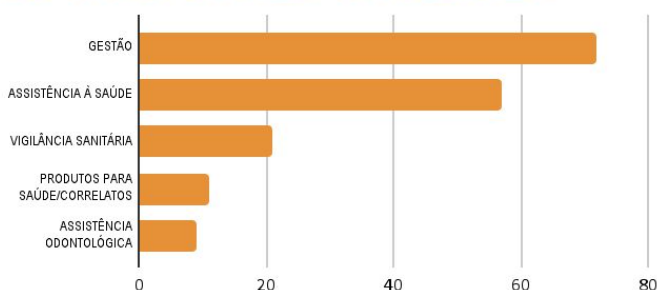
MEIOS DE ATENDIMENTO



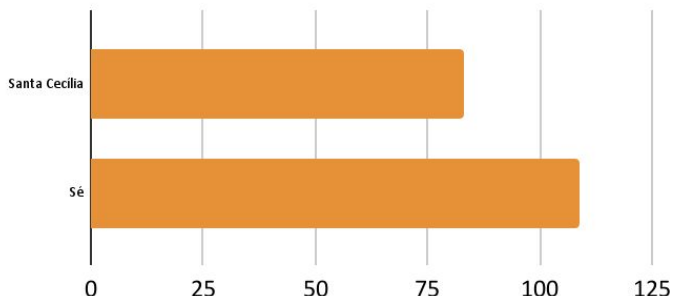
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

192 *

Manifestações recebidas em

ABRIL 2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

42%
SOLICITAÇÕES
38%
RECLAMAÇÕES
11%
DENÚNCIAS
9%
ELOGIOS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

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

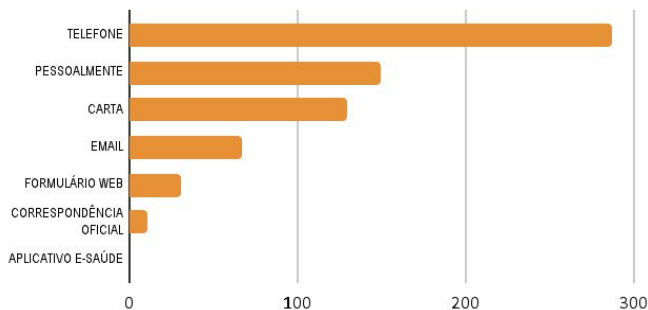
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

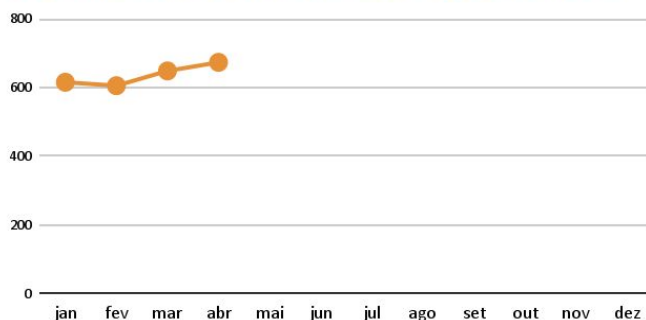
ABRIL 2023

REDE HOSPITALAR

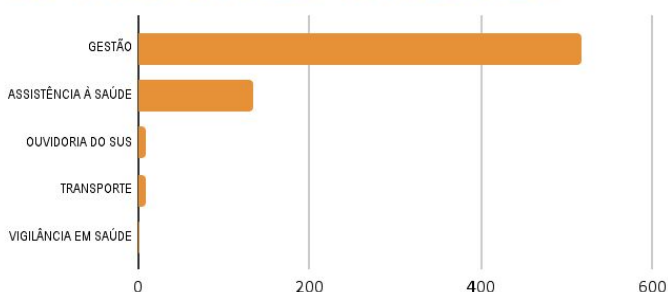
MEIOS DE ATENDIMENTO



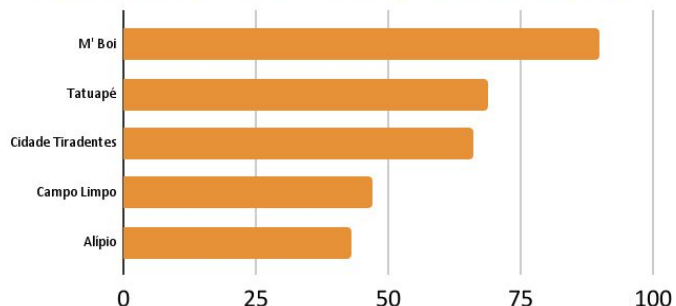
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 22
manifestações por dia, 1 por
hora**

674 *

**Manifestações
recebidas em**

ABRIL 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>

**58%
RECLAMAÇÕES**

**21%
SOLICITAÇÕES**

**17%
ELOGIOS**

**2%
DENÚNCIAS**

**0%
SUGESTÕES**

**0%
INFORMAÇÃO**

Divisão de Ouvidoria

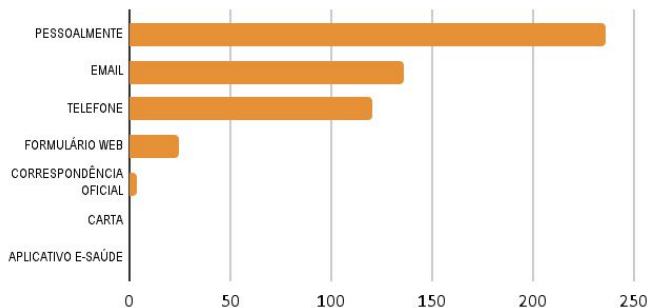
Boletim Ouvidoria em Dados

ABRIL 2023

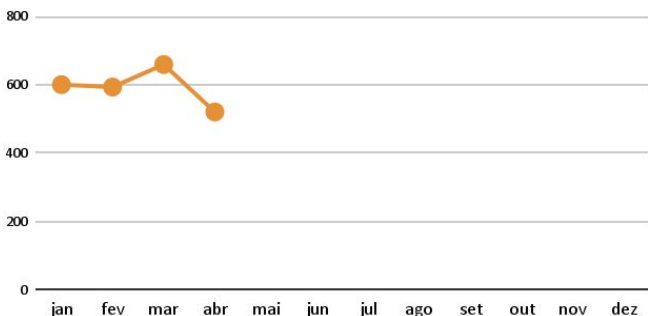
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



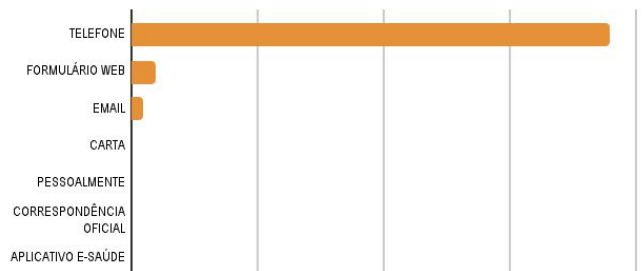
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



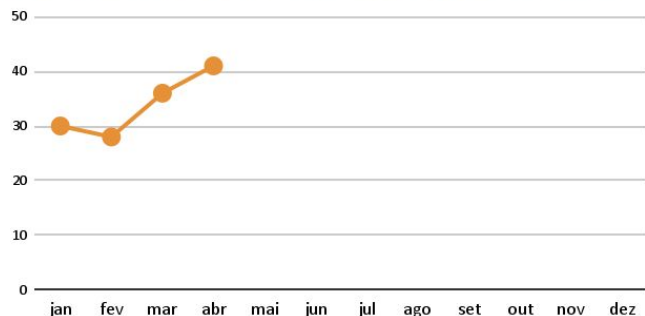
A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

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

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

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

521*

Manifestações recebidas em ABRIL 2023

HSPM

41*

Manifestações recebidas em ABRIL 2023

SAMU - 192

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

HSPM

61% SOLICITAÇÕES
32% RECLAMAÇÕES
6% ELOGIOS
1% SUGESTÕES
0% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO

SAMU

68% RECLAMAÇÕES
29% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
0% SOLICITAÇÕES
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

INFORMAÇÃO

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

• 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.

01/04 - Curso de Capacitação sobre técnicas de gravação de aulas online, com equipe da Escola Municipal de Saúde, com a participação de Rosane Fava e Maria Lucia Bom Angelo.

11,12,19, 20/04 - Reuniões presenciais no gabinete da SMS com Rosane Fava e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria com as Coordenadorias Regionais de Saúde (Leste, Oeste, Sudeste e Centro) para discussão de nova proposta de trabalho, definição de papéis e Planilha de Avaliação de Qualidade - PAQ.

17/04 - Reunião online sobre Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com participação de Silvia Rocha Pereira e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria e Miriam Lavado da Assessoria de Planejamento da SMS.

17/04 - Reunião com a Empresa BR Gaap sobre implantação do Sistema Integrado de Controle e Avaliação de Parcerias - SICAP, com a participação de Leonardo Vicente Oguchi e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria e dos analistas Greice Honda e Ricardo Scoralick Duarte Dias.

18/04 - Reunião sobre Integração entre Processos da SMS para Treinamento do Manual de Acompanhamento, Supervisão e Avaliação Assistencial dos Contratos de Gestão com participação de João Aguiar e Leonardo Oguchi da Divisão de Ouvidoria e Moema do Valle da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP -SMS.

19/04 - Encontro coordenado por Rosane Fretes Fava e João Aguiar com gerentes das unidades gerenciadas pela Organização Social Caminhos de Damasco da região Santana/Jaçanã, para alinhamento de fluxos e processos de trabalho. Ocorreu no Centro de Referência do Idoso - CRI do Complexo Hospitalar Mandaqui, com oficinas e exercícios de respostas de ouvidorias em situações cotidianas, trocas de experiências entre serviços e levantamento de ferramentas potentes para serem usadas nas unidades.



19/04/2023 - Gabriela Pinheiro Travaini Barreto e sua assistente Flavia Pacheco Bonavigo da Ouvidoria da OS Caminhos de Damasco e Rosane Fretes e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria, na Oficina para alinhamento de demandas com a STS Santana/Jaçanã.

● ACONTECE

19/04 - Oficina realizada pelo Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria sobre Orientação Técnica a respeito de Fechamento e Conclusão de Demandas, coordenada por Silvia da Rocha Pereira com a participação da equipe técnica e seis estagiários do setor.



19/04/2023
Capacitação Núcleo
Técnico da Divisão de
Ouvidoria

24/04 - Reunião online com Antônio Vaz Leão do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, de SMS, para apresentação do Sistema de Acreditação e Recertificação das Ouvidorias - SARO, com participação de Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria.

24, 25 e 26/04 - Reuniões do Núcleo de Gestão da Qualidade, com participação de Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria e demais membros do Núcleo.

26/04 - Oficina sobre avaliação dos indicadores dos contratos de gestão de OSS, coordenada pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, com participação da Coordenadoria da Atenção Básica - CAB, Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, Assessoria de Gestão Participativa, Coordenadoria de Epidemiologia e Informação - CEInfo e João Aguiar e Leonardo Vicente Oguchi da Divisão de Ouvidoria.

26/04 - Reunião do Comitê de Humanização, com a presença de João Aguiar da Divisão de Ouvidoria, Marco Antonio da Silva da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, Claudia de Crescenzo da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP e demais membros. Foram discutidas as pautas de atualização da portaria da composição do Comitê e sobre os comitês regionais nos hospitais e Coordenadorias de Saúde.



26/04/2023
Reunião Comitê
de Humanização

27/04 - Reunião com as ouvidoras da Coordenadoria Regional de Saúde Sul e respectivas Supervisões Técnicas para reflexão sobre o trabalho da Ouvidoria, coordenada por Rosane Fretes Fava e Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria.

27/04 - Reunião com a equipe do Programa de Integridade e Boas Práticas da SMS, coordenada pela Dra. Cassia Carlin Malteze da COCIN, com a participação de Rosane Fretes Fava e Marco Antonio da Silva, visando monitoramento e melhorias dos fluxos e processos de trabalho das áreas técnicas da SMS.

CURSO GESTÃO DA QUALIDADE

Dias 04 e 06 de abril ocorreu a finalização do curso Gestão da Qualidade, ministrado pela consultoria Auguri - Soluções em Saúde Coletiva. Tratou-se de atividade preparatória para a certificação ONA nas Unidades Básicas de Saúde e formação do Núcleo de Gestão da Qualidade. Estiveram presentes membros dos Núcleos de Gestão de Qualidade Central e Regionais, compostos por representantes de todas as Secretarias Executivas, Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde.



04/04/2023 - Curso Capacitação em Gestão da Qualidade - Atividades em grupo

A programação de 80 horas abordou os temas:

- Conceitos Básicos de Qualidade
- Entendendo a Saúde: Cadeia de valor e sustentabilidade
- Gestão e Cultura da Qualidade e Segurança
- Manual ONA Versão 2022
- Avaliador Interno da Qualidade
- Liderança e Comunicação Assertiva
- Gestão, Controles e Recursos
- Ferramentas da Qualidade em Saúde
- Formação de Multiplicadores
- Planejamento: Conceitos e Prática



06/04/2023 - Entrega de certificados com a presença do Marcelo Takano, coordenador da Unidade de Coordenação de Projeto (UCP) do Avança Saúde.



06/04/2023 - Finalização do Curso Gestão da Qualidade com entrega de certificados

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES ABRIL 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>

