

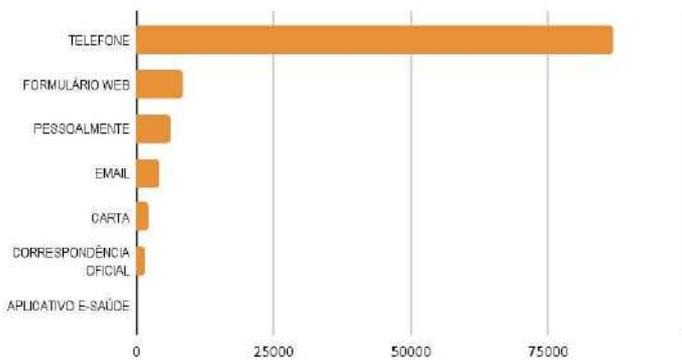
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

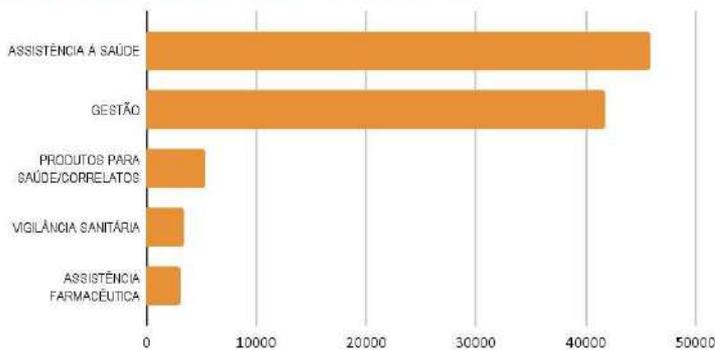
MEIOS DE ATENDIMENTO



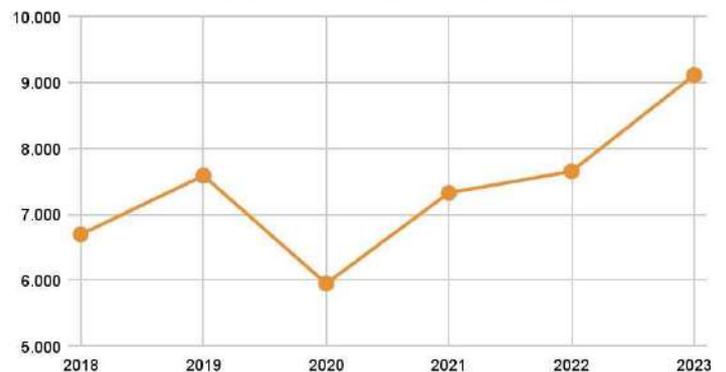
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MEDIA MENSAL ANUAL*



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 298
manifestações por dia, 12 por hora**

109.372

**Manifestações
recebidas em**

2023

(*dados totais)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**51,9%
SOLICITAÇÕES
34,5%
RECLAMAÇÕES
9,3%
ELOGIOS
3,2%
DENÚNCIAS
0,7%
INFORMAÇÃO
0,3%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

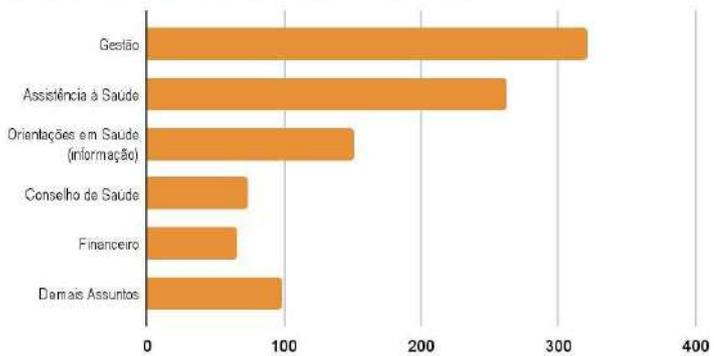
RETROSPECTIVA 2023

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

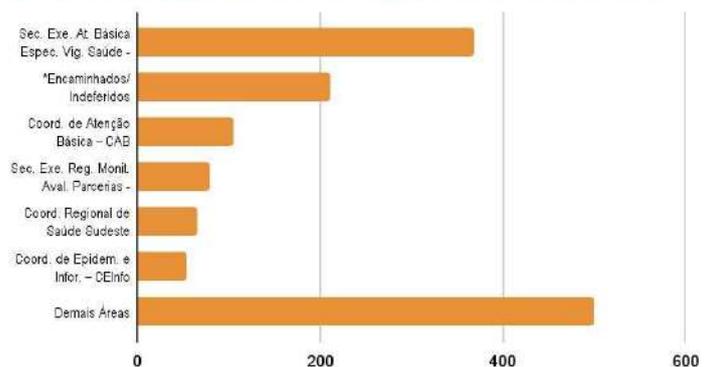


ASSUNTOS RECORRENTES



1.318
Pedidos de
Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



* Indeferidos: Por ausência de elementos fundamentais, fora da competência da PMSF, 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 **16 dias.**

Recurso

1° Instância Recursal	170
2° Instância Recursal	144
3° Instância Recursal	13

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).**

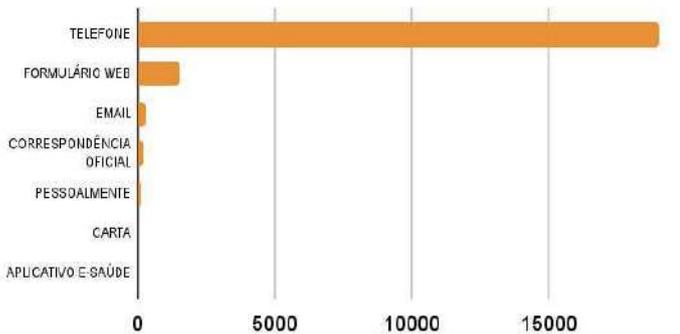
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

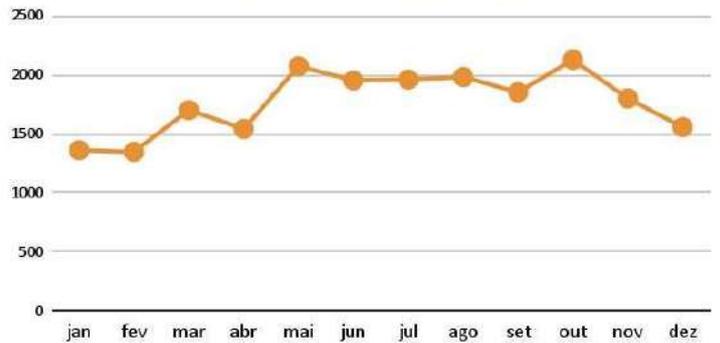
RETROSPECTIVA 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

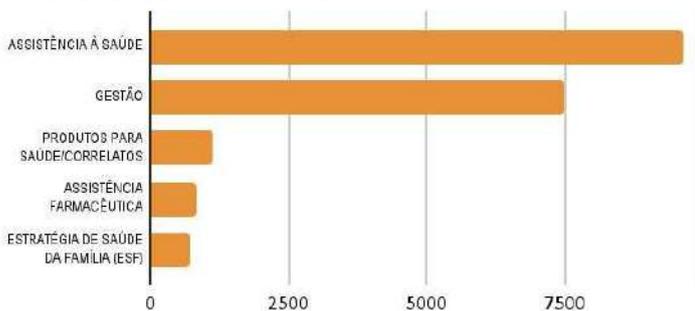
MEIOS DE ATENDIMENTO



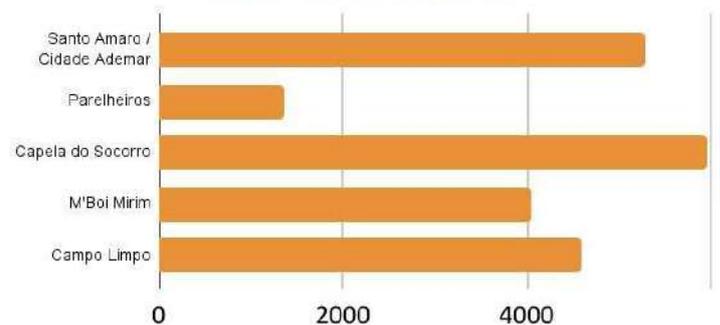
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional Sul,
em média são registradas 58
manifestações por dia, 2 por
hora**

21.254*

**Manifestações
recebidas em**

2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**56,9%
SOLICITAÇÕES**
**31,2%
RECLAMAÇÕES**
**8,4%
ELOGIOS**
**2,8%
DENÚNCIAS**
**0,5%
INFORMAÇÃO**
**0,2%
SUGESTÕES**

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

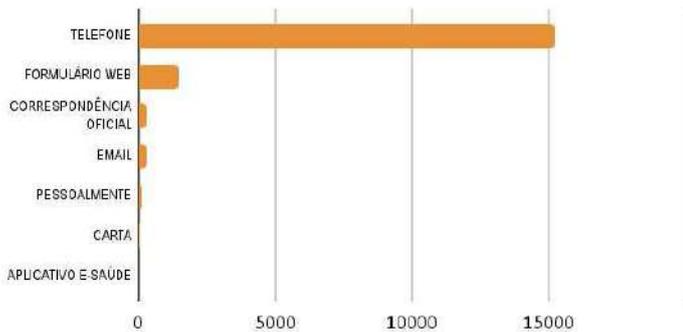
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

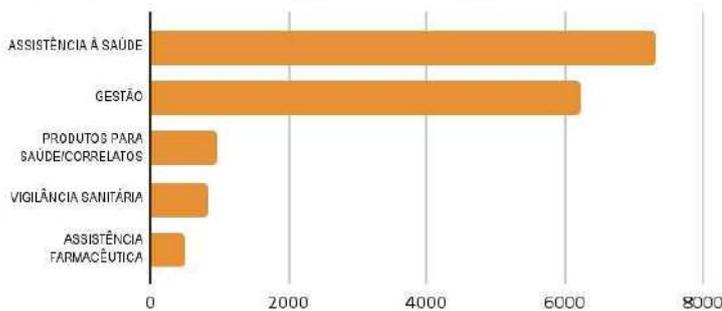
MEIOS DE ATENDIMENTO



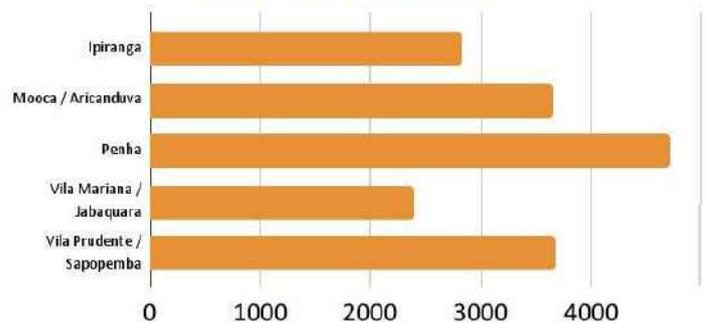
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 47 manifestações
por dia, 2 por hora**

17.299*

**Manifestações
recebidas em**

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>

**52,4%
SOLICITAÇÕES**
**33,8%
RECLAMAÇÕES**
**8,2%
ELOGIOS**
**4,6%
DENÚNCIAS**
**0,7%
INFORMAÇÃO**
**0,3%
SUGESTÕES**

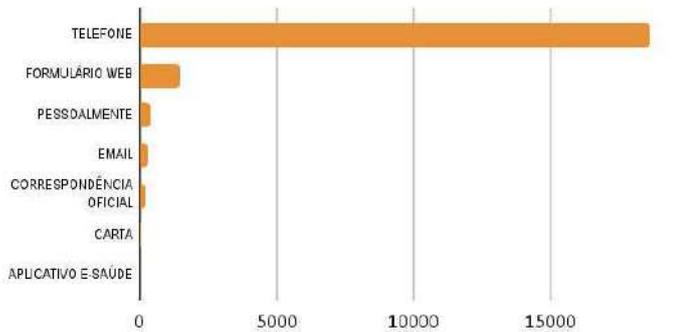
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

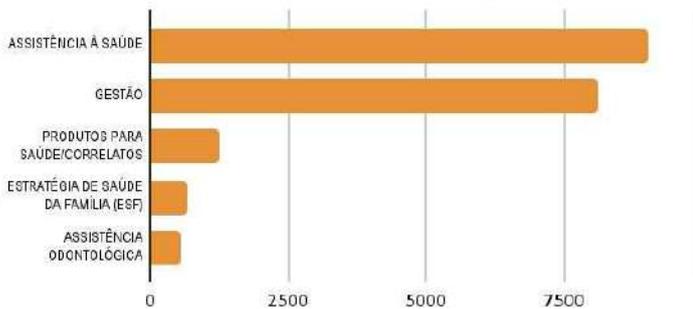
MEIOS DE ATENDIMENTO



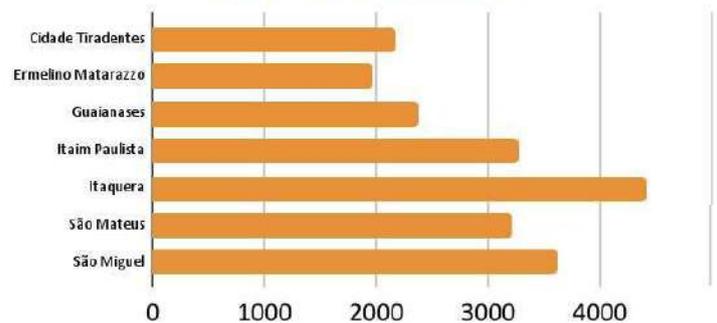
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Leste, em média são
registradas 58 manifestações
por dia, 2 por hora**

21.063*

**Manifestações
recebidas em**

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>

**52,8%
SOLICITAÇÕES**

**32,4%
RECLAMAÇÕES**

**11,7%
ELOGIOS**

**2,4%
DENÚNCIAS**

**0,5%
INFORMAÇÃO**

**0,2%
SUGESTÕES**

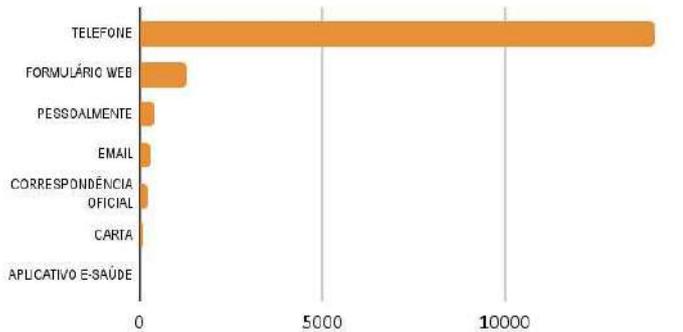
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

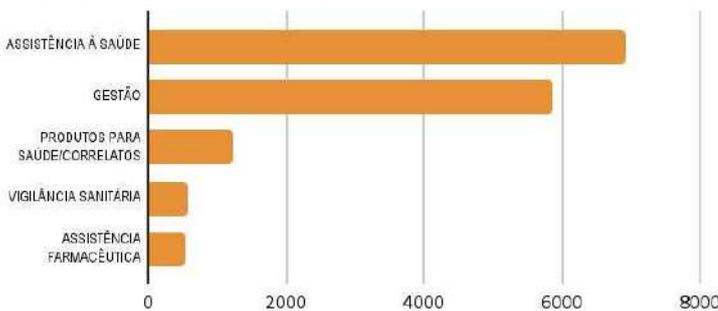
MEIOS DE ATENDIMENTO



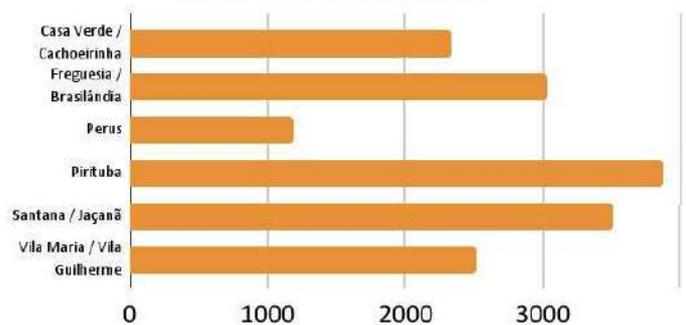
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Norte, em média são
registradas 45 manifestações
por dia, 2 por hora**

16.452*

**Manifestações
recebidas em**

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>

**53,6%
SOLICITAÇÕES**
**34,5%
RECLAMAÇÕES**
**7,2%
ELOGIOS**
**3,5%
DENÚNCIAS**
**0,8%
INFORMAÇÃO**
**0,4%
SUGESTÕES**

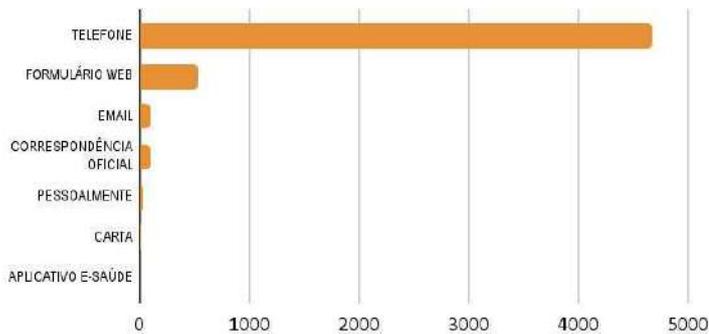
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

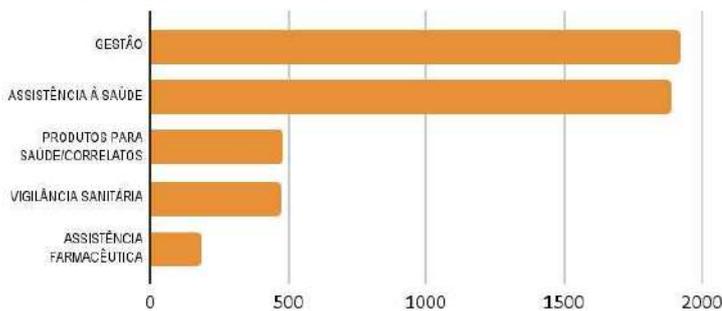
MEIOS DE ATENDIMENTO



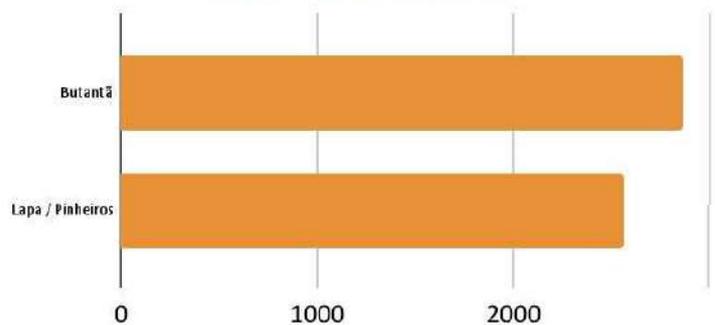
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 7
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional
Oeste, em média são
registradas 15 manifestações
por dia, 1 por hora**

5.425*

**Manifestações
recebidas em**

2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

**48,4%
SOLICITAÇÕES**
**36,7%
RECLAMAÇÕES**
**8,6%
DENÚNCIAS**
**5,3%
ELOGIOS**
**0,7%
INFORMAÇÃO**
**0,4%
SUGESTÕES**

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

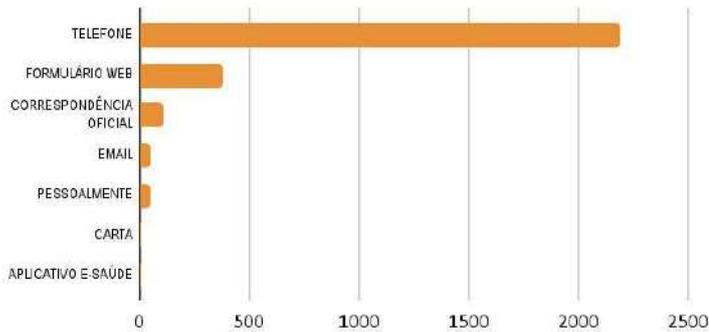
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

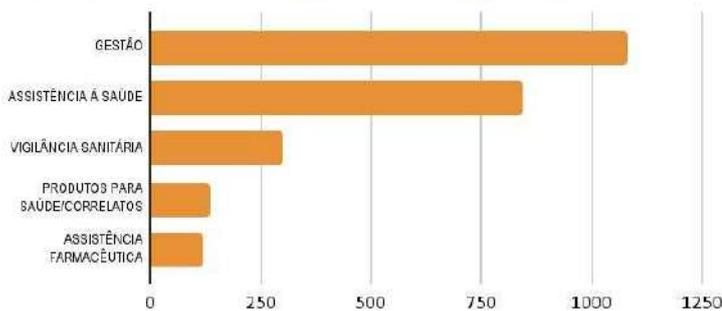
MEIOS DE ATENDIMENTO



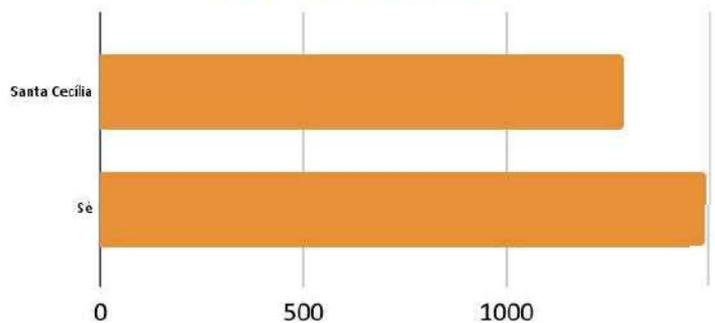
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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**

2.778*

**Manifestações
recebidas em**

2023

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

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

**41,5%
SOLICITAÇÕES**
**35,3%
RECLAMAÇÕES**
**12,2%
ELOGIOS**
**10,2%
DENÚNCIAS**
**0,5%
INFORMAÇÃO**
**0,3%
SUGESTÕES**

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

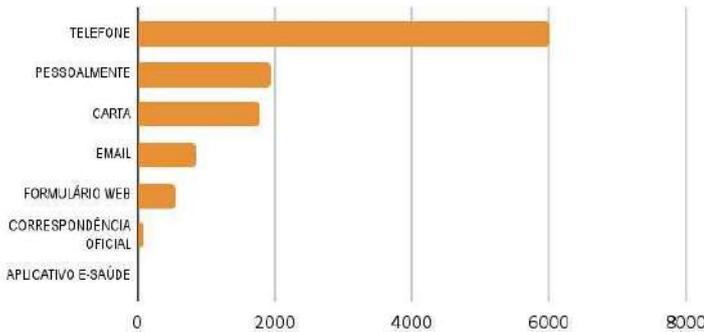
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

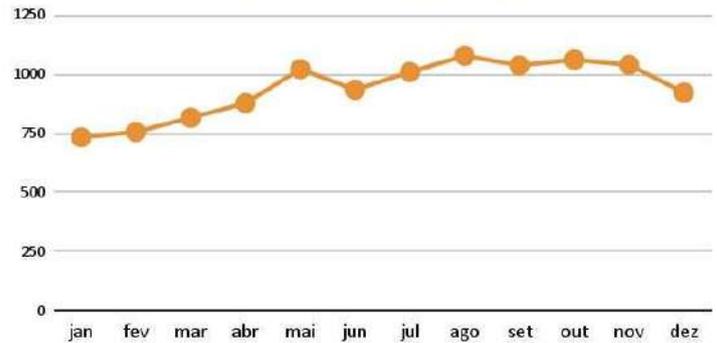
RETROSPECTIVA 2023

REDE HOSPITALAR

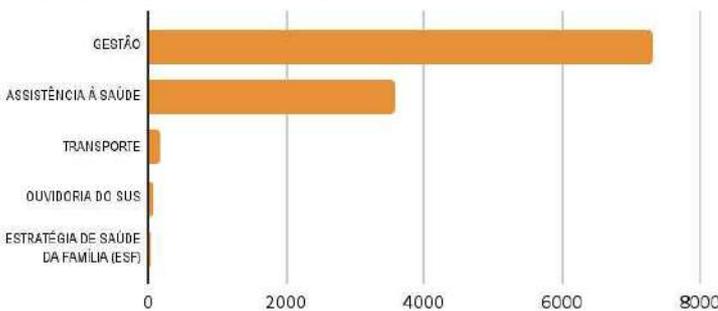
MEIOS DE ATENDIMENTO



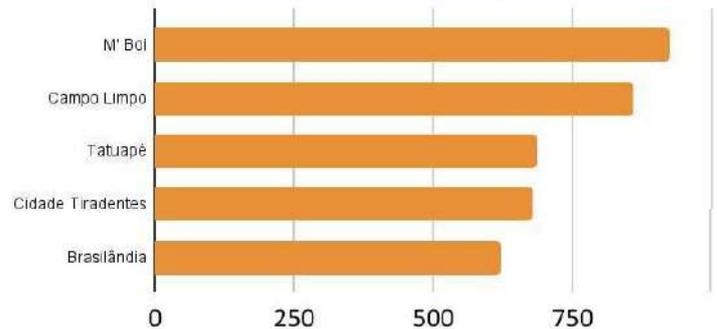
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



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**

11.283*

**Manifestações
recebidas em**

2023

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**47,4%
RECLAMAÇÕES**
**32,8%
SOLICITAÇÕES**
**18,2%
ELOGIOS**
**1,2%
DENÚNCIAS**
**0,3%
SUGESTÕES**
**0,2%
INFORMAÇÃO**

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

Divisão de Ouvidoria

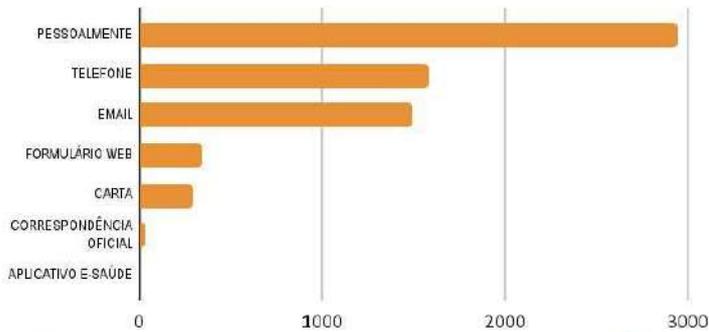
Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

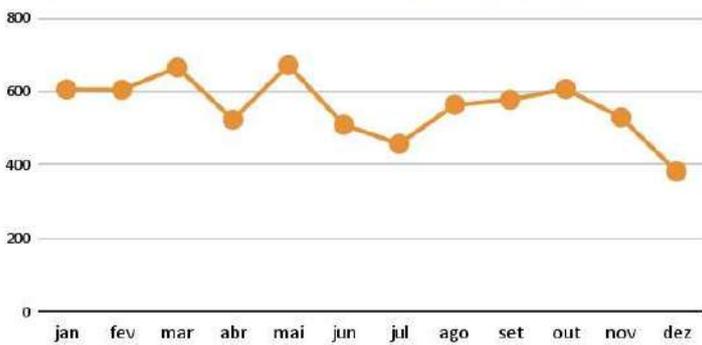
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



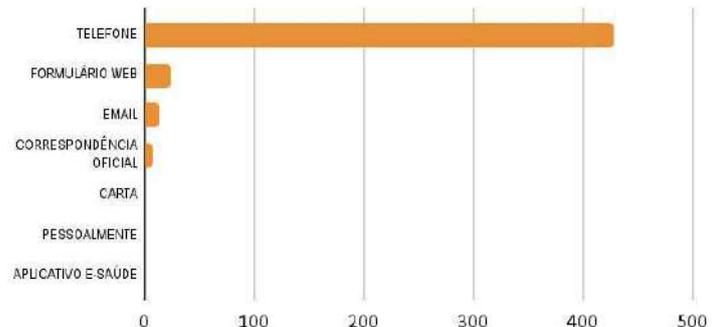
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 18 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

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

6.703*
Manifestações recebidas em 2023
HSPM

473*
Manifestações recebidas em 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	SAMU
59,5%	73,8%
SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES
33,6%	18,2%
RECLAMAÇÕES	ELOGIOS
5,9%	5,9%
ELOGIOS	DENÚNCIAS
0,5%	1,3%
SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES
0,2%	0,6%
DENÚNCIAS	INFORMAÇÃO
0,2%	0,2%
INFORMAÇÃO	SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

ACONTECIMENTOS PRINCIPAIS DE 2023

O ano de 2023 foi marcado por várias ações da Divisão de Ouvidoria do SUS, voltadas à capacitação das equipes da Rede de Ouvidorias SUS, ao alinhamento dos processos de trabalho, à aproximação com a Gestão Participativa, e como ponto alto, a finalização do processo de **Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS no Brasil** da Divisão, que se estenderá em 2024 para as demais ouvidorias da Rede, demonstrando o engajamento no caminho da qualidade.

A especialização das equipes de ouvidoria, proporcionada por iniciativas de capacitações pontuais e o **MBA em Gestão Estratégica em Ouvidorias Públicas e Privadas** conferida pelo Centro Universitário São Camilo para 22 ouvidores da Rede, oferecem atualização contínua e novas ferramentas e habilidades para acolhimento ao usuário. Houve foco na qualificação da inserção dos dados e qualidade das respostas, com o desenvolvimento e disseminação de ferramentas como o **Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**. O olhar sobre os elogios tecidos pelos usuários, formatado em 2023 no **Programa Gente**

que faz o SUS, valoriza os trabalhadores das unidades de saúde e é um exemplo dos desdobramentos possíveis diante da análise dos dados registrados.

O **Boletim Ouvidoria em Dados**, que mensalmente traz um retrato da Rede, foi o representante da Secretaria Municipal da Saúde no **Mapeamento de Iniciativas em Governo Aberto**. O incentivo ao trabalho em rede, aproximando a instância gestora da Ouvidoria com os territórios e áreas técnicas de SMS permanecem como estratégias que fortalecem o reconhecimento do papel da Ouvidoria.

Além dos eventos regionais, a Ouvidoria se fez presente em eventos estaduais e nacionais: Congresso de Secretários Estaduais de Saúde do Estado de São Paulo - **COSEMS**, com 5 posters; **QualiHosp**, com recebimento de prêmio; XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores, em Brasília, com o lançamento da 6ª Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, com três artigos publicados de autores da Rede de Ouvidorias. O trabalho desenvolvido em equipe é o que conduz aos relevantes resultados da Rede de Ouvidorias.



Evento Gente que Faz o SUS



Ouvidoria em eventos organizados pela Gestão Participativa, consolidando parcerias



QualiHosp



Finalização MBA



Congresso Brasileiro de Ouvidores e Revista ABO



Evento Acreditação da Divisão de Ouvidoria



Confraternização equipe Divisão de Ouvidoria

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

LINHA DO TEMPO - 1º SEMESTRE DE 2023



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

LINHA DO TEMPO - 2º SEMESTRE DE 2023



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

A Rede de Ouvidorias SUS vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. Veja uma retrospectiva das 24 inserções divulgadas em 2023.



20/01 - SMS promove cerimônia de certificação do Selo Gente que faz o SUS



23/01 - SMS Reconhece profissionais que recebem elogios pela rede de Ouvidorias.



15/02 - Ouvidoria da SMS divulga dados de 2022 em Boletim de Retrospectiva



17/02 - Ouvidoria da SMS divulga identidade visual a ser adotada em todos os canais oficiais de atendimento ao público



03/23 - Ouvidoria em Dados: Veja os indicadores de demandas e atendimentos de janeiro



16/03 - Dia Nacional do Ouidor



27/03 - SMS realiza encontro entre hospitais da Rede



06/04 - Ouvidoria em Dados: acompanhe os indicadores de fevereiro



20/06 - SMS entrega 1,3 mil certificados Gente que Faz o SUS

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS



21/06 - Ouvidoria divulga indicadores e demandas de maio



29/06 - Ouvidoria divulga relatório do Serviço de Informação ao Cidadão



21/07 - Ouvidoria divulga indicadores e demandas de junho



24/07 - Ouvidoria SUS participa de iniciativa de combate à discriminação no serviço público



01/08 - Ouvidoria da SMS atendeu 91.835 demandas em 2022



08/23 - Ouvidoria divulga dados de Julho em nova edição do Boletim



17/08 - Hospitais municipais compartilham experiências de participação e controle social



11/09 - Saúde divulga primeiras UBSS recomendadas para selo de qualidade ONA



27/09 - QualiHOSP - Hospital Saboya e Ouvidoria SMS são premiados pela FGV por Gestão em Saúde

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS



06/10 - Ouvidoria do SUS divulga indicadores de agosto na capital



24/11 - Ouvidoria divulga indicadores e demandas de outubro



27/11 - Ouvidoria SUS participa de iniciativa de combate à discriminação no serviço público



18/12 - Ouvidoria recebe certificação da FIOCRUZ



22/12 - Ouvidoria da SMS divulga relatório 1º semestre de 2023



28/12 - Ouvidoria divulga indicadores do mês de Novembro

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 2023

“FALA, OUVIDOR”

Com o intuito de valorizar os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS, dar visibilidade, mostrar sua relevância no território e trazer um pouco da vivência da Ouvidoria, desde a Edição de **Maio de 2023**, o Boletim Ouvidoria em Dados apresenta a seção “**Fala, Ouvidor**”, entrevistando um profissional Ouvidor para contar sua história e experiências marcantes. A iniciativa vem obtendo bastante aceitação entre os ouvidores e humaniza a função, trazendo o olhar de cada um para a realidade das Ouvidorias.

OUVIDORES ENTREVISTADOS EM 2023



MAIO - CRS Centro
Ary Barbosa Marques



JUNHO - CRS Oeste
Selma Goulart de Almeida



JULHO - CRS Sudeste
Solange Cervera Faria, Magda Nitoli
Olcerenko e Vilma Maria Vaz



AGOSTO - CRS Sul
Patricia, Maria Paula, Iolanda e Marcia



SETEMBRO - CRS Leste
Rodrigo Costa Santos



OUTUBRO - CRS Norte
Reinaldo, Elba, Abadia e Miguel



NOVEMBRO - SAMU
Justino Pedro da Silva



DEZEMBRO - Div. de Ouvidoria do SUS
Rosane Fretes Fava

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

RETROSPECTIVA 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>

