

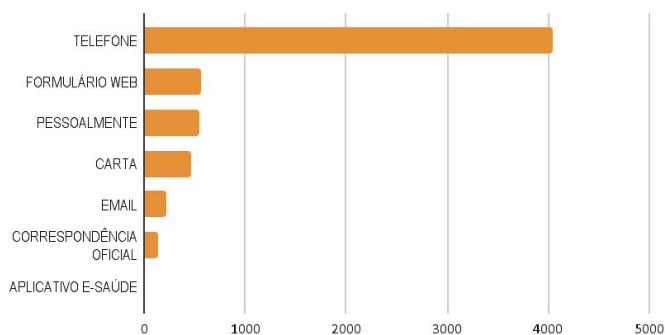
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

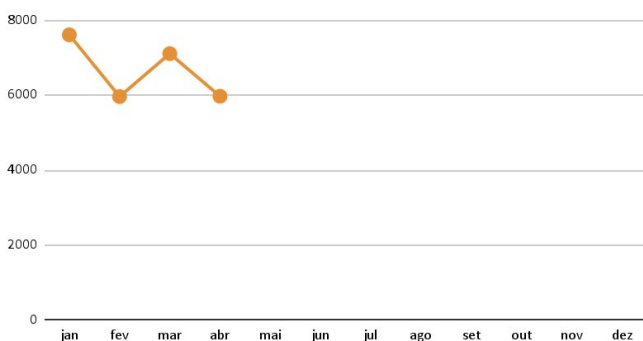
Abril de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

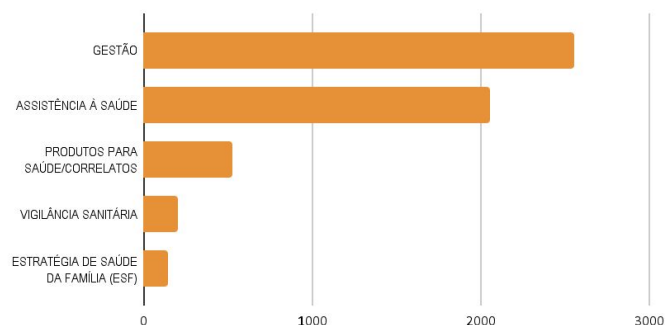
MEIOS DE ATENDIMENTO



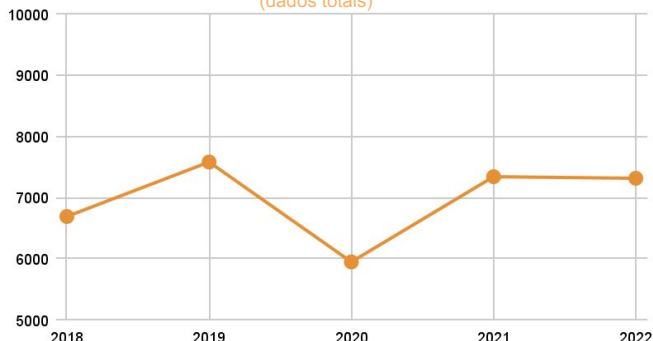
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



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

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 199
manifestações por dia, 8 por hora**

6.544*

**Manifestações
recebidas em**

Abril de 2022

(*dados totais)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**47%
SOLICITAÇÕES
39%
RECLAMAÇÕES
10%
ELOGIOS
4%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES**

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

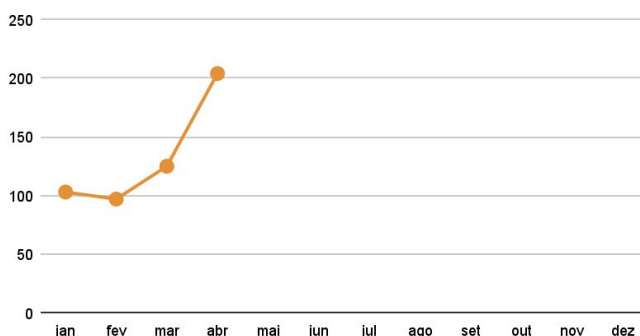
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

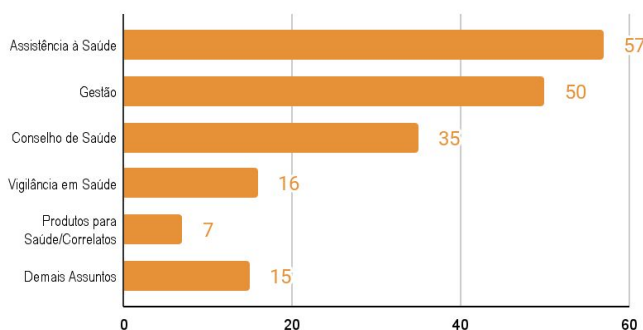
Abril de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



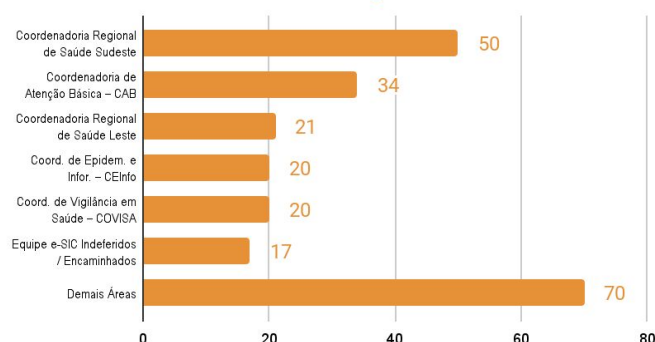
ASSUNTOS RECORRENTES



204

Pedidos de Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 16 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	12
2° Instância Recursal	0
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).**

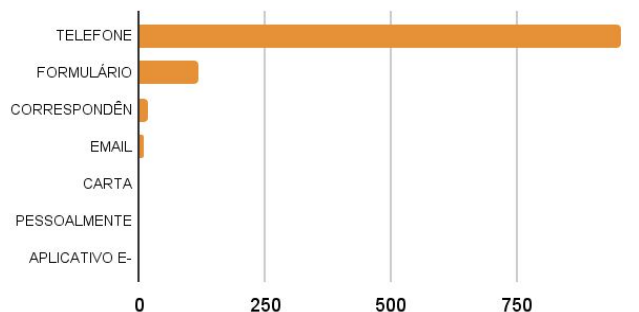
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

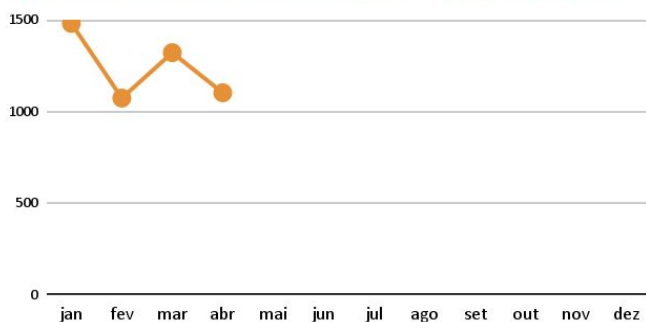
Abril de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

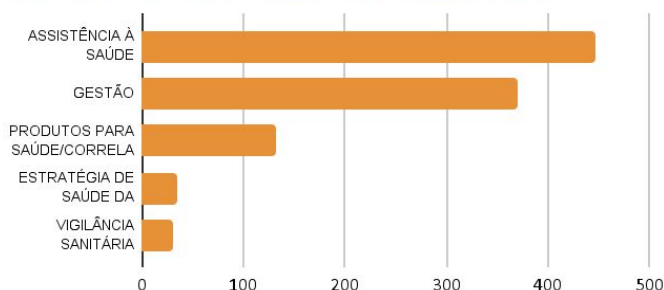
MEIOS DE ATENDIMENTO



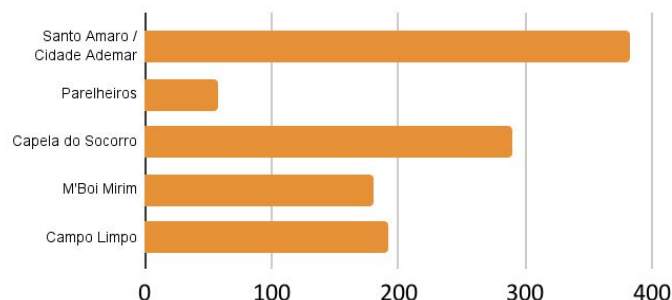
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 37 manifestações por dia, 2 por hora

1.103*

Manifestações recebidas em

Abril de 2022

(*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
35% RECLAMAÇÕES
5% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

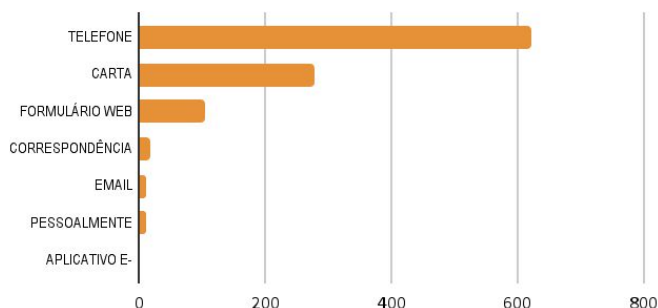
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

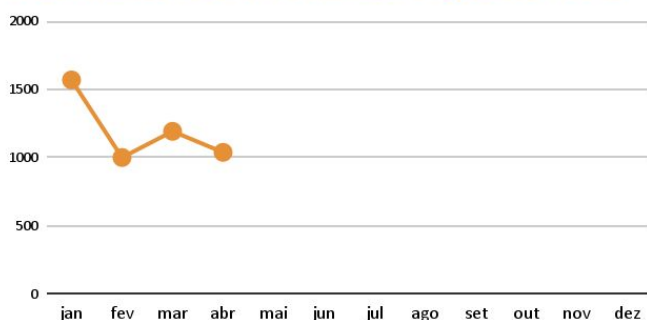
Abril de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

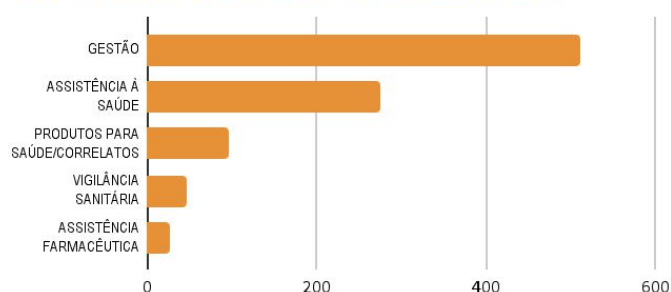
MEIOS DE ATENDIMENTO



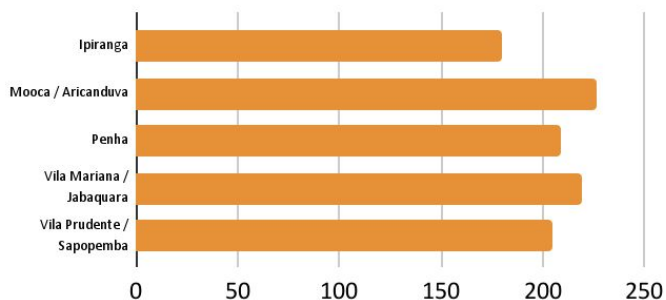
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



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

**Na Coordenadoria Regional
Sudeste, em média são
registradas 35 manifestações
por dia, 1 por hora**

1.040*

**Manifestações
recebidas em**

Abril de 2022

(*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>

**39%
SOLICITAÇÕES**

**35%
RECLAMAÇÕES**

**20%
ELOGIOS**

**5%
DENÚNCIAS**

**1%
INFORMAÇÃO**

**0%
SUGESTÕES**

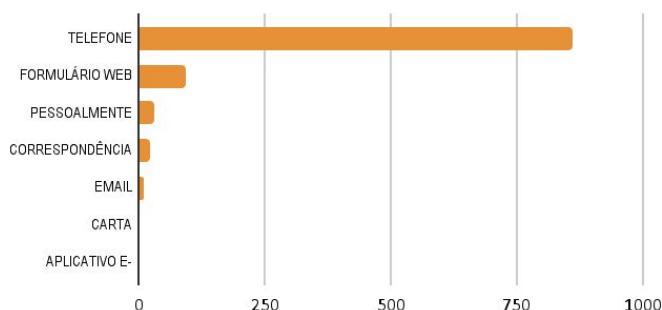
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

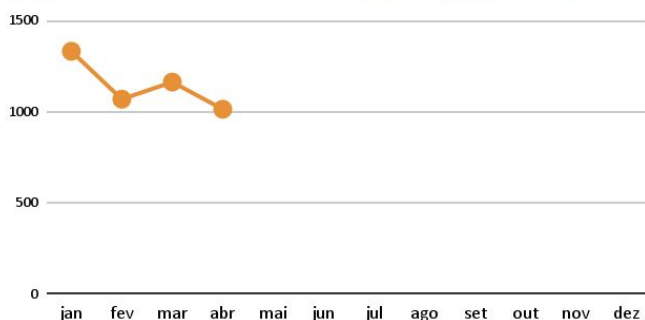
Abril de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

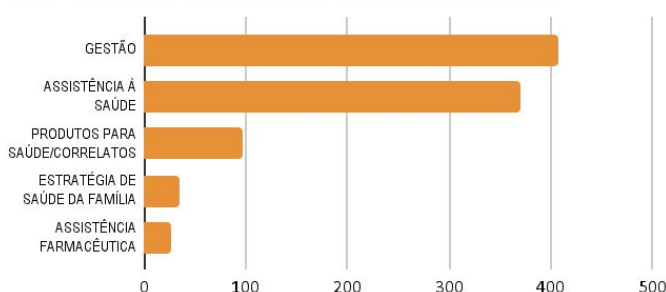
MEIOS DE ATENDIMENTO



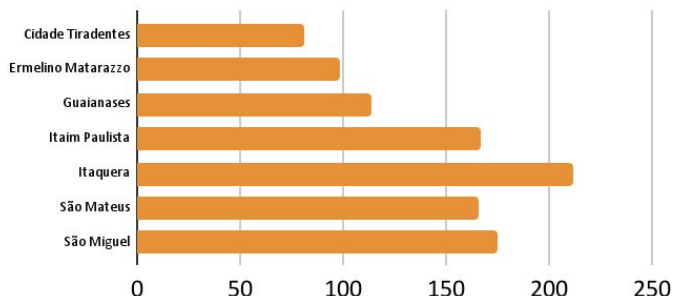
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 34 manifestações por dia, 1 por hora

1.014*

Manifestações recebidas em

Abril de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

50% SOLICITAÇÕES
40% RECLAMAÇÕES
6% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

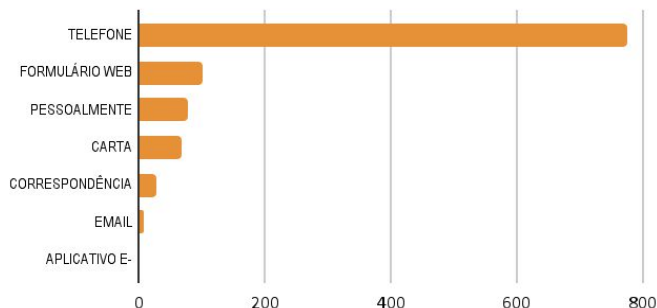
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

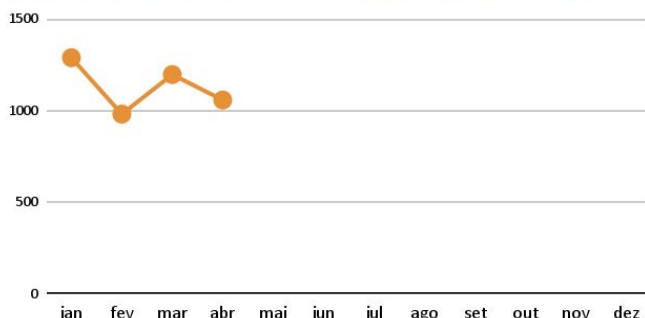
Abril de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

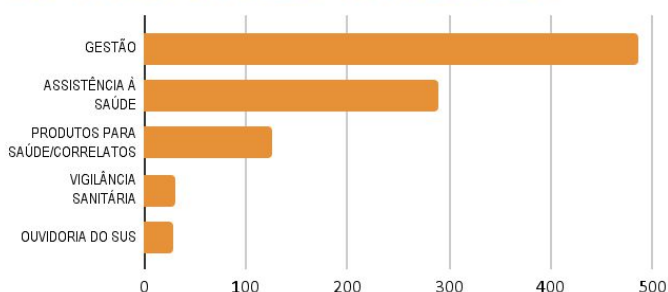
MEIOS DE ATENDIMENTO



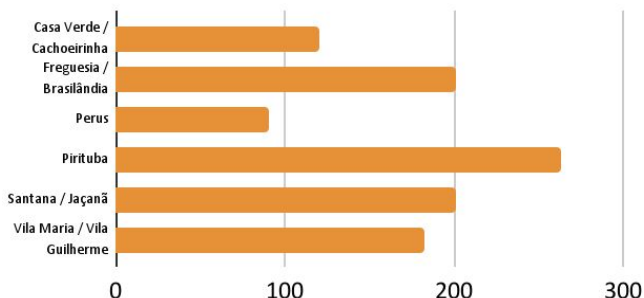
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 35 manifestações por dia, 1 por hora

1.058*

Manifestações recebidas em

Abril de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

42% SOLICITAÇÕES
40% RECLAMAÇÕES
13% ELOGIOS
3% DENÚNCIAS
2% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

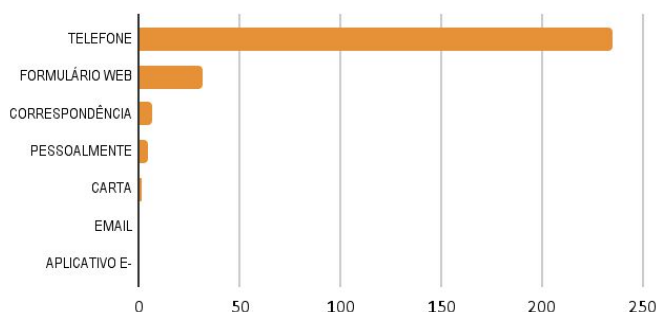
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

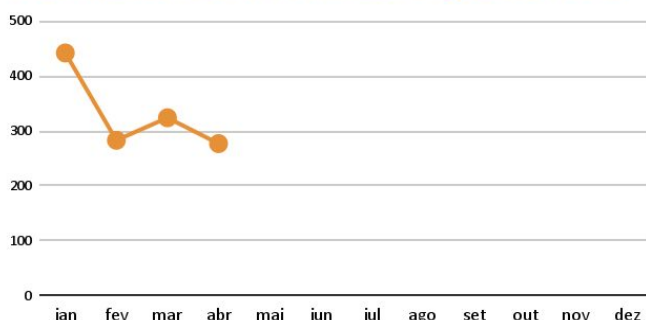
Abril de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

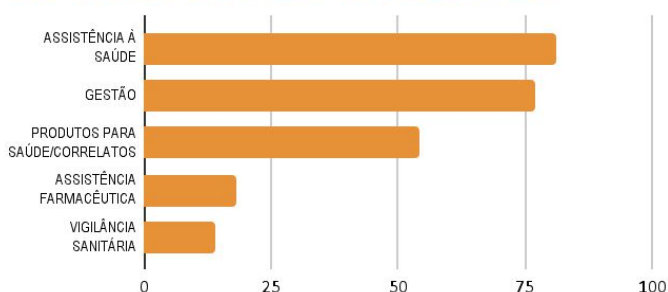
MEIOS DE ATENDIMENTO



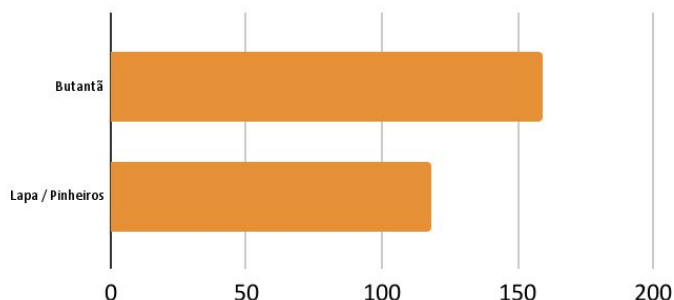
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 17 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 9 manifestações por dia, 0 por hora

277 *

Manifestações recebidas em

Abril de 2022

(*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%
SOLICITAÇÕES
31%
RECLAMAÇÕES
6%
DENÚNCIAS
2%
ELOGIOS
1%
INFORMAÇÃO
1%
SUGESTÕES

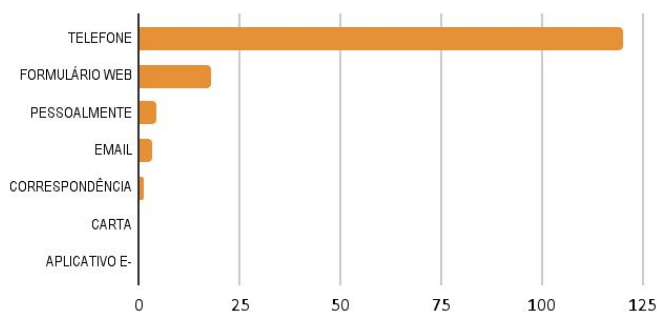
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

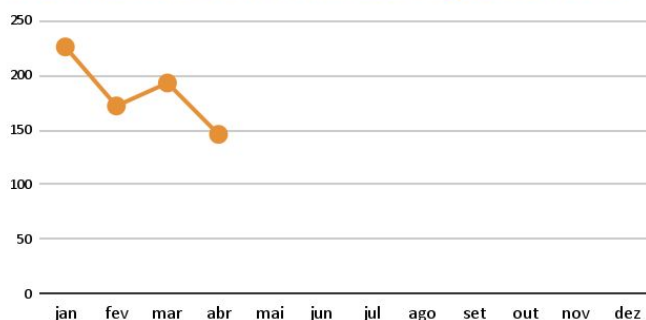
Abril de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

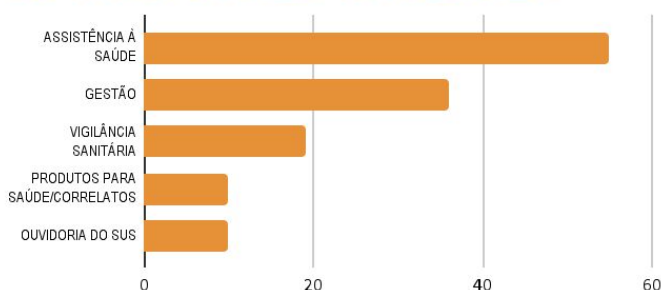
MEIOS DE ATENDIMENTO



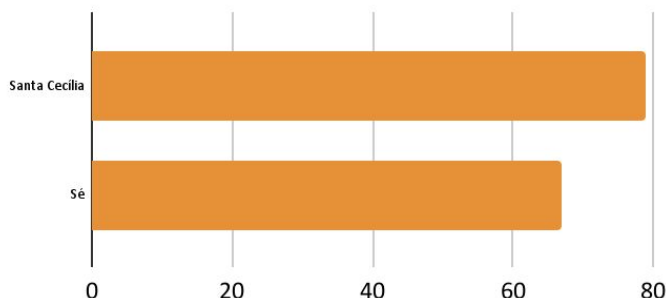
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 5 manifestações por dia, 0 por hora

146 *

Manifestações recebidas em

Abril de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

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

50% SOLICITAÇÕES
34% RECLAMAÇÕES
12% DENÚNCIAS
3% ELOGIOS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

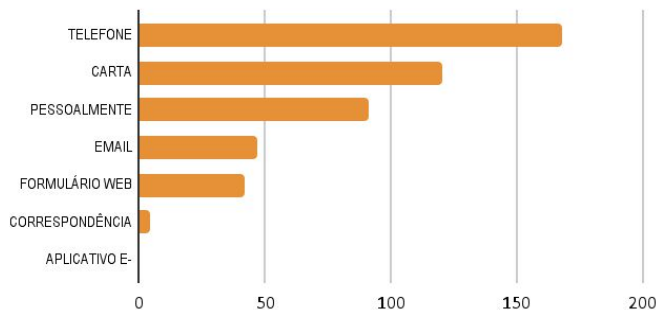
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

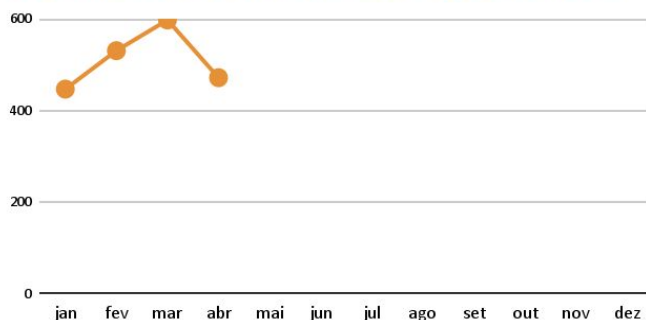
Abril de 2022

REDE HOSPITALAR

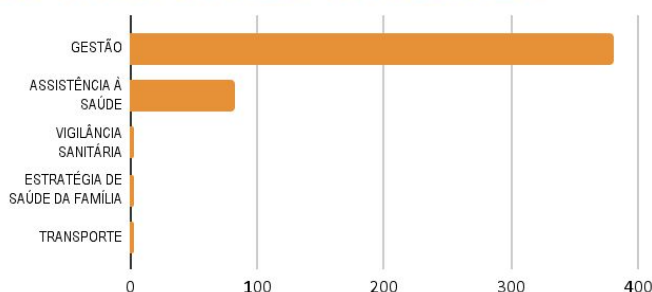
MEIOS DE ATENDIMENTO



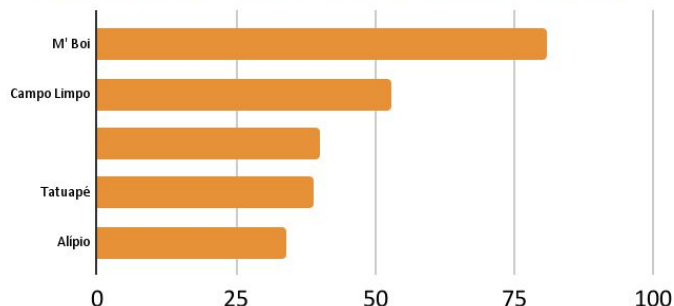
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



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

**Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 16
manifestações por dia, 1 por
hora**

472 *

**Manifestações
recebidas em**

Abril de 2022

(*dados esfera municipal)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

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

**61%
RECLAMAÇÕES**

**18%
ELOGIOS**

**17%
SOLICITAÇÕES**

**4%
DENÚNCIAS**

**1%
INFORMAÇÃO**

**1%
SUGESTÕES**

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

Divisão de Ouvidoria

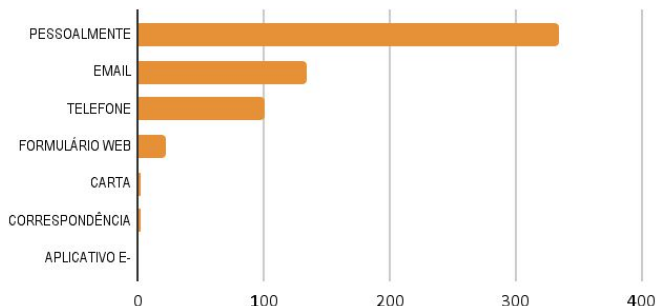
Boletim Ouvidoria em Dados

Abril de 2022

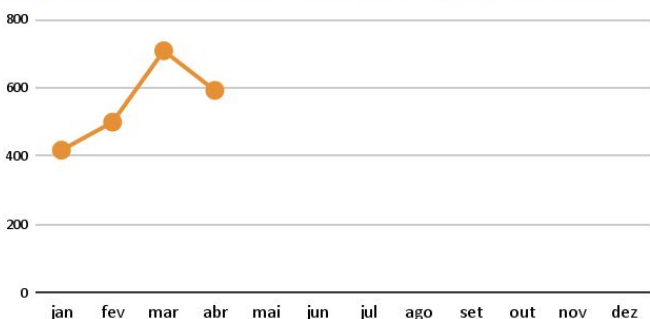
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



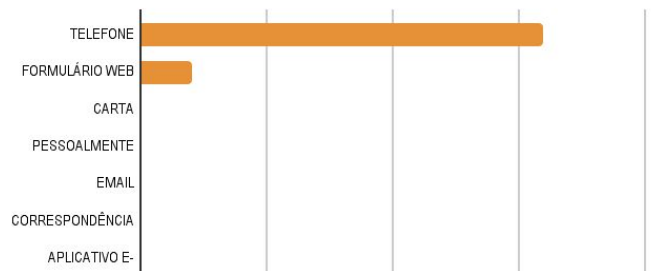
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



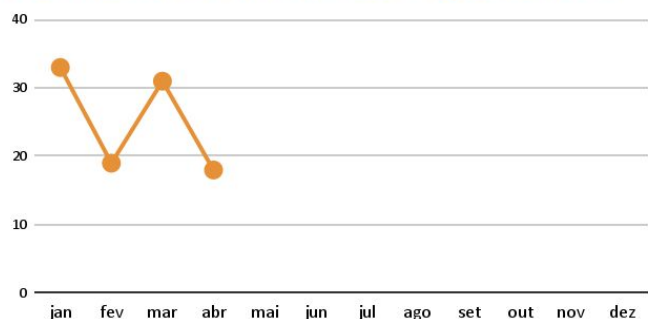
A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 20 manifestações por dia, 1 por hora

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 1 reclamações, 1 elogio é feito

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

593*

Manifestações recebidas em Abril de 2022

HSPM

18*

Manifestações recebidas em Abril de 2022

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
35%
RECLAMAÇÕES
4%
ELOGIOS
1%
SUGESTÕES
0%
DENÚNCIAS
0%
INFORMAÇÃO

SAMU

44%
ELOGIOS
39%
RECLAMAÇÕES
17%
DENÚNCIAS
0%
SOLICITAÇÕES
0%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES

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

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

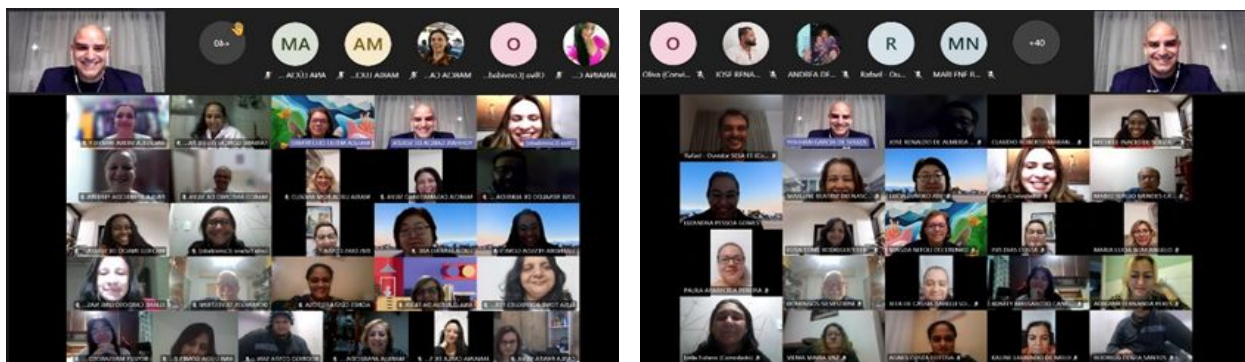
DESTAQUES DO 1º QUADRIMESTRE 2022

A partir deste número do **Boletim Ouvidoria em Dados**, passaremos a publicar os **destaques da Rede de Ouvidoria**, a fim de divulgar o trabalho realizado. Excepcionalmente nesta edição serão relatados fatos do final de 2021 até o primeiro quadrimestre de 2022. A partir da edição de maio, os destaques serão mensais, podendo receber contribuições das Ouvidorias da Rede.

● **MBA GESTÃO ESTRATÉGICA EM OUVIDORIA NA ÁREA DA SAÚDE**

Iniciou em Novembro de 2021 a 1ª turma do **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde**, na modalidade EaD, em parceria com a Escola Municipal de Saúde e o Centro Universitário São Camilo. Com 46 alunos das ouvidorias da Rede de Ouvidoria de SMS., o grupo está na metade da jornada de conhecimento, o que vem integrando os componentes da Rede num mesmo propósito de formação e atualização, gerando propostas de melhorias do serviço. Os módulos já ministrados foram:

- Fundamentos e Marcos Legais e formatação da Ouvidoria Brasileira Pública e Privada
- Estratégia e Ferramentas de Gestão
- Criatividade e Inovação
- Transformação Digital
- Saúde Pública no Brasil e a Ouvidoria (em andamento)



Fotos de parte da turma durante aula online

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DO 1º QUADRIMESTRE 2022

- **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA PELA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES - ABO**

Visando qualificar os ouvidores da Rede de Ouvidoria e suas equipes, em parceria com a Escola Municipal de Saúde e Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, foram realizadas no período entre 21/03/22 a 25/04/2022 cinco turmas do **Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria/Ombudsman**, desenhado para a área da saúde, o que resultou na certificação de **71 Ouvidores** pela ABO.

Os temas abordados foram:

- o Ouvidoria Brasileira: Fundamentos e Princípios Defesa do Usuário Serviço Público
- o Competências do Ouvidor
- o Ouvidoria da Área da Saúde – Cenário Atual do SUS e Hospitais Universitários
- o Ética e Cidadania
- o Relatórios e Indicadores de Desempenho na Ouvidoria
- o Ouvidoria como Órgão de Controle e Participação Social: Marcos Regulatórios em Ouvidoria e Interface com o Controle Interno
- o Contexto das Ouvidorias Setoriais e as relações de Consumo
- o Mediação de Conflitos
- o Oficina Mediação de Conflitos
- o Prova final para obtenção da Certificação



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DO 1º QUADRIMESTRE 2022

• ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS NO BRASIL

Como parte do processo de Acreditação pela qual a Divisão de Ouvidoria está passando em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz, recebemos nos dias 30 e 31 de Março de 2022 a visita do coordenador do projeto e pesquisador da FIOCRUZ, Prof. Dr. José Inácio Jardim Motta, que realizou encontros entre as Ouvidorias da Secretaria Estadual de Saúde e a Secretaria Municipal de Saúde e com a equipe da Divisão de Ouvidoria. Já estamos na fase de avaliação externa, a visita dos avaliadores será em breve agendada..



Reunião na SES - 09/03/2022



Reunião na SMS com equipe da Divisão de Ouvidoria - 10/03/2022



Equipe Divisão de Ouvidoria com coordenador do Projeto Acreditação 10/03/2022

PERCURSO DO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL:

ONDE ESTAMOS



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DO 1º QUADRIMESTRE 2022

OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas publicações veiculadas pelos meios digitais da Secretaria Municipal de Saúde.

Ouvidoria da SMS participa de processo inédito de acreditação no Brasil

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) foi uma das 28 escolhidas pela Fundação Dileito Our (FIDOUR), em parceria com o Ministério da Saúde (MS), entre as mais de duas mil ouvidorias públicas de saúde existentes no Brasil, para aderir ao projeto de implantação do Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS). A oportunidade, segundo a área técnica que lidava diretamente com quem utiliza os serviços de saúde na rede municipal, foi única e servirá para obter resultados mais qualificados.

O processo de acreditação verifica se a ouvidoria da instituição atende a requisitos previamente definidos e demonstra qualidade no seu processo de trabalho. Os quesitos são como objetivo indicar que a ouvidoria da SMS está no caminho da qualidade e aperfeiçoamento do atendimento aos cidadãos.

Para receber o certificado, a ouvidoria passa por cinco etapas: pactuação de metas, autoavaliação, avaliação externa, parecer do comitê de acreditação e referendo do comitê de acreditação. "Al cumprir todas as etapas e, no início de 2022, haverá a avaliação externa, com a expectativa de uma certificação inédita para a Saúde", conta a animada Rosane Jacy Freitas Silva, ouvidora da SMS.

O processo de acreditação beneficia tanto a população geral quanto aos trabalhadores da rede municipal de saúde. A população passa a exercer mais qualidade os direitos de utilização do SUS, fazer o registro de manifestações e sugerir melhorias. "Com um serviço de referência e certificado por um órgão de acreditação externo e independente, a confiabilidade é elevada", argumenta.

Segundo Rosane, os funcionários e gestores da rede de ouvidoria contribuem para a qualidade dentro do sistema de saúde, em resposta a insucessos e conflitos como essa certificação, já que este é um relevante instrumento de gestão e participação que, entre outras atribuições, ajuda a melhorar o atendimento na rede e a rotina dos profissionais nas unidades de saúde.

ANOTA AI

Prazo final para avaliação de desempenho no portal do servidor 6/31 de dezembro

Até o dia 31 de dezembro, todos os servidores da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) devem avaliar e serem avaliados em suas funções administrativas e técnicas. O prazo final para a avaliação de desempenho no portal do servidor é 6/31 de dezembro.

ANOTA AI

Prazo final para avaliação de desempenho no portal do servidor 6/31 de dezembro

Até o dia 31 de dezembro, todos os servidores da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) devem avaliar e serem avaliados em suas funções administrativas e técnicas. O prazo final para a avaliação de desempenho no portal do servidor é 6/31 de dezembro.

SMS mantém maior índice de transparência ativa na avaliação semestral da CGM

O uso da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu a nota 10, que indica a máxima transparência ativa, pela segunda vez consecutiva, e passou da 1ª para a 2ª posição na classificação dos órgãos, entidades e instituições de administração pública municipal de São Paulo. O resultado foi alcançado pela Comissão Geral de Monitoramento da Promoção da Integridade do Município de São Paulo (CGM), por meio da avaliação de 2021, considerando 13 itens presentes nos dados públicos sobre as informações avaliadas nos botões "transparência ativa" e "participação social".

Em um relatório, a CGM destacou a transparência ativa da SMS, que passou da 1ª para a 2ª posição na classificação dos órgãos, entidades e instituições de administração pública municipal de São Paulo. O resultado foi alcançado pela Comissão Geral de Monitoramento da Promoção da Integridade do Município de São Paulo (CGM), por meio da avaliação de 2021, considerando 13 itens presentes nos dados públicos sobre as informações avaliadas nos botões "transparência ativa" e "participação social".

A classificação conquistada se deve a contribuições das áreas técnicas de secretarias, pois, quanto mais atualizados os documentos e páginas no site, mais pontos de transparência são atribuídos. O tema chegou por meio do Sistema Eletrônico de Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) e do sistema de informação aberto à sociedade permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, envie pedidos de informações, acompanhe o prazo e tenha a resposta de solicitação por e-mail e em unidades de atendimento ao usuário público. Na SMS, segundo a Ouvidoria, isso acontece graças à transparência ativa, pois:

ANOTA AI

Município orienta supervisores técnicos sobre novas atribuições em 2022

Um portador de deficiência física foi nomeado supervisor técnico em 2022. O município orientou os supervisores técnicos sobre as novas atribuições em 2022. O município orientou os supervisores técnicos sobre as novas atribuições em 2022.

ANOTA AI

Saúde inicia aplicação de dose adicional em adolescentes imunossuprimidos

A Rede Ativa de Saúde (RAS) iniciou a aplicação de dose adicional em adolescentes imunossuprimidos. A Rede Ativa de Saúde (RAS) iniciou a aplicação de dose adicional em adolescentes imunossuprimidos.

27/12/2021 Boletim Conecta nº 65
"Ouvidoria de SMS participa de processo inédito de acreditação no Brasil"

10/02/2022 - Boletim Conecta nº 72
SMS mantém nota máxima em transparência ativa da cidade de São Paulo

DIA NACIONAL DO OUVIDOR

Criada por uma lei aprovada pelo Senado em 2012, a data é uma referência à fundação da Associação Brasileira de Ouvidores, em 1995.

A ouvidoria é um importante canal de comunicação entre uma empresa ou instituição e a população. Na Secretaria Municipal de Saúde (SMS), a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) tem um compromisso com a construção de um padrão de excelência humanizada, reforçando a participação popular e o controle social para o fortalecimento da gestão participativa do SUS.

Para o registro de solicitações, elogios, sugestões, informações, reclamações e denúncias sobre os serviços de saúde da cidade, utilize um dos seguintes canais:

- Central SP 156, opção 17
- Atendimento presencial
- Formulário online: <https://portal.ouvidoria.sp.gov.br/ouvidor>
- Capacidade de atendimento

João Aguiar conta como 17 anos na ouvidoria do SUS o ensinaram a escutar pessoas

Ter um assessor público na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de São Paulo, João Aguiar, que atua há 17 anos na ouvidoria do SUS, não foi uma tarefa simples. Desde 2005, ele atua na ouvidoria do SUS, onde aprendeu a escutar as pessoas e a trabalhar em equipe. Ele conta que a ouvidoria do SUS é um espaço de escuta e de diálogo com a população, onde ele aprendeu a trabalhar em equipe e a escutar as pessoas.

Em 17 anos, João Aguiar aprendeu a escutar as pessoas e a trabalhar em equipe. Ele conta que a ouvidoria do SUS é um espaço de escuta e de diálogo com a população, onde ele aprendeu a trabalhar em equipe e a escutar as pessoas.

ANOTA AI

Uso de câmera em sala de atendimento da Ouvidoria do SUS

A Ouvidoria do SUS passou a utilizar uma câmera em sua sala de atendimento para melhorar a segurança e a transparência. A Ouvidoria do SUS passou a utilizar uma câmera em sua sala de atendimento para melhorar a segurança e a transparência.

16/03/2022 - Calendário Saúde - Dia Nacional do Ouvidor

12/04/2022 - Boletim Saúde Mais Perto/Gente - Edição 44 "João Aguiar conta como 17 anos na ouvidoria do SUS o ensinaram a escutar pessoas"

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DO 1º QUADRIMESTRE 2022

• COMUNICAÇÃO VISUAL

Disponibilização de banners para toda Rede de Ouvidoria, para divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria



Banner divulgação canais de contato
Rede Ouvidoria



Cartaz divulgação para as unidades

DIVISÃO DE OUVIDORIA NO DIA NACIONAL DO OUVIDOR

- Evento comemorativo ao **Dia Nacional do Ouvidor**, promovido pela **Controladoria Geral do Município**, com o tema: **Da Inteligência Humana à inteligência Artificial**, com participação da Ouvidora coordenadora da Divisão de Ouvidoria Rosane Jacy Fretes Fava na Mesa de Discussão sobre o tema “Ouvidorias Setoriais – Agenda 2030”

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DO 1º QUADRIMESTRE 2022

● AGENDA

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.

Fevereiro

- Reuniões online com coordenador do projeto de Acreditação da FIOCRUZ
- Reunião com ACESSA SUS para alinhamento sobre implantação do ponto de resposta do OuvidorSUS.
- Reuniões de Indicadores dos Contratos de Gestão coordenada por CPCS – Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
- Reunião com ASCOM para apresentação institucional da Ouvidoria e definição de fluxos de comunicação

Março

- Reunião ASPLAN e COCIN sobre Programa de Integridade e Boas Práticas
- Reunião com Assessoria de Planejamento de SMS – Pauta: Governo Aberto
- Apresentação do Planejamento e do Plano de Capacitação para implantação da Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ -

Abril

- Reunião com Secretário Executivo de SERMAP para apresentação dos dados de Ouvidoria
- Reunião com CEInfo sobre dados para compor Painel de Monitoramento da SERMAP
- Reunião com CEInfo para apresentação Institucional da CEInfo
- Reunião na CRS Oeste junto os ouvidores da CRS Oeste e STS Lapa/Pinheiros e Hospital Sorocabano para alinhamento de fluxo de Ouvidoria.
- Reunião Técnica com Ouvidores dos Hospitais da Rede
- Reunião para alinhamento de fluxos com Coordenadoria de Regulação e Coordenadoria de Avaliação e Controle de Assistência Complementar – CACAC

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES DO 1º QUADRIMESTRE 2022

- **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 em 2022.

RELATÓRIOS

Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_COVID_10_5_2022

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_COVID_10_5_2022.pdf

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Desde novembro de 2021 lançamos um novo produto gerencial, o **Boletim Ouvidoria em Dados**, que **mensalmente** disponibiliza os **dados principais da Rede de Ouvidoria**, estratificados por Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, Atenção Hospitalar, HSPM e SAMU, além dos pedidos realizados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic).

- **Edição Janeiro 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Janeiro_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Fevereiro 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/edicao_fevereiro_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Março 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Marco_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Abril 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>