

Secretaria Municipal da Saúde - SMS
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento,
Avaliação e Parcerias – SERMAP
Coordenadoria de Controle Interno – COCIN



DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
REDE DE OUVIDORIAS
RELATÓRIO SEMESTRAL
1º SEMESTRE 2023



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e
Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação e Diagramação: Maria Lucia Bom Angelo e Leonardo V. Oguchi -Núcleo de Gestão do
Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria

Rua General Jardim, 36 - 4º andar - Vila Buarque

CEP: 01223-906 - São Paulo - SP

e-mail: ocsus@prefeitura.sp.gov.br

Fone: (11) 2027-2506

Home Page:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria Relatório Semestral 1º semestre 2023 - Ano VI, nº 2, Novembro/2023. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2023, 73p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
MISSÃO, VISÃO E VALORES	8
CONTEXTO 1º SEMESTRE 2023	9
ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 1º semestre 2023	11
VISÃO GERAL 1º semestre 2023	12
I – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 1º semestre de 2023	13
MEIOS DE ATENDIMENTO	16
II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA	19
1. SOLICITAÇÕES	21
2. RECLAMAÇÕES	22
3. ELOGIOS	23
4. DENÚNCIAS	24
5. INFORMAÇÕES	25
6. SUGESTÕES	26
III - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS	27
a. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS	28
a.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO	28
a.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE	30
a.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE	32
a.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE	34
a.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE	36
a.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL	38
b. REDE HOSPITALAR	40
c. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM	43
d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU	45
IV - RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS.	47
V - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC	51
VI – PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023	55
VII – RETROSPECTIVA 1º SEMESTRE DE 2023	56
VIII - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	57

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidorias SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS.

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) segue legislações de âmbito municipal e federal. Atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como

espaço de exercício de cidadania, instrumento de gestão e participação social.

Trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações.



Bases Legais:

[Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020](#)

[Portaria 166 de 15/04/2021](#)

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

A estrutura da Divisão de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. Está ligada à Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Tem as seguintes atribuições:

- I – Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II – Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- III – Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- IV – Coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria

em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;

V – Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;

VI - Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;

VII - Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS

Está fundamentado também na Portaria SMS nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde. Esta portaria define que as atividades da Rede de Ouvidorias

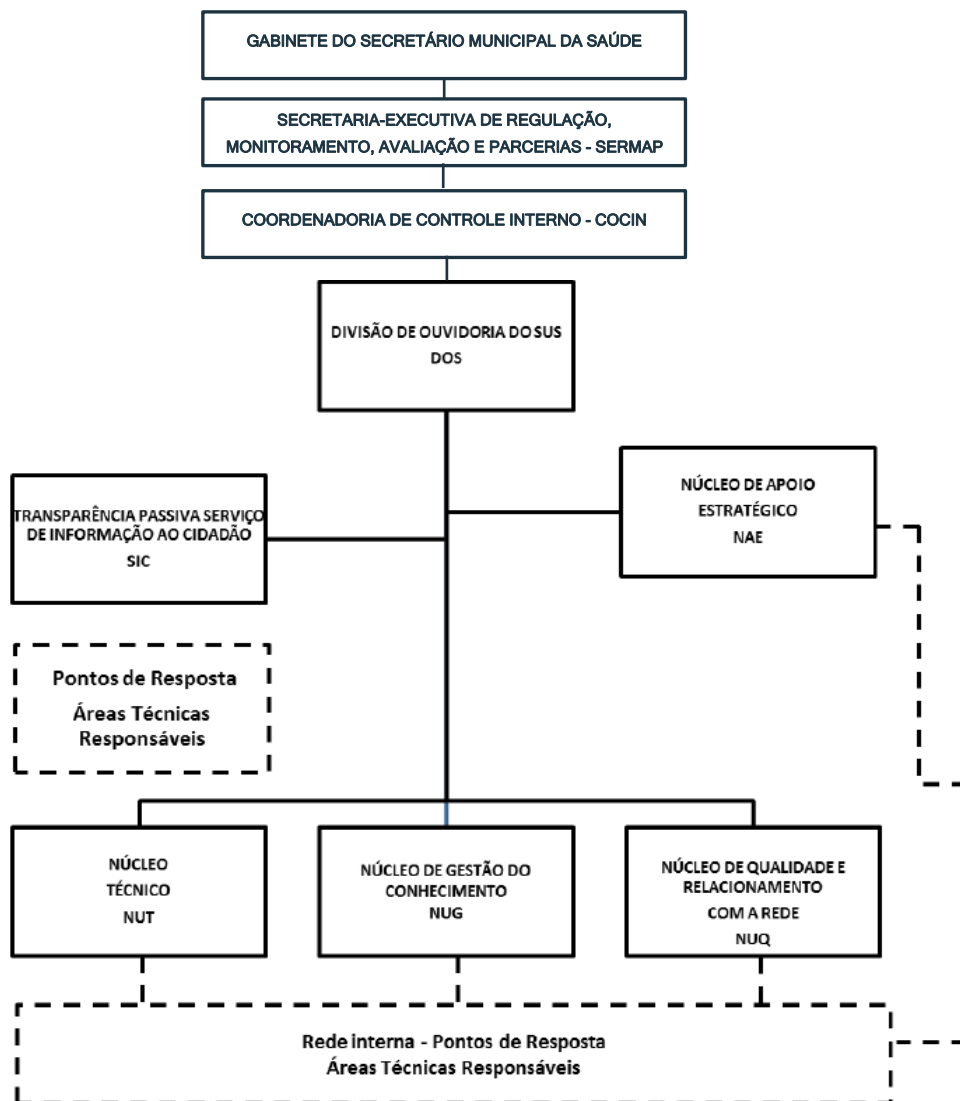
são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- b) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.
- c) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- d) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- e) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- f) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados.

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo é composta por uma rede interna e uma rede externa, sendo a Divisão de Ouvidoria do SUS a instância gestora, atuando como referência técnico-administrativa desta Rede.



ESTRUTURA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO



REDE DE OUVIDORIAS SUS

60 unidades de ouvidorias descentralizadas:

- 6 Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS
- 27 Supervisões Técnicas de Saúde - STS
- 25 Ouvidorias da Rede Hospitalar
- Ouvidoria HSPM
- Ouvidoria SAMU
- Central SP156 *



*Canal de comunicação entre a população e a PMSP, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, sendo que a Divisão de Ouvidoria fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento dessa central no que tange ao acolhimento das manifestações dos municípios sobre assuntos relacionados ao SUS.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.



VISÃO

Ser referência de Qualidade em Ouvidorias Públicas de Saúde e Transparência Passiva, fortalecer o acolhimento nas ouvidorias locais, orientar o cidadão na busca de seus direitos e deveres e legitimar a Ouvidoria como ferramenta de gestão.

VALORES

- Ética;
- Confidencialidade;
- Transparência;
- Integração;
- Trabalho em Rede;
- Padronização de processos;
- Respeito ao cidadão, às diretrizes do SUS e aos princípios da administração pública.



CONTEXTO 1º SEMESTRE 2023

Passada a primeira metade de 2023, pensamos ser um bom momento para refletir sobre as necessidades de saúde que a cidade ainda precisa priorizar neste ano e os possíveis caminhos a serem seguidos. Para tanto, lançamos esta primeira edição do **Relatório Gerencial Semestral da Rede de Ouvidorias**, que em complemento ao **Boletim Ouvidoria em Dados** com suas edições mensais e o **Relatório Gerencial Anual** trazem luz às informações coletadas pelo sistema informatizado de registro de demandas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, permitindo reflexão e ações de melhoria em prol dos usuários do SUS.

Os últimos três anos foram de muita pressão sobre o sistema de saúde brasileiro. A emergência da Covid-19 causou uma necessidade de enfrentamento da crise sanitária imediata, com o consequente acúmulo de outras demandas referentes às condições crônicas e demais agravos e necessidades de saúde que foram se somando ao longo desse período. O ano de 2022 foi marcado por incertezas e desafios, mas trouxe também oportunidades e diversos aprendizados. A pandemia expôs as fragilidades, mas também deixou evidente a capacidade de resposta dos sistemas de saúde do mundo todo.

Analisando-se as demandas de Ouvidoria e de pedidos de informação, percebe-se que, na percepção do usuário, há uma barreira evidente do acesso à saúde e estruturação da rede assistencial. Os pontos de maior necessidade da população, pela ótica dos usuários, referem-se à marcação de consultas, realização de exames e cirurgias. Somadas a isso, a necessidade

de inovação e novas tecnologias em saúde que tornem mais transparentes as disponibilidades e indisponibilidades do sistema de saúde, seguidas de mais medicamentos e produtos para a saúde viabilizados pelo SUS, resumem os principais desafios que o setor saúde está enfrentando em 2023, não só no âmbito municipal.

Vê-se que não dá para falar de saúde sem tecnologia, e a Divisão de Ouvidoria está em busca de inovação para tornar seus processos mais ágeis e transparentes, utilizando-se de comunicação visual própria para dar mais visibilidade às estratégias e fomentando a divulgação de seus resultados por meio de canais eletrônicos. Com a pressão exercida pela emergência sanitária, o uso de tecnologias foi impulsionado e mostra-se como uma importante ferramenta para a garantia do acesso à saúde, que pouco a pouco chega também à saúde pública. Na Rede de Ouvidorias, isso também se reflete. Pouco a pouco, o canal denominado formulário *web* passa a ser entendido como uma opção para o registro de demandas de ouvidoria pela internet, mas ainda precisa ser mais divulgado e melhor formatado para facilitar o acesso dos usuários.

O atendimento é parte fundamental no acolhimento ao paciente que procura a Rede de Ouvidorias para se manifestar, principalmente de modo presencial. A experiência do paciente deve ser considerada em diversos pontos de contato com a instituição, sendo fundamental o tratamento de forma respeitosa, acolhedora e empática, ao longo de toda a jornada do paciente. Com o aumento da conscientização dos pacientes sobre a importância de sua própria saúde e de seus direitos, a

crescente na utilização dos canais de Ouvidoria no primeiro semestre de 2023 pode ser um reflexo desse maior protagonismo e engajamento. A especialização das equipes de ouvidoria, proporcionada por iniciativas da Divisão de Ouvidoria por meio de capacitações pontuais e **MBA em Gestão Estratégica em Ouvidorias** proporcionam atualização e novas ferramentas e habilidades para acolhimento ao usuário. O incentivo ao trabalho em rede, aproximando a instância gestora da Ouvidoria com os territórios e áreas técnicas de SMS também são estratégias para fortalecimento do reconhecimento do papel da Ouvidoria.

A qualificação na inserção dos dados e na qualidade das respostas tem sido ênfases na gestão da Rede de Ouvidorias, com o desenvolvimento e disseminação de ferramentas específicas. O processo de **Acreditação de Ouvidorias do SUS no Brasil** que a Rede de Ouvidorias está engajada também caminha no sentido da qualificação dos processos de trabalho. O olhar sobre os **elogios** tecidos pelos usuários, transformado em 2023 no **Programa Gente que faz o SUS** que valoriza os trabalhadores das unidades de saúde é um exemplo dos desdobramentos possíveis diante da análise dos dados registrados.

Outro desafio da Rede de Ouvidorias e do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS é caminhar em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) já que a segurança dos dados sensíveis tem sido um tema cada vez mais importante para a área da saúde. É essencial observar e proteger cada informação fornecida pelo paciente ao longo de sua jornada de cuidado, e a aplicação adequada da lei nesse contexto busca prevenir danos e consequências legais tanto para o titular dos dados quanto para a instituição responsável pela sua confidencialidade, trazendo como benefício secundário o reforço da confiança dos usuários.

Todas essas questões nos fazem seguir com foco no avanço na atenção às necessidades dos usuários, buscando sistemas internos e externos integrados, automatização de processos, decisões baseadas em dados, implantação de tecnologias e tudo que proporcione uma experiência centrada no paciente onde as informações são compartilhadas digitalmente, facilitando o acompanhamento, encaminhamento e a análise de demandas dos usuários, otimizando a rotina dos profissionais envolvidos, sem perder de vista o contato humano entre esta Divisão de Ouvidoria e suas unidades da Rede de Ouvidorias e pontos de resposta e destes com os usuários.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria – SMS – São Paulo

ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS

1º SEMESTRE 2023

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Serão demonstrados os resultados dos atendimentos recebidos na Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde.

A partir da edição anual de 2022¹, apresentamos novo formato, trazendo

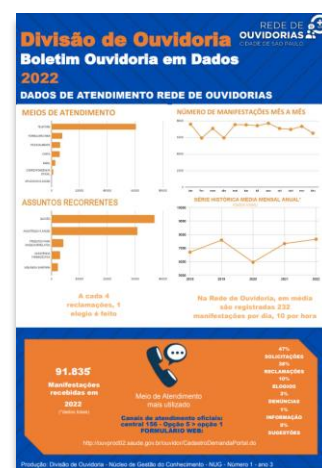
as principais informações e com indicação de **links** que remetem a dados mais detalhados. A partir de 2023, passaremos a apresentar também **edições semestrais** do Relatório da Rede de Ouvidorias, a fim de que os dados sejam disponibilizados em menor intervalo e possibilitem análises e tomadas de decisões mais ágeis.

Outra forma de ter acesso aos dados da Rede de Ouvidorias é por meio do **Boletim Ouvidoria em Dados** que, de forma concisa, traz mensalmente e em consolidado anual os dados gerais, por Coordenadorias de Saúde, Rede Hospitalar, SAMU e HSPM e os números do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic), além dos principais acontecimentos do mês.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



Edições Mensais



Edição Anual



Para acompanhar todas as edições do Boletim Ouvidoria em Dados acesse:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

¹ Relatório Anual Divisão de Ouvidoria PMSP SMS - 2022 disponível em <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/>

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

VISÃO GERAL 1º SEMESTRE 2023

A Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal da Saúde da cidade de São Paulo é responsável por fazer a gestão de dados da Rede de Ouvidorias SUS registrados por meio dos canais oficiais disponíveis, bem como dos dados inseridos no Sistema de Informação ao Cidadão referentes à pasta da Saúde. Vamos aos números! Considerando a esfera municipal, no ano de **2022**, os registros de e-sic foram de **1.478** e os de ouvidoria **84.746**. **No primeiro semestre de 2023**, o número de **pedidos de informação** foi de **640** e **51.800 registros de ouvidoria**. No primeiro **semestre de 2022**, foram **879 no e-sic e 41.681** registros de ouvidoria. Diante desses números, comparando o primeiro semestre de 2022 com o mesmo período de 2023, percebe-se ligeira tendência de queda nos pedidos de informação e 24% de aumento nos registros de ouvidoria,

podendo passar de 100.000 registros de ouvidoria até o final deste ano

Somados, no primeiro semestre os registros de ouvidoria e de e-SIC totalizaram 52.440 registros.

Embora de ordens distintas e atendendo a diferentes legislações e necessidades da população, esse montante demonstra o crescente acesso a sistemas que permitem ao cidadão a busca efetiva de seus direitos à saúde e fortalecem a participação social e a transparência.

Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o **Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - extraídos dia 10/07/2023**. Os dados relativos ao **Serviço de Informação ao Cidadão** foram extraídos do **sistema e-SIC** e do **Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS** extraídos dia **04/05/2023**.

Gráfico 1 - Visão Geral - Divisão de Ouvidoria
1º semestre 2023



I – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

1º SEMESTRE DE 2023

Nos gráficos 2 e 3 estão representadas o número total das manifestações registradas no sistema informatizado, classificadas por esfera de competência e meio de atendimento.

Na análise inicial das manifestações foram considerados **todos** as manifestações registradas e encaminhadas pelos canais da Rede de Ouvidorias. No ano de **2022** o total foi de 91.835, com média mensal de 7.653. Comparando-se o primeiro semestre de 2022 com o primeiro semestre de 2023, houve aumento quanto ao número **total** de manifestações, que passou de 45.201, com média mensal de 7.533 manifestações por mês, para 51.999 de janeiro a junho de 2023, com média de 8.666 registros por mês, o que representa 15% de aumento.

Salienta-se que a metodologia de análise do Banco de Dados foi alterada em 2023, para tornar o processo mais assertivo quanto aos indicadores de qualidade dos territórios.

Considerando as demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral do SUS por meio do telefone 136 que não apresentam estabelecimento comercial, (identificação da unidade de saúde) a análise é feita considerando as tratativas por unidade.

Além disso, a implantação do processo de análise qualitativa por meio da Planilha de Avaliação da Qualidade – PAQ em toda a Rede de Ouvidorias viabiliza a correção de fluxos, classificações, tipificações e identificação visando tornar os dados mais fidedignos possível.

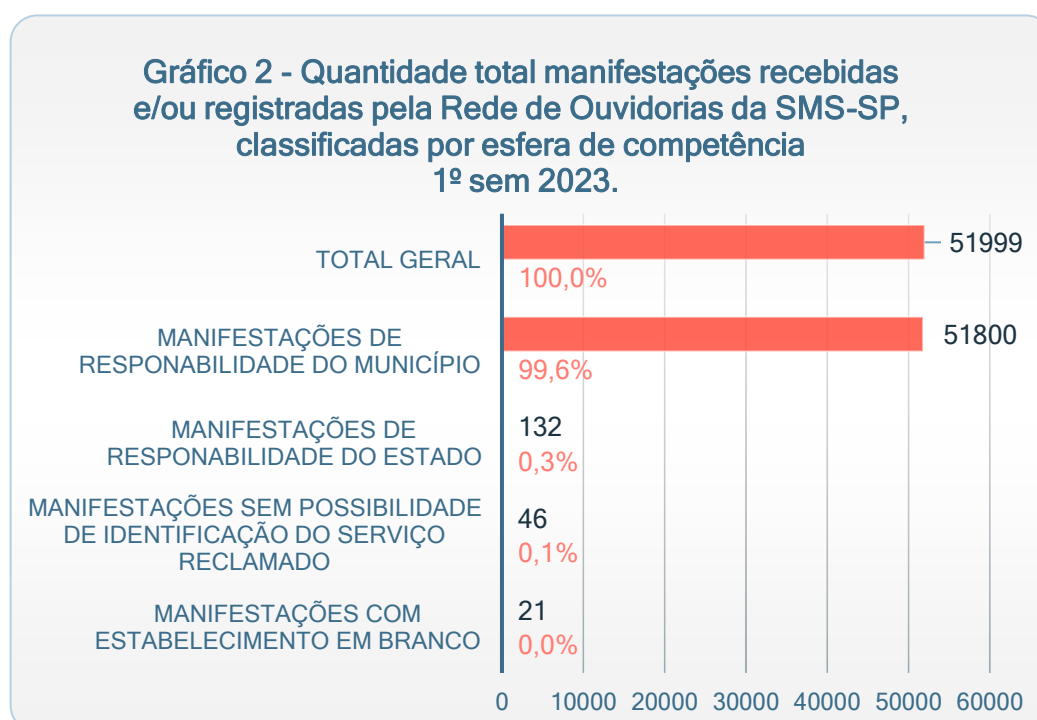
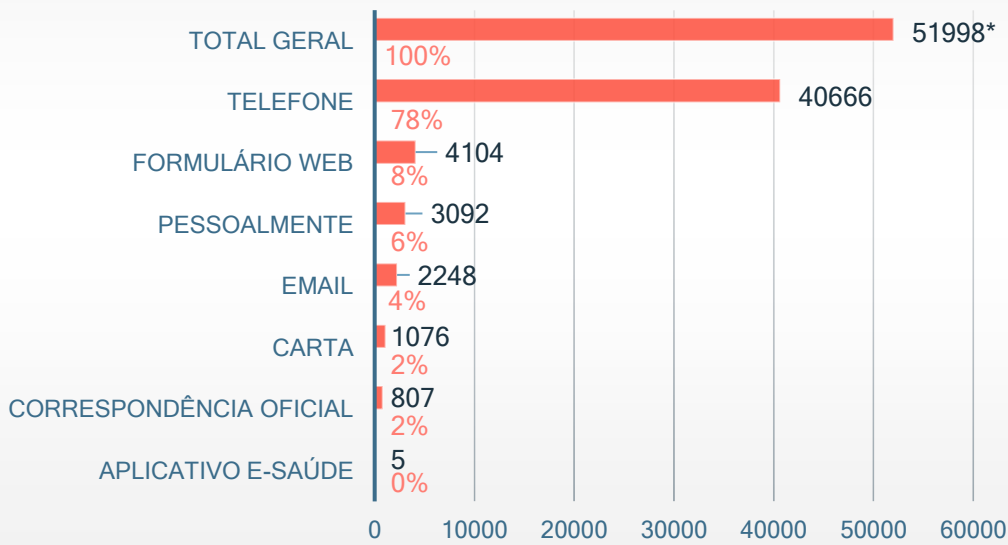


Gráfico 3 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento 1º semestre 2023.



*Uma demanda foi registrada sem especificar meio de atendimento

PÁGINA ELETRÔNICA DA DIVISÃO DE OUVIDORIA



*Informações gerais
Fale com a Ouvidoria
Publicações
Relatórios Gerenciais Rede de Ouvidorias SUS
Legislação
Relatórios e-SIC/SMS
Boletim Ouvidoria em Dados*

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Para permitir melhor análise das manifestações, serão considerados a partir deste ponto do Relatório os dados referentes exclusivamente às **unidades municipais**.

No sistema, no **1º semestre de 2023**, do total de **51.999** manifestações, foram registradas **51.800 (99,6%)** referentes especificamente à **esfera municipal**. Foram registradas 132 (0,3%) demandas de responsabilidade da **esfera estadual** que foram reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde, correspondendo a 25% do que foi redirecionado em 2022, quando foram registradas 547 demandas (1%) da esfera estadual, demonstrando êxito nos esforços de melhoria na qualidade de inserção da demanda.

Dentro dessas manifestações do âmbito municipal, no período estão contabilizadas 894 manifestações referentes a serviços conveniados, as quais são enviadas para a Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC. Também serão excluídas da análise a seguir aquelas manifestações cujo "estabelecimento comercial" (Unidade que realizou o atendimento/serviço que gerou a manifestação) esteja em branco ou onde faltem informações, que impossibilitem a identificação do serviço

reclamado. No entanto, todas as demandas que apresentam esses problemas de registro, na grande maioria das vezes são tratadas, diante da possibilidade de identificação do reclamado através de outros elementos contidos no histórico da demanda. Isso permite afirmar se é serviço do município de São Paulo, do Estado, Federal, de outro município, etc. Quando uma manifestação é registrada pela Rede de Ouvidorias SUS do município de São Paulo, um campo do formulário ("estabelecimento comercial") é preenchido com o nome da Unidade de Saúde a qual o cidadão se refere. O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos casos não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

Do total do semestre, apenas 21 (0%) foram manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 46 (0,1%) manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Esses números decaíram muito em relação ao ano anterior, quando foram apurados 6.163 (7,3%) e 379 (0,45%) respectivamente, refletindo também a melhoria na qualidade do registro.

MEIOS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal da Saúde – SMS - conta com mais de 1.400 colaboradores envolvidos no registro, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos registradas na Rede de Ouvidorias SUS, resultando em relatórios gerenciais com base nos

dados das demandas. A divulgação dos **canais oficiais** de registro foram amplamente divulgadas por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), para todas as unidades.



PARA ELOGIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

ENTRE EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIA SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO



TELEFONE

A central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia. **Ligue 156.**



INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo link ou QR Code:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code para acessar o formulário:






PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria:**



Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h



Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Consulte o endereço das Unidades de Ouvidoria pelo link ou aponte a câmera do seu celular para o QR Code:

Link: <https://bit.ly/3U0R41F>








O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico 156**, que funciona 24 horas/dia para informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, com **40.537 manifestações** ou 78% do total. No ano de 2022, 71% do total das demandas foram registradas por telefone. O atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou maior oscilação no período entre 2019 e primeiro semestre de 2023: de 9% em

2019 para 4% no ano de 2020, passando para 5% em 2021, 7% em 2022, e 6 % no primeiro semestre de 2023. A utilização do aplicativo e-saúde permanece muito baixa, apenas 5 manifestações, precisando ser mais divulgado.

A **média mensal** do número de atendimentos no primeiro semestre de 2023 foi de **8.633**. No mesmo período de 2022, a média mensal foi de 6.946 registros, ou seja, um acréscimo mensal de 1.687 demandas em média.

Gráfico 4 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento 1º semestre 2023.

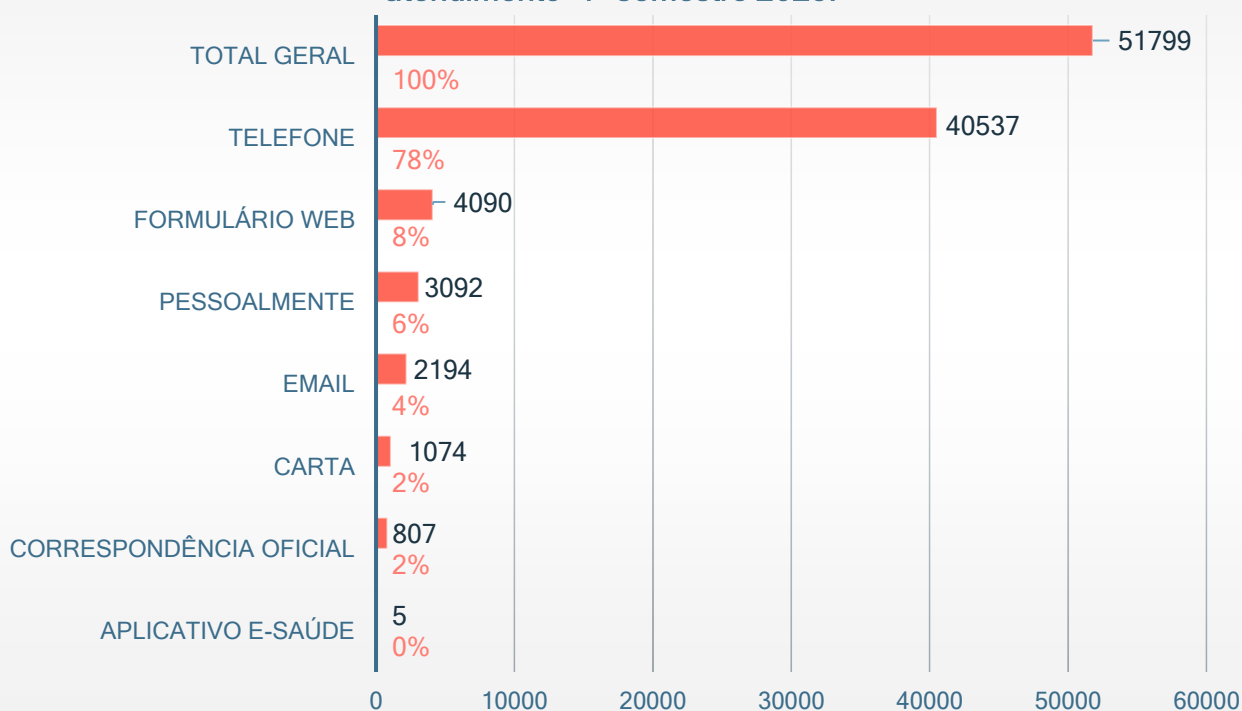
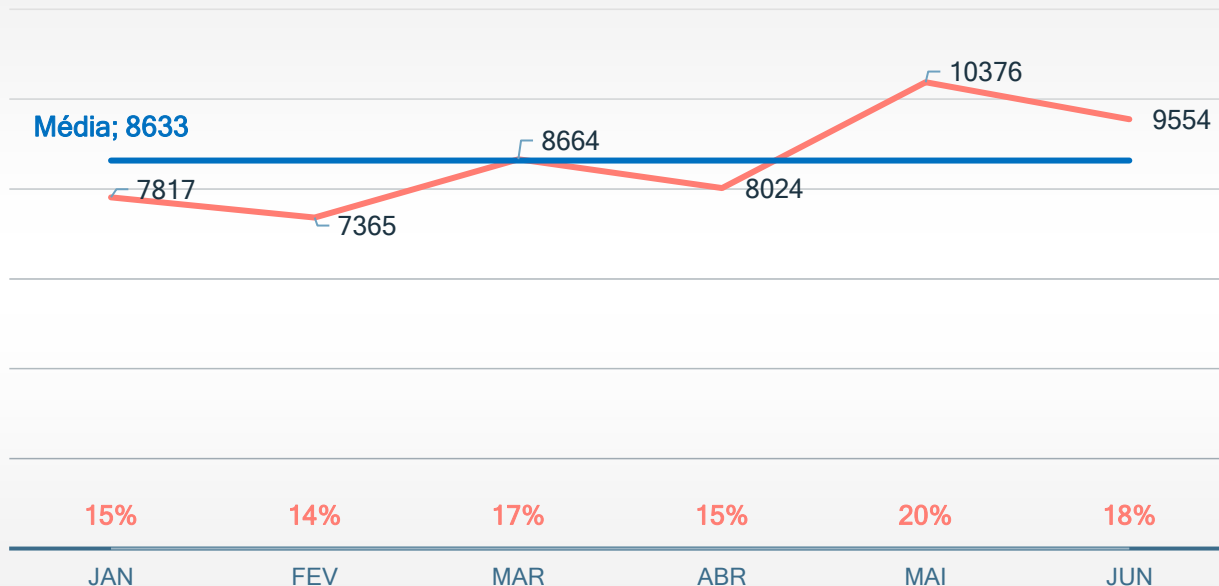
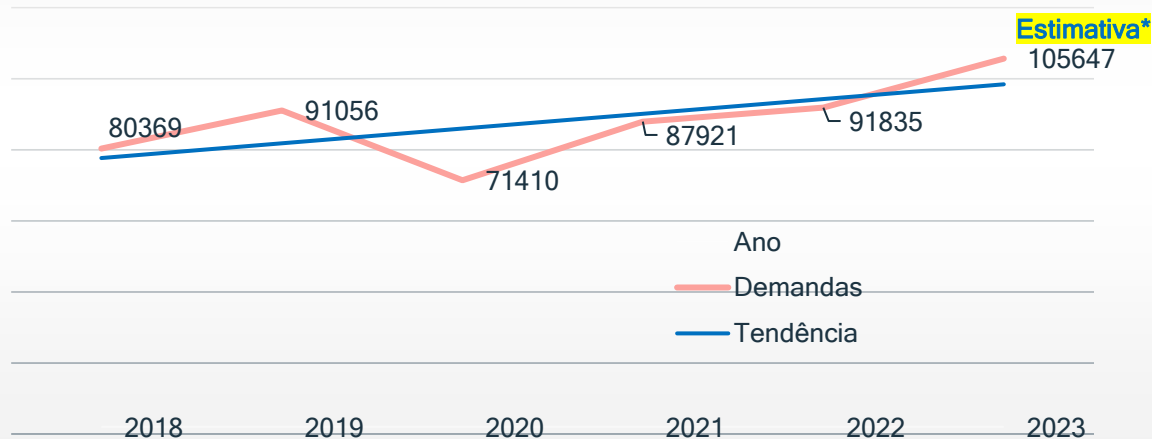


Gráfico 5 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria, Série histórica mensal - 1º semestre 2023.



Na **série histórica** dos últimos 5 anos e meio, percebe-se que em 2020, primeiro ano da pandemia, os registros recebidos pela Rede de Ouvidorias decaíram, voltando a crescer em 2021, continuando a tendência de alta em 2022 e primeiro semestre de 2023. A retomada dos serviços de saúde, bem como as campanhas de divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria podem contribuir para essa tendência. Se essa tendência continuar no segundo semestre, a **estimativa** é ultrapassar 100.000 demandas no ano de 2023.

Gráfico 6 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias, Série histórica anual e tendência- 2018 - 1º semestre 2023 (estimativa do ano de 2023).



*Cálculo da estimativa anual: total_2022 x total_1sem_2023 / total_1sem_2022

II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

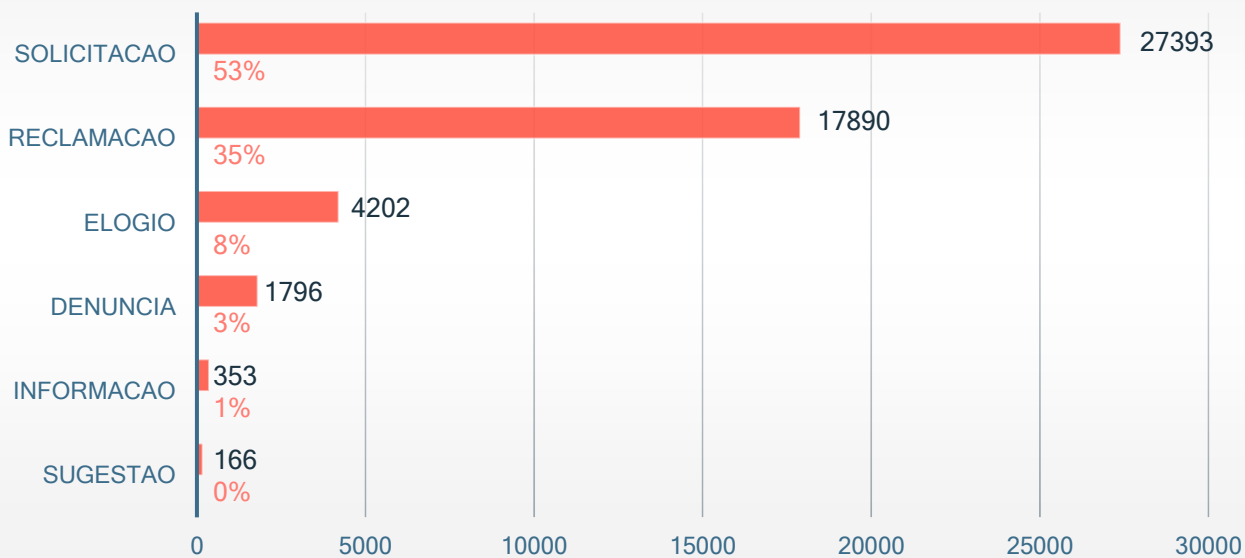


Serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada tipologia. Aqueles que não atingem uma quantidade/porcentagem expressiva serão agrupados em “demais manifestações”. A denominação “outros” constará quando esta for uma das opções da tipificação. **Para maior detalhamento sobre cada tipologia, será indicado link que remeterá a um conjunto de tabelas e gráficos que permitirão melhor análise por parte das áreas técnicas.**

TIPIFICAÇÃO:

A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da Ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto e subassunto. Para tal propósito, a Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual de tipificação que possibilita capacitar técnicos para o desempenho dessa atividade. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. A precisão da tipificação é fundamental para que a Ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão. (Portaria 166/2021)

Gráfico 7 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias da SMS-SP, por Tipologia 1º semestre 2023.

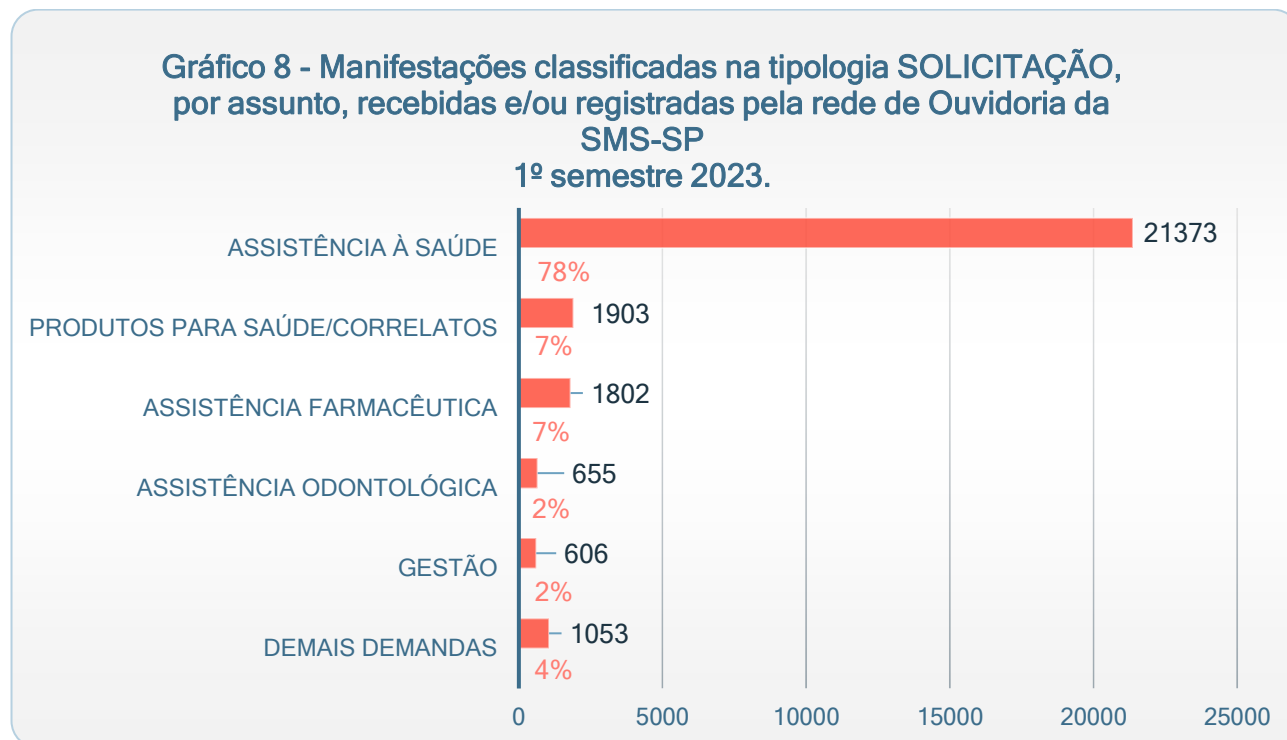


ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS



1. SOLICITAÇÕES

As **27.393 solicitações** registradas no primeiro semestre correspondem a **53 % do total**. Em 2022 corresponderam a 47%.

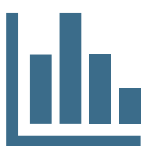


Predominam nessa tipologia o assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se na maioria a consultas/atendimentos/ tratamentos (61%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por cirurgia (17%), e diagnósticos (16%).



SOLICITAÇÃO:

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.



SAIBA MAIS:

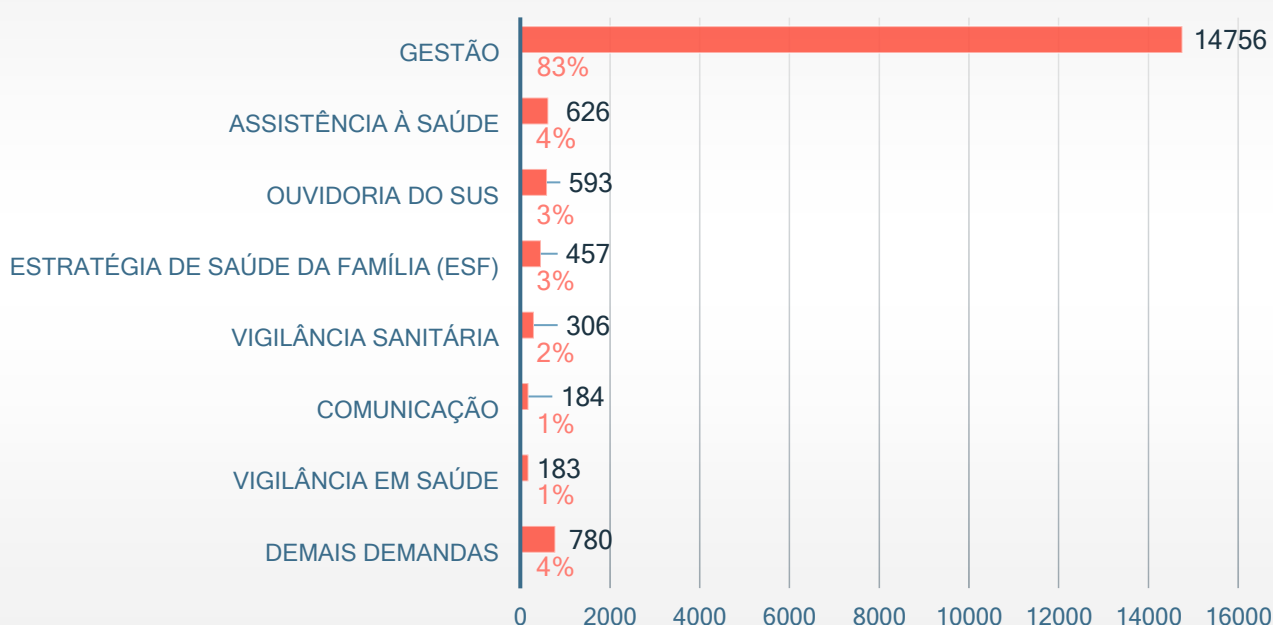
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **SOLICITAÇÃO:**

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hPXAIXIJhQXDg-DDwJcySpYhZbP3N7KJ2pWhl1CDR8A/pubhtml>

2. RECLAMAÇÕES

As **17.890 Reclamações** registradas no período correspondem a **35% do total**. Em 2022 corresponderam a 38%.

Gráfico 9 - Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias da SMS-SP 1º semestre 2023.



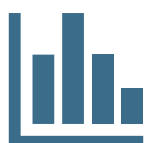
As reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%). Neste assunto, 49% são relativas à Estabelecimentos de Saúde e 47% a Recursos Humanos.



RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

*A não prestação de um serviço público de saúde;
Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;
Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.*



SAIBA MAIS:

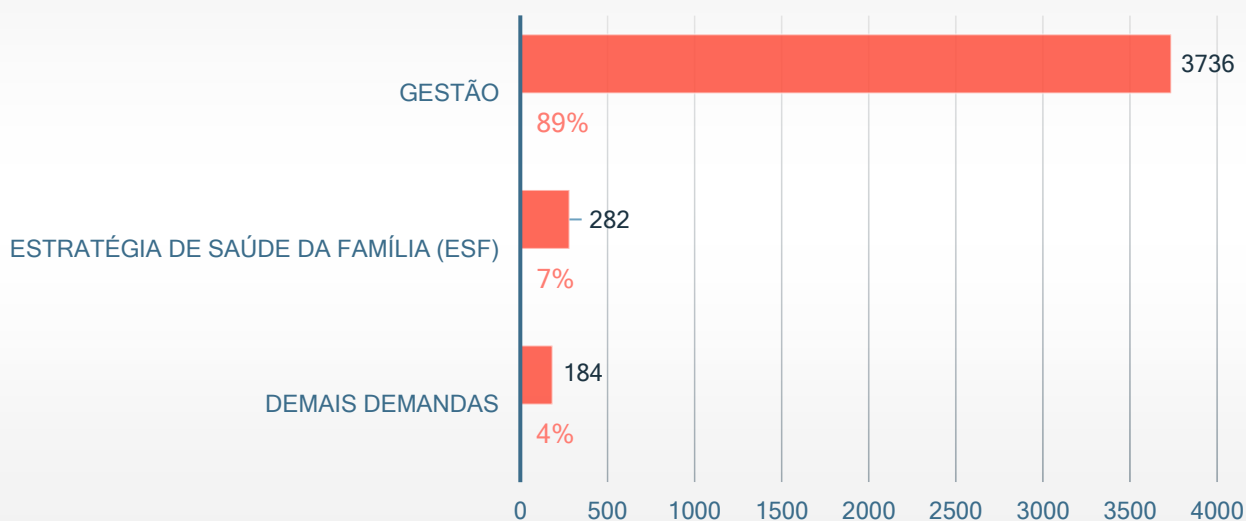
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba RECLAMAÇÃO:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hPXAIXIhQXDg-DDwJcySpYhZbP3N7KJ2pWhl1CDR8A/pubhtml>

3. ELOGIOS

Foram registrados **4.202 elogios no primeiro semestre de 2023**, correspondendo a **8% do total**, sendo em 2022 10% do total. Desse montante, 89% são referentes ao assunto Gestão.

Gráfico 10 - Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias da SMS-SP - 1º semestre 2023.

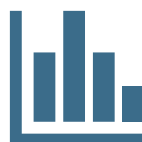


Considerando-se o número expressivo de elogios, em 2022 iniciou-se trabalho de melhor apuração dessas manifestações a fim de utilizar esse dado para valorização do profissional trabalhador do SUS, sendo criado em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas COGEP/Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho o **Selo Gente que faz o SUS**. Esta iniciativa tornou-se um Programa conjunto da Rede de Ouvidorias e COGEP a partir de 2023.



ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde



SAIBA MAIS:

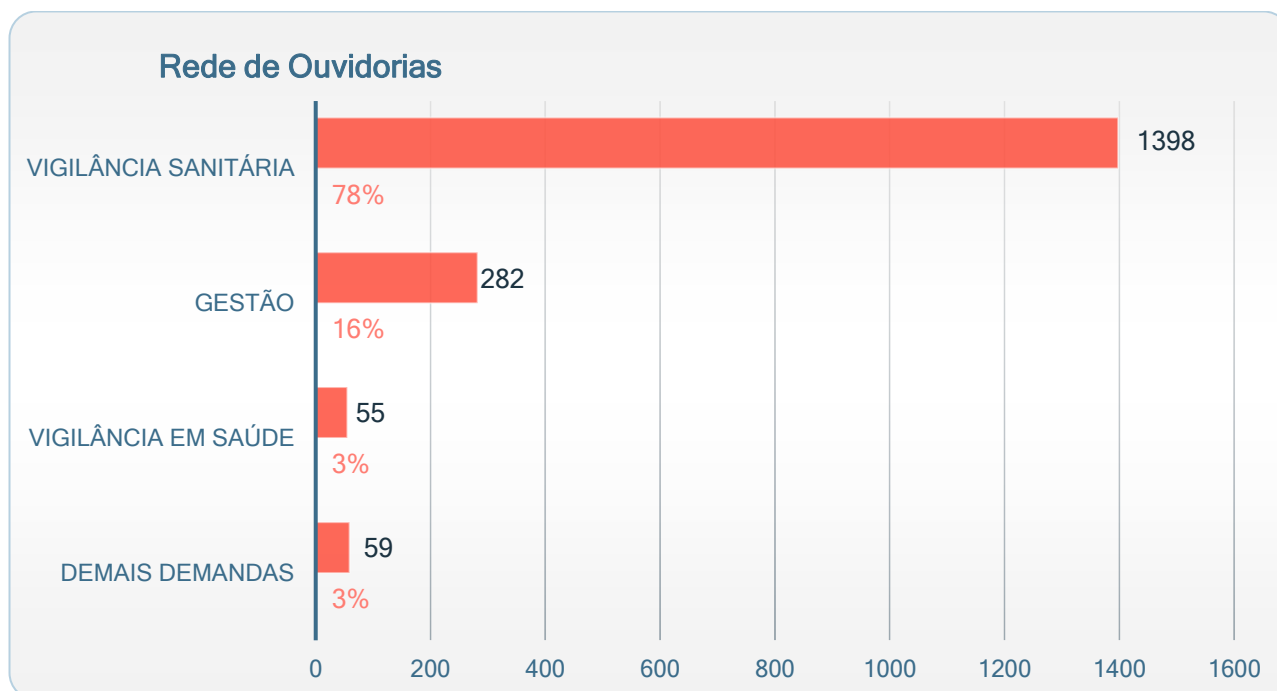
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **ELOGIO**:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hPXAIXIjHqXDg-DDwJcySpYhZbP3N7KJ2pWhl1CDR8A/pubhtml>

4. DENÚNCIAS

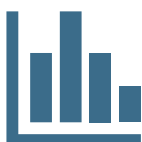
As **denúncias** continuaram a decrescer, passando de 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020 para 4.316 (6%) em 2021, passando a 2.680 em 2022 (3%), mantendo-se nessa proporção no **primeiro semestre de**

2023, com 1.796 (3%). Dentre as denúncias registradas, 78% correspondem ao assunto Vigilância Sanitária e 16% ao assunto Gestão. No ano de 2022, essas proporções foram 67% e 23%.



DENÚNCIA:

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **DENÚNCIA:**

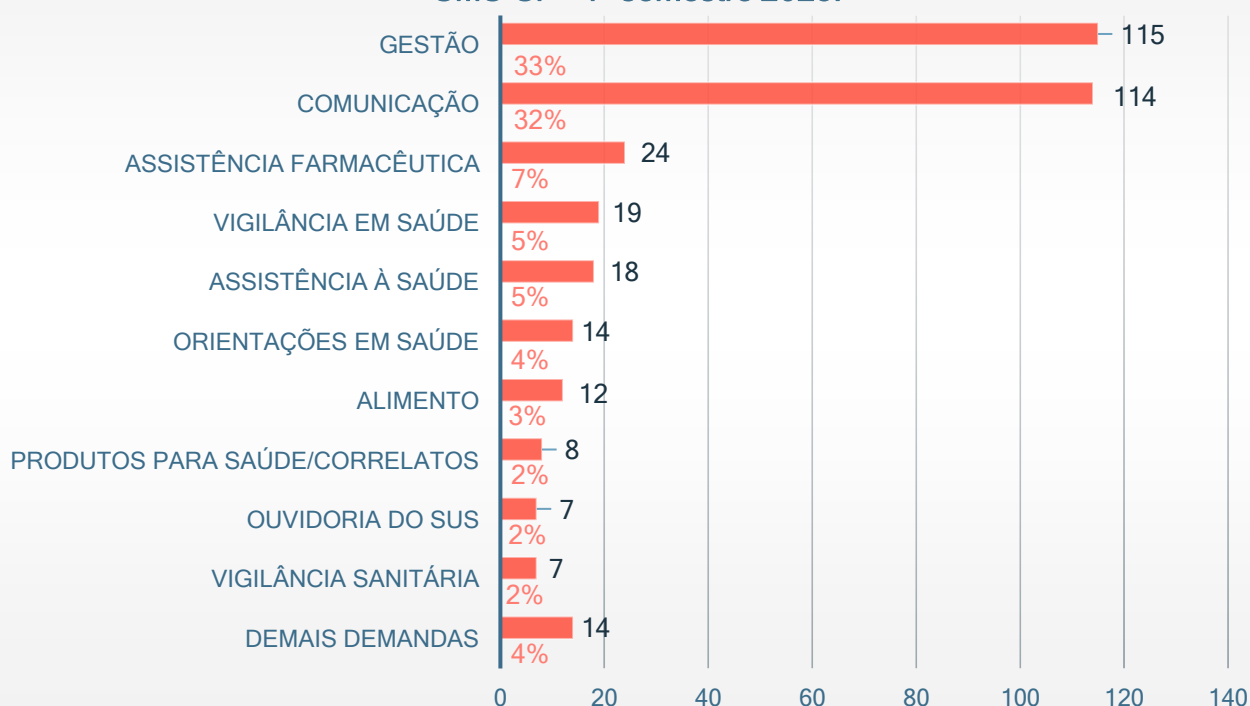
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hPXAIXIJhQXDg-DDwJcySpYhZbP3N7KJ2pWhl1CDR8A/pubhtml>

5. INFORMAÇÕES

No primeiro semestre de 2023, os usuários utilizaram-se do sistema da ouvidoria em 353 manifestações pedindo informações, correspondendo a **1% do total**. A maior parte dos registros de informação por meio da

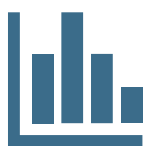
Rede de Ouvidorias são referentes à Gestão (33%), seguidas por Comunicação (32%), Assistência Farmacêutica (7%) e Vigilância em Saúde (5%).

Gráfico 12 - Manifestações classificadas na tipologia INFORMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias da SMS-SP - 1º semestre 2023.



INFORMAÇÃO:

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.



SAIBA MAIS:

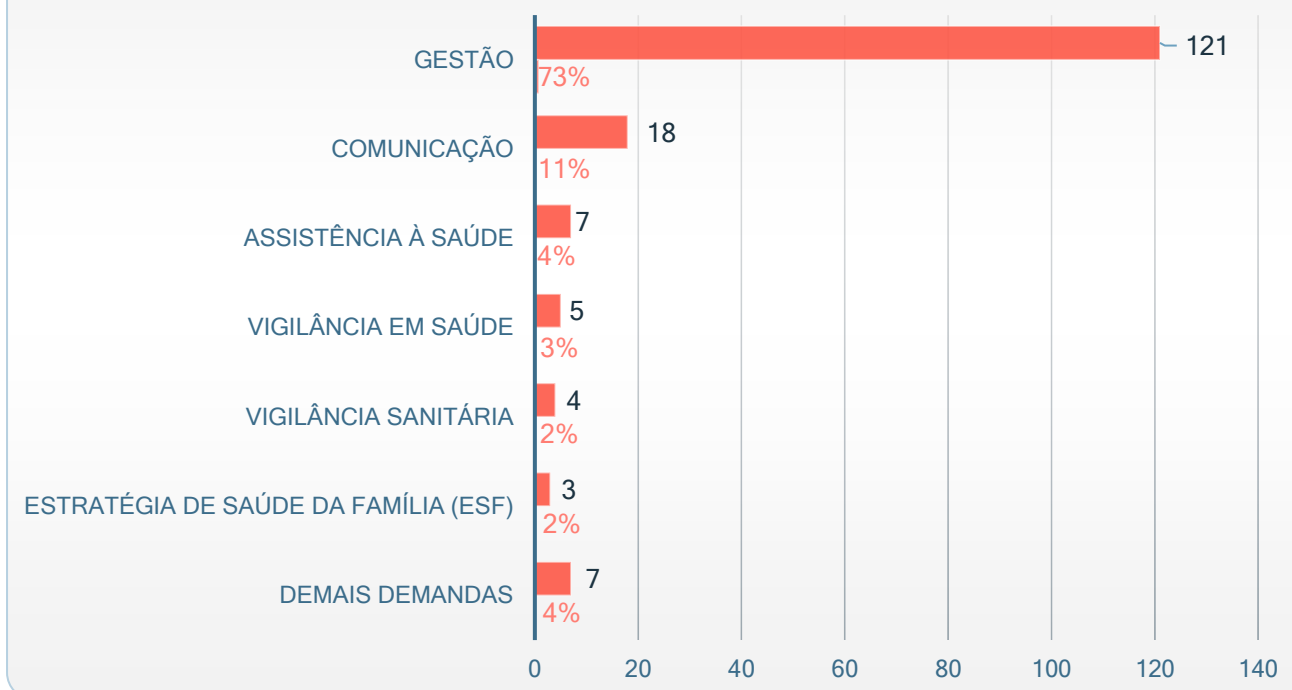
Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **INFORMAÇÃO**:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hPXAIjXhQXDg-DDwJcySpYhZbP3N7KJ2pWhl1CDR8A/pubhtml>

6. SUGESTÕES

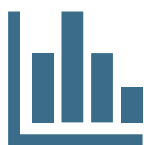
Os municípios utilizaram-se do sistema para registrar **166 sugestões**, não atingindo **1% do total** das manifestações, sendo 121 (73%) relativas ao assunto Gestão.

Gráfico 13 - Manifestações classificadas na tipologia SUGESTÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias da SMS-SP 1º semestre 2023.



SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SUGESTÃO:

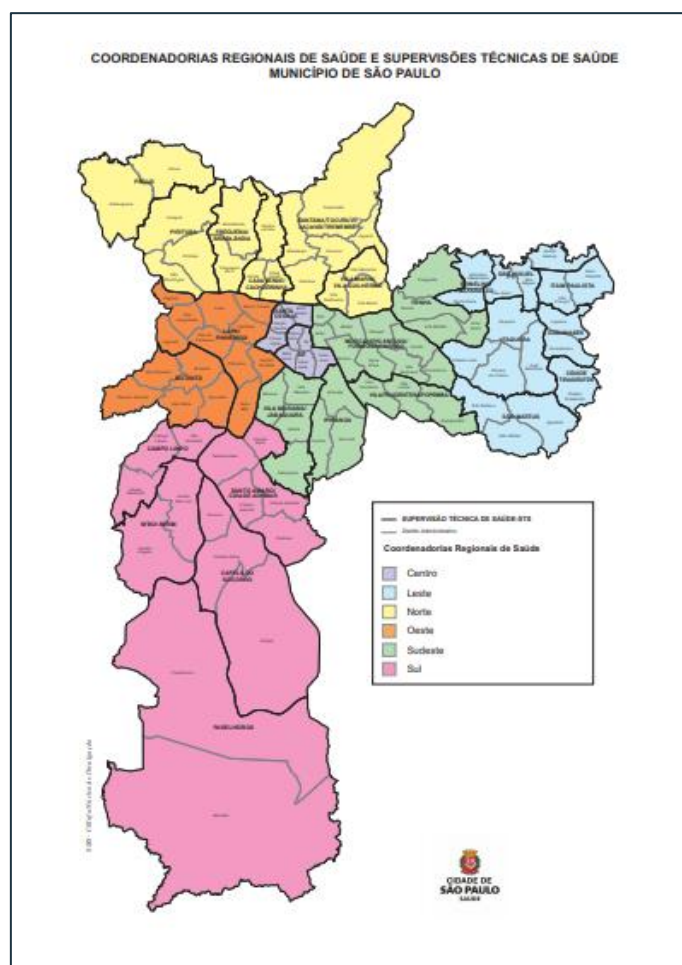
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hPXAIXIJhQXDg-DDwJcySpYhZbP3N7KJ2pWhI1CDR8A/pubhtml>

III - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das **51.800** manifestações da Rede de Ouvidorias no **âmbito municipal** no primeiro semestre de 2023. Serão apresentadas a seguir os **totais de manifestações, meios de atendimento, série histórica mensal, as tipologias**, assim estratificados:

- a. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – STS**
- b. Rede Hospitalar;**
- c. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;**
- d. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.**

Para cada segmentação, um **link** é indicado para outros detalhamentos de dados. Após os itens a, b, c e d, serão apresentados a Tabela 1 e os Gráficos 49, 50 e 51 contendo distribuição das demandas por unidades descentralizadas de ouvidoria, que podem requer análise das áreas, podendo ser cotejados com dados demográficos e características populacionais de cada território, de domínio de cada realidade.



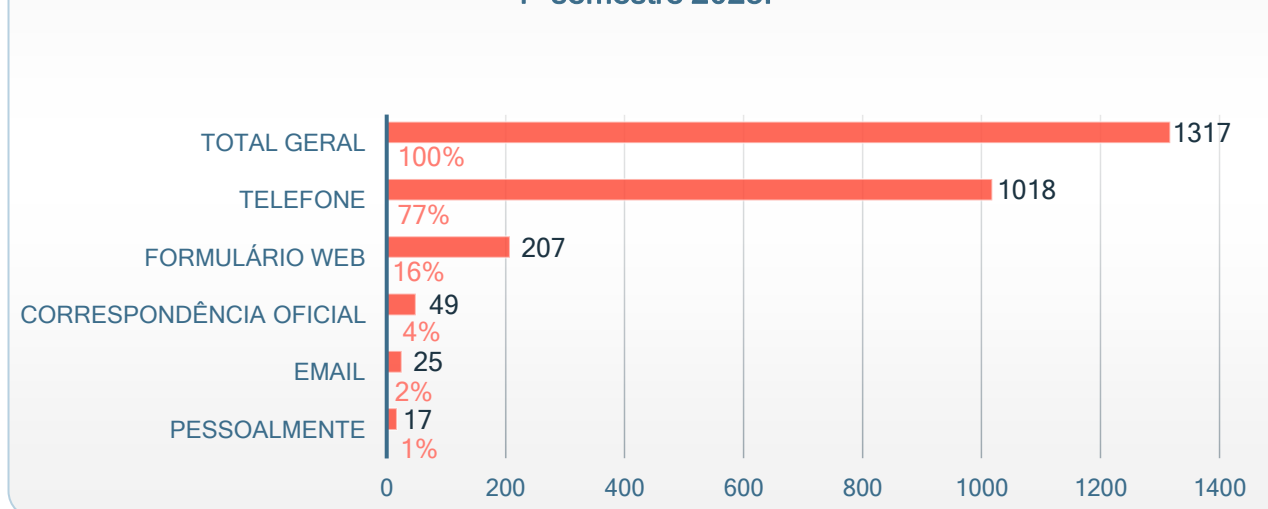
Mapa da cidade de São Paulo por Coordenadorias Regionais de Saúde

α. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS

α.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

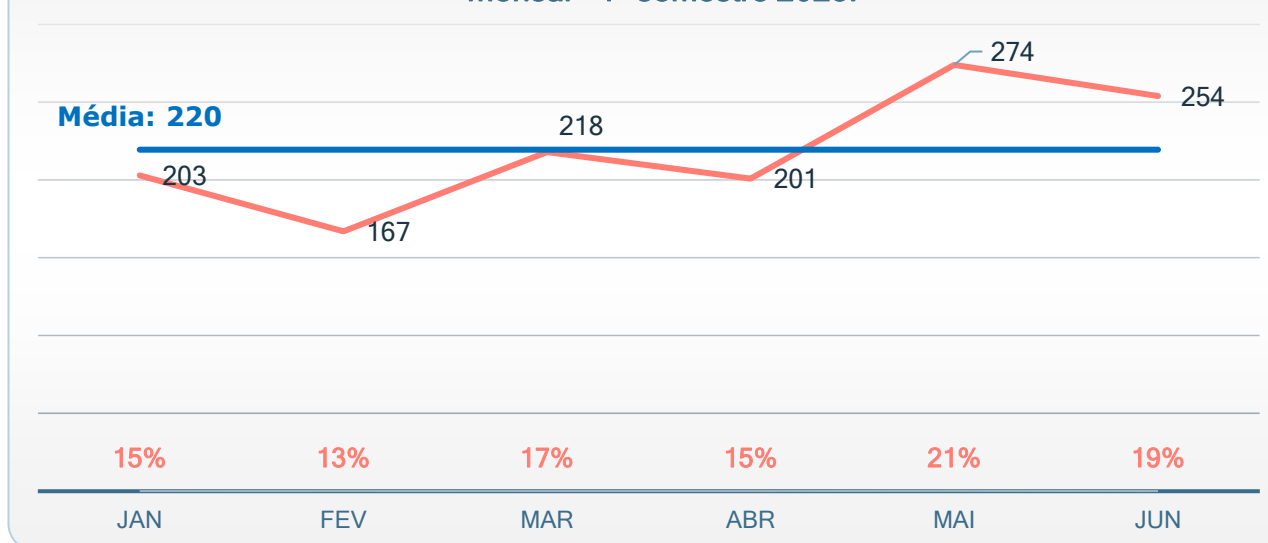
α.1.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS CENTRO

Gráfico 14 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, classificadas por meio de atendimento
1º semestre 2023.

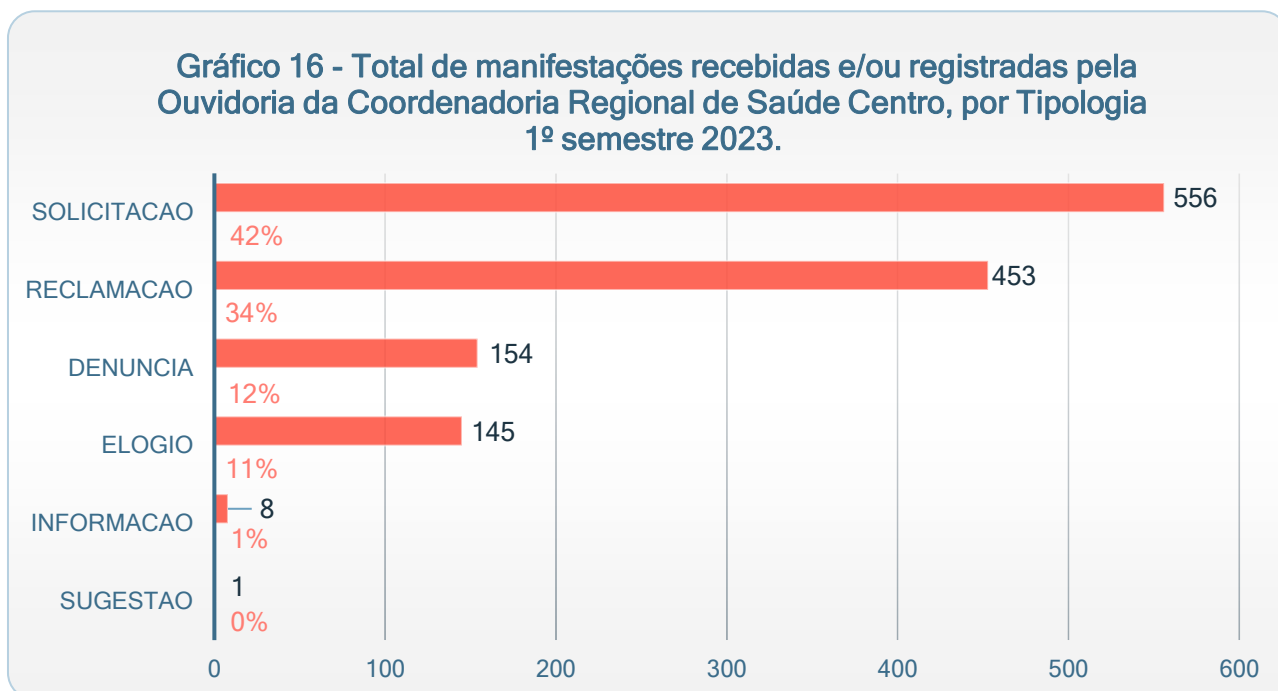


α.1.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS CENTRO

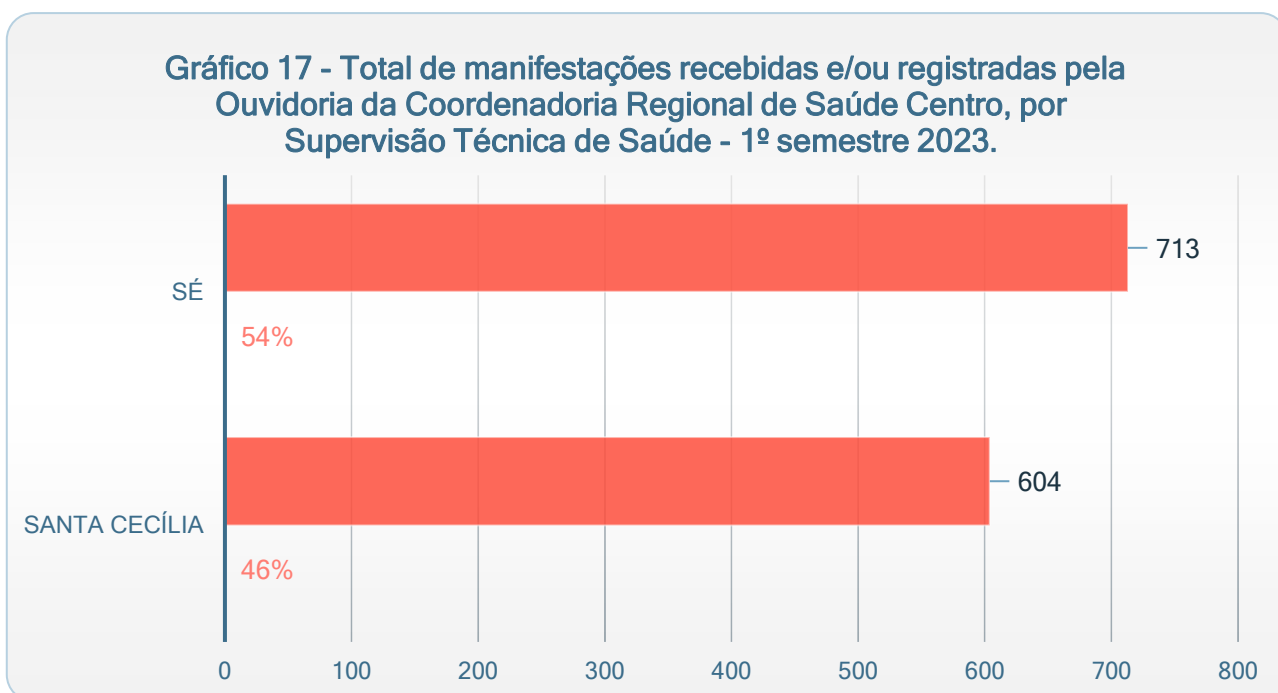
Gráfico 15 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, Série histórica mensal - 1º semestre 2023.



α.1.3. POR TIPOLOGIA – CRS CENTRO



α.1.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS CENTRO



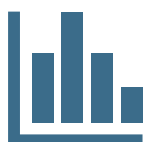
SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS CENTRO

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tegiZD5dJDjoYQYxkzKadFeBptyrpbpxMOgrrEUu5cY/pubhtml>

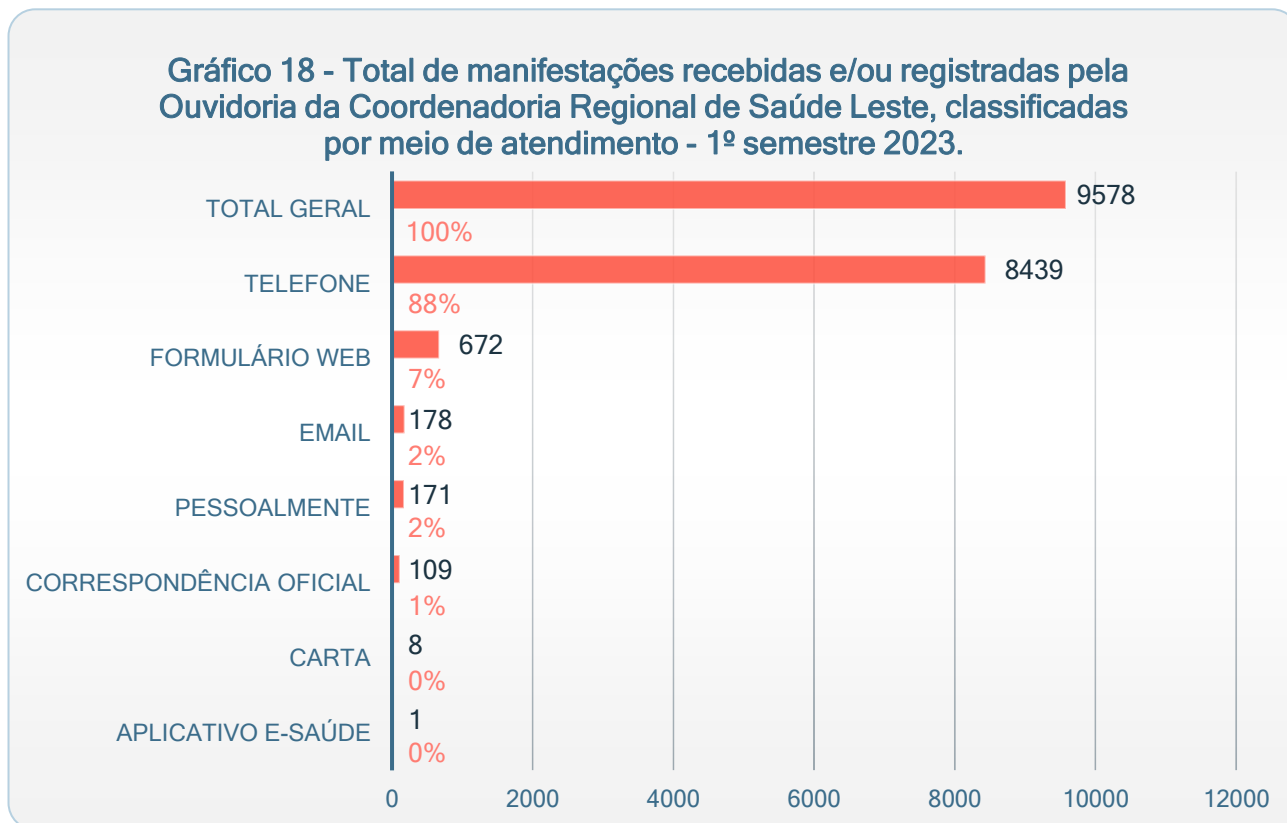
Por supervisão:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aKOa3_Clrs6a5W02jIz-prq5tcvaarEfzyATubhyhbM/pubhtml

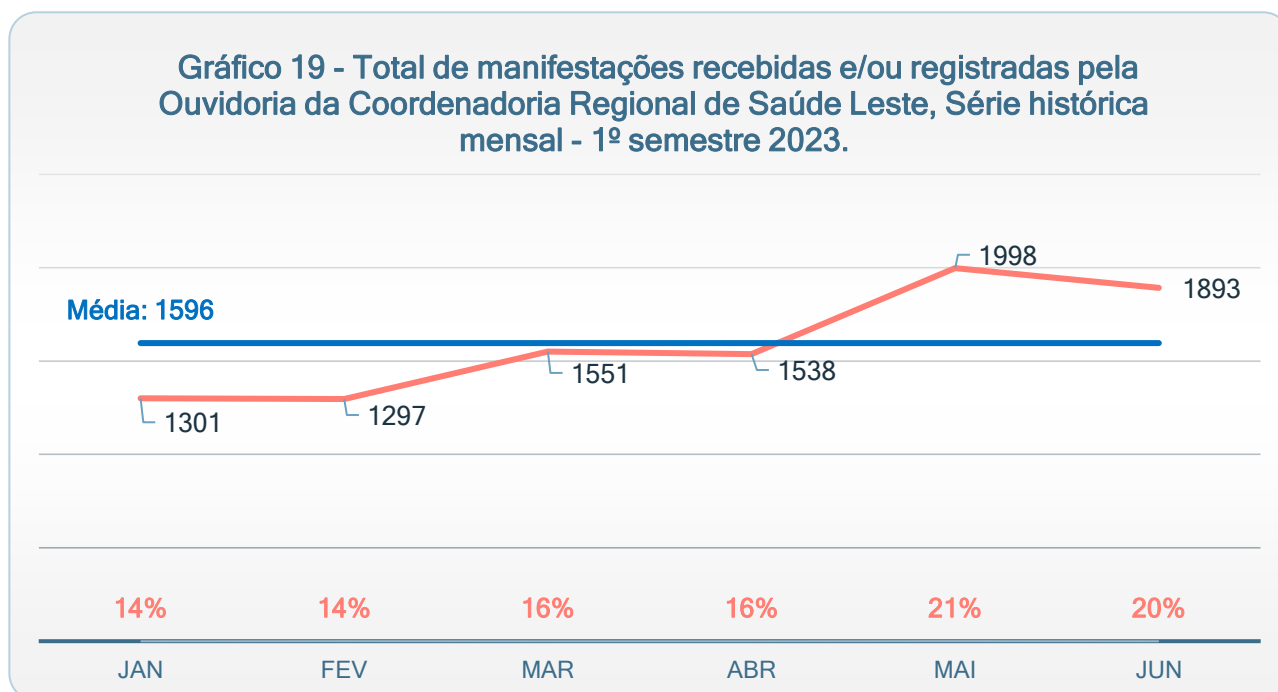


α.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

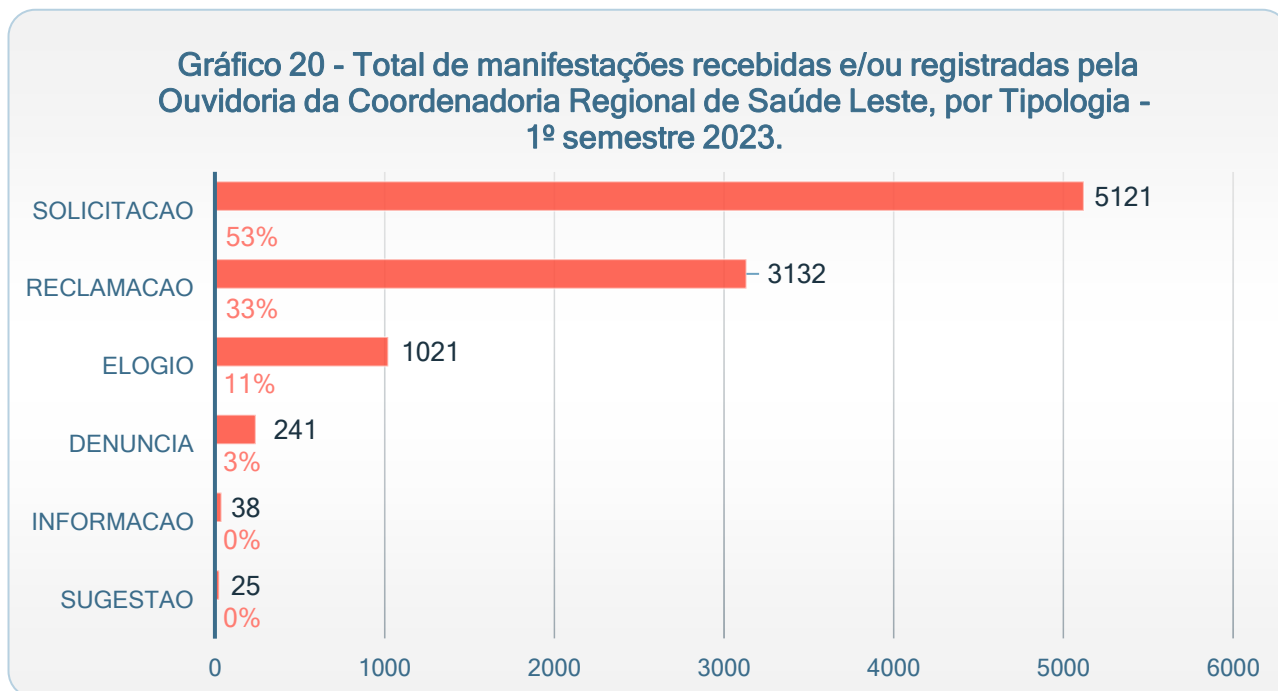
α.2.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS LESTE



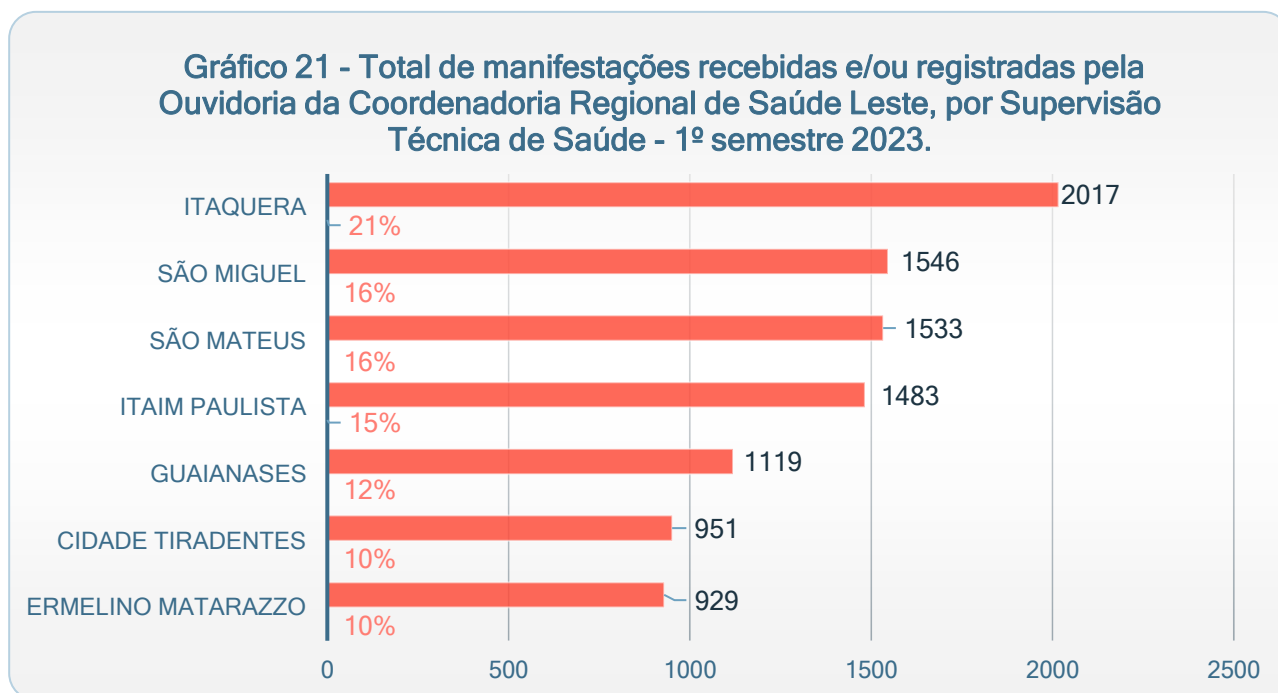
α.2.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS LESTE



α.2.3. POR TIPOLOGIA – CRS LESTE



α.2.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS LESTE



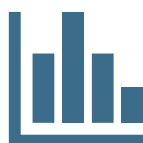
SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS LESTE:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uZenC0fEjqEVNWWoC0OdIAiEaTJciJzg3UoPnbpJ1kM/pubhtml>

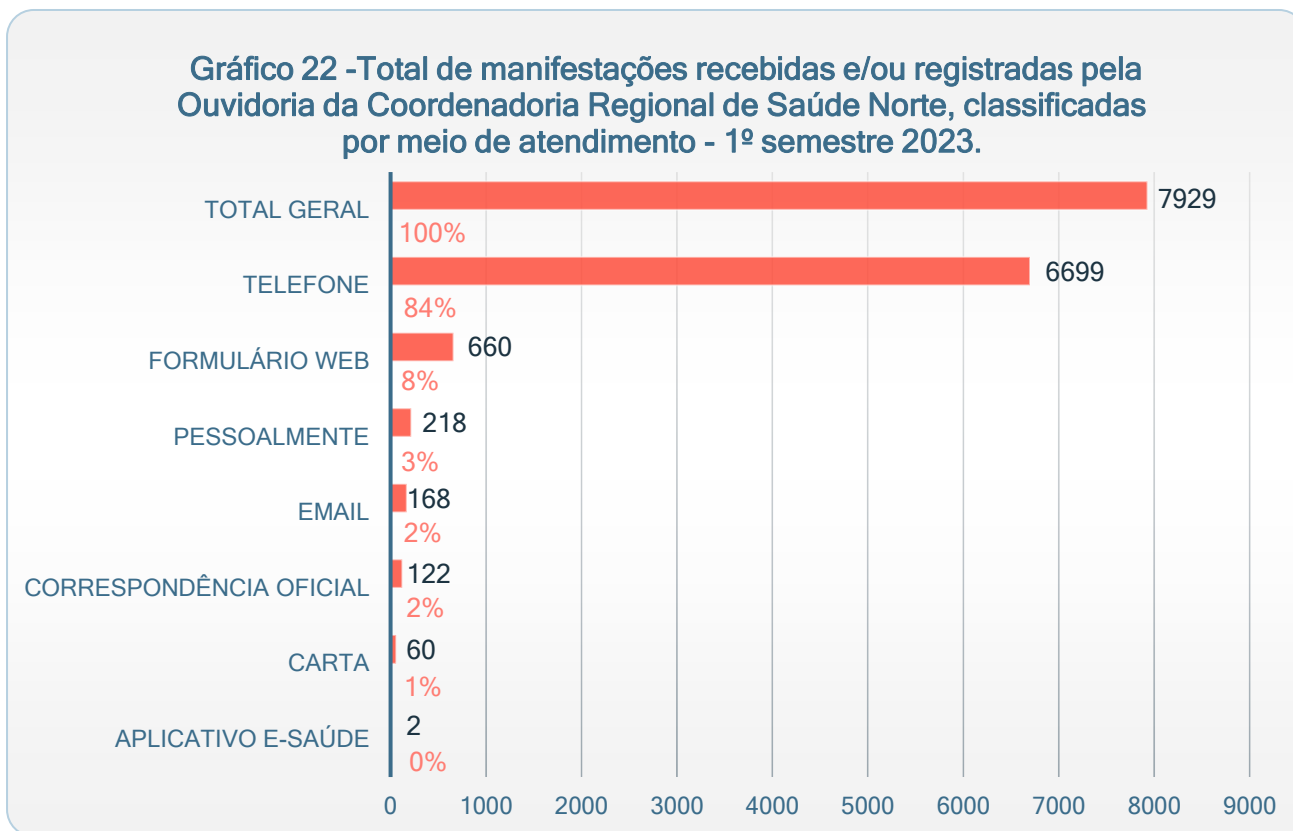
Por supervisão:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SDnRUjp20e9DPiJVCjBWWHgt0K2q-Xd-jlogjmNEr0w/pubhtml>

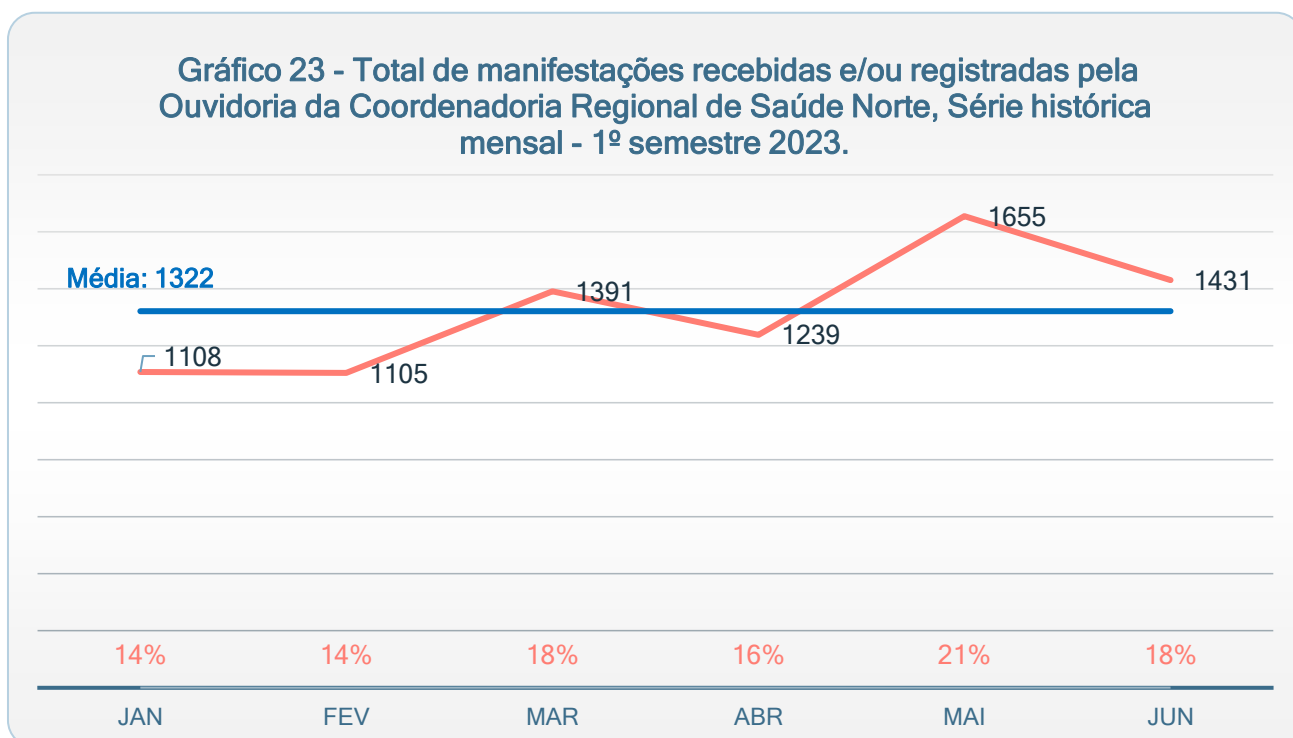


α.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

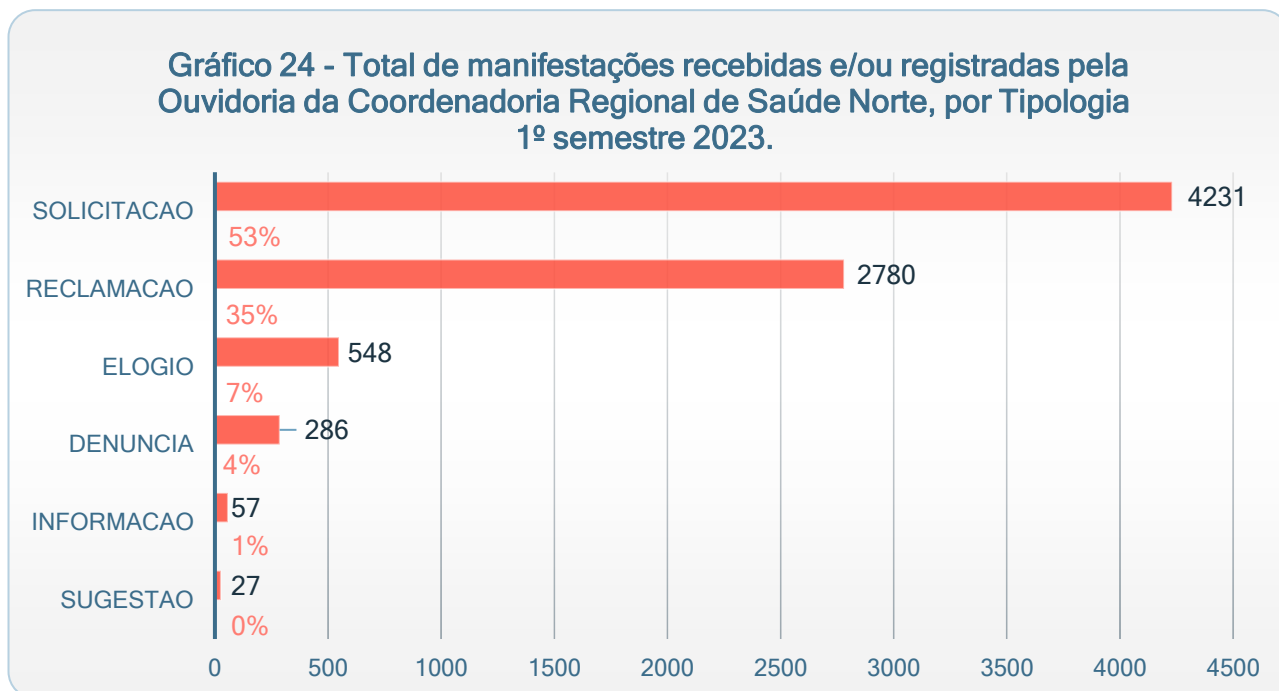
α.3.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS NORTE



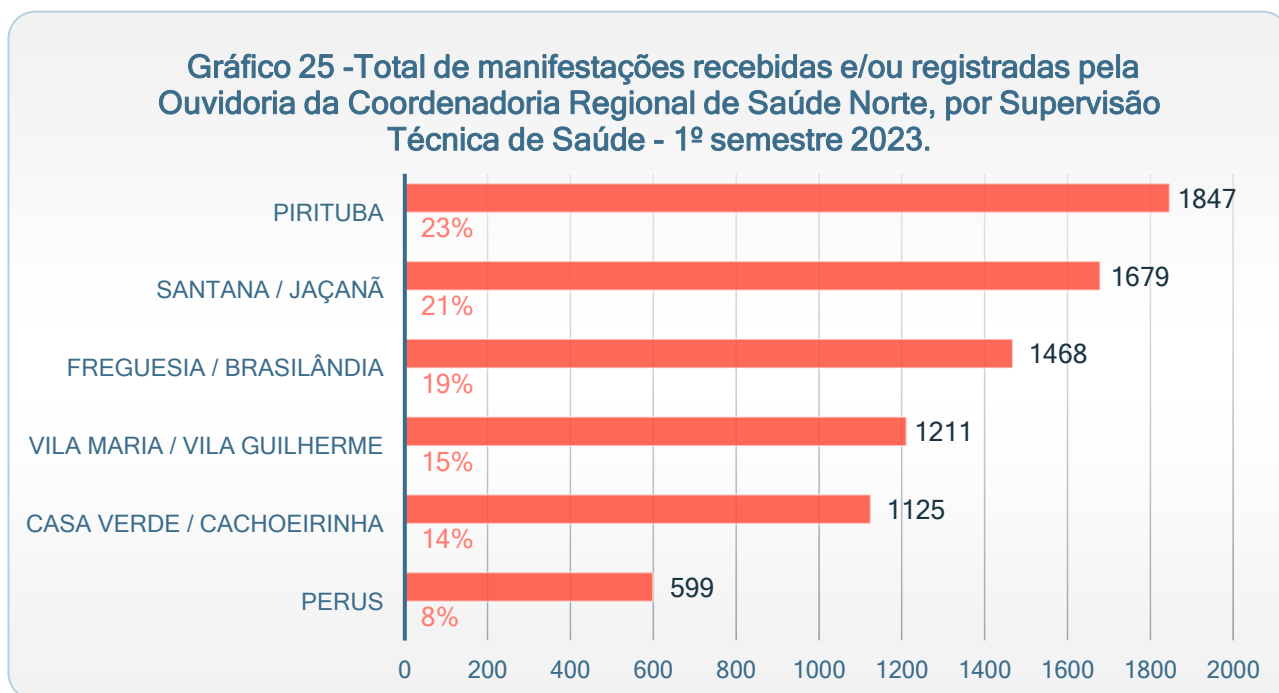
α.3.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS NORTE



α.3.3. POR TIPOLOGIA – CRS NORTE



α.3.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS NORTE



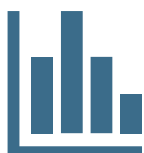
SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS NORTE:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ADdDgE3xUs1_0xjhM_0sOalqPC5a3J9VU0NgTeJRmsM/pubhtml

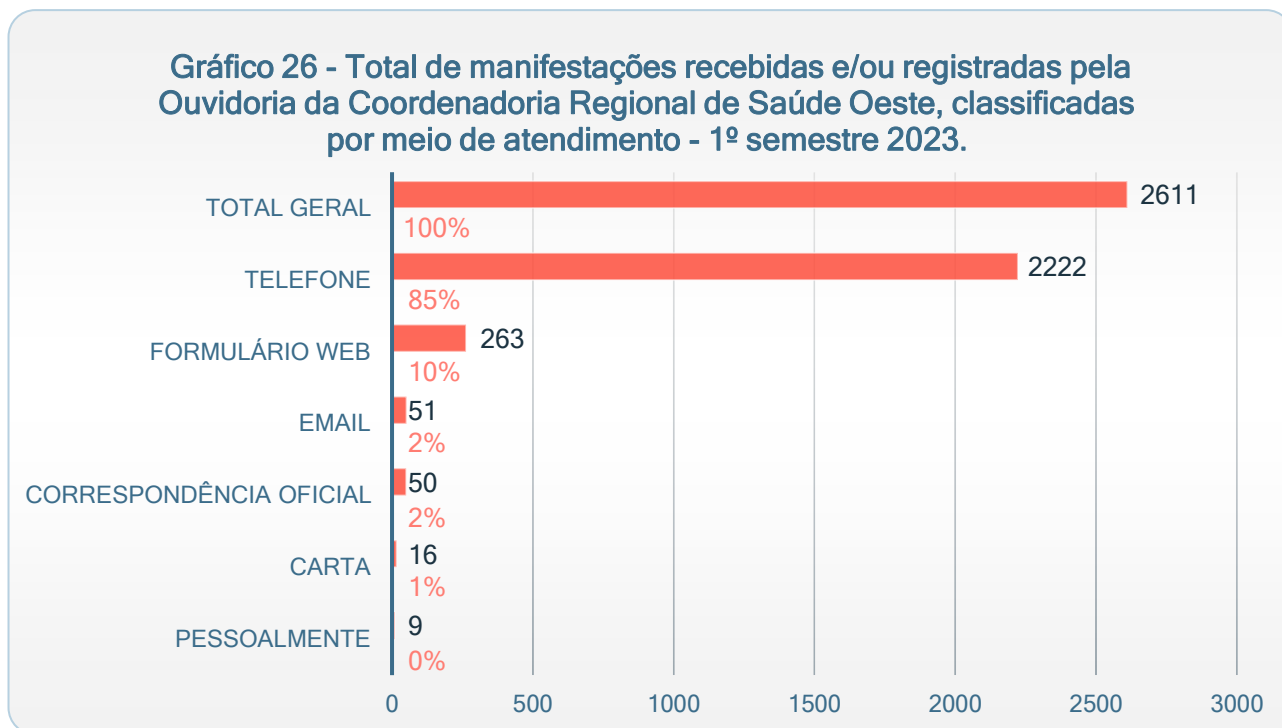
Por supervisão:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/14dWZSi6ZtszW457BHgPCGP54DE5blqAJmyynHh6kHsY/pubhtml>

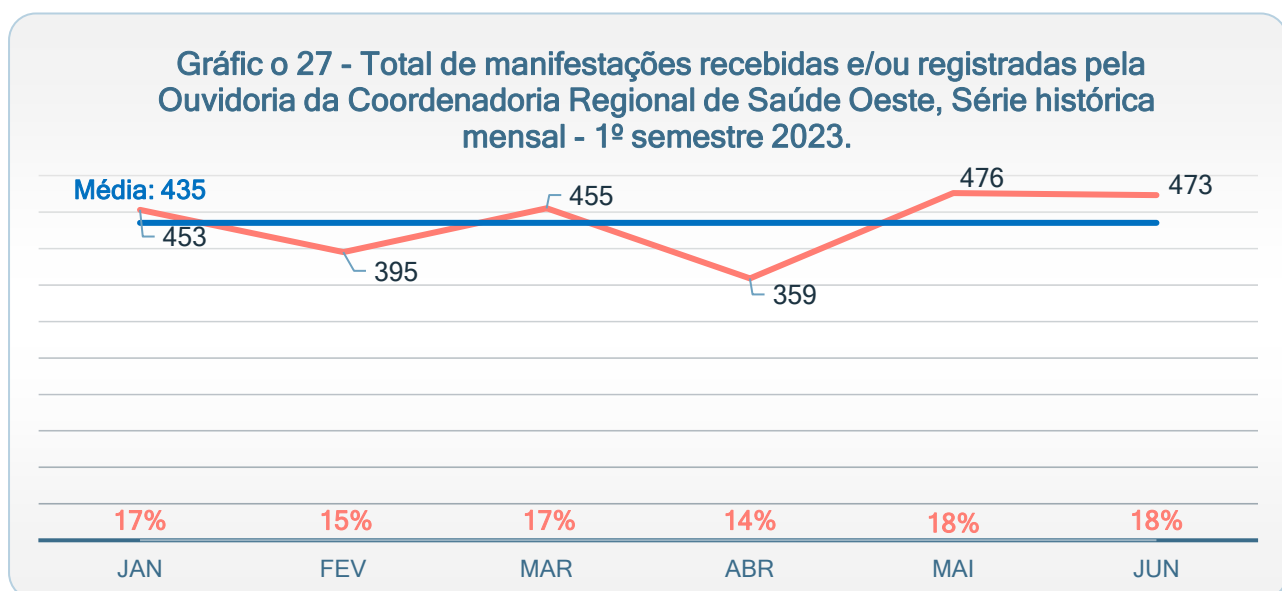


α.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

α.4.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS OESTE



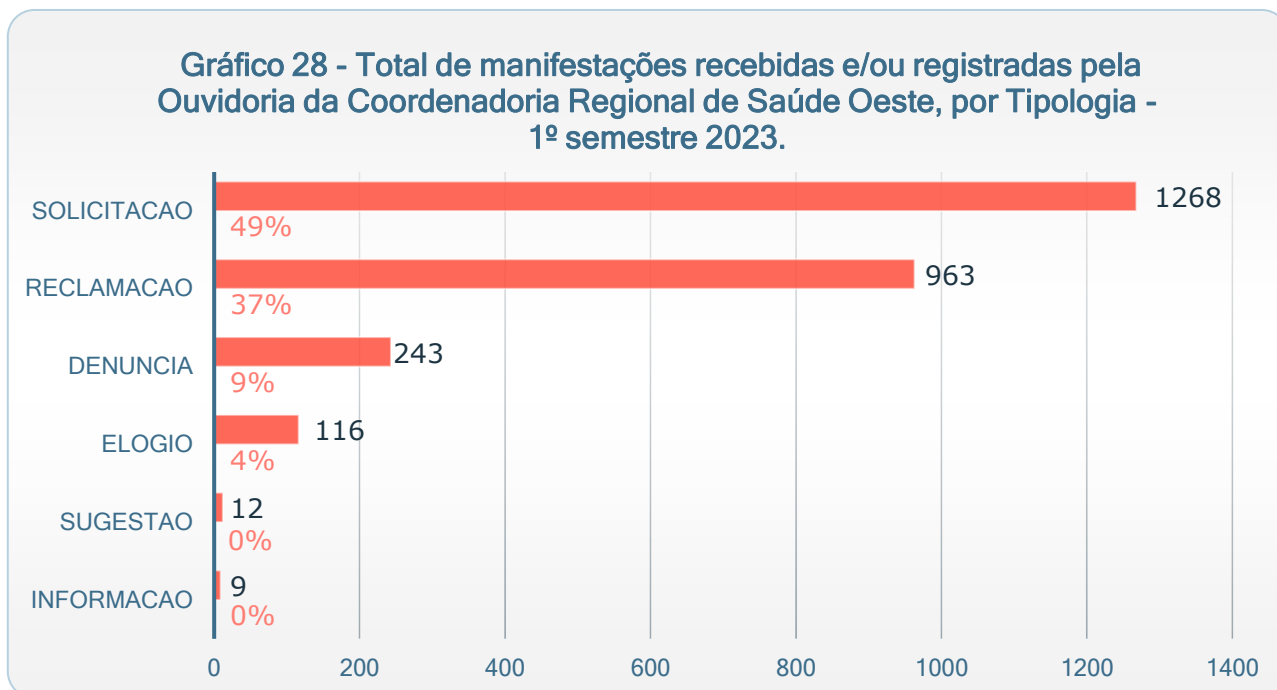
α.4.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS OESTE



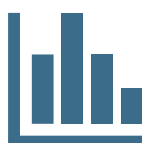
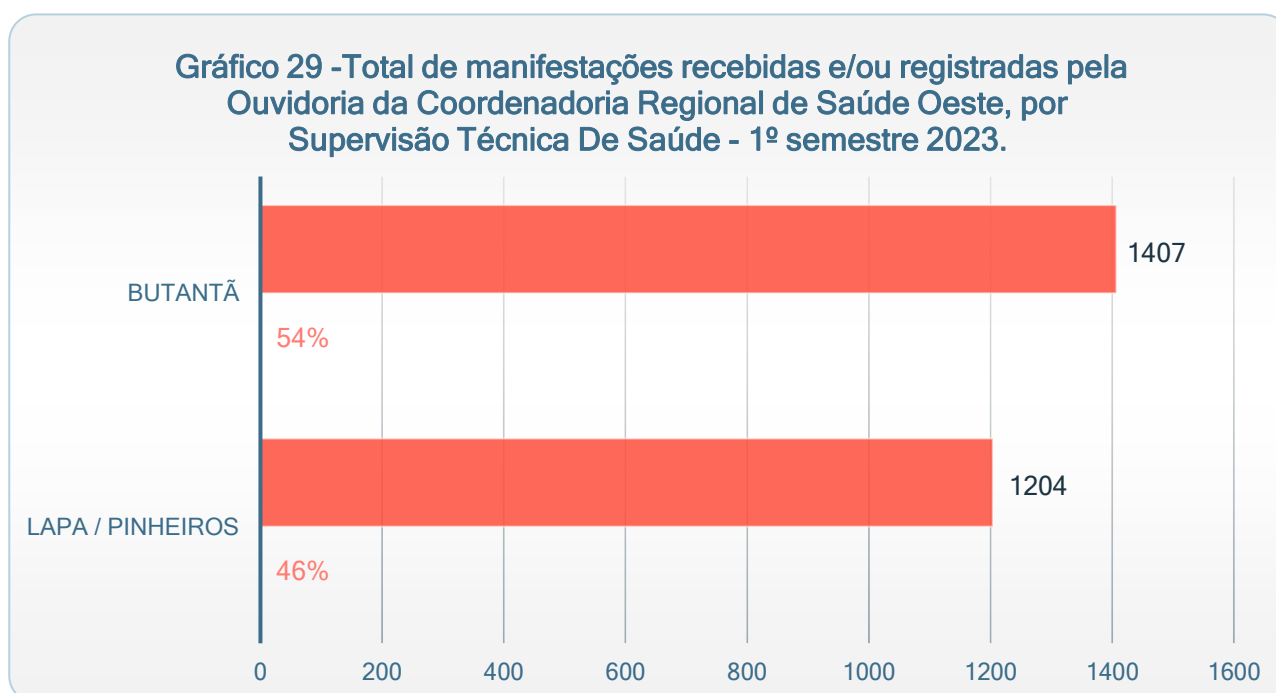
O Hospital Municipal Sorocabana está sob gestão do território (CRS Oeste): portanto os dados dessa unidade já está contido nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DIm8I5IeMDSojxDxS yqB7hS6ubRPO7Yjt1ev6TDddc0/pubhtml>

α.4.3. POR TIPOLOGIA – CRS OESTE



α. 4.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CRS OESTE



SAIBA MAIS:

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS OESTE:

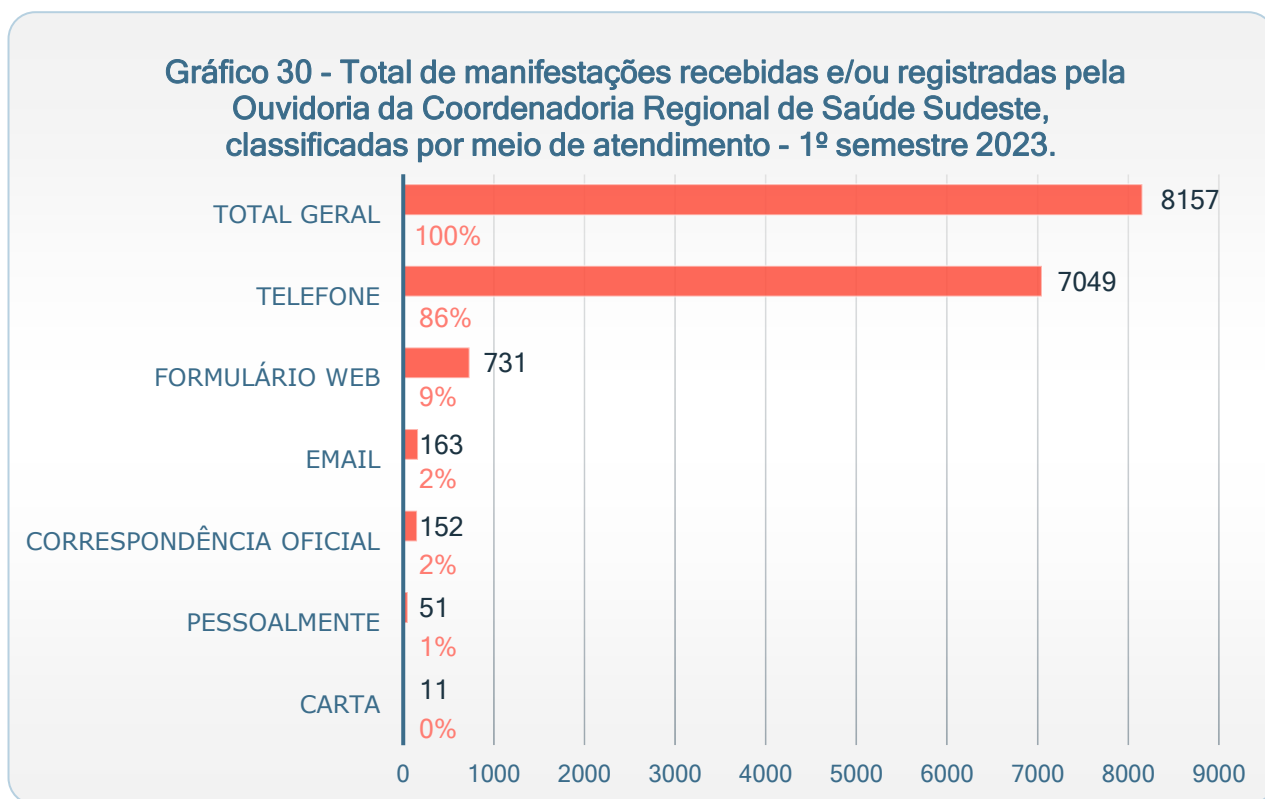
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IFjkHIGb61RC8rgzXnEU8dKrReW5QAbQcfc5vc7zxEE/pubhtml>

Por supervisão:

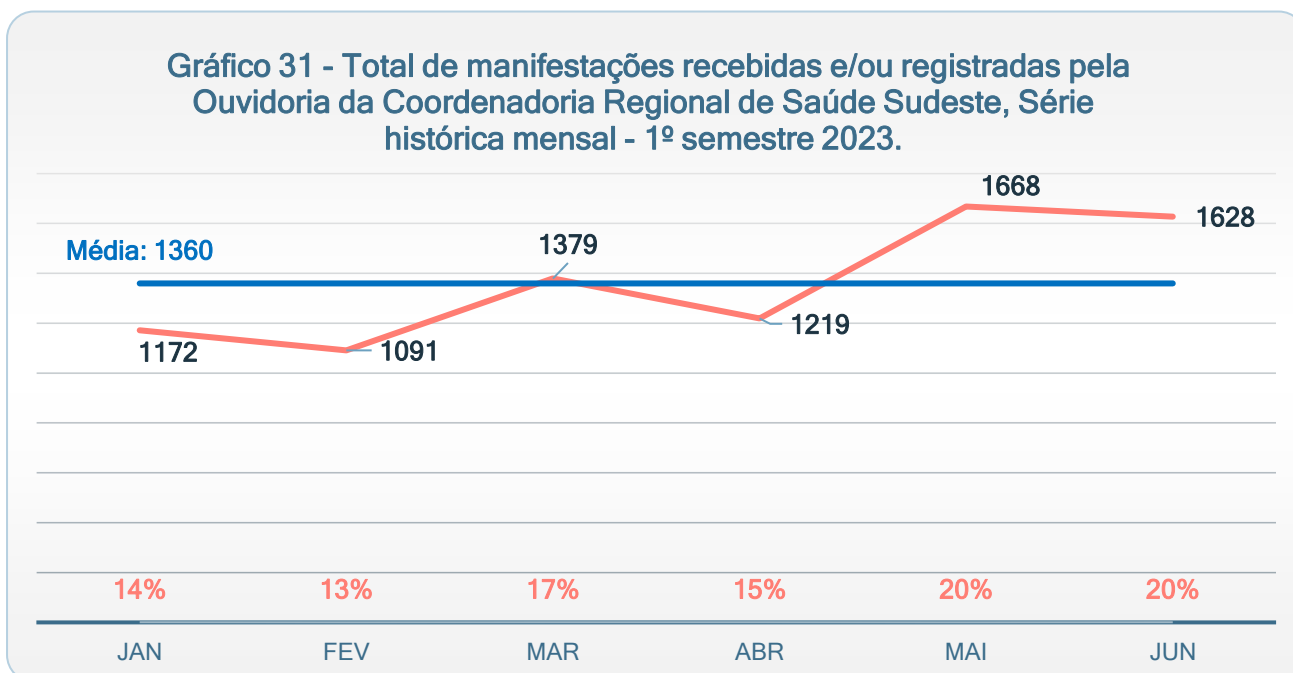
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uN-FBaKzd7JFbt4KWgWoYix1_-0yjeHw9DMzSerCe6A/pubhtml

α.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

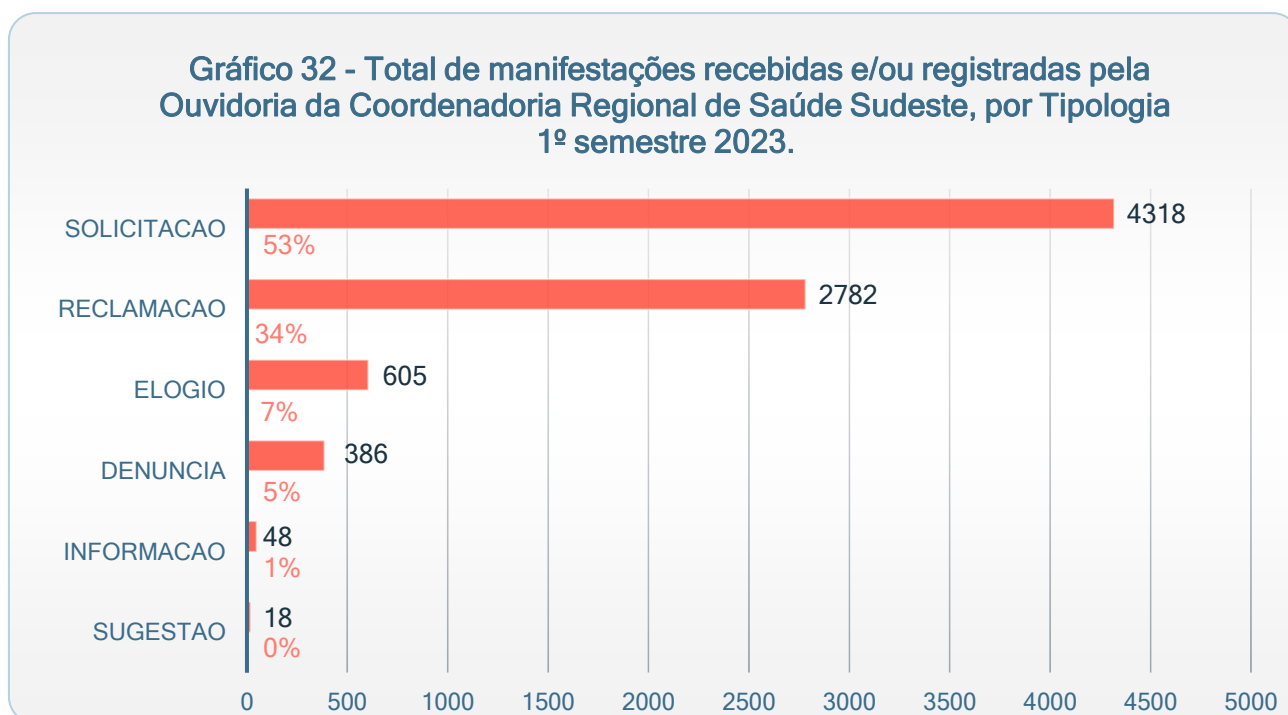
α.5.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUDESTE



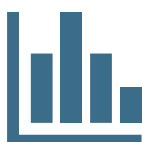
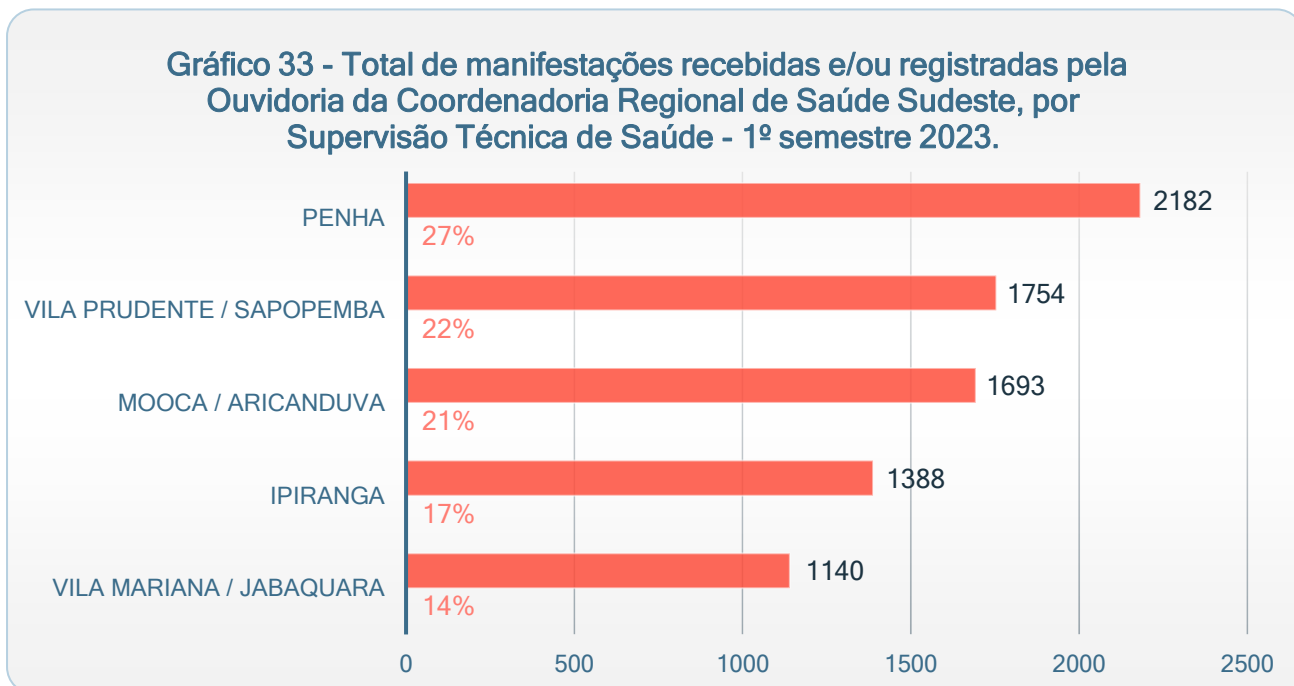
α.5.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUDESTE



α.5.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUDESTE



α.5.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CRS SUDESTE



SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUDESTE:

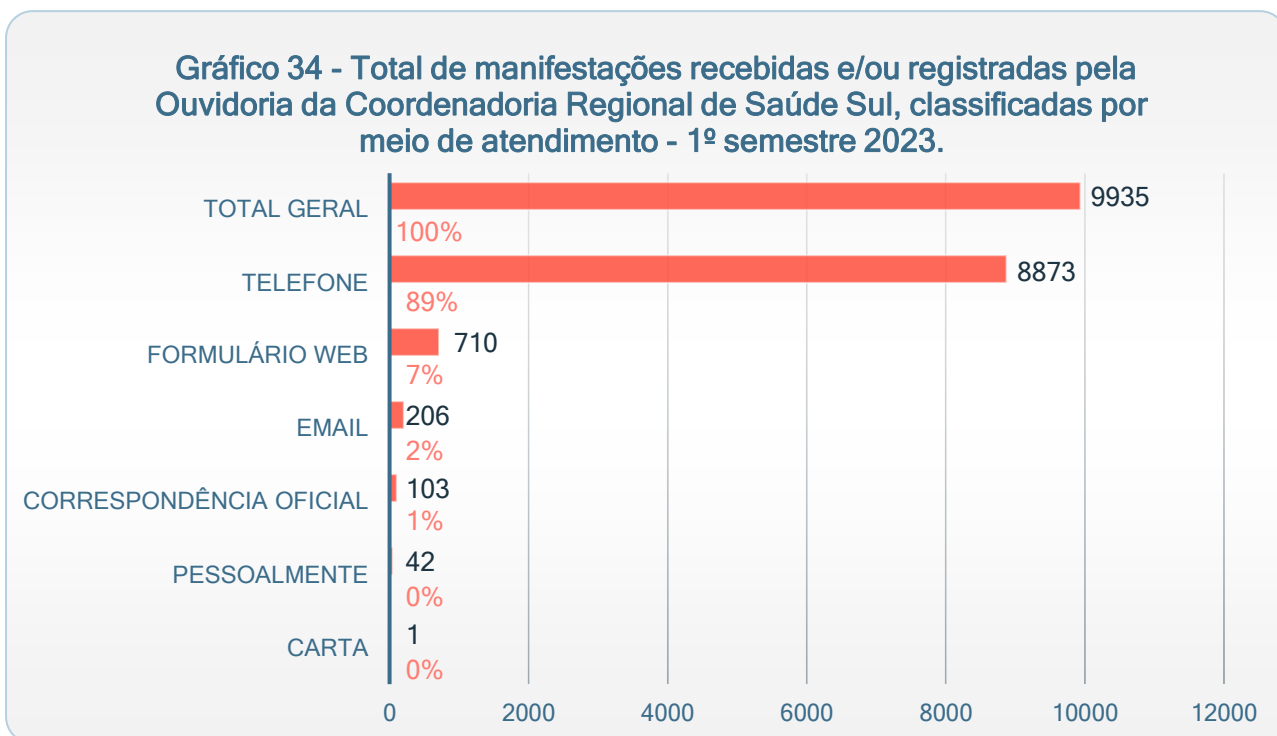
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Du8T13r2RZjtIAzd7bEIs2-AYUnLqWlUeYFKKSOAF4/pubhtml>

Por supervisão:

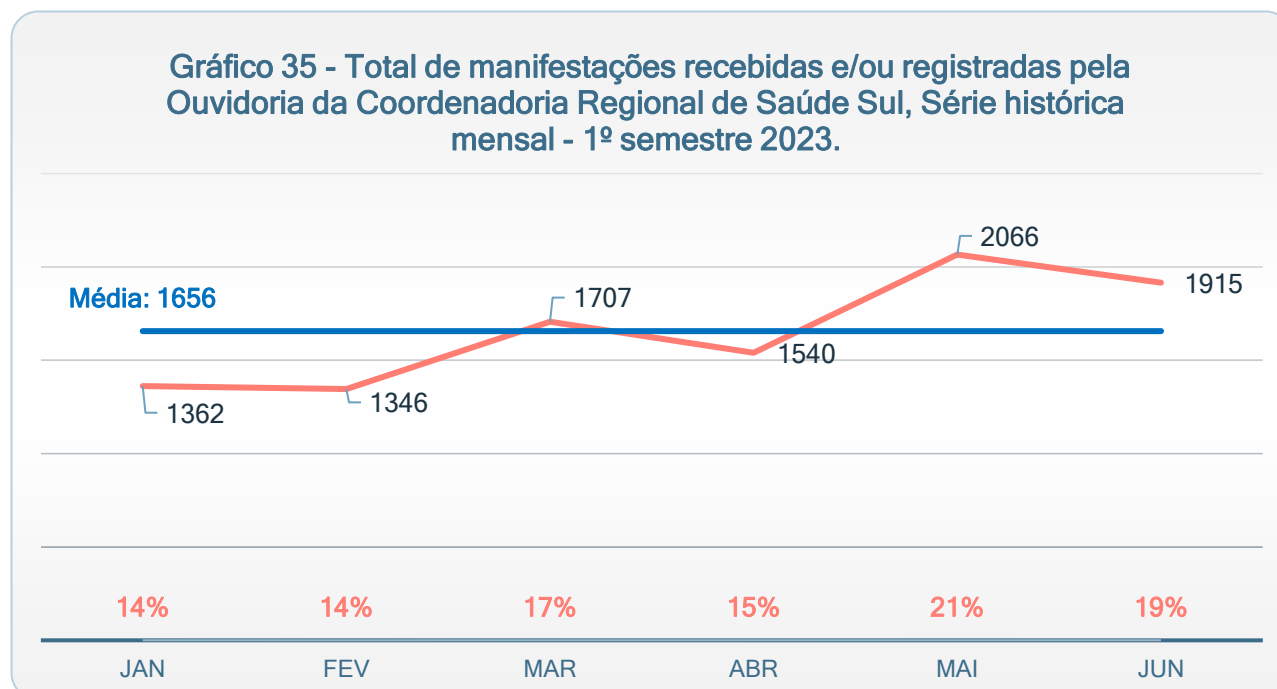
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vBB6D3Uwtplal7_iVx_58ziZiuOrZrvLC9eig4wijto/pubhtml

α.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

α.6.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUL

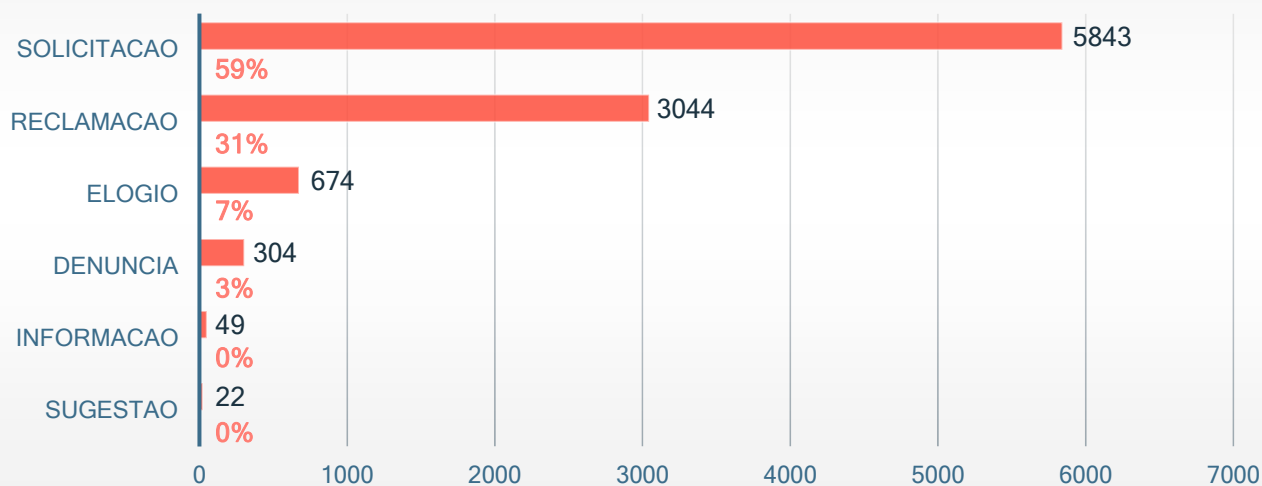


α.6.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUL



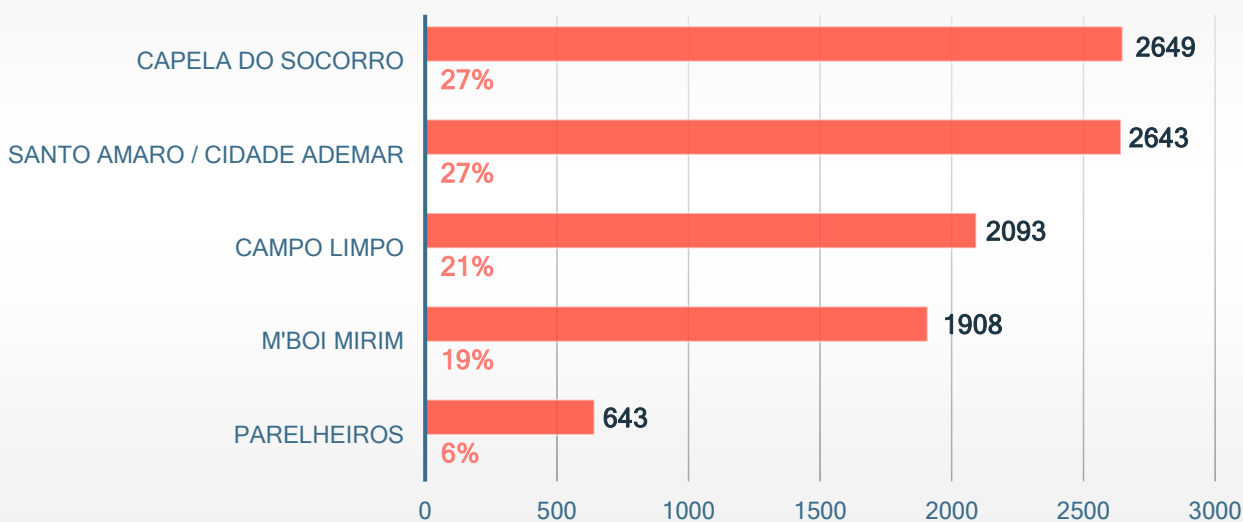
α.6.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUL

Gráfico 36 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Supervisão Técnica De Saúde - 1º semestre 2023.



α.6.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUL

Gráfico 37 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Supervisão Técnica De Saúde - 1º semestre 2023.



SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUL:

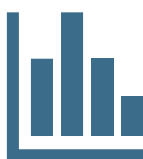
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VoYLR0WMy1-i7kZ_j2tlReaQCfmgxdDrTBFnL-inoDw/pubhtml

Por supervisão:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/11IH3HBI8svUeKBKEV5y3v_Lnmn50An59rbZ8sEjrlil/pubhtml

O Hospital Municipal Capela do Socorro e Hospital Integrado Santo Amaro, estão sob gestão do território (CRS Sul): portanto os dados dessas unidades já estão contidos nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

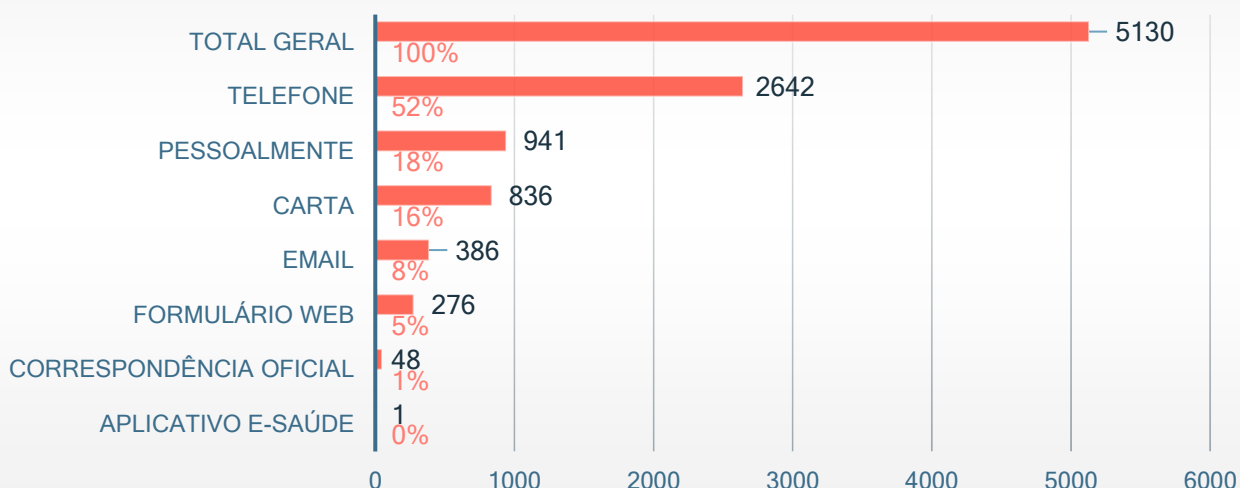
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSIG3lRVCfwi3lJpQcjMHZ0memu6lO9pj-xAoMhsBW6DaVGijJ_Bwe8lFT3D75fwZMEe85Z6K3gpl2/pubhtml



b. REDE HOSPITALAR

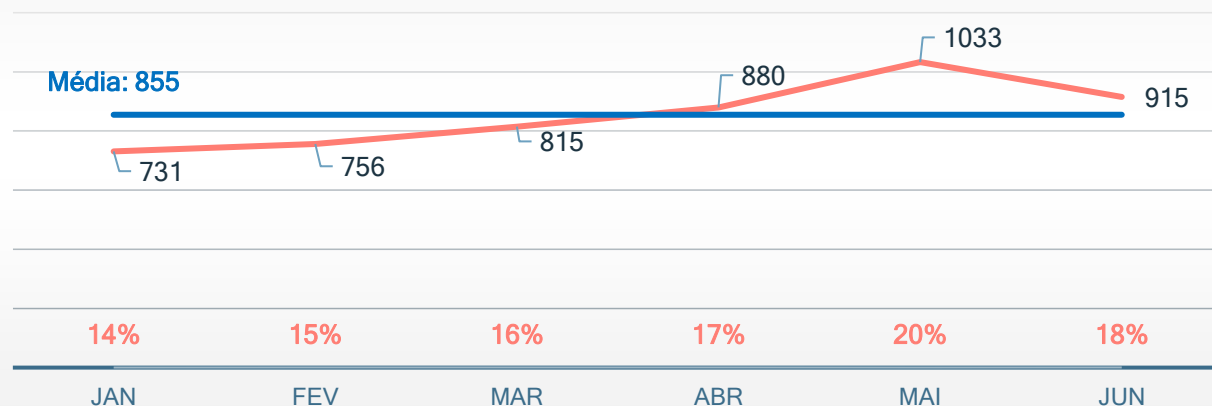
b.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – REDE HOSPITALAR

Gráfico 38 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, classificadas por meio de atendimento - 1º semestre 2023.

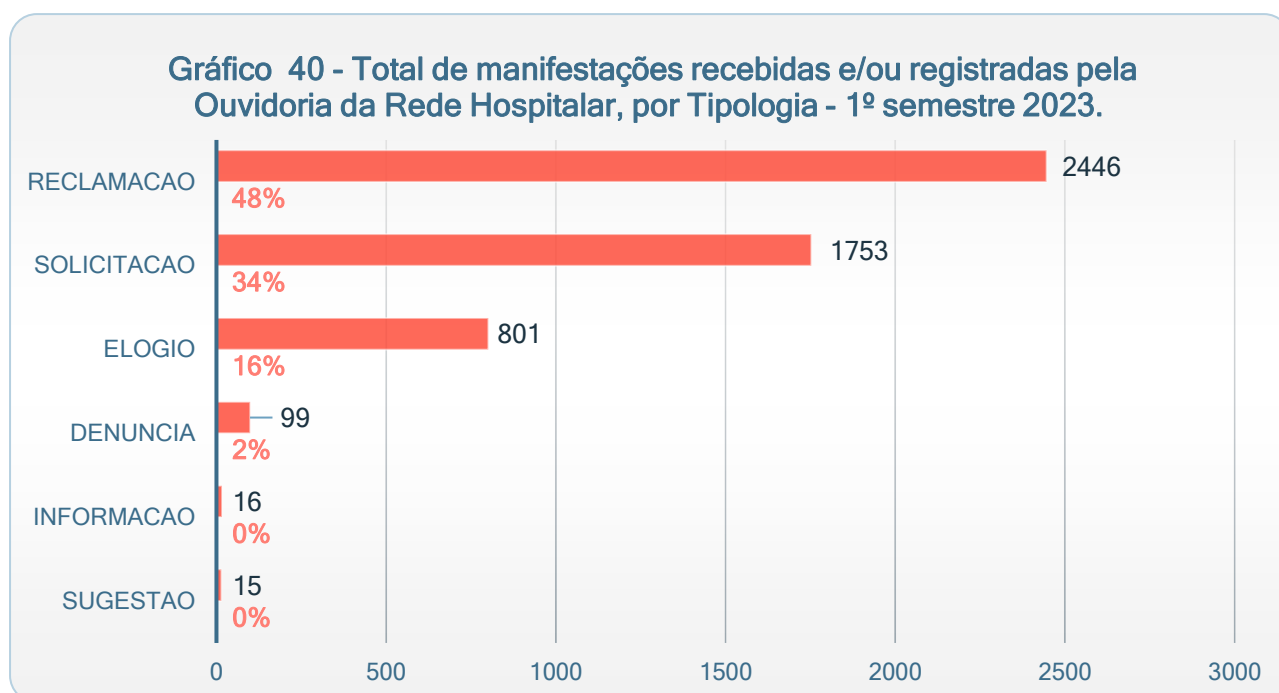


b.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – REDE HOSPITALAR

Gráfico 39 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, Série histórica mensal 1º semestre 2023.



b.3. POR TIPOLOGIA – REDE HOSPITALAR



DE OLHO NOS NÚMEROS

A composição da Rede Hospitalar no 1º semestre de 2023 conta com 26 hospitais. Em 2022, eram 29 hospitais, sendo que três deles foram abertos entre 2020 e 2021 e caracterizavam-se como referência para COVID, encerrando suas atividades posteriormente.

Os dados por hospital não devem ser utilizados como um ranking, pois dependem de porte de cada hospital e de outras especificidades

SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da REDE HOSPITALAR (dados gerais):

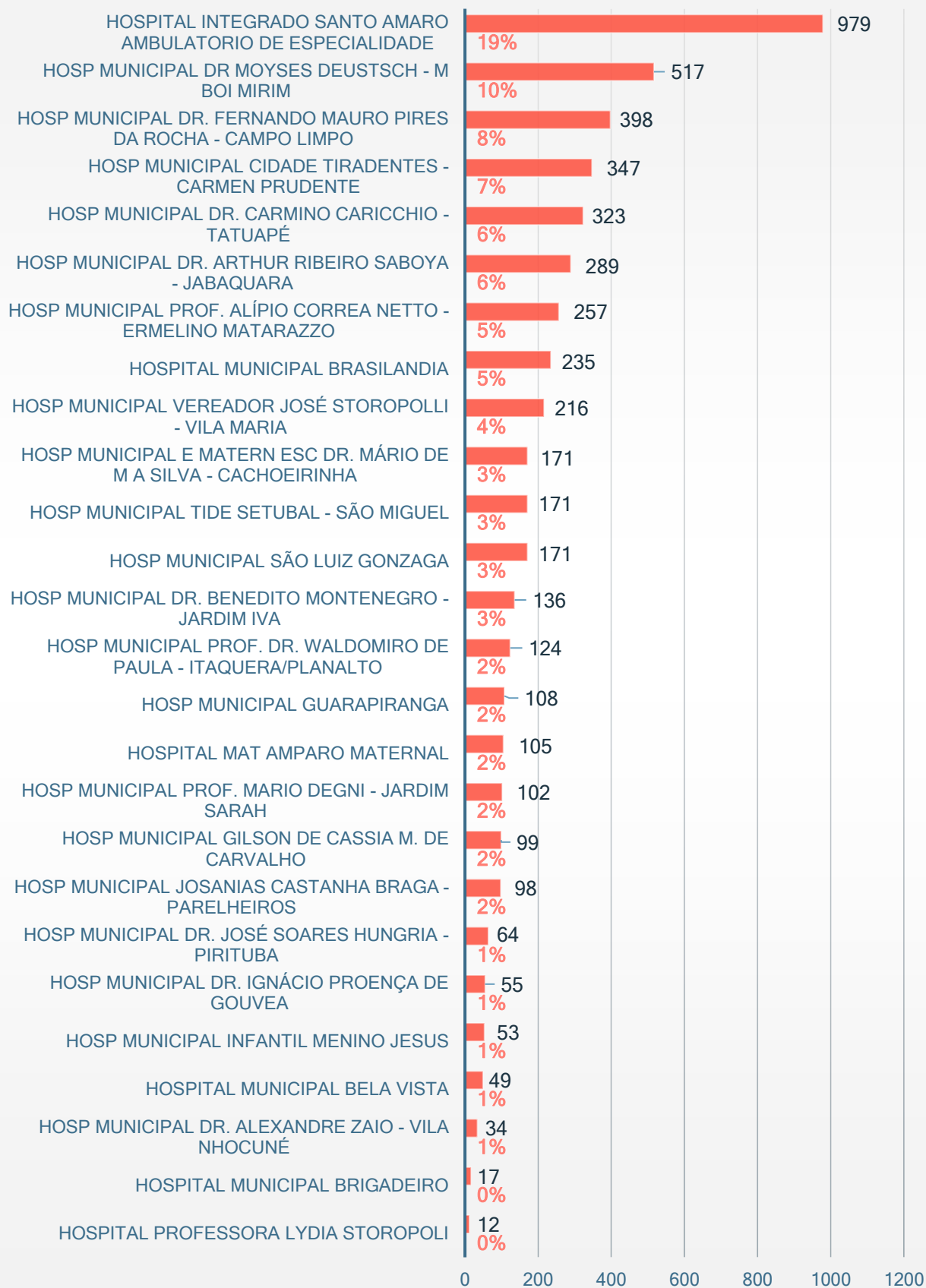
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DIm8I5leMDSojxDxSyqB7hS6ubRPO7Yjt1ev6TDddc0/pubhtml>

Para consultar por hospital acesse:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uKGglKN13boRZv6tAi1ZCvC-MCS2B1O-i8z6eJKX8W4/pubhtml>

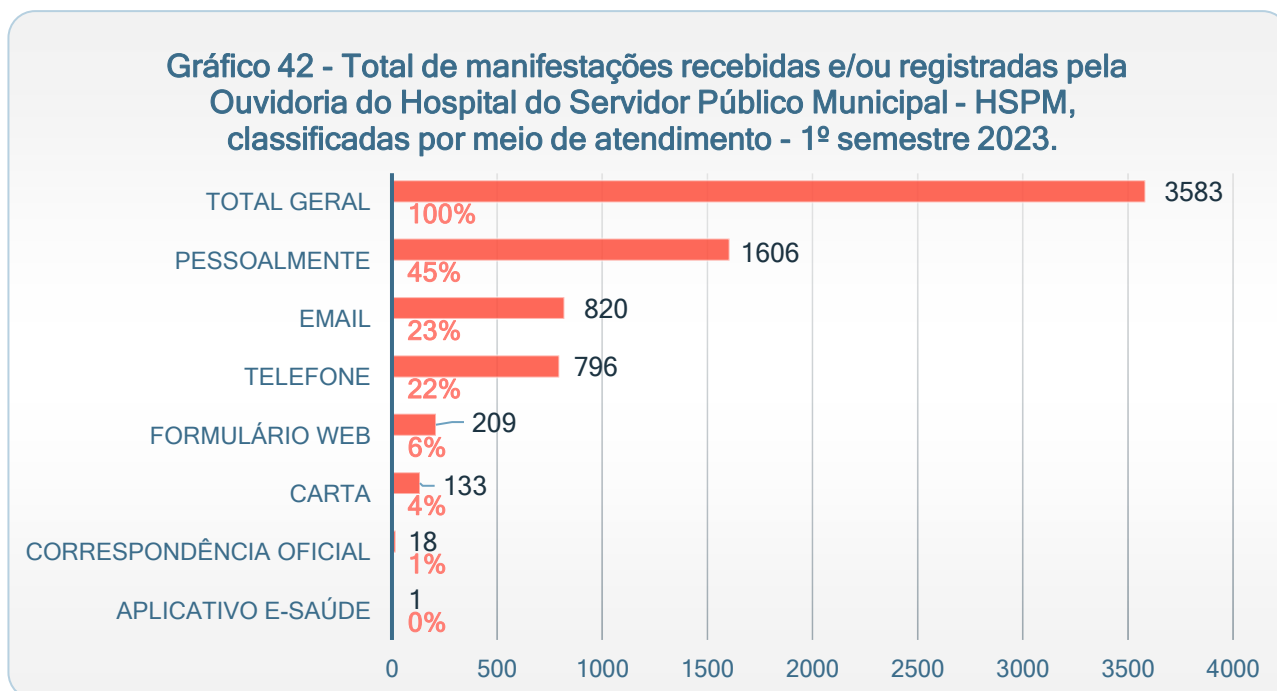
b.4. POR HOSPITAL

Gráfico 41 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, por Hospital - 1º semestre 2023.

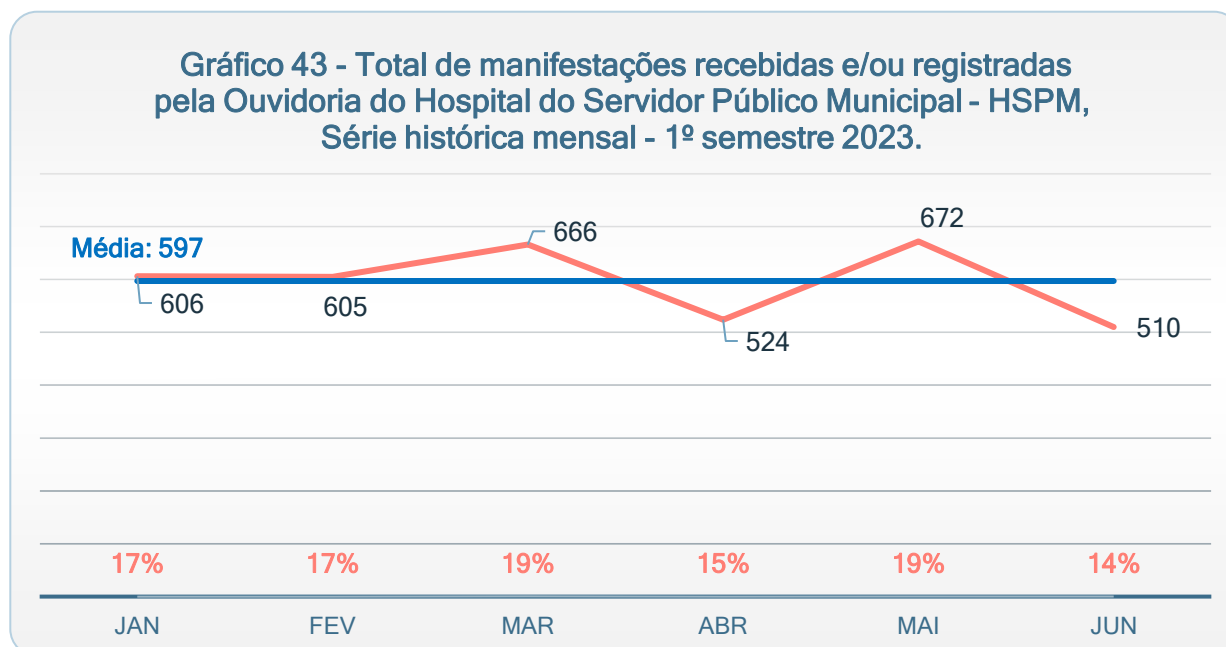


c. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM

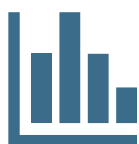
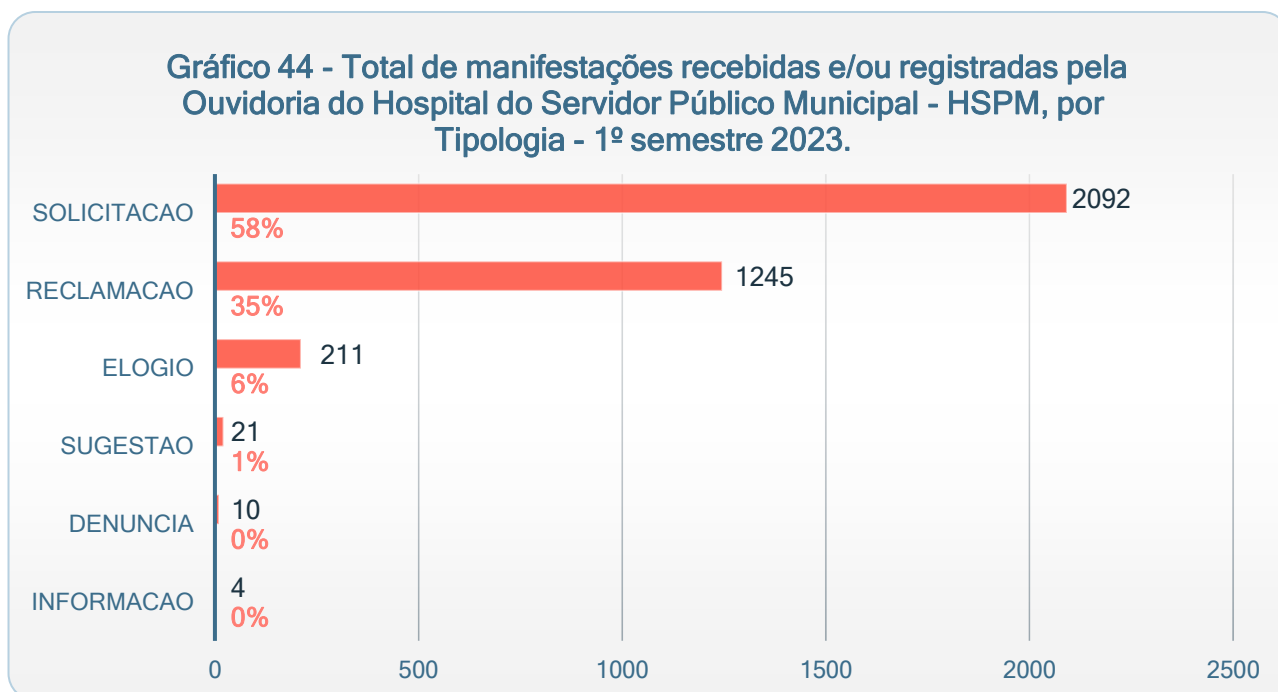
c. 1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO - HSPM



c.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL - HSPM



c.3. POR TIPOLOGIA - HSPM



SAIBA MAIS

Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do HSPM:

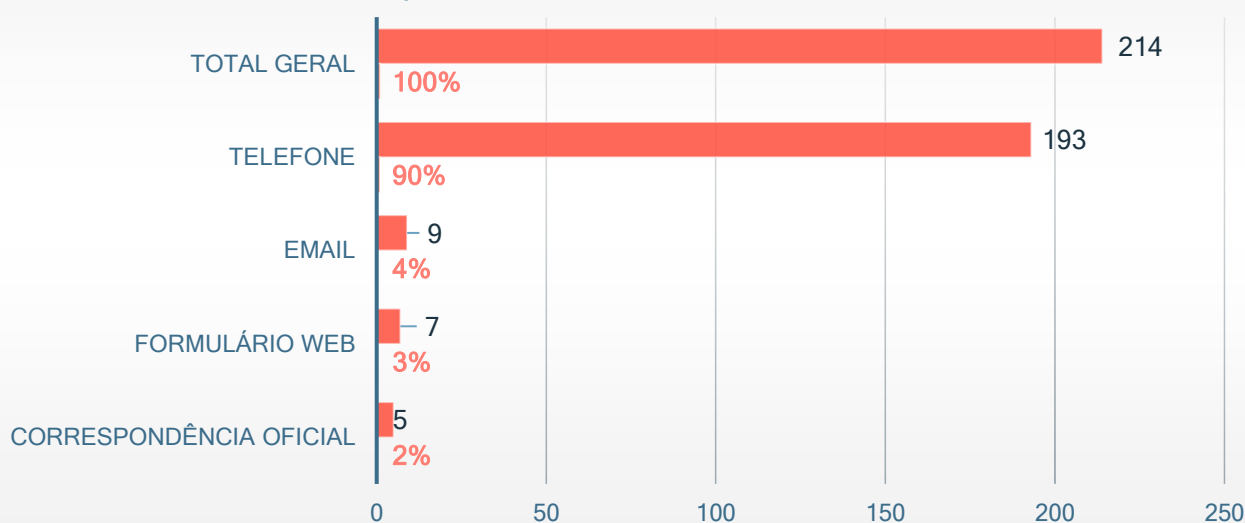
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1v6X3CYXuTqv7fr6SKiY-2TNs7RhpOCsM-XuWcuUJjpk/pubhtml>

d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

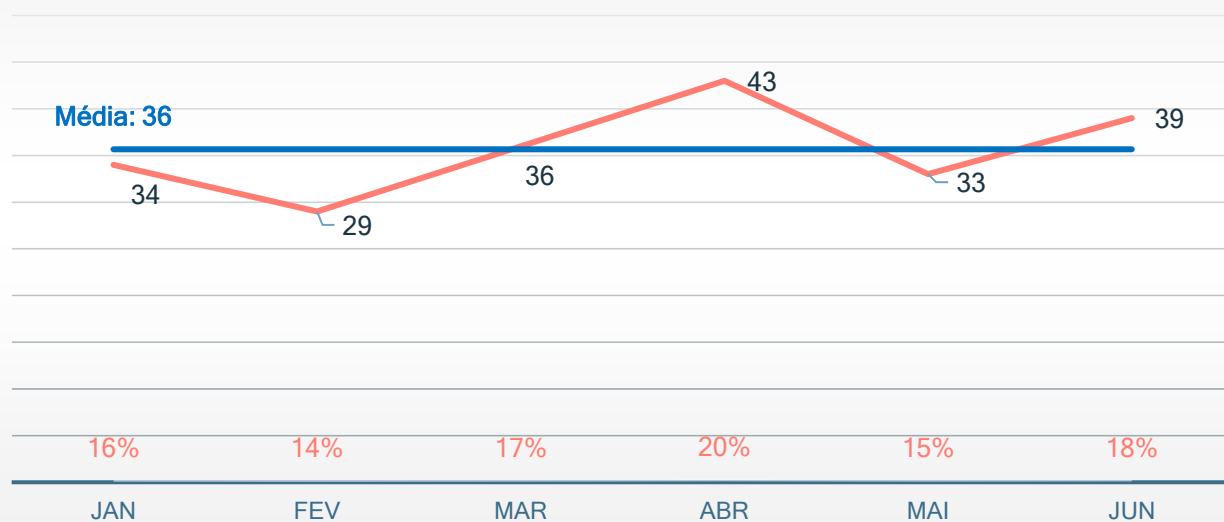
d.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – SAMU

Gráfico 46 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio de atendimento - 1º semestre 2023.



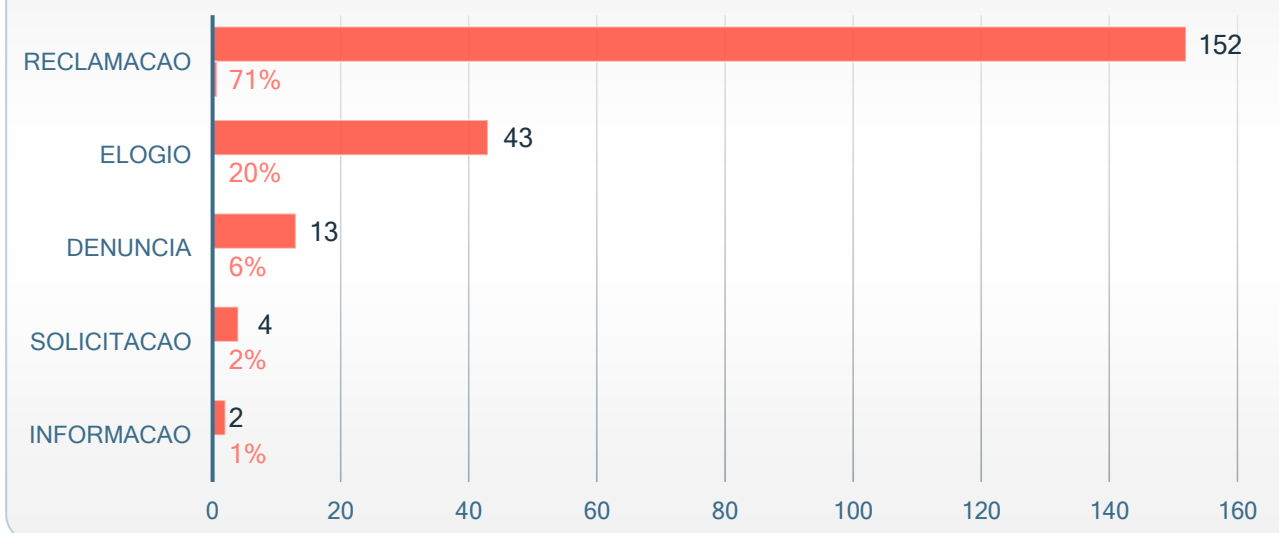
d.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL - SAMU

Gráfico 47 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, Série histórica mensal - 1º semestre 2023.



d.3. POR TIPOLOGIA - SAMU

Gráfico 48 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, por Tipologia - 1º semestre 2023.



SAIBA MAIS

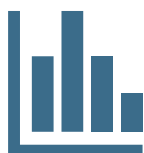
Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do SAMU:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-Im0oaeJ7WVC3tKJse6bDXd6bg1QEjOYfRZrL5zqdcc/pubhtml)

[Im0oaeJ7WVC3tKJse6bDXd6bg1QEjOYfRZrL5zqdcc/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-Im0oaeJ7WVC3tKJse6bDXd6bg1QEjOYfRZrL5zqdcc/pubhtml)

Consulte o link para Relatório Ouvidoria do SAMU com mais dados e outras análises pertinentes:

<https://drive.google.com/file/d/1FjmN8cxFTIDBrRpHcBfB6bt2SwpEog2X>



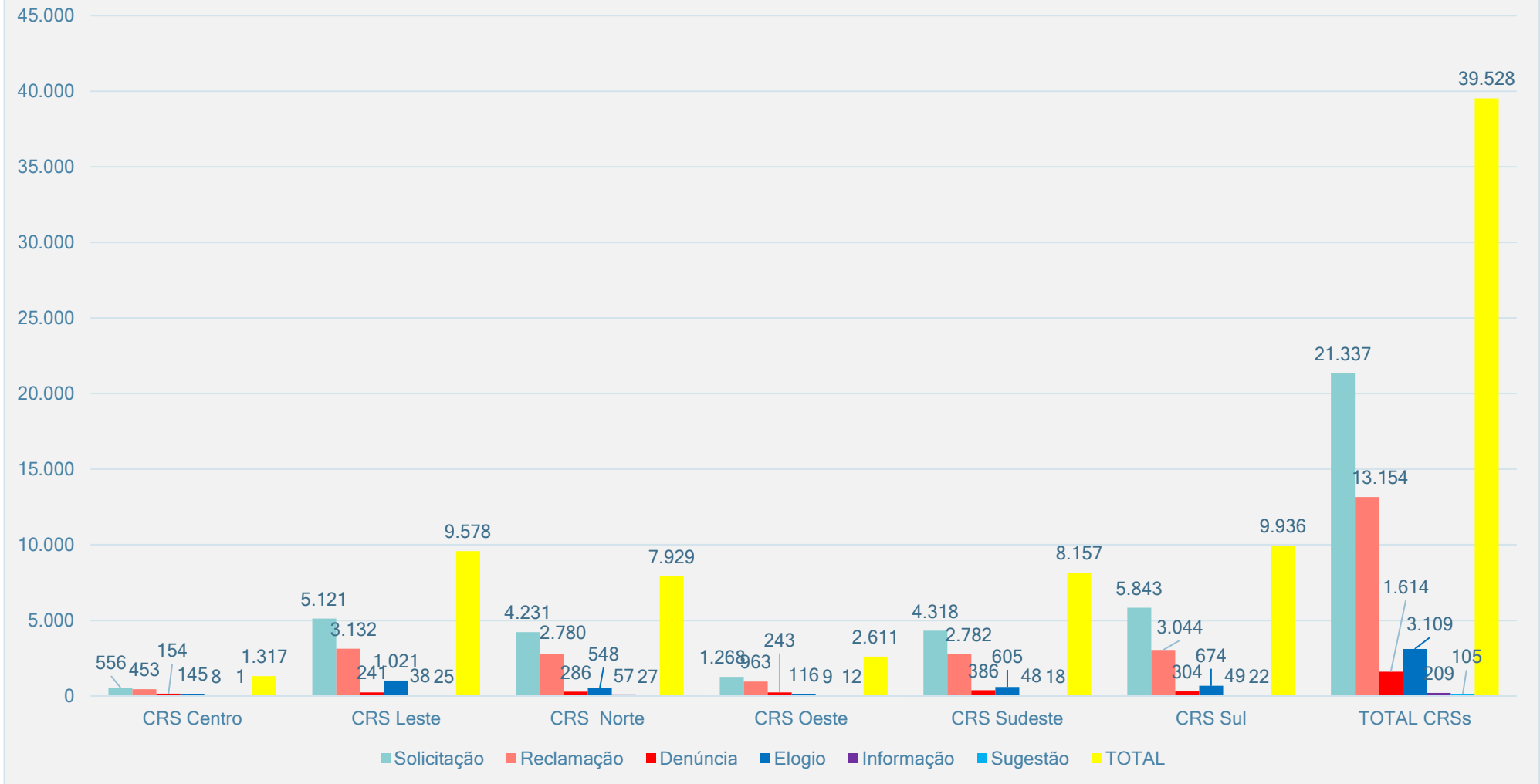
IV - RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS.

TABELA 1- TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E/OU REGISTRADAS PELA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SMS-SP, POR HIERARQUIA, TIPOLOGIA - 2023 1SEM.

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Santa Cecília	CENTRO	306	193	54	47	3	1	604	1,17%
Sé	CENTRO	250	260	100	98	5	0	713	1,38%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO								1317	2,54%
Cidade Tiradentes	LESTE	479	327	21	120	0	4	951	1,84%
Ermelino Matarazzo	LESTE	491	329	30	74	4	1	929	1,79%
Guaianases	LESTE	540	387	20	165	5	2	1119	2,16%
Itaim Paulista	LESTE	844	451	36	146	1	5	1483	2,86%
Itaquera	LESTE	952	680	69	298	12	6	2017	3,89%
São Mateus	LESTE	982	457	33	50	9	2	1533	2,96%
São Miguel	LESTE	833	501	32	168	7	5	1546	2,98%
TOTAL COORDENADORIA LESTE								9578	18,49%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	690	329	35	65	5	1	1125	2,17%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	787	514	54	98	13	2	1468	2,83%
Perus	NORTE	313	219	9	54	1	3	599	1,16%
Pirituba	NORTE	926	746	49	100	18	8	1847	3,57%
Santana / Jaçanã	NORTE	787	609	101	161	15	6	1679	3,24%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	728	363	38	70	5	7	1211	2,34%
TOTAL COORDENADORIA NORTE								7929	15,31%
Butantã	OESTE	780	496	63	59	5	4	1407	2,72%
Lapa / Pinheiros	OESTE	488	467	180	57	4	8	1204	2,32%
TOTAL COORDENADORIA OESTE								2611	5,04%
Ipiranga	SUDESTE	808	409	59	99	10	3	1388	2,68%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	845	596	135	108	6	3	1693	3,27%
Penha	SUDESTE	1233	710	59	166	10	4	2182	4,21%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	471	473	86	95	13	2	1140	2,20%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	961	594	47	137	9	6	1754	3,39%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE								8157	15,75%
Campo Limpo	SUL	1190	657	66	168	11	1	2093	4,04%
Capela do Socorro	SUL	1621	815	52	146	11	4	2649	5,11%
M'Boi Mirim	SUL	1134	557	48	151	12	6	1908	3,68%
Parelheiros	SUL	318	262	14	41	4	4	643	1,24%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	1580	753	124	168	11	7	2643	5,10%
TOTAL COORDENADORIA SUL								9936	19,18%
Total Geral Coordenadorias		21337	13154	1614	3109	209	105	39528	76,31%
Rede Hospitalar		1753	2446	99	801	16	15	5130	9,90%
HSPM		2092	1245	10	211	4	21	3583	6,92%
Divisão de Ouvidoria do SUS/SMS*		2240	1022	86	42	145	30	3565	6,46%
SAMU		4	152	13	43	2	0	214	0,41%
TOTAL GERAL		27393	17890	1796	4202	353	166	51800	100,00%

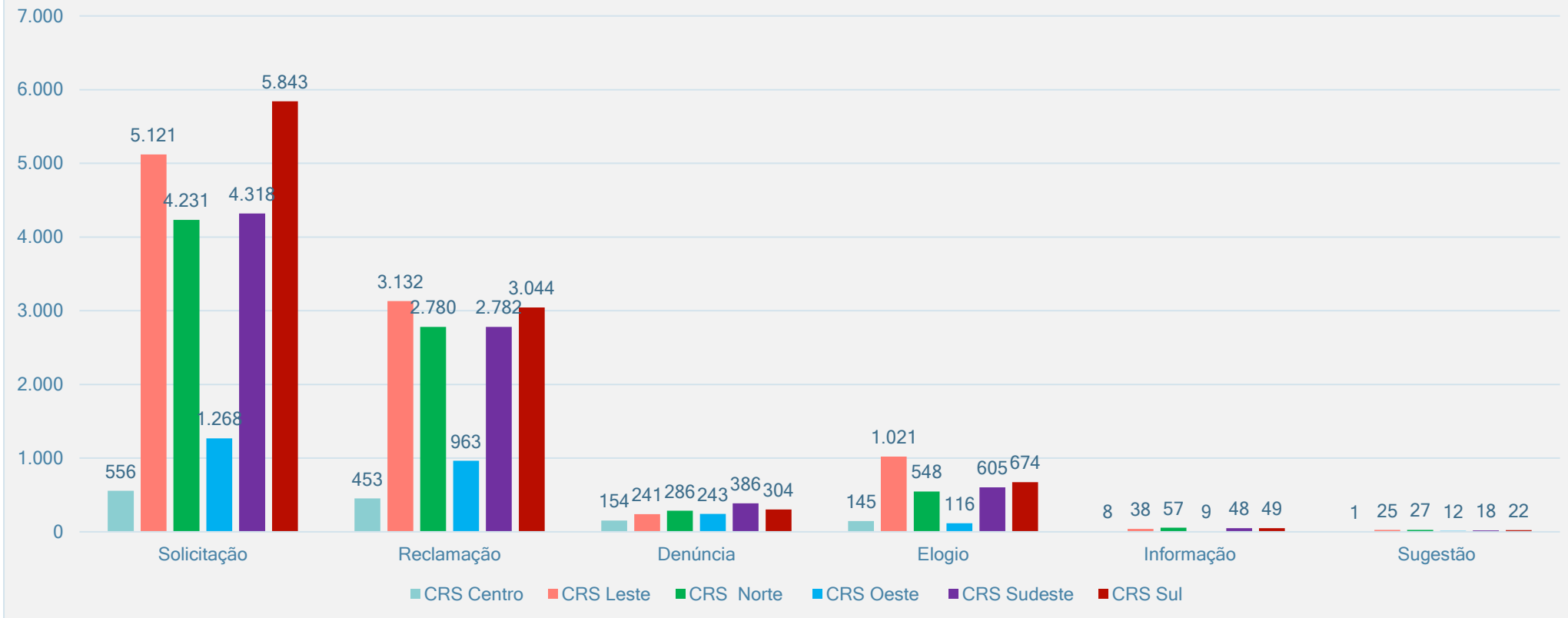
*Demandas analisadas e encaminhadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS

Gráfico 49 - Total de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias SUS da SMS-SP, por Tipologia e por CRS - 1º semestre 2023



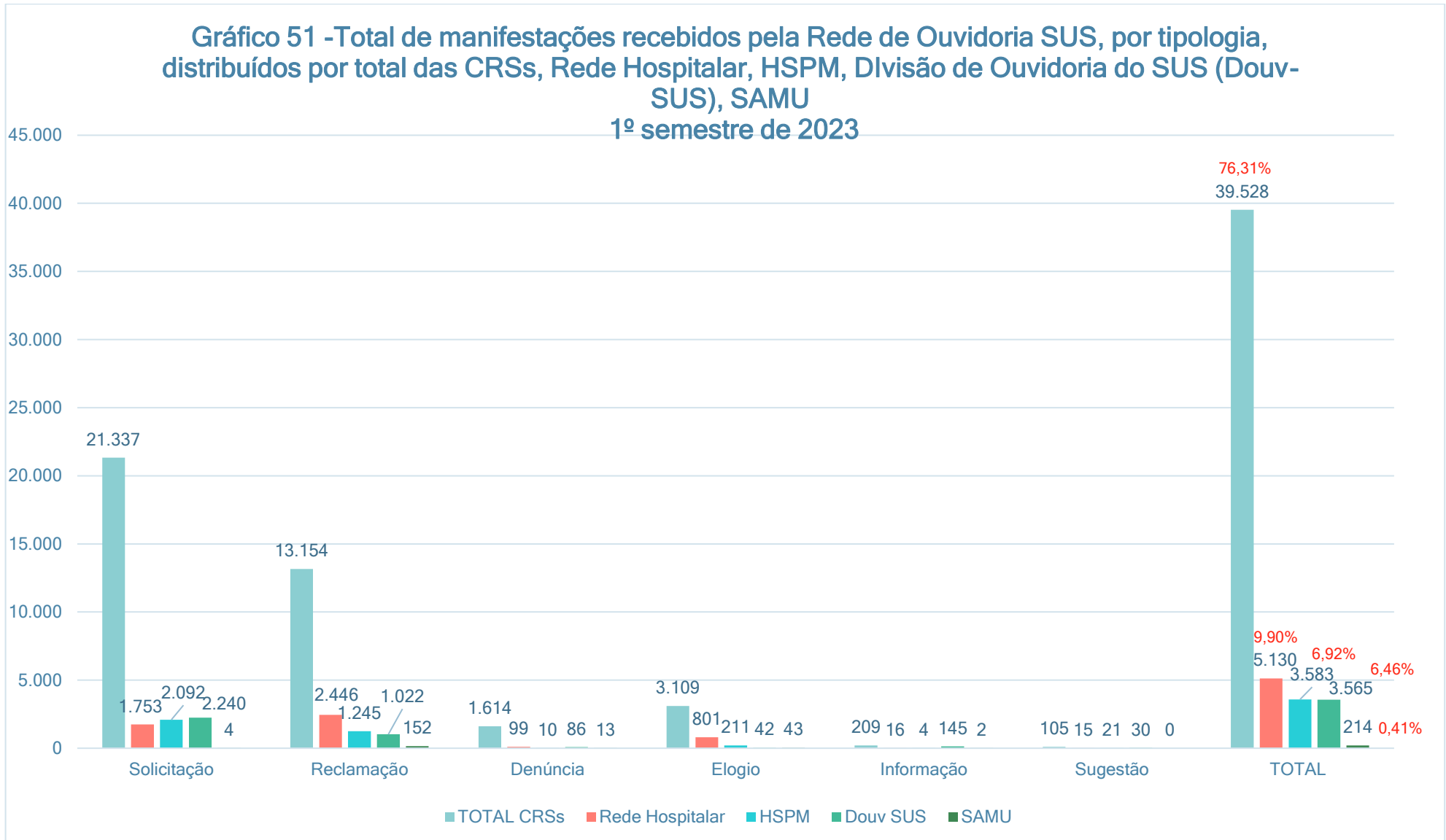
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 10/07/2023.

Gráfico 50 - Distribuição das manifestações recebidas pelas Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS - da SMS-SP, por Tipologia 1º semestre 2023



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 10/07/2023.

Gráfico 51 - Total de manifestações recebidos pela Rede de Ouvidoria SUS, por tipologia, distribuídos por total das CRSs, Rede Hospitalar, HSPM, Divisão de Ouvidoria do SUS (Douv-SUS), SAMU
1º semestre de 2023



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 10/07/2023

V - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O **Serviço de Informações ao Cidadão** (SIC) recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). O Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

O Sistema e-SIC está sob gestão da Controladoria Geral do Município por meio da Ouvidoria Geral do Município e Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações.

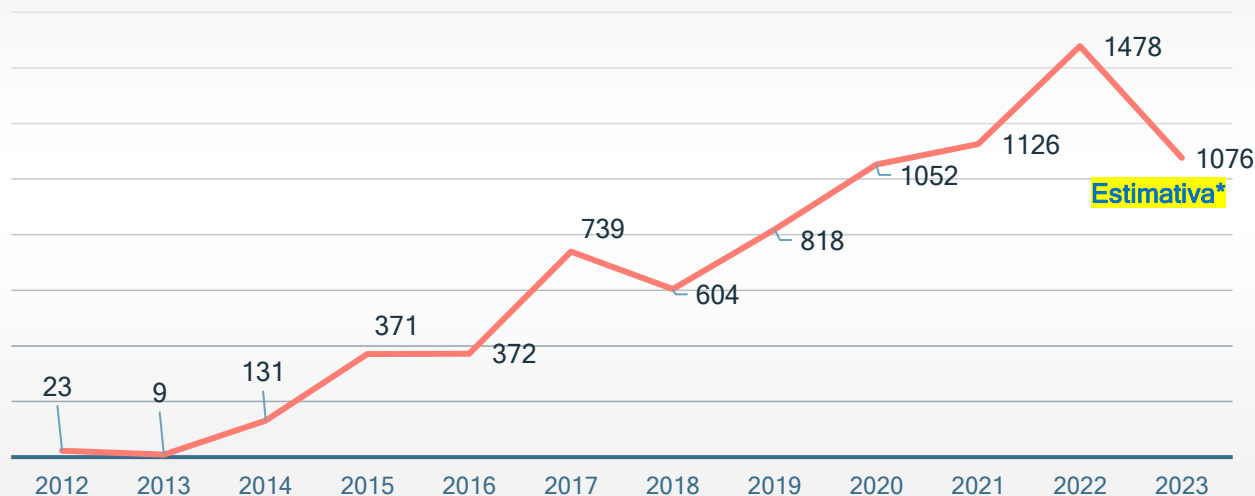
A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de

acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMS. G. Está ligado à Divisão de Ouvidoria e a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

O presente Relatório, editado pela equipe técnica do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e semestral e acesso livre. Assim, qualquer pessoa pode acessar este conteúdo.

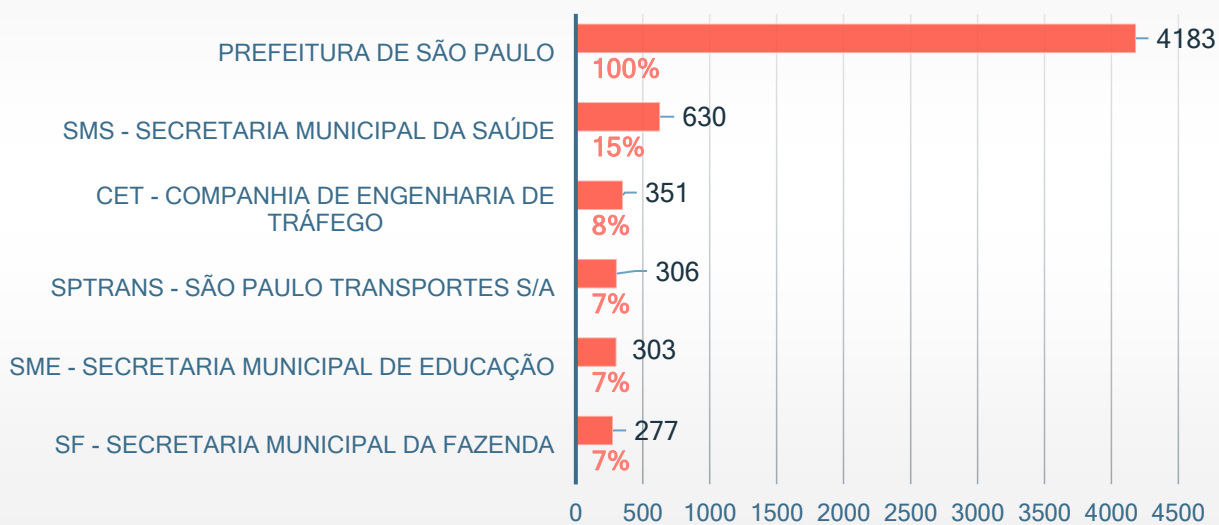
Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação registrados por meio do Sistema e-SIC, bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS.

Gráfico 52 - Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde - 2012 - 1º semestre de 2023 (com estimativa do ano de 2023)



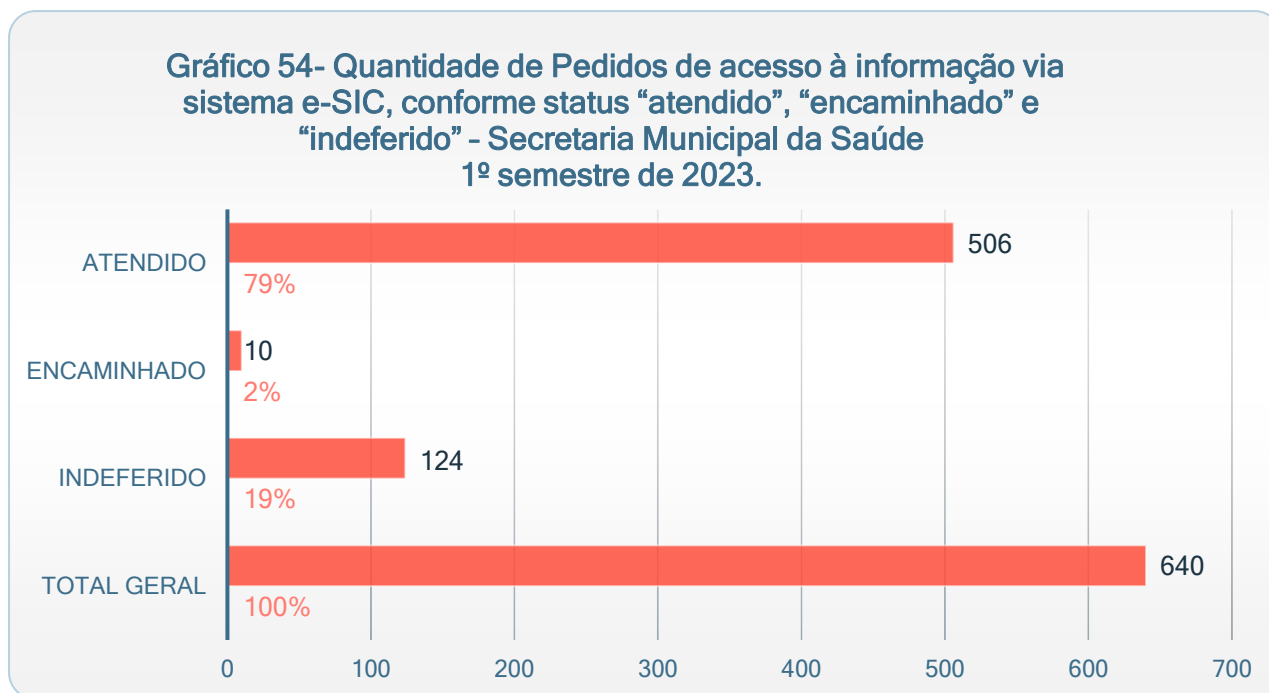
*Cálculo da estimativa anual total_2022 x total_1sem_2023/total_1sem_2022

Gráfico 53 - Quantidade total de pedidos de informação por meio do sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal da Saúde e demais Secretarias - 1º semestre de 2023



No primeiro semestre de 2023, foram registrados no sistema e-SIC da SMS **640 pedidos de informação**. Desse total, 506 (79%) foram atendidos/respondidos; 10 (2%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos e 124 (19%) foram indeferidos. No gráfico 50 acima constam no sistema e-SIC da

Controladoria Geral do Município 630 pedidos de informação pertinentes à Secretaria Municipal da Saúde. No gráfico 51 o total geral está acrescido com os 10 pedidos que foram encaminhados para outros órgãos, o que justifica o total de 640 pedidos.

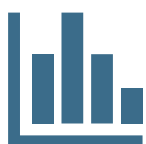


Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas competentes para resposta. Entende-se como áreas as Secretarias-Executivas, Coordenadorias, Áreas Técnicas, Assessorias, Divisões que forem consideradas pertinentes para responder sobre determinado pedido de informação, conforme elencadas no Decreto nº 59.685/2020. A equipe e-SIC que faz parte da Divisão de Ouvidoria do SUS também é considerada como área neste relatório, pois os pontos focais do Serviço de Informação ao Cidadão de

SMS fazem o gerenciamento dos pedidos e atuam no sentido de analisar se preenchem os quesitos legais e se são de competência do referido órgão.

Na Tabela 02 são apresentados os pedidos de informação encaminhados para as diversas áreas da SMS no 1º semestre do ano de 2023. A quantidade de pedidos encaminhados para as áreas foi de 647, considerando que entre os 640 pedidos registrados, parte deles foi encaminhado para mais de uma área, dependendo do teor do questionamento apresentado pelo requerente.

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de acesso à informação conforme área da SMS	Quantidade de Pedidos	%
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	102	16%
Equipe e-SIC	90	14%
Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste	65	10%
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS	49	8%
Coordenação de Epidemiologia e Informação – CEINFO	47	7%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	37	6%
Coordenadoria Regional de Saúde Leste	27	4%
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	24	4%
Coordenadoria de Regulação – CREG	24	4%
Divisão de Ouvidoria do SUS	24	4%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	23	4%
Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO	22	3%
Coordenadoria Regional de Saúde Norte	20	3%
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	16	2%
Coordenadoria de Assistência Hospitalar - CAH	15	2%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	11	2%
Coordenadoria de IST/AIDS	7	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Oeste	7	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Sul	6	1%
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	6	1%
Assessoria de Comunicação - ASCOM	5	1%
Assessoria de Planejamento - ASPLAN	4	1%
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC	4	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Centro	4	1%
Coordenadoria Jurídica - COJUR	3	0%
Unidade de Coordenação de Projetos – UCP/BID	2	0%
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	1	0%
Equipe ACESSASUS	1	0%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa - SEGA	1	0%
TOTAL	647	100%



SAIBA MAIS:

Consulte o link para mais detalhes sobre os dados do e-SIC - SMS registrados no 1º semestre de 2023:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/sau de/2023_1sem_Relatorio_ESIC_19_9_2023.pdf

VI – PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

O primeiro semestre de 2023 foi marcado por várias ações da Divisão de Ouvidoria visando maior qualidade e consequente credibilidade e visibilidade do serviço. Destacamos a publicação do **Relatório Anual de Gestão** em novo formato, mais conciso e com acesso por meio de links a uma ampla gama de informações e também do **Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão**. Aliados às edições mensais do **Boletim Ouvidoria em Dados**, que se consolidou como um veículo de comunicação ágil, um retrato do mês das estatísticas e acontecimentos da Rede de Ouvidorias, a Divisão de Ouvidoria age no sentido de tornar seus dados mais transparentes e acessíveis, a fim de torná-los mais úteis enquanto ferramenta de gestão. O início de outra capacitação disponibilizada para os ouvidores e suas equipes, o **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada**, pelo Centro Universitário São Camilo, em complemento ao **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde** concluído no final de 2022 reafirma o compromisso de qualificar os ouvidores da Rede. Novas **capacitações** para a Rede visando a ampla implantação da **Planilha de Avaliação da Qualidade PAQ** que permite o aprimoramento na inserção das manifestações e respostas no sistema informatizado, a participação da

Divisão de Ouvidoria no **36º COSEMS**, Congresso de Secretários de Saúde do Estado de São Paulo, com 5 pôsteres sobre trabalhos desenvolvidos, a evolução da campanha **Ouvidoria Positiva - Gente que faz o SUS** para um **programa** de valorização dos trabalhadores da saúde que recebem elogios por meio do sistema Ouvidor SUS, o início da vigência do **indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão**, a ênfase na divulgação dos **canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS** através de **campanha institucional**, a gravação de **aula para os ingressantes** na rede básica com a temática de Ouvidoria e seu papel de participação social, têm permitido o foco de **fortalecimento do trabalho em Rede**, reunindo todas as unidades de ouvidorias. O **recebimento do relatório de avaliação externa** do processo de **Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil**, com avaliação bastante positiva sobre os processos de trabalho da Divisão de Ouvidoria enquanto instância gestora da Rede de Ouvidorias, nos aproxima da perspectiva de certificação inédita na área.

VII – RETROSPECTIVA 1º SEMESTRE DE 2023

**PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
1º SEMESTRE 2023**



- JANEIRO/23**
Evento "Gente que Faz o SUS" com Secretário Municipal da Saúde


- FEVEREIRO/23**
Campanha de divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria


- MARÇO/23**
Participação da Divisão de Ouvidoria no COSEMS, com a apresentação de 5 pôsteres sobre trabalhos desenvolvidos na Rede


- ABRIL/23**
Reuniões com Rede de Ouvidorias sobre refinamento da Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ


- MAIO/23**
Apresentação do Relatório Anual de Gestão da Divisão de Ouvidoria em Reunião Plenária do Conselho Municipal da Saúde


- JUNHO/23**
Reunião Técnica em conjunto com COGEP, com toda a Rede de Ouvidoria e RHs para alinhamento de fluxos sobre o Programa "Gente que faz o SUS"



MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS



ABRIL/2023 - Conclusão do Curso de 80 horas "Gestão da Qualidade" para capacitação dos Núcleos de Gestão da Qualidade Central e Regionais, atividade preparatória para a certificação ONA nas Unidades Básicas de Saúde.

MAIO/2023 - Recebimento do Relatório de Avaliação Externa sobre o processo de Acreditação Institucional de Ouvidoria do SUS no Brasil, mais uma etapa rumo à Certificação.





VIII - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A **Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP,**

está inserida no rol de unidades específicas da estrutura básica da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo e, para o alcance dos fins que objetiva, é composta pela Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde, Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar, Coordenadoria de Regulação – CREG, com o Complexo Regulador, a Coordenadoria de Informação em Saúde, Coordenadoria de Controle Interno e pelo Departamento de Apoio Técnico às Demandas Judiciais em Saúde.

De acordo com a legislação vigente, tem como atribuições a gestão das ações de suporte ao funcionamento do Sistema Único de Saúde municipal, o fornecimento de informações e subsídios para aprimoramento das políticas de saúde e a regulação e monitoramento das ações de saúde, bem como, dos contratos e convênios assistenciais sob sua gestão.

Após análise dos dados de manifestações relacionadas as áreas sob

sua competência, esclarece-se que, embora seja essencialmente uma Secretaria Executiva de atividades meio, isto é, que a população em geral não tem a percepção direta do impacto de seus processos de trabalho quando da utilização dos serviços prestados pelo SUS, desenvolve papel importante na oferta dos serviços de saúde no município, tanto em quantidade quanto em qualidade, exercendo sua influência principalmente no que diz respeito à operacionalização da contratação e análise da prestação de contas de Organizações Sociais de Saúde na gestão dos equipamentos de saúde da rede básica e rede hospitalar, sempre pautada em critérios técnicos e observando a legislação vigente. Também é importante destacar seu envolvimento na contratação de serviços de instituições privadas com o objetivo de complementar e oferecer aos munícipes exames e procedimentos os quais a rede própria não dispõe ou dispõe em quantidade insuficiente, mediante interesse dessas instituições em estabelecer vínculo contratual com o município.

Em se tratando do acesso às vagas para realização de consultas e

procedimentos, o controle é desempenhado em nível central pela Coordenadoria de Regulação. É junto à Coordenadoria de Regulação que são avaliados os casos mais complexos, como o acesso às vagas para tratamento às diversas patologias clínicas e/ou cirúrgicas, de modo que as filas são movimentadas conforme critérios de urgência e protocolos clínicos. Há parceria com o Governo do Estado de São Paulo para a regulação de acesso a vagas de alguns procedimentos e consultas por meio do Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo – SIRESP. Evidentemente, por mais que sejam empreendidos esforços para o atendimento satisfatório da demanda, esses se mostram insuficientes frente à migração de usuários para o SUS, especialmente motivada pela alta nos valores praticados pelo sistema suplementar de saúde (convênios de saúde).

A análise de conformidade das ações realizadas pelos serviços de saúde também é atribuição de unidade subordinada à SERMAP por meio da Divisão de Auditoria do SUS, a qual se vincula à Coordenadoria de Controle Interno. Esse papel é desempenhado tanto de forma programada, por meio do [Planejamento Anual de Auditoria Interna](#), quanto por meio de demanda do gestor municipal e muitas vezes implicam na correção de posturas e restituição de valores aos cofres

públicos, podendo, em alguns casos resultar, como implicação mais gravosa, na interdição de estabelecimentos ou em rescisão contratual da prestação do serviço. Os relatórios de auditoria são mensalmente disponibilizados no portal do [Sistema Nacional de Auditoria do SUS](#).

Convém mencionar que a Divisão de Ouvidoria do SUS, responsável pela edição do presente relatório, também está sob a tutela da Coordenadoria de Controle Interno e, respectivamente, da SERMAP, dispensando-se a apresentação das atividades por ela desenvolvidas, se considerado o arrazoado nas páginas iniciais deste documento. É passível de comentário desta gestão apenas o fato de que manifestações relacionadas a ela são muitas vezes motivadas pela crença de que essa instância se propõe a solucionar todos os problemas que lhes são apresentados quando, em verdade, atua principalmente no papel de interlocutora do diálogo entre os municípios e as instâncias gestoras da Secretaria Municipal da Saúde.

Por fim, destacamos o trabalho realizado em relação às demandas judiciais de saúde, as quais são tratadas em unidade sob a tutela da SERMAP. Nesse sentido, esforços têm sido empreendidos para apresentação de soluções alternativas à multiplicidade de protocolos clínicos e a incursão de novas tecnologias na saúde com recursos já disponíveis no SUS (e

tão eficazes quanto), reduzindo significativamente o impacto no orçamento público municipal, levando aos gestores a equalizarem recursos da saúde para o bem coletivo em detrimento de situações individuais. Anualmente, o Departamento de Apoio Técnico às Demandas Judiciais em Saúde disponibiliza os relatórios de judicialização, o quais podem ser acessados clicando no link a seguir [aqui](#).

As considerações da **Secretaria-Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS**, são as que seguem:

No 1º semestre de 2023, a Atenção Básica direcionou ações para a continuidade da organização da rede de atenção primária à saúde, considerando as prioridades de saúde dos territórios e as linhas de cuidado. No objetivo de resposta às diversas necessidades assistenciais da população e a retomada do cuidado, foram organizadas e planejadas ações de alinhamento, monitoramento e avaliação da saúde, ainda considerando o contexto “pós pandêmico”. Permaneceram os esforços como porta de entrada dos atendimentos de síndrome respiratória, com a continuidade da campanha de imunização contra a COVID-19 e busca ativa para ampliação da cobertura vacinal.

A contínua mobilização das equipes e empenho nestas demandas refletiram nas manifestações da população nos canais da Ouvidoria. Analisamos que, assim como em 2022, o 1º semestre de 2023 mostra as principais queixas direcionadas às questões de acesso à saúde e estruturação da rede assistencial, como marcação de consultas, atendimentos, tratamentos e disponibilidade de materiais e medicamentos. Mantém-se a tipificação de Solicitação como a maioria das manifestações realizadas pelos munícipes, correspondendo a 53% do total, seguida pelas Reclamações, com 35% dos registros. Estes números e porcentagens são comparativamente maiores do que em 2022, mas há que se considerar as campanhas de divulgação dos canais oficiais de registro e a instituição de padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), amplamente disponibilizados em todas as unidades da rede, além da retomada da assistência e abertura de novos serviços.

Dentre as principais Solicitações, 78% correspondem à Assistência à Saúde (consultas, atendimentos, tratamentos, exames, cirurgias), seguido de Produtos para a Saúde e correlatos (7%), Assistência Farmacêutica (7%), Assistência Odontológica (2%), Gestão (2%) e demais demandas (4%). Em geral, aumentou o percentual de solicitações por assistência à saúde e

diminuiu os das demais áreas, refletindo a procura dos munícipes por atendimento nos serviços, o que vemos como positivo, no sentido que é importante que a população busque a assistência, sendo nosso papel o de ofertá-la adequadamente, fortalecendo o vínculo e inserindo todos no cuidado. Durante o decorrer de 2022, houve a percepção e identificação destas necessidades, o que movimentou a Coordenadoria de Atenção Básica e as áreas técnicas, a atualizar documentos, protocolos e diretrizes, a fim de orientar os serviços e equipes de saúde, para organização e oferta da assistência, readequando-as às necessidades apresentadas. Estas atualizações permanecem em 2023, com os documentos sendo construídos em parceria com os territórios de saúde e disponibilizados para consulta pública, de forma que possam refletir de fato o que os profissionais e população necessitam. Destacamos a continuidade das ações denominadas “Avança Saúde: ações estratégicas”, organizadas bimestralmente em todas as Unidades Básicas de Saúde em áreas elencadas como prioritárias; no primeiro semestre de 2023 já foram realizadas ações do Avança Saúde, no intuito de consolidar as Diretrizes da Atenção Básica, além de promover a discussão e provocar a organização da rede para questões como Gestão da Qualidade e Obesidade.

Destacamos que, assim como em 2022, permanece a tendência de aumento nos Elogios, que já somam 4.202 registros no Sistema Ouvidor SUS no primeiro semestre de 2023, sendo para a Gestão (89%), Estratégia de Saúde da Família (7%) e demais demandas (4%). Os Elogios são redirecionados para os trabalhadores das unidades de saúde, com o reconhecimento destinado às equipes e profissionais.

Nas demandas do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), dos 640 pedidos de informação para a Secretaria Municipal de Saúde registrados, 16% foram encaminhados para esta Coordenadoria de Atenção Básica, que responde por meio de suas áreas técnicas e Gabinete.

Durante o primeiro semestre de 2023, houve a percepção e identificação, pelo **Departamento de Atenção Especializada**, das necessidades apontadas no ano anterior e em relação às demandas, foram atualizados documentos técnicos, protocolos e diretrizes, a fim de padronizar e orientar os serviços especializados e equipes de saúde, para organização e oferta da assistência, readequando às necessidades apresentadas. O Departamento de Atenção Especializada atualizou sua página no site da PMSP, com links para profissionais de saúde e informações para população geral. Foram criados e/ou atualizadas as Diretrizes da Atenção Especializada e

lançados alguns protocolos clínicos como: endometriose, dor crônica, de exames cardiológicos, angio tomografia, dentre outros. Também ocorreu a implementação do Projeto Avança Saúde para exames e cirurgias, com atendimento expressivo de pacientes que aguardavam em filas de espera. Também no primeiro semestre de 2023, foi alocada uma equipe de urologia no HD Santo Amaro, com atendimento da maioria dos pacientes em fila de espera para procedimentos cirúrgicos de cálculos renais. Outro destaque do primeiro semestre, foi o lançamento da telemedicina, na modalidade dermatologia, com projeto piloto realizado na CRS Centro onde, no período de abril a junho, observaram-se redução expressiva da fila espera e do percentual de encaminhamentos da Atenção Básica para a Atenção Especializada, na região.

A **Coordenadoria de Vigilância em Saúde/Covisa** considera a Rede de Ouvidoria SUS como um canal essencial de comunicação, que possibilita orientação ao munícipe e contribui para a melhoria contínua dos serviços de saúde e de Vigilância em Saúde do município de São Paulo. Desta forma, dada a importância da Ouvidoria como canal de comunicação que contribui com a participação social, as áreas técnicas da Vigilância em Saúde estabeleceram fluxos internos de atendimento das

demandas, de modo a solucionar as manifestações recebidas em tempo oportuno. Quanto aos dados apresentados no documento RELATÓRIO SEMESTRAL DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS – SMS – PMSP – 1º SEMESTRE 2023, as manifestações referentes à Vigilância em Saúde mais frequentes foram tipificadas como Reclamações, Denúncias e Informações, as quais serão comentadas abaixo: Item 2. RECLAMAÇÕES Considerando a definição apresentada no documento “manifestações voltadas a noticiar insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, não prestação de um serviço público de saúde; prestação insatisfatória de um serviço público de saúde; atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde”, os assuntos Vigilância Sanitária e Vigilância em Saúde representaram, respectivamente, 2% (306) e 1% (183) do total de reclamações recebidas. Ainda assim, de acordo com acompanhamento realizado pelas Divisões competentes, as Reclamações relacionadas à Vigilância não têm como escopo atendimento inadequado ou não prestação do serviço, mas referem-se, em sua grande maioria, a queixas quanto a atraso na liberação da Licença de Funcionamento Sanitária e outras solicitações relacionadas, como Renovação e Alterações dessas licenças. Há também reclamações referentes ao Cadastro de Prescritores e Liberação de

Notificações de Receita Especial (A e B), Balanços e Mapas de Dispensação de Medicamentos de Uso Controlado, em drogarias/farmácias. Essas reclamações são encaminhadas e respondidas, em sua grande maioria, nas 28 Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) do município, sendo priorizado o atendimento das mesmas dentro do prazo estipulado pelas normas pertinentes. O acompanhamento dessas manifestações também se constituiu como uma ferramenta importante para identificar as UVIS com maior dificuldade no atendimento das solicitações em prazo oportuno, demandando muitas vezes ações pontuais de ajustes nos fluxos e processos de trabalho, bem como reorientação e treinamento de equipes.

Item 4. DENÚNCIAS Considerando a definição de Denúncia apresentada na página 22 do presente documento – “Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública” – faz-se necessário esclarecer que, do ponto de vista da vigilância em saúde e, principalmente da vigilância sanitária, tal definição não contempla as demandas recebidas, uma

vez que a Ouvidoria é o canal estabelecido para a apresentação, pela população, de denúncias relacionadas à circulação de bens e produtos e à prestação de serviços, ou seja, irregularidades verificadas nos estabelecimentos/ serviços, públicos ou privados, que a população frequenta ou utiliza, e não denúncias relacionadas às unidades ou equipes de vigilância. Esclarecido tal ponto, verifica-se que o assunto Vigilância Sanitária representa 78% do total, sendo que o segmento de Alimentos/Bebidas representa 85% do total dessas demandas, seguido por Serviços de Interesse da Saúde - 11%, Produtos de Interesse da Saúde (Cosméticos, Saneantes e Correlatos) - 3% e Medicamentos 1%. De acordo com dados de Ouvidoria monitorados pela Divisão de Produtos e Serviços de Interesse da Saúde – DVPSIS, a maior quantidade de denúncias do segmento de Alimentos/Bebidas refere-se a Comércio Varejista de Alimentos (Bares, Restaurantes, Supermercados etc.). As denúncias podem abordar temas documentais (ausência de licenciamento sanitário, de responsável técnico, etc.) que podem ser atendidas por meio do envio de Notificação Sanitária aos responsáveis, solicitando a devida adequação, ou por questões de higiene, estrutura física, procedimentos de trabalho que necessitam de inspeção sanitária in loco para verificação do teor da denúncia. Confirmando-se as

irregularidades denunciadas, são tomadas as medidas administrativas cabíveis e encaminhada resposta ao demandante. Ainda na tipificação Denúncias ou Reclamações, referentes a Comércio Varejista de Alimentos, também se encontram as manifestações referentes a pessoas que apresentam sintomas de doenças de transmissão hídrica e alimentar – DTHA, após a exposição em estabelecimentos comerciais de alimentos ou instituições de ensino, clubes. Essas demandas são atendidas inicialmente pela área técnica de Vigilância de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar do Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde (CIEVS), da Divisão de Vigilância Epidemiológica (DVE)/Covisa, que possui fluxo específico descrito abaixo: - a equipe responsável do Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde – CIEVS realiza captação diária das notificações de DTHA por meio das ouvidorias que chegam no ponto da Divisão de Vigilância Epidemiológica, cujo teor da denúncia ou da reclamação refira pessoas expostas em estabelecimentos comerciais de alimentos ou estabelecimentos de ensino, clubes, etc. que apresentem sinais e sintomas de doenças de transmissão hídrica e alimentar – DTHA, ou intoxicação alimentar com a probabilidade de ocorrência de um surto alimentar; - após captar as ouvidorias, a

equipe de DTHA do CIEVS avalia a demanda e encaminha, por correio eletrônico, para as Unidade de Vigilância em Saúde - UVIS, realizando as orientações para os técnicos nos territórios e o acompanhamento das investigações destas ouvidorias de DTHA, coordenando e dando suporte para as equipes das UVIS durante as ações de vigilância epidemiológica até o encerramento das notificações. Muitas destas ouvidorias por vezes incluem outras áreas como a Vigilância Ambiental e a Vigilância Sanitária, serviços de saúde e laboratório, desta forma o fluxo de captação destas demandas pelo nível central da DVE é necessário para a realização das ações de saúde pública de forma integrada e rápida; - no Sistema Ouvidor SUS, é incluída a resposta de encaminhamento das ações em até 24 horas para a manifestação seguir para a rede de ouvidoria do local do estabelecimento (CRS/STS/UVIS), e ser respondida apropriadamente no sistema. Segundo o levantamento da área técnica, no 1º semestre de 2023, de janeiro a junho de 2023, foram captadas, tratadas e investigadas 70 Ouvidorias SUS com conteúdo de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar – DTHA, entre as denúncias na esfera de competência da Vigilância Sanitária. Destes, 18 denúncias foram confirmadas como surtos de DTHA. Em algumas ocasiões (n=17/70), as denúncias não foram

encaminhadas ao ponto da DVE e houve a necessidade de realinhamento do fluxo das ouvidorias com conteúdo de DTHA, e treinamento do pessoal envolvido pela Divisão de Ouvidoria SUS, para obrigatoriamente encaminhar as denúncias para o ponto da Divisão de Vigilância Epidemiológica, ao invés de seguir diretamente para as ouvidorias regionais. Entendemos que os canais de ouvidoria representam uma fonte de notificações de surtos de DTHA para que, em tempo oportuno, as notificações realizadas pela população cheguem para a Vigilância em Saúde, tendo em vista que a investigação de surtos de DTHA é uma ação integrada de Vigilância Sanitária, Epidemiológica, Ambiental e laboratório de saúde pública, pois permite a identificação da fonte de contaminação, implementação de ações de controle e prevenção do surgimento de novos casos e/ou surtos. Item 5. INFORMAÇÕES No que diz respeito ao item 5. INFORMAÇÕES, que são “Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde”, as Informações com a tipologia “Vigilância em Saúde” representam 5% do total e “Vigilância Sanitária” representam 2% do total. Entre as Informações sobre Vigilância Sanitária, estas se referem principalmente ao andamento de solicitações realizadas perante a vigilância sanitária (licenciamento sanitário, cadastro de prescritores e

liberação de notificações de receita especial, Certificação de Boas Práticas de Fabricação de Produtos, etc.), andamento de processos administrativos sanitários, defesas e recursos contra Auto de Infração e Penalidades, além de dúvidas técnicas sanitárias, sendo realizado esforço das equipes para apresentar os esclarecimentos necessários dentro do prazo estabelecido. Ressaltamos que a DVPSIS/COVISA vem realizando levantamento das solicitações recebidas por meio da OUVIDORIA SUS, no sentido de ter um diagnóstico e propor diretrizes e procedimentos de trabalho para nortear as equipes técnicas do Sistema de Municipal de Vigilância Sanitária, bem como melhorar e otimizar os atendimentos a essas demandas.

Já entre as Informações sobre Vigilância em Saúde, têm destaque aquelas recebidas pelo Programa Municipal de Imunizações, que versaram principalmente sobre: - Orientação sobre a emissão de certificado de vacinação, principalmente covid-19; - Instruções sobre a elegibilidade para vacinas (público alvo para determinada vacina na rede pública. De forma geral, a COVISA destaca a importância da Ouvidoria SUS como canal de comunicação com a população e como instrumento de gestão, para monitoramento de questões relevantes ao funcionamento das

unidades/serviços. Ainda, como sugestão para promoção de inovação e transparência, além do Relatório Gerencial Semestral, do Relatório Gerencial Anual e do Boletim Ouvidoria em Dados, poderia ser implementado um Painel de Monitoramento dos registros de demandas de Ouvidoria e do Serviço de informação ao cidadão, trazendo as informações coletadas pelo sistema, tratadas, tipificadas e respondidas, e disponibilizadas na página da SMS, para consulta de usuários, da gestão, das áreas técnicas, dos servidores, e profissionais da saúde.

No 1º semestre de 2023, a Atenção Básica direcionou ações para a continuidade da organização da rede de atenção primária saúde, considerando as prioridades de saúde dos territórios e as linhas de cuidado. No objetivo de resposta à diversas necessidades assistenciais da população e a retomada do cuidado, foram organizadas e planejadas ações de alinhamento, monitoramento e avaliação da saúde ainda considerando o contexto “pós pandêmico”. Permaneceram os esforços como porta de entrada dos atendimentos de síndrome respiratória, com a continuidade da campanha de imunização contra a COVID-19 e busca ativa para ampliação da cobertura vacinal.

A Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar – SEAH, está inserida no rol de unidades específicas da estrutura básica da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo e, para o alcance dos fins que objetiva, é composta pela Coordenadoria de Assistência Hospitalar – CAH, pela Coordenação de Regulação de Urgências e Emergências – CRUE, e pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU.

De acordo com a legislação vigente, tem como atribuições a gestão das ações para definir as políticas de atenção à saúde para a assistência hospitalar e cuidado de urgências e emergências do Município de São Paulo, de acordo com as diretrizes e princípios do Sistema Único de Saúde – SUS, bem como participar da articulação técnica inter-federativa com os órgãos estaduais e a União a respeito de serviços de saúde sob sua competência.

Analisando as manifestações relacionadas à área sob sua gestão, ressalta-se que é uma Secretaria Executiva essencialmente de atividades fim, isto é, que desenvolve ações iminentemente correlatas à utilização dos serviços de saúde hospitalares prestados pelo SUS no município de São Paulo. Desenvolve um papel importante na oferta dos serviços de saúde relativos a urgências e emergências, internações

e cuidados em saúde de maior complexidade, tanto em quantidade quanto em qualidade, exercendo sua influência principalmente no que diz respeito à operacionalização dos serviços, da contratação de serviços parceiros e análise de indicadores, planos de trabalhos das Organizações Sociais de Saúde na gestão dos equipamentos de saúde da rede hospitalar, sempre pautada em critérios técnicos e observando a legislação vigente.

Conforme manifesta a Coordenadoria de Assistência Hospitalar - CAH, que realiza a análise das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar do primeiro semestre de 2023, esta vem intensificando ações junto às unidades hospitalares para a melhoria no atendimento aos munícipes, haja vista que os registros das manifestações ainda pesarem com porcentagem significativa em “solicitações e reclamações” ainda como reflexo do período pandêmico. A área refere ainda que, no primeiro semestre de 2023, ocorreu o primeiro encontro de Qualidade e Segurança do Paciente, com representantes de todas as unidades hospitalares, tendo como objetivo geral alinhar o modelo de Gestão por meio do monitoramento e desenvolvimento da melhoria contínua dos processos de trabalho entre SMS e Equipamentos de Saúde Hospitalares, na perspectiva das

Redes de Atenção à Saúde (RAS). Por fim, mensalmente, a Coordenadoria de Assistência Hospitalar promove reuniões com os gestores das unidades hospitalares para o alinhamento e refinamento dos processos de trabalho, buscando a comunicação efetiva e assertiva, com a participação da Secretaria de Atenção Hospitalar (SEAH).

Quanto à CRUE, tem escopo para realizar a coordenação, regulação e supervisão médica, direta ou à distância, de todos os atendimentos pré-hospitalares, bem como gerir e promover a realização do atendimento médico pré-hospitalar de urgência e ainda promover a integração do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU aos serviços de salvamento e resgate atuantes no Município; participar dos planos de organização de socorros em caso de desastres ou eventos com múltiplas vítimas; coordenar e executar programas e projetos estratégicos de atendimento emergencial; acompanhar e analisar as estatísticas dos atendimentos de urgência e de internação hospitalar; manter atualizadas as informações sobre os atendimentos e recursos disponíveis na rede de saúde para o atendimento às urgências; e, por seu turno, o SAMU tem o escopo de participar dos planos de organização de socorros em caso de desastres ou

eventos com múltiplas vítimas; coordenar e executar programas e projetos estratégicos de atendimento emergencial; executar a atenção médico pré-hospitalar de urgência, promovendo a escuta médica permanente para as urgências pré-hospitalares, por meio da central de regulação médica das urgências; ministrar cursos de primeiros socorros à comunidade e de suporte básico de vida aos serviços e organizações que atuam em urgências; estabelecer protocolos para o funcionamento das bases descentralizadas regionais; avaliar e monitorar os planos de ação em saúde quanto ao planejamento dos grandes eventos temporários realizados no Município, conforme legislação vigente.

O **Diretor Geral do SAMU 192**, em seu relatório específico sobre as demandas de ouvidoria recebidas no primeiro semestre de 2023, destaca a seguir as principais ações adotadas pela Coordenação do SAMU 192, objetivado atingir o melhor índice de satisfação dos munícipes:

1- Promover melhora do tempo resposta no atendimento: Aumento do quadro de funcionários, com admissão de 896 profissionais da saúde, entre médicos, profissionais de enfermagem, psicólogos assistentes sociais e administrativos, para a operacionalização integral das

122 ambulâncias cadastradas no CNES do Ministério da Saúde;

2- Otimização do processo de regulação médica: Implantação de novo sistema de acolhimento, para dar maior celeridade no processo de registro dos dados, na abertura dos chamados, além do processo regulatório médico e empenho das equipes para o atendimento;

3- **Qualificação Profissional:** Treinamento continuado das equipes, objetivando a qualificação técnica e humanização nos atendimentos, através da aplicação dos principais protocolos de atendimento em urgência e Emergência. Em fase final de treinamento, a aplicação de dos cursos de BLS (Suporte Básico) ACLS (Cardiologia), PHTLS (Trauma), contratados em 2022, com aplicação para todos os funcionários;

4- Valorização dos profissionais do SAMU, promovendo melhores condições de trabalho, melhorias das bases atuais e construção de novas unidades, motivação pelo reconhecimento do trabalho, expressado pela população e pela administração.

A Secretaria-Executiva de Gestão Administrativa – SEGA, é um componente essencial da estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Saúde no Município de São Paulo, e seu principal objetivo é coordenar e gerenciar as atividades administrativas

que sustentam o funcionamento do sistema de saúde municipal. A SEGA é composta por uma equipe diversificada de profissionais qualificados em áreas como recursos humanos, finanças, suprimentos, tecnologia da informação e infraestrutura, onde essa equipe trabalha incansavelmente para garantir que os recursos sejam alocados eficientemente, que as instalações de saúde sejam mantidas adequadamente e que a força de trabalho esteja bem preparada para atender às necessidades da população.

O presente parecer tem como principal objetivo analisar os dados registrados no Relatório Semestral da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), contidos no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS, que representa uma importante iniciativa de transparência para com a população, fornecendo informações valiosas sobre o feedback e as demandas solicitadas, bem como contribuir para a melhoria contínua dos serviços de saúde em São Paulo. Assim, a Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal da Saúde da cidade de São Paulo realiza a gestão de dados e atendimento às demandas dos cidadãos relacionadas à saúde pública, sendo responsável por receber, registrar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas e reclamações dos cidadãos, atuando como um canal de comunicação entre

os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e a Secretaria Municipal da Saúde.

Observa-se que o primeiro semestre de 2023 marcou um período de ação significativa por parte da Divisão de Ouvidoria, com o objetivo de melhorar a qualidade, credibilidade e visibilidade dos serviços prestados. Várias iniciativas foram implementadas para alcançar esses objetivos, como:

- **Novo Formato do Relatório Anual de Gestão:** Uma das principais ações foi a publicação do Relatório Anual de Gestão em um novo formato. O relatório foi redesenhado para ser mais conciso e acessível, tornando mais fácil para o público em geral entender e avaliar as informações nele contidas. Além disso, o acesso a essas informações foi facilitado por meio de links, proporcionando uma ampla gama de dados.
- **Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão:** Além do relatório de gestão, também foi destacada a publicação do Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão. Esse relatório inclui informações sobre os pedidos de informação recebidos e atendidos, bem como outros dados relacionados ao acesso à informação.

- **Boletim Ouvidoria em Dados:** A Divisão de Ouvidoria adotou a prática de publicar edições mensais do Boletim Ouvidoria em Dados. Esse boletim oferece uma visão rápida e atualizada das estatísticas e acontecimentos da Rede de Ouvidorias ao longo do mês, tornando-o um veículo de comunicação ágil e uma ferramenta valiosa para acompanhar o desempenho e as tendências da ouvidoria.

O número total das manifestações registradas no sistema informatizado no 1º Semestre de 2023 foram classificadas por esfera de competência e meio de atendimento. Na análise inicial das manifestações, foram consideradas todas as manifestações registradas e encaminhadas pelos canais da Rede de Ouvidorias. No ano de 2022, o total foi de 91.835, com média mensal de 7.653. Comparando o primeiro semestre de 2022 com o primeiro semestre de 2023, houve aumento quanto ao número total de manifestações, que passou de 45.201, com média mensal de 7.533 manifestações por mês, para 51.999 de janeiro a junho de 2023, com média de 8.666 registros por mês, o que representa 15% de aumento. Com isso, a Ouvidoria do SUS se mostra cada vez mais um canal eficaz de comunicação entre os cidadãos e o sistema de saúde, o qual, após análise dos dados apontados em seu último relatório,

verificou-se o desempenho fundamental na coleta de informações, no acompanhamento das manifestações, bem como no aprimoramento dos serviços de saúde, onde no período em questão inúmeras ações e desafios foram enfrentados com o compromisso contínuo de eficiência, transparência e resolução de adversidades.

Os dados do sistema nesse primeiro semestre de 2023 apresentam informações importantes sobre a gestão das manifestações e as responsabilidades das diferentes esferas governamentais em relação à saúde, tais como:

- **Manifestações totais:** No primeiro semestre de 2023, houve um total de 51.999 manifestações registradas no sistema. Essas manifestações incluem reclamações, sugestões, pedidos de informação e outros tipos de demandas dos cidadãos relacionadas à saúde pública.
- **Esfera Municipal:** Das 51.999 manifestações, a esmagadora maioria, ou seja, 51.800 (99,6%), foi especificamente relacionada à esfera municipal. Isso indica que a grande maioria das demandas estava direta ou indiretamente vinculada à responsabilidade da Secretaria Municipal da Saúde.

- **Esfera Estadual:** Em contrapartida, apenas 132 demandas (0,3%) estavam sob a responsabilidade da esfera estadual da saúde. Essas demandas foram identificadas e posteriormente reencaminhadas para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde. Esse processo de identificação e reencaminhamento é essencial para garantir que as demandas sejam tratadas pelas autoridades competentes.
- **Melhoria na Qualidade de Inserção de Demandas:** É notável que, em comparação com o ano anterior (2022), houve uma significativa redução no número de demandas da esfera estadual que precisaram ser reencaminhadas. Em 2022, foram registradas 547 demandas (1%) da esfera estadual, enquanto em 2023, esse número caiu para 132 (0,3%). Isso sugere um êxito nos esforços de melhoria na qualidade de inserção das demandas no sistema, o que ajuda a garantir que as manifestações sejam direcionadas corretamente desde o início.

É importante lembrar que o primeiro ano da pandemia (2020) foi marcado por um declínio nos registros recebidos pelas ouvidorias, uma vez que a pandemia exigiu uma grande reestruturação dos serviços de saúde. O ano de 2021 apresenta uma reversão

da tendência de queda com um aumento nos registros, podendo isso ser atribuído à gradual recuperação dos serviços de saúde e à necessidade contínua de comunicação e acompanhamento por parte dos cidadãos. A tendência de crescimento continuou em 2022, indicando uma crescente conscientização sobre os canais oficiais de ouvidoria e um aumento na participação dos cidadãos na gestão da saúde pública. Já no primeiro semestre de 2023 os dados demonstram que a tendência de alta persiste, indicando que os esforços de retomada dos serviços de saúde e campanhas de divulgação dos canais oficiais de ouvidoria estão sendo eficazes. Com base nessa tendência, se o crescimento dos registros continuar no segundo semestre, a estimativa é que o número de demandas ultrapasse 100.000 no ano de 2023. Isso reflete a crescente importância dos canais de ouvidoria como uma ferramenta para os cidadãos expressarem suas preocupações, sugestões e necessidades em relação à saúde pública.

Nota-se que o meio de atendimento mais amplamente utilizado pelos usuários continuou sendo o telefone, especialmente por meio da Central de Atendimento Telefônico SP156. Esta central opera 24 horas por dia e oferece suporte para registro de informações,

solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. Verificou-se que a Central de Atendimento Telefônico registrou um total de 40.537 manifestações, representando impressionantes 78% do total de interações entre os usuários e o sistema de ouvidoria, o que demonstra a importância desse canal de comunicação para os cidadãos na busca de informações e na expressão de suas necessidades e feedback em relação aos serviços de saúde.

Contudo, podemos destacar também, por exemplo, as demandas do E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão). A plataforma permite aos cidadãos solicitar informações públicas e também apresentarem seus questionamentos acessando o sistema eletrônico de maneira eficiente para obter as informações sobre o funcionamento do SUS com mais facilidade e agilidade. No ano de 2022 foram registrados 1.478 pedidos de informação por meio desse sistema, o que demonstra o interesse do público em acessar informações relacionadas à saúde municipal. Nos primeiros seis meses de 2023, a Divisão de Ouvidoria já havia recebido 640 pedidos de informação por meio do e-SIC. Desse total, 506 (79%) foram atendidos/respondidos; 10 (2%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos e 124 (19%) foram

indeferidos. Esses números indicam uma demanda contínua por informações e um interesse persistente dos cidadãos em se envolverem com a gestão da saúde municipal.

Por fim, em se tratando das Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS e as respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – STS, Rede Hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), do total de 51.800 manifestações na Rede de Ouvidorias no âmbito municipal no primeiro semestre de 2023, as manifestações, meios de atendimento, série histórica mensal e as tipologias registram um período marcado por uma atividade intensa e de avanços significativos, com grande engajamento na busca por soluções relacionadas à saúde, onde todos desempenham um papel crucial face à população, resultando um melhor atendimento e maior satisfação aos usuários do SUS, sempre com transparência, preocupação, eficácia e qualidade aos serviços prestados.

Por fim, seguem as considerações do **Hospital do Servidor Público Municipal**, extraído de relatório de ouvidoria específico: O serviço de Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal foi criado em 2001 e

tem por principal objetivo acolher os clientes que utilizam os serviços – Ambulatorial, Pronto Socorro e Internação/Enfermarias de forma humanizada, acolhedora e qualificada, sempre ouvindo atentamente suas necessidades e expectativas, bem como orientá-las com clareza e objetividade.

O Hospital do Servidor Público Municipal presta atendimento aos servidores públicos municipais e seus dependentes legais em conformidade a Lei nº 17.727 de 21 de dezembro de 2021.

A partir de 2016 passamos a utilizar o sistema Informatizado OuvidorSUS, adotado pela Secretaria Municipal da Saúde.

O relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal é uma importante ferramenta de gestão, por meio da qual podemos identificar oportunidades de melhoria e, assim, traçar planos e estratégias para melhorar as necessidades da Instituição. A identificação e divulgação de elogios dirigidos aos

colaboradores/Instituição são de grande valor e incentivo aos colaboradores e são sempre bem vindos. Os dados coletados são disponibilizados mensalmente para as Diretorias .

Apesar dos recursos disponibilizados para registro de demandas, observamos que o usuário do HSPM, prioriza o atendimento presencial em nosso setor.

Utilizamos o contato telefônico da Instituição para informações e orientações específicas quando possíveis e observamos que o número de insatisfação quanto à dificuldade de atendimento nos ramais tem sido comum.

A dificuldade para obtenção de informações ainda é um ponto a melhorar.

A base de dados recebida por nós por meio da Secretaria Municipal da Saúde - SMS provem apenas os dados “brutos” gerados por nossa Ouvidoria, não sendo possível identificar e abordar algumas informações.

LINKS DE ACESSO AO DETALHAMENTO DE DADOS:

Relatório 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hPXAIXIjHqXDg-DDwJcySpYhZbP3N7KJ2pWhl1CDR8A/pubhtml
Relatório HSPM 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1v6X3CYXuTqv7fr6SKiY-2TNs7RhpOCsM-XuWcuUJjpk/pubhtml
Relatório SAMU 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-lm0oaeJ7WVC3tKJse6bDXd6bg1QEjOYfRZrL5zqdcc/pubhtml https://drive.google.com/file/d/1FjmN8cxFTIDBrRpHcBfB6bt2SwpEog2X/
Relatório Rede Hospitalar 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DIm8I5leMDSojxDxSyqB7hS6uBRPO7Yjt1ev6TDddc0/pubhtml
Relatório CRS Norte Relatório 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ADdDgE3xUs1_0xjhM_0sOalqpC5a3J9VU0NgTeJRmsM/pubhtml
Relatório CRS Leste Relatório 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uZenC0fEjqEVNWWoC0OdIAiEaTJciJzq3UoPnbpJ1kM/pubhtml
Relatório CRS Oeste Relatório 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IFjkHIGb61RC8rgzXnEU8dKrReW5QAbQcfc5vc7zxEE/pubhtml
Relatório CRS Sudeste Relatório 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Du8T13r2RZjtIAzd7bEls2-AYUnLqpWlUeYFKKSOAF4/pubhtml
Relatório CRS Sul Relatório 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VoYLR0WMy1-i7kZ_j2tlReaQCfmgxdDrTBFnL-inoDw/pubhtml
Relatório CRS Centro Relatório 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FodOcRqeN0gFChXQRSbaFXACcQ_PdL8mu1PJZzpK2gl/pubhtml
Lista Hospitais 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uKGgIKN13boRZv6tAi1ZCvC-MCS2B1O-i8z6eJKX8W4/pubhtml
Lista CRS Norte 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/14dWZSi6ZtszW457BHgPCGP54DE5blqAJmyynHh6kHsY/pubhtml
Lista CRS Leste 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SDnRUjp20e9DPIjVCjBWWHgt0K2q-Xd-jlogjmNEr0w/pubhtml
Lista CRS Oeste 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uN-FBaKzd7JFbt4KWgWoYix1_0yjeHw9DMzSerCe6A/pubhtml
Lista CRS Sudeste 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vBB6D3Uwtplal7_iVx_58ziZiuOrZrvLC9eig4wijto/pubhtml
Lista CRS Sul 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/11IH3HBI8svUeKBKEV5y3v_Ln mn50An59rbZ8sEjrlil/pubhtml
Lista CRS Centro 2023 1sem.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aKOa3_Clrs6a5W02jIz-prq5tcvaarEfzyATubhyhbM/pubhtml