

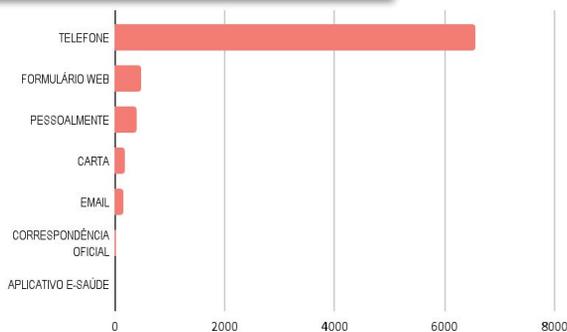
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

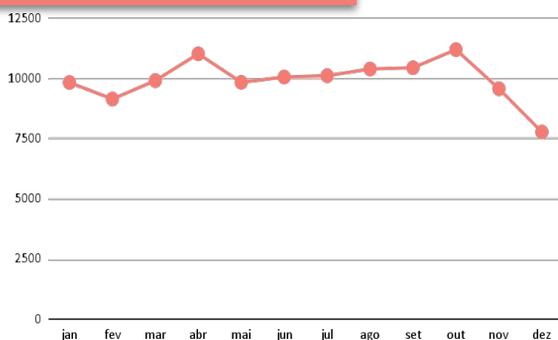


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo

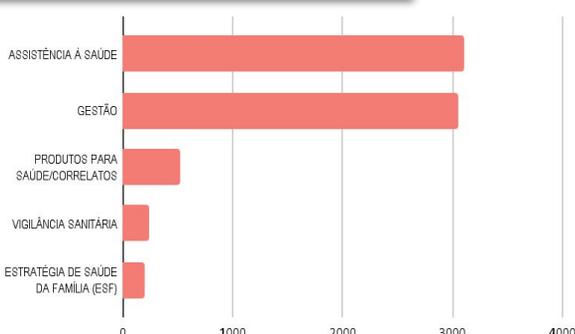
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



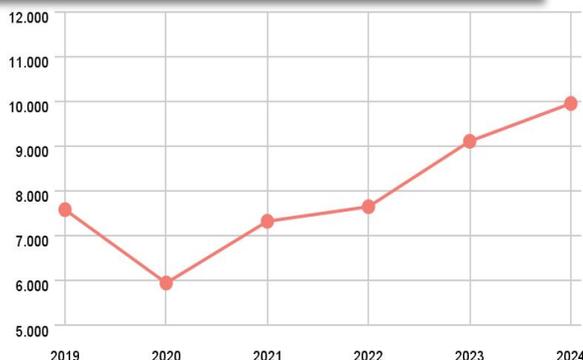
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas
251 manifestações por dia, 10 por hora

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

7792 *

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 51.6% |
| Reclamações | 32.7% |
| Elogios | 11.6% |
| Denúncias | 3.3% |
| Informações | 0.5% |
| Sugestões | 0.3% |

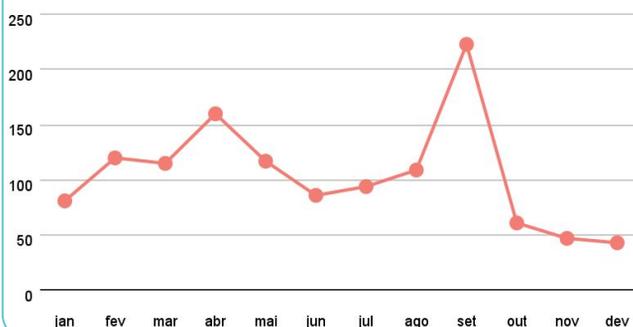
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

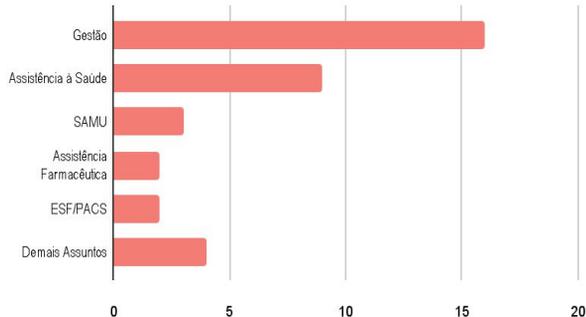


Dados Transparência Passiva - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

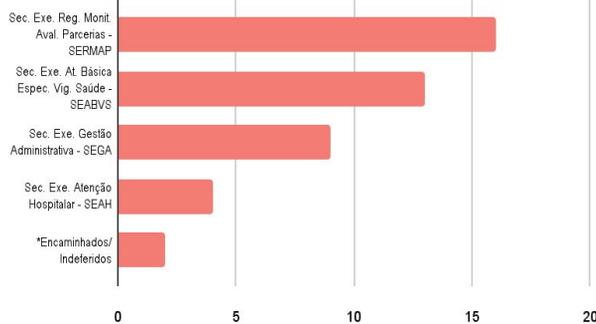
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação No Mês

43

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 12 dias.

E-SIC

Recurso

| | |
|-----------------------|---|
| 1ª Instância Recursal | 4 |
| 2ª Instância Recursal | 2 |
| 3ª Instância Recursal | 0 |

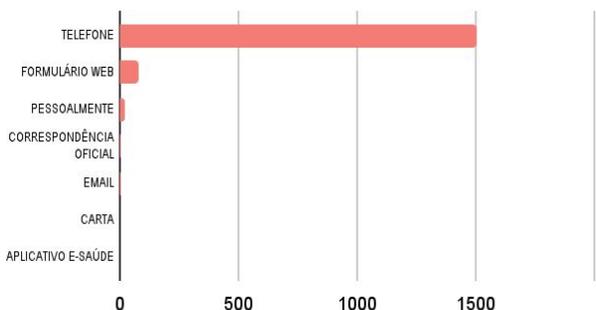
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

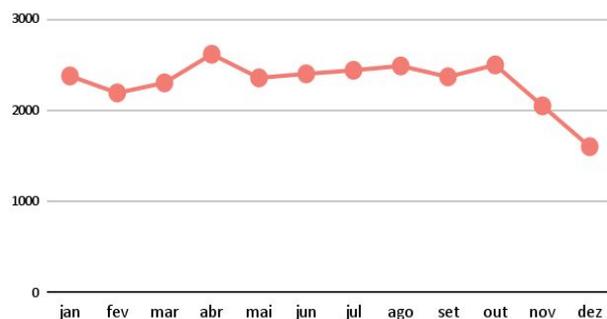


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

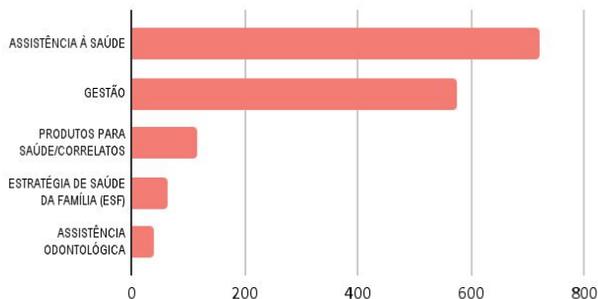
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



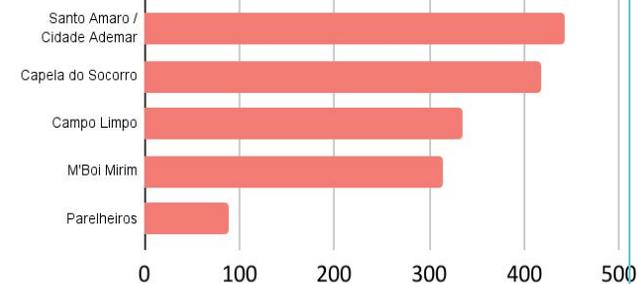
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 52 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

1600 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 57.5% |
| Reclamações | 29.5% |
| Elogios | 11.0% |
| Denúncias | 1.7% |
| Informações | 0.2% |
| Sugestões | 0.1% |

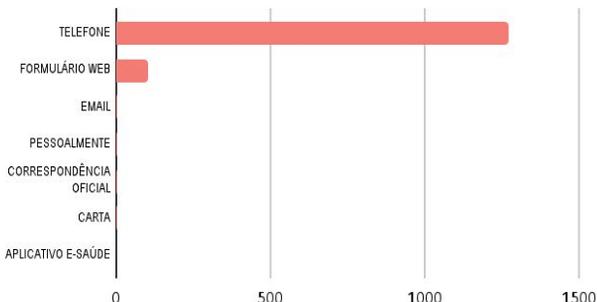
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

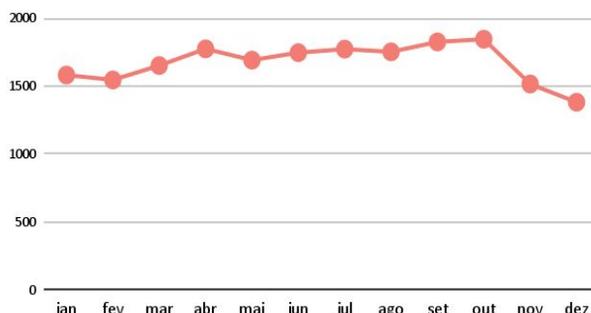


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

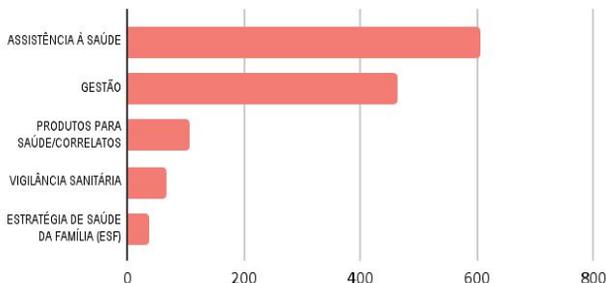
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



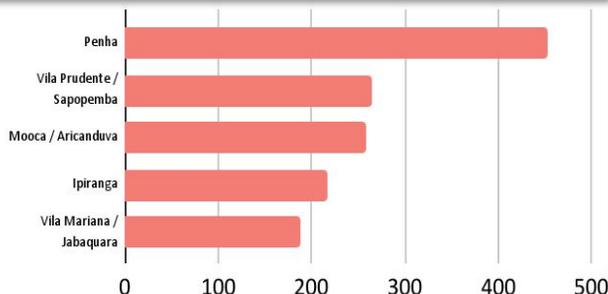
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

1383 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 56.1% |
| Reclamações | 27.8% |
| Elogios | 10.1% |
| Denúncias | 5.0% |
| Informações | 0.7% |
| Sugestões | 0.3% |

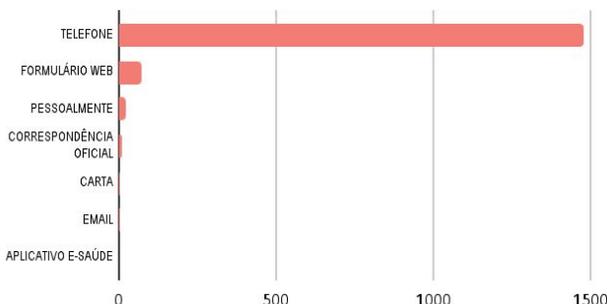
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

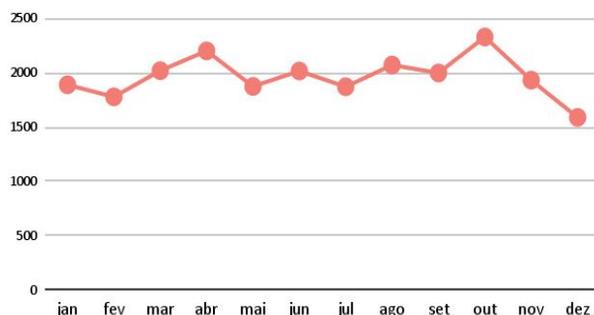


Coordenadoria Regional de Saúde Leste

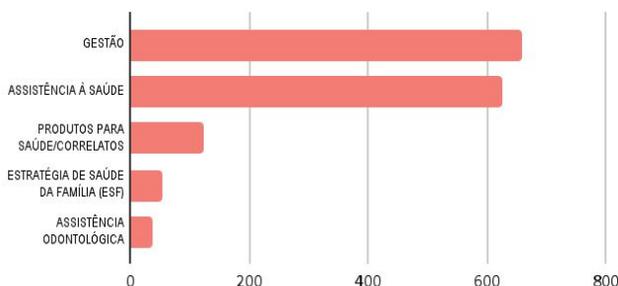
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



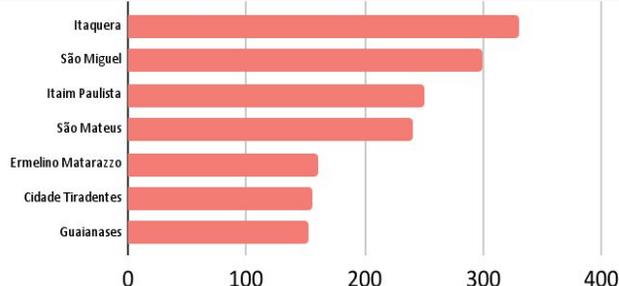
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 51 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

1589 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 51.1% |
| Reclamações | 29.5% |
| Elogios | 17.1% |
| Denúncias | 1.8% |
| Informações | 0.3% |
| Sugestões | 0.2% |

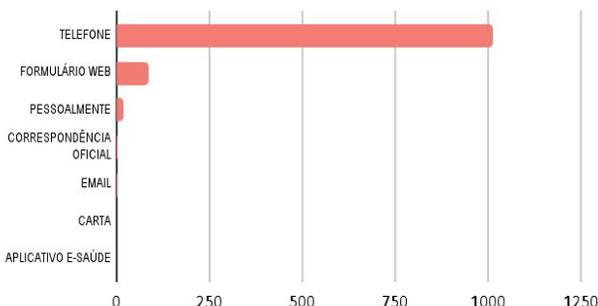
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

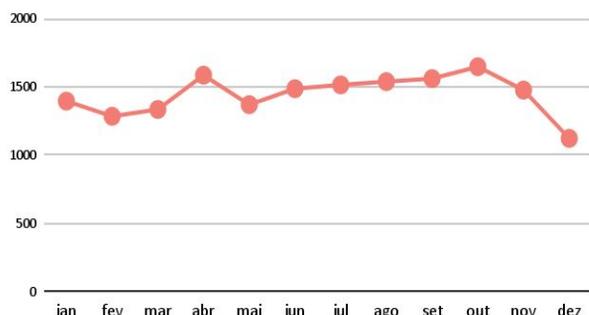


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

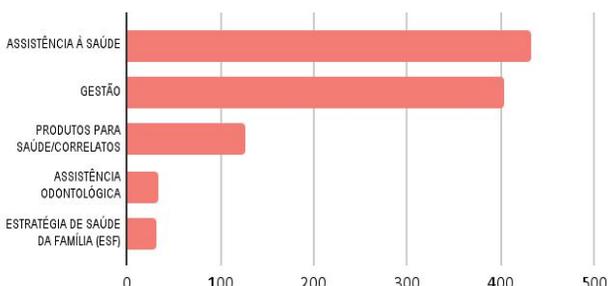
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 36 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

1124 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 54.7% |
| Reclamações | 33.5% |
| Elogios | 8.5% |
| Denúncias | 2.8% |
| Informações | 0.4% |
| Sugestões | 0.3% |

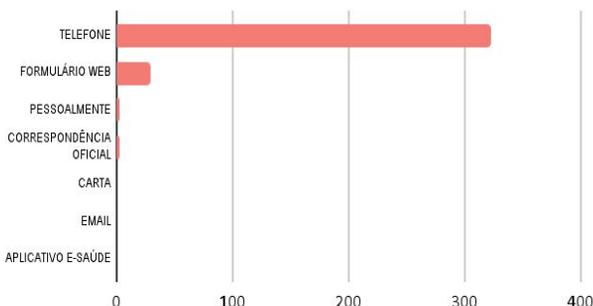
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

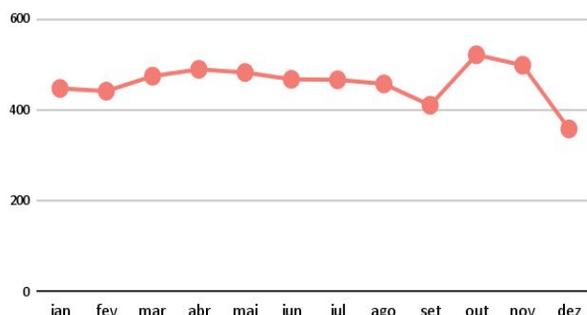


Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

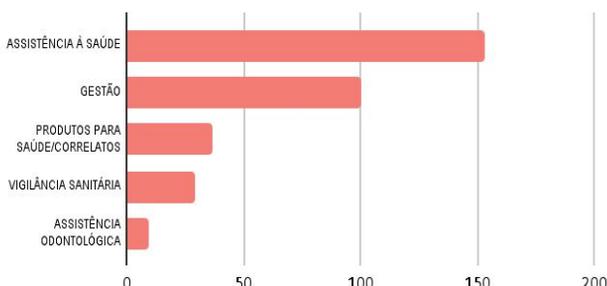
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

358 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 57.8% |
| Reclamações | 27.4% |
| Denúncias | 8.1% |
| Elogios | 5.3% |
| Informações | 1.1% |
| Sugestões | 0.3% |

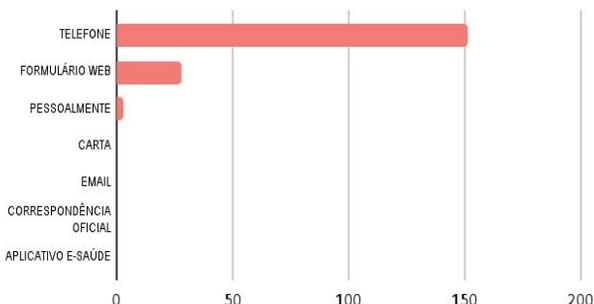
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024

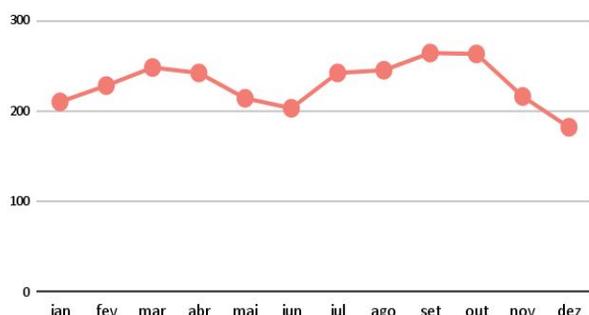


Coordenadoria Regional de Saúde Centro

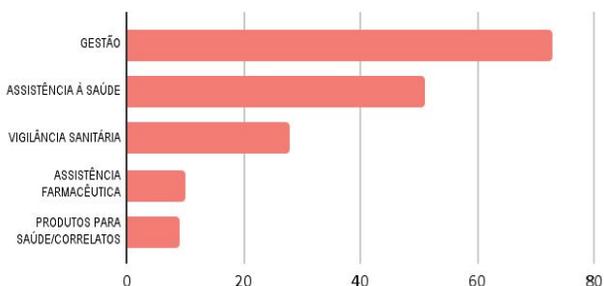
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

182 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 40.7% |
| Reclamações | 34.6% |
| Denúncias | 15.4% |
| Elogios | 8.8% |
| Informações | 0.5% |
| Sugestões | 0.0% |

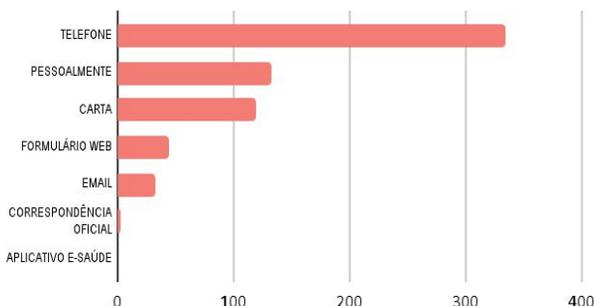
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024



Rede Hospitalar Municipal

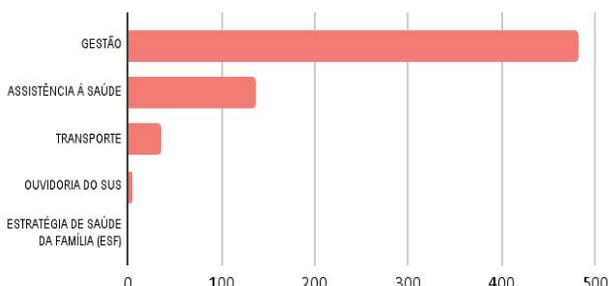
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



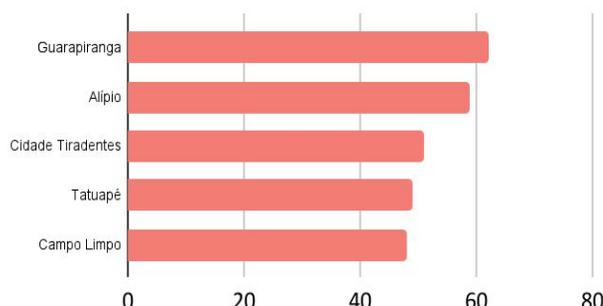
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Dezembro de 2024

665 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Reclamações | 54.7% |
| Solicitações | 22.0% |
| Elogios | 21.8% |
| Denúncias | 1.5% |
| Informações | 0.0% |
| Sugestões | 0.0% |

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

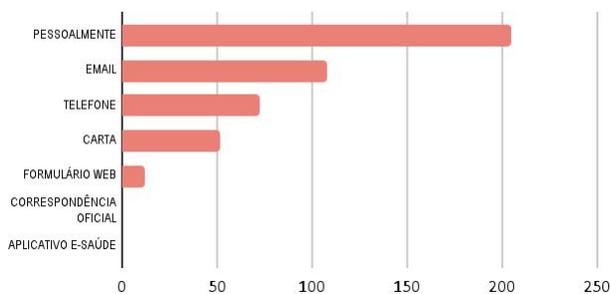
Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024



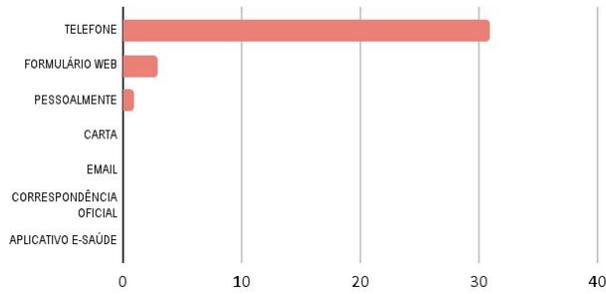
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

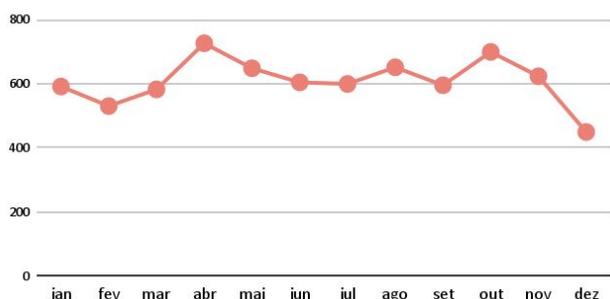
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



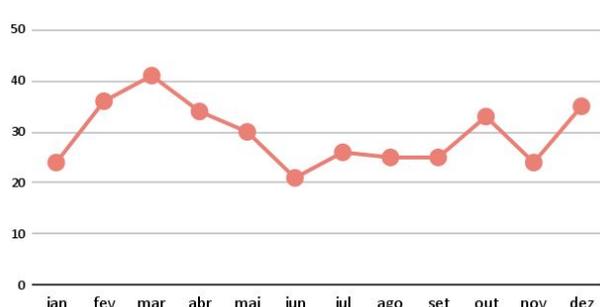
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 7 reclamações,
1 elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 15 manifestações
por dia, 1 por hora

A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito

No SAMU, em média, são
registradas 1 manifestação por
dia, 0 por hora

HSPM

* 450
Manifestações recebidas
Dezembro de 2024

SAMU - 192

* 35
Manifestações recebidas
Dezembro de 2024
(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 52.0% |
| Reclamações | 41.1% |
| Elogios | 6.0% |
| Denúncias | 0.4% |
| Sugestões | 0.4% |
| Informações | 0.0% |

SAMU

| | |
|--------------|-------|
| Reclamações | 65.7% |
| Elogios | 34.3% |
| Solicitações | 0.0% |
| Denúncias | 0.0% |
| Informações | 0.0% |
| Sugestões | 0.0% |

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024



Agenda

ACONTECE

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na Secretaria Municipal da Saúde, demonstrando a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

02/12 - Reunião com o Secretário Executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP), Dr. Benedicto Accacio Borges Neto, o coordenador de Controle Interno, Dr. Antonio Carlos Franco, a ouvidora Rosane Fretes Fava e equipe Leila Tufano, Silvia Rocha Pereira e Leonardo Oguchi, sobre melhorias no fluxo de registro e tratamento de demandas, alinhadas ao novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que visa centralizar e integrar o acompanhamento de solicitações registradas no Portal SP156 em tempo real.

02/12 - Reunião sobre a Central SP 156, com a ouvidora da Divisão de Ouvidoria - SUS, Rosane Fretes Fava e equipe técnica da Divisão, Leonardo Oguchi, Silvia Rocha Pereira e João Aguiar, Nilcinea Tironi Correa da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, Rodrigo Barbosa e Lilian Silva da empresa Business Process Outsourcing do Brasil. Foram discutidas questões de acesso à Central SP 156, no quesito registro de manifestações e propostas de melhorias no sistema para facilitar o contato com o munícipe.

05/12 - Planeja Saúde - Apresentação do Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS pela ouvidora Rosane Fretes Fava e por Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria do SUS, durante o evento Planeja Saúde 2024, realizado pela Assessoria de Planejamento ASPLAN/SMS, onde recebeu placa e certificado de menção honrosa.



Rosane e Maria Lucia recebendo placa e certificado



Apresentação do projeto Acreditação da Rede de Ouvidorias

06/12 - Reunião com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Leila Tufano e Leonardo Oguchi da equipe técnica da Divisão de Ouvidoria do SUS, Ana Cecília Freitas e Cristiane Paixão, da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP. A pauta foi discussão sobre o projeto Gente que faz o SUS, planejamento para 2025 e informe sobre mudança do Sistema OuvidorSUS para o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, a partir de 2025.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024



Agenda

ACONTECE

Dias 06, 10 e 17/12 Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - Durante o mês de dezembro, foram realizadas reuniões sobre o desenvolvimento de ferramentas do Sistema Informatizado SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão) da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo e a desenvolvimento da capacitação para implantação do novo sistema. Participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava, Sílvia Rocha Pereira, João Aguiar e Leonardo Oguchi, da Divisão de Ouvidoria do SUS e Bruna Manali Martins e João Victor de Jesus Procópio, da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP) da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.

10/12 - Celebrar para Inspirar - Com o intuito de celebrar as conquistas para inspirar novas iniciativas, a Secretaria Municipal da Saúde (SMS), a Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP e a Divisão de Ouvidoria do SUS foram premiadas no quesito Transparência Ativa, Transparência Passiva, Controle Interno e Programa de Integridade e Boas Práticas .



Equipe da SERMAP com Secretário Municipal da Saúde



Evento Celebrar para Inspirar

16/12 - Apresentação SIGRC - Reunião com as Secretarias Executivas de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS, de Gestão Administrativa - SEGA, de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP e de Atenção Hospitalar - SEAH, sobre o novo módulo do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, desenvolvido pela Divisão de Ouvidoria do SUS em conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, que tem objetivo de centralizar o registro e acompanhamento de manifestações dos cidadãos, integrando-se com a plataforma SP156.

Agenda

ACONTECE

19/12 - Portaria conjunta - O processo de Acreditação da Rede de Ouvidorias integra o Plano de Metas 2022-2025 e contou com o desenvolvimento do Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidorias (SARO), em parceria com o DTIC/SMS, para etapas de autoavaliação e planos de melhoria. Em outubro, foi realizado um projeto piloto nos hospitais do Servidor Público Municipal e Dr. Alípio Correa Netto. Para certificar as unidades, uma parceria entre a Secretaria Municipal da Saúde e a Controladoria Geral do Município - CGM, que resultou na assinatura de uma Portaria Conjunta CGM/SMS em 19/12/2024, instituindo Grupo de Trabalho para estruturar e desenvolver a implementação de Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo. Foi assinado pelos representantes das pastas, o Secretário Municipal da Saúde, Dr. Luiz Carlos Zamarco e o Controlador Geral do Município, Dr. Daniel Falcão, criando um Grupo de Trabalho para estruturar o Projeto de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS em São Paulo.



Assinatura Portaria Conjunta



Controlador Geral do Município,
Dr. Daniel Falcão



Secretário Municipal da Saúde,
Dr. Luiz Carlos Zamarco



Dr. Luiz Zamarco na Confraternização com a equipe da Ouvidoria

19/12 - Almoço de Confraternização de Natal e final de ano, que reuniu o Secretário Municipal da Saúde, Dr. Luiz Carlos Zamarco, o Secretário Executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias Dr. Benedicto Accacio Borges Neto, os setores Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, a Divisão de Ouvidoria do SUS, IST-Aids (Infecções Sexualmente Transmissíveis), Tecnologia de Informação e Comunicação e setor de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024



Agenda

ACONTECE

20/12 Reunião entre Ouvidoria Geral do Município - OGM e Divisão de Ouvidoria do SUS -

Teve como objetivo alinhar os relatórios do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, abordando diferenças nos quantitativos do relatório anual de Transparência Passiva, o uso do banco de dados da Ouvidoria SUS/PMSP, e o tratamento interno dos relatórios. Foram discutidas as necessidades da Ouvidoria SUS, possíveis melhorias na elaboração e análise de dados, integração das ouvidorias setoriais e otimização da extração de dados específicos do sistema, com destaque para recursos de ofício. Participaram a Ouvidora Geral do Município, Dra Maria Lumena Balaben Sampaio e Bianca Marli Siqueira de Freitas e Liliane Aparecida Carrilo da Silva, da equipe da OGM. Da Divisão de Ouvidoria, a Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Ana Claudia da Silva, Fernanda Ferlin Scholz e Leonardo Vicente Oguchi.

19/12 - Reunião SIGRC - Coordenada pela Divisão de Ouvidoria, a reunião com os Coordenadores Regionais de Saúde, Gabinete da Secretaria Executiva da Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS e Divisão de Ouvidoria, tratou sobre o novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC da Divisão de Ouvidoria, que tem objetivo de centralizar o registro e acompanhamento de solicitações dos cidadãos, integrando-se com o sistema SP156, integrando-se com a plataforma da central SP156.



Leonardo, Maria Lucia, Rosane, João, Sílvia e Leila

20/12 - Reunião sobre o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão-

SIGRC, focando ajustes finais de instrução dos formulários de reclamação da Vigilância Sanitária. Participaram: Bruna Manali Martins e João Victor de Jesus Procópio da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT/CASP; a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leila Tufano, Leonardo Oguchi, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira da Divisão de Ouvidoria; Mariana Nogueira Ferreira e Ana Clara Silva de Souza da COVISA.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024



Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Lúcia Fumiko Abe - Supervisão Técnica de Saúde - STS PENHA



STS Penha



Laura e Lúcia



Artesanato em dobradura e macramê

Na sessão "Fala, Ouvidor!" deste mês, convidamos a ouvidora Lúcia Fumiko Abe, da Supervisão Técnica de Saúde - Penha. Enfermeira, graduada pela Universidade de Mogi das Cruzes, fez Residência em Terapia Intensiva, Especialização em Saúde Coletiva, com ênfase na Saúde da Família, MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde e é certificada pela Associação Brasileira de Ouvidores. Cristã, filha de imigrantes japoneses, nascida na cidade de Tupã, estado de São Paulo, vive desde os nove anos de idade na cidade de São Paulo. Atualmente mora no bairro de Vila Matilde. Nas horas livres, gosta de fazer trabalhos manuais, cria scrapbooks (técnica de recorte e colagem) e dobraduras em papéis e tecidos. É servidora da Prefeitura Municipal de São Paulo há 21 anos. Durante 14 anos, atuou como enfermeira assistencial e Responsável Técnica em Unidades Básicas de Saúde da SMS. Em 2017, recebeu a proposta para compor a equipe da Ouvidoria da STS Penha, onde está há sete anos. Compõem a equipe da ouvidoria a dentista Suzana Maria Velloso Dutra Pugliano e a estagiária Laura Aparecida Mungo Trezena. Os assuntos mais recorrentes da Supervisão são relativos a pedidos de agilidade nos agendamentos de consultas médicas de diversas especialidades e agendamentos de cirurgias. Ao longo dos anos, teve a oportunidade de participar de atendimentos que se tornaram memoráveis, nos quais a intervenção da ouvidoria foi essencial para alcançar desfechos positivos. Uma atuação que contribuiu significativamente para uma resolução satisfatória aos envolvidos foi o atendimento de duas irmãs idosas, que frequentavam a Ouvidoria para realizar suas manifestações e orientações, na Supervisão. O foco era na escuta e acolhimento, sempre com muito profissionalismo, humanização e empatia. "Na Ouvidoria da STS, meu trabalho é voltado a apoiar os cidadãos na busca por seus direitos e no cumprimento de seus deveres, além de contribuir para a melhoria da qualidade dos atendimentos nos serviços de saúde do SUS. Busco também estimular a participação social e fornecer informações relevantes que possam servir como ferramentas estratégicas para a gestão"

Supervisão Técnica de Saúde - STS Penha

Localizada no mesmo edifício da Subprefeitura da Penha, a Supervisão Técnica de Saúde Penha (STS PE) abrange um território de 43,42 Km², contando com 38 serviços de saúde distribuídos entre 4 Distritos Administrativos (DA): Penha, Cangaíba, Artur Alvim e Vila Matilde e uma população de 470.921 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE). Sendo um dos bairros mais antigos de São Paulo depois de Santo Amaro, a Penha tem grande importância histórica e tornou-se bairro de São Paulo apenas no início do século XX, com a chegada do bonde, que facilitou o transporte e a integração com a cidade de São Paulo. Durante muito tempo, a Penha foi bairro do antigo município de Nossa Senhora de Conceição, hoje conhecido como Guarulhos.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Dezembro de 2024



Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

NOTÍCIAS

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais. O **Comunicado Saúde** de 04/12 destacou capacitação para os operadores da Central 156 e o **Boletim Conecta** de 06/12 divulgou o evento "Celebrar para Inspirar", no qual a Divisão de Ouvidoria foi premiada.

Boletim Ouvidoria em Dados divulga o volume de manifestações de outubro

O Boletim Ouvidoria em Dados traz as interações entre municípios e os canais oficiais durante o mês de outubro.

Foram 11.214 manifestações, com uma média de 15 por hora e 362 por dia nesse período.

A capacitação para os operadores da Central 156 realizada pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) sobre registro e tratamento de demandas e o treinamento sobre o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) são os destaques do mês.

Acesse a edição pelo QR Code:

04/12 - Comunicado Saúde

Saúde reconhece equipes por iniciativas inovadoras em 2024

Âmbito do Sistema Nacional de Auditoria. E teve ainda a Coordenadoria de Atenção Básica, com o Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (Pavs), que conquistou o prêmio Internacional World Green City Awards, da International Association of Horticultural Producers (AIPH), na categoria "Living Green for Health and Wellbeing". Confira a lista completa aqui.

Acesse a galeria de fotos:

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) reuniu, na manhã da última terça-feira (10), profissionais da rede na entrega do troféu "Celebrar para Inspirar", em reconhecimento aos que tiveram iniciativas premiadas, inclusive internacionalmente, ou alcançaram destaque pela relevância de trabalhos realizados, como foi o caso da Coordenadoria de Saúde e Proteção do Animal Doméstico (Cosap), Divisão de Vigilância em Zoonoses (DVZ), o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e a Assessoria de Comunicação (Ascom) que integraram a missão da Prefeitura de São Paulo ao Rio Grande do Sul, em maio deste ano, durante o enchente no estado gaúcho.

Os troféus e certificados foram entregues pela Saúde a 18 equipes de diferentes áreas técnicas da SMS. "A valorização dos profissionais vai além do reconhecimento pontual, é essencial para um sistema de saúde cada vez mais humanizado. Hoje, a SMS é referência para o Brasil. Recebemos delegações de vários municípios, que vem nos visitar e levar inovações, programas que podem ser replicados para outras cidades e estados", pontua o secretário Luiz Carlos Zamarco.

Boas práticas são referência internacional

As coordenadorias de Vigilância em Saúde e de IST/Aids celebraram a eliminação da transmissão vertical do HIV e sífilis, pelo qual foram reconhecidas na 6ª edição do Prêmio Luiza Mattida. A transparência e boas práticas de gestão renderam ao pessoal da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (Sermap) o destaque na 1ª Mostra Nacional de Experiências Exitosas em Auditoria do Sistema Único de Saúde no

PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Asscom Secretaria Municipal da Saúde - R. Dr. Siqueira Campos, 176 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 5461-9062/9063

16/12 - Boletim Conecta



Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



156

TELEFONE

Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code
ou pelo link:

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



PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**
localizada em uma das **Supervisões**
Técnicas de Saúde (STSs)

Horário: das 10h às 16h

E também nos Hospitais Municipais

Horário: das 8h às 16h

Link:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular
para o QR Code e consulte os
endereços das unidades de
Ouvidoria SUS do município.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Dezembro de 2024



Destaques

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

Buscando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Ouvidoria.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

