

## Retrospectiva 2024

O **ano de 2024** foi marcado por ações de fortalecimento e qualificação da Rede de Ouvidorias SUS que podem ser assim resumidos:

Prosseguindo nas atualizações voltadas para as equipes da Rede de Ouvidorias, em **fevereiro** foi realizada capacitação sobre Mediação de Conflitos, tema essencial para o bom acolhimento nas ouvidorias, proporcionada pelo Centro Universitário São Camilo. Em **maio**, o curso “Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão” foi desenvolvido e ministrado pelo Centro de Formação em Controle Interno, CFCI, ligado à Controladoria Geral do Município, focando em assuntos sensíveis para todos os ouvidores da Rede.

Foi um ano em que a Divisão de Ouvidoria marcou presença em vários **eventos** de âmbito municipal, estadual e nacional, destacando a Rede de Ouvidorias e proporcionando muitas trocas de experiências. Em **março**, participou do 37º Congresso de Secretários Municipais da Saúde do Estado de São Paulo – COSEMS e da 20ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, com a exposição de 04 trabalhos a respeito das práticas desenvolvidas. No mesmo mês, em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP, participou de etapas seletivas do Premia Sampa 2024, concorrendo na categoria Processos Internos, com o trabalho “Programa Gente Que Faz o SUS: Elogios Registrados na Rede de Ouvidorias SUS e o Reconhecimento dos Trabalhadores da Saúde da Cidade de São Paulo”. Em **abril**, participou do evento Gente que faz a Diferença, promovido pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP, concorrendo com o relato de experiência “Fala, Ouvidor!”, que mensalmente entrevista um ouvidor da Rede, sendo um dos destaques do Boletim Ouvidoria em Dados. Ainda em **abril**, apresentou o tema “A importância da Ouvidoria na Gestão da Saúde”, durante o encontro Diálogos da Gestão Participativa – Capacitação e Educação Permanente no Controle Social. Em **junho**, participou da Virada ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais, realizando oficina conjunta com a Ouvidoria Geral do Município sobre o papel

da ouvidoria e como acessá-la, divulgando os canais oficiais. Ainda em **junho**, participou do evento sobre Políticas de Atendimento ao Cidadão – PAC, realizado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT. Em **julho**, esteve no 2º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão de Participação Social e das Ouvidorias do SUS, ocorrido em São Paulo. Em **agosto**, teve representantes na 4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS, realizada em Belo Horizonte. A seguir, em **setembro** apresentou 04 pôsteres no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado no Rio de Janeiro pela Associação Brasileira de Ouvidores. Em **novembro**, a presença foi no 12º Fórum de Pontos Focais da Política de Atendimento à(o) Cidadã(o). Em **dezembro**, houve dois destaques: a apresentação do Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS durante o evento Planeja Saúde 2024, realizado pela Assessoria de Planejamento ASPLAN/SMS, onde recebeu placa e certificado de menção honrosa. Outro reconhecimento foi do Gabinete da Secretaria Municipal da Saúde durante o evento “Celebrar para Inspirar”, pelo trabalho da Divisão de Ouvidoria junto ao Programa de Integridade e Boas Práticas, sob gestão da Controladoria Geral do Município.



05/12 - Apresentação do Projeto de Acreditação no Planeja Saúde 2024



16/12 - Reunião com os secretários executivos da SMS

## Retrospectiva 2024

Este ano houve um novo marco impulsionador nos **instrumentos gerenciais**. Além da modernização dos **Boletins Ouvidoria em Dados**, que continuaram a ser editados mensalmente com os indicadores mensais e acontecimentos principais da Rede, a inovação ficou por conta do lançamento dos **Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria**. Trata-se de relatório com itens padronizados editados no Google Drive, no qual os ouvidores devem realizar as análises quantitativas e qualitativas do período. Todos os relatórios são revisados pela equipe do Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria, que neste ano ganhou um importante reforço com a vinda de uma Residente em Gestão Pública. Da mesma forma que os demais relatórios e boletins produzidos por esse Núcleo, os relatórios trimestrais são publicados na página eletrônica da Secretaria da Saúde, tornando-se mais um instrumento de gestão que serve de base para proposição de melhorias pelos gestores das unidades de saúde. Somados, no ano foram publicados 175 relatórios trimestrais, 12 boletins Ouvidoria em Dados e dois relatórios anuais (**Relatório Gerencial Anual da Rede de Ouvidorias e Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC**).

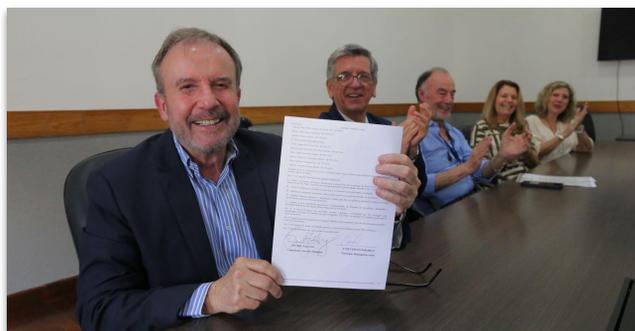
Por fim, fechando o ano, duas importantes conquistas merecem ser citadas como destaques. A primeira é a finalização, em conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, do desenvolvimento de novo sistema informatizado que passará a acolher as demandas dos municípios, que em 2024 devem ultrapassar 116.000 registros.

Trata-se do **Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão SIGRC**, já utilizado por outras pastas da Prefeitura Municipal de São Paulo, que trará várias novas funcionalidades no registro e tramitação das demandas. Desde agosto de 2024, as equipes de ouvidoria e as áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde vêm sendo sensibilizadas e treinadas para a entrada no sistema, que deve iniciar sua operação em janeiro de 2025.

A segunda é sobre o processo de **Acreditação da Rede de Ouvidorias**, que faz parte do Plano de Metas 2022-2025. O desenvolvimento do Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidorias – SARO, que viabilizará a realização das etapas de autoavaliação e planos de ação para melhorias, foi concluído em conjunto com o Departamento de Tecnologia, Inovação e Comunicação – DTIC/SMS e o projeto piloto foi realizado em outubro em dois hospitais – Hospital do Servidor Público Municipal e Hospital Municipal Dr. Alípio Correa Neto. Para a certificação das unidades de ouvidoria, foi tecida uma parceria entre a Secretaria Municipal da Saúde e a Controladoria Geral do Município – CGM, cujos representantes das pastas, respectivamente Sr. Secretário da Saúde Dr. Luiz Carlos Zamarco e o Controlador Geral do Município, Dr. Daniel Falcão, em 19/12/2024 assinaram portaria conjunta, constituindo Grupo de Trabalho com a atribuição de estruturar o Projeto de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo.



Outubro: Treinamento SIGRC para a Rede



19/12 : Assinatura da Portaria Conjunta 01/2024 - CGM/SMS

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



### Retrospectiva 2024 - Principais Acontecimentos - 1º Semestre

**Janeiro/24**

Cara nova do Boletim Ouvidoria em Dados



**1**



**2**

**Fevereiro/24**

Curso de Mediação de Conflitos por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES



**3**

**Março/24**

Apresentação do Novo Modelo de Relatório de Gestão das Unidades de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde



**4**

**Abril/24**

20ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, durante o 37º Congresso de Secretários Municipais da Saúde - COSEMS



**5**

**Mairo/24**

Curso "Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS"



**6**

**Junho/24**

Virada ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais

#### MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS



**Abril/2024**

Apresentação do tema "A Importância da Ouvidoria na Gestão da Saúde" no encontro: Diálogos da Gestão Participativa - Capacitação e Educação Permanente no Controle Social

**Junho/2024**

Apresentação da Política de Atendimento ao Cidadão - PAC pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT



# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



### Retrospectiva 2024 - Principais Acontecimentos - 2º Semestre

**Julho/24**

2º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão, da Participação Social e das Ouvidorias do SUS

7



8

**Agosto/24**

Capacitação para o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)

**Setembro/24**

XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores com o tema "As Ouvidorias e o compromisso ético: metas e resolutividade"

9



10

**Outubro/24**

Treinamento SIGRC para a Rede

**Novembro/24**

12º Fórum de Pontos Focais da Política de Atendimento à(o) Cidadã(o)

11



12

**Dezembro/24**

Apresentação do Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS no Planeja Saúde 2024

#### MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS



**Agosto/2024**

4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS, em Belo Horizonte-MG

**Setembro/2024**

Reunião com as Unidades da Rede de Ouvidorias SUS para implantação do SIGRC



**Dezembro/24**

Assinatura Portaria Conjunta CGM/SMS constituindo o Grupo de Trabalho para Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



### Retrospectiva 2024 - Premiações

Em 2024, em duas ocasiões, a Ouvidoria recebeu reconhecimentos pelos trabalhos desenvolvidos.

#### PLANEJA SAÚDE II



#### CELEBRAR PARA INSPIRAR 2024



# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



### Fala, Ouvidor!

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

**Janeiro/24**



**Michele e Janaina**  
Hospital Municipal Dr.  
Alípio Corrêa Netto

**Fevereiro/24**



**Cláudia Belém**  
Hospital do Servidor  
Público Municipal

**Março/24**



**José Renaldo**  
STS Santa Cecília

**Abril/24**



**Maria Mattos**  
Hospital Municipal Dr.  
Cármino Caricchio

**Maio/24**



**Elisa, Meire e Sarah**  
STS Vila Prudente/Sapopemba

**Junho/24**



**Lizandra e Alisson**  
Hospital Municipal José  
Storopoli

**Julho/24**



**Regina e Viviane**  
STS Vila Maria/Vila  
Guilherme

**Agosto/24**



**Katia e Roberta**  
STS São Mateus

**Setembro/24**



**Maria Cícera e Jaci**  
STS Ermelino Matarazzo

**Outubro/24**



**Marcela Surian**  
Hospital Gilson de Cássia  
Marques de Carvalho

**Novembro/24**



**Eliane e Márcia**  
Hospital Maternidade  
Vila Nova Cachoeirinha

**Dezembro/24**



**Lucia e Laura**  
STS Penha  
(em produção)

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



### Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

#### NOTÍCIAS

A Rede de Ouvidorias vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. Nos Comunicados Saúde divulgados na intranet e nos murais, as edições do Boletim Ouvidoria em Dados e Relatórios gerenciais com os indicadores e os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria, bem como os pedidos do Sistema de Informação ao Cidadão, direcionados à Secretaria Municipal da Saúde - SMS foram destacadas, além de participações em eventos e premiações.

**Boletim Ouvidoria em Dados divulga retrospectiva 2023**

Um das principais focos da Divisão de Ouvidoria da Saúde foi investir em capacitação da Rede de Ouvidorias SUS em busca da excelência no atendimento aos munícipes e, dessa forma, sobre o certificado de Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS no Brasil, após uma longa e metódica avaliação realizada pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

A Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo registrou um total de **109.277 manifestações ao longo do ano**, o que corresponde a **298 por dia** ou **12 manifestações por hora**.

**OUTRAS INICIATIVAS:**

- Valorização dos colaboradores pelo programa Gente que faz o SUS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep), com base nos elogios registrados pela população na Rede de Ouvidoria SUS;
- Participação no Congresso de Secretarias Estaduais de Saúde do Estado de São Paulo (Cesems), com divulgação de pesquisas e dados produzidos pela Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde (SMS);
- Participação no **Qualtop/FGV**, com apresentação de dois trabalhos: "Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS: Certificação da Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo", premiado em terceiro lugar no eixo Avaliação Externa e Qualidade do Cuidado, e "Boletim Ouvidoria em Dados: aplicabilidade e transparência nas informações da Rede de Ouvidorias SUS", no eixo Gestão em Saúde;
- Oferta de **MBA em Gestão Estratégica em Ouvidorias Públicas e Privadas** para 22 colaboradores com o objetivo de atualização contínua da Rede de Ouvidorias SUS.

Janeiro - Comunicado Saúde

**Boletim Ouvidoria em Dados**

**Dezembro 2023**

A Divisão de Ouvidoria participa de diversas iniciativas da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) que evidenciam a relevância dos dados e da experiência do ouvindo junto ao gestor. Um desses exemplos, foi a participação no encontro "Experiências exitosas da Atenção Básica no controle social", em que a ouvidora Rosane Fretes Tolu falou sobre a importância do setor para a organização da gestão participativa.

Outro evento significativo para a área foi a solenidade de Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS no Brasil. A certificação foi concedida após uma longa e metódica avaliação realizada por um comitê interinstitucional vinculado ao Ministério da Saúde (MS).

**Em resumo:**

No edição de dezembro, o boletim Ouvidoria em Dados, o Boletim de Ouvidorias da Cidade de São Paulo registrou um total de 7.795 manifestações ao longo do mês, o que significa, em média, 251 manifestações por dia ou dez por hora.

**7.795 MANIFESTAÇÕES NO MÊS**      **251 MANIFESTAÇÕES POR DIA**

Janeiro - Comunicado Saúde

**BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS TEM NOVO PROJETO GRÁFICO EM 2024**

O boletim Ouvidoria em Dados completou dois anos e agora tem uma reorganização. Mais simples e objetiva, o informe ganhou novas cores alinhadas à comunicação visual dos demais produtos da Rede de Ouvidorias do SUS.

No novo versão, ao clicar os links "saiba mais" é possível encontrar registros mais detalhados dos que chegam mensalmente às Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), Superintendências Técnicas de Saúde (STS), hospitais da rede hospitalar, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM).

No mês de "Fala, ouvidor!", Janara Salmeida conta o trajeto de 18 anos na Prefeitura de São Paulo, sendo que 11 deles no Hospital Professor Dr. Alípio Corbão Neto, no zona leste. Em pouco mais de uma década, ela colecionou histórias emocionantes.

**Em janeiro, foram 9.847 manifestações recebidas.**

Saiba mais: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/ouvidoria>

Fevereiro - Comunicado Saúde

**16 de março**

**CALENDRÁRIO SAÚDE**

**Dia Nacional do OUIDOR**

O planejamento eficiente em saúde pública passa pela ouvidoria, que funciona como uma interface entre o gestor e os munícipes.

Na cidade de São Paulo, as ouvidorias atendem, em média, 9 mil manifestações todos os meses, entre elogios, reclamações, denúncias e informações, o que serve de suporte para a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) praticar a gestão participativa.

A SMS valoriza e agradece o empenho de todos os ouvidores e ouvidoras que integram a Rede do Sistema Único de Saúde (SUS).

Para saber mais sobre o trabalho desses profissionais, acesse o celular do QR Code ou acesse o link do boletim Ouvidoria em Dados.

**TELEFONE**  
Central SP156: Opção 5 e depois Opção 1. Ligação gratuita e com funcionamento 24h por dia.  
0800-0110155: Se estiver fora do município de São Paulo.

**FORMULÁRIO OUIDOR SUS**  
Acesse pelo **página da Ouvidoria** no site ou SMS.

**ATENDIMENTO PRESENCIAL**  
Nos Superintendências Técnicas de Saúde (STS), das 10h às 16h, e nos hospitais municipais, das 8h às 16h. Os endereços estão na **página da Ouvidoria**.

16/03 - Comunicado Saúde

**OUVIDORIA EM DADOS**

Em fevereiro, a Rede de Ouvidoria do SUS recebeu um total de 9.159 manifestações pelos canais oficiais.

Nesse período, por iniciativa do ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), teve início a adesão de 200 veículos com divulgação dos meios de registro de manifestações para a melhoria da assistência pré-hospitalar.

A área também mobilizou 40 servidores da rede para participar do curso de mediação de conflitos, em dez encontros promovidos pela Escola Municipal da Saúde (EMS) e Centro Universitário São Camilo.

**OUTRAS INICIATIVAS:**

**01** Alinhamento do Sistema de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS (Iarou)

**02** Visita técnica à ouvidoria do Hospital Itaquape para apreender rotinas de fluxo

**03** Acompanhamento do plano de ação do Secretário Municipal da Saúde (SMS) sobre a Política de Atendimento ao Cidadão (PAC)

**04** Desenvolvimento do modelo de relatório de gestão padronizado da Rede de Ouvidorias SUS da capital

18/04 - Comunicado Saúde

**OUVIDORIA DIVULGA AS PRINCIPAIS AÇÕES DE MARÇO**

Em março, a Rede de Ouvidoria do SUS recebeu um total de 9.927 manifestações pelos canais oficiais. Na seção "Fala, Ouvidor" da informação da divisão, é possível conhecer a história de José Renato de Almeida Neto, que atua na Secretaria Municipal da Saúde (SMS) desde 2009. Há seis anos no ouvidoria do Superintendência Técnica de Saúde (STS) Santa Cecilia, para ele "o mais importante é se colocar no lugar do outro."

Nesse mês, a segunda turma também iniciou o curso "Mediação de Conflitos", promovido pela Escola Municipal da Saúde (EMS), em parceria com o Centro Universitário São Camilo.

Confira a edição na íntegra pelo link ou acesse o celular do QR Code

<https://www.saopaulo.sp.gov.br/ouvidoria>

30/04 - Comunicado Saúde

## Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



### Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

#### NOTÍCIAS

##### Boletim Conecta

12 de abril de 2024

### SMS é premiada no 37º Cosems pela contenção de impactos climáticos na saúde de moradores zona leste da capital

A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) recebeu, no último setor-feira (19), o Prêmio Cosems Cidadania durante o 37º Congresso da Secretaria Municipal de Saúde do Estado de São Paulo (Cosems SP), em Santos. O evento, considerado um dos maiores de saúde pública do país, comemora o quarto-feira 171 e reconhece 16 experiências em saúde de municípios paulistas no 17º edição do prêmio que reconhece o melhor trabalho desenvolvido no âmbito do Cosems Cidadania.

Em um trabalho desenvolvido no mesmo ano, que destoa o compromisso do trabalho do equipe de profissionais. O projeto vencedor é da autoria de Thaís Viviane Sara Sousa, Edilaine Lou de Souza, Alécio dos Santos Amorim e Nayara Viviane Martins. A ideia era prevenir e reduzir impactos das mudanças climáticas na saúde da população local. Como resultado, a iniciativa permitiu o mapeamento de áreas de risco para que fossem feitas intervenções, em parceria com a Prefeitura de São Paulo, através de 15 trabalhos realizados em um mês no município de São Paulo. Além disso, foram realizadas 15 reuniões com a comunidade local para discutir o projeto e promover a participação cidadã.

**São Paulo concorreu com 393 experiências em 12 categorias**

O tema "Mudanças Climáticas e Impactos" foi o eixo central do Cosems Cidadania 2024. Mais de 300 experiências foram apresentadas em 12 categorias. O Cosems Cidadania é o maior evento de saúde pública do país, realizado anualmente em Santos, SP. O evento reúne profissionais de saúde de todos os municípios paulistas para discutir e compartilhar experiências em saúde pública.

**VOCE VU?**

**Formação e serviços em PICS foram destaque no congresso em Santos**

No setor "Técnicas Integrativas e Complementares em Saúde" (PICS) o trabalho "Integração de Serviços de Saúde Integrativa e Complementares em Saúde" da Prefeitura Municipal de São Paulo foi destaque. O trabalho foi desenvolvido por uma equipe multidisciplinar formada por profissionais de diversas áreas, incluindo médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas e psicólogos. O trabalho visa oferecer um atendimento integral e personalizado aos pacientes, considerando suas necessidades físicas, emocionais e espirituais.

**Qualificação da cadeia farmacêutica foi tema da palestra em São Paulo**

A Direção Municipal de Gestão e Regulação em Saúde (DRG) realizou uma palestra sobre "Qualificação da Cadeia Farmacêutica" durante o Cosems Cidadania. A palestra foi conduzida por especialistas em farmácia e gestão em saúde, abordando temas como a importância da qualificação dos profissionais, a melhoria dos processos e a garantia da qualidade dos serviços farmacêuticos.

**Sistema de Informações promove avanços na assistência em Saúde**

No setor "Técnicas de Saúde de Informação" o trabalho "Sistema de Informações para a Atenção Primária em Saúde" da Prefeitura Municipal de São Paulo foi destaque. O trabalho visa melhorar a qualidade da assistência em saúde através da integração de dados e informações de diferentes fontes, permitindo uma visão mais completa e integrada do paciente e do sistema de saúde.

**Veja a galeria de fotos do evento**

[Clique aqui para visualizar a galeria de fotos do evento.](#)

PRODUÇÃO: Comunicação Interna Assessoria Secretária Municipal de Saúde - R. D. Siqueira Campos, 15 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 3541-9027/9043

22/04/24 - Boletim Conecta

##### Boletim Conecta

19 de dezembro de 2023

### Asplan promove apresentação de 14 experiências exitosas de planejamento em saúde

No último setor-feira (15), a Assessoria de Planejamento Asplan promoveu o 7º Fórum de Experiências Exitosas em Planejamento em Saúde. O evento reuniu profissionais de saúde de diversos municípios paulistas para compartilhar suas melhores práticas e experiências em planejamento em saúde.

**NOVA ESTRATÉGIA LOCAL E PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

As experiências apresentadas abordaram temas como a implementação de novas estratégias locais, a participação social e a melhoria da qualidade dos serviços em saúde. Destacamos a experiência da Prefeitura Municipal de São Paulo, que implementou uma nova estratégia local de planejamento em saúde, focada na melhoria da qualidade dos serviços e na participação social.

**SAÚDE PARTICIPA DE GUIA DE ATENDIMENTO DEDICADO AOS USUÁRIOS DE DROGAS**

A Prefeitura Municipal de São Paulo participou de um grupo de trabalho para a elaboração de um guia de atendimento dedicado aos usuários de drogas. O guia visa melhorar a qualidade do atendimento e a segurança dos usuários de drogas.

**DEBATE INICIA CAPACITAÇÃO DA REDE PARA SUSTENTABILIDADE EM SAÚDE**

A Prefeitura Municipal de São Paulo iniciou a capacitação da rede para sustentabilidade em saúde. O curso visa melhorar a capacidade de gestão e a sustentabilidade dos serviços em saúde.

**VOCE VU?**

**Portaria institui Política Municipal de Cuidados Palliativos**

A Prefeitura Municipal de São Paulo instituiu a Política Municipal de Cuidados Palliativos. A política visa melhorar a qualidade do atendimento aos pacientes em fase terminal e garantir o respeito à dignidade e aos valores dos pacientes e suas famílias.

**SAÚDE PARTICIPA DE GUIA DE ATENDIMENTO DEDICADO AOS USUÁRIOS DE DROGAS**

A Prefeitura Municipal de São Paulo participou de um grupo de trabalho para a elaboração de um guia de atendimento dedicado aos usuários de drogas. O guia visa melhorar a qualidade do atendimento e a segurança dos usuários de drogas.

**DEBATE INICIA CAPACITAÇÃO DA REDE PARA SUSTENTABILIDADE EM SAÚDE**

A Prefeitura Municipal de São Paulo iniciou a capacitação da rede para sustentabilidade em saúde. O curso visa melhorar a capacidade de gestão e a sustentabilidade dos serviços em saúde.

PRODUÇÃO: Comunicação Interna Assessoria Secretária Municipal de Saúde - R. D. Siqueira Campos, 15 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 3541-9027/9043

09/12/24 - Boletim Conecta

##### Boletim Conecta

16 de dezembro de 2024

### Saúde reconhece equipes por iniciativas inovadoras em 2024

A Prefeitura Municipal de São Paulo reconheceu as equipes de saúde que desenvolveram iniciativas inovadoras em 2024. As equipes foram premiadas por suas contribuições para a melhoria da qualidade dos serviços em saúde e a promoção da saúde da população.

**VOCE VU?**

**Premia Ruth Sonntag homenageia duas profissionais da SMS**

A Prefeitura Municipal de São Paulo homenageou duas profissionais da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) por suas contribuições para a melhoria da qualidade dos serviços em saúde. As profissionais foram premiadas por suas iniciativas inovadoras e seu compromisso com a saúde da população.

**Prefeitura lança Programa de Prevenção de Drogas nas escolas**

A Prefeitura Municipal de São Paulo lançou o Programa de Prevenção de Drogas nas escolas. O programa visa educar os estudantes sobre os riscos do uso de drogas e promover a adoção de hábitos saudáveis.

**Samas ensina primeiros socorros para o público**

A Prefeitura Municipal de São Paulo realizou o curso "Samas ensina primeiros socorros para o público". O curso visa capacitar o público em geral sobre primeiros socorros e como lidar com situações de emergência.

**Boas práticas são referência internacional**

As boas práticas desenvolvidas pelas equipes de saúde de São Paulo foram reconhecidas internacionalmente. As práticas foram consideradas referências para outros municípios e países.

PRODUÇÃO: Comunicação Interna Assessoria Secretária Municipal de Saúde - R. D. Siqueira Campos, 15 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 3541-9027/9043

16/12/24 - Boletim Conecta

##### COMUNICADO SAÚDE

### Ouvidoria lança relatório trimestral das unidades da Rede de Ouvidorias

Com relatórios individuais trimestrais de cada uma das 59 ouvidorias, a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) do capital criou mais um instrumento para avaliar o gestão. Com formato padronizado, a nova periodicidade de entrega das atas de manifestações da população será divulgada no boletim mensal Ouvidoria em Dados, que traz ainda as iniciativas mensais da rede, as ações semestrais e anuais.

**Total de 9.855 manifestações registradas pelos canais oficiais.**

Confira a edição no íntegro pelo link ou escaneie o código QR Code.

**Para saber mais, aponte o câmera do celular para o QR Code.**

80003 ouvidoria@prefeitura.sp.gov.br/saude

Abril - Comunicado Saúde

##### COMUNICADO SAÚDE

### Ouvidoria divulga as principais ações de maio

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) divulga as principais ações de maio. O boletim mensal Ouvidoria em Dados traz as principais ações realizadas pela rede de ouvidorias, bem como as iniciativas mensais da rede, as ações semestrais e anuais.

**Total de 9.855 manifestações registradas pelos canais oficiais.**

Confira a edição no íntegro pelo link ou escaneie o código QR Code.

**Para saber mais, aponte o câmera do celular para o QR Code.**

80003 ouvidoria@prefeitura.sp.gov.br/saude

23/07/24 - Comunicado Saúde

##### CIDADE DE SÃO PAULO

### Ouvidoria divulga manifestações do mês de junho e participação na Virada ODS

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) divulga o Boletim Ouvidoria em Dados de junho com o registro de 10.077 manifestações pelos canais oficiais. Além das ouvidorias para avaliação dos novos relatórios trimestrais, outro destaque foi a participação na Virada Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais (SMRI). Com o Contratorado Geral do Município (CGM) e a Ouvidoria Geral do Município (OGM), esteve na tenda do Objetivo 16 "Paz, Justiça e Instituições Eficazes" que busca a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas por meio do acesso à justiça e instituições eficazes.

**10.077 manifestações**

pelos canais oficiais. Além das ouvidorias para avaliação dos novos relatórios trimestrais, outro destaque foi a participação na Virada Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais (SMRI). Com o Contratorado Geral do Município (CGM) e a Ouvidoria Geral do Município (OGM), esteve na tenda do Objetivo 16 "Paz, Justiça e Instituições Eficazes" que busca a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas por meio do acesso à justiça e instituições eficazes.

**Aponte a câmera do celular para o QR Code e leia o boletim na íntegra.**

80003 ouvidoria@prefeitura.sp.gov.br/saude

21/08/24 - Comunicado Saúde

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



### Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

#### NOTÍCIAS

**COMUNICADO SAÚDE**

### Ouvidoria divulga boletim com registros de julho do setor

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) divulga o Boletim Ouvidoria em Dados com o registro das manifestações de julho pelos canais oficiais.

No período, houve uma média de:

- **14** manifestações por hora
- **327** manifestações por dia
- **10.131** apontamentos no mês

No material, a equipe destaca o evento de boas-vindas aos aprovados pelo programa de Residência em Gestão Pública da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), o vaga conquistada pela Divisão de Ouvidoria para ter um profissional do programa e a história da ouvidora Regina Maria Faria Gomes, da Supervisão Técnica de Saúde (ST3 - Vila Maria) Vila Guilherme, área que abrange uma população de 294.149 habitantes.

Aponte a câmera do celular para o QR Code e veja o boletim na íntegra.



Agosto - Comunicado Saúde

**COMUNICADO SAÚDE**

### Boletim Ouvidoria em Dados divulga os dados de manifestações de agosto

O Boletim Ouvidoria em Dados traz o registro do mês de agosto nos canais oficiais, período em que houve um total de

**10.410 manifestações, com uma média de 14 registros por hora e 336 por dia.**

A edição destaca ainda a capacitação dos ouvidores da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) para o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), com o registro e tratamento de solicitação de cidadãos da prefeitura municipal de São Paulo.

A 4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidoria do SUS é outro assunto do informativo. O evento nacional, em Belo Horizonte (MG), teve o objetivo de desenvolver um programa de fortalecimento da educação permanente em saúde para a qualificação de ouvidores, gestores e trabalhadores que compõem o Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS.

Accese a edição pelo QR Code



Setembro - Comunicado Saúde

**COMUNICADO SAÚDE**

### Boletim Ouvidoria em Dados divulga os dados de manifestações de setembro

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

**10.461 manifestações, com uma média de 15 por hora e 349 por dia.**

A participação da divisão da Saúde no 27º Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Cidadãos e o destaque no informativo. O evento nacional, no Rio de Janeiro, teve como tema "A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resiliabilidade" com o objetivo de promover a troca de experiências e o aprendizado sobre as melhores práticas em ouvidorias públicas e privadas.

Accese a edição pelo QR Code



Outubro - Comunicado Saúde

**COMUNICADO SAÚDE**

### Dtic divulga novos sistemas e melhorias na Saúde

O Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (Dtic) destacou, na 24ª edição do boletim "De Olho na Tecnologia", as iniciativas tecnológicas implementadas pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS), para a modernização e otimização dos serviços são:

- Modernização do sistema de telefonia corporativa;
- Entrega do Sistema Sara para apoiar nos processos de acreditação e recertificação das Redes de Ouvidorias;
- Novos painéis de BI para acompanhamento dos gestores da SMS;
- Nova rotina automática de vagas da Agenda Faci.

Accese o documento na íntegra pelo link ou pelo QR Code:



07/11/24 - Comunicado Saúde

**COMUNICADO SAÚDE**

### Ouvidoria divulga relatório anual e promove participação cidadã

A Rede de Ouvidorias SUS divulga o relatório anual de 2023, onde o Sistema de Informação ao Cidadão, da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) registrou

**109.372 demandas e 1.318 pedidos de informação.**

O relatório é organizado conforme a lei nº 13.460/2017, que promove a participação e a escuta de quem utiliza os serviços públicos.

Clique aqui ou aponte a câmera do celular para o QR Code para ler na íntegra.



08/11/24 - Comunicado Saúde

**COMUNICADO SAÚDE**

### Boletim Ouvidoria em Dados divulga o volume de manifestações de outubro

O Boletim Ouvidoria em Dados traz as interações entre municipais 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 do 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.

Accese a edição pelo QR Code:



04/12/24 - Comunicado Saúde

# 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:**

<http://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  
endereço das unidades de  
Ouvidoria SUS do município.

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS  
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>

