

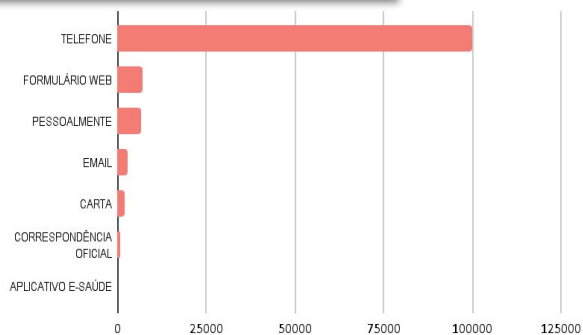
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

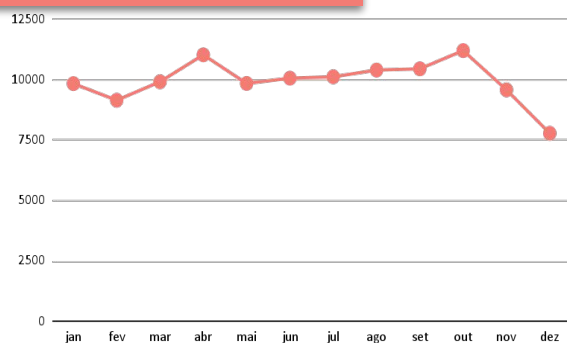


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias SUS

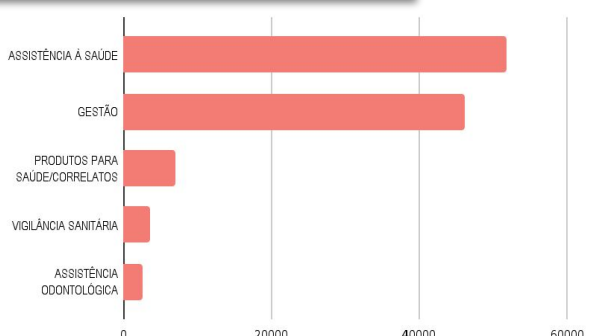
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



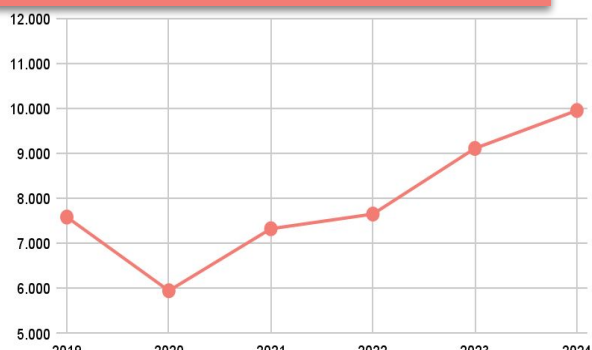
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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
327 manifestações por dia, 14 por hora

Manifestações recebidas 2024

119498 *

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	53.3%
Reclamações	33.3%
Elogios	9.5%
Denúncias	3.1%
Informações	0.5%
Sugestões	0.3%

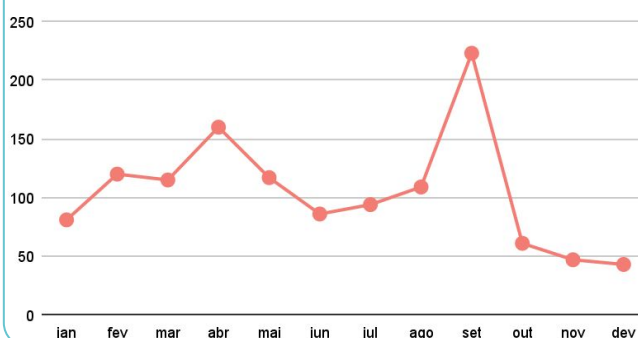
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

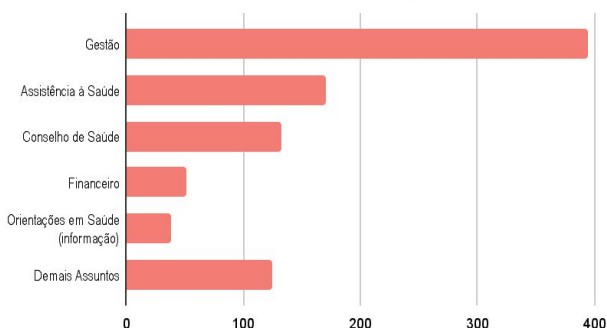


Dados Transparência Passiva - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

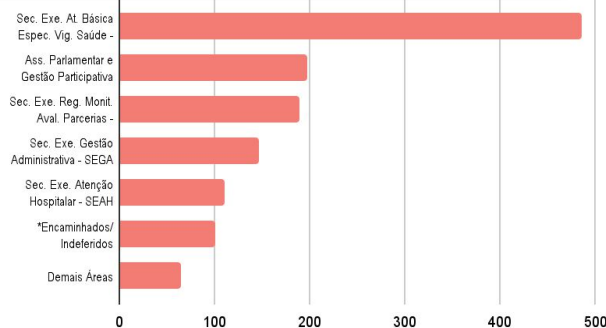
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação No Mês
1256

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 22 dias.

E-SIC

Recurso

1ª Instância Recursal	274
2ª Instância Recursal	295
3ª Instância Recursal	39

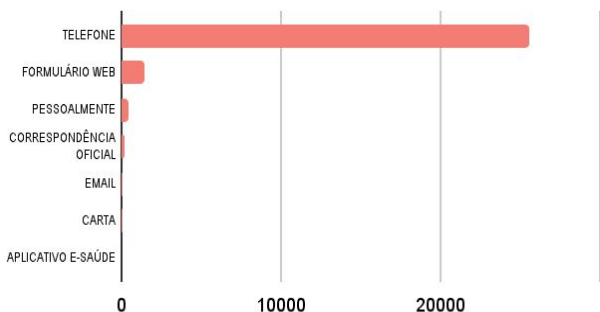
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

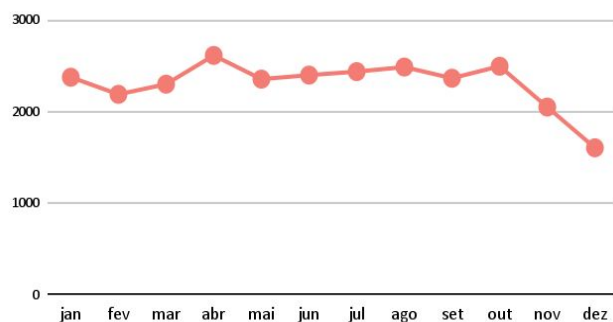


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

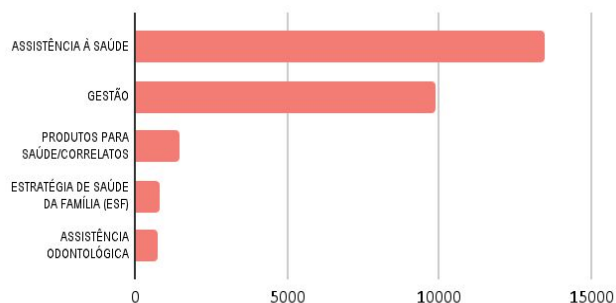
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



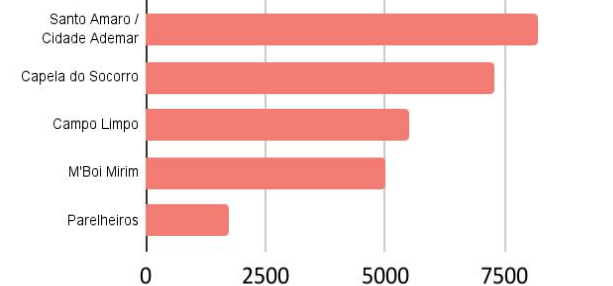
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 76 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas 2024

27673*

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.6%
Reclamações	29.6%
Elogios	9.2%
Denúncias	2.0%
Informações	0.3%
Sugestões	0.2%

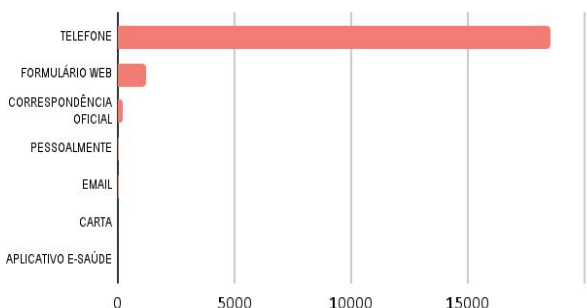
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

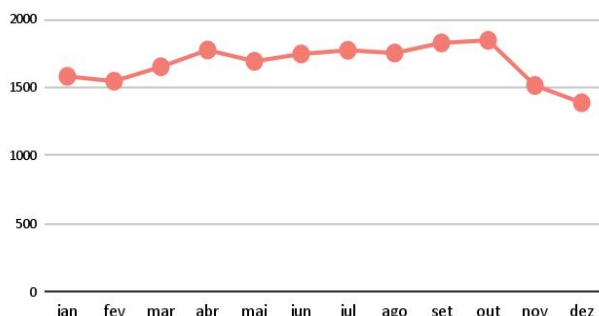


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

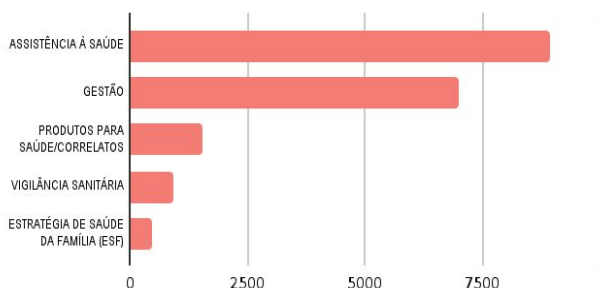
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



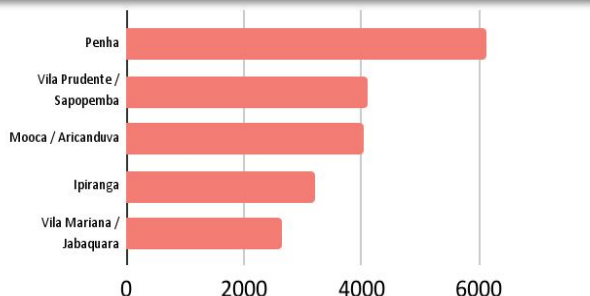
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 55 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas
2024
20107*

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.3%
Reclamações	31.6%
Elogios	7.9%
Denúncias	4.4%
Informações	0.5%
Sugestões	0.2%

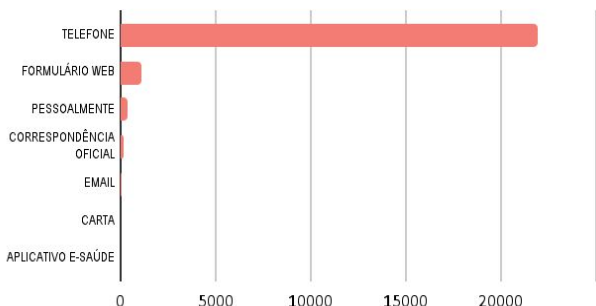
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

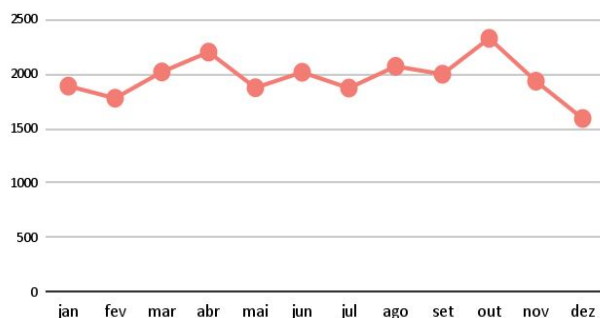


Coordenadoria Regional de Saúde Leste

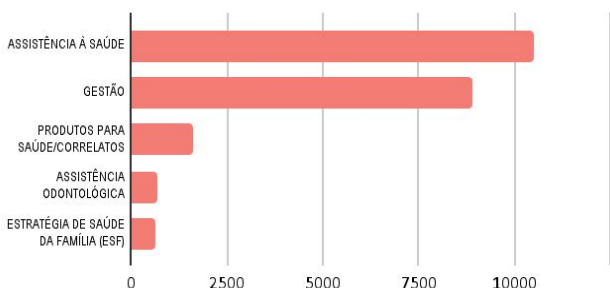
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



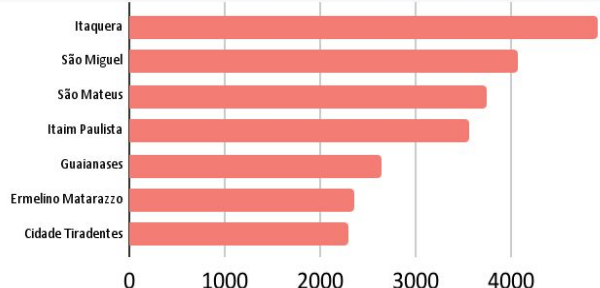
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 65 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas 2024

23569*

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.2%
Reclamações	30.5%
Elogios	11.7%
Denúncias	2.1%
Informações	0.3%
Sugestões	0.2%

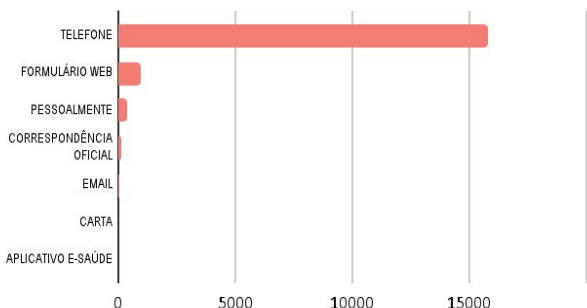
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

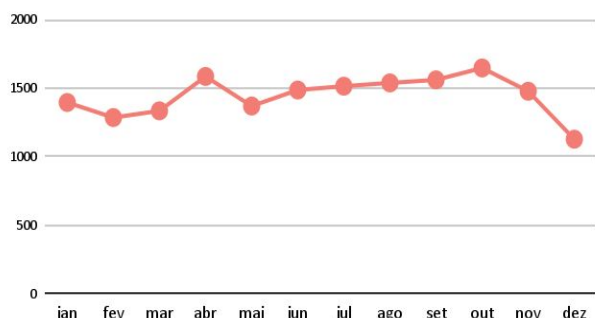


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

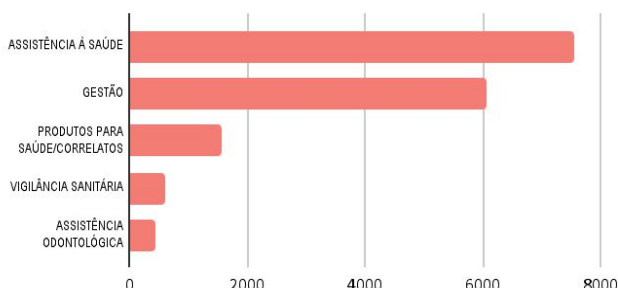
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



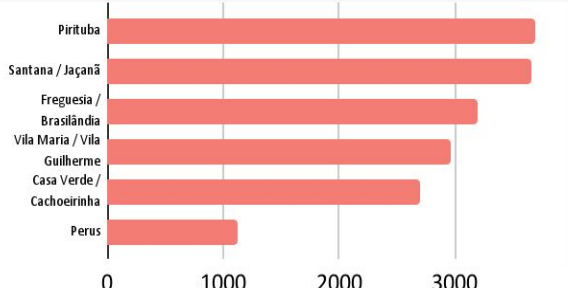
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 48 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas 2024

17341*

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	56.0%
Reclamações	33.4%
Elogios	6.7%
Denúncias	3.4%
Informações	0.4%
Sugestões	0.2%

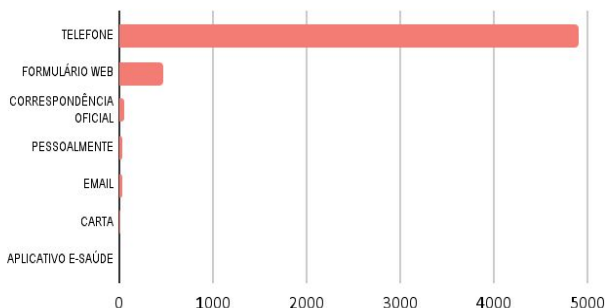
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

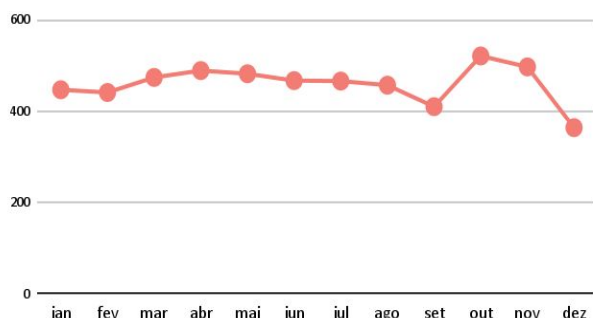


Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

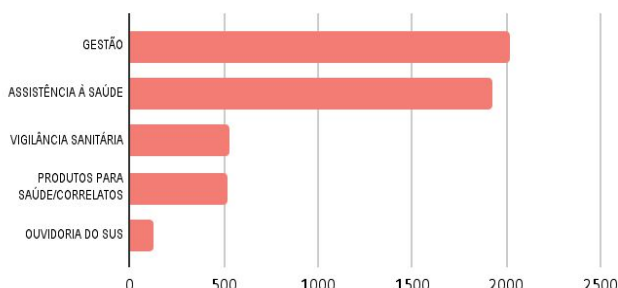
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas 2024

5515 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	47.9%
Reclamações	35.2%
Denúncias	9.6%
Elogios	6.3%
Informações	0.6%
Sugestões	0.3%

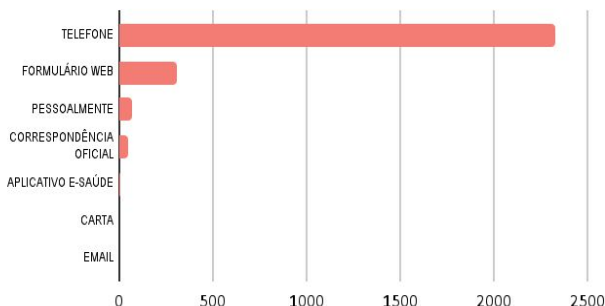
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024

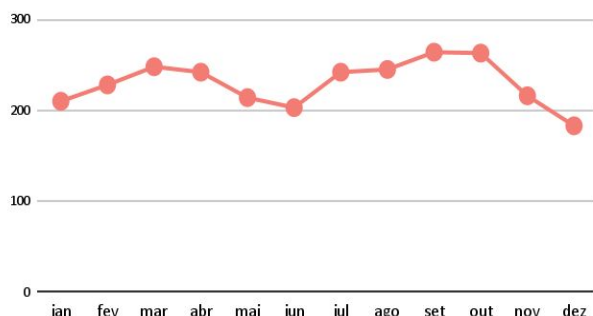


Coordenadoria Regional de Saúde Centro

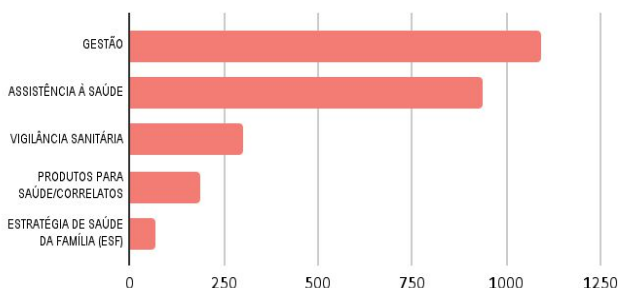
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



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 8 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas 2024

2758 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	44.6%
Reclamações	35.1%
Denúncias	10.7%
Elogios	8.7%
Informações	0.5%
Sugestões	0.5%

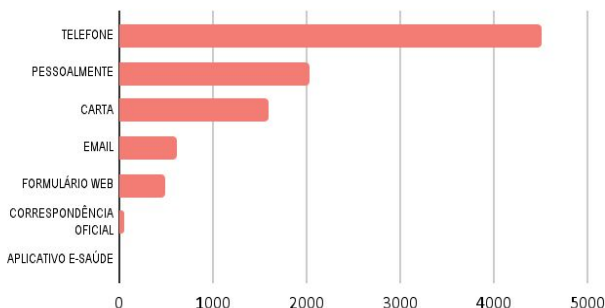
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



Rede Hospitalar

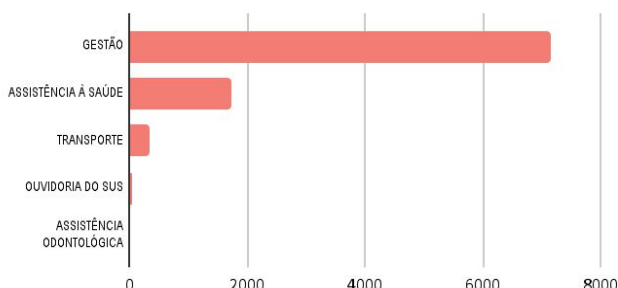
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



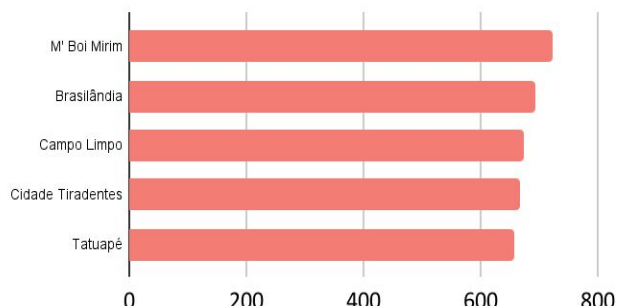
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 25
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas 2024

9304 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	56.1%
Elogios	22.6%
Solicitações	19.5%
Denúncias	1.2%
Sugestões	0.3%
Informações	0.1%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

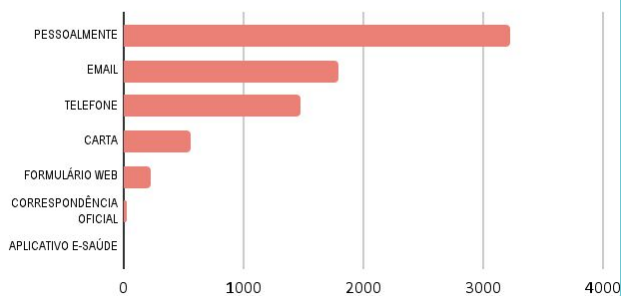
Divisão de Ouvidoria do SUS 2024



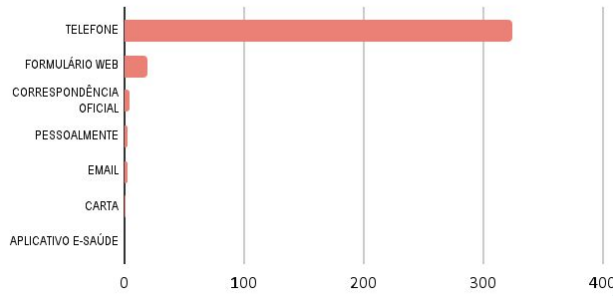
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

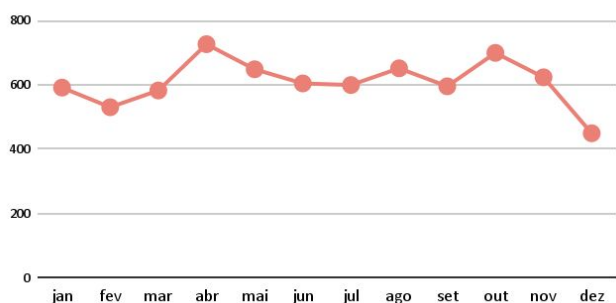
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



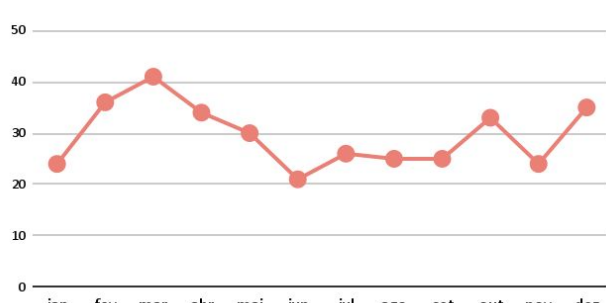
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



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 20 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

* 7309
Manifestações recebidas
2024

SAMU - 192

* 354
Manifestações recebidas
2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	60.9%
Reclamações	33.7%
Elogios	4.8%
Sugestões	0.2%
Denúncias	0.2%
Informações	0.2%

SAMU

Reclamações	59.9%
Elogios	35.6%
Denúncias	2.5%
Solicitações	0.8%
Informações	0.8%
Sugestões	0.3%

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, proporcionado 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**).

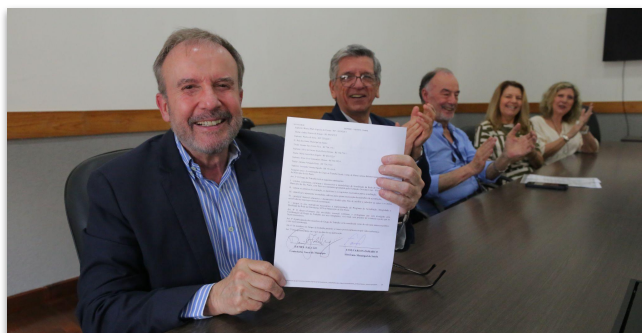
Por fim, fechando o ano, duas importantes conquistas merecem ser citadas como destaques. A primeira é a finalização, em conjunto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, do desenvolvimento de novo sistema informatizado que passará a acolher as demandas dos municípios, que em 2024 devem 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 de 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 18/12/2024 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



20/12 : Assinatura da Portaria Conjunta 01 - 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

Maió/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)

Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

NOTÍCIAS

A Rede de Ouvidorias vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS. O Comunicado Saúde de 15/10 divulgou, na intranet e nos murais, o Boletim Ouvidoria em Dados do mês de setembro de 2024 com os indicadores e demandas, os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria e os pedidos do Sistema de Informação ao Cidadão, direcionados à Secretaria Municipal da Saúde - SMS. Destacou xxx

Boletim Ouvidoria em Dados divulgada 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: agilidade 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.

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 o gestor. Um desses exemplos, foi a participação no encontro "Experiências exitosas da Atenção Básica no controle social", em que a ouvidora Rosane Fretes 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, a Rede 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**

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 objetivo, o informe ganhou novas cores alinhadas a comunicação visual dos demais produtos da Rede de Ouvidorias da SUS.

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

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

Em janeiro, foram 9.847 manifestações recebidas.

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

16 de março

Dia Nacional do Ouvidor

O planejamento eficiente em saúde pública passa pelo 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.
0800-0110156. Se estiver fora do município de São Paulo.

FORMULÁRIO OUVIDOR SUS
Acesse pela página da Ouvidoria no site ou SMS.

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

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 (Iarol)

02 Visita técnica à ouvidoria do Hospital Turauapé para aperfeiçoar 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

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 sessão "Fala, Ouvidor!" da informativo da divisão, é possível conhecer a história de José Renildo de Almeida Neto, que atua no Secretário Municipal da Saúde (SMS) desde 2009. Há seis anos no ouvidoria do Superintendência Técnica de Saúde (STSA) 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 a câmera do celular do QR Code

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

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

VOCE VU?
Formação e serviços em PICS foram destaques no congresso em Santos

São Paulo recebeu em 2023 393 experiências em 12 categorias

Qualificação da cidade farmacêutica foi tema da palestra na Saúde

Sistema de Informações promove avanços na assistência em Saúde

Veja a galeria de fotos do evento

22/04 - Boletim Conecta

Boletim Conecta

16 de novembro de 2023

Asplan promove apresentação de 14 experiências exitosas de planejamento em saúde

VOCE VU?
Portaria institui Política Municipal de Cuidados Palliativos

Saúde participa de guia de atendimento dedicado ao uso abusivo de álcool e outros drogas

Curso inicia capacitação da rede para sexualidade de Gênero em 2025

Estratégia local e participação social

Atuação em Saúde

09/12 - Boletim Conecta

Boletim Conecta

16 de dezembro de 2024

Saúde reconhece equipes por iniciativas inovadoras em 2024

VOCE VU?
Prêmia Ruth Sonntag homenageia duas profissionais da SMS

Prefeitura lança Programa de Prevenção de Drogas nas escolas

Sauze ensina primeiros socorros para o público em geral

Boas práticas são referência internacional

Atuação em Saúde

16/12 - 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.

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

COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga as principais ações de maio

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) divulga a importância das atas de manifestações da população em maio, o mês dedicado à participação das unidades de ouvidoria no curso "Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão do Secretariado Municipal de Saúde", coordenado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI) do Controladoria Geral do Município (CGM).

Confira a edição na íntegra pelo link ou escaneie o código de barras do QR Code.

23/07 - Comunicado Saúde

COMUNICADO SAÚDE

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 Controladoria 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.

21/08 - Comunicado Saúde

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.



80002 ouvidoriapsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

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 Ouvidorias 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 Ouvidorias do SUS.

Accese a edição pelo QR Code



80002 ouvidoriapsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

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 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



80002 ouvidoriapsp | prefeitura.sp.gov.br/saude



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:



80002 ouvidoriapsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

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.



80002 ouvidoriapsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

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 de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) são os destaques do mês.

Accese a edição pelo QR Code:



80002 ouvidoriapsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

07/11 - Comunicado Saúde

08/11 - Comunicado Saúde

04/12 - 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.

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>

