

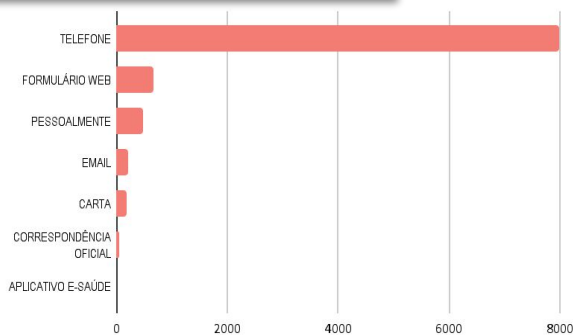
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

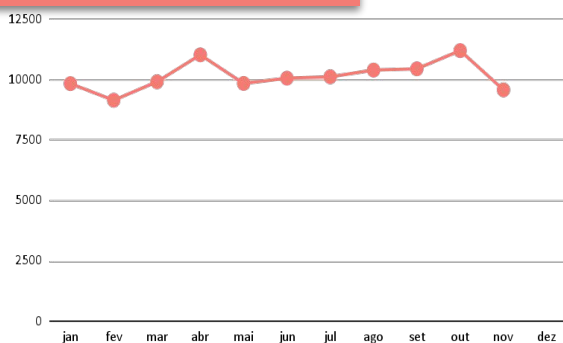


### Dados de atendimento Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo

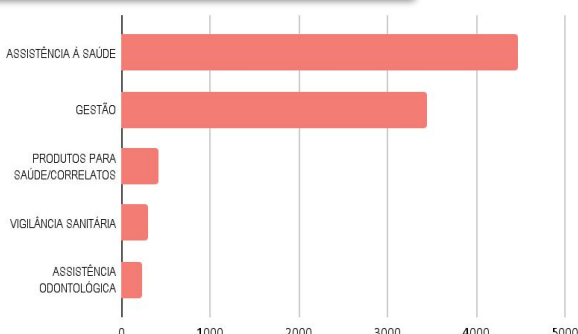
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



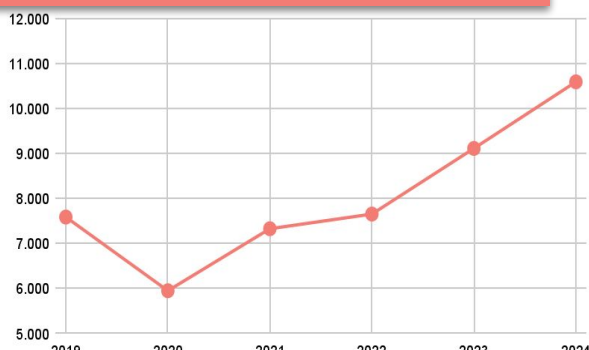
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidorias, em média, são registradas  
320 manifestações por dia, 13 por hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

9589 \*

(\*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

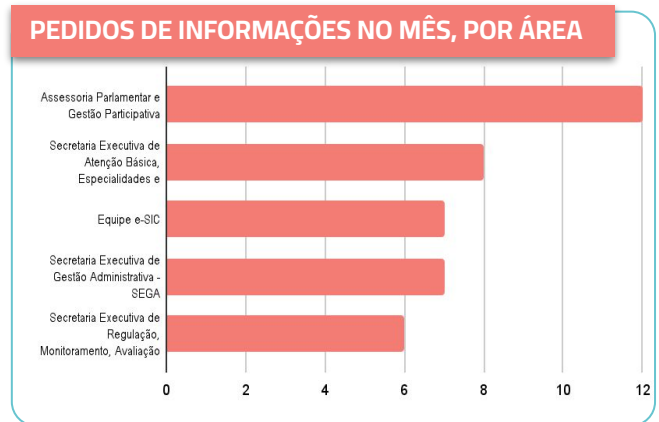
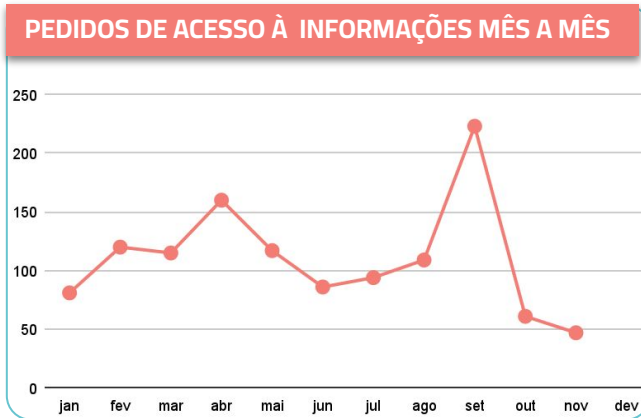
Solicitações	55.7%
Reclamações	29.9%
Elogios	10.5%
Denúncias	3.2%
Informações	0.5%
Sugestões	0.2%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024



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



Pedidos de Informação No Mês

47

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 21 dias.

**E-SIC**

#### Recurso

1ª Instância Recursal	12
2ª Instância Recursal	7
3ª Instância Recursal	0

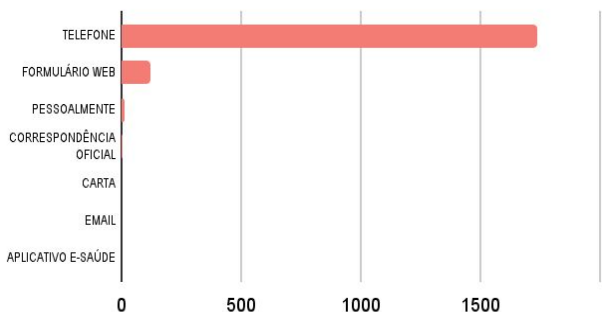
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

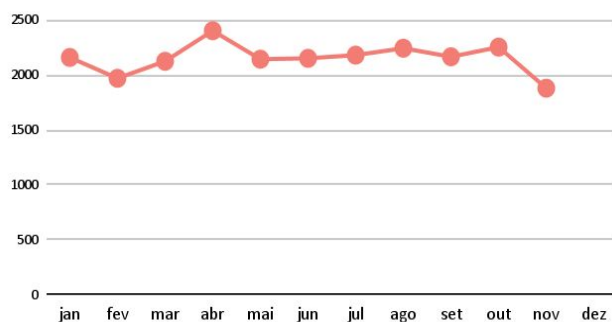


### Coordenadoria Regional de Saúde Sul

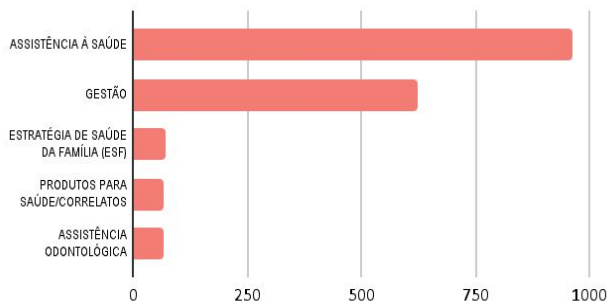
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



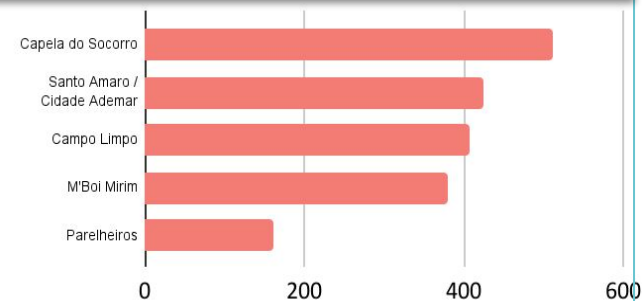
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 63 manifestações por dia, 3 por hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

1880 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	60.3%
Reclamações	27.1%
Elogios	9.7%
Denúncias	2.2%
Informações	0.5%
Sugestões	0.2%

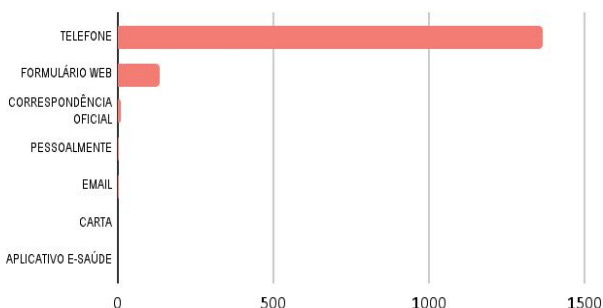
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

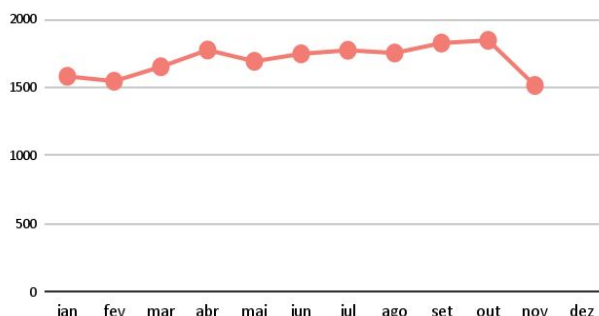


### Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

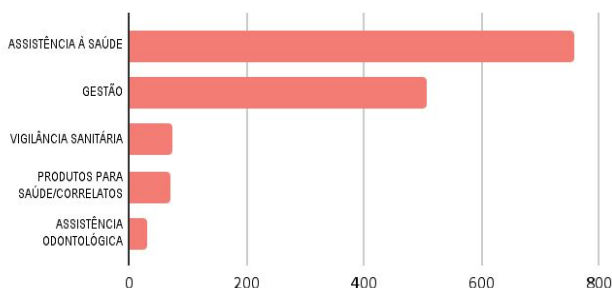
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



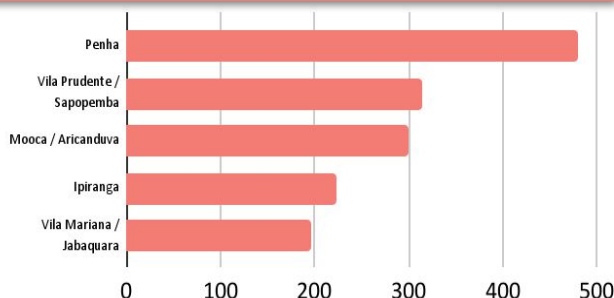
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 51 manifestações por dia, 2 por  
hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

1516 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.4%
Reclamações	27.8%
Elogios	8.2%
Denúncias	4.8%
Informações	0.5%
Sugestões	0.2%

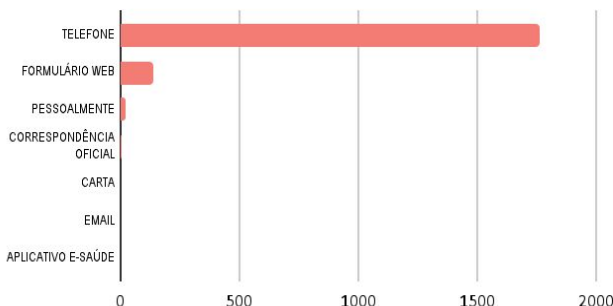
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

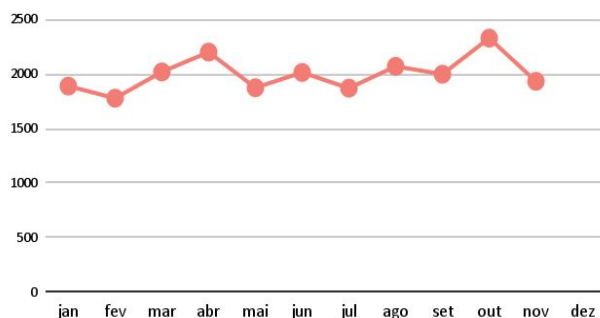


### Coordenadoria Regional de Saúde Leste

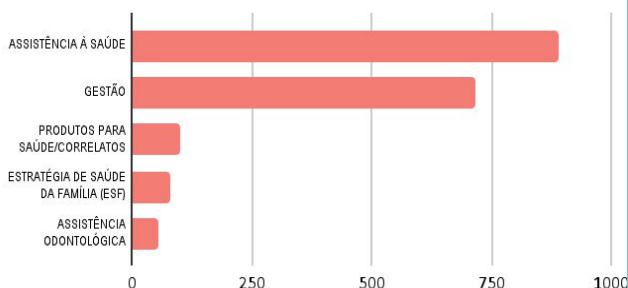
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



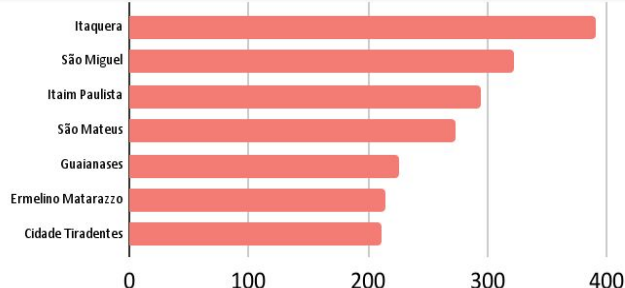
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 64 manifestações por dia, 3 por hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

1933 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.6%
Reclamações	26.5%
Elogios	15.5%
Denúncias	2.1%
Informações	0.2%
Sugestões	0.1%

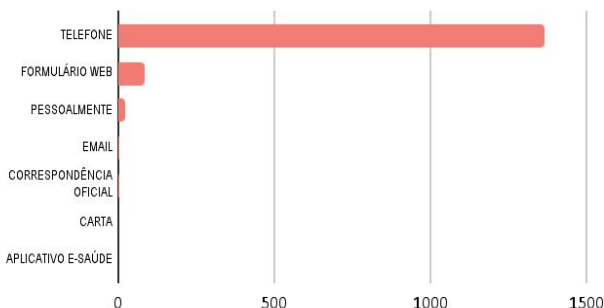
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

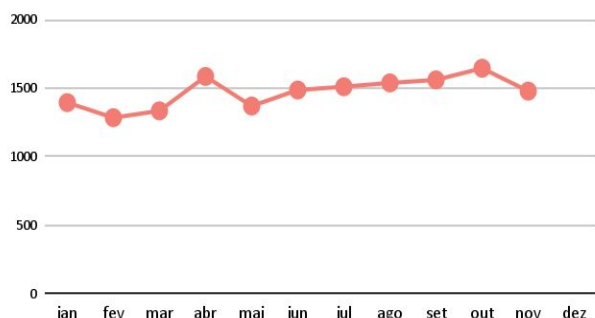


### Coordenadoria Regional de Saúde Norte

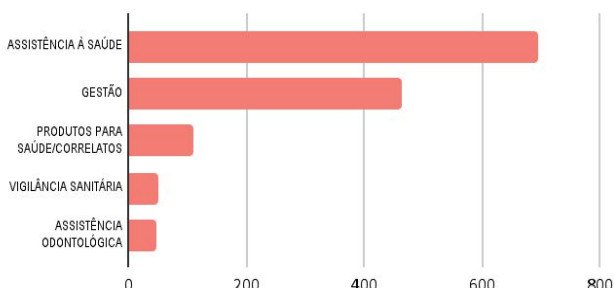
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



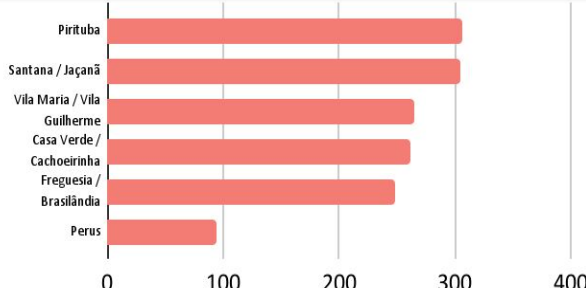
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 49 manifestações por dia, 2 por hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

1480 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.0%
Reclamações	30.9%
Elogios	6.9%
Denúncias	3.5%
Informações	0.5%
Sugestões	0.2%

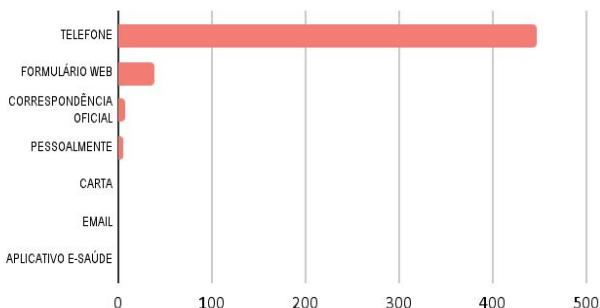
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

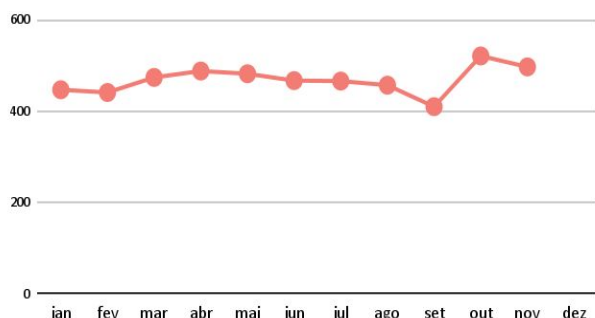


### Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

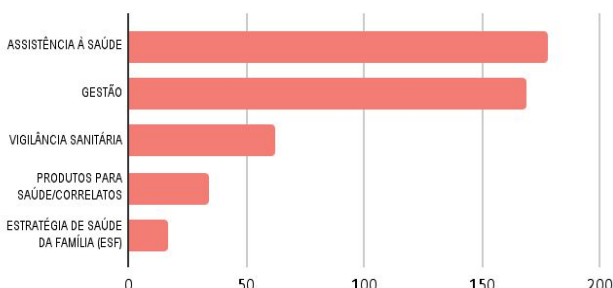
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média, são registradas 17 manifestações por dia, 1 por hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

497 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	47.5%
Reclamações	32.0%
Denúncias	11.5%
Elogios	8.2%
Informações	0.4%
Sugestões	0.4%

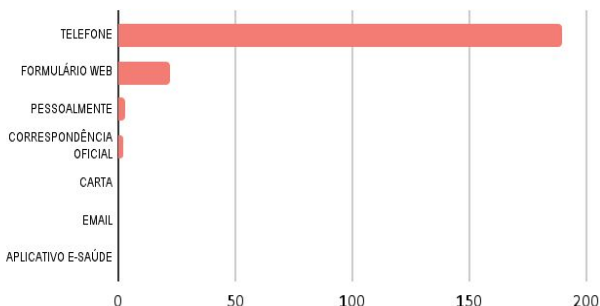
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

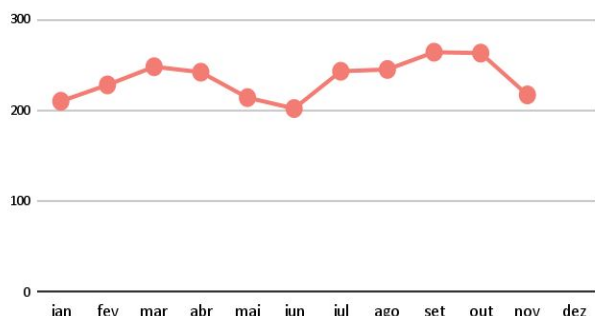


### Coordenadoria Regional de Saúde Centro

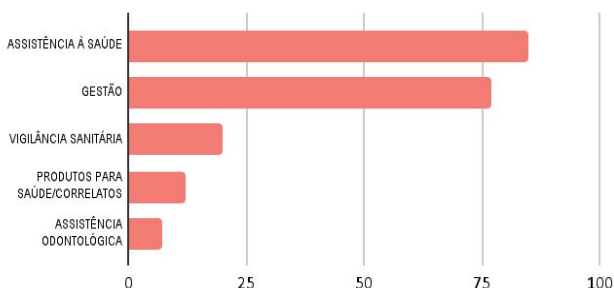
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



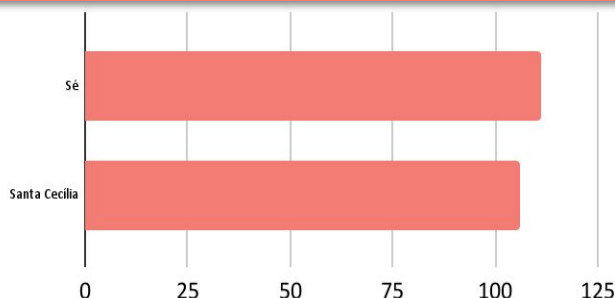
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média, são registradas 7 manifestações por dia, 0 por hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

217 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	47.9%
Reclamações	30.9%
Elogios	10.6%
Denúncias	9.7%
Informações	0.9%
Sugestões	0.0%



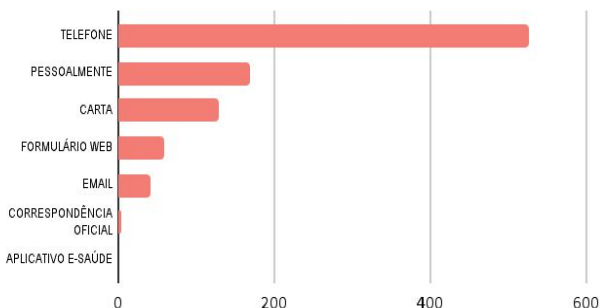
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024

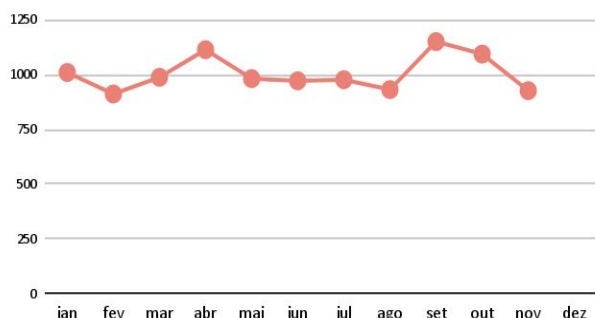


### Rede Hospitalar Municipal

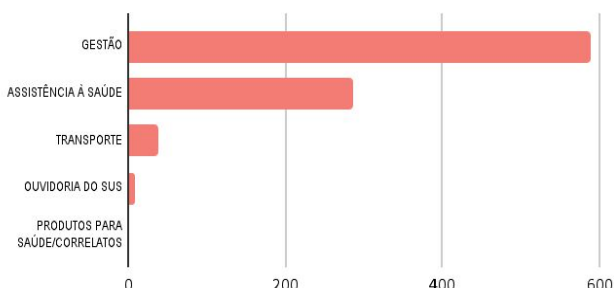
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



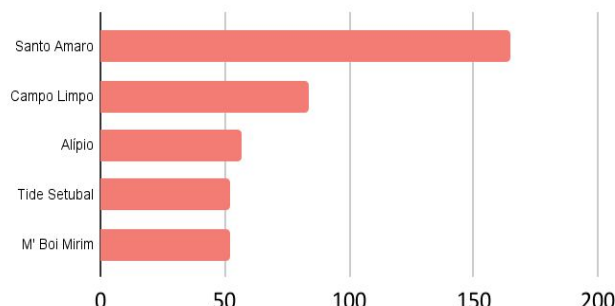
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 2 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média, são registradas 31  
manifestações por dia, 1 por hora

#### Manifestações recebidas Novembro de 2024

927 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	46.2%
Solicitações	32.3%
Elogios	20.3%
Denúncias	1.1%
Informações	0.2%
Sugestões	0.0%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

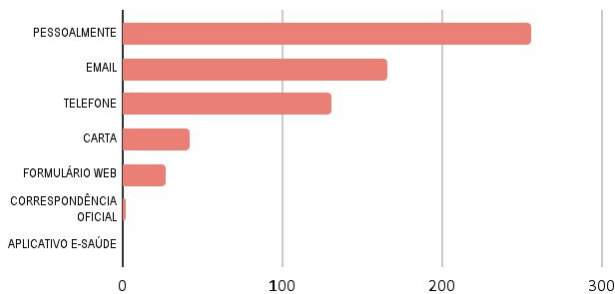
## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024



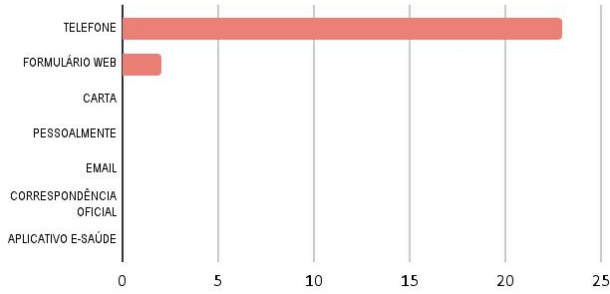
### HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

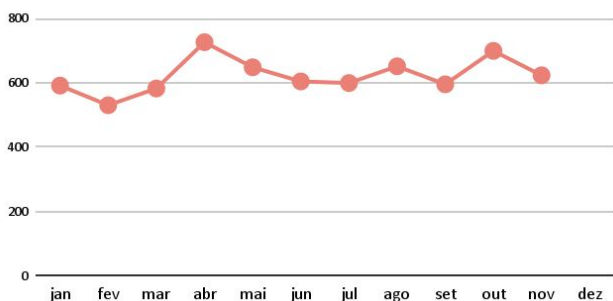
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



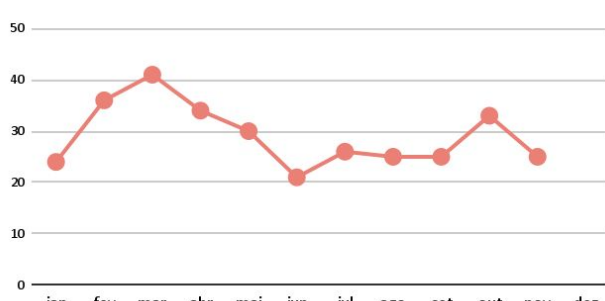
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### 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 21 manifestações  
por dia, 1 por hora

A cada 1  
reclamações, 1  
elogio é feito

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

#### HSPM

\* 624  
Manifestações recebidas  
Novembro de 2024

#### SAMU - 192

\* 25  
Manifestações recebidas  
Novembro de 2024

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

#### HSPM

Solicitações	67.1%
Reclamações	28.5%
Elogios	3.8%
Sugestões	0.3%
Informações	0.2%
Denúncias	0.0%

#### SAMU

Reclamações	52.0%
Elogios	48.0%
Solicitações	0.0%
Denúncias	0.0%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro 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.

**01/11, 05/11, 22/11** - Durante o mês de novembro, 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 montagem 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.



01/11 - SMIT e Divisão de Ouvidoria



05/11 - SMIT e Divisão de Ouvidoria

**18/11 e 26/11:** Reunião sobre planejamento de estrutura de fluxograma para tratamento de demandas da Divisão de Ouvidoria, com a Ouvidora Rosane Fretes Fava e equipe técnica da Divisão de Ouvidoria, Sílvia Rocha Pereira, João Aguiar, Maria Lucia Bom Angelo, Leila Tufano, Adriana Peres e Dora Aaltonen, residente em Gestão Pública.



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



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

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024



### Agenda

#### ACONTECE

**07/11** - Reunião com Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, Ouvidora Geral do Município de São Paulo - OGM e com a sua equipe técnica Ivone Lessa, Andrey Soares de Araújo, Bianca Marli Siqueira de Freitas (OGM), o Diretor do Centro de Formação de Controle Interno (CFCI), Danilo Porfirio de Castro Vieira e Assessoria Técnica da Controladoria Geral do Município, Renata Figueiredo Andrade de Oliveira e Rafael Salman Frid, sobre construção da parceria entre Controladoria Geral do Município (OGM) e Secretaria Municipal da Saúde para o Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS. Pela Divisão de Ouvidoria do SUS, participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres e Dora Alves Guimarães Aaltonen, do Núcleo de Gestão do Conhecimento. A reunião aconteceu na Ouvidoria Geral do Município, localizada na Rua Líbero Badaró, no centro de São Paulo.



Rosane, Maria Lucia, Dora, Lumena e Adriana



Centro de São Paulo

**07/11 e 18/11** - Reuniões com Patricia Pallota e Moema Aparecida Silva Morais do Valle, da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP e Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria do SUS, sobre Programa de Integridade e Boas Práticas. Na segunda reunião, houve a participação da Dra. Cássia Carlin Malteze, da Coordenadoria de Controle Interno COCIN, representante do Programa na Secretaria Municipal da Saúde.

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Novembro de 2024



### Agenda

#### ACONTECE

**25/11 e 28/11** - Reuniões com grupo gestor da Divisão de Ouvidoria do SUS sobre fluxo do Sistema Informatizado - SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão), com a ouvidora Rosane Fretes Fava e equipe da Divisão de Ouvidoria, Leila Tufano, Sílvia Rocha Pereira, Leonardo Oguchi e João Aguiar.



25/11 - Reunião com Grupo Gestor



28/11 - Reunião com Grupo Gestor

**27/11** - 12º Fórum de Pontos Focais e Política de Atendimento ao Cidadão. Pela Divisão de Ouvidoria - SMS, participaram Sílvia Rocha Pereira e João Aguiar. O evento aconteceu no auditório Matarazzo, Gabinete do Prefeito. Como pauta, trouxe uma retrospectiva da implantação da Política de Atendimento ao Cidadão (PAC) nos órgãos da Prefeitura, além da apresentação de práticas exitosas de quatro órgãos: SME, SPTrans, SMCultura e Procuradoria Geral do Município.

No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), a coordenação das ações relacionadas ao tema é realizada pelo Comitê de Governança, pela qual a Divisão de Ouvidoria/SMS participa.

Este Comitê, instituído pela Portaria SMS nº 86, de 20 de fevereiro de 2024, é responsável pela elaboração e implementação do Plano de Ação da PAC na SMS.



João Aguiar, Sílvia Rocha e demais participantes do 12º Fórum

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS  
Novembro de 2024



## Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Márcia Camargo de Oliveira

Hospital Municipal e Maternidade-Escola Doutor Mário de Moraes Altenfelder Silva - Maternidade Cachoeirinha



Eliana Medeiros e a ouvidora Márcia Camargo



Fachada da Maternidade



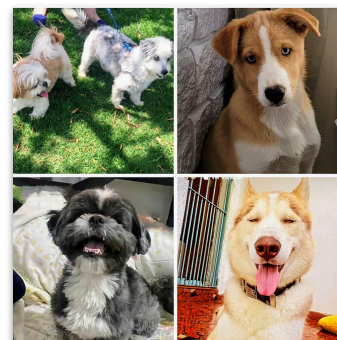
Ouvidoria

Na seção "Fala, Ouvidor!" deste mês, a nossa convidada é a ouvidora Márcia Camargo de Oliveira, da Maternidade Escola de Vila Nova Cachoeirinha. Natural de São Paulo Capital e moradora da Freguesia do Ó, tem 48 anos e é formada na área contábil, com cursos de mediação de conflitos e certificação em Ouvidoria pela Associação Brasileira de Ouvidores- ABO. Casada há 32 anos, tem dois filhos: Gabriela, de 25 anos, formada em Biomedicina, e o mais velho Gabriel, Técnico em Informática, hoje com 28 anos.

Trabalha na Prefeitura há 11 anos, sempre atuando em Ouvidoria. Por 08 anos esteve na Ouvidoria do Hospital Municipal Doutor Arthur Ribeiro de Saboya e há três anos é Ouvidora da Maternidade Cachoeirinha. Márcia tem como hobby cuidar dos seus 5 cães: Léo, Snoopy, Théo, Charlotte e Dom. Todos adotados, "são meus amores e fazem parte da família", conta com orgulho.

Apaixonou-se pela Ouvidoria na área da saúde, pela possibilidade de ajudar de alguma forma os usuários em questões tão importantes que a saúde traz. Em sua equipe, conta com a colaboração da Dona Eliana Medeiros da Silva, agente de apoio, auxiliando e acolhendo aos munícipes.

As demandas mais recorrentes do hospital são solicitações de consultas e procedimentos cirúrgicos. Atuando na ouvidoria do HMEC, relembra de um atendimento marcante de um atendimento de paciente com indicação para cirurgia de bexiga. Mulher ativa, sofreu um acidente de trânsito e teve a sua vida impactada por sequelas, além de ter que lidar com a dor da perda do filho no acidente. "A realização do procedimento trouxe qualidade de vida à paciente e deixa o nosso coração mais "quentinho" e a fez sentir-se ouvida, valorizada e compreendida. Acredito que esta seja a principal função do Ouvidor, o acolhimento", diz Márcia. "Trabalhar na Ouvidoria é gratificante, poder escutar o que as pacientes e seus familiares têm a dizer sobre a experiência vivida em nossa unidade, de alguma forma acolher aos assuntos abordados e melhorar o atendimento prestado, faz com que haja uma troca entre nós servidores e as pessoas que acolhemos."



Léo, Snoopy, Théo, Charlotte e Dom

### Hospital Municipal e Maternidade Escola Doutor Mário de Moraes A. Silva - HMEC

É um Hospital especializado, de administração pública direta da Secretaria Municipal da Saúde. Iniciou suas atividades em 04 de dezembro de 1972. Atua na atenção médico-hospitalar, com foco na saúde da mulher e do recém-nascido, com ênfase na assistência às gestantes de alto risco. Realiza atendimento nas especialidades de Ginecologia Geral, Obstetrícia, Neonatologia, Endoscopia Ginecológica, Mastologia e Oncologia Mamária, Planejamento Reprodutivo e Uroginecologia. Oferece também atendimento em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde. É credenciado como Hospital Amigo da Criança desde 2002 e como Hospital de Ensino desde 2011, habilitações concedidas pelo Ministério da Saúde.

### 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 07/11 divulgou os novos sistemas e melhorias na tecnologia implementados pelo Departamento de Tecnologia, Inovação e Comunicação - DTIC/SMS, sendo uma delas o sistema SARO - Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidorias, a ser utilizado no processo de Acreditação da Rede de Ouvidorias. A publicação do Relatório Anual de 2023, com os dados da Rede de Ouvidoria SUS e do Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC foi noticiada no Comunicado Saúde do dia 08/11.

**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 Saro para apoio 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 Fácil.

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

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO

07/11 - 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.

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO

08/11 - 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:**

<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  
Novembro 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>

