

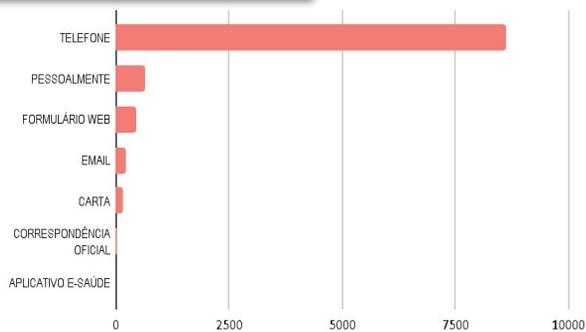
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024

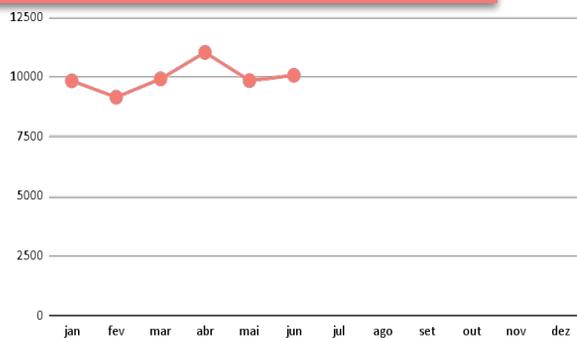


### Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

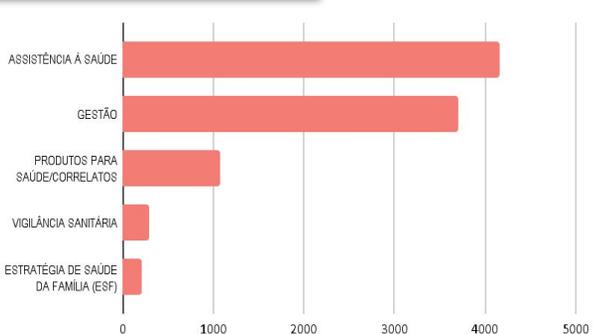
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



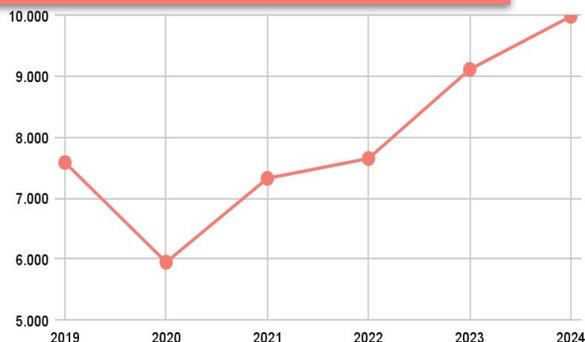
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas  
336 manifestações por dia, 14 por hora

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

10.077

(\*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

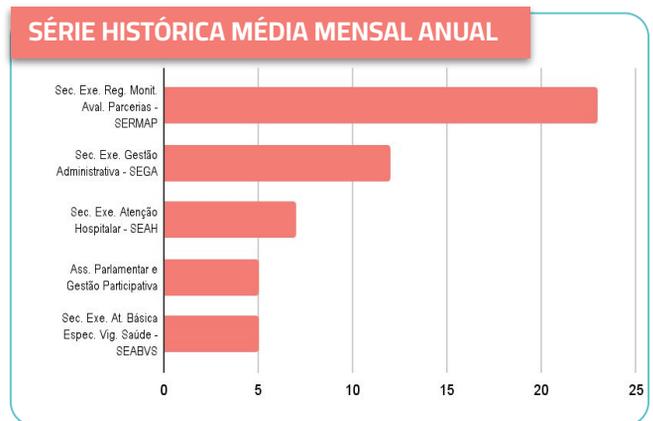
Solicitações	55,4%
Reclamações	30,6%
Elogios	10,0%
Denúncias	3,2%
Informações	0,6%
Sugestões	0,2%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024



### Dados Transparência Passiva - e-SIC



Pedidos de Informação  
86

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 15 dias.

**E-SIC**

#### Recurso

1° Instância Recursal	23
2° Instância Recursal	1
3° Instância Recursal	0

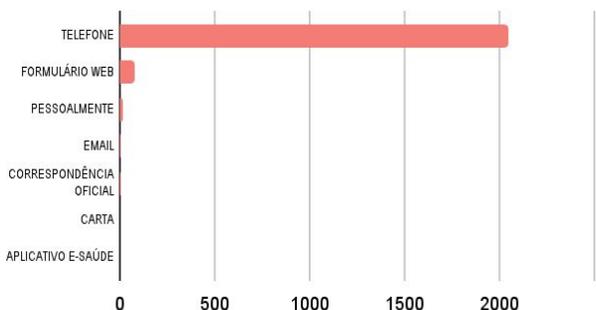
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024

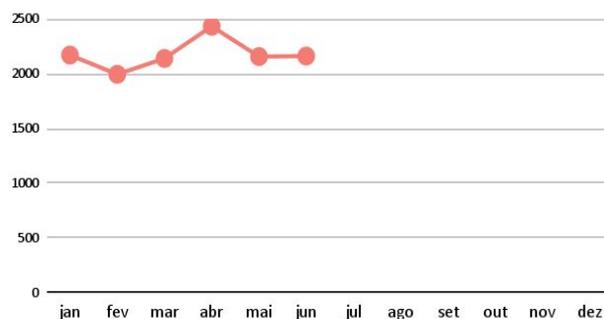


### Coordenadoria Regional de Saúde Sul

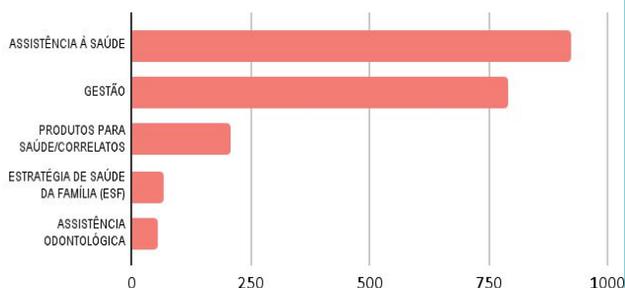
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



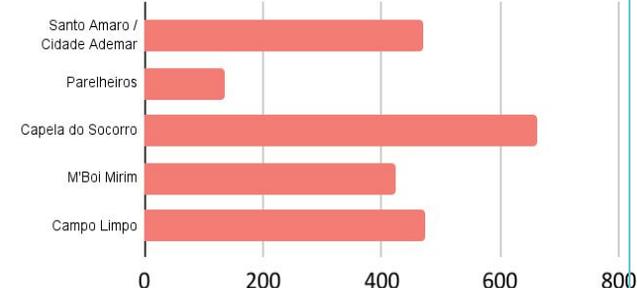
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 72 manifestações por dia, 3 por hora

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

2.162 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	57,5%
Reclamações	29,5%
Elogios	9,9%
Denúncias	2,5%
Informações	0,4%
Sugestões	0,2%

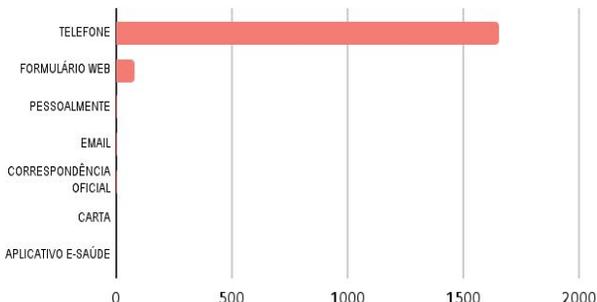
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024

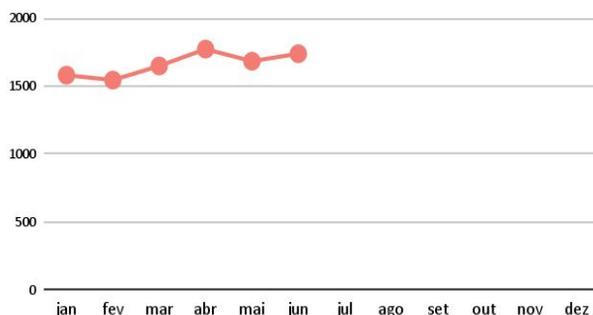


### Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

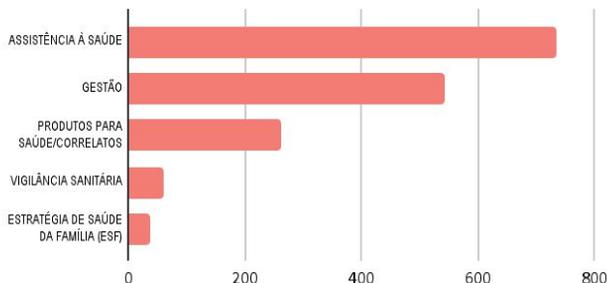
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



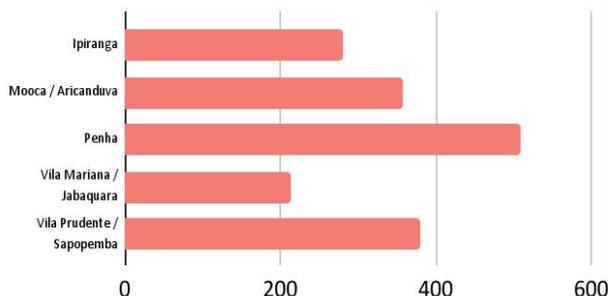
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média  
são registradas 58 manifestações por dia, 2 por  
hora

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

1.740 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	60,0%
Reclamações	27,5%
Elogios	8,0%
Denúncias	3,6%
Informações	0,6%
Sugestões	0,2%

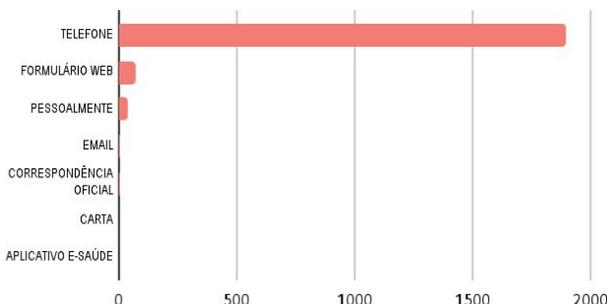
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024

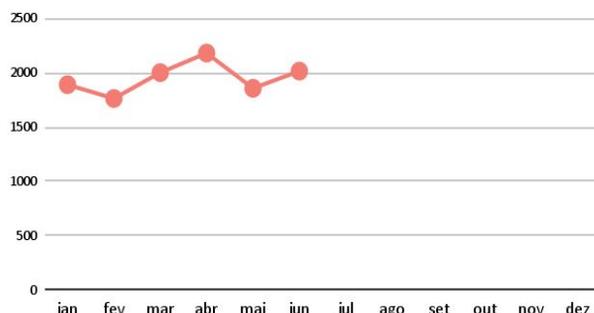


### Coordenadoria Regional de Saúde Leste

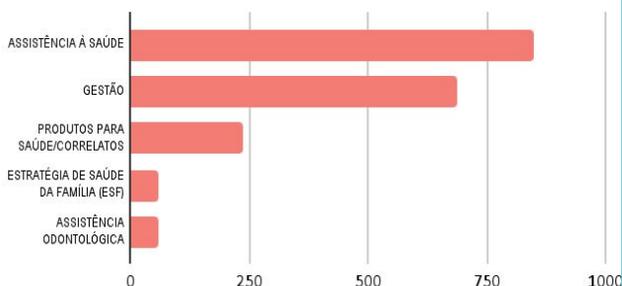
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



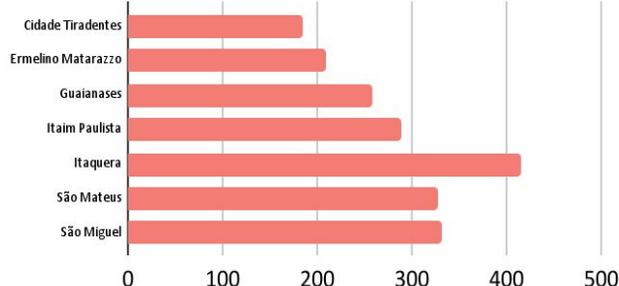
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 67 manifestações por dia, 3 por hora

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

2.015 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	57,7%
Reclamações	27,4%
Elogios	11,7%
Denúncias	2,8%
Informações	0,3%
Sugestões	0,1%

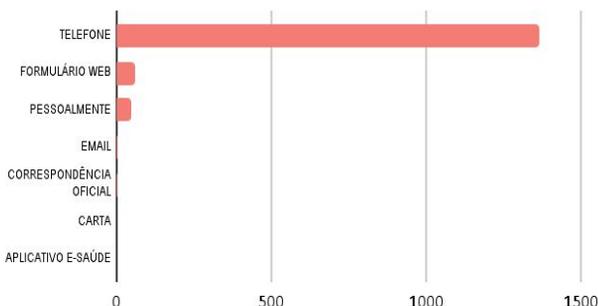
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024

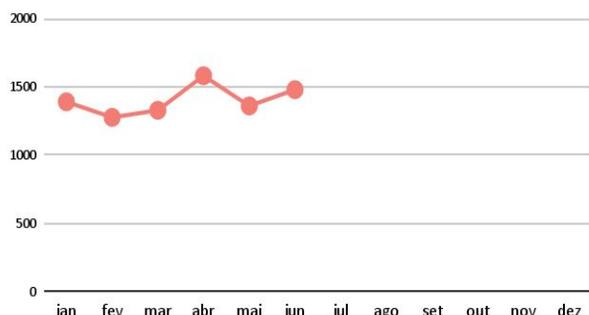


### Coordenadoria Regional de Saúde Norte

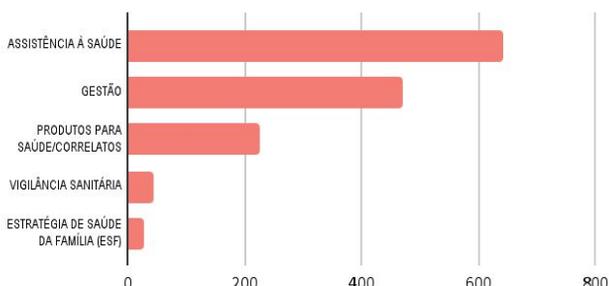
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



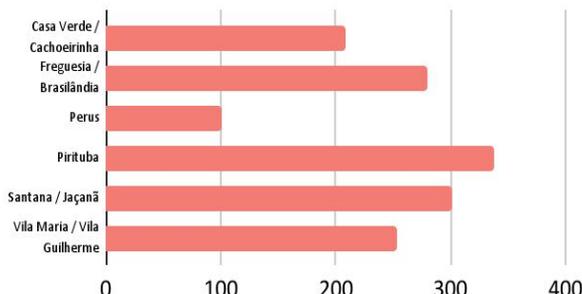
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 49 manifestações por dia, 2 por hora

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

1.481 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	60,8%
Reclamações	29,0%
Elogios	6,1%
Denúncias	3,6%
Informações	0,5%
Sugestões	0,0%

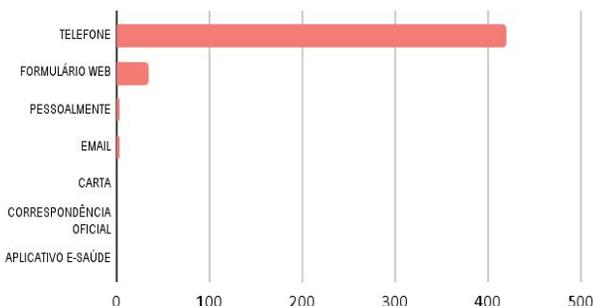
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024

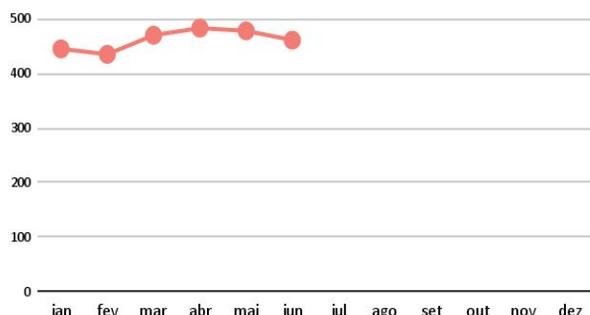


### Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

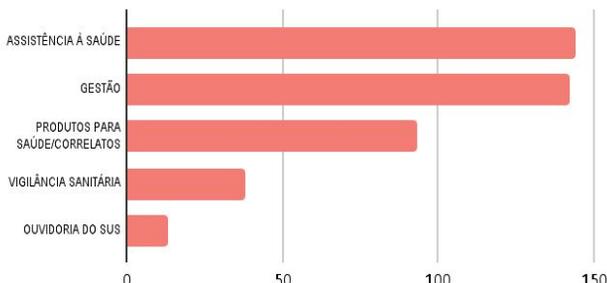
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



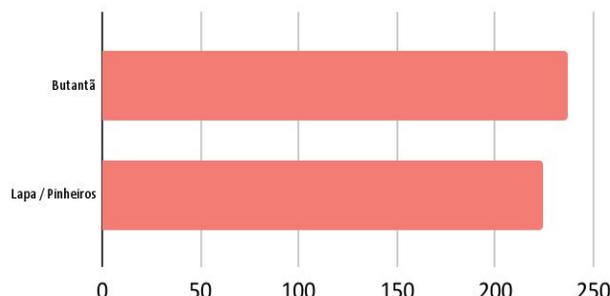
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

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

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

461 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	54,4%
Reclamações	30,4%
Denúncias	8,5%
Elogios	5,9%
Informações	0,9%
Sugestões	0,0%

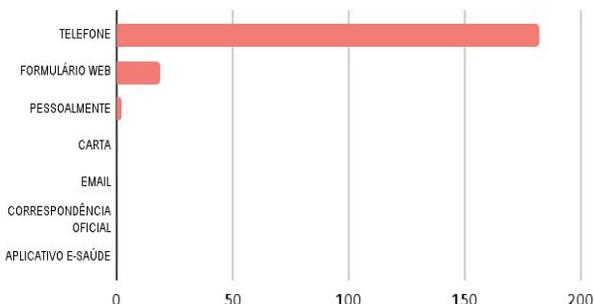
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024



### Coordenadoria Regional de Saúde Centro

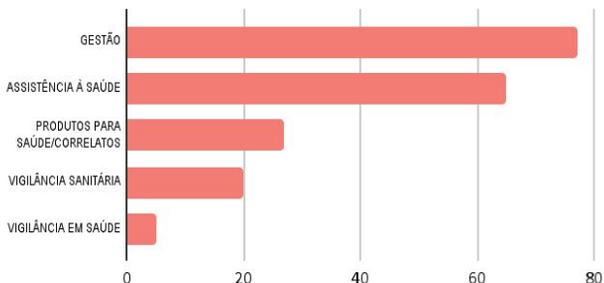
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



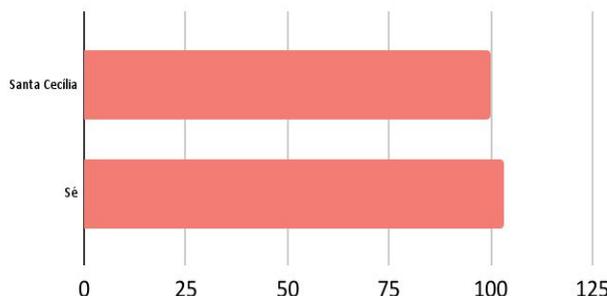
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

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

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

203 \*

(\*dados esfera municipal)

#### Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	49,3%
Reclamações	33,5%
Denúncias	9,4%
Elogios	6,4%
Sugestões	1,0%
Informações	0,5%

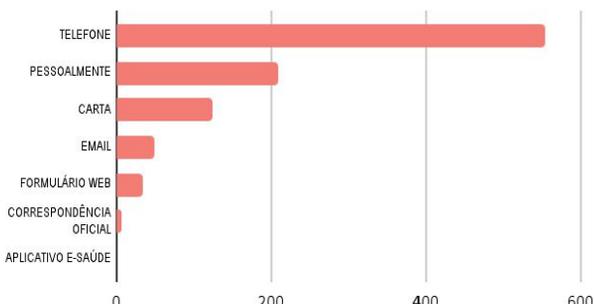
# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024

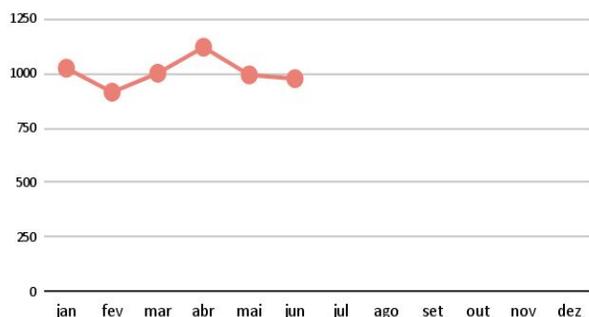


### Rede Hospitalar

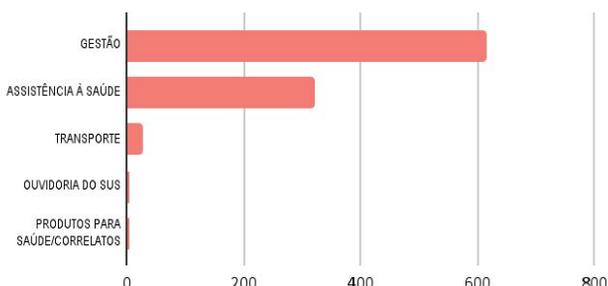
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



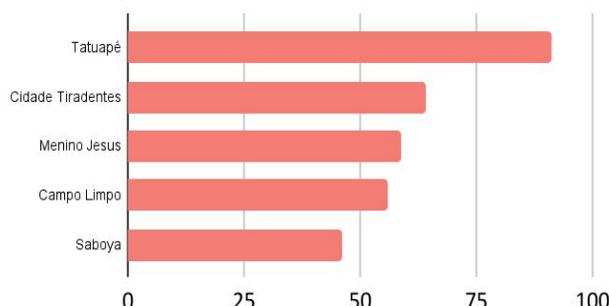
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 2 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 33  
manifestações por dia, 1 por hora

#### Manifestações recebidas Junho de 2024

976 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	42,1%
Solicitações	34,9%
Elogios	21,8%
Denúncias	0,8%
Sugestões	0,2%
Informações	0,1%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

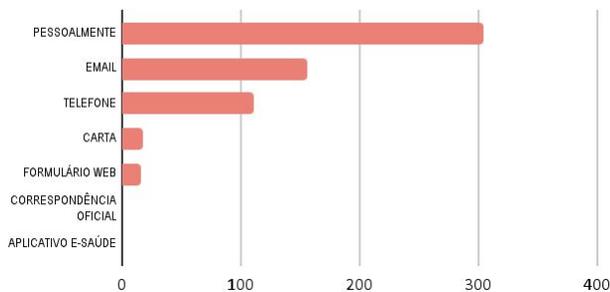
## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024



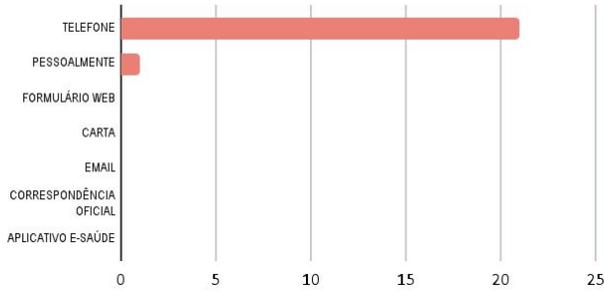
### HSPM

### SAMU

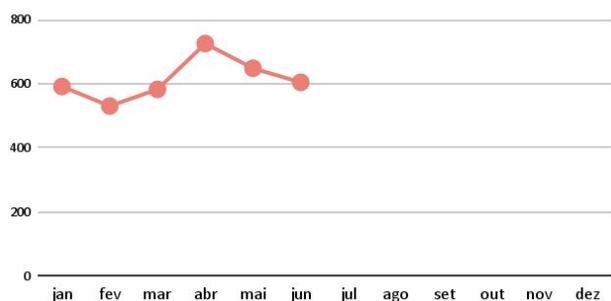
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### MEIOS DE ATENDIMENTO



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

No HSPM, em média são  
registradas 20 manifestações  
por dia, 1 por hora

A cada 1  
reclamações, 1  
elogio é feito

No SAMU, em média são  
registradas 1 manifestações  
por dia.

#### HSPM

\* 605  
Manifestações recebidas  
Junho de 2024

#### SAMU - 192

\* 22  
Manifestações recebidas  
Junho de 2024

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

#### HSPM

Solicitações	55,2%
Reclamações	36,9%
Elogios	6,9%
Denúncias	0,7%
Informações	0,2%
Sugestões	0,2%

#### SAMU

Elogios	54,5%
Reclamações	40,9%
Denúncias	4,5%
Solicitações	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024



### Agenda

#### ACONTECE

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na SMS, evidenciando-se a relevância dos dados e da experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, junto à gestão.

**05/06** - Reunião com estagiários da Divisão de Ouvidoria para discussão sobre o Projeto "Boas Práticas de Estágio", entre outros assuntos, com João de Souza Aguiar, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira e os estagiários Marina Mota, Alef Gomes, Raissa Santana, Lucas Queiroga, Cecília Makishima, José Wellington e Isabella Brum.



Reunião com estagiários



Reunião com João, Leonardo, Julio, Silvia, Ary, Sandra, Isabella e Leila da Divisão de Ouvidoria

**17/06** Reunião da Divisão de Ouvidoria sobre fluxos e processos de trabalho, com João Aguiar, Sandra Panachi, Leila Tufano, Silvia Rocha Pereira, Leonardo Oguchi, Julio de Souza, Ary Barbosa e Isabella Brum.

**18 e 20/06** - Realizada a segunda turma do **Curso Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde**, coordenado pelo Centro de Formação em Controle Interno - CFCI, vinculado à Coordenação de Promoção da Integridade da Controladoria Geral do Município de São Paulo. Com carga horária de 09 horas, na modalidade presencial, aconteceu na Uninove, Unidade Barra Funda, com 53 alunos participantes aprovados.



II Turma do Curso Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS  
Junho de 2024



## Agenda - Reunião sobre os Relatórios Trimestrais das Ouvidorias

### ACONTECE

**10/06** - A Divisão de Ouvidoria do SUS realizou reunião com os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS, com objetivo de fazer avaliação e devolutiva sobre a experiência de elaboração dos novos Relatórios Individuais das Unidades de Ouvidoria. De periodicidade trimestral, a elaboração de relatórios padronizados para todas as 58 unidades da Rede, complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim mensal Ouvidoria em Dados. Foram apontadas as dificuldades encontradas pelas unidades, os principais pontos de atenção para análise dos dados, incluindo as expectativas, diretrizes de formatação, além de exercícios para fixação do conteúdo realizados de modo lúdico por meio de uma gincana.



Ouvidores(as) na reunião



Fernanda, Thiago e Fabiane, ouvidores da Rede de Ouvidorias ganhadores da gincana, com a Ouvidora Rosane Fretes Fava



Ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria



Grupo de ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024



### Agenda Virada ODS

#### ACONTECE

**22 e 23/06** - A **Virada ODS**, coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais, aconteceu na Praça das Artes e Vale do Anhangabaú, e trouxe iniciativas que buscam mobilizar a sociedade em torno dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. A Divisão de Ouvidoria esteve presente na tenda da ODS 16 "Paz, Justiça e Instituições Eficazes", junto com a Controladoria Geral do Município e Ouvidoria Geral do Município, realizando atividades de divulgação dos trabalhos desenvolvidos, além de organizarem uma Roda de Conversa sobre Ouvidoria Pública no Município de São Paulo no segundo dia da Virada.

A Virada ODS é uma política pública municipal com a finalidade de ampliar a conscientização e o engajamento cívico rumo aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para 2030. Por meio de diversas atividades, a Virada ODS engajou a população em ações que contribuem para a promoção do desenvolvimento sustentável.



Divisão de Ouvidoria na Virada ODS



Servidores da Divisão de Ouvidoria SUS e de outros setores da Secretaria Municipal da Saúde na tenda da ODS 3 "Saúde e Bem Estar", na Virada ODS.

**27/06** - Reunião de apresentação da Política de Atendimento ao Cidadão - PAC pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, com João Aguiar, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira da Divisão de Ouvidoria e integrantes da Assessoria de Planejamento - ASPLAN da Secretaria Municipal da Saúde.



Reunião com Ouvidoria e Asplan

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Divisão de Ouvidoria do SUS Junho de 2024



### Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Lizandra Pessoa, do Hospital Municipal Vereador José Storopoli



Lizandra Pessoa e Alisson Faveron



Hospital Municipal Vereador José Storopoli

Na sessão "**Fala, Ouvidor**" do mês de junho, a nossa convidada é a Ouvidora do **Hospital Municipal Vereador José Storopoli**, **Lizandra Pessoa**, que compartilha conosco a sua experiência.

É graduada em Administração de Empresas, Pós-graduada em Gestão de Qualidade em Saúde, MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada e Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde. Natural de Olinda – Pernambuco, Lizandra reside em São Paulo há 17 anos. Praticar musculação e cozinhar são seus hobbies. Casada há 18 anos, é mãe de Ruth de 11 anos e Rafael de 5 anos.

Trabalha na OSS SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – Afiliadas, há 17 anos, atuando há 10 anos na Ouvidoria do Hospital Municipal Vereador José Storopoli (HMVJS), conhecido pela população como "Vermelhinho" ou Vila Maria. Além da ouvidora, a equipe de Ouvidoria é composta também pelo Assistente Alisson Faveron.

Para a ouvidora, "atuar na Ouvidoria é realizar a escuta ativa do cidadão e algumas vezes do colaborador, é comemorar o sucesso de uma demanda de ouvidoria atendida, mas também saber explicar para o cidadão quando a resposta for negativa". Diz Lizandra: "Tenho paixão pelo que faço. Hoje sou uma pessoa melhor, resultado de experiências no dia a dia com o acolhimento ao cidadão. Todos os dias me submeto a aprender. Sempre há oportunidade de buscar novos conhecimentos."

As demandas mais frequentes nessa ouvidoria são realizadas por pacientes internados no Hospital, com indicação clínica para transferência de atendimento para outra Unidade Hospitalar de maior complexidade, bem como para consultas com demais especialidades, realização de exames complementares e agendamento de cirurgias eletivas.

### Hospital Municipal Vereador José Storopoli

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli foi inaugurado em dezembro de 1989.

Conhecido na população como Hospital Vermelhinho ou Hospital da Vila Maria, é classificado como hospital geral de complexidade secundária, estando integrado à rede pública do Município de São Paulo.

A Unidade possui Pronto Socorro 24 horas, com mais de 15 mil atendimentos/mês e 201 leitos de Internação nas especialidades Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Obstetrícia, Ginecologia, Pediatria, Psiquiatria (internação referenciada), contando ainda com as Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica, Neonatal, Berçário, Ambulatório de Especialidades, Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Programa Melhor em Casa. A estrutura dispõe de Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico.

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS  
Junho de 2024

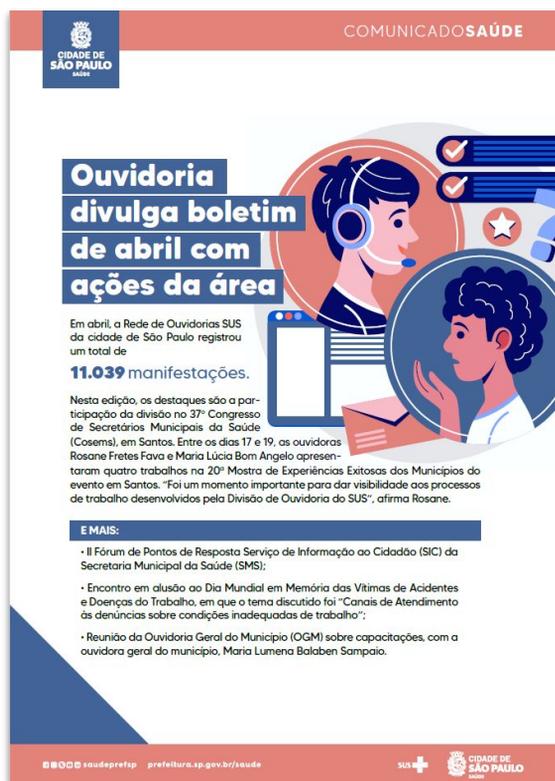


## Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

### NOTÍCIAS

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais da SMS.

O Comunicado Saúde de 11/06 divulgou a nova edição do **"Boletim Ouvidoria em Dados"**, com os indicadores e demandas referentes ao mês de **abril**. No material, são apresentados os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria e os pedidos ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) direcionados à SMS, além dos destaques do mês.



11/06 - Comunicado Saúde



20/06 - Instagram da Prefeitura de São Paulo - Virada ODS

# 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  
Junho de 2024



## Destaques

### PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

Visando 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>



#### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



#### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

