

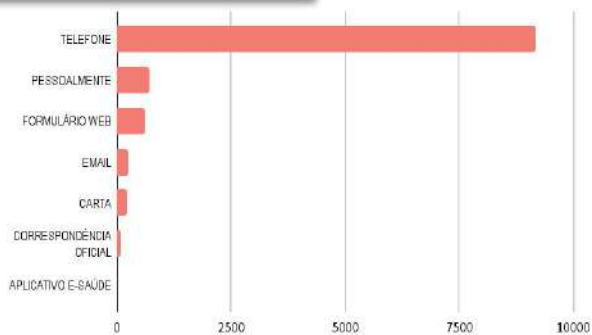
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

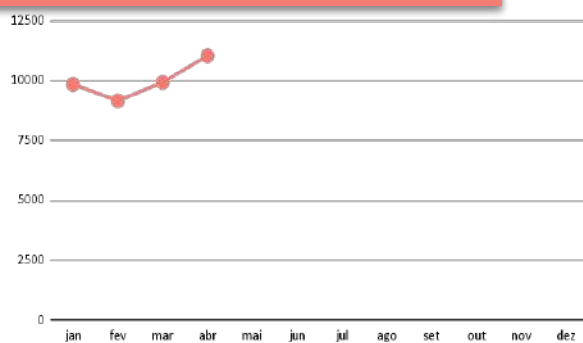


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias SUS

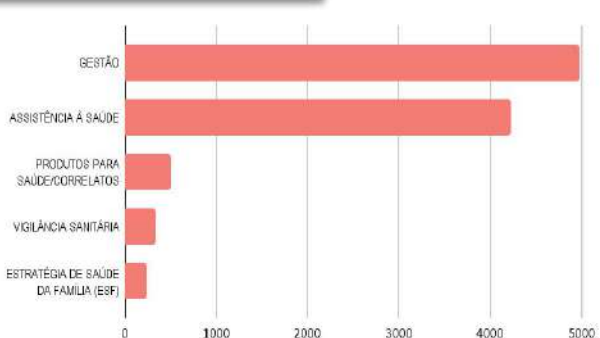
MEIOS DE ATENDIMENTO



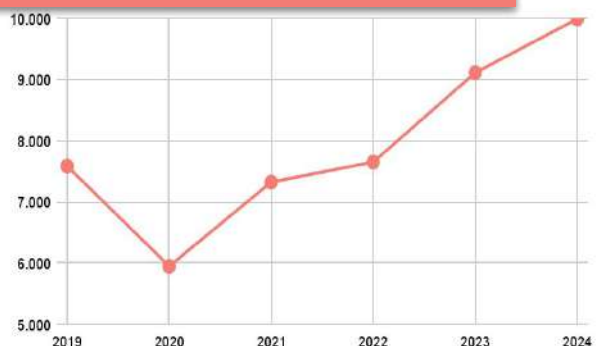
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidorias, em média são registradas
368 manifestações por dia, 15 por hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

11.039*

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	46,6%
Reclamações	40,4%
Elogios	9,1%
Denúncias	3,1%
Informações	0,5%
Sugestões	0,3%

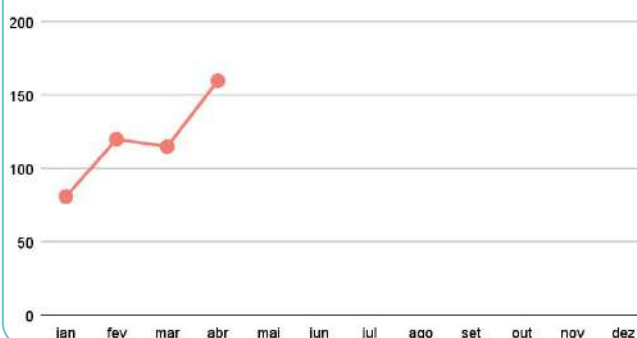
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

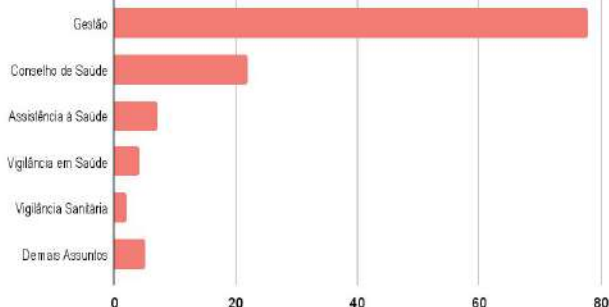


Dados Transparência Passiva - e-SIC

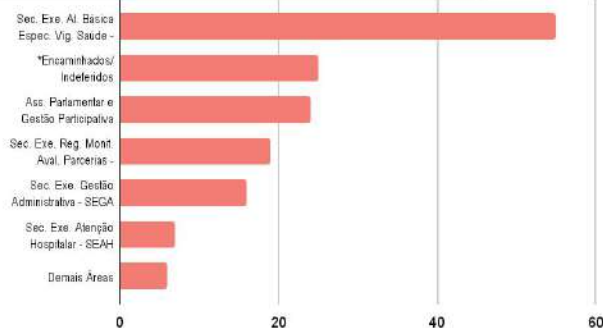
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



Pedidos de Informação
160

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 13 dias.

E-SIC

Recurso

1° Instância Recursal	22
2° Instância Recursal	11
3° Instância Recursal	0

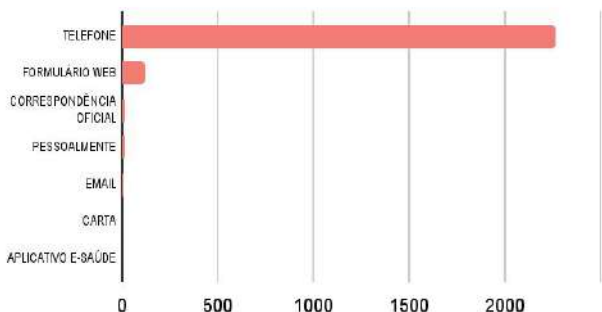
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

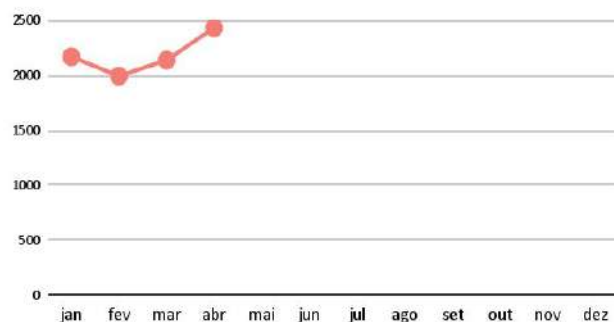


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

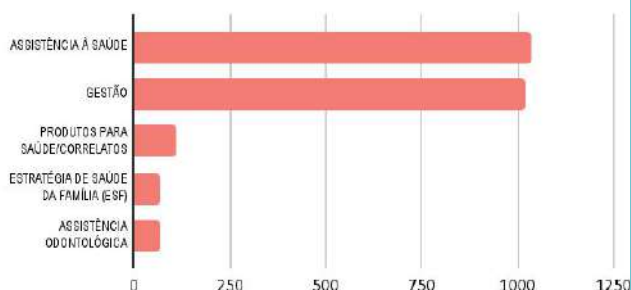
MEIOS DE ATENDIMENTO



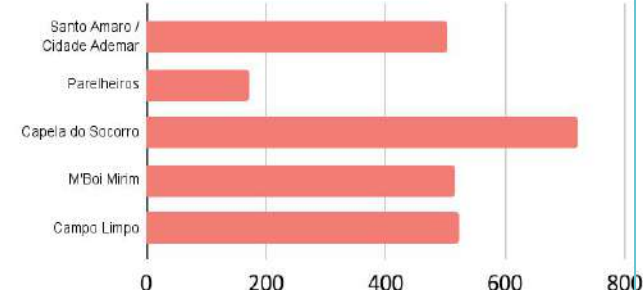
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 81 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

2.434 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	51,5%
Reclamações	37,7%
Elogios	8,1%
Denúncias	2,1%
Informações	0,4%
Sugestões	0,3%

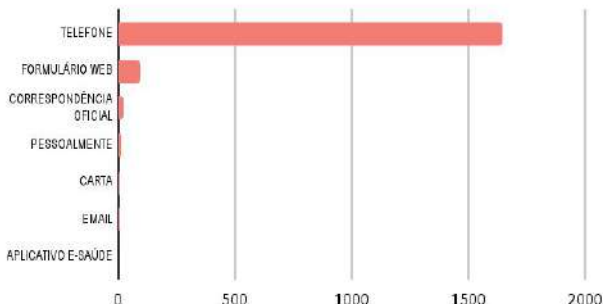
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

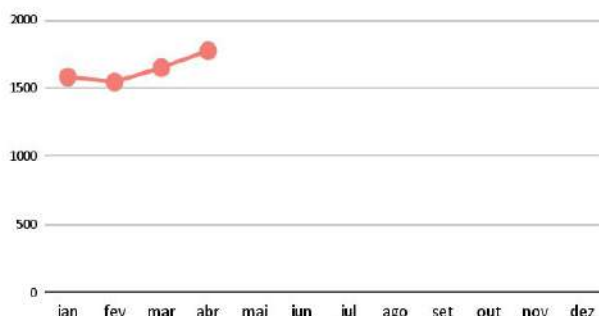


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

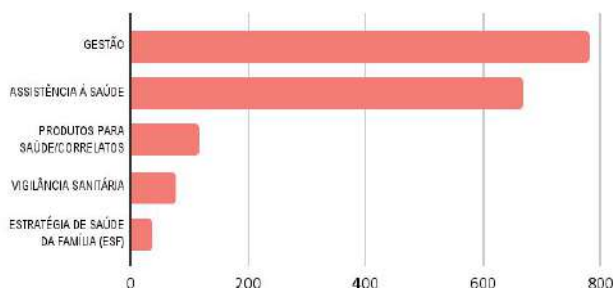
MEIOS DE ATENDIMENTO



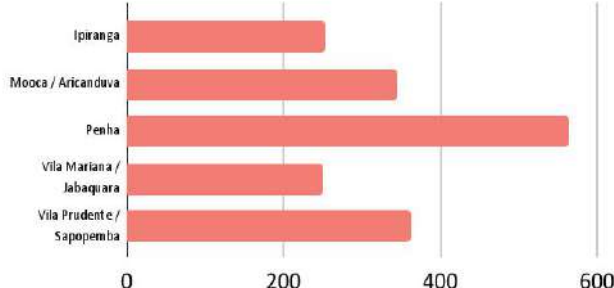
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 59 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

1.774 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	46,5%
Reclamações	40,4%
Elogios	8,1%
Denúncias	4,3%
Informações	0,4%
Sugestões	0,2%

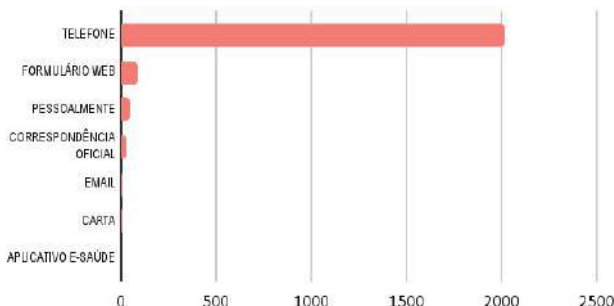
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

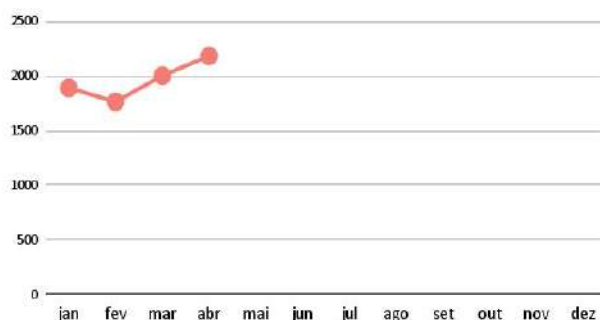


Coordenadoria Regional de Saúde Leste

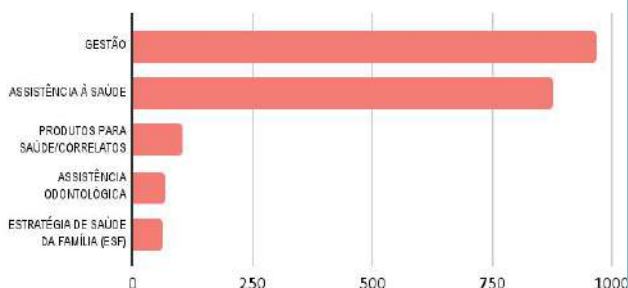
MEIOS DE ATENDIMENTO



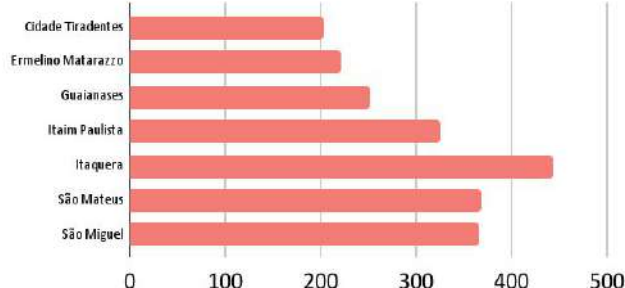
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 73 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

2.181 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	48,7%
Reclamações	37,0%
Elogios	11,4%
Denúncias	2,3%
Informações	0,4%
Sugestões	0,1%

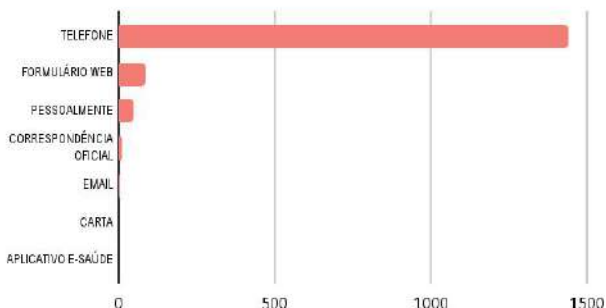
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

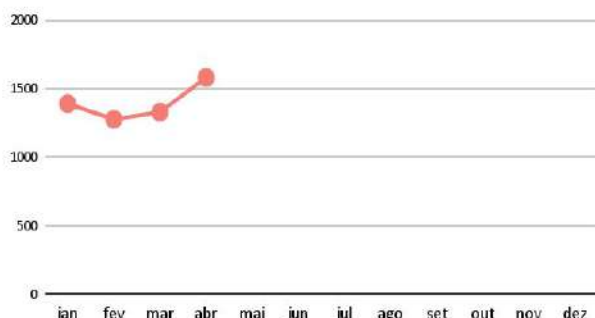


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

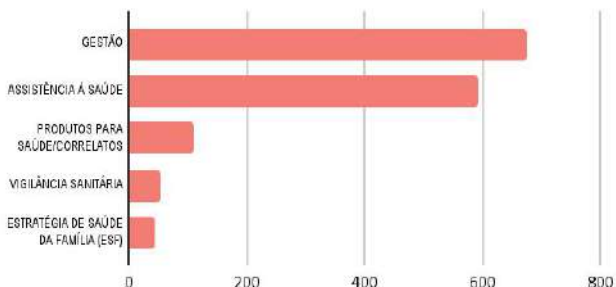
MEIOS DE ATENDIMENTO



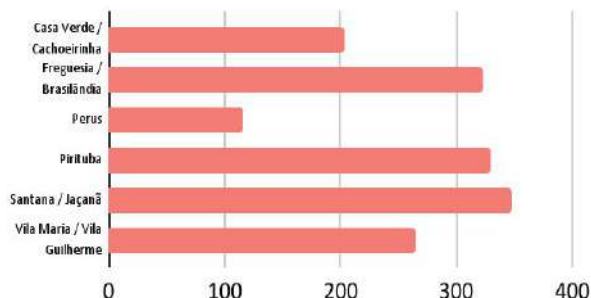
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 53 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

1.583 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	48,4%
Reclamações	39,7%
Elogios	7,9%
Denúncias	3,1%
Sugestões	0,6%
Informações	0,4%

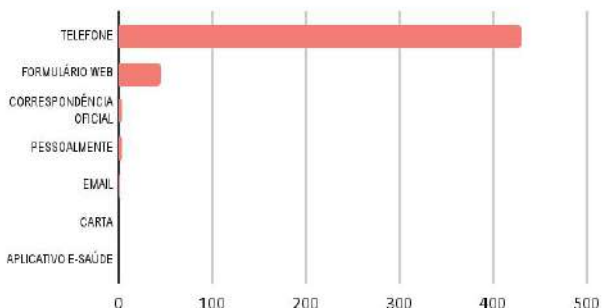
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

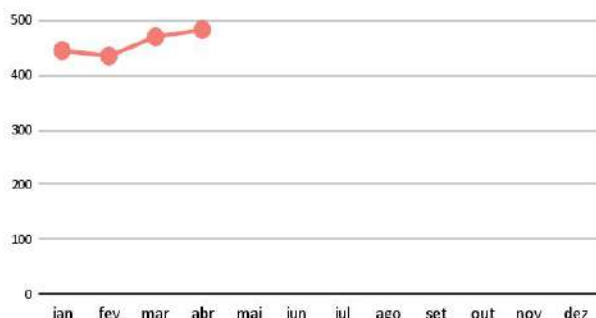


Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

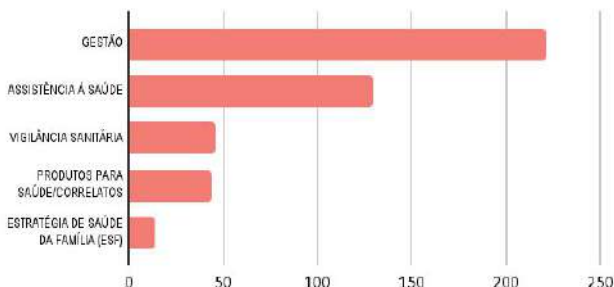
MEIOS DE ATENDIMENTO



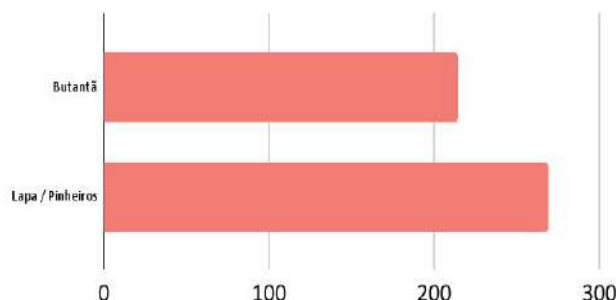
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 16 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

483 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	44,5%
Solicitações	37,7%
Denúncias	9,1%
Elogios	7,9%
Informações	0,6%
Sugestões	0,2%

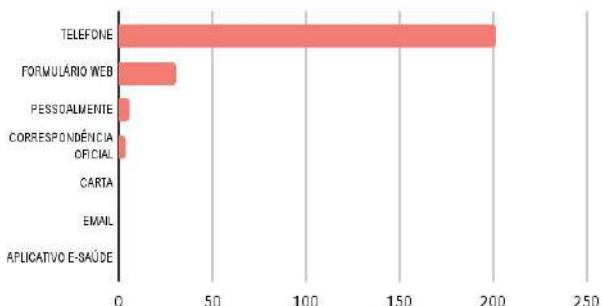
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

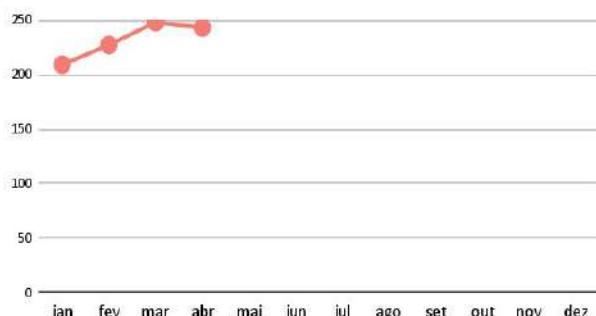


Coordenadoria Regional de Saúde Centro

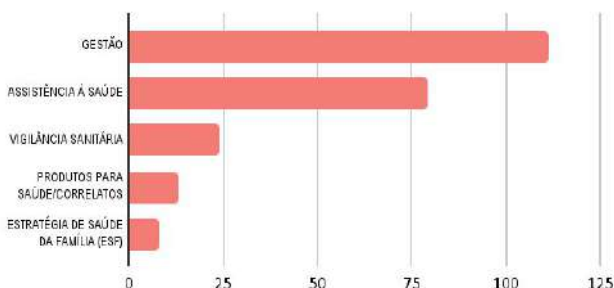
MEIOS DE ATENDIMENTO



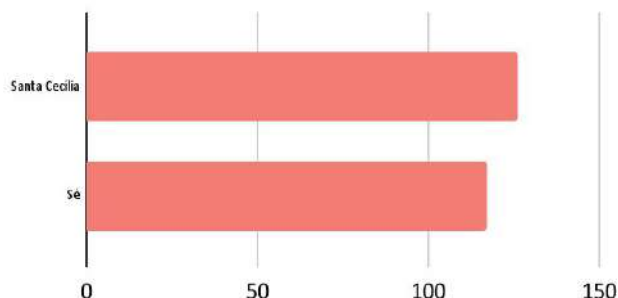
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 8 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

243 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	42,8%
Reclamações	39,1%
Denúncias	9,9%
Elogios	8,2%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

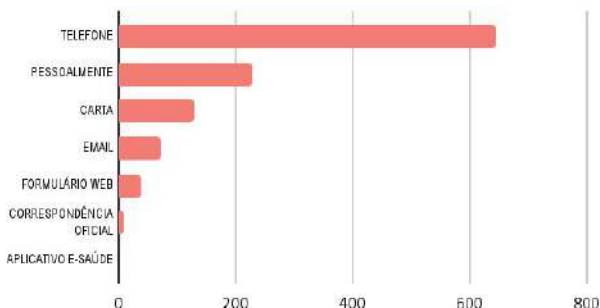
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

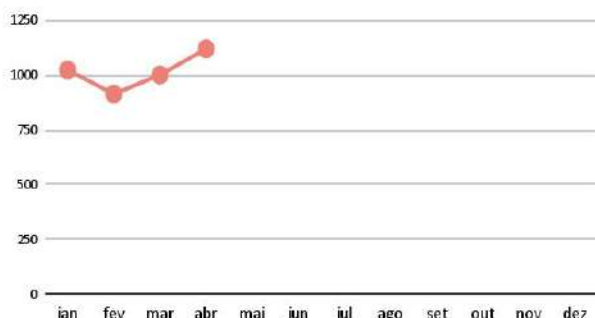


Rede Hospitalar

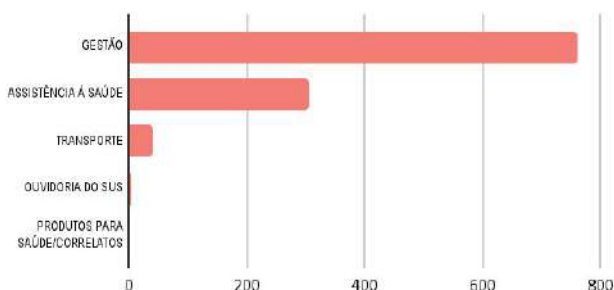
MEIOS DE ATENDIMENTO



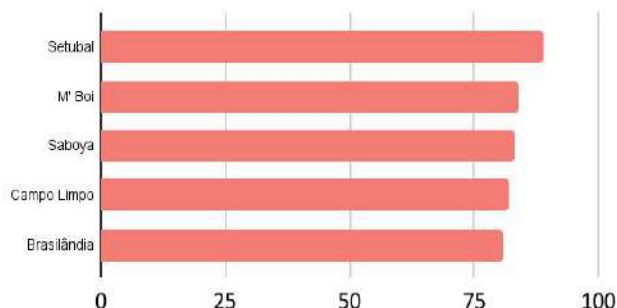
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 37
manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Abril de 2024

1.120 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	54,6%
Solicitações	28,2%
Elogios	15,5%
Denúncias	1,3%
Sugestões	0,4%
Informações	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024

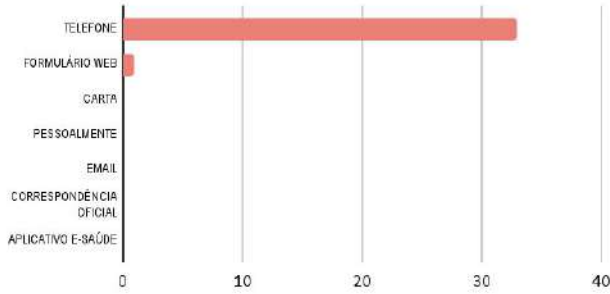
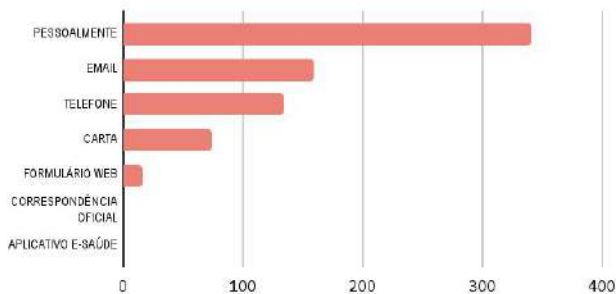


HSPM

SAMU

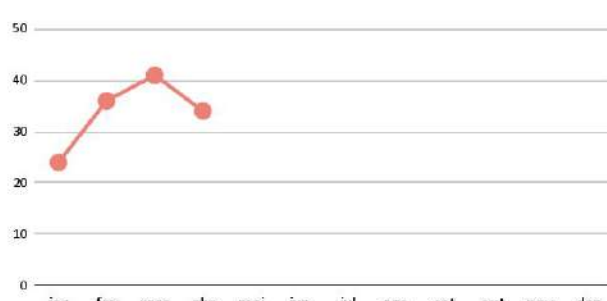
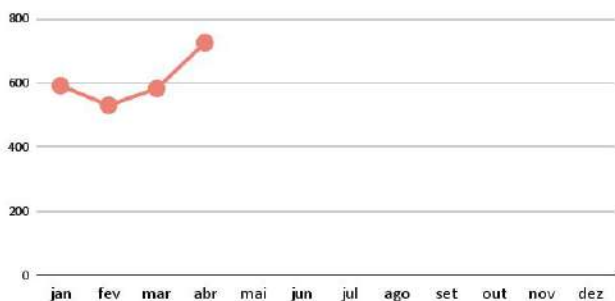
MEIOS DE ATENDIMENTO

MEIOS DE ATENDIMENTO



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 24 manifestações
por dia, 1 por hora

A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito

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

HSPM

* 726
Manifestações recebidas
Abril de 2024

SAMU - 192

* 34
Manifestações recebidas
Abril de 2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	53,3%
Reclamações	40,8%
Elogios	5,8%
Denúncias	0,1%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

SAMU

Reclamações	64,7%
Elogios	35,3%
Solicitações	0,0%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024



Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Maria Aparecida de Mattos Lessa



Fachada do Hospital HMCC



Ouvidora Maria Mattos Lessa

**"Sobre o motivo de atuar em Ouvidoria na Saúde: A escola não ensina o que aprendemos uns com os outros. O crescimento pessoal, as reflexões, a empatia e o amor ao próximo."
Maria Mattos Lessa, Ouvidora do HMCC**

Na seção "Fala, Ouvidor" deste mês, a nossa convidada é a Ouvidora do Hospital Municipal do Tatuapé Dr. Cármino Caricchio - HMCC, Maria Aparecida de Mattos Lessa.

Nascida em Alto Paraná, cidade do estado do Paraná, tem 59 anos, é casada há 29 anos com o engenheiro eletricitista Fernando e mãe da profissional de marketing Giovana Aline, de 25 anos, que atualmente atua na Bolsa de Valores de São Paulo e cursa a segunda graduação. Residente no Bairro de Vila Maria, Maria Mattos é caseira, gosta de passar o tempo livre cuidando da família. Iniciou na Prefeitura em 2004 e atua no setor de Ouvidoria desde 2007 e como ouvidora da unidade hospitalar, desde 2019. É formada em Marketing e possui MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde.

Segundo a ouvidora, o maior número de demandas da unidade diz respeito a vagas para internação. A unidade procura atender a todas as solicitações dos usuário, sempre acolhendo, informando e orientando.

"Me lembro de uma senhora idosa que procurou a ouvidoria pois o filho havia sofrido um acidente há poucos meses, uma queda com diversas fraturas, que o deixou paraplégico. Era um paciente do ambulatório de ortopedia, coluna e quadril. Levar o paciente ao hospital exigia uma grande logística, então era necessário agendar o paciente em todas as consultas e exames num mesmo dia.

Para solução da questão, foram acionados os coordenadores dos serviços de Ortopedia e Agendamento, pois havia médicos com agendas alternadas, o que faria com que o paciente se deslocasse por três dias na mesma semana. Os profissionais compreenderam a questão e conseguiram aglutinar em um único dia todos os agendamentos do paciente. A mãe idosa ficou muito agradecida pela forma como o problema foi solucionado. O que nos move em nosso trabalho é a empatia. No hospital somos parceiros, sempre em favor e na defesa do paciente.

Sobre o motivo de atuar em Ouvidoria na Saúde, a escola não ensina o que aprendemos uns com os outros. O crescimento pessoal, as reflexões, a empatia e o amor ao próximo."

Hospital Municipal do Tatuapé Dr. Cármino Caricchio - HMCC

Com atendimento terciário, o HMCC é o hospital de maior complexidade da área da saúde. Tem 24 mil metros de área divididos em 10 andares, quase 400 leitos, uma média de 80 novos pacientes internados ao dia, mais de cinco mil atendimentos de urgência e emergência, além de 120 mil exames e 600 cirurgias ao mês, realizados por 3.100 trabalhadores, entre eles 450 médicos. Também conhecido como Hospital do Tatuapé, é o maior entre os hospitais da rede municipal e um dos mais antigos: no dia 24 de janeiro, a instituição completou 55 anos.

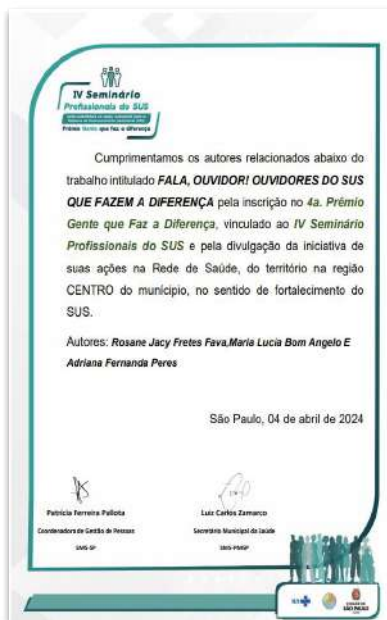
Agenda

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.

02/04 - Reunião sobre o Sistema Integrado de Controle e Avaliação de Parcerias - SICAP, novo sistema da Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde - CPCSS, para alinhar o fluxo de dados referente ao indicador de Qualidade de Ouvidoria nos Contratos de Gestão - Solicitação de Ouvidoria. Participantes : Leonardo Oguchi, Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Luiz Tedesco.

04/04 - Participação no 4º Prêmio Gente que Faz a Diferença, vinculado ao IV Seminário Profissionais do SUS, com o tema "Ações Sustentáveis na Saúde, Avançando para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS. A Divisão de Ouvidoria participou da iniciativa, com o trabalho "FALA, OUVIDOR! OUVIDORES DO SUS QUE FAZEM A DIFERENÇA", no sentido de fortalecimento do SUS. As autoras do trabalho apresentado foram: a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e Adriana Fernanda Peres.



Certificado de participação



João Aguiar, Marina Mota, a ouvidora Rosane Fretes Fava e Adriana Peres na plateia



Mesa de Abertura

04/04 - Reunião do Comitê de Política de Atendimento ao Cidadão, com Luis Carlos Paranhos e Miriam Carvalho de Moraes Lavado da Assessoria de Planejamento, Sílvia de Fátima Pereira, João Aguiar da Divisão de Ouvidoria do SUS, Maria Rosália J. A. Martins Silva da Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde - SEABEVS e Renato Mendes Chiaratti da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP.

08/04 - Encontro: Diálogos da Gestão Participativa - Capacitação e Educação Permanente no Controle Social. Os palestrantes foram: Ivan Cáceres, Fábio Sales, Júlio César, equipe da Assessoria de Planejamento e a ouvidora da Divisão de Ouvidorias do SUS, Rosane Fretes Fava e equipe da Escola Municipal de saúde. A ouvidora abordou o tema "A Importância da Ouvidoria na Gestão da Saúde."



Ouvidora Rosane Fretes Fava



Público do evento

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024



Agenda

ACONTECE

09/04 - Reunião agendada e conduzida pelo Secretário Adjunto da Secretaria Municipal da Saúde e Secretário-Executivo de Gestão Administrativa, Dr. Mauricio Serpa, com pauta sobre o sistema e-SIC na Secretaria Municipal da Saúde, com a Secretária-Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde, Sandra Sabino Fonseca, o Secretário-Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias Benedicto Accacio Borges Neto, a Secretária-Executiva de Atenção Hospitalar Marilande Marcolin, Tatiana Ferreira da Silva da Assessoria de Comunicação, Miriam Moraes Lavado, Coordenadoria Jurídica, o Coordenador de Controle Interno, Dr. Antonio Carlos Franco, representante da Unidade de Coordenação de Projetos, a Ouvidora da Divisão de Ouvidorias do SUS, Rosane Fretes Fava, os pontos focais do e-SIC, Ana Claudia da Silva e pontos de resposta do Sistema de Informação ao Cidadão.

10/04 - Reunião na Divisão de Ouvidoria do SUS, sobre Redes Sociais e Acolhimento de Manifestações, conduzida por Silvia de Fátima Pereira com Fernanda Ferlin Scholz e os estagiários do setor: José Wellington Alves, Lucas Tadeu Queiroga, Cecília Stancioli, Marina Mota, Alef Santos e Raissa Rios.



Silvia, Fernanda e os Estagiários da Divisão de Ouvidoria

12/04 - Reunião com Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, a pedido do Secretário Adjunto da Secretaria Municipal da Saúde, Dr. Mauricio Serpa. A Pauta foi apresentação do Sistema de Informação ao cidadão e-SIC para o setor DTIC. Reunião com o Diretor de DTIC, Felipe Soares Neves, Coordenador de Controle Interno, Dr. Antonio Carlos Franco, a Diretora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Fretes Fava, os pontos focais do sistema e-SIC da Saúde, Ana Claudia da Silva e Debora Bruno e os pontos de resposta da Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde SEABEVS e Secretaria Executiva de Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP.

Tela inicial do Sistema e-SIC

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024



Agenda

ACONTECE

12/04 - Final da 2ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos. A 2ª turma teve participação de 40 servidores da Rede de Ouvidorias SUS da SMS. Foi organizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS, em parceria com a Escola Municipal de Saúde COGEP/EMS, por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES. As aulas foram distribuídas de forma Online e presencial, estas realizadas no Centro Universitário São Camilo.



2ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos

13/04 - João Aguiar da Divisão de Ouvidoria do SUS representou o setor, participando da 1ª Conferência Municipal de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, com os conselheiros municipais de saúde



João Aguiar e conselheiros municipais



Divulgação da pré-conferência



Certificado

22/04 - Reunião com a Sra Tatiana Cruz, analista de negócios do Departamento de Tecnologia - DTIC, com a ouvidora Rosane fretes Fava, ponto focal do Sistema de Informação ao Cidadão Ana Claudia da Silva e Débora Bruno, sobre o Sistema de Informação ao Cidadão interligado aos pontos de resposta das Secretarias Executivas.



Reunião OGM

24/04 Reunião na Ouvidoria Geral do Município - OGM sobre capacitações, com a Ouvidora Geral do Município, Dra Maria Lumena Balaben Sampaio, Francisca Moraes Moreira da OGM, a Diretora do Centro de Formação em Controle Interno - CFCI, Beatriz Chaves Dias, a Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria do SUS.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024



Agenda

ACONTECE

29/04 - Evento em alusão ao Dia Mundial em Memória das Vítimas de Acidentes e Doenças do Trabalho. Participaram da mesa de discussão: Dr. Patrick Maia Merisio, Procurador - Ministério Público do Trabalho - SP; Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidoria da Divisão de Ouvidoria do SUS e Sra. Ivonildes Ferreira, Coordenadora da Comissão Intersetorial de Saúde do trabalhador/Conselho Municipal de Saúde de São Paulo - CIST/CMS/SP. O evento aconteceu no auditório da SMS e foi mediado por Dr. Mário Rubens - Diretor da Divisão de Vigilância em Saúde do Trabalhador da Coordenadoria de Vigilância em Saúde de São Paulo - DVISAT/COVISA/SMS.

O tema discutido foi "Canais de Atendimento às denúncias sobre condições inadequadas de trabalho".



Mediador e palestrantes do evento



Plateia e palestrantes



Live da ABO



Congresso Brasileiro da ABO

30/04 - Live no Instagram da página da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, com informações sobre edital de abertura para exposição de pôsteres durante o XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores, a ocorrer em 2, 3 e 4 de setembro de 2024, no bairro do Flamengo - Rio de Janeiro, com a Ouvidora Geral do Município de São Paulo, Diretora Administrativa e Secretária Geral da ABO, Maria Lumena Balaben Sampaio, a Diretora de Publicações da Associação Brasileira de Ouvidores nacional, Regina Barros e no apoio, Sabrina da ABO. Adriana Peres da Divisão de Ouvidoria, participou como ouvinte.

Divisão de Ouvidoria do SUS Abril de 2024



37º Congresso de Secretários Municipais da Saúde - COSEMS

ACONTECE

Realizado de **17 a 19 de abril**, na cidade de Santos – SP, a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde - SMS apresentaram quatro trabalhos na 20ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, durante o 37º Congresso de Secretários Municipais da Saúde - COSEMS:

- ❑ Caminho da qualidade: Acreditação da Divisão de Ouvidorias do SUS da SMS de São Paulo
- ❑ Uma iniciativa de governo aberto: Boletim Ouvidoria em Dados da SMS de São Paulo
- ❑ MBA Gestão Estratégica em ouvidoria pública e privada: excelência da Rede de Ouvidorias SUS - PMSP
- ❑ Parceria entre ouvidoria SUS e Conselho Municipal de Saúde da SMS - SP: uma experiência exitosa

De acordo com a Ouvidora Rosane Fretes Fava, "participar da 20ª Mostra de Experiências Exitosas foi um momento rico para dar visibilidade, a partir dos trabalhos apresentados, aos processos de trabalho desenvolvidos pela Divisão de Ouvidoria do SUS. Ao mesmo tempo, é uma oportunidade de conhecer trabalhos desenvolvidos em outros municípios a respeito de temáticas que possam ser de interesse da Rede de Ouvidorias SUS."



Expositores dos trabalhos da SMS de São Paulo



Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo

MBA GESTÃO ESTRATÉGICA EM OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: EXCELÊNCIA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS - PMSP

Objetivos:

- Construir rede de ouvidoria em nível municipal, estadual e nacional.
- Promover a integração entre as redes de ouvidoria pública e privada.
- Melhorar a qualidade dos serviços de saúde.
- Promover a transparência e a accountability.
- Promover a participação social.

Resultados:

- 22 municípios da Rede de Ouvidorias SUS.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível estadual.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível nacional.

Considerações Finais:

A experiência de trabalho em rede de ouvidoria é uma oportunidade para compartilhar experiências e conhecimentos, promover a integração entre as redes de ouvidoria pública e privada, melhorar a qualidade dos serviços de saúde, promover a transparência e a accountability, e promover a participação social.

PARCERIA ENTRE OUVIDORIA SUS E CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DA SMS - SP: UMA EXPERIÊNCIA EXITOSA

Objetivos:

- Promover a integração entre a Ouvidoria SUS e o Conselho Municipal de Saúde.
- Melhorar a qualidade dos serviços de saúde.
- Promover a transparência e a accountability.
- Promover a participação social.

Resultados:

- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível estadual.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível nacional.

Considerações Finais:

A parceria entre a Ouvidoria SUS e o Conselho Municipal de Saúde é uma oportunidade para compartilhar experiências e conhecimentos, promover a integração entre a Ouvidoria SUS e o Conselho Municipal de Saúde, melhorar a qualidade dos serviços de saúde, promover a transparência e a accountability, e promover a participação social.

UMA INICIATIVA DE GOVERNO ABERTO: BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS DA SMS DE SÃO PAULO

Objetivos:

- Promover a transparência e a accountability.
- Promover a participação social.
- Melhorar a qualidade dos serviços de saúde.

Resultados:

- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível estadual.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível nacional.

Considerações Finais:

A iniciativa de governo aberto, o Boletim Ouvidoria em Dados, é uma oportunidade para promover a transparência e a accountability, promover a participação social, e melhorar a qualidade dos serviços de saúde.

CAMINHO DA QUALIDADE: ACREDITAÇÃO DA DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS DA SMS DE SÃO PAULO

Objetivos:

- Promover a qualidade dos serviços de saúde.
- Promover a transparência e a accountability.
- Promover a participação social.

Resultados:

- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível estadual.
- 10 municípios da Rede de Ouvidorias SUS em nível nacional.

Considerações Finais:

O processo de acreditação da Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS de São Paulo é uma oportunidade para promover a qualidade dos serviços de saúde, promover a transparência e a accountability, e promover a participação social.

Pôsteres dos trabalhos apresentados pela Divisão de Ouvidorias do SUS

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Abril de 2024



II Fórum de Pontos de Resposta do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS

ACONTECE

O II Fórum de Ponto de Resposta Serviço de Informação ao Cidadão da SMS, aconteceu em **23 de abril**, para alinhamento quanto ao prazo para devolução de respostas aos Pedidos de Informação ao Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde - SIC/SMS. O Fórum abordou questões sobre os fluxos de trabalho do SIC na SMS, gestão dos prazos de respostas, qualificação das respostas fornecidas ao cidadão/cidadã.

Idealizado e organizado pela equipe do SIC/SMS, teve a participação dos Pontos Focais do SIC/SMS, Pontos de Resposta do SIC das Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias de SMS, representante da Chefia de Gabinete, Assessoria de Comunicação, representante da COCin, da Divisão da Ouvidoria do SUS e da Diretora da Divisão de Ouvidoria. O Serviço de Informação ao Cidadão de SMS produz desde o ano de 2020 relatório gerencial que pode ser acessado por meio do link abaixo, onde podem ser encontradas também informações sobre o SIC na PMSP: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/acesso_a_informacao/index.php?p=178342



Participantes do II Fórum



Ouidora Rosane Fretes Fava



Ana Claudia da Silva, Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Débora Bruno



Ana Claudia da Silva,
ponto focal do e-SIC da SMS

Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

NOTÍCIAS



Boletim Conecta Edição 178 | 22 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 sexta-feira (19), o Prêmio David Capistrano durante o 37º Congresso de Secretarias Municipais de Saúde do Estado de São Paulo (Cosems/SP), em Santos. O evento, considerado um dos maiores de saúde pública do país, comemorou no quarto-feira (17) e reconheceu 15 experiências exitosas em saúde dos municípios paulistas na 13ª edição do prêmio, que é concedido a cada cidade por edição do congresso anual. O trabalho "Código Anacleto - Ribeiro Lageado", desenvolvido na Unidade Básica de Saúde (UBS) Jardim Silva Telles, na zona leste de São Paulo, foi premiado na categoria mudanças climáticas, pelo enfrentamento e prevenção de doenças na região do Ilum. Paqueta decorrentes dessas situações.

A secretária-executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância Sanitária, Sandra Sabino, comemorou a conquista: "Além da importância dessa troca de experiências proporcionada aqui, ficamos muito orgulhosos pelo reconhecimento de um trabalho desenvolvido na nossa rede, que destaca a competência de toda a equipe de profissionais." O projeto vencedor é de autoria de Thaila Silvestre Silva Santos, Eliângela Lima de Souza, Almir dos Santos Amorim e Nayara Viveros Moraes. A meta 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 a busca ativa dos moradores, sua orientação e vacinação. Logo a partir das atividades.

Além do Prêmio David Capistrano, outros 15 trabalhos receberam a menção honrosa e novos projetos foram indicados à 38ª edição do Conselho Nacional de Secretarias Municipais (Conosam), de 30 de junho a 3 de julho, em Porto Alegre (RS). "Rede Intersectorial: trocas entre dispositivo Caps U e Sisa na produção de cuidado à Infância e Juventude", de Giovanna Carmignotto e Maria Eloisa Santiago, do Centro de Atenção Psicossocial Infância/Juventude (Caps UJ) Mooca foi a experiência selecionada para representar a capital paulista no Conosam. Confira o trabalho.

São Paulo concorreu com 393 experiências em 12 categorias

O tema "Mudanças Climáticas e Impactos no SUS" pautou a programação de cursos, seminários, rodas de conversas e 20 Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios para um público de mais de 3 mil participantes. A cidade de São Paulo inscreveu 393 trabalhos, que competiram entre 1.687 experiências registradas por 149 municípios, e apresentou 41 oradores.

Formação e serviços em Plics foram destaques no congresso em Santos

No painel "Práticas Integradas e Complementares em Saúde (PICs)", o médico Adalberto Kiuchi Aguiar, diretor da Divisão de Promoção à Saúde e coordenador da Área Técnica de Saúde da Família, falou sobre a importância dessas práticas na saúde pública. Implementadas de forma pioneira em 2001 no cidade, as práticas foram submetidas a práticas inovadoras, como curandarias, meditação e reiki, além das coletivas como Tai Chi Chuan e Ioga, e orientadas sobre práticas como Família Viva. Pela primeira vez, o evento teve um espaço de vivência em pic, onde foram orientadas terapia comunitária integrativa, dança circular, ioga e reiki.

Qualificação do cuidado farmacêutico foi tema de painel no Cosems

A SMS participou do painel "Atualização em Assistência Farmacêutica: da organização do cuidado em saúde" moderado por Felipe Tadeu Carvalho e Carolina Castro Henriques de Castro, coordenadora e assessora da Área Técnica de Assistência Farmacêutica, respectivamente. Eles abordaram a importância da estruturação da assistência farmacêutica nos unidades de saúde da capital e a qualificação do atendimento farmacêutico para mais de 75 mil pessoas, nos territórios da rede municipal.

Sistema de Informações promove avanços na assistência em saúde

No curso "Princípios Sistêmicos de Informação do SUS", o médico Francisco Tavares Troncali, da SMS, abordou a importância das informações para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, para além dos protocolos do programa Telessaúde Brasil Redes, ligadas à Rede de Saúde da Família (RSF), em Unidades Básicas de Saúde (UBS), e destacou a importância da qualidade desses dados para a aplicação na gestão dos programas e serviços e em favor de um melhor atendimento à população no cidade.

Veja a galeria de fotos do evento:
flickr.com/photos/saudeprefsp

PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Assessoria Secretária Municipal de Saúde - R. Dr. Székely Campos, 195 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 5483-9562/7063

30/04 - Boletim Conecta - COSEMS



COMUNICADA SAÚDE

OUVIDORIA EM DADOS

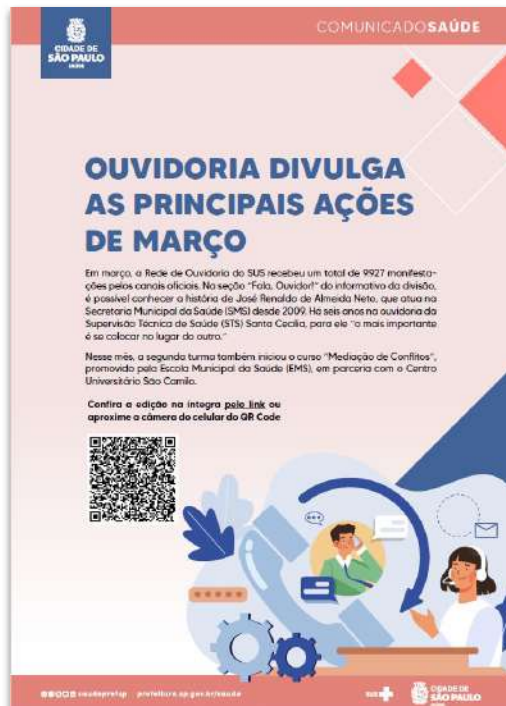
Em fevereiro, a Rede de Ouvidoria do SUS recebeu um total de 9159 manifestações pelos canais oficiais. Nesse período, por iniciativa da ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), teve início a adesão de 200 veículos com divulgação das suas de registro de manifestações para o melhor 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 de Saúde (EMS) e Centro Universitário São Camilo.

OUTRAS INICIATIVAS:

- 01 Alinhamento do Sistema de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS (Sano)
- 02 Visita técnica à ouvidoria do Hospital Itapira para aperfeiçoar rotinas de fluxo
- 03 Acompanhamento do plano de ação do Secretário Municipal de 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 em Dados



COMUNICADA SAÚDE

OUVIDORIA DIVULGA AS PRINCIPAIS AÇÕES DE MARÇO

Em março, a Rede de Ouvidoria do SUS recebeu um total de 9927 manifestações pelos canais oficiais. Na seção "Fala Ouvidor" do informativo da divisão, é possível conferir o histórico de José Renato de Almeida Neto, que atua na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) desde 2009. Há seis anos na ouvidoria da Supervisão 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 de Saúde (EMS), em parceria com o Centro Universitário São Camilo.

Confira a edição na íntegra pelo [link](#) ou aproxime a câmera do celular do QR Code

30/04 - Principais ações de março

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
Abril de 2024



PÁGINA ELETRÔNICA DA REDE DE OUVIDORIAS

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>

