

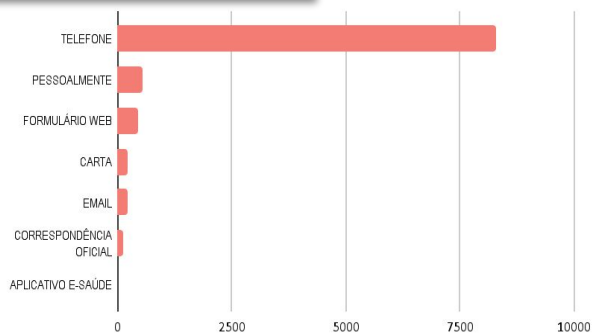
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024

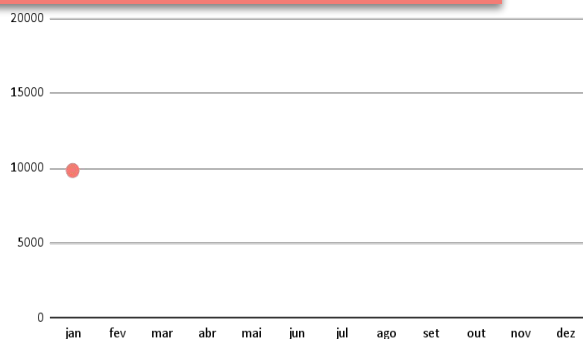


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

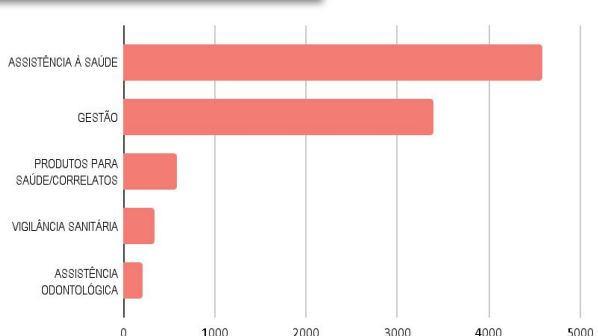
MEIOS DE ATENDIMENTO



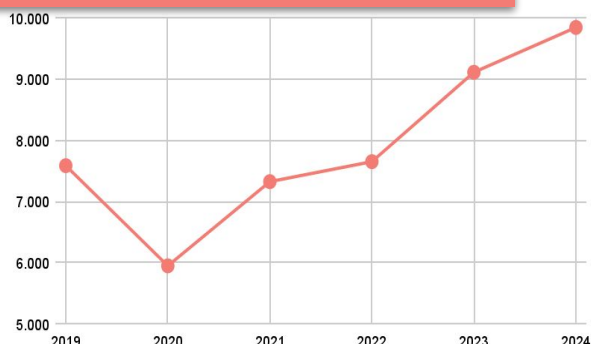
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Janeiro de 2024

9.847 *

(*dados totais)

Saiba mais:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ziEL6qdr1-EJxEzj246tlqVUuINyKjkg7xh8ite5INc/pubhtml>

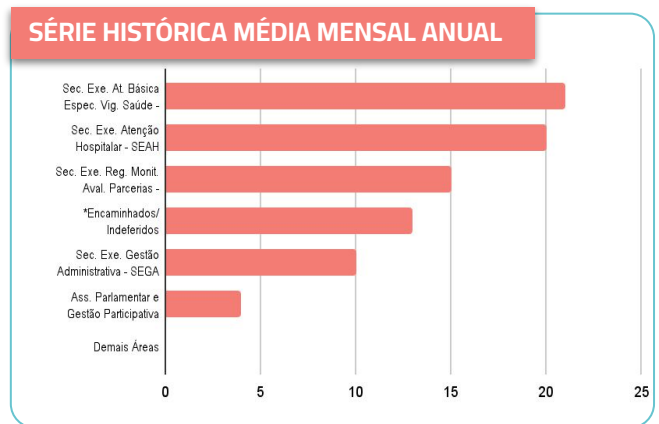
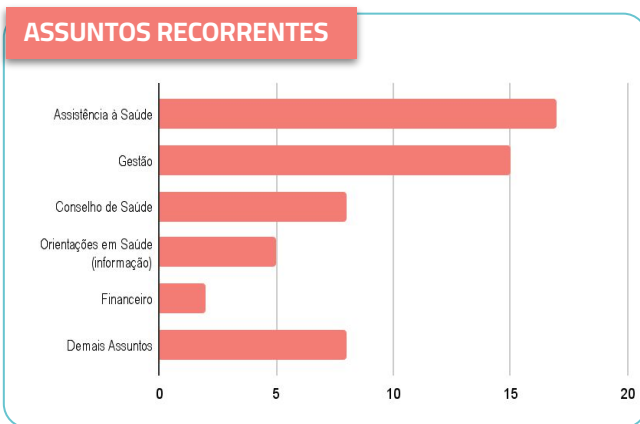
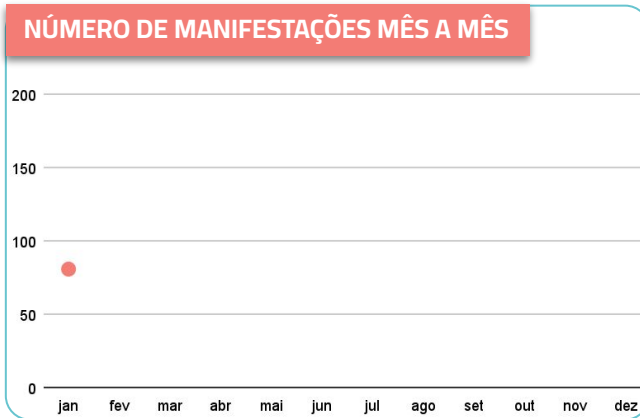
Solicitações	57,2%
Reclamações	30,7%
Elogios	8,1%
Denúncias	3,2%
Informações	0,4%
Sugestões	0,4%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



Dados Transparência Passiva - e-SIC



Pedidos de Informação
81

O tempo médio para resposta de um pedido de informação e-SIC é de 14 dias.

E-SIC

Recurso

1° Instância Recursal	9
2° Instância Recursal	5
3° Instância Recursal	0

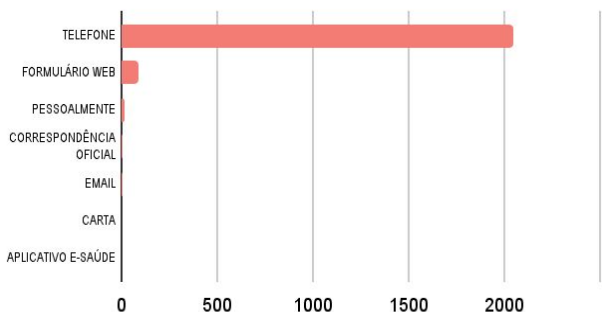
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024

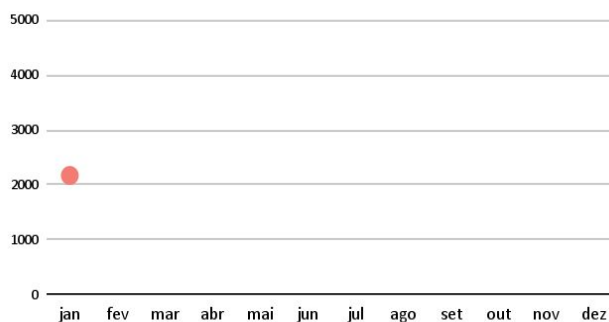


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

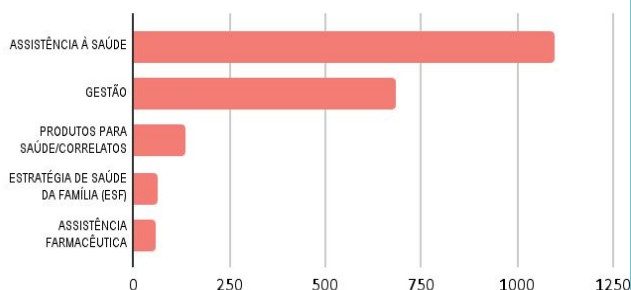
MEIOS DE ATENDIMENTO



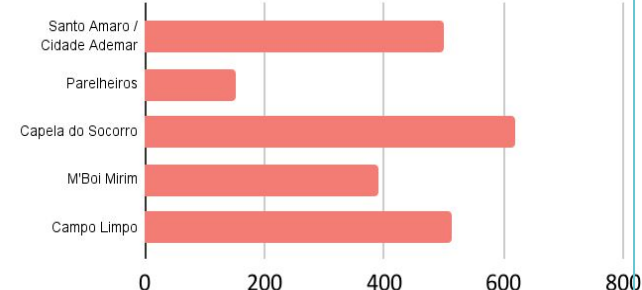
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 70 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Janeiro de 2024

2.171 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQiG_OGu_OdKHlbDmzEY4E2Jar74g_5ExwirYHrV5M9PZHOB_gSqavtTTzhMfN5vYxsOSLcNOA0eUhEZv/pubhtml

Solicitações	63,0%
Reclamações	27,5%
Elogios	7,1%
Denúncias	1,8%
Sugestões	0,3%
Informações	0,2%

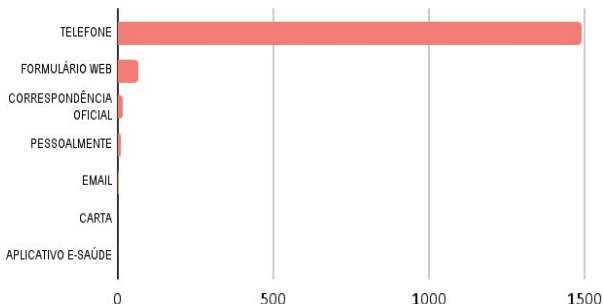
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

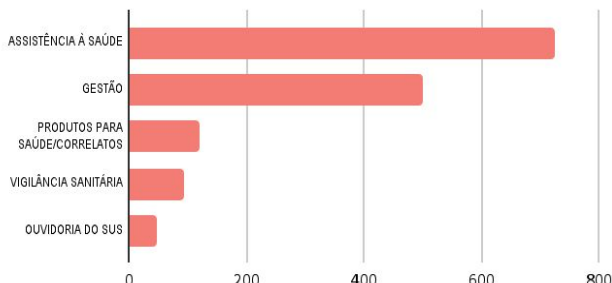
MEIOS DE ATENDIMENTO



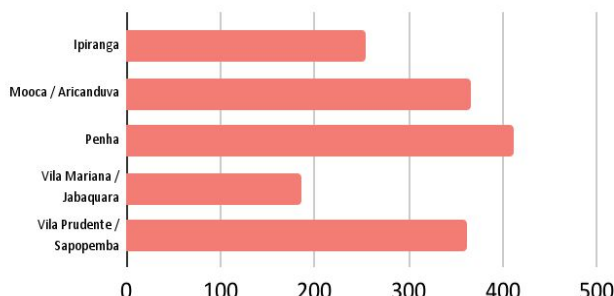
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 51 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas Janeiro de 2024

1.582 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQ3M-JKJiREcfqOJLXEQcCaMWDKM1PSt-GFnrdtqewOOXS90KFCCSovtaQeFKy9-XA0zFQffFNvOd_h/pubhtml

Solicitações	56,3%
Reclamações	31,2%
Elogios	6,8%
Denúncias	5,1%
Informações	0,5%
Sugestões	0,3%

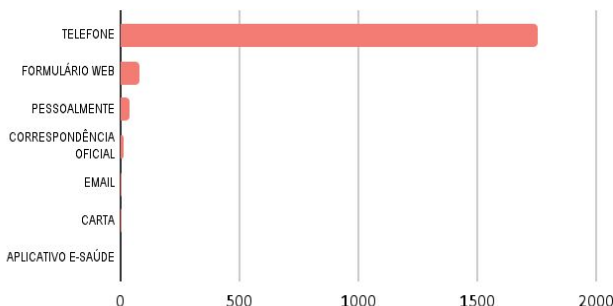
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Leste

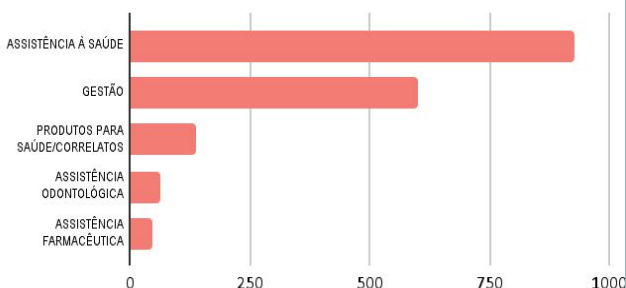
MEIOS DE ATENDIMENTO



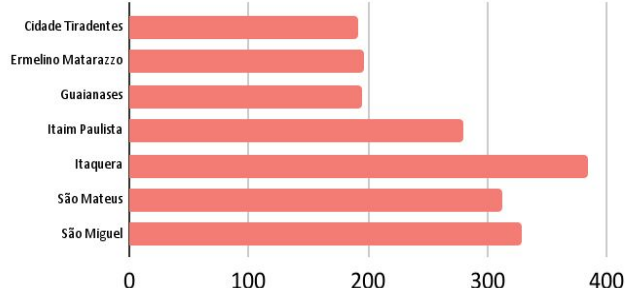
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 61 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Janeiro de 2024

1.890 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQs_vMwNCDC780IA9_pPIqflvrjW7IMC_a6YwFAVOU9I4iXP_LzSNJF23321ly0Bvw3632wuD46fUHyt/pubhtml

Solicitações	60,8%
Reclamações	29,0%
Elogios	7,7%
Denúncias	2,2%
Informações	0,2%
Sugestões	0,1%

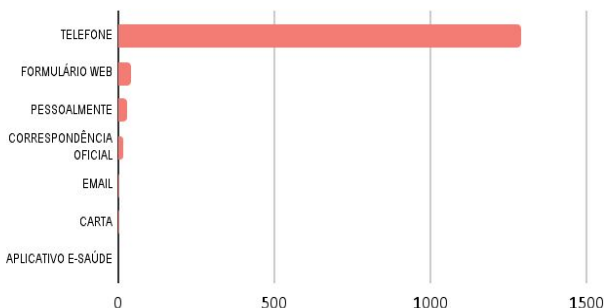
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Norte

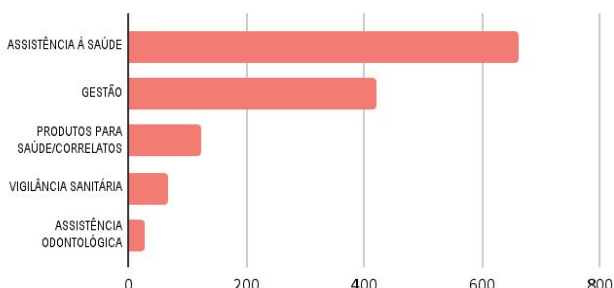
MEIOS DE ATENDIMENTO



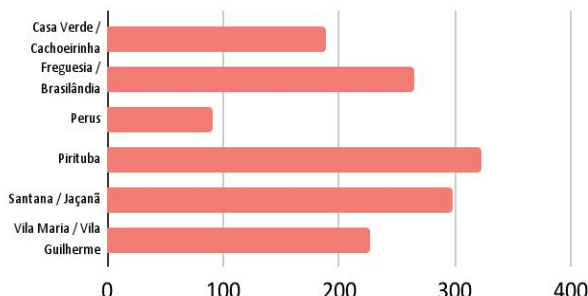
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 45 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Janeiro de 2024

1.392 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQk2NYCugPvjspkGQ2QlvYzVh2MMYc3VPFgjlrcSgoC6-DsyRZUZAczgOwN-PKXEd59XK61st08rpCW/pubhtml>

Solicitações	59,9%
Reclamações	29,6%
Elogios	5,7%
Denúncias	4,0%
Sugestões	0,4%
Informações	0,4%

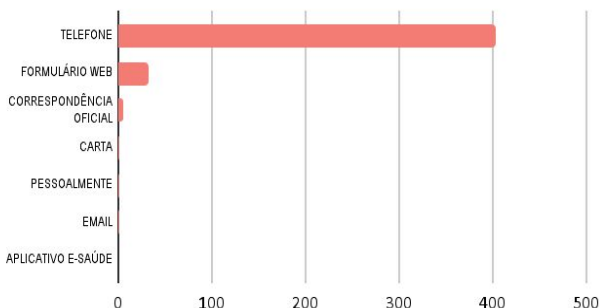
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

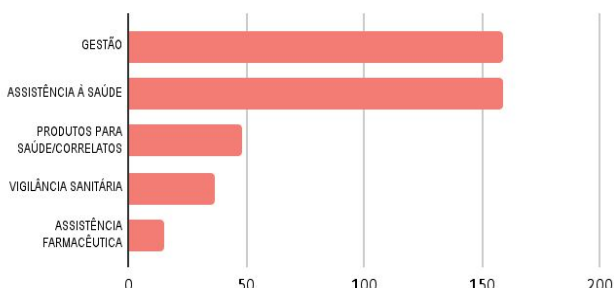
MEIOS DE ATENDIMENTO



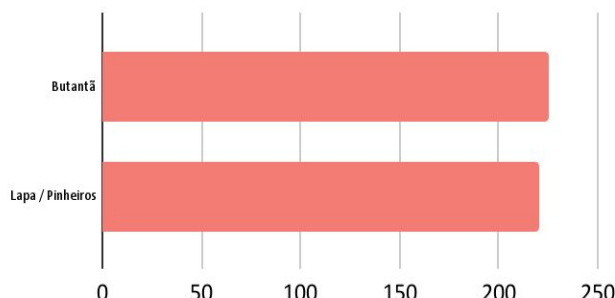
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 14 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas Janeiro de 2024

445 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTLbEJM4E57Sjsei-lzvmf94FmfIW0-LPms51wOPe0a_BtHpRbS1GVtXwRXdfctKG13IsXn3xgMkW4/pubhtml

Solicitações	51,0%
Reclamações	35,1%
Denúncias	8,8%
Elogios	4,9%
Informações	0,2%
Sugestões	0,0%

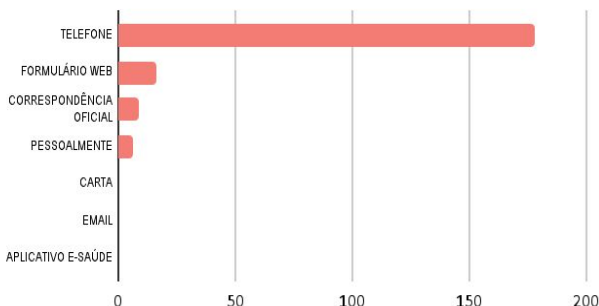
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



Coordenadoria Regional de Saúde Centro

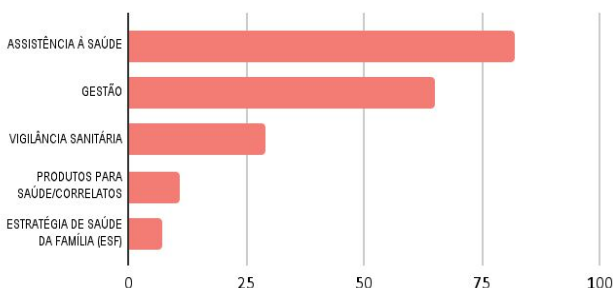
MEIOS DE ATENDIMENTO



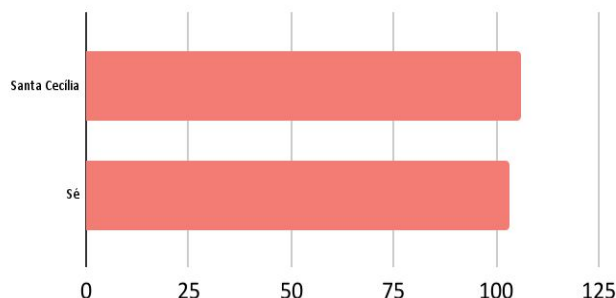
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 7 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas Janeiro de 2024

209 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSI25rM0SoZMIxO7xi9yvM1EDJU91tEqAkMUJM9SxtcQIqVJnVVD1kv7eLMFbVV7QZISI3CFKfBSmo_/pubhtml

Solicitações	46,9%
Reclamações	34,4%
Denúncias	13,4%
Elogios	4,8%
Informações	0,5%
Sugestões	0,0%

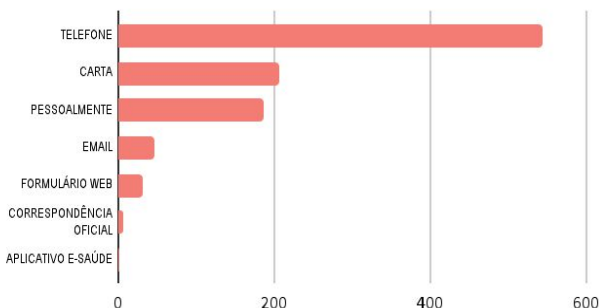
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



Rede Hospitalar

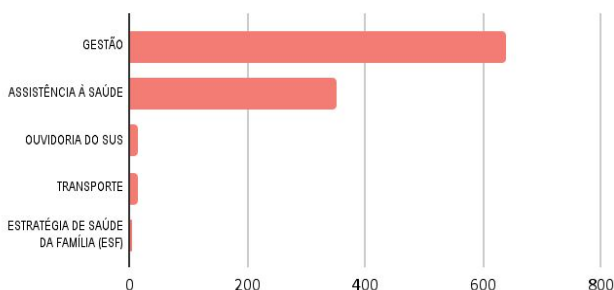
MEIOS DE ATENDIMENTO



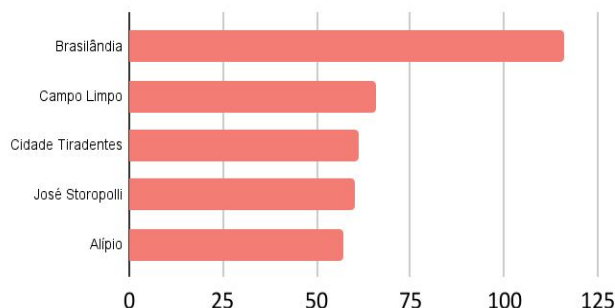
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 Janeiro de 2024

1.024 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRmoffh2onDRpX9PF18msLioBYWRV3xfJYp8Dg8LZdXijzfbdPIWPXPuP0Fr4BftmZpzcvj38nG_APM/pubhtml

Reclamações	41,5%
Solicitações	35,0%
Elogios	21,5%
Denúncias	1,0%
Sugestões	1,0%
Informações	0,1%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

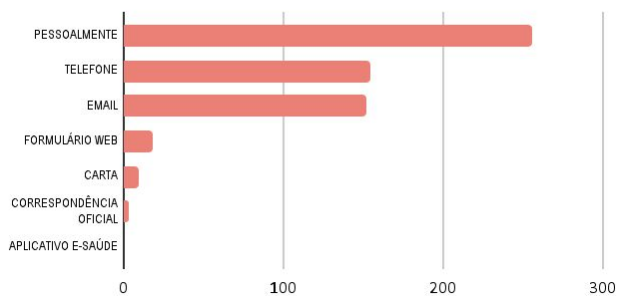
Divisão de Ouvidoria do SUS Janeiro de 2024



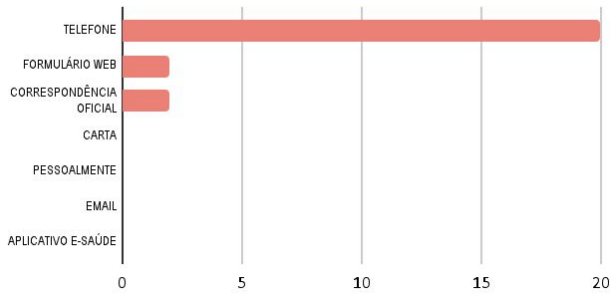
HSPM

SAMU

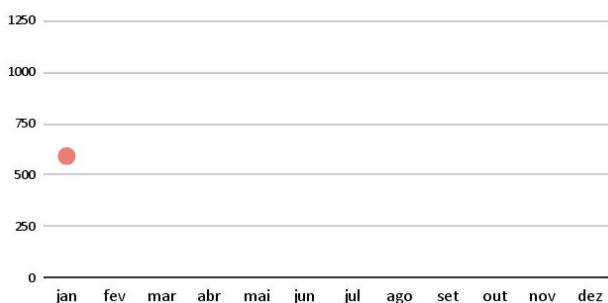
MEIOS DE ATENDIMENTO



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 19 manifestações
por dia, 1 por hora

A cada 5
reclamações, 1
elogio é feito

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

HSPM

* 592
Manifestações recebidas
Janeiro de 2024

SAMU - 192

* 24
Manifestações recebidas
Janeiro de 2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQj8Q5y147FrD_DxTn9s-sJ34CBxln8S6LDvXRPmG1Hgm_hxo-8OoO63GBNipzkU8kYTH35ThwXakqF/pubhtml

HSPM

Solicitações	65,4%
Reclamações	28,0%
Elogios	5,9%
Informações	0,7%
Denúncias	0,0%
Sugestões	0,0%

SAMU

Reclamações	75,0%
Elogios	16,7%
Informações	8,3%
Solicitações	0,0%
Denúncias	0,0%
Sugestões	0,0%

Sessão “Fala, Ouvidor!”

Ouvidora Janaína Salmeirão

Hospital Municipal “Professor Dr. Alípio Corrêa Netto”

Na sessão “Fala, Ouvidor” do mês de janeiro, a nossa convidada é a Ouvidora do Hospital Municipal Professor Dr. Alípio Corrêa Netto, Janaina Salmeirão, que compartilha conosco a sua experiência.



Michele Cordeiro e Janaina Salmeirão



Fachada do Hospital Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto

Janaína nasceu em São Paulo, no bairro Burgo Paulista, Zona Leste, próximo ao hospital em que atua como Ouvidora. É mãe da Lara e da gatinha Lua. Gosta muito de viajar, fazer caminhadas e de autocuidado.

Atua na Prefeitura de São Paulo há 18 anos, sendo 11 anos como Ouvidora do Hospital Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto, tem como parceira no setor a Técnica de Ouvidoria, Michele Cordeiro. É formada em Marketing, com pós graduação em Serviços de Saúde. Kursou entre 2022 e 2023 dois MBAs, em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde e em Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada, pelo Centro Universitário São Camilo. Foi indicada para trabalhar na Ouvidoria e aceitou o desafio. Com bastante empenho, estudou temas relacionados à área para poder entender sobre a importância do acolhimento, escuta, mediação, sempre no exercício da empatia. Hoje, sente-se preparada e percebe que está no lugar certo, pois encontrou seu caminho na área da saúde. As lições que aprende com o seu trabalho, leva para a vida. Diz Janaína: “o trabalho na Ouvidoria do Hospital Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto tem como premissas o respeito e a empatia. Sabemos que temos nossos limites mas que fazemos a diferença a muitos pacientes e suas famílias, o que nos encoraja a seguir acreditando e lutando sempre por um serviço de saúde com mais qualidade”. Refere que o trabalho da Ouvidoria está diretamente conectado à diretoria do hospital, o que possibilita uma atuação com muita segurança e fortalece sua atuação. Num exemplo de caso marcante, lembra de uma família aflita, que aguardava agendamento de consulta com oncologista. Foi realizado o registro da demanda, conforme protocolo. A consulta foi agendada com agilidade. A família ficou emocionada e grata pela resposta ágil. “Ver a satisfação da família em poder atender da forma como merecem, com respeito e dentro da lei é muito motivador e nos faz continuar a prestar sempre o melhor acolhimento”, enfatiza Janaina.

Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Correa Neto

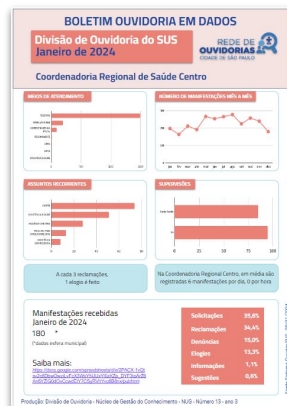
No quarto trimestre de 2023, o hospital atendeu 16.151 usuários em suas diversas especialidades, como Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Buco Maxilo Facial, Ginecologia e Obstetrícia. Em sua estrutura possui 280 leitos instalados. Foram realizadas uma média de 3.685 internações com taxa de ocupação de 87% e realizou 1.459 cirurgias.

Destaques

ACONTECE

O Boletim Ouvidoria em Dados está de cara nova!

Pensando em facilitar a leitura das informações acerca dos dados da Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, o Boletim Ouvidoria em Dados, instrumento eletrônico de informação editado mensalmente pela Divisão de Ouvidoria do SUS desde Novembro de 2021, iniciou 2024 com inovações. Consolidado em seus dois anos de existência, o novo formato do boletim está com novas cores, alinhadas à comunicação visual utilizada nas demais divulgações do serviço de Ouvidoria. Está mais simples e objetivo e ao mesmo tempo dá abertura para pesquisas mais aprofundadas sobre cada unidade de ouvidoria. Como novidade principal, os links "Saiba mais" possibilitam acesso a informações mensais registradas nas ouvidorias, segmentadas por Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde, Hospitais da Rede Hospitalar, SAMU e Hospital do Servidor Público Municipal.



Boletim em novo formato

03/01 Reunião de equipe sobre alinhamento de fluxos e processos de trabalho, com a Ouvidora Rosane Fretes Fava, Leonardo Oguchi, Silvia Pereira, Leila Tufano e João Aguiar.



Reunião sobre alinhamento de fluxos e processos de trabalho

09/01 - Reunião sobre encaminhamento e tratamento de manifestações classificadas como denúncias, com a Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, a Ouvidora Rosane Fretes Fava, Joao Aguiar, Silvia Pereira, Leila Tufano e Leonardo Oguchi.

15/01 - Reunião com a Assessoria de Planejamento - ASPLAN sobre revisão de instrumento de Gestão do SUS - Controle Social, coordenada por Bianca Tomi Rocha Suda e Maria Camilo Florêncio, da ASPLAN, com a participação da Ouvidora Rosane Fretes Fava.

23/01 - Reunião sobre pesquisa de satisfação da Rede Hospitalar, organizada por Iara Cristina Silva, Assessora Técnica da Coordenadoria de Assistência Hospitalar, com a Ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, João Aguiar



Reunião sobre pesquisa de satisfação



Reunião Planejamento
Divisão de Ouvidoria

30/01 - Reunião de Planejamento 2024 da Divisão de Ouvidoria, coordenada pela Ouvidora Rosane Fretes Fava, com os coordenadores dos Núcleos da Divisão de Ouvidoria: Maria Lucia Bom Angelo, Leila Tufano, Silvia Pereira e João Aguiar.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Janeiro 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>



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.