



Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo: transparência na gestão

Prefeitura Municipal de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo – SMS
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP
Coordenadoria de Controle Interno – COCIN
Divisão de Ouvidoria do SUS

Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo: transparência na gestão

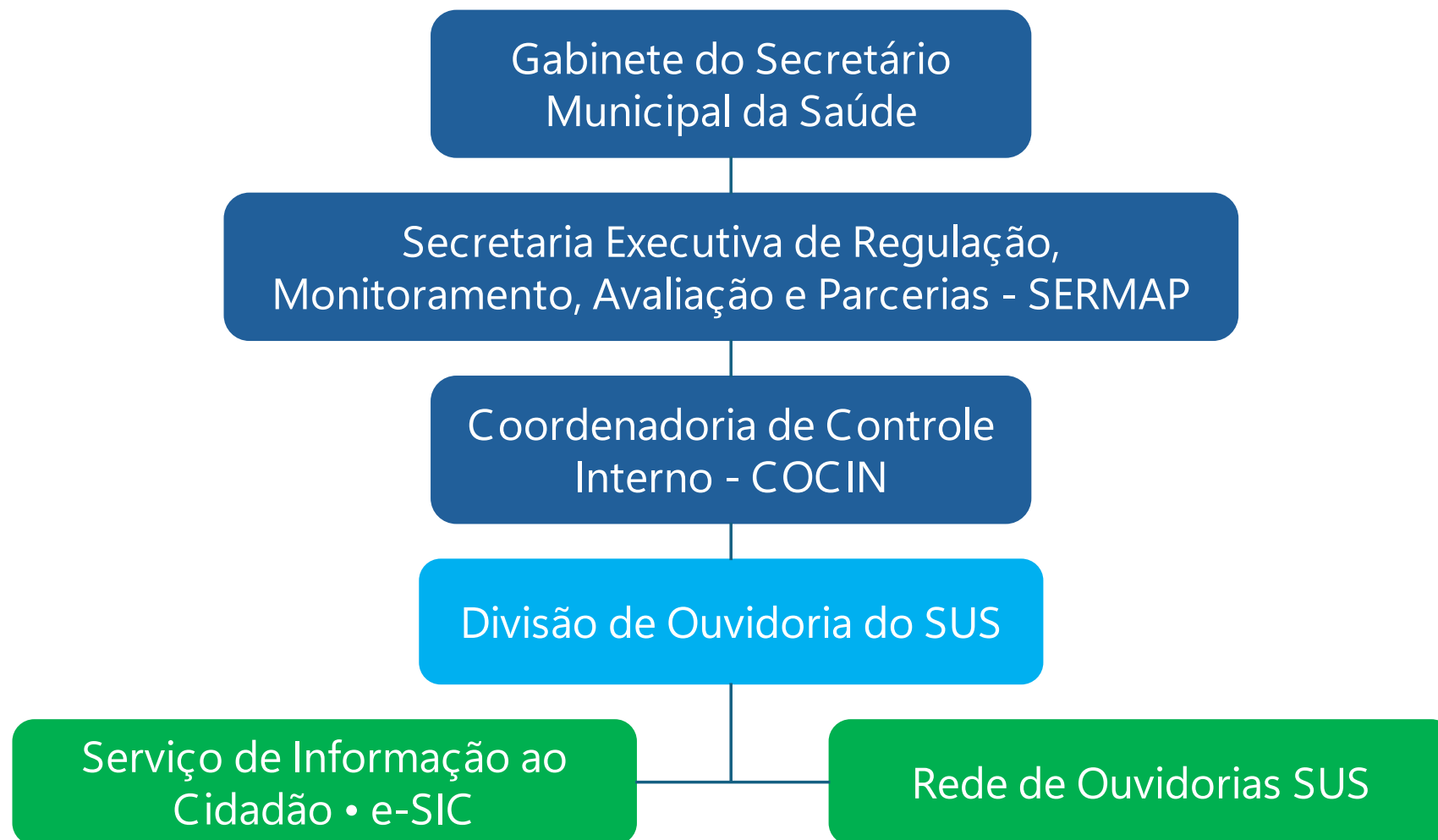


Autores:

Rosane Jacy Fretes Fava
Maria Lucia Bom Angelo
Adriana Fernanda Peres

Leonardo Vicente Oguchi
Dora Alves Guimarães Aaltonen
Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira







Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo



58 Unidades descentralizadas e
1.973 Pontos de Resposta

6

Coordenadorias
Regionais de Saúde

27

Supervisões
Técnicas de Saúde

23

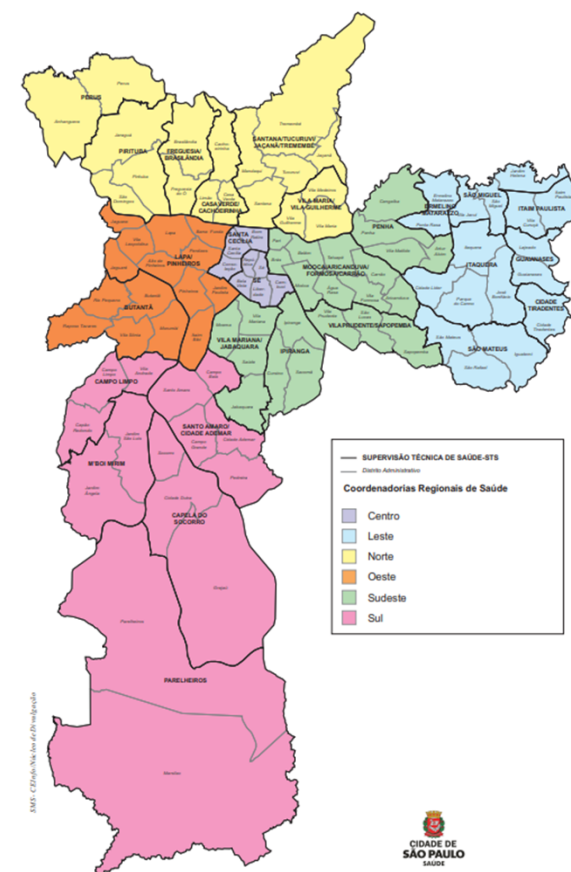
Ouvidorias da
Rede Hospitalar

HSPM

Hospital do Servidor Público
Municipal

SAMU

Serviço de Atendimento
Móvel de Urgência



Até 2021

- Relatórios Anuais
- Relatórios Semestrais



A partir de 2021

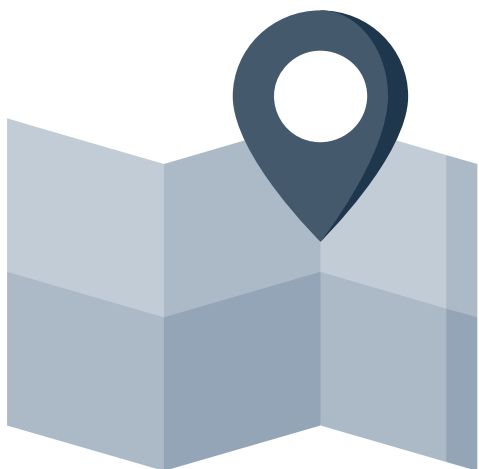
Boletim Mensal
Ouvidoria em Dados



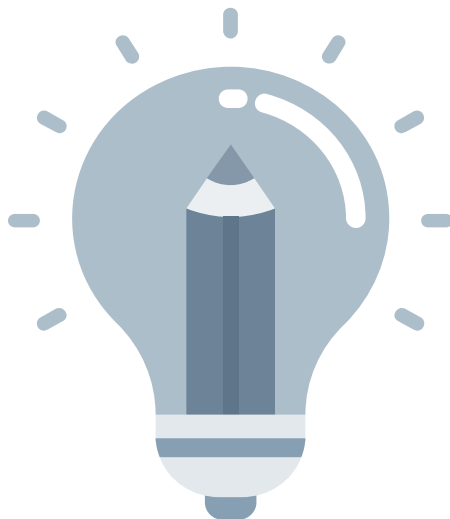


Necessidades da Ouvidoria

Análises com as particularidades dos territórios



Registros que contemplem os desafios enfrentados por cada Unidade de Ouvidoria



Transparência com constância e regularidade



Descrição da prática



- Google Docs compartilhado
- Banco de dados - OuvidorSUS
- Indicadores atualizados de cada Unidade
- Edição e revisão pela Divisão de Ouvidoria
- Análises por cada equipe de Ouvidoria
- Considerações dos gestores de cada Unidade de Saúde onde está localizada a Ouvidoria

Índice dos Relatórios



- Perfil da Unidade de Saúde
- Panorama Geral do Período
- Número de manifestações – Série histórica
- Meios de atendimento
- Classificação das manifestações
- Assuntos Recorrentes – Solicitações
- Assuntos Recorrentes – Reclamações
- Elogios – Programa Gente que faz o SUS
- Análise de Prazo de Resposta
- Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ
- Planos de ação
- Participação da Ouvidoria em eventos
- Considerações do ouvidor sobre o período analisado
- Considerações do gestor sobre o período analisado
- Glossário
- Siglário
- Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS
- Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS



Objetivos



- Padronização
- Dados confiáveis
- Periodicidade trimestral
- Análises mais complexas, buscando abarcar a pluralidade do SUS da cidade de São Paulo
- Maior subsídio para os gestores
- Legitimação das Ouvidorias dos territórios como ferramenta de gestão

Resultados Alcançados

- 234 relatórios publicados no site da Secretaria Municipal da Saúde – 1º ao 4º trimestre de 2024
- Cultura de gestão baseada em dados e análises
- Acompanhamento periódico das demandas pelos gestores da Secretaria Municipal da Saúde





“Trata-se de uma ferramenta indispensável para guia da gestão dos serviços de saúde.”

Ouvidora • Hospital Municipal Guarapiranga





“Os relatórios trimestrais de 2024 não apenas cumpriram seu papel de transparência e prestação de contas, mas também se tornaram ferramentas estratégicas para a tomada de decisões e o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à população.”

Ouvidor • Supervisão Técnica de Saúde São Miguel





“Como ouvidora, fazer esses relatórios nos faz enxergar os problemas enfrentados em nossa região, as unidades que conseguem manter os prazos de respostas e como são realizadas as ações no período de epidemia. É muito interessante essa visualização, pois conseguimos ver o trabalho realizado, como também enxergamos déficits que estão fora de nossa governabilidade, mas que impactam muito na vida de nossos usuários.”

Ouvidora • Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia





“Fico satisfeita com o impacto positivo que esses relatórios tiveram na tomada de decisões e no fortalecimento do nosso compromisso com a transparência e a qualidade dos serviços prestados.”

Ouvidora • Hospital Maternidade Amparo Maternal





Obrigada!

Rosane Jacy Fretes Fava
rjfava@prefeitura.sp.gov.br

Maria Lucia Bom Angelo
mangelo@prefeitura.sp.gov.br

Conheça nossos relatórios:



<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>

