



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

OFÍCIO AO LEGISLATIVO

Ofício ATL SEI nº 081299714

Ref.: Ofício SGP-23 nº 182/2023

Senhor Presidente,

Reportando-me ao Ofício acima referenciado, em atenção à Indicação do Vereador Camilo Cristóforo, encaminho-lhe cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS), a respeito da possibilidade de alteração no serviço de ouvidoria do município, no que diz respeito as unidades de saúde.

Dentre os elementos ofertados pela SMS, cabe destacar que a Divisão de Ouvidoria do SUS, vinculada à Coordenadoria de Controle Interno - SMS/COCIN, é responsável pela implantação e gestão da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo, sendo formada, hoje, por 64 (sessenta e quatro) unidades descentralizadas, onde é realizado o acolhimento ao usuário SUS.

Quanto a proposta apresentada, a Secretaria elucida que parte dela já está contemplada em suas atividades cotidianas.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

DENISE RAMOS

Chefe de Gabinete

Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

MILTON LEITE

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



Denise Ramos
Chefe de Gabinete
Em 17/04/2023, às 10:43.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **081299714** e o código CRC **5627F85D**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rua General Jardim, 36, 4º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-010

Telefone: 1133972494

PROCESSO 6010.2023/0000562-8

Informação SMS/COCIN/OUVIDORIA Nº 081053587

São Paulo, 04 de abril de 2023

SMS/SERMAP/COCIN - COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO

AT: Antonio Carlos Franco

Tendo em vista o contido no documento SEI (080017779), primeiramente, gostaríamos de agradecer a valiosa colaboração do nobre Vereador CAMILO CRISTÓFARO, que muito contribui para a melhoria dos nossos serviços e aproveitamos a oportunidade para apresentar-lhe a Divisão de Ouvidoria do SUS, da Secretária Municipal de Saúde.

Vinculados à Coordenadoria de Controle Interno – SMS/COCIN, somos responsáveis pela implantação e gestão da **Rede de Ouvidoras SUS do Município de São Paulo**, formada, hoje, por 64 (sessenta e quatro) unidades descentralizadas, onde é realizado o acolhimento ao usuário SUS, assim distribuída:

- 6 unidades nas Coordenadorias Regionais de Saúde;
- 27 unidades nas Supervisões Técnicas de Saúde;
- 29 unidades distribuídas nos Hospitais Municipais;
- 1 unidade no Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM;
- 1 unidade no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192.

Nossos canais oficiais para registro de manifestações são a **Central Telefônica SP 156** (vinculada à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), que registra, em média, 70% do volume das demandas tratadas pela nossa Rede de Ouvidorias. Além do telefone, colocamos à disposição dos usuários um formulário eletrônico, chamado de **Formulário WEB**, e **atendimento presencial** nas ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) e dos Hospitais Municipais.

Nossa orientação é que os usuários dos serviços, sempre que necessário, recorram, primeiramente, a gerência da unidade tutora dos seus cuidados, onde devem apresentar seus problemas pontuais, que podem e, devem, ser resolvidos, sempre que estiverem dentro da sua governabilidade, pelos responsáveis pela unidade. Caso não sejam de sua governabilidade, devem encaminhá-los para as suas áreas técnicas de apoio.

Além disso, atualmente, os usuários podem, por meio do Aplicativo e-Saúde SP, falar diretamente com a gerência da sua unidade de saúde sobre suas demandas. Caso não se sintam satisfeitos com a resposta ou com a solução apresentada, podem, no mesmo aplicativo, registrar sua manifestação utilizando a aba “Fale com a Ouvidoria” (<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>).

É importante destacar que, todas, as demandas são registradas no Sistema Ouvidor SUS, sistema informatizado disponibilizado pelo Ministério da Saúde – Ouvidoria Geral do SUS, de onde são extraídos os dados para elaboração de relatórios gerenciais e boletins informativos que são disponibilizados na página da Divisão de Ouvidoria do SUS, no site da Secretaria Municipal da Saúde, e utilizados como ferramenta de apoio a gestão.

Ressaltamos que todo o nosso trabalho está embasado em normas legais e tem como foco orientar e informar os usuários sobre seus direitos e deveres, respeitando os prazos legais e oferecendo respostas com qualidade.

Acreditamos que a produção de materiais educativos pode, e deve, estar no escopo dos trabalhos desenvolvidos por

esta Divisão de Ouvidoria do SUS a fim de orientar o usuário SUS sobre os fluxos de atendimento dentro dos serviços oferecidos pelo SUS. 4

Diante do exposto, entendemos que parte da proposta apresentada está contemplada em nossas atividades cotidianas, mas, no entanto, ainda temos muito a fazer para, cada vez mais, auxiliar a gestão no aprimoramento e oferta de um serviço de qualidade, lembrando que este é um processo é contínuo.

Sendo o que tínhamos pra o momento, a Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo permanece à disposição para o que mais se fizer necessário.

Atenciosamente,



Rosane Jacy Fretes Fava

Analista de Saúde

Em 04/04/2023, às 16:02.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **081053587** e o código CRC **8D39F078**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Chefia de Gabinete

Rua General Jardim, 36, 2.º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-906

Telefone:

PROCESSO 6010.2023/0000562-8

Encaminhamento SMS/CG Nº 081220162

São Paulo, 06 de abril de 2023.

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo/Vereador Camilo Cristóforo.

ASSUNTO: Ofício SGP-23 nº 182/2023 - Indicação nº 17/2023. Análise sobre a possibilidade de alteração no serviço de ouvidoria do município, no que diz respeito as unidades de saúde.

À

PREF/CASA CIVIL/ATL

SRS. ASSESORES,

Trata-se o presente expediente no encaminhamento **PREF/CASA CIVIL/ATL(080018113)**, originado do Legislativo, com a finalidade de oferta de informações nos termos requeridos no ofício SGP- nº 182/2023, doc. **(080017779)**.

Tendo em vista as informações prestadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS (**081053587**), a **qual ratifico**, restituímos o expediente.

No mais, colocamo-nos à disposição.

Cordialmente,



Roberto Carlos Rossato
Chefe de Gabinete

Em 10/04/2023, às 08:28.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **081220162** e o código CRC **C55F620F**.