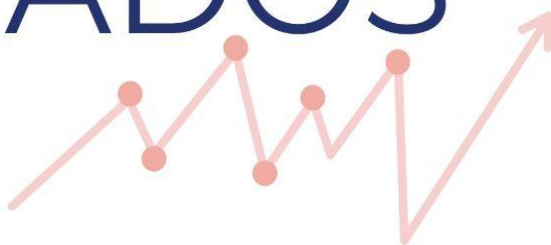


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



OUTUBRO, 2025

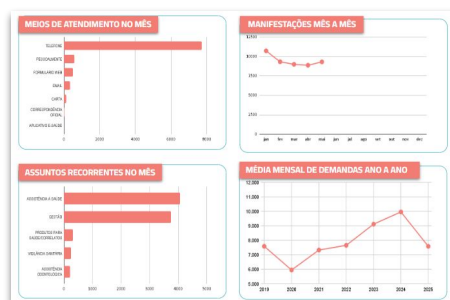
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COMO UTILIZAR?

Este Boletim é um documento eletrônico publicado mensalmente pela Divisão de Ouvidoria do SUS, pertencente à Coordenadoria de Controle Interno (COCin) da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP) da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS). Contém os dados mais relevantes das manifestações de ouvidoria dos usuários do SUS e dos pedidos de informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Na seção Agenda, apresenta as atividades, eventos, reuniões e premiações das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês.

Dados

Rede de Ouvidorias SUS - dados gerais
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS)
Rede Hospitalar Municipal
Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM)
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)



Botão “Saiba mais: Clique aqui”

Utilize para ter acesso a gráficos mais detalhados sobre o assunto descrito naquela seção.



Agenda e Seção “Fala, Ouvidor!”

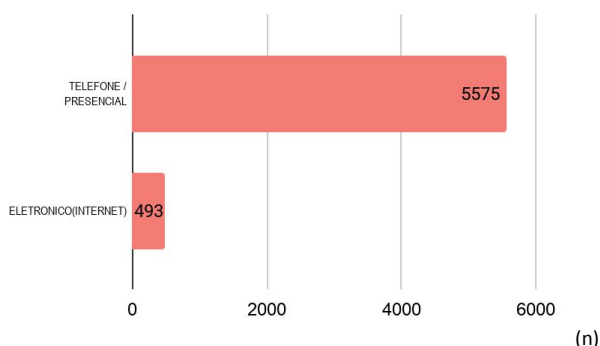
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção “Fala, Ouvidor!” traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



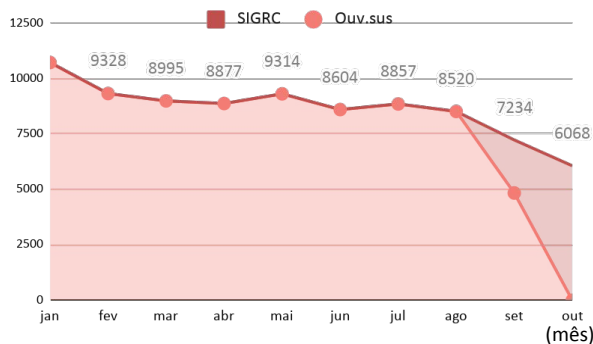
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

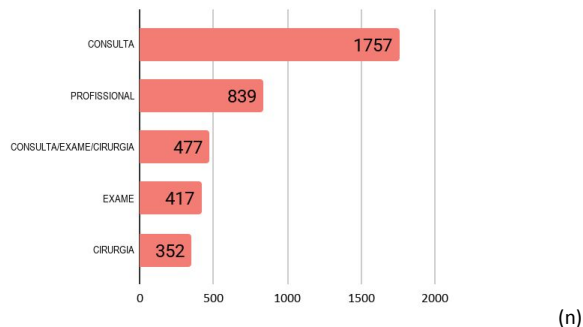
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



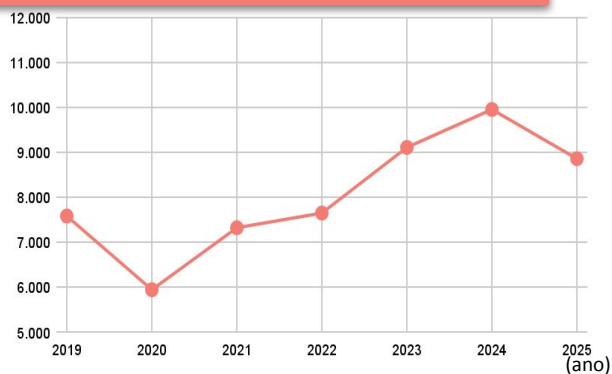
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 196 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025
6068 *

(*dados esfera municipal)

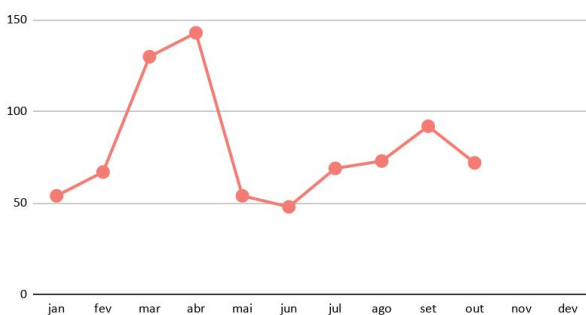
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 53,0% |
| Reclamações | 32,2% |
| Elogios | 8,9% |
| Denúncias | 5,4% |
| Informações | 0,2% |
| Sugestões | 0,3% |

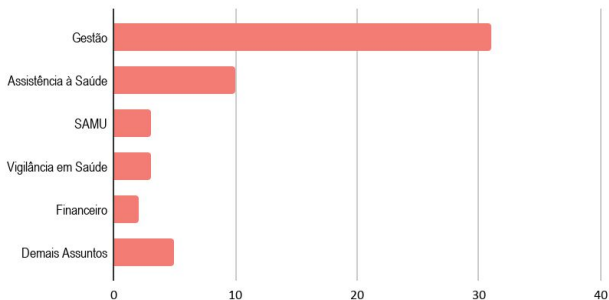
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Dados Transparência Passiva - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

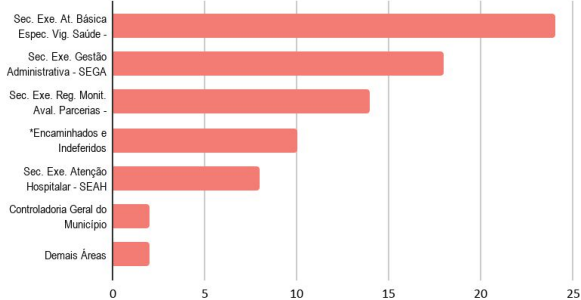
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

72

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 32 dias.

E-SIC

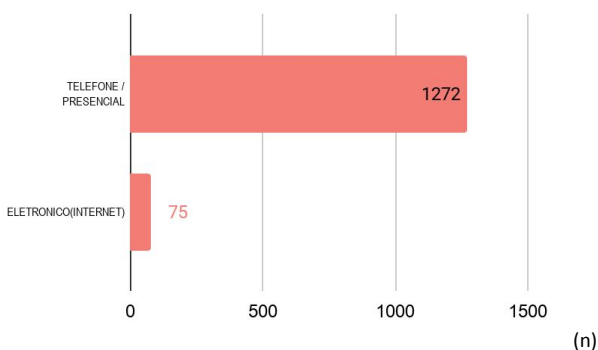
Recurso

| | |
|-----------------------|----|
| 1ª Instância Recursal | 9 |
| 2ª Instância Recursal | 26 |
| 3ª Instância Recursal | 1 |

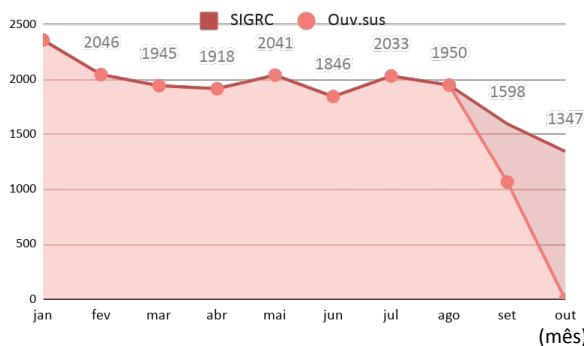
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

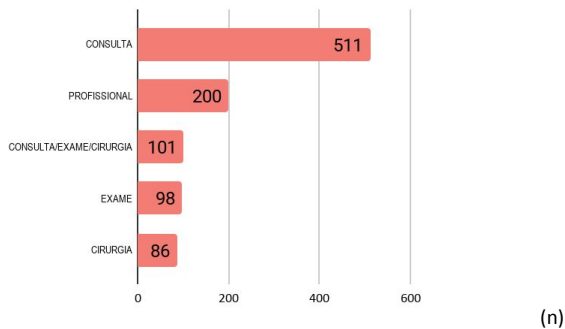
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



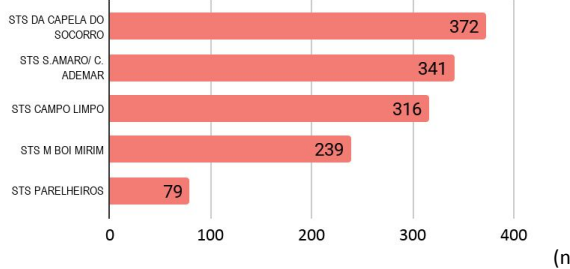
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 43 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025
1347 *

(*dados esfera municipal)

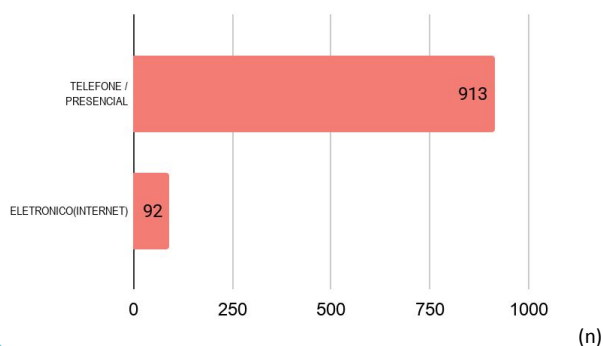
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 57,2% |
| Reclamações | 31,6% |
| Elogios | 7,1% |
| Denúncias | 4,2% |
| Informações | 0,0% |
| Sugestões | 0,0% |

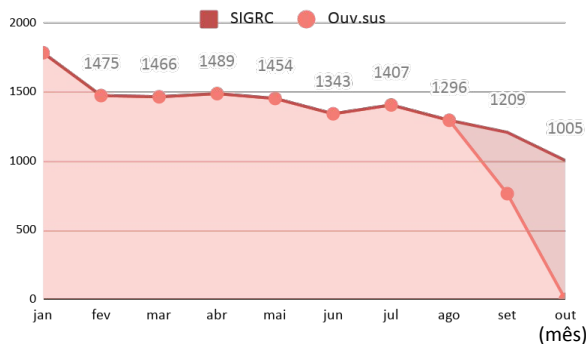
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

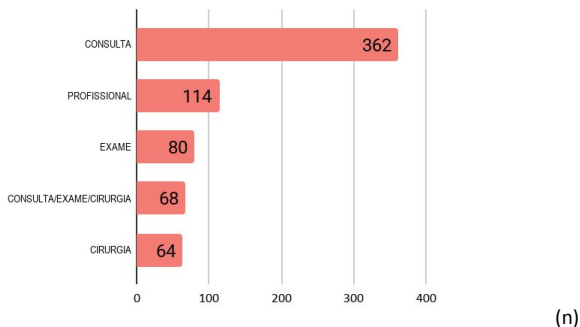
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



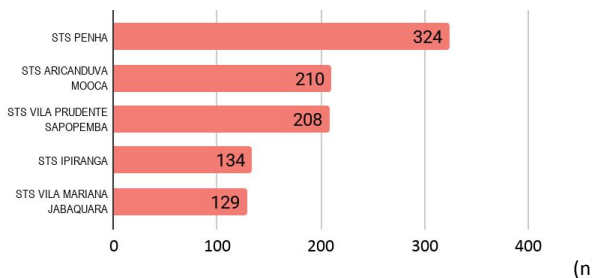
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 32 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025
1005 *

(*dados esfera municipal)

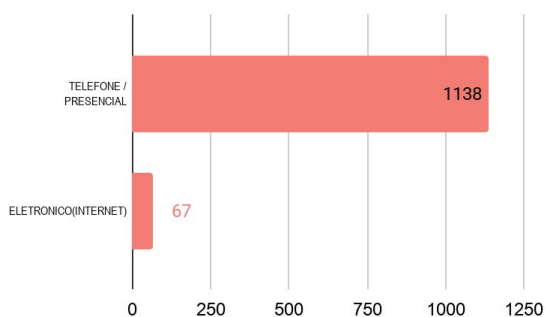
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 57,4% |
| Reclamações | 28,2% |
| Elogios | 6,0% |
| Denúncias | 8,5% |
| Informações | 0,0% |
| Sugestões | 0,0% |

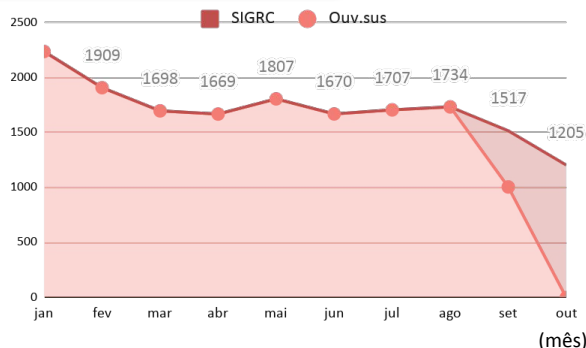
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

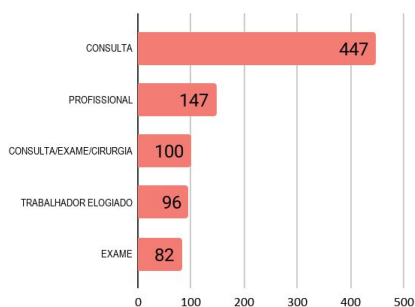
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



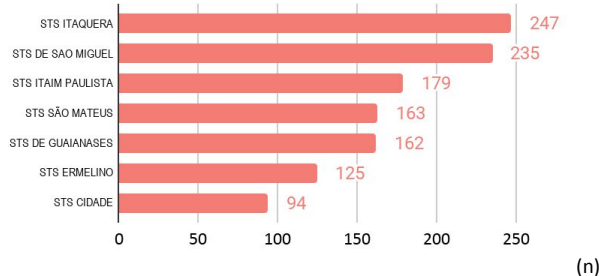
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 39 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025

1205 *

(*dados esfera municipal)

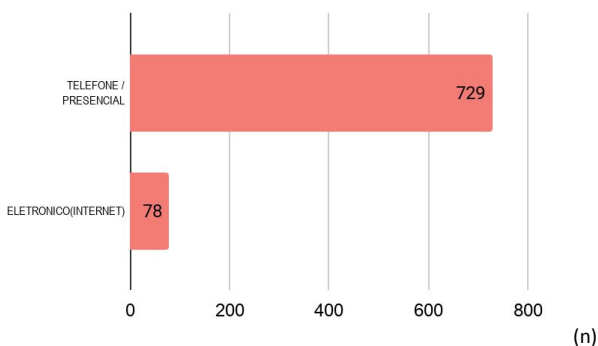
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 55,4% |
| Reclamações | 28,6% |
| Elogios | 12,7% |
| Denúncias | 3,3% |
| Informações | 0,0% |
| Sugestões | 0,0% |

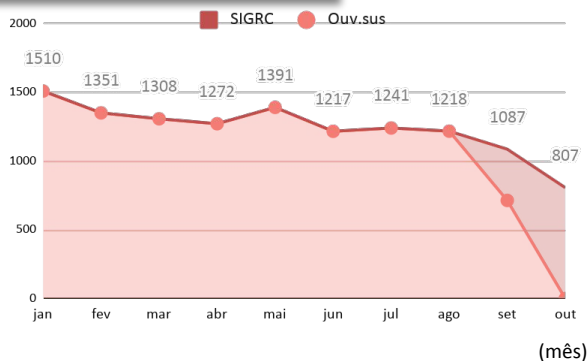
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

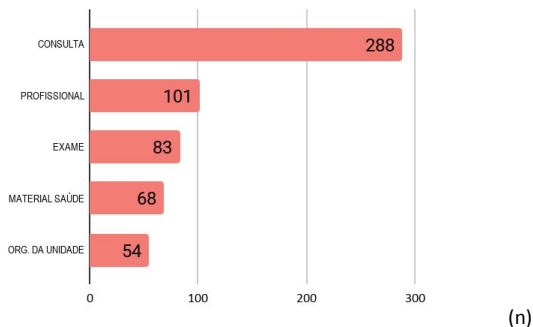
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



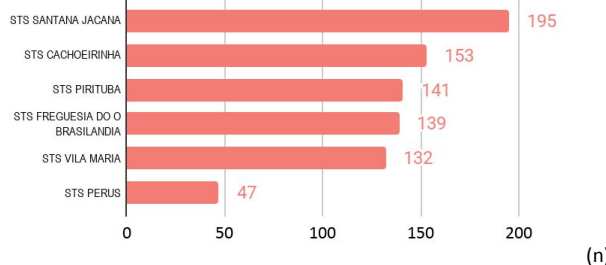
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 26 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025

807 *

(*dados esfera municipal)

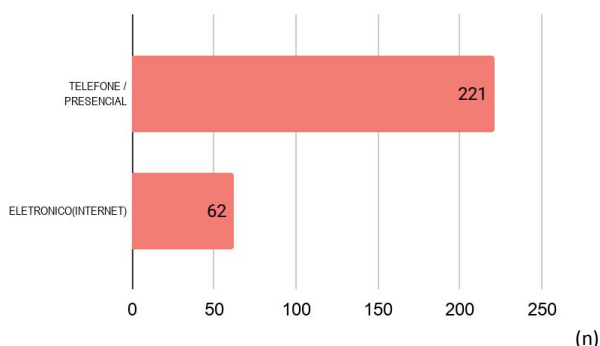
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 60,0% |
| Reclamações | 29,4% |
| Elogios | 4,7% |
| Denúncias | 5,9% |
| Informações | 0,0% |
| Sugestões | 0,0% |

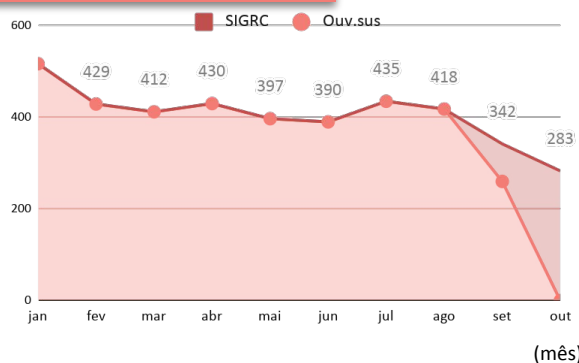
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

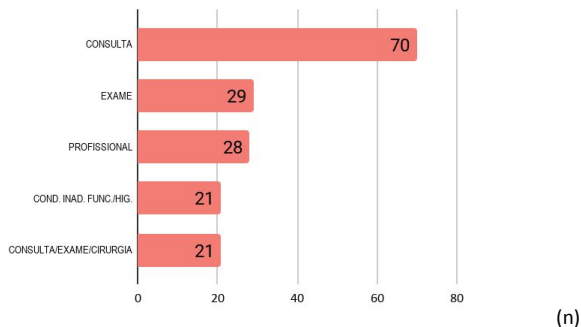
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



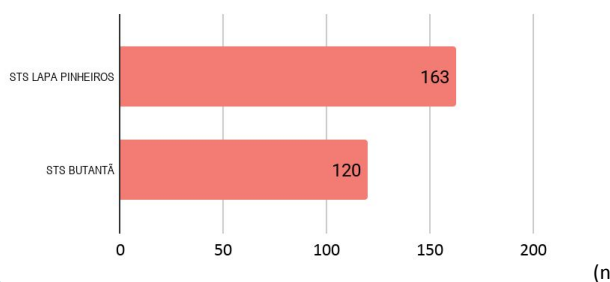
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 9 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025

283 *

(*dados esfera municipal)

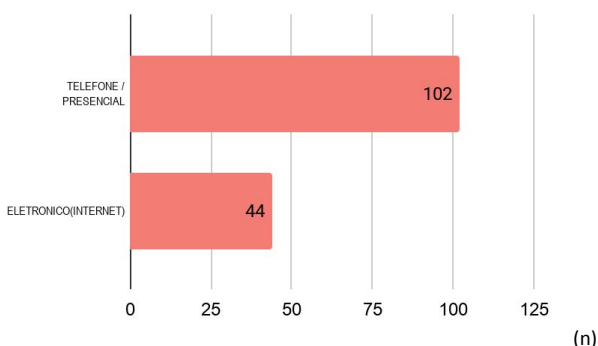
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 45,6% |
| Reclamações | 28,3% |
| Elogios | 5,7% |
| Denúncias | 20,5% |
| Informações | 0,0% |
| Sugestões | 0,0% |

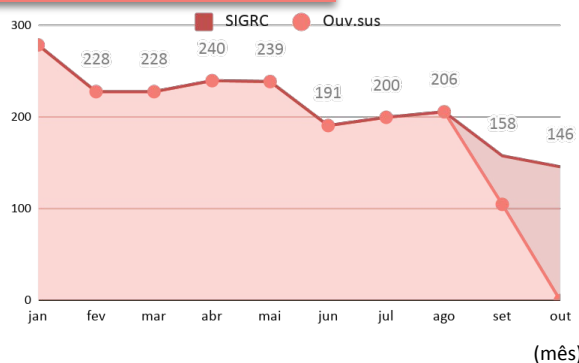
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

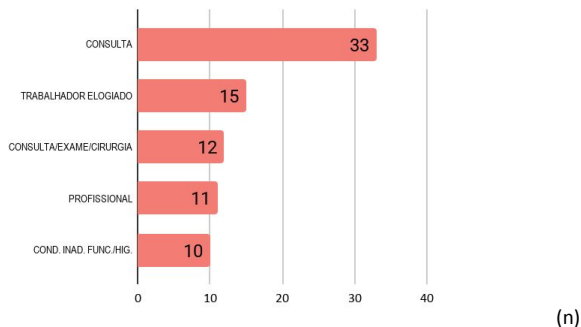
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



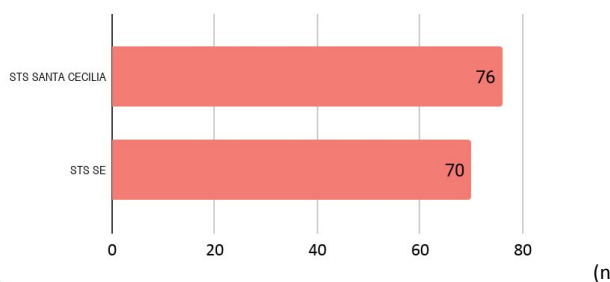
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 5 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025

146 *

(*dados esfera municipal)

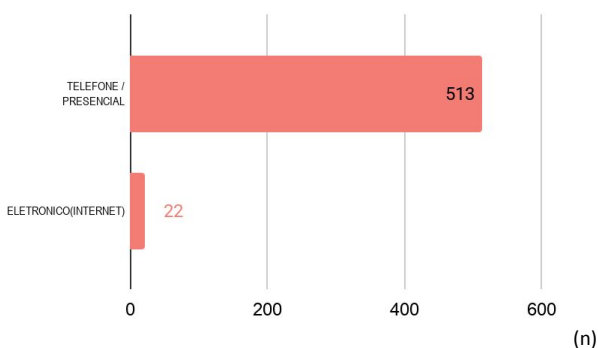
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 37,7% |
| Reclamações | 26,0% |
| Elogios | 13,0% |
| Denúncias | 23,3% |
| Informações | 0,0% |
| Sugestões | 0,0% |

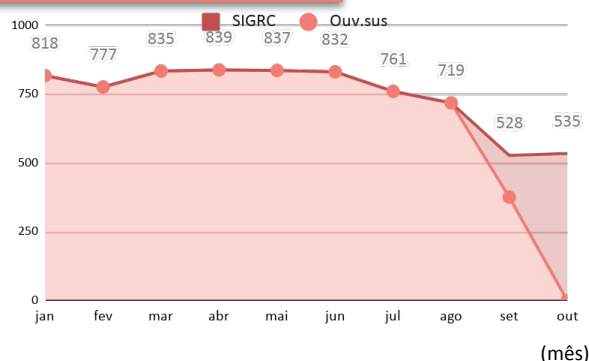
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

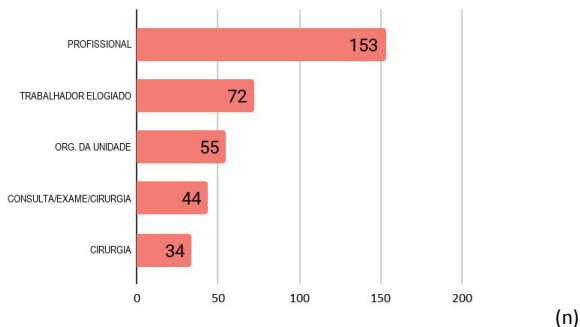
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



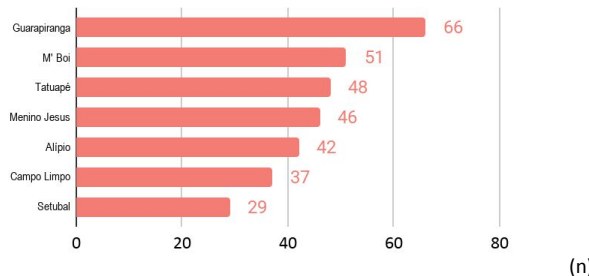
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 17 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

OUTUBRO, 2025

535 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

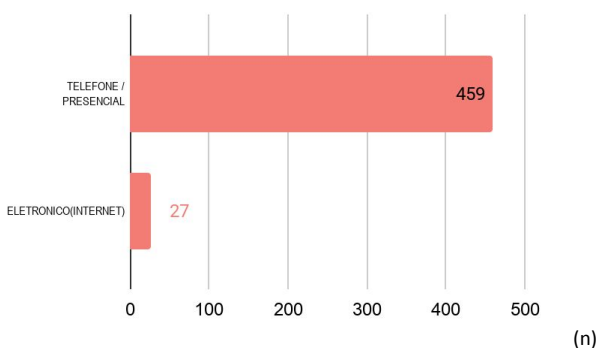
| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 23,2% |
| Reclamações | 53,1% |
| Elogios | 23,7% |
| Denúncias | 0,0% |
| Informações | 0,0% |
| Sugestões | 0,0% |

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

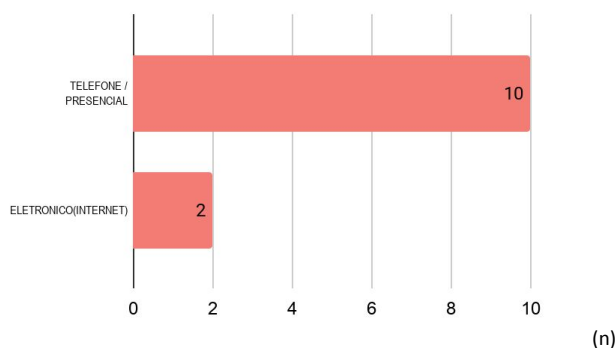
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

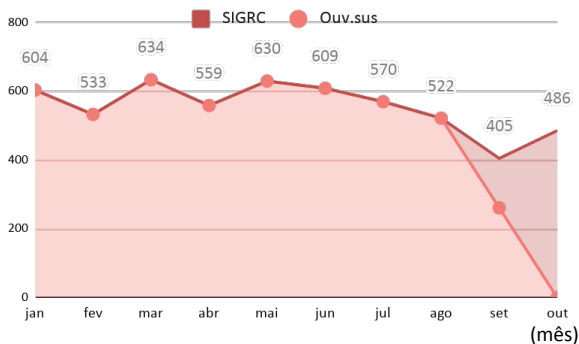
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



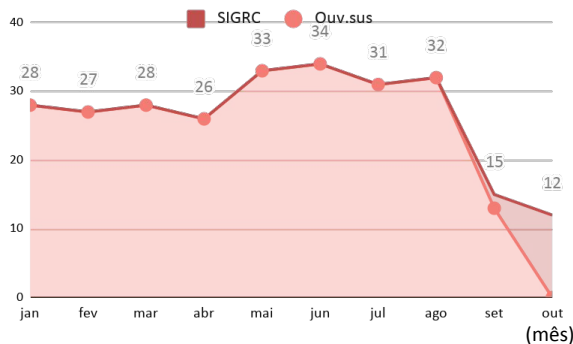
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 16 manifestações por dia.

A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

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

HSPM

* 486
Manifestações recebidas
OUTUBRO, 2025

SAMU - 192
* 12
Manifestações recebidas
OUTUBRO, 2025
(*dados esfera municipal)

HSPM

| | |
|--------------|--------|
| Solicitações | 74,49% |
| Reclamações | 20,99% |
| Elogios | 4,53% |
| Denúncias | 0,00% |
| Informações | 0,00% |
| Sugestões | 0,00% |

SAMU

| | |
|--------------|--------|
| Solicitações | 0,00% |
| Reclamações | 83,33% |
| Elogios | 16,67% |
| Denúncias | 0,00% |
| Informações | 0,00% |
| Sugestões | 0,00% |

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na Secretaria Municipal da Saúde (SMS), demonstrando a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

02 de outubro: Reunião sobre a Intranet da SMS com apresentação das melhorias, orientações sobre os testes, ambiente de homologação e alinhamentos sobre manual do usuário, com Viviana Naves Ferreira Pereira, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, Leila Tufano Baptistoni, Leonardo Vicente Oguchi, Joao Aguiar, a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e Othavio Carvalho Losovoi.



Leila, Rosane, Leonardo, Othavio, Viviana, Sílvia e João

08 de outubro - Monitoramento das ações do Programa de Integridade e Boas Práticas - PIBP 2025-2028, andamento das ações relacionadas ao PIBP, com Antonio Carlos Franco, Aparecido Duarte de Oliveira, Cassia Carlin Malteze, Luiz Carlos Paranhos, Nívia da Silva Siqueira, Patrick Rodrigues Andrade, a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Giovanna Solimani Arcas e Vinícius Neves Mendes.

O Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP) consiste em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos destinados a detectar e prevenir fraudes, atos de corrupção, irregularidades e desvios de conduta, bem como a avaliar processos objetivando a melhoria da gestão de recursos, para garantir a transparência, a lisura e a eficiência.



Nívia, Giovanna, Cassia, Rosane, Dr. Franco, Patrick, Luiz e Vinícius

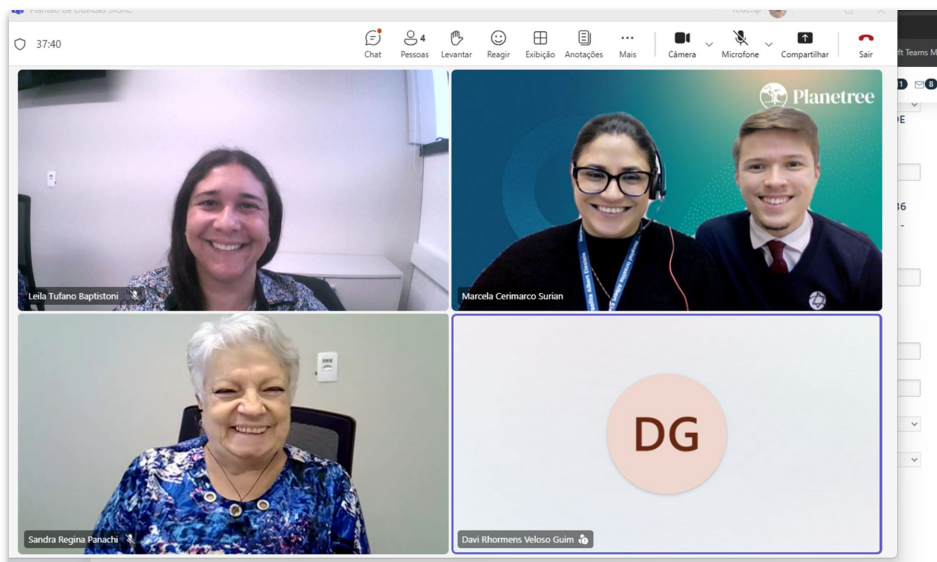
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

Outubro de 2025 - Plantão de Dúvidas sobre o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) - Consiste em um serviço de atendimento personalizado aos ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS, trazendo orientações e esclarecimentos detalhados sobre o Sistema SIGRC, estabelecendo uma agenda permanente para garantir acesso rápido e fácil à Rede de Ouvidorias. Operacionalmente, o ouvidor agenda seu horário na plataforma, optando pela modalidade online ou presencial. O serviço é reforçado pelo suporte via e-mail e WhatsApp para questões técnicas rápidas. No mês de outubro, houve 850 atendimentos pelos canais citados. Leila Tufano é a responsável pelo Plantão. Outras atividades de suporte estão em andamento: manutenção do repositório, elaboração de procedimentos, manutenção de manuais, controle da planilha de atualização de usuários, alinhamentos semanais com a empresa Metasix.



Leila da Divisão de Ouvidoria, Rosa e Nilvea, da ouvidoria da STS Freguesia do Ó/Brasilândia, em atendimento presencial no Plantão de Dúvidas SIGRC



Leila e Sandra da Divisão de Ouvidoria e Marcela Surian e Davi Guim, do HM Gilson de Cássia M. de Carvalho, em atendimento online no Plantão de Dúvidas SIGRC

Assuntos principais nos atendimentos realizados no Plantão de dúvidas:

1. Problemas no login (configuração)
2. Procedimentos e fluxos
3. Módulo Chat
4. Módulo Resolução
5. Módulo MINP - Relatórios

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

Reuniões Sistema SIGRC - Ouvidoria SUS da Cidade de SP (Divisão de Ouvidoria do SUS + SMIT + Consórcio Metasix)

03 de outubro - com Leila Tufano Baptistoni, Leonardo Vicente Oguchi, Rosane Jacy Fretes Fava, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, João Aguiar, Othavio Carvalho Losovoi, Felipe Almeida, Elisson Rosa, Renato Reis, Renan Guiot, Paula Leonardis, Rogerio Ferreira da Fonseca e Marcus Vinicius Silva de Souza.

08 de outubro - com Leila Tufano Baptistoni, Rosane Jacy Fretes Fava, Othavio Carvalho Losovoi, Elisson Rosa, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, Felipe Almeida, Renato Reis, Renan Guiot e Paula Leonardis.



Leila, Rosane, Sílvia e Othavio



Leila, Leonardo, Rosane, Sílvia e Othavio

10 de outubro - Reunião de alinhamento com a Divisão de Ouvidoria do SUS, com a Coordenadora de Assistência Hospitalar, Dra. Flavia Maria Porto Terzian, Kelly Mayumi Ikeda Faleiros, a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS Rosane Jacy Fretes Fava, o Coordenador de Controle Interno Dr. Antonio Carlos Franco, Dr. Henrique Oti Shinomata e Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira.



Dra. Flavia, Kelly, Rosane, Dr. Franco, Dr. Henrique e Sílvia

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

16 a 17 de outubro - Seminário Regional Sudeste "Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS". Participaram do evento a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Jacy Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, coordenadora do Núcleo de Gestão de Conhecimento da Divisão de Ouvidoria. O evento foi realizado em Vitória (ES) e promovido pela ENSP/Fiocruz, em parceria com a Ouvidoria-Geral do SUS. O encontro reuniu ouvidorias municipais, estaduais e hospitalares da região Sudeste (SP, MG, RJ e ES). Teve como propósito fortalecer a gestão, a transparência e a participação social no Sistema Único de Saúde, discutindo estratégias para aprimorar o papel das Ouvidorias como espaços de escuta qualificada e diálogo, visando o alinhamento de ações estratégicas para a consolidação das ouvidorias do SUS e a construção de uma Política Nacional de Ouvidorias do SUS.



Ouvidores da Região Sudeste



Ouvidores do estado de São Paulo



Grupo de trabalho com a participação de Rosane e Maria Lucia e representantes de outras ouvidorias



Rosane e Maria Lucia

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Magda Priscila Alves Barbosa
Hospital Municipal Infantil Menino Jesus



Magda



Magda e Camila

“Trabalhar na Ouvidoria da Saúde é isso: ser ponte. É estar à disposição das pessoas nos seus momentos mais vulneráveis e, ainda assim, encontrar força para ajudá-las a seguir. É, acima de tudo, escolher cuidar — mesmo quando o cuidado não é clínico, mas profundamente humano”. Magda Barbosa

Nesta edição, Magda Priscila Alves Barbosa, Ouvidora do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus, compartilha sobre a rotina de acolhimento e gestão de demandas que impactam diretamente a população.

Nascida em Montes Claros (MG), moradora de São Bernardo do Campo, Magda é graduada em Pedagogia. Cursou MBA em Psicologia Organizacional e Gestão de Pessoas, e MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada. É mãe de Rafaela, de 19 anos, e da cadelinha Amora. Nas horas vagas, gosta de viajar, ler, fazer esportes e ficar com a família aos finais de semana. Trabalha na Ouvidoria do hospital há 5 anos. No setor, conta com uma assistente de Ouvidoria, Camila Zaine Cruz Schopf. Por se tratar de hospital pediátrico, as solicitações mais recorrentes envolvem questões de saúde das mais variadas, desde queixas relacionadas a dúvidas sobre a conduta adotada, condições crônicas e até situações de maior complexidade. No hospital, são atendidas as famílias de crianças em pré e pós-transplante de fígado, com doenças gastrointestinais, com problemas de pé torto congênito e em tratamento de fenda palatina, entre muitas outras condições que exigem cuidado, orientação e acolhimento. Diante dos frequentes atrasos de pacientes no ambulatório, a Ouvidoria atua como intermediadora entre as famílias e as equipes de saúde. “O setor realiza um atendimento acolhedor e orientativo, buscando soluções viáveis junto aos responsáveis para garantir uma resposta adequada a cada demanda apresentada”, conta. Com relação às situações conflitantes na Ouvidoria, relatou o caso de acolhimento de uma mãe que, após perder a consulta de Gastroenterologia por atraso, buscava com urgência o laudo de biópsia para sua filha de 3 anos com baixo peso. Diante da gravidade do quadro e do estado emocional da mãe, o setor se mobilizou junto às áreas responsáveis, conseguindo a liberação imediata do laudo e a antecipação da consulta (antes prevista para fevereiro de 2026). A intervenção foi resolutiva, gerando a gratidão da usuária. De acordo com Magda, “Trabalhar na Ouvidoria da Saúde é isso: ser ponte. É estar à disposição das pessoas nos seus momentos mais vulneráveis e, ainda assim, encontrar força para ajudá-las a seguir. É, acima de tudo, escolher cuidar — mesmo quando o cuidado não é clínico, mas profundamente humano.” Ainda de acordo com a ouvidora, “o trabalho na Ouvidoria deve ir muito além de uma simples escuta ou mediação de conflitos. É preciso ter um olhar atento, sensível e um senso de urgência apurado, pois lidamos diariamente com as dores, inseguranças e angústias de mães e famílias que buscam respostas, acolhimento e direcionamento em momentos de fragilidade”.

Hospital

Municipal

Infantil

Menino

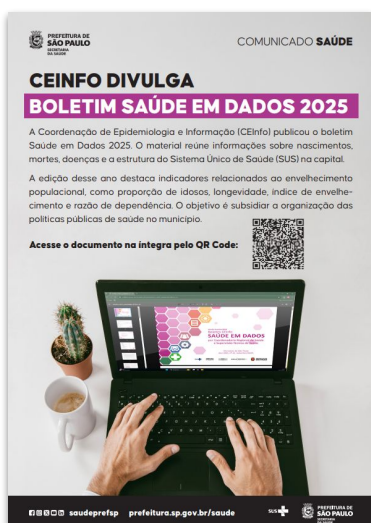
Jesus

Situado na Rua dos Franceses, 250, no tradicional bairro da Bela Vista, em São Paulo, destaca-se como referência nacional em atendimento pediátrico. A instituição oferece assistência altamente especializada a crianças e adolescentes em múltiplas áreas da saúde, com ênfase na excelência e na humanização do cuidado, visando proporcionar acompanhamento integral aos pacientes e às suas famílias. O hospital dispõe de 92 leitos, distribuídos entre unidades de internação, UTI pediátrica e áreas de cuidados especializados. É referência no país no tratamento gratuito de malformações congênitas e no cuidado especializado de pacientes com síndrome do intestino curto (SIC) e doenças hepáticas graves.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Ouvidoria na Mídia

Em outubro, a Coordenação de Epidemiologia e Informação (CEInfo) publicou o Boletim Saúde em Dados, que contém uma seção a respeito dos dados da Rede de Ouvidorias SUS.



07/10 - Comunicado Saúde

REDE DE OUVIDORIA SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

Boletim CEInfo
SAÚDE EM DADOS 29

Manifestações recebidas/registradas (n), razão (/10 mil atendimentos), meio de comunicação (%), tipologia (%) segundo Coordenadoria Regional de Saúde e Supervisão Técnica de Saúde/instância de ocorrência. Município de São Paulo, 2024.

| Instância de ocorrência | Manifestações | | Meio de comunicação (%) | | | | | Tipologia (%) | | |
|--------------------------------|---------------|---------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------|-----------------------|----------------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|
| | Total (n) | Razão ⁽¹⁾ (/10 mil atendimentos) | Telefone | Formulário Web /e-Saúde/e-mail | Presencial | Carta/Correspondência | Solicitação/ Reclamação ⁽²⁾ | Elogio ⁽⁴⁾ | Denúncia ⁽³⁾ | Informação ⁽⁵⁾ Sugestão ⁽⁶⁾ |
| Centro | 2.758 | 9,1 | 84,6 | 11,2 | 2,3 | 1,8 | 79,7 | 8,7 | 10,7 | 0,9 |
| Santa Cecilia | 1.386 | 10,5 | 86,0 | 11,5 | 1,2 | 1,3 | 82,9 | 8,2 | 8,2 | 0,7 |
| SJ | 1.372 | 8,1 | 83,2 | 11,0 | 3,4 | 2,4 | 76,5 | 9,1 | 13,2 | 1,2 |
| Leste | 23.569 | 12,5 | 92,9 | 4,7 | 1,8 | 0,6 | 85,7 | 11,7 | 2,1 | 0,5 |
| Cidade Tiradentes | 2.304 | 12,3 | 95,4 | 3,3 | 0,4 | 0,8 | 84,5 | 13,6 | 1,0 | 1,0 |
| Ermetino Matarazzo | 2.358 | 10,2 | 90,5 | 6,8 | 2,3 | 0,4 | 90,2 | 7,6 | 3,6 | 0,6 |
| Guaranês | 2.637 | 16,2 | 94,7 | 3,8 | 1,1 | 0,5 | 82,7 | 14,8 | 1,9 | 0,6 |
| Itaim Paulista | 3.554 | 14,9 | 93,6 | 4,7 | 2,9 | 0,8 | 85,0 | 12,0 | 2,6 | 0,4 |
| Itaquera | 4.905 | 13,5 | 93,4 | 5,0 | 1,1 | 0,5 | 84,4 | 12,4 | 2,8 | 0,5 |
| São Mateus | 3.797 | 9,4 | 92,3 | 4,4 | 2,8 | 0,6 | 89,7 | 7,9 | 1,9 | 0,5 |
| São Miguel | 4.014 | 13,5 | 92,9 | 4,8 | 1,5 | 0,8 | 84,2 | 13,7 | 1,9 | 0,3 |
| Norte | 37.341 | 18,5 | 91,4 | 6,4 | 2,4 | 0,7 | 89,4 | 6,7 | 3,4 | 0,6 |
| Casa Verde/Cachoeirinha | 2.706 | 13,9 | 93,4 | 5,3 | 0,8 | 0,4 | 91,2 | 5,7 | 2,6 | 0,6 |
| Freguesia do Ó/Brasília | 3.188 | 15,6 | 93,5 | 5,1 | 0,8 | 0,7 | 91,7 | 4,5 | 3,3 | 0,5 |
| Perus | 1.120 | 9,6 | 92,9 | 4,1 | 2,6 | 0,4 | 87,4 | 9,8 | 2,3 | 0,4 |
| Pirituba | 3.693 | 12,6 | 93,4 | 4,7 | 1,6 | 0,4 | 90,5 | 6,7 | 2,1 | 0,7 |
| Santana/Jacaré | 3.663 | 15,3 | 88,8 | 9,5 | 0,5 | 1,2 | 85,0 | 9,0 | 5,6 | 0,5 |
| Vila Maria/Vila Guilherme | 2.971 | 12,6 | 85,8 | 6,0 | 7,5 | 0,7 | 89,9 | 6,1 | 3,4 | 0,6 |
| Oeste | 5.515 | 12,3 | 89,2 | 9,0 | 0,6 | 1,1 | 83,2 | 6,3 | 5,6 | 0,9 |
| Butantã | 2.692 | 11,0 | 92,4 | 6,4 | 0,3 | 0,8 | 88,8 | 5,1 | 5,3 | 0,9 |
| Lapa/Pinheiros | 2.823 | 13,8 | 86,1 | 11,5 | 0,9 | 1,5 | 77,8 | 7,6 | 13,7 | 0,9 |
| Sudeste | 20.107 | 15,6 | 92,4 | 6,4 | 0,3 | 0,9 | 86,9 | 7,9 | 4,4 | 0,8 |
| Ipiranga | 3.202 | 15,1 | 92,7 | 6,1 | 0,4 | 0,8 | 87,6 | 7,8 | 4,0 | 0,7 |
| Mooca/Aricanduva/Formosa/Carli | 4.040 | 14,4 | 90,7 | 8,0 | 0,3 | 1,0 | 83,4 | 8,4 | 7,5 | 0,6 |
| Penha | 6.141 | 18,4 | 93,8 | 5,3 | 0,3 | 0,7 | 90,2 | 6,8 | 2,8 | 0,7 |
| Vila Mariana/Jabaquara | 2.836 | 15,8 | 90,1 | 8,4 | 0,2 | 1,3 | 79,3 | 11,0 | 8,3 | 1,4 |
| Vila Prudente/Sapopemba | 4.088 | 13,7 | 93,2 | 5,4 | 0,6 | 0,9 | 89,6 | 7,3 | 2,5 | 0,7 |
| Sul | 25.146 | 10,4 | 93,0 | 5,8 | 0,6 | 0,6 | 87,7 | 9,4 | 2,2 | 0,6 |
| Campo Limpo | 5.496 | 12,8 | 91,4 | 7,3 | 0,7 | 0,5 | 86,1 | 11,1 | 2,3 | 0,5 |
| Capão de Socorro | 7.279 | 13,4 | 94,1 | 4,8 | 0,6 | 0,6 | 91,7 | 6,0 | 1,8 | 0,6 |
| M'Boi Mirim | 4.998 | 6,9 | 92,8 | 6,3 | 0,5 | 0,4 | 83,1 | 14,5 | 1,9 | 0,5 |
| Paranhos | 1.724 | 7,6 | 93,2 | 4,9 | 0,9 | 1,0 | 89,8 | 7,8 | 1,5 | 0,5 |
| Santo Amaro/Cidade Ademar | 5.649 | 11,4 | 93,1 | 5,4 | 0,6 | 0,9 | 87,8 | 8,2 | 3,3 | 0,7 |
| Quilme | 25.955 | — | 52,4 | 15,6 | 21,5 | 0,5 | 85,7 | 11,6 | 1,4 | 1,2 |
| Município de São Paulo | 119.491 | 15,5 | 93,7 | 8,0 | 5,6 | 2,6 | 86,6 | 9,5 | 3,1 | 0,8 |

Fonte: Setor de Ouvidoria SUS - dados atualizados em 03/02/2025; Atendimentos segundo estabelecimento de ocorrência - SGA-Saúde.
 Nota: (1) Razão de manifestações recebidas/registradas em relação ao total de atendimentos realizados; (2) Solicitação: Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde; (3) Reclamação: Insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento; (4) Elogio: Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS; (5) Denúncia: Manifestação que indica ou apresenta indícios de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento, por entidade pública ou privada de saúde, controlada ou conveniada; (6) Informação: Comunicação, instrução ou esclarecimento relacionado à saúde; (7) Sugestão: Proposta de ação considerada útil à melhoria do SUS; (8) Outras inclui Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Coordenação de Atenção Hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal, Coordenação de Vigilância em Saúde (COVISA), Coordenação de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico e SMS - Rede Interim; (...) Dado não disponível.

Seção do Boletim Saúde em Dados

https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/saude/boletim_ceinfo_saudedados_2025crs_v2

PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



TELEFONE

Para registrar sua manifestação, é necessário estar cadastrado no Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, **aguarde ouvir a opção "5" e digite "5"** (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município) e **após ouvir opção "1", digite "1"** (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DESTAQUES

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

Buscando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Ouvidoria.

RELATÓRIOS

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Núcleo de Gestão do Conhecimento - NUG - Divisão de Ouvidoria

Criação e Diagramação: Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo V. Oguchi, Adriana Fernanda Peres, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota.