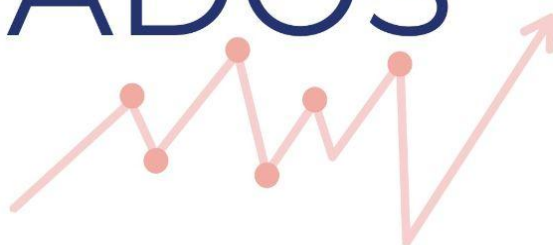


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



SETEMBRO, 2025

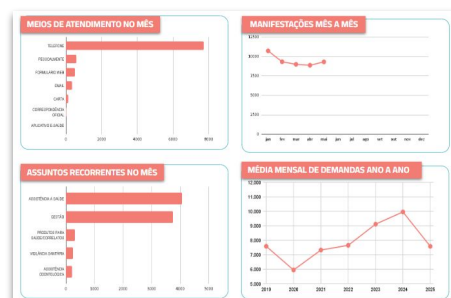
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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.

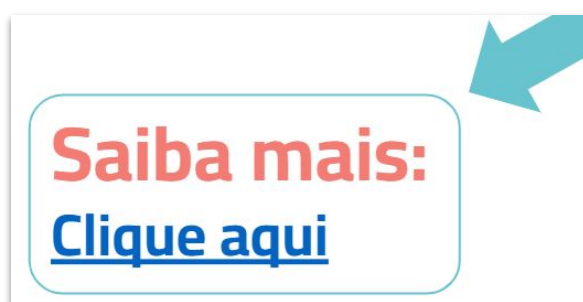
Dados

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!"

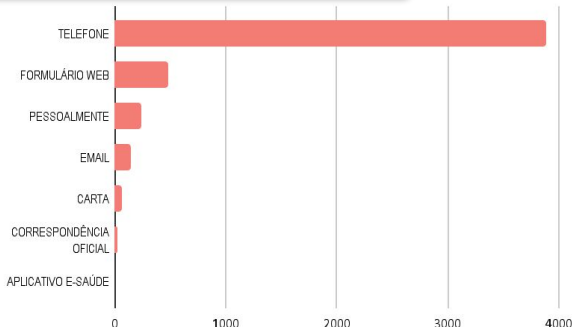
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção "Fala, Ouvidor!" traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



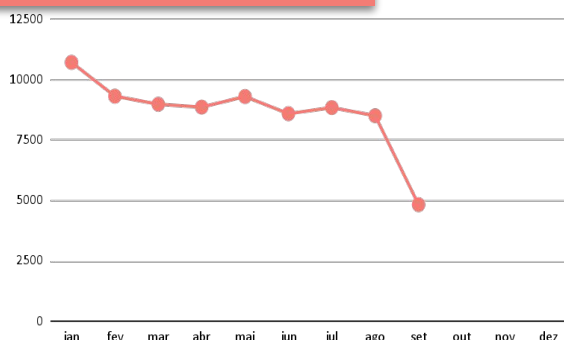
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

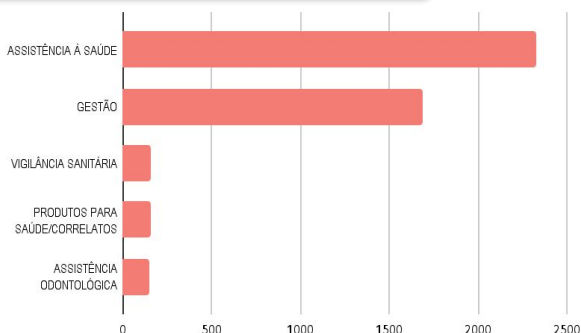
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



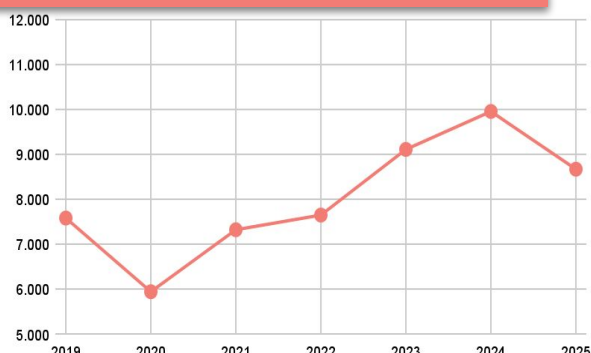
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas
161 manifestações por dia, 7 por hora

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025

4840 *

(*dados totais)

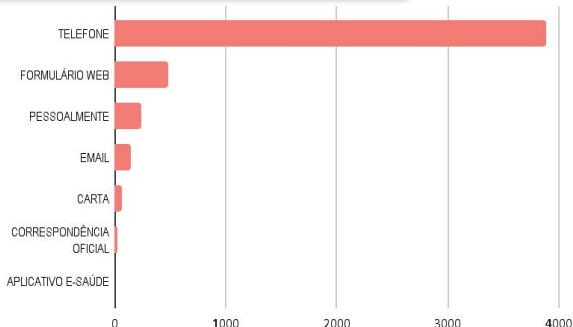
Saiba mais:
[Clique aqui](#)

Solicitações	56.3%
Reclamações	28.6%
Elogios	11.0%
Denúncias	3.5%
Informações	0.4%
Sugestões	0.3%

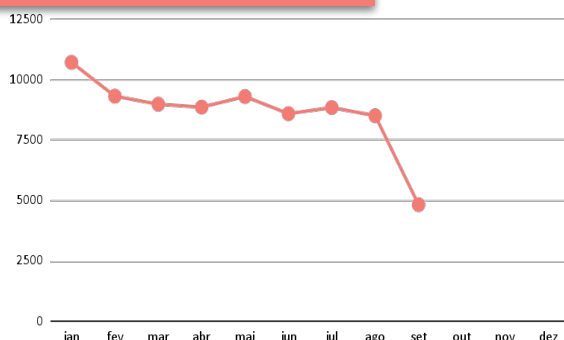
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

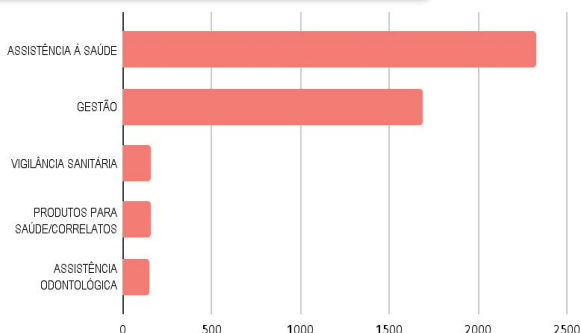
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



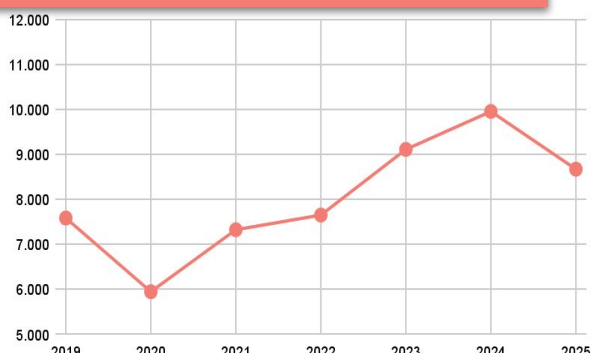
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas
161 manifestações por dia, 7 por hora

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025

4840 *

(*dados totais)

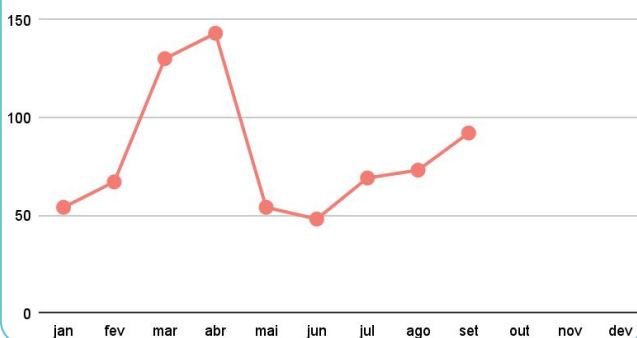
Saiba mais:
[Clique aqui](#)

Solicitações	56.3%
Reclamações	28.6%
Elogios	11.0%
Denúncias	3.5%
Informações	0.4%
Sugestões	0.3%

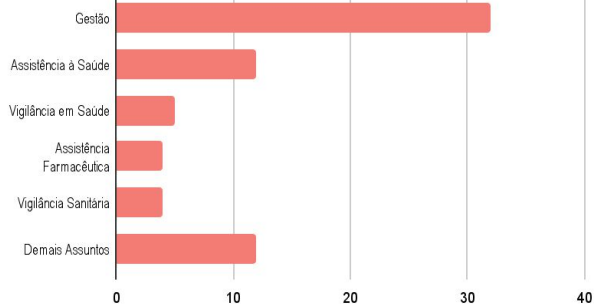
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

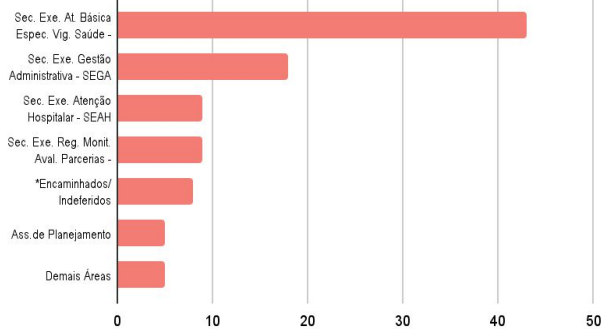
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês
92

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

E-SIC

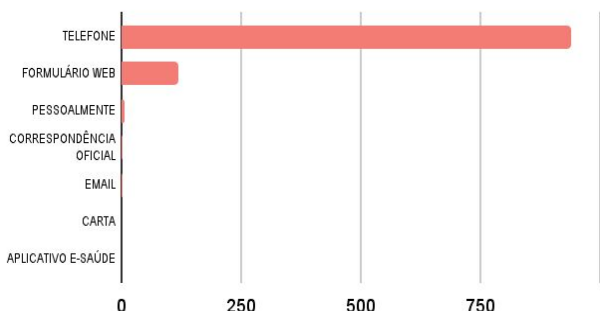
Recurso

1ª Instância	
Recursal	7
2ª Instância	
Recursal	5
3ª Instância	
Recursal	0

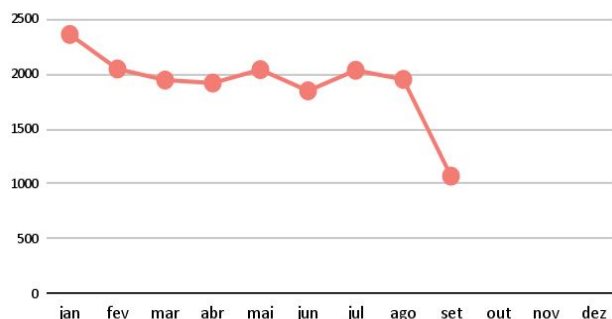
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

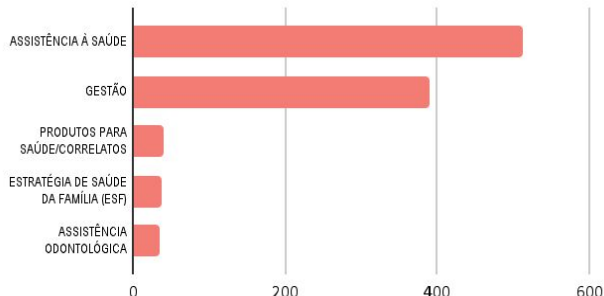
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



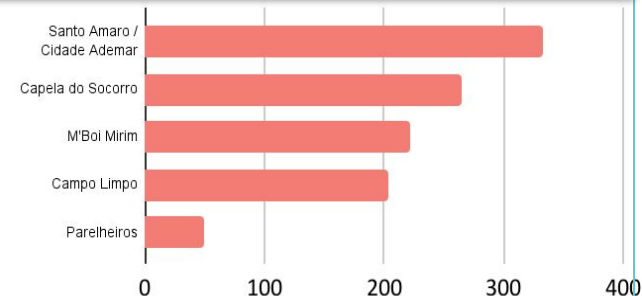
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 36 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas SETEMBRO, 2025

1071 *

(*dados esfera municipal)

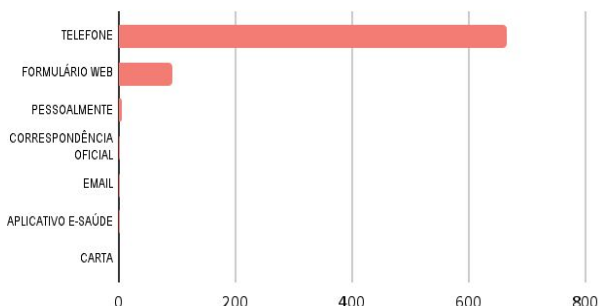
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	56.4%
Reclamações	28.2%
Elogios	12.3%
Denúncias	2.4%
Informações	0.4%
Sugestões	0.3%

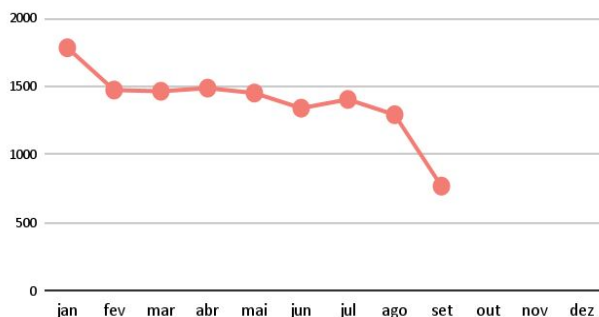
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

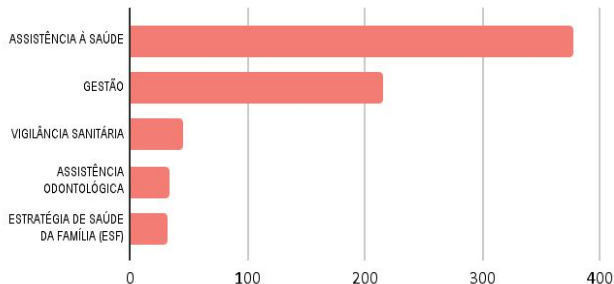
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



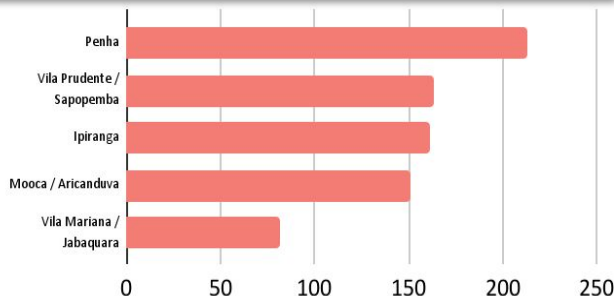
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 26 manifestações por dia, 1 por
hora

Manifestações recebidas SETEMBRO, 2025

770 *

(*dados esfera
municipal)

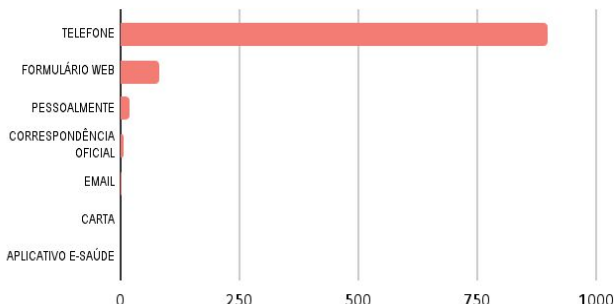
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.7%
Reclamações	26.8%
Elogios	8.1%
Denúncias	6.0%
Sugestões	0.4%
Informações	0.1%

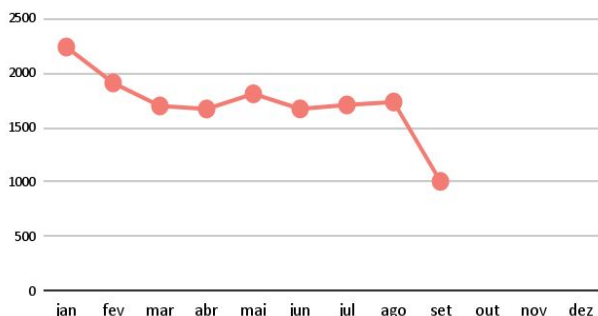
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

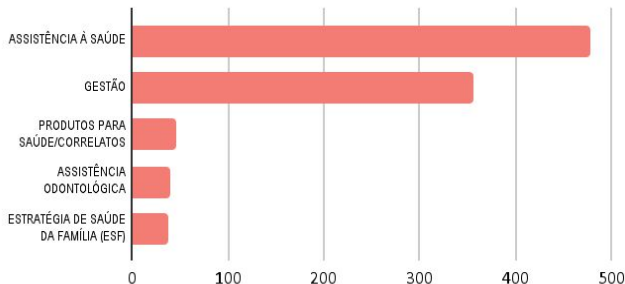
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



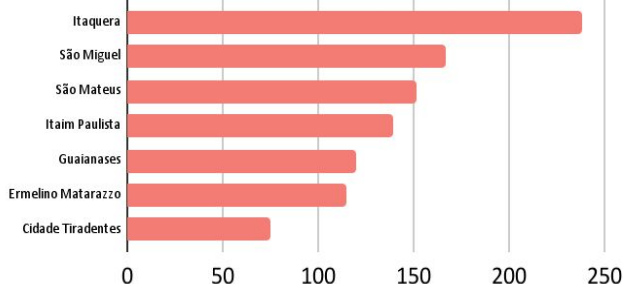
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 34 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025

1006 *

(*dados esfera municipal)

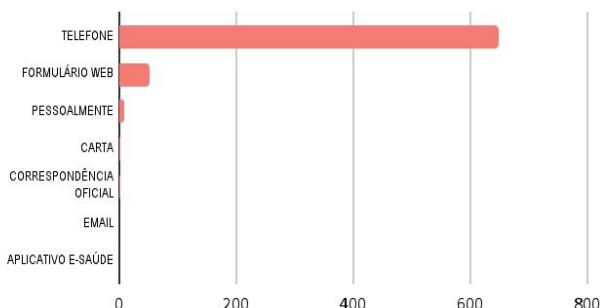
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	56.7%
Reclamações	26.1%
Elogios	14.4%
Denúncias	1.9%
Informações	0.5%
Sugestões	0.4%

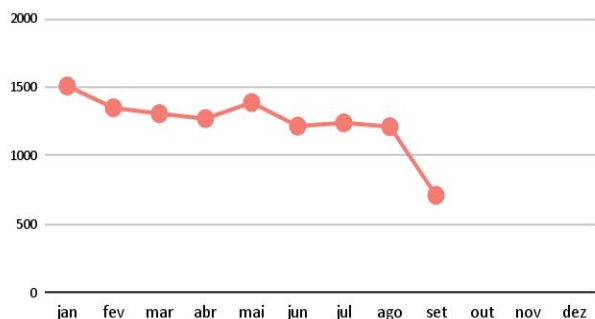
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

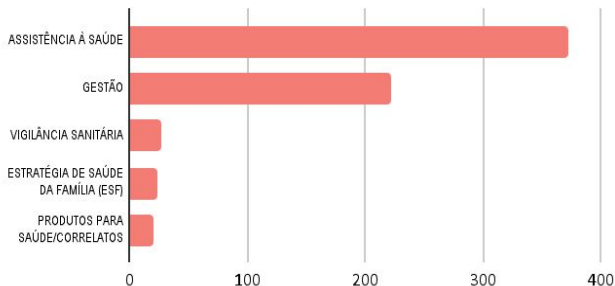
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



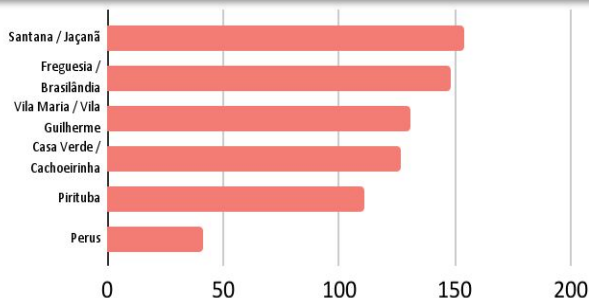
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 24 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas SETEMBRO, 2025

712 *

(*dados esfera municipal)

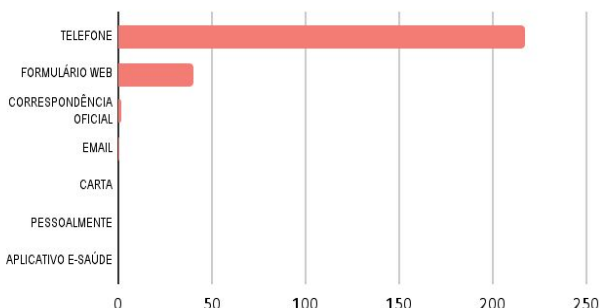
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.6%
Reclamações	29.6%
Elogios	7.4%
Denúncias	4.1%
Informações	0.3%
Sugestões	0.0%

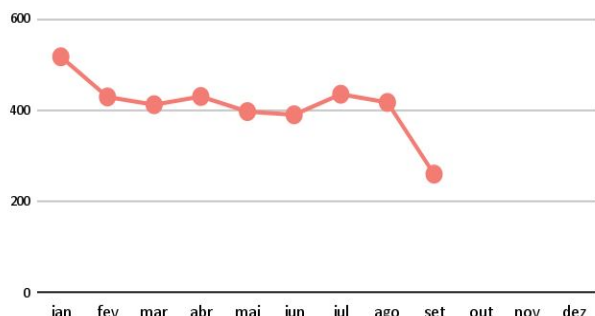
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

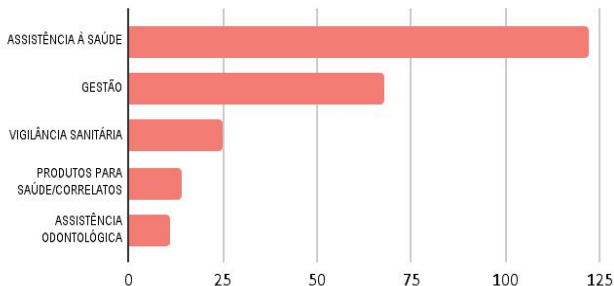
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE 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, 0 por hora

Manifestações recebidas SETEMBRO, 2025

260 *

(*dados esfera municipal)

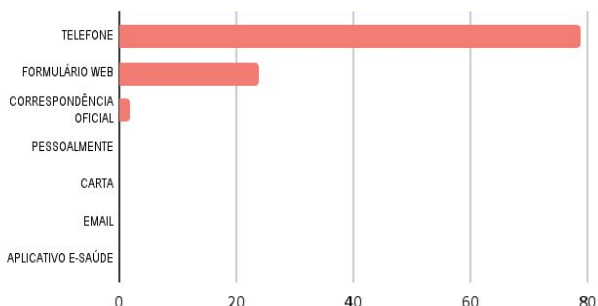
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	57.7%
Reclamações	26.2%
Denúncias	10.4%
Elogios	5.4%
Sugestões	0.4%
Informações	0.0%

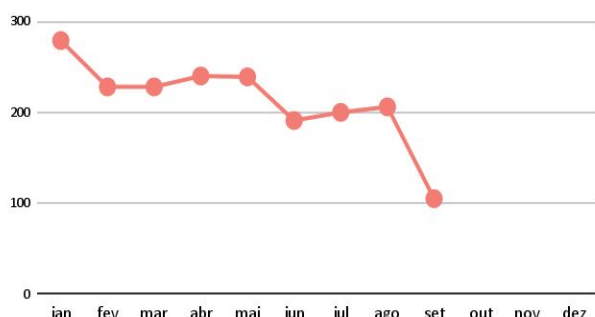
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

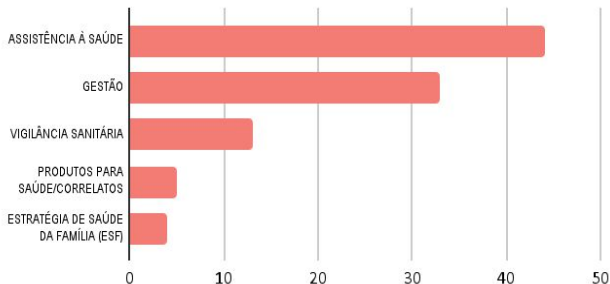
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE 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 4 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas SETEMBRO, 2025

105 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.2%
Reclamações	21.9%
Denúncias	12.4%
Elogios	9.5%
Informações	1.0%
Sugestões	0.0%

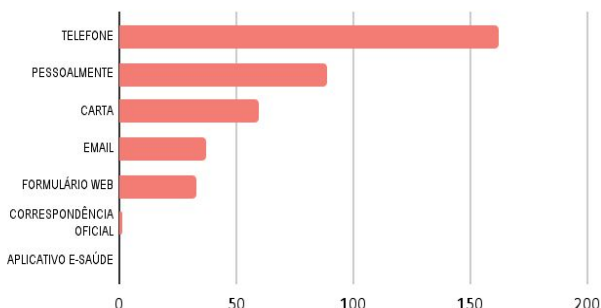
SETEMBRO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO [NUG]

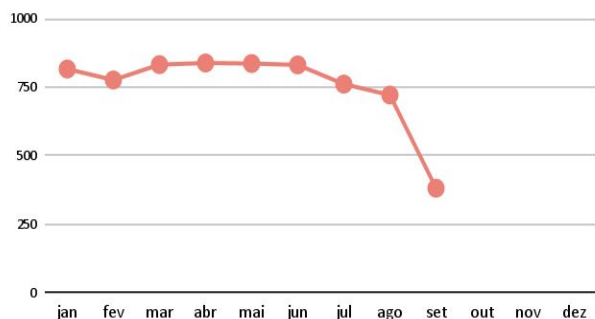
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

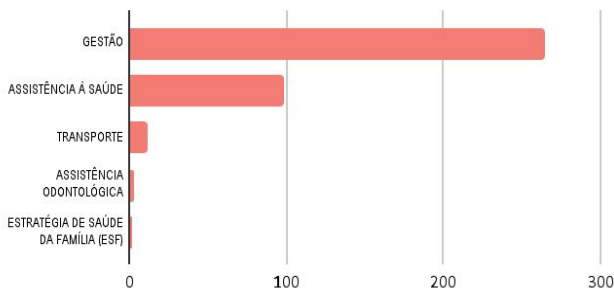
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



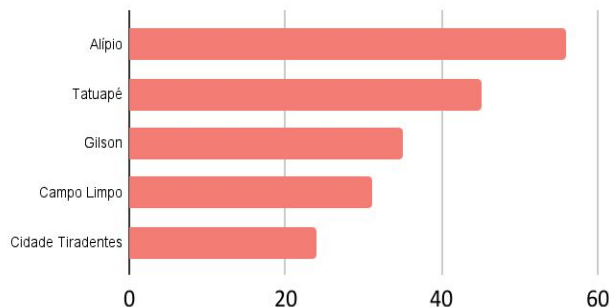
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 13
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025

382 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

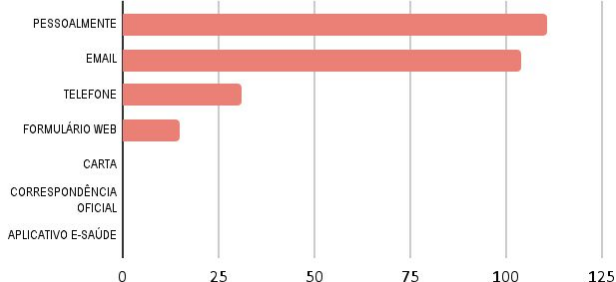
Reclamações	47.1%
Solicitações	27.7%
Elogios	24.1%
Denúncias	0.8%
Sugestões	0.3%
Informações	0.0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

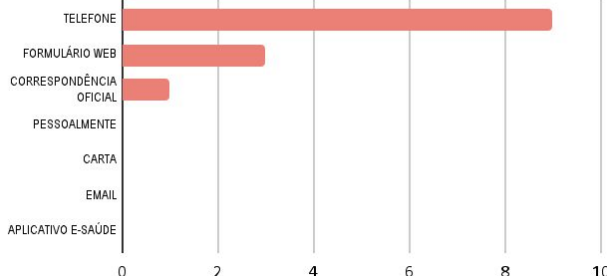
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

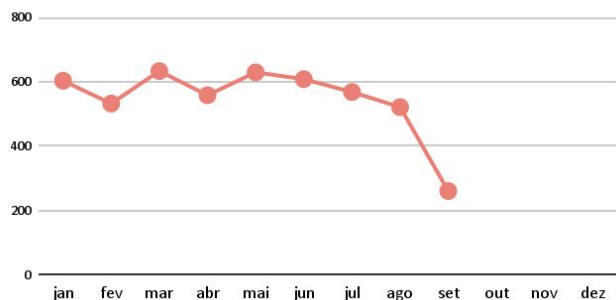
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



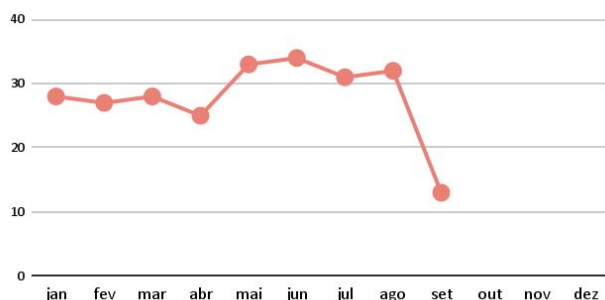
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 9 manifestações
por dia, 0 por hora

A cada 2
reclamações, 1
elogio é feito

No SAMU, em média são
registradas 0 manifestações
por dia, 0 por hora

HSPM

* 261
Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025

SAMU - 192

* 13
Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025

(*dados esfera municipal)

HSPM

Solicitações	75.5%
Reclamações	19.2%
Elogios	4.6%
Denúncias	0.8%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

SAMU

Reclamações	53.8%
Elogios	30.8%
Solicitações	7.7%
Informações	7.7%
Denúncias	0.0%
Sugestões	0.0%

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, demonstrando a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) - Reuniões aconteceram nos dias 01, 04, 09, 12 de setembro, com a Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde e Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), com pautas dedicadas à implantação definitiva do novo sistema na Rede de Ouvidorias SUS da Cidade São Paulo, iniciado no dia 16 de setembro

Envolvidos no projeto:

Da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT: Thami Moreira Passos, Marjorie Louise Mendes Greco, Robert Aparecido dos Santos e Rafael Martins Fialho.

Da Divisão de Ouvidoria da SMS: a ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Leonardo Oguchi, Silvia Rocha Pereira, Leila Tufano, João Aguiar e Othavio Losovoi.

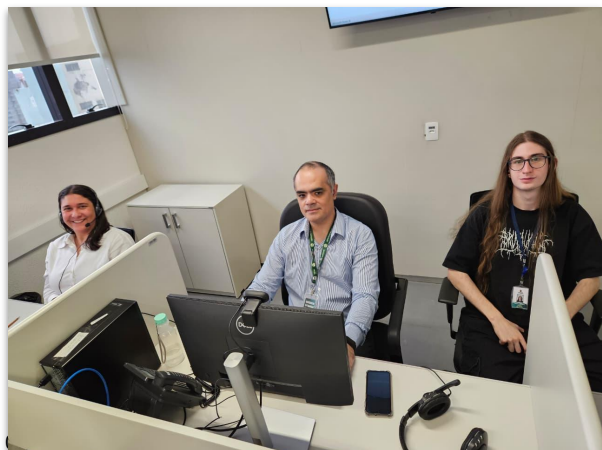
Da empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A.: Felipe Almeida e Elisson Rosa



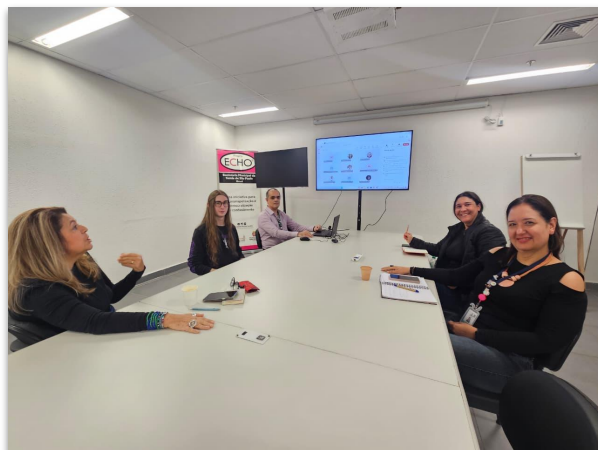
Rosane, Leonardo, Leila, Silvia



Rosane, João, Silvia, Othavio, Leila e Leonardo



Leila, Leonardo e Othavio



Rosane, Othavio, Leonardo, Leila e Silvia

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

02 e 04/09 - Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidorias da Saúde: curso preparatório para formação de avaliadores para o Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade, coordenado pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI), com aulas ministradas por integrantes da Ouvidoria Geral do Município e Divisão de Ouvidoria do SUS.



Rosane, Dora, Silvia, João, Adriana, Maria Lucia e Leonardo



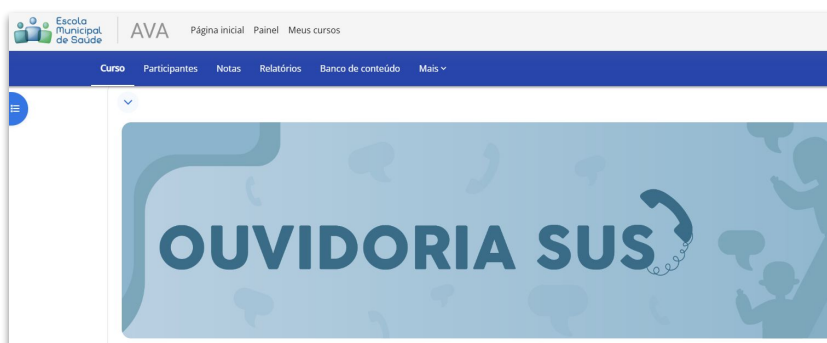
João, Adriana, Maria Lucia, Leonardo, Rosane, Dora e Silvia

02/09 - Reunião da Divisão de Ouvidoria com a Escola Municipal de Saúde sobre reestruturação do curso "**Ouvidoria SUS**". O curso, via **Plataforma Moodle**, visa capacitar tecnicamente os profissionais de saúde na área.

A atualização do curso é necessária devido à migração do sistema de registro de manifestações Ouvidor SUS para o Sistema Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).



Leonardo, Leila e Rosane

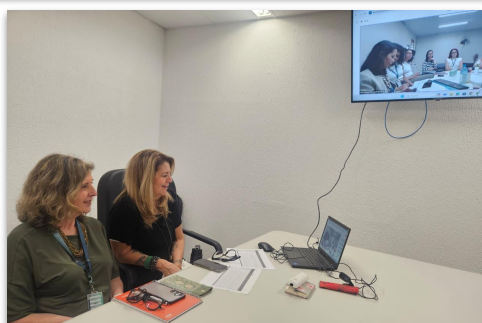


Apresentação do projeto

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

05/09 - Projeto Institucional Marco da Gentileza - Com a coordenação da Escola Municipal de Saúde e Assessoria de Comunicação, a reunião teve participação da Coordenação de Gestão de Pessoas, Divisão de Ouvidoria e demais secretarias da Secretaria Municipal da Saúde, com objetivo de instituir diretrizes, práticas e ações permanentes que promovam a gentileza, a escuta ativa e a linguagem não violenta entre profissionais da saúde e usuários.



Maria Lucia e Rosane



Maria Lucia e Rosane

03 e 24 de setembro - Processo de autoavaliação de ouvidorias, etapa do **Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS** da Cidade de São Paulo, realizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS em parceria com a Controladoria Geral do Município (CGM) e Ouvidoria Geral do Município (OGM). Este programa utiliza o Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidorias (SARO) para a autoavaliação e tem como objetivo aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços da Rede de Ouvidorias do SUS, por meio de um diagnóstico baseado nas percepções da equipe, para que cada Unidade estabeleça planos de melhoria e fortaleça o papel das Ouvidorias na saúde pública. A ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria apresentaram os objetivos do programa e instruções para a autoavaliação. Leonardo Oguchi, Dora Alves Guimarães, Adriana Peres da Divisão de Ouvidoria e Camila Costa Amorim, da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), aplicaram a autoavaliação nas seguintes unidades de ouvidoria, que compareceram ao edifício-sede da SMS:

03 de setembro:

Coordenadorias Regionais de Saúde (CRSs) Centro e Oeste

Supervisões Técnicas de Saúde (STSs): Sé, Santa Cecília, Lapa/Pinheiros e Butantã

SAMU

24 de setembro:

HM Ignácio Proença de Gouvêa, HM Arthur Ribeiro de Saboya, HM Guarapiranga, HM Dr. José Soares Hungria, HM Brasilândia e HMME Dr Mário de Moraes Altenfelder Silva.



Maria Lucia, Gláucia, Lucia, Dora e Adriana



Camila e Gláucia



Equipes das ouvidorias de seis Hospitais

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Operação Assistida na Central SP156

16 a 18 de setembro - Operação assistida na Central SP156, realizada para acompanhar o início do funcionamento do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), em seu novo módulo desenvolvido para registro de demandas de ouvidoria SUS.

Com o objetivo de fortalecer o atendimento ao cidadão e acompanhar a equipe de atendimento da Central SP156 na utilização do novo Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), no âmbito da Ouvidoria SUS, a equipe da Ouvidoria SUS esteve presencialmente na operação assistida de implantação do novo sistema, juntamente com as equipes da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e do Consórcio BRBPO.

Na operação, foram verificadas as funcionalidades do sistema, com o propósito de assegurar o pleno funcionamento na prática e garantir que os operadores da Central estejam preparados para utilizá-lo de forma eficiente. Também foram reforçadas as orientações quanto à utilização dos materiais de apoio disponíveis.

A ação possibilitou a identificação de falhas e inconsistências, o levantamento de sugestões de aprimoramento e ajustes a partir das manifestações apresentadas pelos cidadãos, bem como a adequação dos materiais de apoio e das Cartas de Serviço. Além disso, foram registradas boas práticas observadas, com vistas à sua replicação na Rede de Ouvidorias SUS.

Na Secretaria Municipal da Saúde (SMS), a equipe da Ouvidoria SUS prestou suporte técnico aos profissionais da Rede de Ouvidorias do SUS.

Participaram da Operação Assistida:

Assessoria de Planejamento: Luiz Carlos Paranhos

Divisão de Ouvidoria da SMS: Leila Tufano, Leonardo Oguchi e Othavio Losovoi

Assessoria e monitoramento presencial na Central SP156:

- Divisão de Ouvidoria: Silvia Rocha Pereira e João Aguiar;
- Empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A.: Felipe Almeida e Elisson Rosa;
- Equipe de Supervisão e Capacitação da Central SP156: Ismael Moraes, Miguel e Karina
- Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT): Thami Moreira Passos e Robert Aparecido dos Santos.



João, Silvia, Felipe, Luiz Robert, Elisson e equipe



João, Silvia, Robert, Felipe e equipe



Robert, Elisson, João, Silvia, Felipe e equipe



Silvia, Luiz e equipe

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

19 de setembro - 35 anos do SUS - Comemoração com fotos realizadas pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) com servidores do Gabinete da Secretaria Municipal da Saúde junto a painel comemorativo instalado no hall de entrada do edifício-sede, destacando o SUS como escolhido pela quinta vez como melhor serviço público do município, segundo pesquisa do Instituto DataFolha. Abaixo, servidores da Divisão de Ouvidoria com a ouvidora Rosane Fretes Fava.



Leila, Rosely, João, Rosane, Dora, Ary, Fernanda Leonardo, Ana Claudia, Adriana, Othávio, Sílvia, Maria Lucia e Clarissa.

24 de setembro - Evento na Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo (EMASP) com a Secretária Municipal de Relações Internacionais (SMRI) Angela Gandra e a Secretária adjunta Municipal de Gestão (SEGES) Regina Silvério e o cônsul Geral da Colômbia em São Paulo, Fabian Romero Aponte, para cerimônia de assinatura de acordo de cooperação para implementação do Curso de Espanhol para 73 servidores da Prefeitura de São Paulo de diversas secretarias municipais. Da Divisão de Ouvidoria, participaram os alunos do curso, Maria Lucia Bom Angelo e João Aguiar.



Ligia da EMASP, João Aguiar, professor Carlos Rincon, cônsul da Colômbia Fabian Romero Aponte e Maria Lucia



Maria Lucia, cônsul da Colômbia Fabian Romero Aponte, professor Carlos Rincon e João Aguiar



Alunos do curso de Espanhol para Servidores da PMSP com o cônsul da Colômbia Fabian Romero Aponte e a Secretaria Municipal de Relações Internacionais Ângela Vidal Gandra Martins, a Secretária-Adjunta Municipal de Gestão, Regina Maria Silvério e o Coordenador da EMASP, Bruno Martinelli.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

26 de setembro - Evento 5ª edição do Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública 2025, concedido em Sessão Solene pela Câmara Municipal de São Paulo. Da Divisão de Ouvidoria estiveram presentes a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo. A Ouvidoria do SUS foi finalista na categoria Projetos iniciados e/ou em andamento, concorrendo com o Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo, recebendo certificado pela iniciativa, que é realizada em parceria com a Controladoria Geral do Município e Ouvidoria Geral do Município. O prêmio, instituído pela Resolução nº 23/2017, é uma forma de reconhecimento de gestores públicos municipais que tiveram destaque com a implementação de projetos de aprimoramento das atividades na cidade de São Paulo e reconheceu 22 iniciativas de diversas secretarias municipais.



Maria Lucia e Rosane e demais equipes certificadas

29 de setembro - Reunião com a Ouvidora Substituta da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, Magda Nitoli Olcerenko. Teve como objetivo alinhar ações relacionadas ao fechamento de manifestações no sistema Ouvidor SUS, apoio à gestão da Rede de Ouvidorias, identificação de problemas de login no novo sistema SIGRC adotado a partir de setembro pela Rede de Ouvidorias SUS e melhoria da qualidade das respostas com uso de linguagem simples.

Também foram abordados o alinhamento com a Gestão Participativa, orientações sobre protocolos de regulação, divulgação dos canais oficiais e o fortalecimento da aproximação com a rede, com apoio técnico e operacional. Participaram João Aguiar e Sílvia Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria.



João, Magda e Sílvia

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade
Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

Nesta edição, Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade, Ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes, compartilha sobre a rotina de acolhimento e gestão de demandas que impactam diretamente à população

A ouvidora atua no serviço público de saúde há 23 anos e 2 meses. Parte significativa dessa dedicação foi na Ouvidoria: há 11 anos e 3 meses dedica-se a essa função essencial de comunicação entre o cidadão e o serviço de saúde.

A equipe que gerencia o fluxo de trabalho da Ouvidoria na Supervisão de Saúde conta também com Rodrigo Colado Grigaliunas.

Rosemeire define o trabalho realizado na Supervisão de Saúde: “O trabalho é centralizar o fluxo de informações da Ouvidoria. Recebemos as demandas pelo Sistema Ouvidor SUS, analisamos e encaminhamos para as unidades de saúde da região de Cidade Tiradentes. Após a resposta dos gestores das unidades de saúde, analisamos e concluímos os casos para a equipe da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, além de registrar todos os atendimentos presenciais.”

A ouvidora relata que as questões mais recorrentes que chegam à unidade de ouvidoria que coordena têm sido sobre o novo fluxo de entrega de fraldas e demora no atendimento. O público mais atendido é de idosos, geralmente devido à fila de espera por alguma especialidade. Rosemeire nos conta sobre uma demanda que exemplifica a importância do trabalho da ouvidoria no território: “Recentemente, atendi uma munícipe idosa com consulta agendada de oftalmologia em Santo Amaro e não queria ir por causa da distância. No atendimento, consegui convencê-la a ir à consulta. Ela compreendeu, sorriu, agradeceu e garantiu que iria. Esse tipo de acolhimento e orientação é a essência do nosso trabalho.”

Diz que após tantos anos, sua principal motivação para trabalhar na Ouvidoria da Saúde é acolher o munícipe e, ao receber e analisar as demandas, garantir que as Unidades de Saúde orientem e, sempre que possível, sanem cada questão. “Saber que o canal de Ouvidoria contribui para que os cidadãos sejam contemplados com o que esperam me traz grande satisfação”.



Rosemeire Ferreira e Rodrigo Colado

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

A Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes pertence à CRS Leste, está localizada na região de Cidade Tiradentes, dentro da Subprefeitura de Cidade Tiradentes.

Na região atuam como parceiras as OSS como a APS Santa Marcelina. A população aproximada é de 242.408 habitantes, sendo que 70,3% utilizam o SUS como recurso de saúde.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Secretaria Municipal da Saúde (SMS)

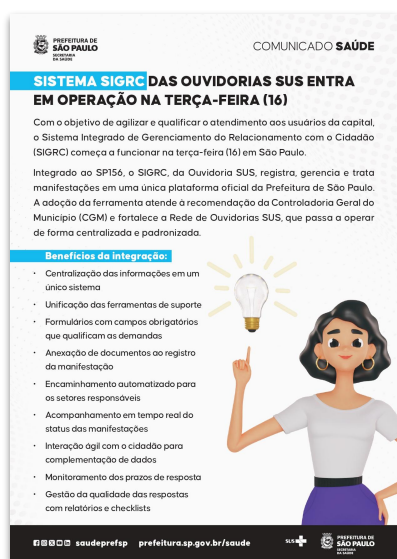
Em setembro, a Divisão de Ouvidoria esteve presente no Comunicados Saúde, com o Boletim Ouvidoria em Dados, Comemoração dos 35 anos do SUS e Implementação do Sistema SIGRC. No Boletim Conecta, foi divulgado o Sistema SP156



03/09 Comunicado Saúde



03/09 Boletim Conecta



16/09 Comunicado Saúde



22/09 Comunicado Saúde

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Secretaria Municipal da Saúde (SMS)

Em setembro, a Divisão de Ouvidoria esteve presente no Comunicados Saúde, com o Boletim Ouvidoria em Dados e canais oficiais da Ouvidoria SUS. No LinkedIn, foi divulgado o 1º encontro de estagiários da SMS.



18/09 Comunicado Saúde

Portal Rede de Ouvidorias SUS: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/ouvidoria>



24/09 Instagram

https://www.instagram.com/p/DO_-N4-kVhZ/?img_in dex=3&igsh=YTZWY2FqMWJ2NWtp

CGM-SP participa da 5ª edição do Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública

Iniciativas finalistas reforçam o compromisso com a melhoria contínua da administração municipal



Foto: CGM/ACOM - Tonya Pajner

A Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM-SP) marcou presença na 5ª edição do Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública, concedido pela Câmara Municipal de São Paulo em sessão solene realizada no último dia 26 de setembro, no Plenário Iº de Maio. O evento homenageia gestores e servidores públicos que desenvolvem projetos inovadores para aprimorar a administração municipal.

Neste ano, a CGM-SP esteve entre os 22 finalistas com iniciativas que representam avanços nas agendas de integridade, governança, proteção de dados pessoais e inovação:

Diagnóstico de Maturidade em Proteção de Dados Pessoais – ferramenta que avalia o nível de aderência dos órgãos da Prefeitura à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), fortalecendo a conformidade e a responsabilidade no tratamento das informações.

Índice de Governança e de Integridade (IGI) – metodologia inovadora que mensura a qualidade da gestão pública em dimensões como transparência, auditoria, integridade e atendimento ao cidadão, estimulando a melhoria contínua.

Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias do SUS – desenvolvido em parceria com a Secretaria Municipal da Saúde, certifica as ouvidorias do sistema de saúde com base em padrões de qualidade, integridade e atendimento ao usuário.

Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP) 2021-2024 – consolida a política de integridade, estruturando planos e mecanismos voltados à ética, à prevenção de irregularidades e ao fortalecimento da cultura organizacional.

A participação da CGM-SP no prêmio reforça a relevância das políticas de integridade e de controle interno para a cidade de São Paulo. As iniciativas finalistas demonstram o esforço contínuo da instituição em entregar resultados concretos à população, com serviços públicos mais transparentes, eficientes e confiáveis.

Na edição de 2025, os prêmios foram concedidos ao Projeto ModeraSP, da Secretaria Municipal da Saúde, na categoria Projetos Iniciados e/ou em Andamento, e ao projeto Isenção de IPTU para Aposentados, da Secretaria Municipal da Fazenda, na categoria Projetos Finalizados.

Comunicado CGM

[CGM-SP participa da 5ª edição do Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública - Controladoria Geral do Município - Prefeitura](#)

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

Relatórios

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



Boletim Ouvidoria em Dados

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/boletim-ouvidoria-em-dados>



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.