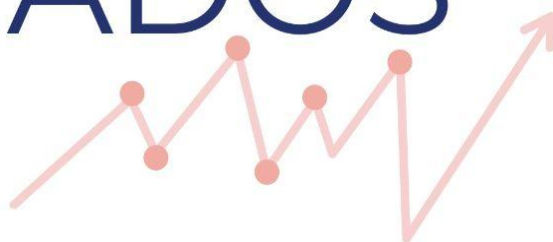


# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

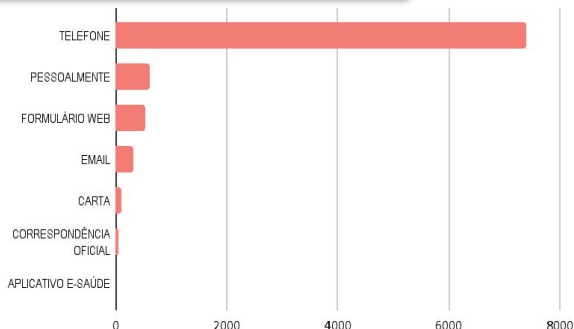


**MARÇO, 2025**

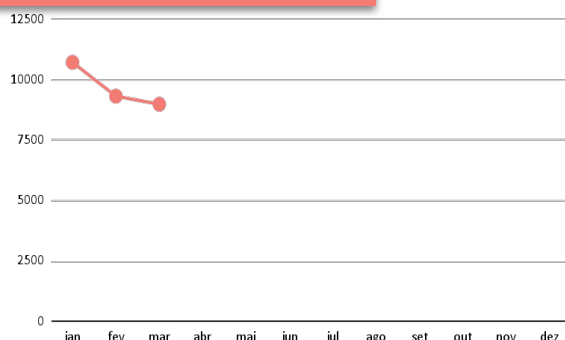
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

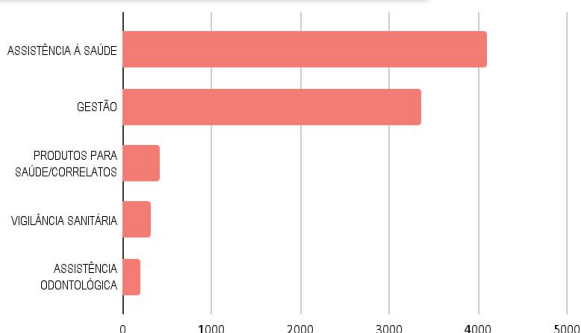
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### 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  
290 manifestações por dia, 12 por hora

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

8995 \*

(\*dados totais)

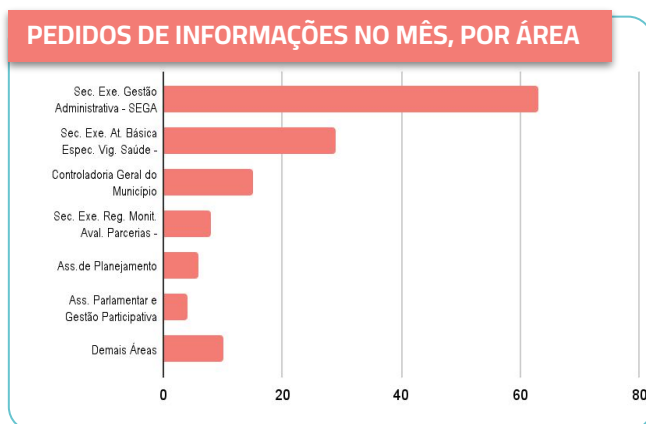
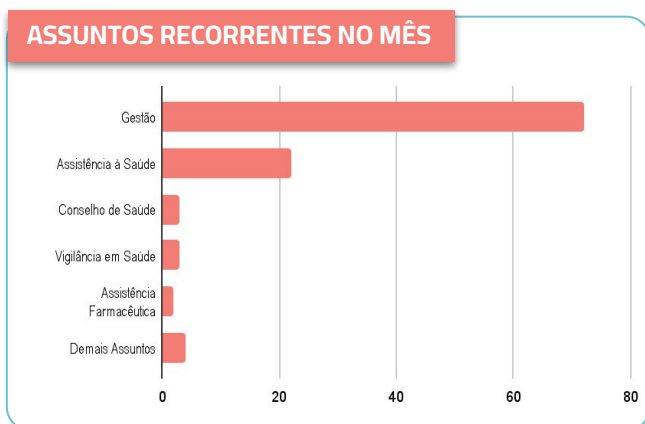
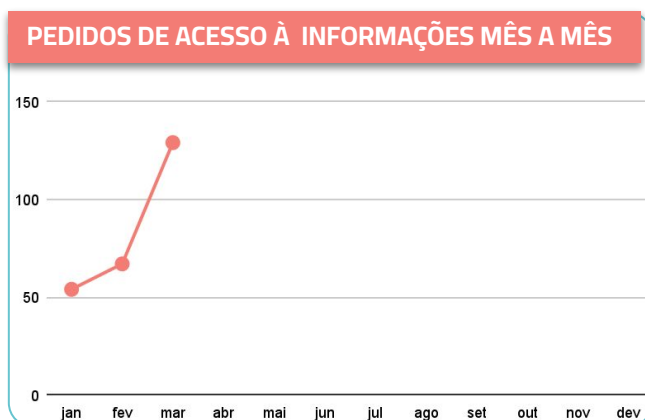
Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	54.4%
Reclamações	33.1%
Elogios	8.4%
Denúncias	3.6%
Informações	0.5%
Sugestões	0.1%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



Pedidos de Informação no Mês  
130

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 10 dias.

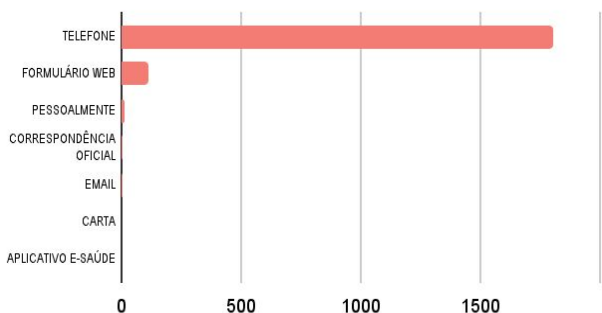
**E-SIC**

Recurso	
1ª Instância Recursal	29
2ª Instância Recursal	6
3ª Instância Recursal	0

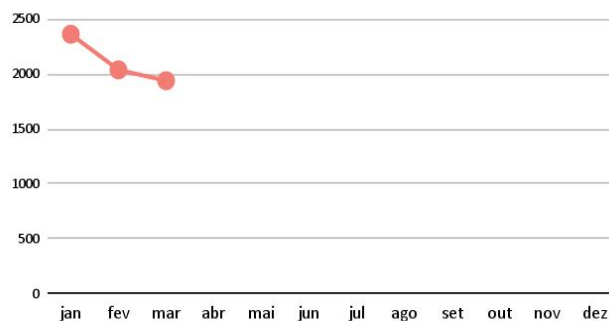
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

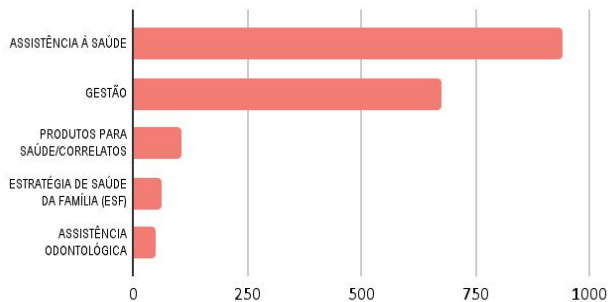
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



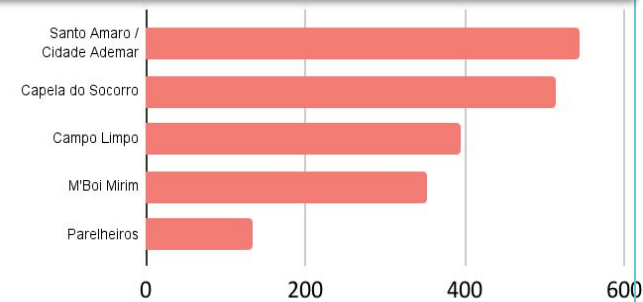
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 63 manifestações por dia, 3 por hora

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

1939 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

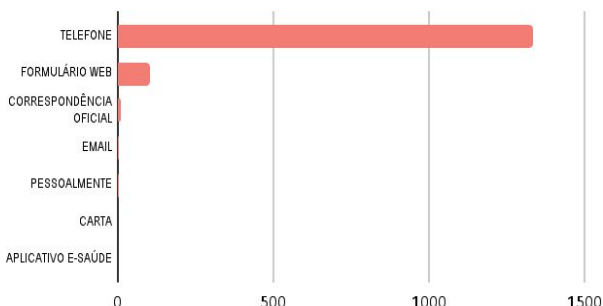
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.3%
Reclamações	31.0%
Elogios	7.5%
Denúncias	2.3%
Informações	0.6%
Sugestões	0.2%

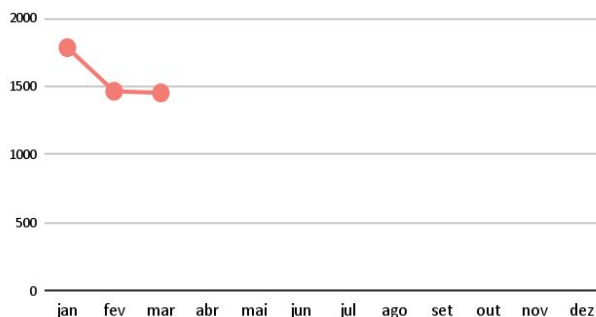
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

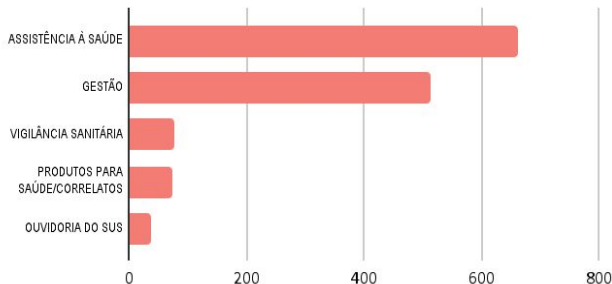
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



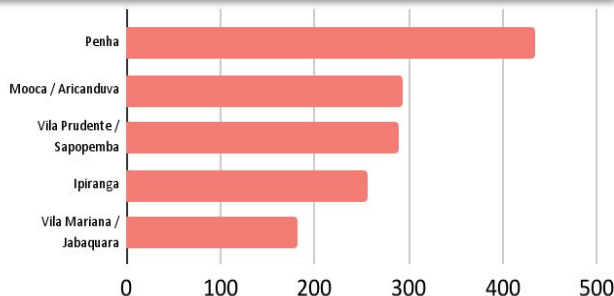
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média  
são registradas 47 manifestações por dia, 2 por  
hora

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

1454 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

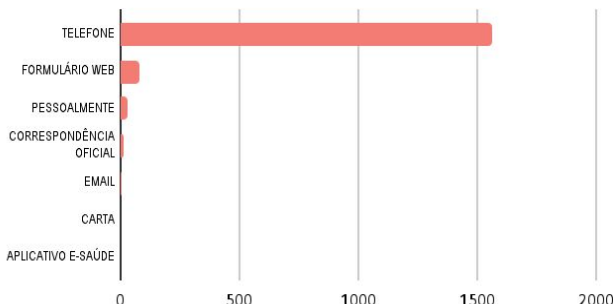
[Clique Aqui](#)

Solicitações	53.6%
Reclamações	34.5%
Elogios	6.5%
Denúncias	5.1%
Informações	0.3%
Sugestões	0.1%

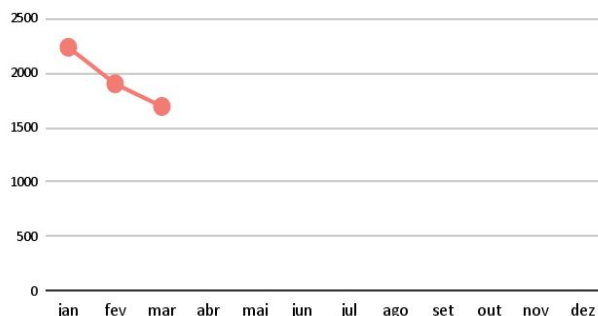
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

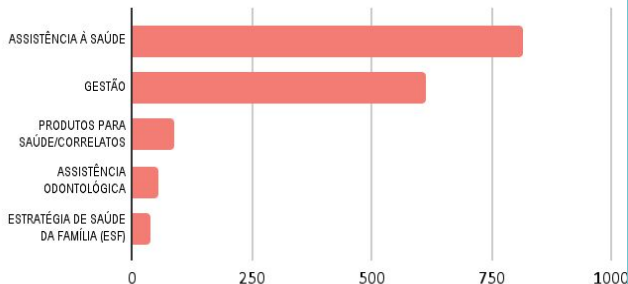
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



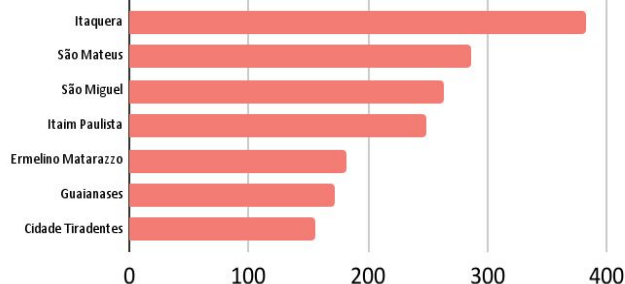
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 55 manifestações por dia, 2 por hora

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

1693 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

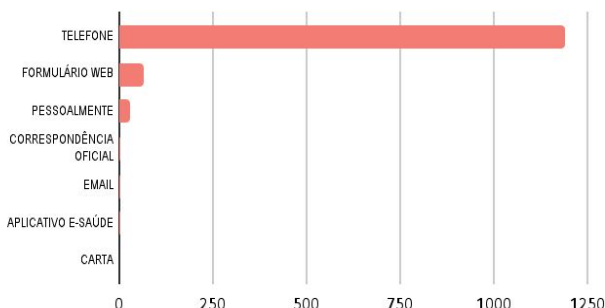
[Clique Aqui](#)

Solicitações	57.2%
Reclamações	30.8%
Elogios	9.7%
Denúncias	2.0%
Informações	0.2%
Sugestões	0.0%

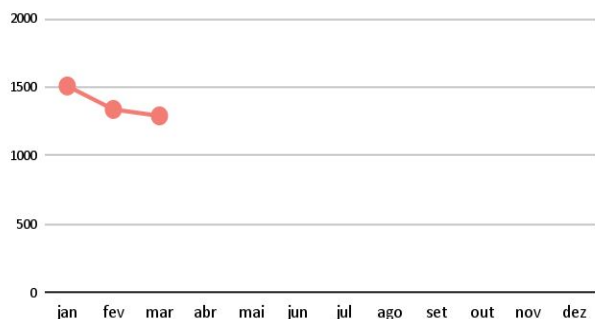
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

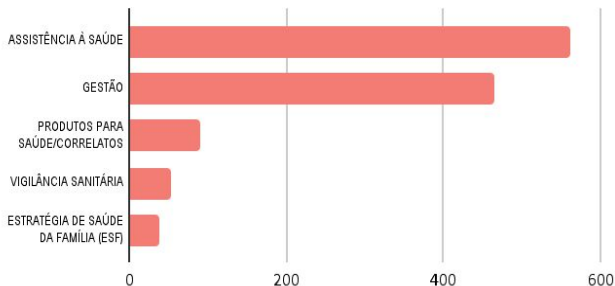
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



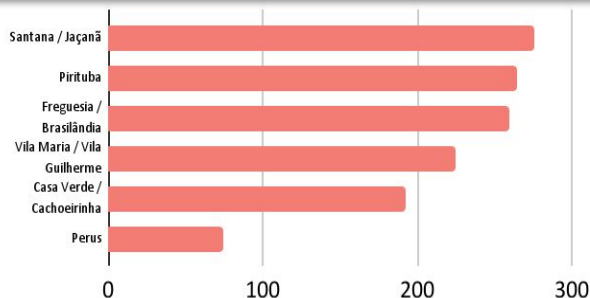
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 42 manifestações por dia, 2 por hora

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

1292 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

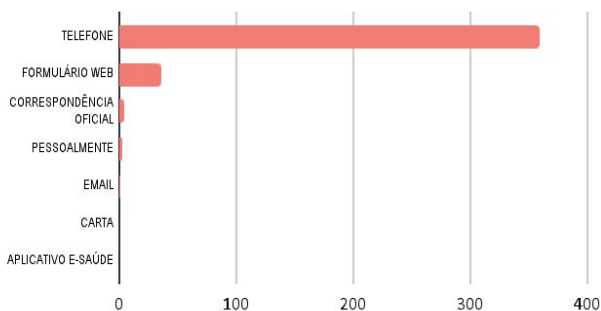
[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.2%
Reclamações	32.0%
Elogios	8.3%
Denúncias	4.1%
Informações	0.3%
Sugestões	0.2%

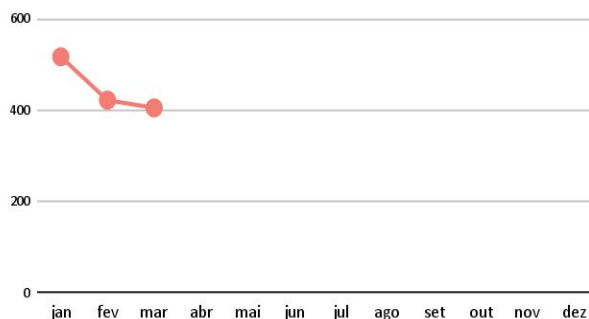
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

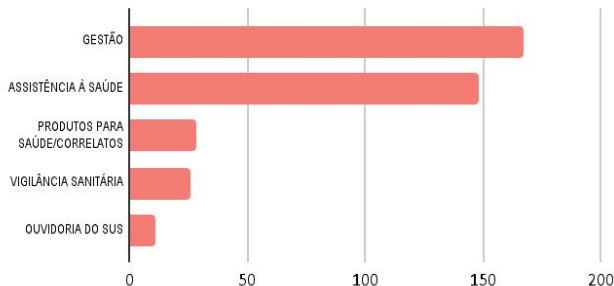
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



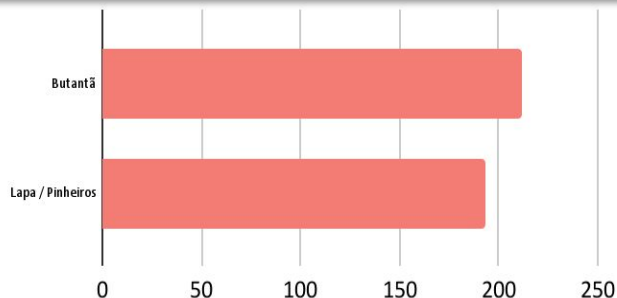
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 13 manifestações por dia, 1 por hora

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

405 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

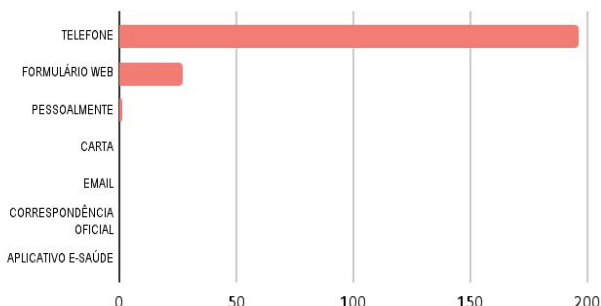
Solicitações	45.9%
Reclamações	39.3%
Denúncias	7.2%
Elogios	6.9%
Informações	0.7%
Sugestões	0.0%



## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

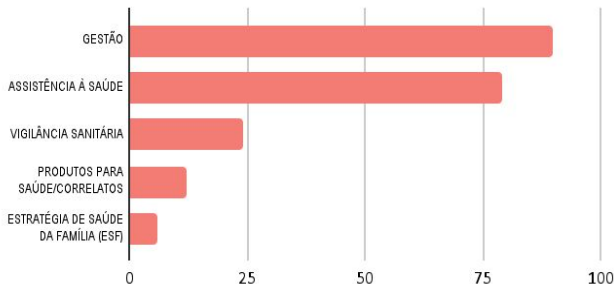
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



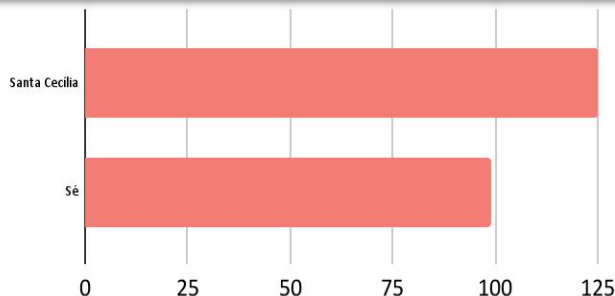
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 7 reclamações,  
1 elogio é feito

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

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

224 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

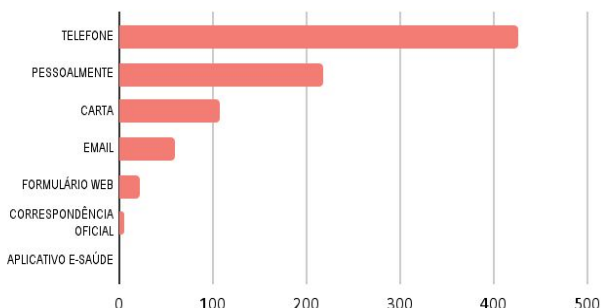
[Clique Aqui](#)

Solicitações	44.2%
Reclamações	39.3%
Denúncias	10.3%
Elogios	5.8%
Sugestões	0.4%
Informações	0.0%

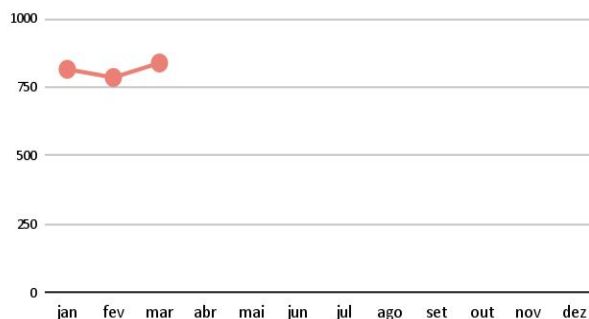
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

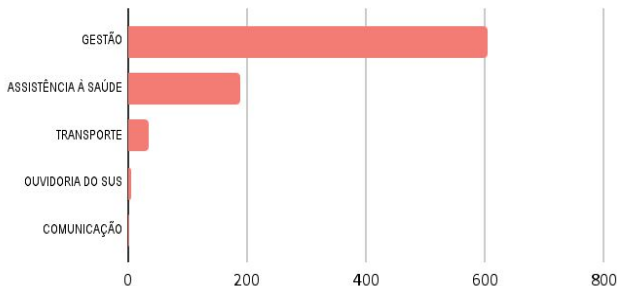
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



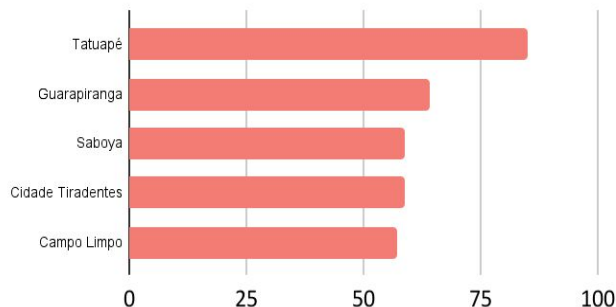
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 3 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 27  
manifestações por dia, 1 por hora

### Manifestações recebidas MARÇO, 2025

839 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

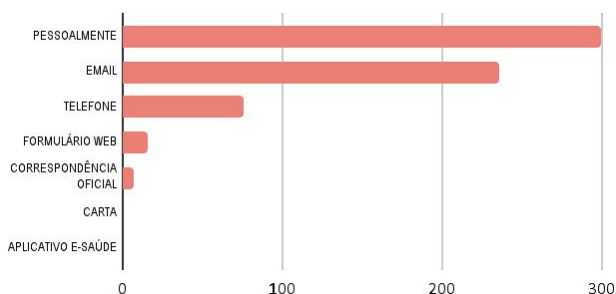
Reclamações	55.8%
Solicitações	24.1%
Elogios	18.5%
Denúncias	1.3%
Sugestões	0.2%
Informações	0.1%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

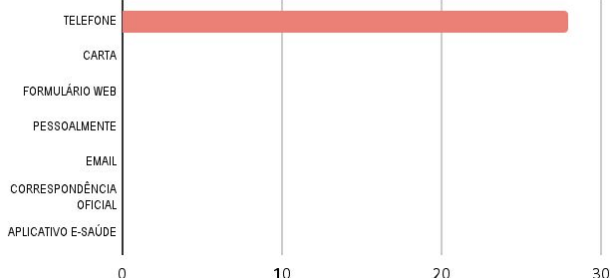
### HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

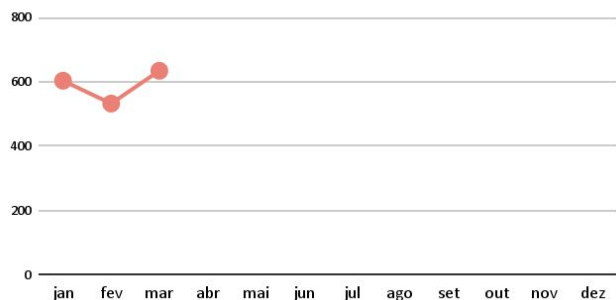
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

No HSPM, em média são  
registradas 20 manifestações  
por dia, 1 por hora

A cada 1  
reclamações, 1  
elogio é feito

No SAMU, em média é  
registrada 1 manifestação por  
dia

#### HSPM

\* 635  
Manifestações recebidas  
MARÇO, 2025

#### SAMU - 192

\* 28  
Manifestações recebidas  
MARÇO, 2025

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

#### HSPM

Solicitações	79.1%
Reclamações	17.2%
Elogios	3.5%
Denúncias	0.2%
Informações	0.2%
Sugestões	0.0%

#### SAMU

Elogios	50.0%
Reclamações	46.4%
Denúncias	3.6%
Solicitações	0.0%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA

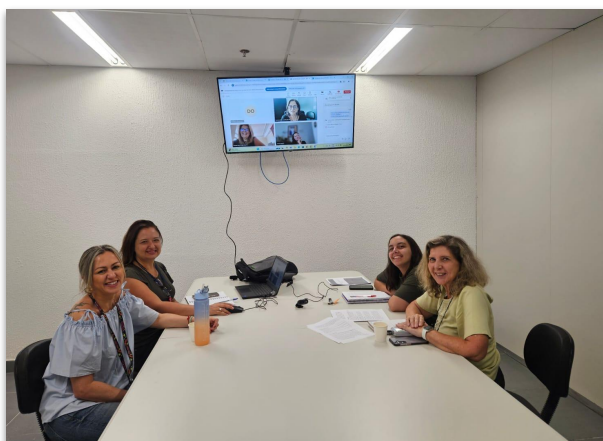
A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na Secretaria Municipal da Saúde, demonstrando a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

**06/03 - Reunião** sobre treinamento online do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC com a equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS.



Equipe da Divisão de Ouvidoria

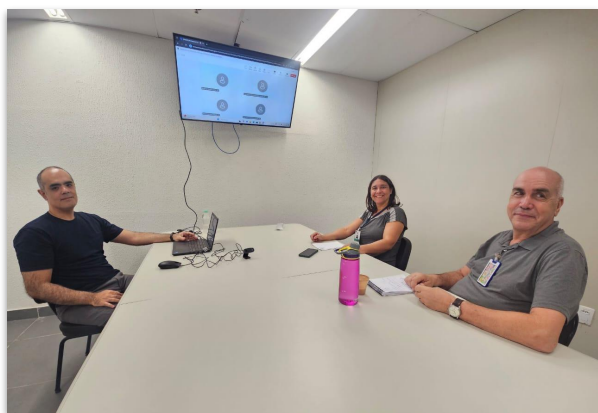
**11/03 - Reunião** on line com o Grupo de Trabalho do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Ouvidoria, sobre desenvolvimento do Manual para Orientação e Capacitação dos Responsáveis por Ações de Ouvidoria, com a Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio, a Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS, Rosane Fretes Fava, Adriana Peres, Silva Rocha Pereira, Dora Alves Aaltonen e Maria Lucia Bom Angelo.



Adriana, Silvia, Dora e Maria Lucia (presencial) e Maria Lumena, Rosane e Ivony (online)

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## AGENDA



11/03 Leonardo, Leila e João

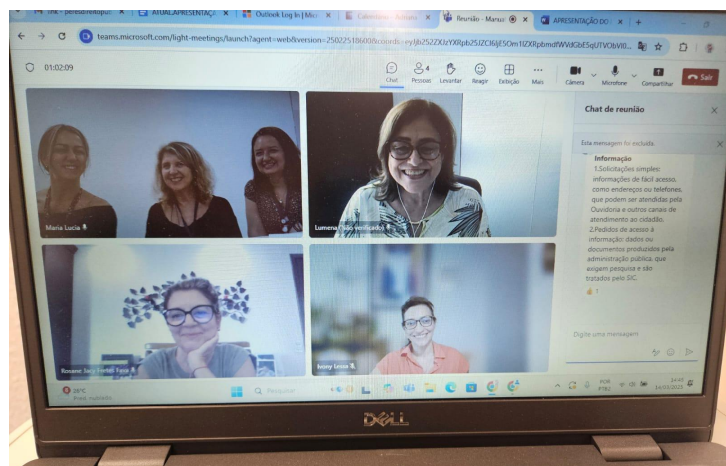


14/03 Leonardo, Leila, Silvia, João Aguiar, Luiz, Maria, Marjorie, Rafael, Thami, Rafael, João Victor, e Rogério.

**11 e 14/03 - Reuniões da Divisão de Ouvidoria com Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT),** para tratativas sobre o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

dia 11 : Leonardo, Leila e João

dia 14 : Leila Tufano Baptistoni, Maria Cristina Lucchesi, João Aguiar, João Victor de Jesus Procópio, Leonardo Vicente Oguchi, Luiz Carlos Paranhos, Marjorie Louise Mendes Greco, Rafael Martins Fialho; Robert Aparecido dos Santos, Rogerio Ferreira da Fonseca, Rosane Jacy Fretes Fava, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira e Thami Moreira Passos



Adriana, Maria Lucia, Silvia, Maria Lumena, Rosane e Ivony

**14/03 - Reunião** com a Ouvidoria Geral do Município - OGM sobre manual Ouvidoria e Acreditação do SUS. Da OGM, participaram Maria Lumena Balaben Sampaio e Ivony Lessa e da Divisão de Ouvidoria do SUS, participaram a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Silvia Rocha Pereira e Adriana Peres.

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### Dia Nacional do Ouvidor

**19/03 - Dia Nacional do Ouvidor** - A Controladoria Geral do Município (CGM) e a Ouvidoria Geral do Município (OGM) celebraram o Dia Nacional do Ouvidor com o evento "Ouvidoria: Qualidade na escuta, excelência na gestão". O evento teve o intuito de fomentar a cultura da melhoria contínua dos serviços prestados. Como um dos temas centrais, a celebração destacou a implementação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS. Na ocasião, a Ouvidora da SMS Rosane Fretes Fava participou da mesa de debate "Dimensões do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS do Município", proferindo palestra sobre "A importância da autoavaliação das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS"

Com a presença do Secretário da Saúde, Luiz Carlos Zamarco e do Controlador Geral do Município, Daniel Falcão, a data também marcou a assinatura da portaria nº 01/2025/CGM/SMS que rege a criação do Curso de Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde, bem como o Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação, numa parceria entre CGM e a Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

O Secretário de Saúde, Luiz Carlos Zamarco, destacou a qualidade de atendimento à população e citou a Ouvidoria como um canal de extrema importância "... o investimento não foi só criar novos equipamentos, foi investir na nossa qualidade de atendimento para nossa população e para trazer qualidade. É importante a gente ter um canal de comunicação aberto, porque quem vai fazer a validação do nosso trabalho, se nós estamos correspondendo às expectativas, é a população que vai falar se nós estamos atendendo a sua necessidade. A Ouvidoria é um canal muito importante, que faz essa comunicação e que traz essa avaliação".



ouvidora Rosane



assinatura da portaria nº 01/2025 CGM/SMS pelo Dr Luiz Carlos Zamarco e Dr. Daniel Falcão.



membros da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO



mesa de debate sobre o Programa de Acreditação

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### ENOUvSUS 2025



Silvia e Maria Lucia



Conceição Rezende (Ouvidora Geral do SUS), Maria Lucia, Silvia, Patricia Camargo Ferreira (Ouvidora da Secretaria Estadual da Saúde de São Paulo) e professora Rosa Souza (FIOCRUZ)



Silvia e Maria Lucia



Delegação do Estado de São Paulo no ENOUvSUS 2025



Maria Lucia e Silvia

**19 a 21/03 ENOUvSUS 2025** - a Divisão de Ouvidoria do SUS da Cidade de São Paulo participou do Encontro Nacional da Ouvidoria-Geral do SUS 2025 - ENOUvSUS2025, em Brasília, que reuniu participantes de ouvidorias SUS de todo o Brasil. O objetivo principal do encontro foi construir os princípios da Política Nacional de Ouvidorias do SUS, as diretrizes para o Sistema e a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, e a Educação Permanente para as ouvidorias do Sistema Único de Saúde. O evento contou com a presença de aproximadamente 650 participantes, incluindo ouvidores, gestores, conselheiros de saúde e autoridades.

Durante o encontro, Maria Lucia Bom Angelo apresentou o trabalho intitulado "Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo: transparência na gestão", que foi selecionado para apresentação oral e representou a região Sudeste, entre os 15 trabalhos escolhidos. Além da apresentação oral, o trabalho também foi exibido em formato de pôster.

A participação no ENOUvSUS2025 permitiu conhecer experiências da Ouvidoria-Geral do SUS e FIOCRUZ, e o intercâmbio com outros ouvidores e proporcionou conteúdos para aprimorar a transparência, acesso à informação e participação social.

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA



Danielle, Rosane e Maria Lucia

**24/03 - Reunião** sobre o evento em comemoração aos 20 anos de Ouvidoria SUS, com Danielle Menezes da Silva da Assessoria de Comunicação ASCOM/SMS e a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria do SUS / SMS.



André, Joicy Tamires, Marcio, Sandra, Regige, Dener, Silvia, João, Marcos, e Luiz

**25/03 - Reunião do Comitê da Política de Atendimento ao Cidadão (PAC)** - Estavam presentes representantes da Assessoria de Planejamento (ASPLAN/SMS) e da Assessoria de Comunicação (ASCOM/SMS) e também representantes indicados pelas Secretarias Executivas. Da Divisão de Ouvidoria, participaram Silvia Rocha e João Aguiar. O encontro discutiu estratégias para a disseminação da Política de Atendimento a todos os servidores, servidoras, prestadores de serviços e usuários dos serviços de saúde.



Leonardo, Silvia, Rosane, João e Leila

**28/03 Reunião** de alinhamento entre a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), sobre o Plano de Contingência de implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, Módulo Ouvidoria SUS.



## SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

**Marília Aparecida Amaral Galindo**

**Ouvidora do Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya - HMARS**



Tiago, Ângela, Marília e Giseli



H.M. Arthur Ribeiro de Saboya



Valter, Marília, Arthur e Juliana

A Ouvidora Marília Aparecida Amaral Galindo, Assistente Social de formação, é nascida em São Paulo, Capital e moradora no bairro do Tatuapé. Há 25 anos, atua na Prefeitura de São Paulo. Iniciou no serviço de Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal há 21 anos. Durante 15 anos, esteve no Hospital Municipal Dr. Alípio Correa Netto. Desde 2019 atua como ouvidora no H.M. Dr. Arthur Ribeiro de Saboya.

É viúva, tem um filho, Arthur e dois netos, Valter e Juliana. Seu Hobby é ouvir rock e fazer trabalhos em artesanato em materiais independentes.

A equipe de Ouvidoria do HMARS é composta pela Ouvidora, a Assistente Administrativa de Gestão Giseli Leopoldi Konopa, o Técnico em Ouvidoria, Tiago Canassa e a Acolhedora que atua no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, Ângela Cristina Sant’Anna, que é um apêndice da Ouvidoria.

O HMARS é unidade referenciada, caracterizada por atendimento de urgência/emergência, portanto as demandas de Ouvidoria têm perfil de situações críticas, onde os manifestantes estão fragilizados.

A Ouvidoria do HMARS destaca-se pelo atendimento presencial, com a equipe localizada na entrada do hospital, o que facilita o acesso e acolhimento dos usuários. “Priorizamos esse formato de atendimento, pois ele permite a coleta de informações precisas e uma compreensão das necessidades e expectativas dos manifestantes”, diz Marília.

Nestes 20 anos de atuação, foram inúmeros os casos que poderia citar, porém, os atendimentos na pandemia de Covid 19 foram os mais marcantes. “Tínhamos 100 leitos de referência para Covid19 e a Ouvidoria HMARS permaneceu atendendo presencialmente, sem sala, pois o Pronto Socorro foi isolado. Atuamos no corredor, com acolhimento a todos que nos procuravam”, relata.

“Não escolhi trabalhar na Ouvidoria, foi a Ouvidoria que me escolheu. Abracei esta tarefa e me apaixonei pela oportunidade de desenvolver este trabalho extremamente gratificante. Tenho diversos cursos em Ouvidoria, Mediação de Conflitos e Certificação em Ouvidora pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e MBA em Gestão Estratégica em Ouvidorias na Área da Saúde”, completa Marília.



Artesanato em caixa utilizando peças de bijuteria

O Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya (HMARS) foi inaugurado em 25 de maio de 1981. Está localizado no território abrangido pela Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, no distrito do Jabaquara, que contém área de 14.06 Km<sup>2</sup> e população de 223,780 habitantes (fonte: página PMSP/SMS). Em 2025 o HMARS completou 44 anos. Atualmente, conta com 207 leitos, nas especialidades: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Buco Maxilo, Psiquiatria, Pediatria, Ortopedia e Neurocirurgia, com 30 leitos de UTI Adulto, 08 leitos de UTI Pediátrica e 04 de UTI Neonatal.

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais. No mês de março, a Assessoria de Comunicação ASCOM/SMS publicou de forma ampla, por meio de Comunicação Interna, Intranet e Boletim Conecta, a pesquisa "Percepção sobre a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da cidade de São Paulo, como ferramenta de gestão da Secretaria Municipal da Saúde".

**CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE** COMUNICADO SAÚDE

### A OUVIDORIA QUER TE OUVIR!

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) vai realizar uma pesquisa de percepção sobre a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da cidade de São Paulo, como ferramenta de gestão da SMS.

**SE VOCÊ É:**

- Gestor da Rede Municipal de Saúde
- Trabalhador do edifício-sede da SMS (todos)
- Colaborador da Rede de Ouvidorias do SUS

**Disponível a partir do dia 17 de março.**

**Fique atento à divulgação!**

6 de março - Comunicado Saúde

**CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE** COMUNICADO SAÚDE

### A OUVIDORIA QUER TE OUVIR!

Começa hoje (17) e vai até sexta-feira (28), a pesquisa de percepção sobre a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da cidade de São Paulo, como ferramenta de gestão da Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

**SE VOCÊ É:**

- Gestor da rede municipal de saúde
- Trabalhador do edifício-sede da SMS (todos)
- Colaborador da Rede de Ouvidorias do SUS

**Para responder à pesquisa, acesse o QR Code até o dia 28 de março:**

25 de março - Comunicado Saúde

**CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE** COMUNICADO SAÚDE

### A OUVIDORIA QUER TE OUVIR!

Últimos dias para responder a pesquisa "Percepção sobre a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da cidade de São Paulo como ferramenta de gestão da Secretaria Municipal da Saúde (SMS)".

**SE VOCÊ É:**

- Gestor da rede municipal de saúde
- Trabalhador do edifício-sede da SMS (todos)
- Colaborador da Rede de Ouvidorias do SUS

**Acesse o QR Code até o dia 28 de março:**

26 de março - Comunicado Saúde

**CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE** COMUNICADO SAÚDE

### A OUVIDORIA QUER TE OUVIR!

A pesquisa "Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como ferramenta de gestão para a Secretaria Municipal da Saúde (SMS)" foi prorrogada até 10 de abril, quinta-feira.

**SE VOCÊ É:**

- Gestor da rede municipal de saúde
- Trabalhador do edifício-sede da SMS (todos)
- Colaborador da Rede de Ouvidorias do SUS

**Responda até o final do dia 10 de abril:**

28 de março - Comunicado Saúde

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

O Calendário Saúde destacou o “Dia do Ouvidor”, comemorado em 16 de março, agradecendo aos ouvidores pelo empenho. A Controladoria Geral do Município deu destaque à data com evento comemorativo e assinatura da portaria nº1/2025/CGM/SMS, que rege a criação do Curso de Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde, bem como o Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação, numa parceria entre CGM e a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), em 19 de março.

**CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE** CALENDÁRIO SAÚDE 16 de março

**DIA DO OUVIDOR**

A ouvidoria promove a conexão entre a gestão e os cidadãos que utilizam os serviços públicos. Na cidade de São Paulo, os ouvidores atendem uma média de 10 mil manifestações mensais. Esse retorno da população auxilia a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) na prática de uma gestão participativa.

A SMS valoriza e agradece o empenho de todos os ouvidores e ouvidoras que integram a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS).

Aproxime o celular do QR Code ou acesse o link para acessar o boletim Ouvidoria em Dados

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO

16 de março - Calendário Saúde

**PREFEITURA DE SÃO PAULO** Órgãos Públicos - Serviços Notícias

Controladoria Geral do Município

Inicio > Secretarias > Controladoria Geral > Dia nacional do ouvidor é comemorado ...

Transforme parte do seu IR a pagar em futuro para crianças e adolescentes.

Exibindo 1 - 1 de 1 resultados.

Quinta-feira, 20 de Março de 2025 | Horário: 13:57

**Dia Nacional do Ouvidor é comemorado pela CGM e SMS**

Ouvidores prestigiam o evento com palestra e mesa de debate.

Na quarta, 19 de março, a Controladoria Geral do Município (CGM) e a Ouvidoria Geral celebraram o Dia Nacional do Ouvidor com o evento "Ouvidoria: Qualidade na escuta, excelência na gestão". O evento teve o intuito de fomentar a cultura da melhoria contínua dos serviços prestados, mediante a escuta ativa das manifestações dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos. Para tanto, a celebração publiciza a implementação de Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS.

16 de março - Calendário Saúde

20 de março - Controladoria Geral do Município

[https://capital.sp.gov.br/web/controladoria\\_geral/w/dia-nacional-do-ouvidor-%C3%A9-comemorado-pela-cgm-e-sms#:~:text=Na%20quarta%2C%2019%20de%20mar%C3%A7o%2C%20excel%C3%A2ncia%20na%20gest%C3%A3o%E2%80%9D](https://capital.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/dia-nacional-do-ouvidor-%C3%A9-comemorado-pela-cgm-e-sms#:~:text=Na%20quarta%2C%2019%20de%20mar%C3%A7o%2C%20excel%C3%A2ncia%20na%20gest%C3%A3o%E2%80%9D)



# 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:**

<https://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.

# 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://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



#### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

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



#### 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.