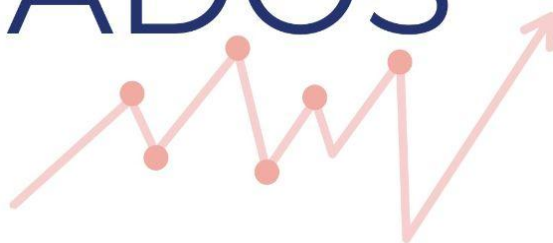


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



AGOSTO, 2025

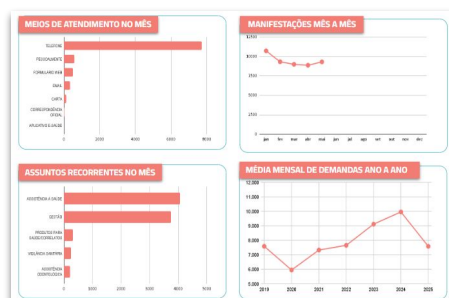
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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.

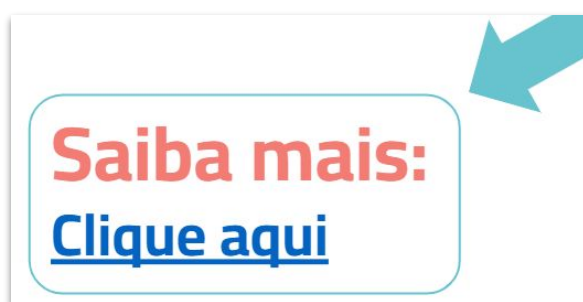
Dados

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!"

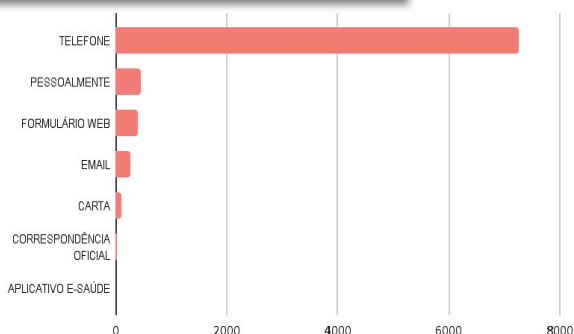
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção "Fala, Ouvidor!" traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



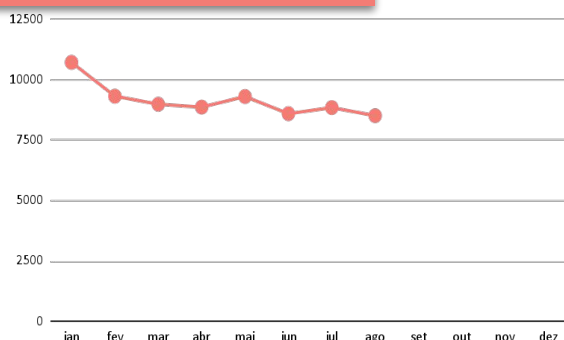
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

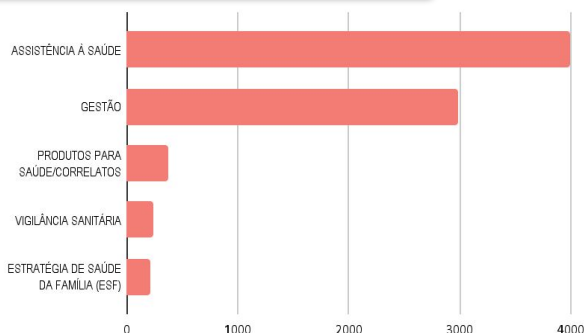
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



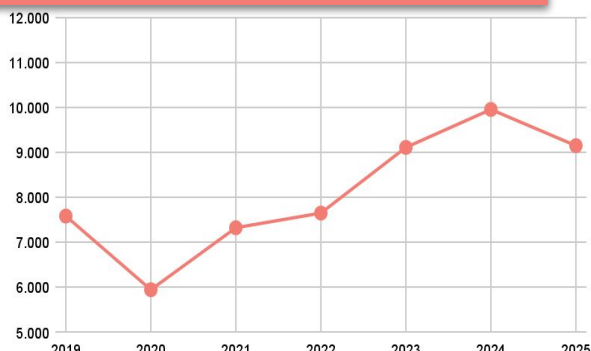
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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
275 manifestações por dia, 11 por hora

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

8521 *

(*dados totais)

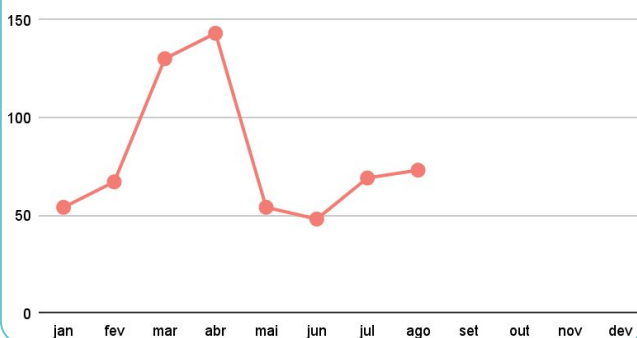
Saiba mais:
[Clique aqui](#)

Solicitações	56.3%
Reclamações	30.4%
Elogios	9.8%
Denúncias	2.8%
Informações	0.4%
Sugestões	0.2%

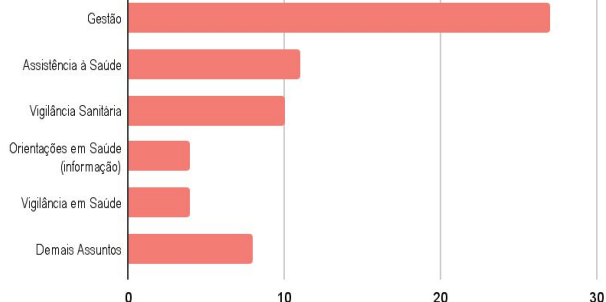
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

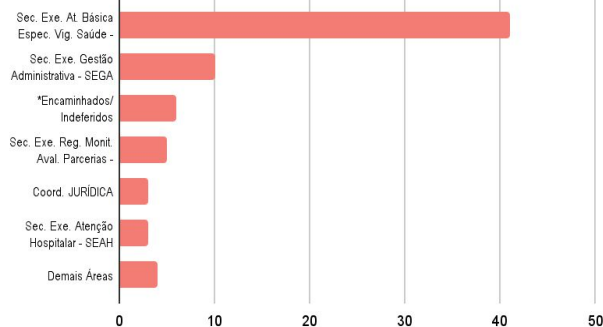
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

73

O tempo médio para resposta de um pedido de
informação via e-SIC é de 13 dias.

E-SIC

Recurso

1ª Instância	
Recursal	8
2ª Instância	
Recursal	2
3ª Instância	
Recursal	0

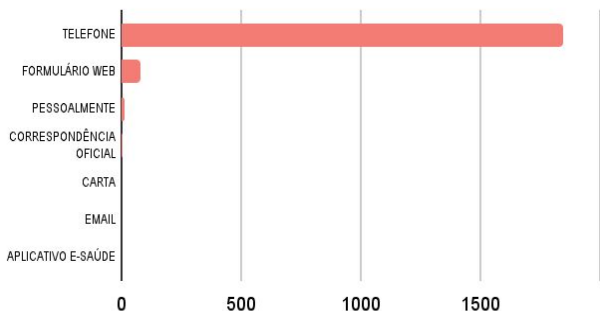
AGOSTO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

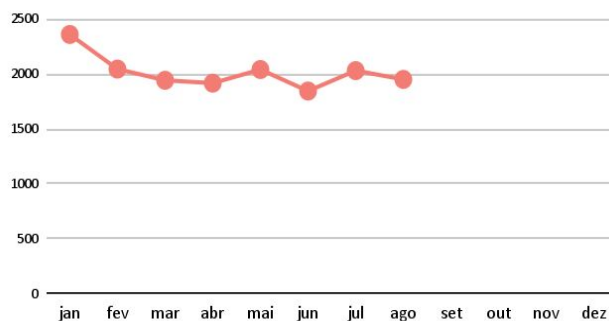
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

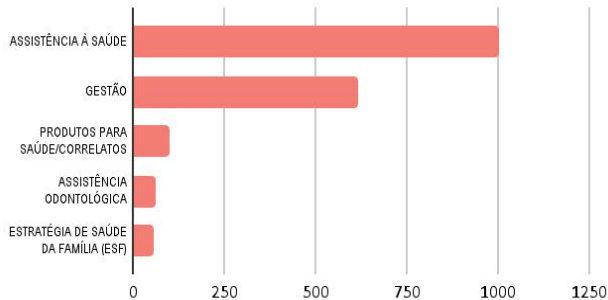
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



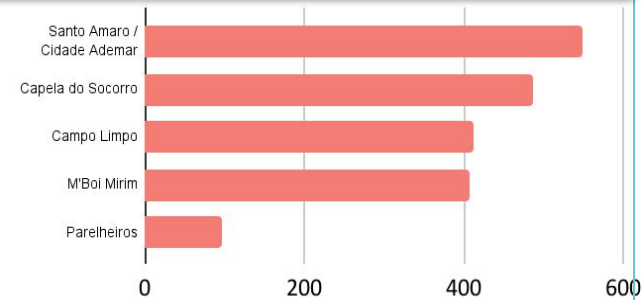
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

1951 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	61.6%
Reclamações	26.1%
Elogios	9.9%
Denúncias	1.8%
Informações	0.4%
Sugestões	0.2%

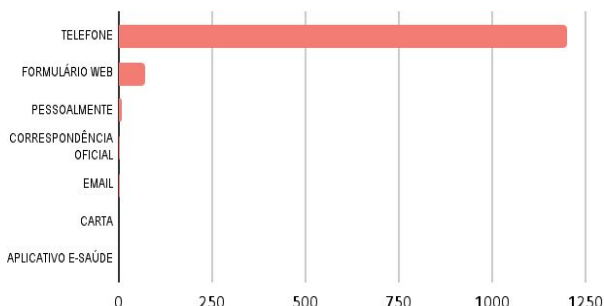
AGOSTO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

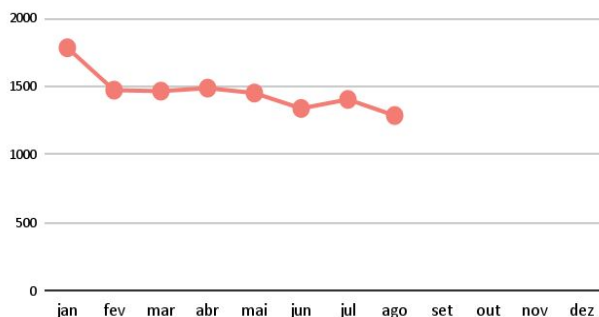
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

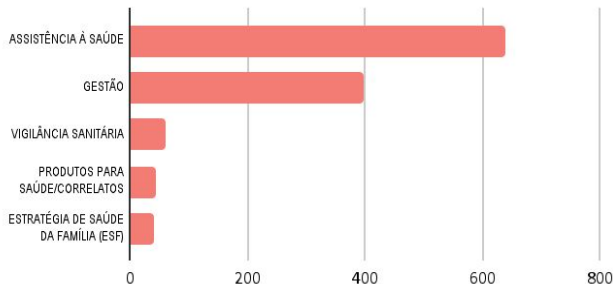
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



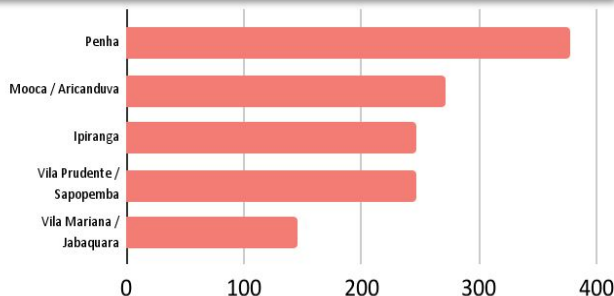
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 42 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

1288 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	57.7%
Reclamações	31.8%
Elogios	5.4%
Denúncias	4.8%
Sugestões	0.2%
Informações	0.2%

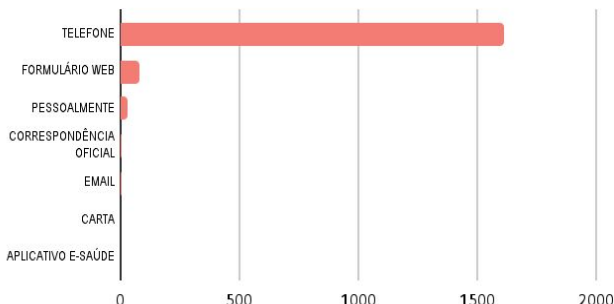
AGOSTO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

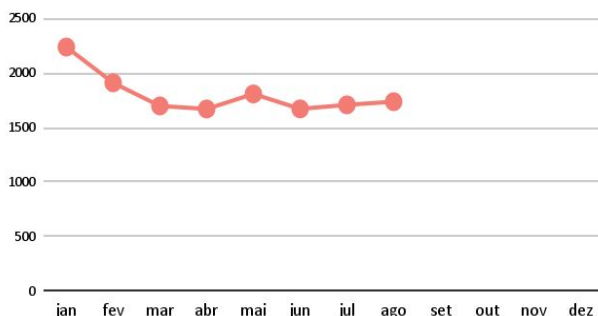
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

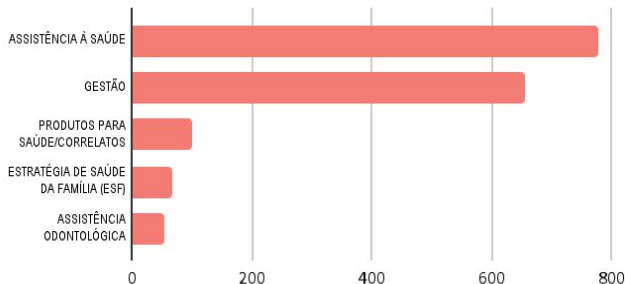
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



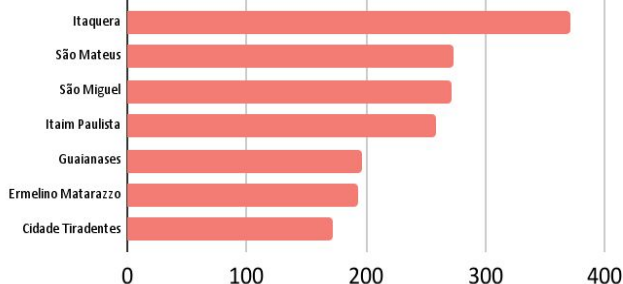
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 56 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

1737 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	54.7%
Reclamações	28.7%
Elogios	14.5%
Denúncias	2.0%
Sugestões	0.1%
Informações	0.1%

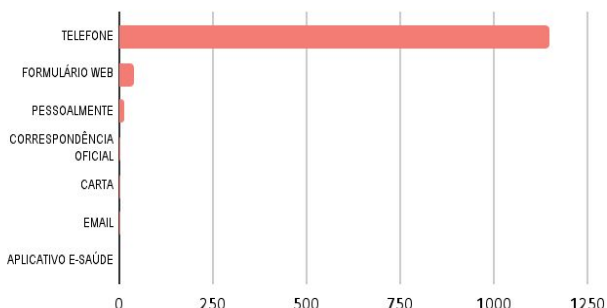
AGOSTO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

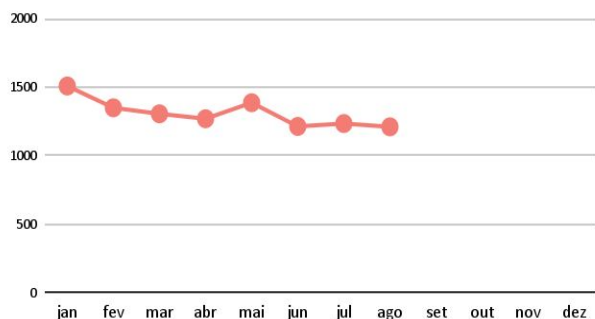
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

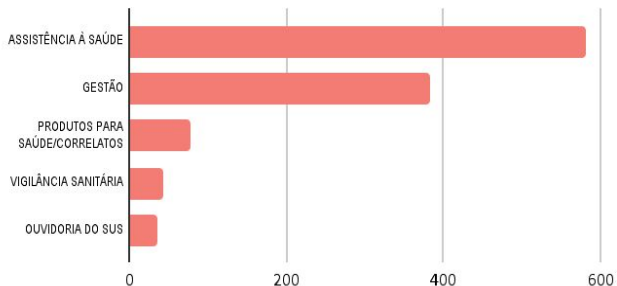
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



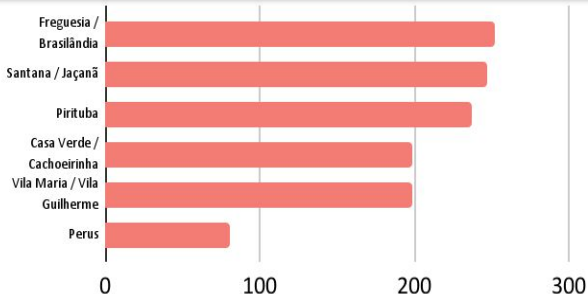
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 39 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

1212 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.5%
Reclamações	30.6%
Elogios	6.7%
Denúncias	3.7%
Informações	0.4%
Sugestões	0.1%

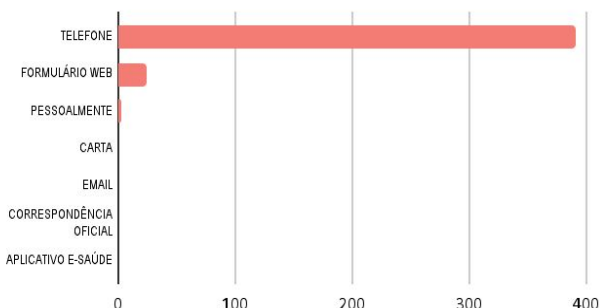
AGOSTO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

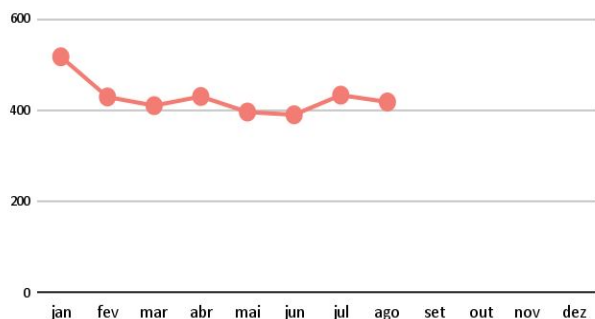
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

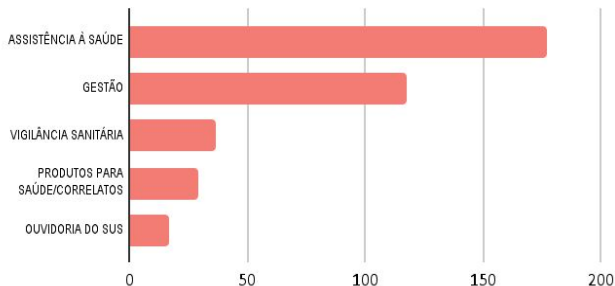
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



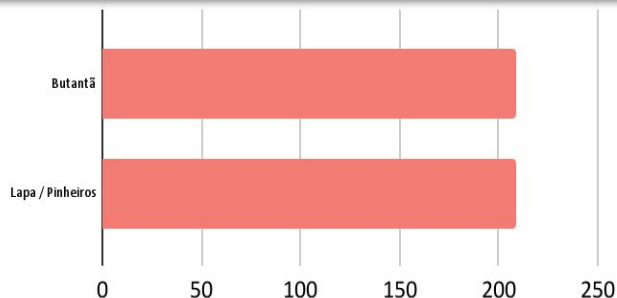
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

418 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	54.8%
Reclamações	28.7%
Denúncias	8.6%
Elogios	7.2%
Informações	0.7%
Sugestões	0.0%

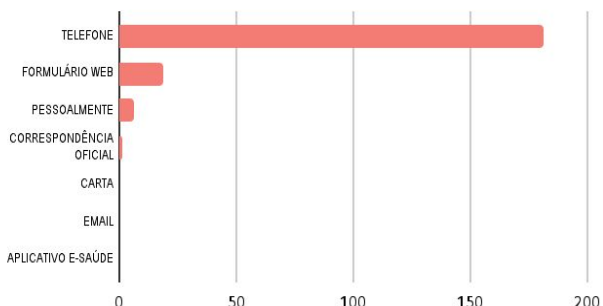
AGOSTO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

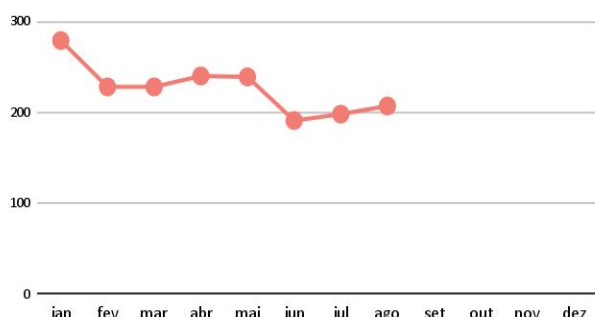
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

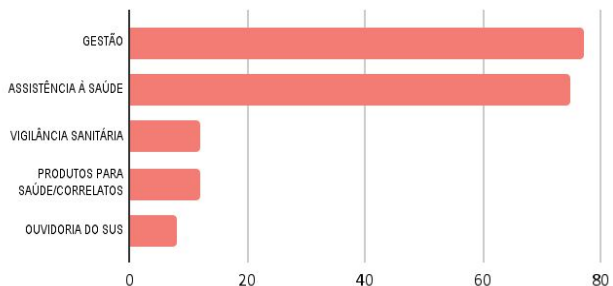
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



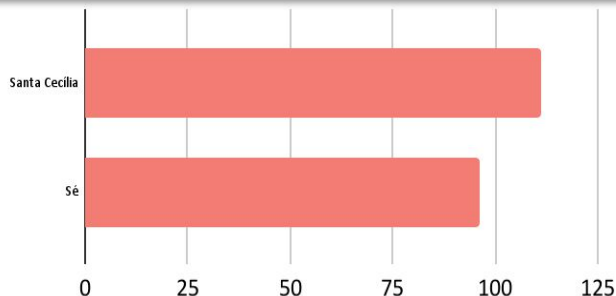
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

207 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	48.8%
Reclamações	34.8%
Elogios	10.6%
Denúncias	5.8%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

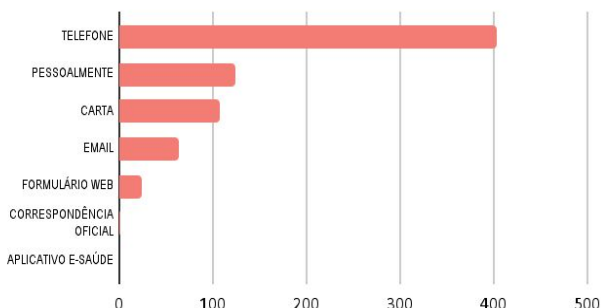
AGOSTO, 2025

DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS
NÚCLEO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (NUG)

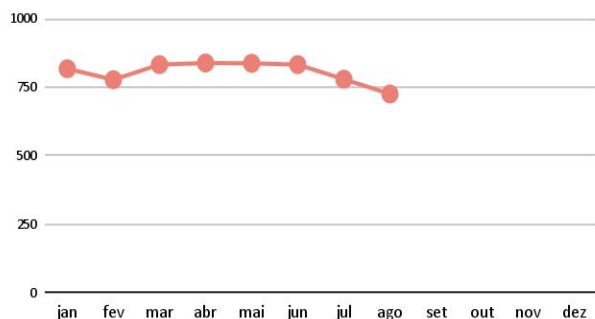
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

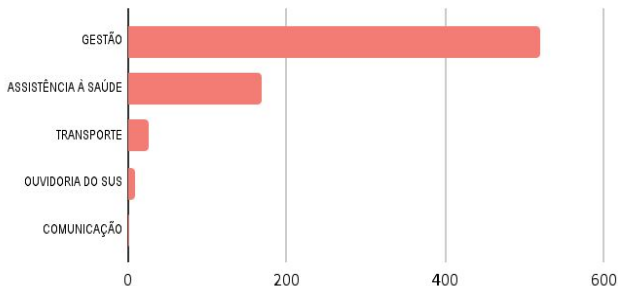
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



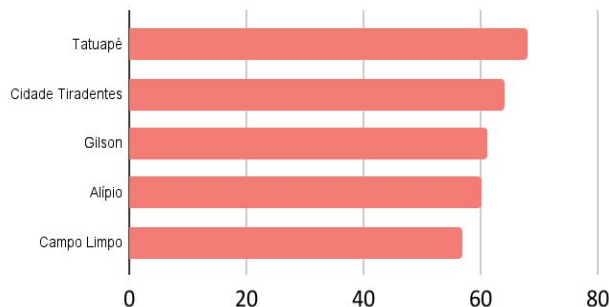
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 23
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

726 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

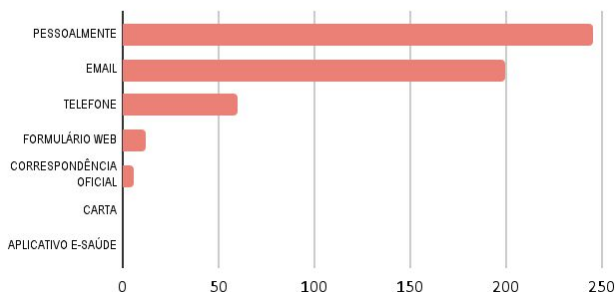
Reclamações	54.1%
Solicitações	24.9%
Elogios	19.8%
Denúncias	0.6%
Informações	0.3%
Sugestões	0.3%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

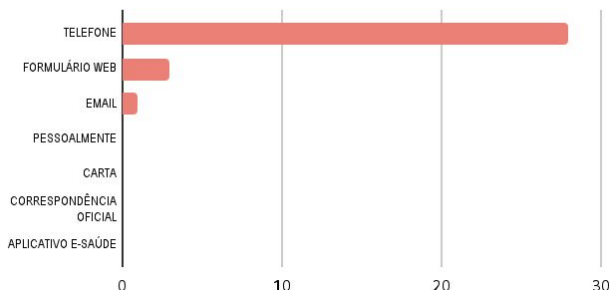
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

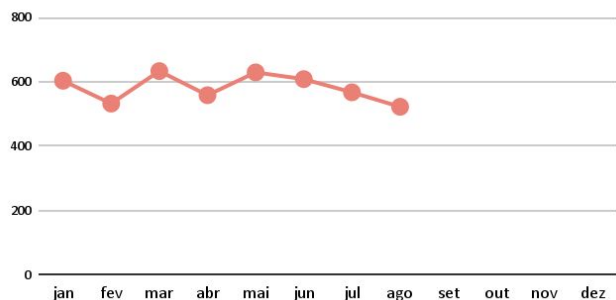
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



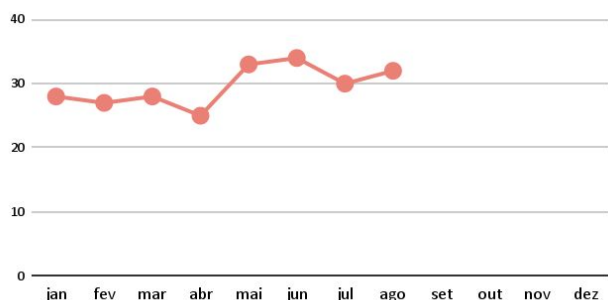
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



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 17 manifestações
por dia, 1 por hora

A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito

No SAMU, em média é
registrada 1 manifestação por
dia, 0 por hora

HSPM

* 523
Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

SAMU - 192

* 32
Manifestações recebidas
AGOSTO, 2025

(*dados esfera municipal)

HSPM

Solicitações	75.7%
Reclamações	18.9%
Elogios	5.0%
Sugestões	0.4%
Denúncias	0.0%
Informações	0.0%

SAMU

Reclamações	65.6%
Elogios	25.0%
Solicitações	3.1%
Denúncias	3.1%
Informações	3.1%
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 06, 22, 26 e 29 de agosto, com a Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde e Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), com pautas sobre a fase final de desenvolvimento do sistema. Nesta fase, dedicada aos ajustes finos e validação, foram feitos os últimos polimentos antes da implantação definitiva do novo sistema na Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

Estão 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



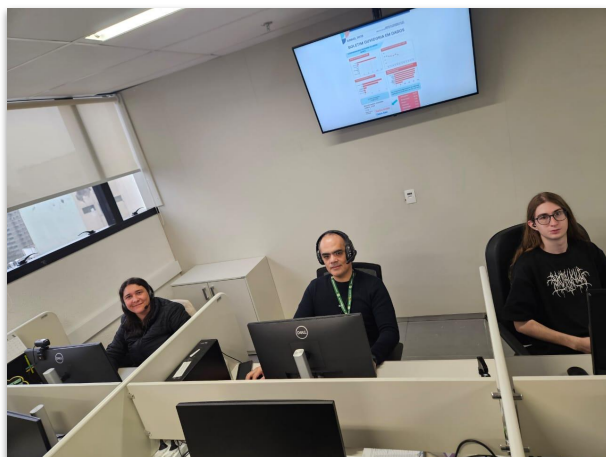
Thami, Marjorie, João, Robert, Rafael, Rosane, Elison, Felipe, Silvia, Leila e Leonardo



Silvia, Leila, Othavio, Leonardo, João e Rosane



Leila, Silvia, João, Rosane, Leonardo e Othavio



Leila, Leonardo e Othavio

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

05/08 - Participação da Ouvidora da Secretaria Municipal da Saúde na Convenção Unimed, um encontro multiprofissional que comemorou 50 anos de existência da cooperativa. O evento teve objetivo de integrar e promover o diálogo entre especialistas de Atenção à Saúde. Rosane Fretes Fava apresentou "Os desafios da Ouvidoria na Saúde Pública: o que podemos aprender". O evento aconteceu no pavilhão 5 do Centro de Convenções Anhembi. Da Divisão de Ouvidoria, Maria Lucia Bom Angelo participou do evento.



Ouvidora Rosane

15/08 - A integrante do Núcleo Técnico (NUT) da Divisão de Ouvidoria Andrea Senes, está participando do Programa Especialista em Melhoria, curso ministrado pelo Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein. Em parceria com o Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde (COAPES), o curso é uma iniciativa que visa capacitar profissionais de diversas áreas para aplicar ferramentas e metodologias de melhoria contínua em seus processos de trabalho, gerando resultados positivos para a organização e para os clientes.

Andrea apresentará o "Projeto de Melhoria para reduzir o tempo de resposta e reduzir o tempo que demora para finalizar as demandas no sistema". Para tanto, vem contando com o apoio da ouvidora Rosane Fretes Fava e equipe na elaboração do projeto e apresentação de proposta de melhoria.



Leila, João, Andrea, Othavio, Silvia e Leonardo



Apresentação do projeto

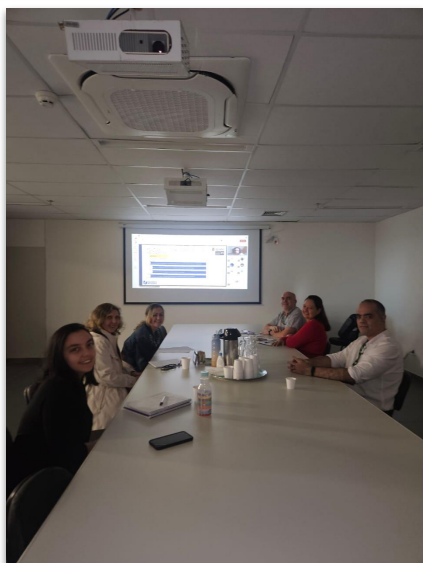
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

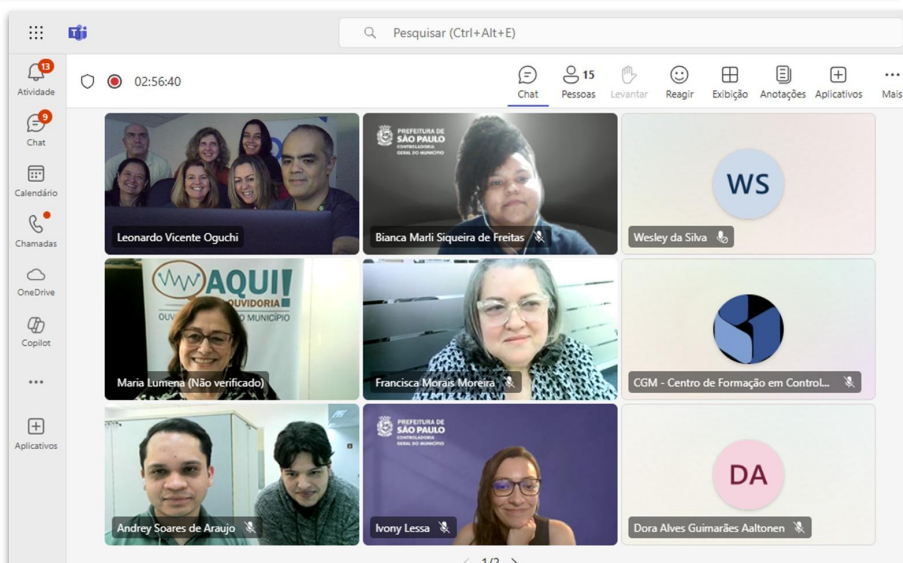
Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde: 19/08; 21/08; 26/08; 28/08.

O projeto piloto da capacitação teve o objetivo de disseminar o conhecimento e promover a capacitação especializada de avaliadores no âmbito do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

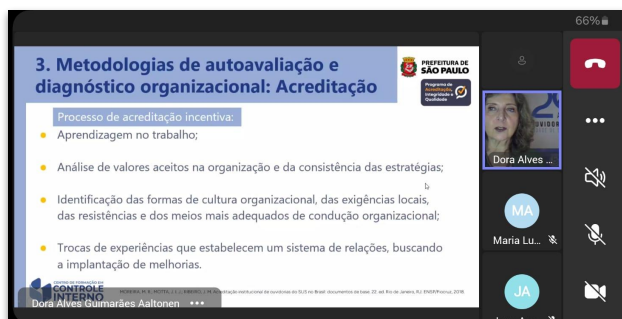
A capacitação permitiu testar e validar sua estrutura pedagógica e operacional antes da plena institucionalização. No curso, participaram como alunos servidores da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Ouvidoria Geral do Município (OGM). Com 6 aulas, a grade curricular foi ministrada pela ouvidora da Ouvidoria Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio e demais educadores da OGM: Jardel Soares Fernandes, João Victor Palhuca, Ivony Lessa, Glaucia Bellei Neix e Beatriz Chaves Dias. Da Divisão de Ouvidoria, a Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo ministraram aulas sobre "Boas Práticas em Ouvidoria" e "Noções Básicas de Planejamento e Qualidade, respectivamente. As aulas iniciaram no mês de agosto e serão finalizadas no mês de setembro.



19/08



21/08



26/08

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde - Matriz curricular:

MATRIZ CURRICULAR

MÓDULO	CONTEÚDO	CH	FORMATO
Apresentação	Integração e contextualização do curso Glaucia Bellei Neix e Beatriz Chaves Dias	2h	Presencial
Módulo I	Interface da Política de Defesa do Usuário Glaucia Bellei Neix e Beatriz Chaves Dias	9h	Híbrido (Síncrono + EaD)
Módulo II	Boas Práticas em Ouvidoria Rosane Jaci Fretes Fava	12h	Híbrido (Síncrono + EaD)
Módulo III	Noções de Planejamento e Qualidade Maria Lucia Bom Angelo	12h	Híbrido (Síncrono + EaD)
Módulo IV	Promoção da Integridade e Controle Interno Jardel Soares Fernandes/João Victor Palhuca	12h	Híbrido (Síncrono + EaD)
Módulo V	Articulação e Resolutividade Maria Lumena Balabern Sampaio	12h	Híbrido (Síncrono + EaD)
Módulo VI	Metodologia de Análise Ivony Lessa	4h	Presencial
Relatório Final	Elaboração e entrega	20h	
TOTAL		50h	

20/08 - 1º Encontro de Estagiários da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo: O evento contou com apresentações culturais, roda de conversa com gestores, estagiários e ex-estagiários que hoje são servidores, além de espaço para diálogo com o público. Na mesa de abertura, o Coordenador de Controle Interno, Dr Antonio Carlos Franco que representou o Secretário-Executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias, Dr Benedicto Accacio Borges Neto.

Da Divisão de Ouvidoria, participaram: Maria Lucia Bom Angelo, João Aguiar e a estagiária Marina Mota Silva. No evento, a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) produziu vídeo sobre as áreas que envolvem a pasta, contando com a participação da estagiária Marina, que apresentou a Secretaria-Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias.



Marina



mesa de abertura

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Dayane da Silva Ribeiro
Ouvidora do Hospital Amparo Maternal



Ouvidora Dayane



Danilo, Taís e Dayane



Dayane com as voluntárias do hospital

Neste mês, a Seção , “Fala, Ouvidor” tem o prazer de trazer a ouvidora Dayane da Silva Ribeiro, do Hospital Amparo Maternal.

Graduada em Serviço Social há 12 anos, com MBA Executivo em Serviço de Saúde e em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde e especialização em Auditoria em Serviços de Saúde, atualmente cursa Pós-Graduação em Direitos Humanos e Responsabilidade Social. Nascida em 1989, no centro de São Paulo, reside atualmente em Guarulhos. Casada há 3 anos, aprecia viajar, praticar esportes e conviver com a família. Está grávida de 8 meses de sua primeira filha e pretende realizar o parto na própria unidade em que trabalha, por acreditar e confiar nos colegas de trabalho, nos princípios e valores da equipe.

Iniciou carreira em 2013, como estagiária de Serviço Social na Prefeitura de Arujá. Atuou como Assistente de Atendimento ao Usuário no Hospital Municipal Pimentas, em Guarulhos. Promovida a Encarregada de Ouvidoria e PABX, desde 2022 é ouvidora no Hospital Amparo Maternal. Gerencia a comunicação com o público por diversos canais, participa do Grupo de Humanização e do Conselho Gestor, conduz visitas guiadas e colabora na organização de cursos e rodas de conversa para gestantes, atuando de forma proativa para garantir a satisfação dos pacientes.

A equipe de Ouvidoria é composta pela ouvidora da unidade e pelo auxiliar administrativo, Danilo Gelde de Angelis. Para a ouvidora “a saúde é uma área naturalmente complexa, mas poder contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento representa, ao mesmo tempo, um grande desafio e uma fonte de satisfação”, enfatiza.

De acordo com a unidade, grande parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria são elogios à qualidade da assistência. “As demandas mais frequentes são sobre infraestrutura. Há reclamações que estão ligadas à ansiedade dos pais durante o nascimento do bebê, gerando dúvidas sobre os procedimentos da equipe”, diz Dayane

“A satisfação demonstrada ao final de cada atendimento, confirma a relevância do trabalho de humanização e o compromisso em garantir que cada pessoa se sinta ouvida e valorizada”, enfatiza a ouvidora.

Hospital Amparo Maternal

Fundado em 1939, o Hospital Amparo Maternal é uma instituição com atendimento gratuito pelo Sistema Único de Saúde (SUS) que oferece atendimento especializado à saúde materno-infantil. Seu foco principal é o acolhimento humanizado de gestantes, puérperas e recém-nascidos, com ênfase em partos normais e cuidados neonatais. A unidade dispõe de 104 leitos operacionais, incluindo Alojamento Conjunto, UTI Neonatal e Centro de Parto Normal com quartos de parto, pré-parto e pós-parto (PPP). Conta com uma equipe multiprofissional preparada para acolher a gestante com segurança, respeitando sua autonomia e fazendo uso de práticas integrativas voltadas à mãe e ao bebê.

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR DA CIDADE!”

Sandra Mara Tayar de Mello Barreto

Ouvidora da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo PRODAM



Ouvidora Sandra



Vista da Ouvidoria



Equipe da Ouvidoria

Voz, Acolhimento e Transformação na Ouvidoria da PRODAM

Esta seção foi criada com o objetivo de conhecer o Ouvidor de outros órgãos públicos da Prefeitura da Cidade de São Paulo e mostrar como a sua atuação contribui para a melhoria dos serviços, além de apresentar o lado humano da profissão e do perfil do ouvidor na cidade.

Em um mundo cada vez mais digital, onde a tecnologia é a espinha dorsal de inúmeros serviços públicos, a Ouvidoria da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo (PRODAM) se destaca como um ponto vital de humanização e diálogo. Conversamos com Sandra Mara Tayar de Mello Barreto, para entender como a escuta qualificada se traduz em melhorias reais e quais os desafios de ser a ponte entre a tecnologia e o cidadão.

Nascida em São Paulo, reside no bairro da Mooca há 36 anos. É casada, tem 3 filhos, uma nora e 5 pets (netos). Gosta de cantar e fazer artesanatos.

Há 38 anos na PRODAM, atua como Ouvidora desde 2018, tendo antes atuado como Gerente de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas da empresa. Com um sólido percurso profissional que inclui formação em Administração de Empresas e MBA em Gestão de Negócios pela FIA-USP (incluindo módulo internacional na Columbia University-USA), possui especializações em Administração de Recursos Humanos e Biopsicologia - Ciência, Corpo e Mente, que combinam gestão e compreensão do comportamento humano. Sua expertise é reforçada por sólidas certificações em Ouvidoria (ABO e ENAP), Mediação e Conciliação (TJSP), e múltiplas credenciais como Master, Business, Professional e Self Coach (IBC, GCC, ECA e CAC).

De acordo com Sandra, trabalhar em uma Ouvidoria “é ter a oportunidade de fazer a diferença por meio da escuta qualificada e do acolhimento genuíno. É ser ponte entre a instituição e as pessoas, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e transformadas em melhorias reais. Cada manifestação recebida é mais do que um registro: é um convite à empatia, ao diálogo e à construção conjunta de soluções.”

PRODAM

A PRODAM-SP é a empresa pública de tecnologia da informação da Prefeitura de São Paulo, criada em 1971, e há 54 anos é responsável por desenvolver e manter soluções digitais que tornam a gestão municipal mais eficiente, transparente e próxima dos cidadãos. Atua como parceira estratégica das áreas da prefeitura, fornecendo infraestrutura, conectividade, segurança da informação e sistemas que apoiam políticas públicas em diferentes setores da cidade. A PRODAM-SP é um pilar estratégico da transformação digital da maior cidade da América Latina, unindo inovação, segurança e tecnologia a serviço da população.

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR DA CIDADE!”

Sandra Mara Tayar de Mello Barreto

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo - PRODAM

Quais são os tipos de demandas mais recorrentes na PRODAM ?

A Prodram recebe mais manifestações do tipo “Reclamação”, principalmente quando ocorre alguma instabilidade ou em períodos de alta demanda de usuários dos sistemas desenvolvidos pela empresa. Como não tem autonomia para responder diretamente aos cidadãos, uma vez que os sistemas são de responsabilidade de cada órgão, cabe à Ouvidoria oferecer um atendimento de qualidade e direcionar os cidadãos aos canais apropriados para a resolução de seus problemas.

Desafios e Atendimento Humanizado em TI

Em uma empresa de tecnologia como a PRODAM, quais os tipos de demandas mais recorrentes e os principais desafios?

De acordo com Sandra, trabalhar em uma Ouvidoria dentro de uma empresa de tecnologia da informação (TI) traz desafios específicos que se somam aos já existentes em outros órgãos. As manifestações podem envolver temas altamente técnicos (infraestrutura, segurança da informação, desenvolvimento de software etc.), exigindo alguns conhecimentos técnicos ou articulação com especialistas, com o objetivo de traduzir essas demandas para a linguagem da gestão e garantir respostas compreensíveis ao manifestante.

A Ouvidoria PRODAM lida constantemente com dados sensíveis que exigem conformidade rigorosa com a LGPD e boas práticas de segurança digital. Qualquer falha pode comprometer a confiança na área e gerar riscos legais que envolvem a reputação da empresa.

Outro desafio da Ouvidoria PRODAM é a realização anual da Pesquisa de Satisfação de Clientes, envolvendo a elaboração e validação do questionário, aplicação da pesquisa, tabulação, análise quantitativa e qualitativa dos resultados, comparação com os anos anteriores e apresentação dos resultados para a diretoria, gestores e empresa como um todo. Após essa fase, são efetuadas várias reuniões com as equipes responsáveis, para análise de cada comentário dos clientes. Os encontros visam entender e registrar os motivos das reclamações e identificar formas para a solução dos problemas ou sugestões apresentados, criando um Plano de Ação. Esta prática vem proporcionando melhorias gradativas para a empresa e consequente satisfação dos clientes.

A senhora está na PRODAM há 38 anos e atua como Ouvidora há 7. O que a motiva a seguir nesse campo?

"Para mim, trabalhar na Ouvidoria PRODAM é muito mais do que atender manifestações: é acolher histórias, sentimentos e esperanças. É transformar a escuta em um gesto de respeito e a palavra em um caminho de construção. Por trás de cada demanda, existe um desejo legítimo de ser reconhecido. É nesse espaço de diálogo que nascem as mudanças, que se tecem as pontes e que se reafirma a essência de servir com ética, transparência e humanidade."

Para finalizar, qual a mensagem principal sobre o real papel da Ouvidoria?

"É fundamental desmistificar essa visão! A Ouvidoria não é uma área punitiva ou voltada apenas para apontar erros. Sua essência é ser um espaço de diálogo, que atua em parceria com todas as áreas da organização, buscando soluções construtivas e respeitadas. Nosso papel é acolher o colaborador, o cidadão ou o cliente, garantindo que toda manifestação seja tratada com seriedade, sigilo e respeito. A atuação da Ouvidoria só ocorre com a autorização do manifestante, preservando sua identidade e interesses. Mais do que uma instância de resolução de conflitos, representamos um canal de acolhimento e escuta ativa que valoriza as necessidades das pessoas."

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Secretaria Municipal da Saúde (SMS)

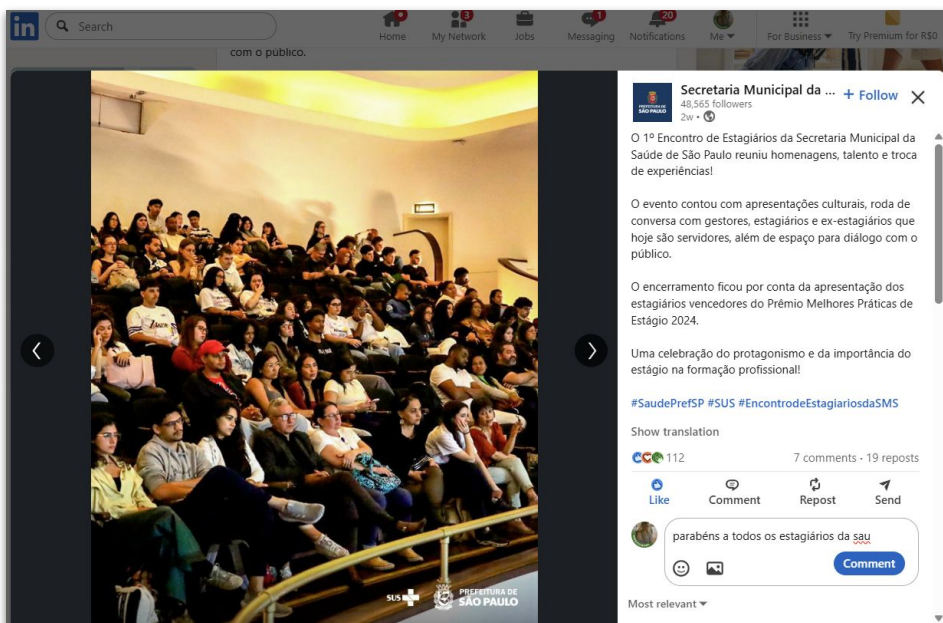
Em agosto, a Divisão de Ouvidoria esteve presente no Comunicados Saúde, com o Boletim Ouvidoria em Dados e canais oficiais da Ouvidoria SUS. No LinkedIn, foi divulgado o 1º encontro de estagiários da SMS.



11/08 Encontro estagiários



14/08 Comunicado Saúde



20/08 LinkedIn

LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/saudeprefsp/?originalSubdomain=br>

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 endereços 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.