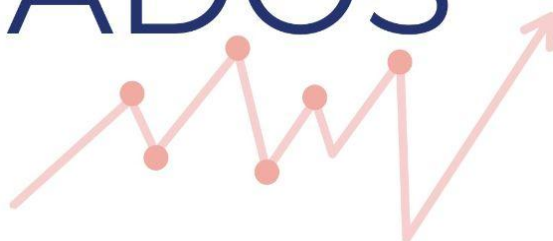


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



JUNHO, 2025

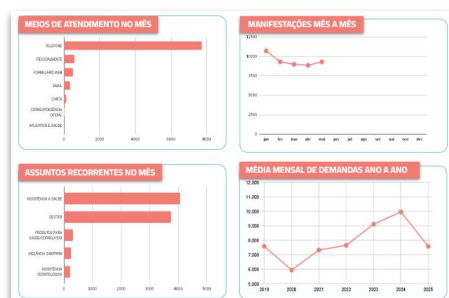
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COMO UTILIZAR?

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

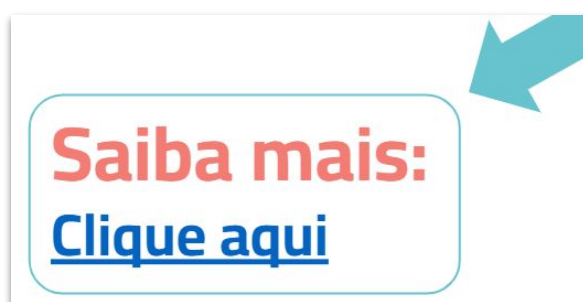
Dados

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



Botão "Saiba mais: Clique aqui"

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



Agenda e Seção "Fala, Ouvidor!"

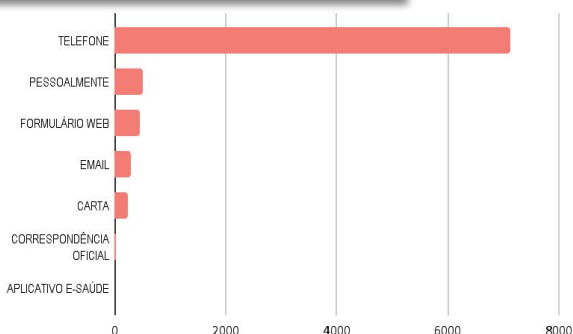
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção "Fala, Ouvidor!" traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



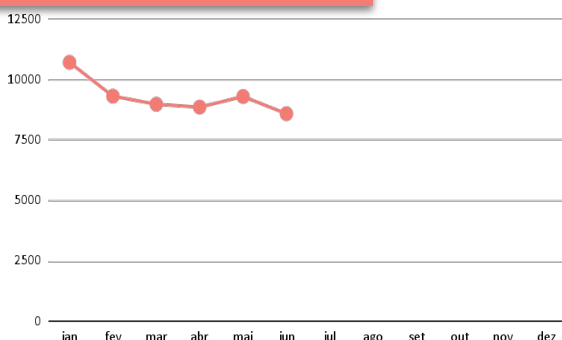
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

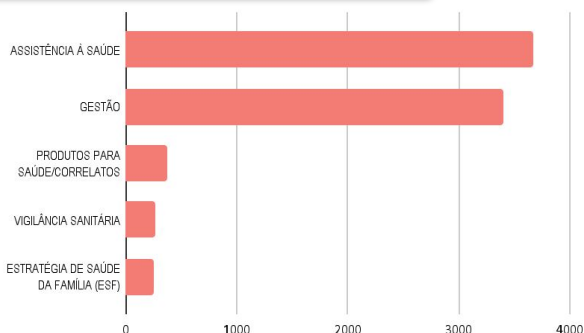
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas
287 manifestações por dia, 12 por hora

Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

8604 *

(*dados totais)

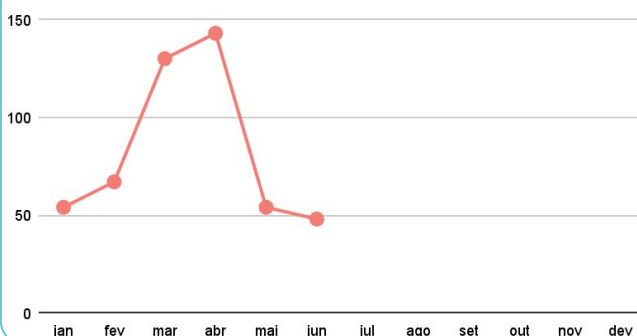
Saiba mais:
[Clique aqui](#)

Solicitações	51.1%
Reclamações	35.4%
Elogios	9.5%
Denúncias	3.0%
Sugestões	0.5%
Informações	0.5%

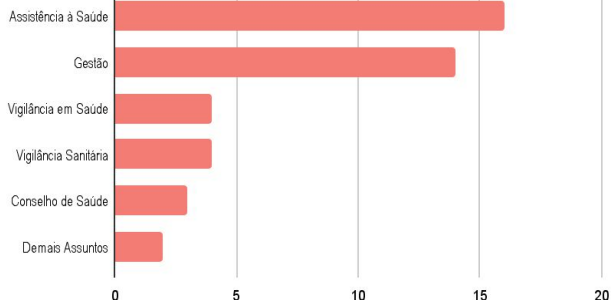
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

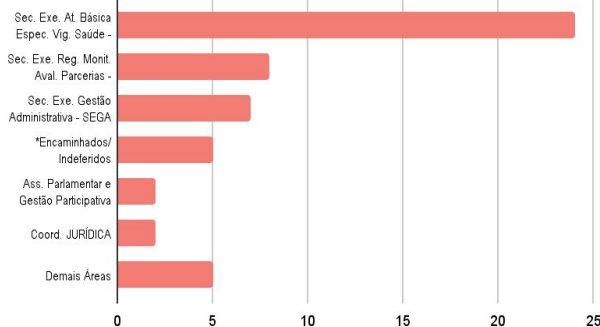
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

48

O tempo médio para resposta de um pedido de
informação via e-SIC é de 16 dias.

E-SIC

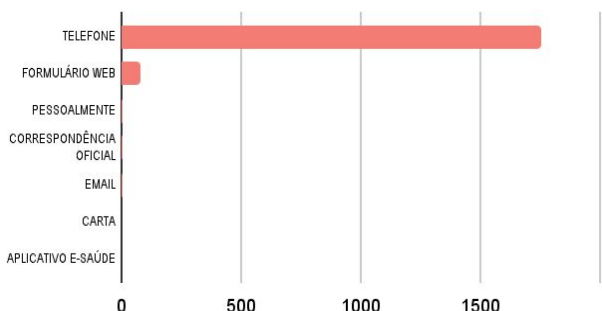
Recurso

1ª Instância	
Recursal	11
2ª Instância	
Recursal	9
3ª Instância	
Recursal	0

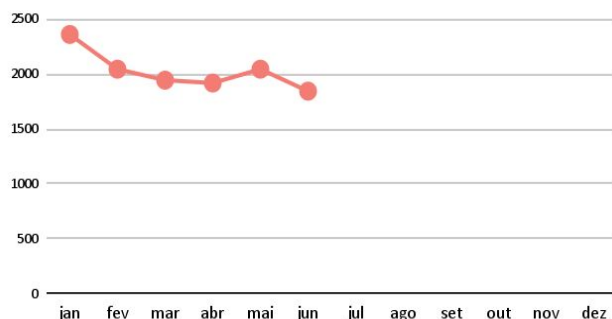
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

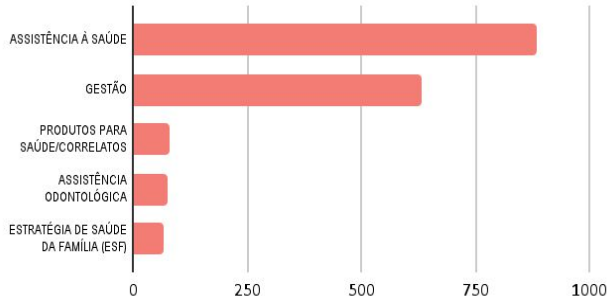
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



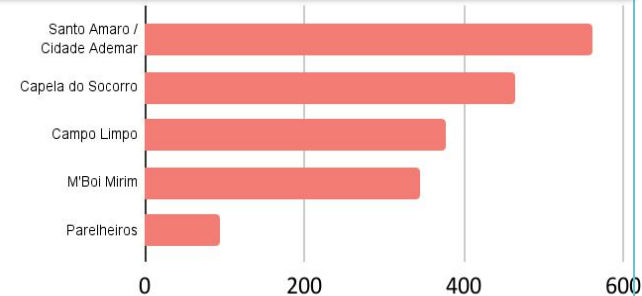
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 61 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

1844 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.0%
Reclamações	31.8%
Elogios	8.0%
Denúncias	1.9%
Informações	0.2%
Sugestões	0.2%

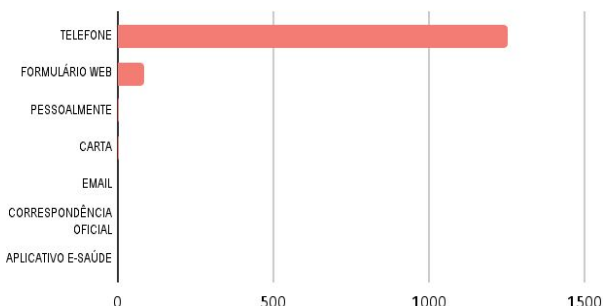
JUNHO, 2025

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

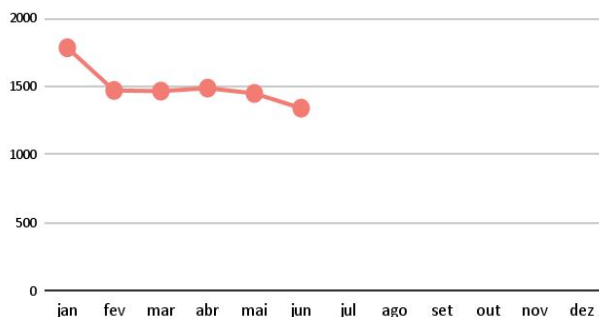
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

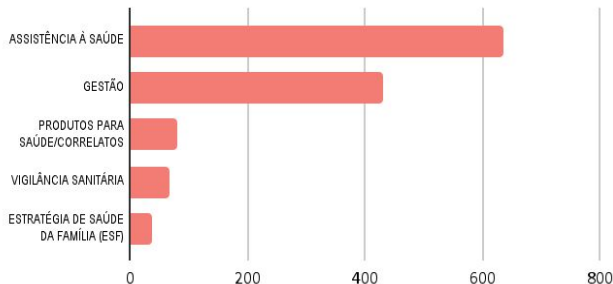
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



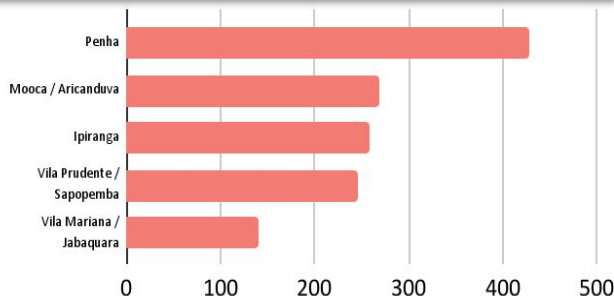
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 45 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

1342 *

(*dados esfera
municipal)

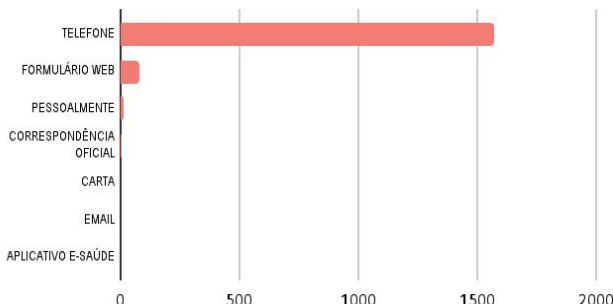
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	56.0%
Reclamações	32.3%
Elogios	6.4%
Denúncias	4.8%
Sugestões	0.4%
Informações	0.1%

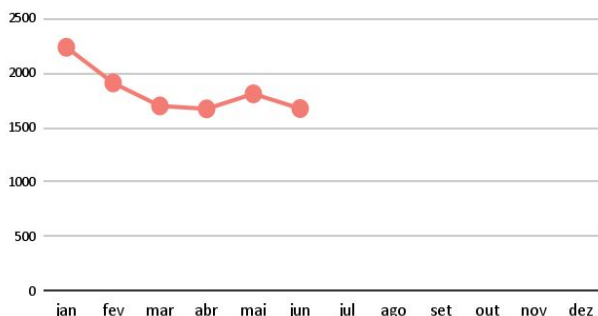
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

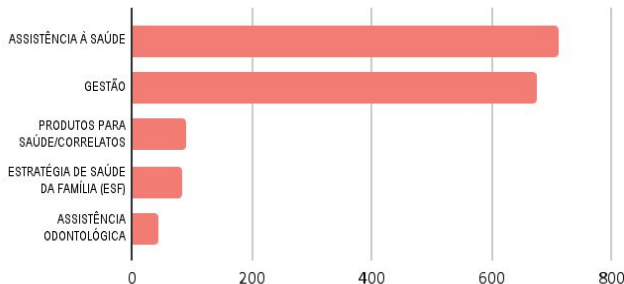
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



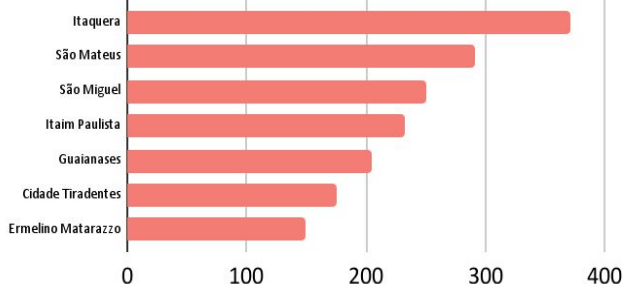
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 56 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

1674 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	51.6%
Reclamações	32.0%
Elogios	14.0%
Denúncias	1.6%
Sugestões	0.5%
Informações	0.2%

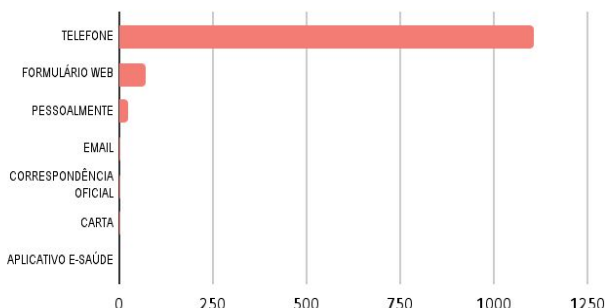
JUNHO, 2025

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

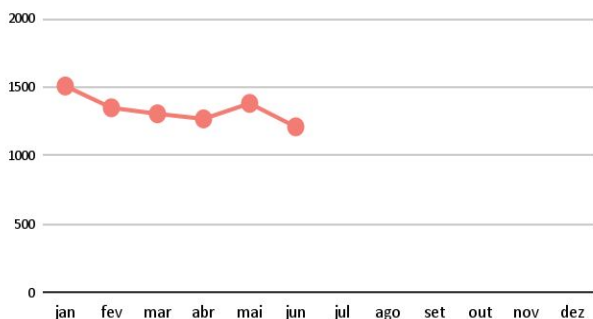
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

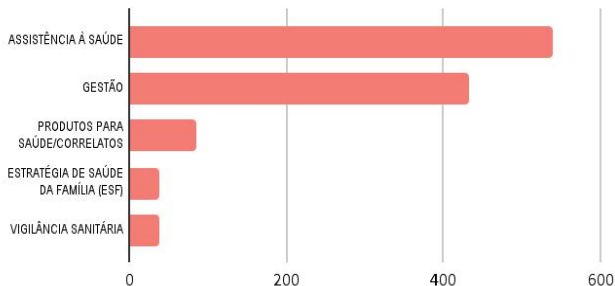
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



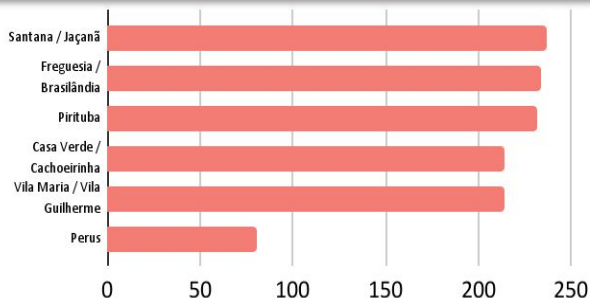
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 40 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

1212 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.3%
Reclamações	34.7%
Elogios	5.9%
Denúncias	3.4%
Informações	0.4%
Sugestões	0.2%

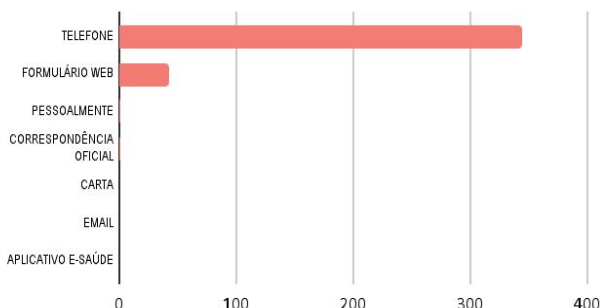
JUNHO, 2025

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

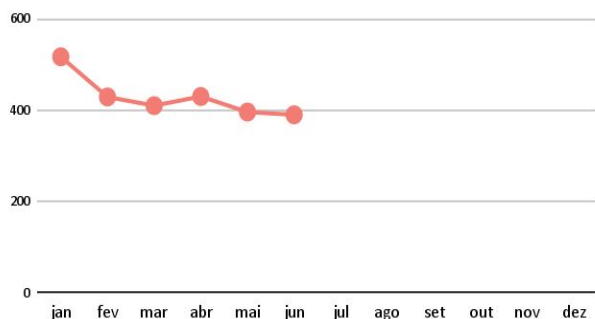
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

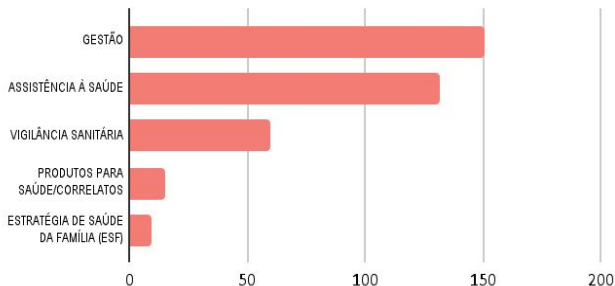
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



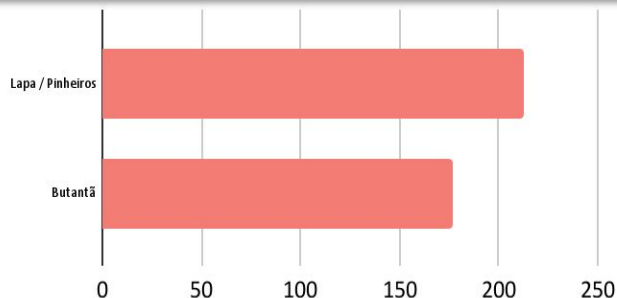
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

390 *

(*dados esfera municipal)

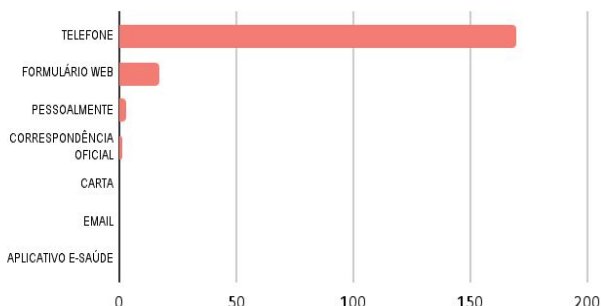
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	40.5%
Reclamações	36.7%
Denúncias	14.9%
Elogios	6.9%
Informações	1.0%
Sugestões	0.0%

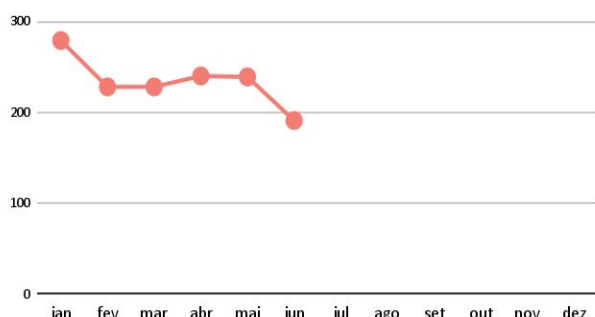
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

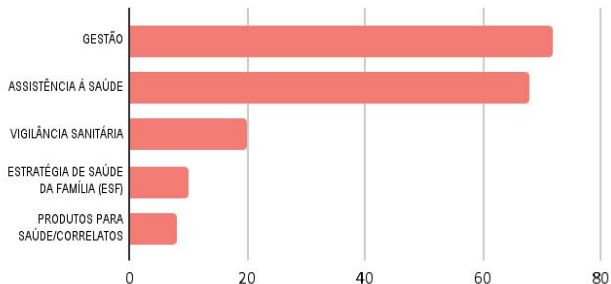
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



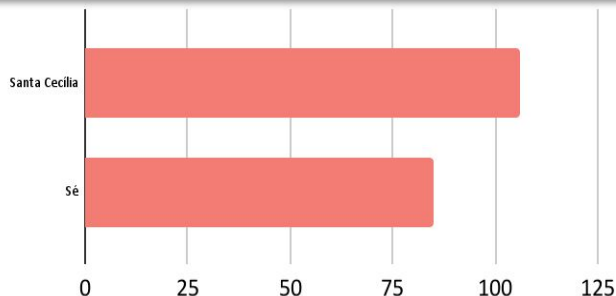
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 6 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas JUNHO, 2025

191 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	45.0%
Reclamações	36.6%
Denúncias	9.9%
Elogios	6.8%
Sugestões	1.0%
Informações	0.5%

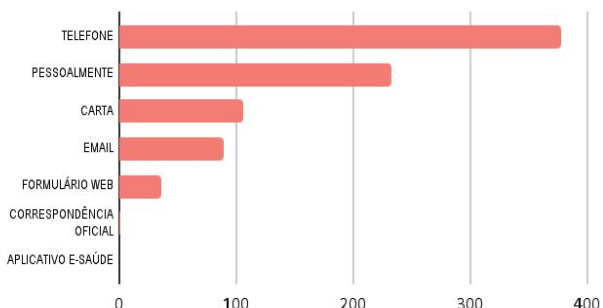
JUNHO, 2025

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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

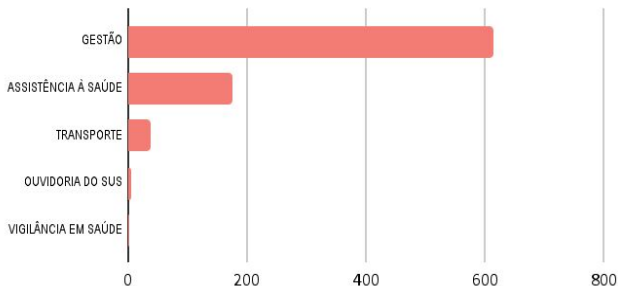
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



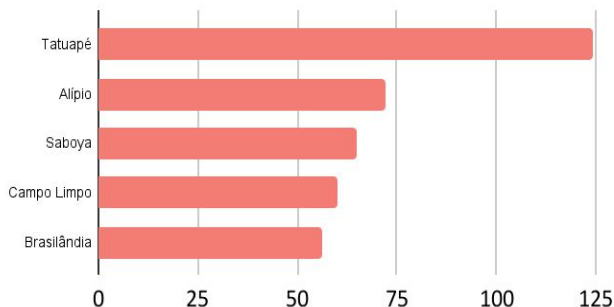
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 28
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

842 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

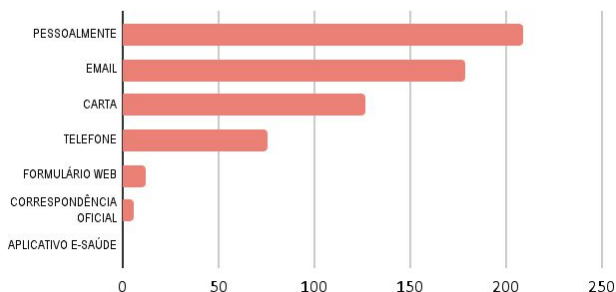
Reclamações	58.3%
Solicitações	21.3%
Elogios	18.8%
Denúncias	1.2%
Sugestões	0.5%
Informações	0.0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

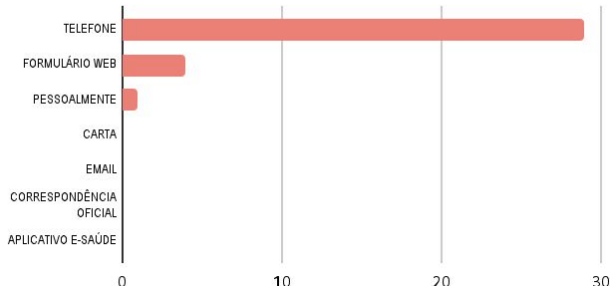
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

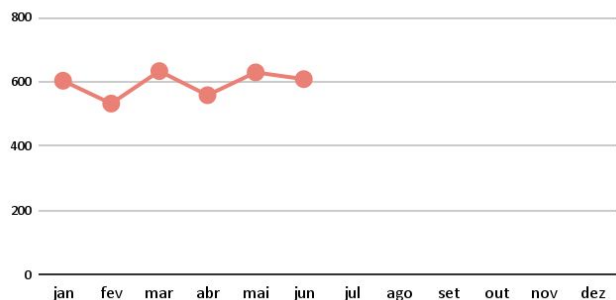
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



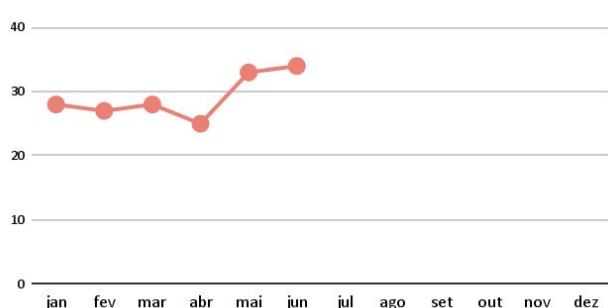
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

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

A cada 1 reclamação,
1 elogio é feito

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

HSPM

* 609
Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

SAMU - 192

* 34
Manifestações recebidas
JUNHO, 2025

(*dados esfera municipal)

HSPM

Solicitações	53.7%
Reclamações	37.9%
Elogios	8.2%
Denúncias	0.2%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

SAMU

Reclamações	58.8%
Elogios	41.2%
Solicitações	0.0%
Denúncias	0.0%
Informações	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.

04/06 Os residentes de Gestão Pública da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) apresentaram os Trabalhos de Conclusão de Residência na SMS, para os orientadores dos trabalhos, equipes, Assessoria de Planejamento (ASPLAN SMS) e demais interessados. A residente Dora Aaltonen, da Divisão de Ouvidoria, expôs o tema "Guia para Acreditação Institucional de Ouvidorias". O trabalho foi orientado por Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria e avaliado por Maria Lumena Balaben Sampaio, Ouvidora Geral do Município. A ouvidora Rosane Fretes Fava, Adriana Fernanda Peres e Marina Mota da Divisão de Ouvidoria estiveram presentes no evento.



Residente Dora Aaltonen

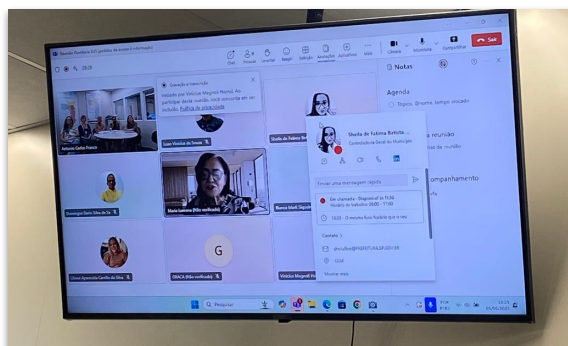


Dora, Rosane, Adriana e Marina

05/06 Reunião sobre pedidos de acesso à informação direcionados à SMS, fluxo de tramitação e impactos na performance do órgão na nota do Índice de Transparência Passiva (ITP). Foi coordenada pela Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio e a Diretora da Transparência Passiva da Ouvidoria Geral do Município, Liliane Aparecida Carrillo da Silva. Da Secretaria Municipal da Saúde, participaram: o chefe de gabinete, Luiz Artur Vieira Caldeira, o Coordenador de Controle Interno, Dr Antonio Carlos Franco, Elaine Aparecida dos Santos Rocha, a ouvidora da Divisão de Ouvidoria, Rosane Fretes Fava, Ana Claudia da Silva e Fernanda Ferlin Scholz do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



Luiz Caldeira, Elaine, Rosane, Antonio Franco, Ana e Fernanda



Maria Lumena e Liliane Carrillo

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

Reuniões para tratativas sobre o Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

06/06: Othavio Carvalho, Leonardo Oguchi, Leila Tufano, Silvia Rocha Pereira, João Aguiar e a ouvidora Rosane Fretes.

18/06: Leila Tufano, Othavio Carvalho, Silvia Rocha Pereira, João Aguiar, a ouvidora Rosane Fretes Fava. Da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), João Victor de Jesus Procópio, Robert Aparecido dos Santos, Felipe Almeida e Elisson Rafael Rosa (Consórcio BrBPO).



Othavio, Leonardo, Leila, Silvia, João e Rosane



Leila, Othavio, Silvia, João, Rosane, Robert, João Victor, Felipe e Elisson

10 de junho: Reunião para tratativas sobre a organização de dados sobre a Rede de Ouvidorias SUS para o Boletim CEInfo Saúde em Dados 2025, com Breno de Souza Aguiar, do Núcleo de Geoprocessamento/Informações Socioambientais (NGISA), a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Dora Alves Aaltonen, Adriana Peres, João Aguiar e Othavio Carvalho, da Da Divisão de Ouvidoria do SUS.



Adriana, Dora, Othavio, Rosane, Breno e Maria Lucia

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

4ª Virada dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

06 a 08 de junho - Promovida pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais (SMRI) a Virada ODS teve participação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Cidade de São Paulo, a convite da Ouvidoria Geral do Município (OGM). O evento aconteceu no Vale do Anhangabaú e na Praça das Artes. Da Divisão de Ouvidoria, participaram: Silvia Rocha Pereira, João Aguiar, Maria Lucia Bom Angelo, Ana Claudia da Silva, Adriana Peres, Andrea de Melo Senes, Dora Alves Aaltonen, Marina Mota Silva e da Coordenadoria Regional de Saúde Centro: Ary Barbosa Marques.

A participação da Divisão de Ouvidoria na Virada ODS aconteceu na tenda temática do ODS 16 — Paz, Justiça e Instituições Eficazes, oferecendo serviços da Ouvidoria do SUS ao público. Contribuiu para aproximar a população dos canais institucionais de escuta e controle social, reforçando o compromisso da Controladoria Geral do Município (CGM) e da Secretaria Municipal da Saúde com a transparência, a participação cidadã e o fortalecimento das instituições públicas.



Silvia, Vitória e João



Marina e Dora



João



Adriana e Ana Cláudia



Marina, Francisca, Dora, Maria Lumena e Amanda Girão



Silvia, Ary e João



Marina e Dora



Marina, Dora, Maria Lucia e Adriana



Andrea

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

10/06 - 4ª Reunião do Grupo de Trabalho – GT de implementação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo .

A reunião abordou a minuta do edital para o Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação CGM/SMS, a apresentação de novos integrantes do GT do Programa de Acreditação e o Manual de Ouvidoria. Também foram discutidas a carta convite às pastas que compõem o Comitê, o Plano de Comunicação e informes gerais do GT.

Da Ouvidoria Geral do Município, participaram: a Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio, Edson Joaquim Raimundo de Araujo Junior, Ivony Lessa, Luís Fernando de Paiva Baracho Cardoso e Victor Hugo Massami Rios Morizono. Da Divisão de Ouvidoria, participaram: a ouvidora da Divisão de Ouvidoria, Rosane Jacy Fretes Fava, Adriana Fernanda Peres, Dora Alves Guimarães Aaltonen, Maria Lucia Bom Angelo e Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira.



Grupo de Trabalho de implementação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS

11/06 - Reunião de alinhamento entre a Divisão de Ouvidoria do SUS, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e o Consórcio BrBPO, responsável pelo desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) para a Rede de Ouvidorias SUS, com o objetivo de elaborar os Manuais do Sistema e demais ajustes técnicos. Participaram da reunião a ouvidora Rosane Fretes Fava, Leila Tufano, Sílvia Rocha Pereira, João Aguiar e Othávio Carvalho, da Divisão de Ouvidoria, Robert Aparecido dos Santos e Rogério Ferreira da Fonseca da SMIT e Paula Leonardis e Felipe Almeida, do Consórcio BrBPO.



Leila, Robert, Sílvia, João, Rosane, Paula, Rogério, Felipe e Othávio

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

13/06 - Os residentes de Gestão Pública da Prefeitura de São Paulo apresentaram na Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo (EMASP), 52 Trabalhos de Conclusão de Residência em Gestão Pública. A residente Dora Aaltonen, da Divisão de Ouvidoria, expôs o tema "Guia para Acreditação Institucional de Ouvidorias". O trabalho foi orientado por Maria Lucia Bom Angelo e avaliado pela Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio.

Os trabalhos expostos foram baseados em experiências e pesquisas, trazendo projetos de melhoria para a atual gestão.



Residentes, supervisores e orientadores



Dora e Maria Lumena



Dora

17/06 - Reunião: A ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria do SUS receberam as ouvidoras Cindy e Tamires, da Unimed do Brasil, para troca de experiências e exposição sobre as práticas e metodologias empregadas pela ouvidoria municipal da cidade de São Paulo.



Rosane, Maria Lucia, Tamires e Cindy

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

17/06 - Reunião: Apresentação do projeto de reformulação da página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS da Secretaria Municipal da Saúde ao Núcleo de Portal/Site da Assessoria de Comunicação. Do Núcleo do Portal, estavam presentes Marcos Vinicius Lopes Cotrim Negreiros e Juliana Deroncio e da Divisão de Ouvidoria, a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Silvia Rocha Pereira, Dora Alves Aaltonen, Adriana Peres, Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo Oguchi e Othavio Carvalho Losovoi.



João, Silvia, Dora, Marcos, Adriana, Juliana, Maria Lucia, Rosane, Leonardo e Othavio

18/06 - Reunião: Discussão sobre o Plano de Metas da Secretaria Municipal da Saúde, ciclo 2026 a 2029, focando em ações prioritárias e os resultados esperados para os próximos anos, visando aprimorar ainda mais os serviços de ouvidoria e garantir maior transparência e eficácia na gestão das demandas dos cidadãos. Com a ouvidora da Divisão de Ouvidoria, Rosane Fretes Fava, Leila Tufano, Silvia Rocha Pereira, João Aguiar e Maria Lucia Bom Angelo.



Leila, Silvia, João, Rosane e Maria Lucia

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Testes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão SIGRC

23 a 27 de junho - A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde realizou testes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), visando garantir um perfeito funcionamento dos processos de trabalho e fluxos nas ouvidorias. Todas as Unidades de Ouvidoria da Rede e os interlocutores de ouvidoria das Organizações Sociais participaram dos testes, a fim de estarem aptos à transição para a mudança do sistema.

A condução dos testes foi realizada por Leila Tufano, Leonardo Vicente Oguchi e Silvia de Fatima Souto Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria. O suporte técnico foi de João Victor de Jesus Procópio e Robert Aparecido dos Santos, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e Felipe Henrique e Elisson Rosa, do Consórcio BrBPO.



23/06



23/06



24/06



26/06



27/06

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Fabiane Gonçalves de Paula**HM DR. BENEDITO MONTENEGRO - JARDIM IVA**

Fabiane e mãe Vera Lucia



Fabiane e o filho Arthur



Arthur



Arthur e Loui



Arthur e Pandora

Na seção “Fala, Ouvidor!” deste mês, convidamos Fabiane Gonçalves de Paula, ouvidora do Hospital Municipal Doutor Benedito Montenegro (HMBM) - Jardim Iva. Nascida em Agosto de 1981, é filha única e atualmente reside do bairro Parque dos Bancários. Mora com a mãe, Vera Lucia, o filho Arthur de 4 anos e os pets, a cachorrinha Pandora, o pássaro Nino e a calopsita Loui.

É formada em Direito, pós graduada em Gestão de Políticas Públicas e em Administração Hospitalar. Na ouvidoria, teve a oportunidade de cursar: MBA em Ouvidoria Pública e MBA em Ouvidoria Pública e Privada, Mediação de Conflitos, entre outros.

Fabiane é apaixonada por crianças e animais, aprecia música, em especial samba e sertanejo, gosta de passear, estar com a família e amigos, viajar, principalmente para a praia e dirigir na estrada. Considera como seu principal hobby ser mãe do Arthur, fazendo questão de ser muito presente na vida dele.

Está na Prefeitura de São Paulo desde 2009, onde atuou no Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvea, depois ingressando por concurso no Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro em 2015, onde foi secretária da direção, diretora administrativa e, desde o final de 2019, é ouvidora, contando com apoio do plantão técnico administrativo.

Relata um caso marcante, o acolhimento de um casal nigeriano que perdeu a filha bebê por engasgamento. Além de enfrentarem a dor da perda, houve barreiras de comunicação. Fabiana participou de atendimento ao casal que fez questionamentos sobre a conduta médica, durante o qual a equipe explicou os procedimentos realizados, os quais não foram suficientes para reverter o quadro, agravado pelo tempo que a família levou para chegar ao hospital. Meses depois, os pais agradeceram o apoio recebido. “O coração fica quentinho, pois em março de 2009 perdi meu filho e no momento de profunda dor, onde eu estava internada e sozinha, tive um acolhimento parecido e tempos depois, por ironia do destino ou não, pude ter a oportunidade de retribuir a alguém o mínimo que fizeram por mim”, diz Fabiana com emoção. “Trabalhar na ouvidoria é desafiador. No começo, confesso que eu não queria, pois tinha outros planos. Depois que comecei a pesquisar e entender um pouco mais sobre o serviço, resolvi aceitar esse desafio, pois seria uma chance de colocar em prática tudo que eu estudei, ser porta voz e garantir os direitos dos usuários do SUS.”

O HMBM é um hospital de pequeno porte com 54 leitos, tendo como diferencial a internação psiquiátrica por ser referência em psiquiatria na região. Conta também com as especialidades de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia e odontologia emergencial. Possui um Grupo de Trabalho de Humanização atuante, que proporciona conforto e acolhimento para os pacientes. Atua com os serviços públicos diretos e também com a Organização Social Seconci, possuindo um serviço de diagnóstico nas áreas laboratoriais e de imagens para pacientes internados, urgência e emergência. O atendimento mensal gira em torno de um pouco mais de 15.800 pacientes.

JUNHO, 2025

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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

A Controladoria Geral do Município divulgou a virada ODS nos stories da sua rede no Instagram. A Virada teve participação da Secretaria Municipal da Saúde. O Boletim Saúde + Perto - Gente entrevistou a ouvidora Marília Galindo, do Hospital Doutor Arthur Ribeiro de Saboya - Jabaquara. A Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo (EMASP) publicou os Seminários de Apresentação dos Trabalhos de Conclusão de Residência em Gestão.



6 a 8 de junho - Virada ODS



6 a 8 de junho - Virada ODS

Instagram



11 a 13 de junho - apresentação TCR

BOLETIM Saúde + Perto GENTE

Edição 114 | 11 de junho de 2025

MARÍLIA CONTA COMO O ATENDIMENTO HUMANIZADO DA OUVIDORIA NO HOSPITAL SABOYA VIROU REFERÊNCIA CERTIFICADA MAIS DE 50 VEZES

A rotina é bastante agitada nesse hospital, segundo a ouvidora, especialmente por se tratar de uma unidade referência, caracterizada pelos atendimentos de urgência e emergência. As demandas exigem da ouvidoria um atendimento acolhedor, já que os manifestantes estão, em grande parte, vivenciando algum estresse ou situação geradora de angústia e ansiedade.

E nesse contexto, o atendimento humanizado da ouvidoria no Hospital Saboya é muito elogiado, tanto que recebeu o selo do Programa "Gente que faz o SUS", reconhecimento periódico do SUS aos profissionais que recebem elogios pelos relatos da rede da ouvidoria da Secretaria de Saúde (SUS). Para Marília, o programa é um incentivo e fortalece as relações entre o público e as equipes de atendimento das unidades da rede municipal de saúde.

"O certificado, acompanhado da carta de elogio assinada pelo diretor técnico e pelo chefe imediato na unidade, representa o reconhecimento à dedicação dos nossos colaboradores. Este gesto é ainda mais significativo porque as cartas são destinadas nominalmente aos servidores e inseridas em seus prontuários funcionais. Admiro ver as salas dos setores repletas de certificados. Não sei dizer quantos recebemos, mas foram mais de 50", comemora.

Momentos mais desafiadores

Um dos momentos mais marcantes da vida profissional de Marília Galindo foi durante a pandemia de Covid-19. Por ter sido um dos hospitais de referência para a doença na época, a ouvidoria do HMASB foi montada presencialmente, com todos os medidas de segurança, mas sem sala, pois o pronto-socorro estava lotado. "Trabalhámos onde conseguíamos. Lidar com aquela situação foi o momento mais difícil que passei, os familiares que não podiam ver seus entes queridos devido ao isolamento", recorda. Para ela, a vida é movimento, e a ouvidoria acompanha essas transformações, um serviço em constante melhoria de escuta e resolução. Um desafio é tanto, pois a ouvidoria sempre um tempo sensível, lida diretamente com a vida das pessoas.

Marília e vitória, tem um filho e dois netos. Nas folgas, ouve rock - especialmente Júpiter, o quem chama de deusa - curta momentos com a família, faz artesanato e aprecia o companhia de Juliana, neto que tem grande afinidade. Querida, muita uma filha, mas Deus mandou uma nete parecida contigo. Ouvidora e artista, piano, guitarra, faz crochê, tricô e vitrols em macramê, artes que aprendeu no Sesi do Perto e que hoje ela vende ou presenteia.

Gente, que

O Hospital Saboya, no Perto, tem uma rede de atendimento em saúde que é referência. A ouvidoria do HMASB foi montada presencialmente, com todos os medidas de segurança, mas sem sala, pois o pronto-socorro estava lotado. "Trabalhámos onde conseguíamos. Lidar com aquela situação foi o momento mais difícil que passei, os familiares que não podiam ver seus entes queridos devido ao isolamento", recorda. Para ela, a vida é movimento, e a ouvidoria acompanha essas transformações, um serviço em constante melhoria de escuta e resolução. Um desafio é tanto, pois a ouvidoria sempre um tempo sensível, lida diretamente com a vida das pessoas.

11 de junho - Boletim Saúde + Perto - Gente

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.