

Boletim Ouvidoria em Dados

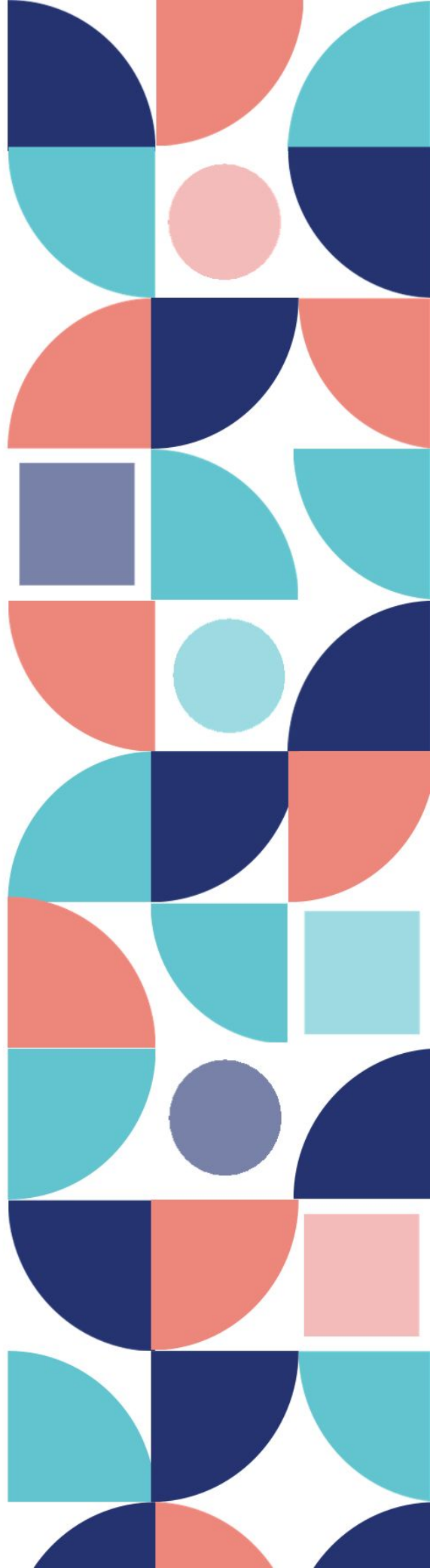
Divisão de Ouvidoria do SUS

Núcleo de Gestão do
Conhecimento (NUG)

Junho, 2026



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

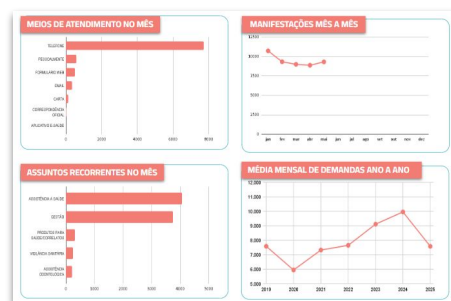


COMO UTILIZAR?

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.

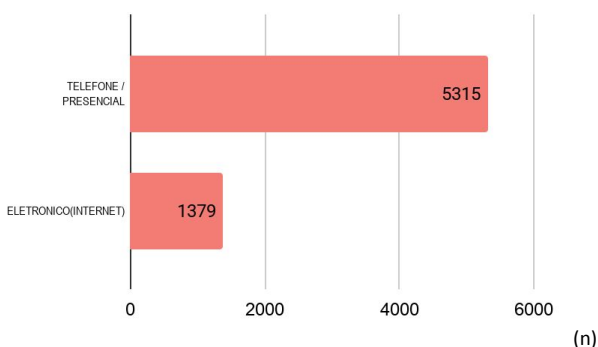


DADOS

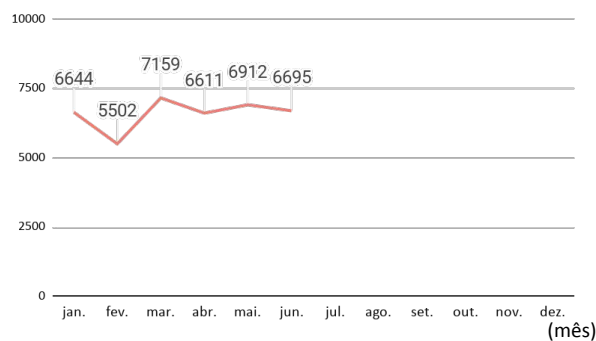


ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

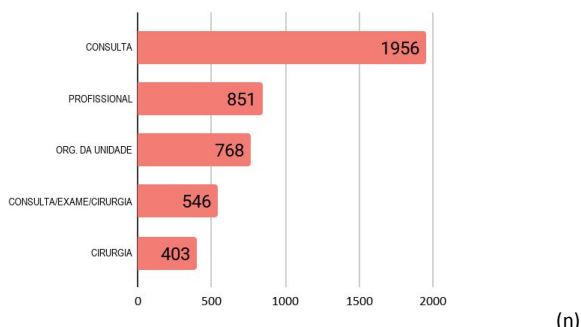
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



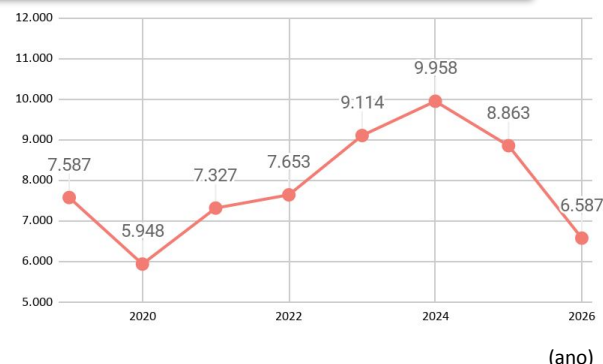
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 223 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
Junho, 2026
6695

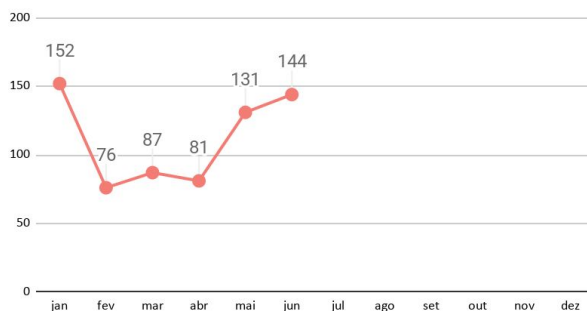
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	50,3%
Reclamações	36,8%
Elogios	6,0%
Denúncias	5,9%
Informações	0,6%
Sugestões	0,3%

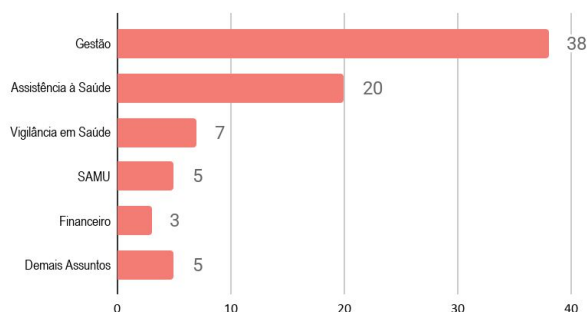
TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

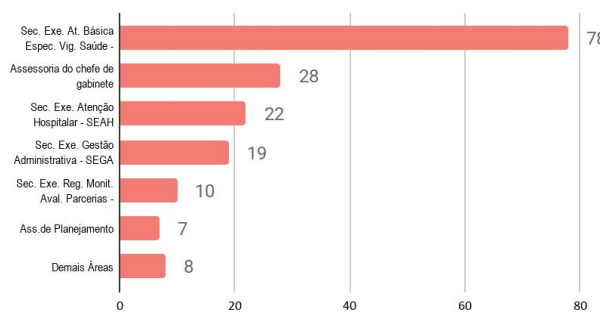
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

144

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 18 dias.

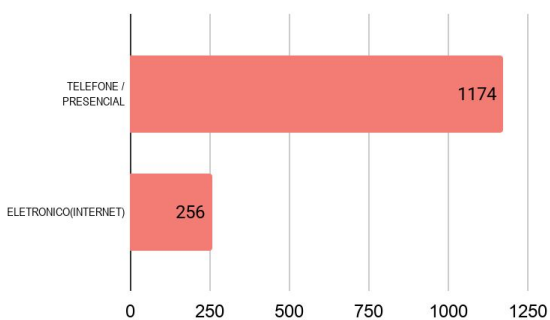
E-SIC

Recurso

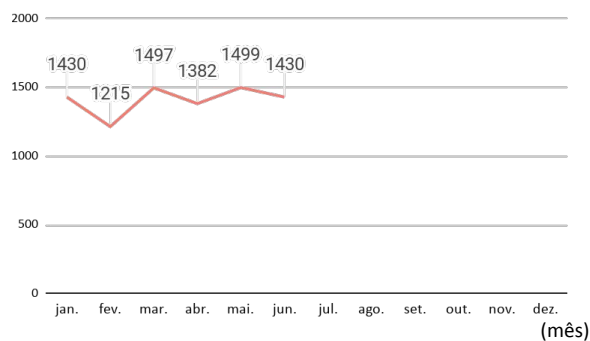
1ª Instância	
Recursal	27
2ª Instância	
Recursal	24
3ª Instância	
Recursal	2

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

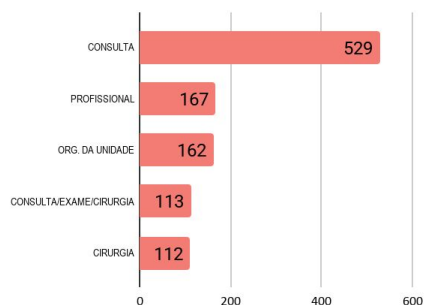
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



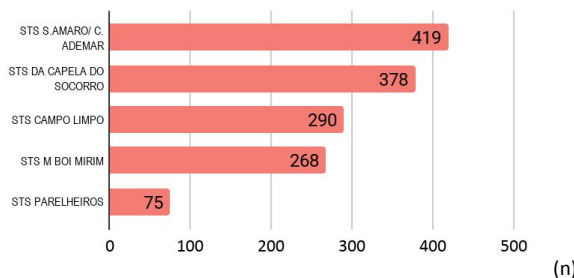
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 7 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 48 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Junho, 2026

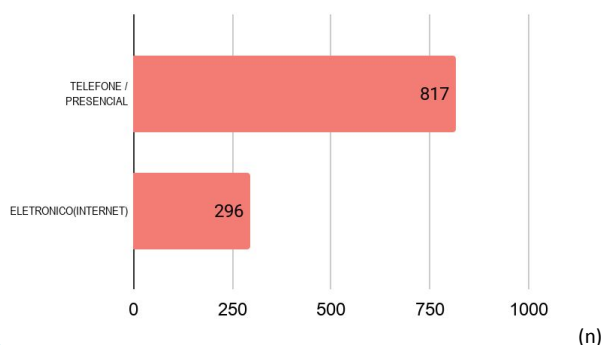
1430

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

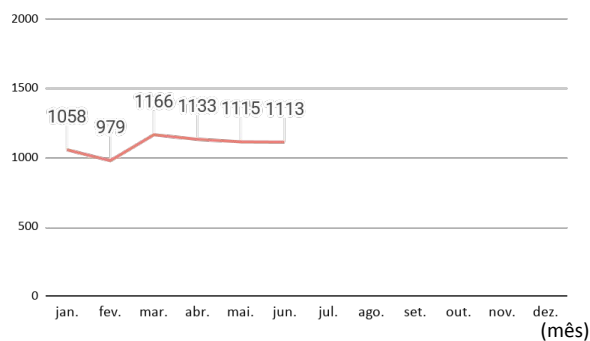
Solicitações	56,5%
Reclamações	34,5%
Elogios	5,2%
Denúncias	3,7%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

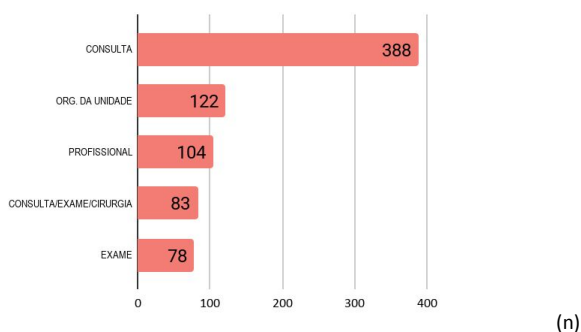
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



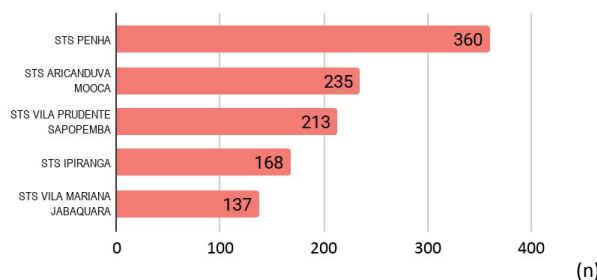
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 37 manifestações por dia.

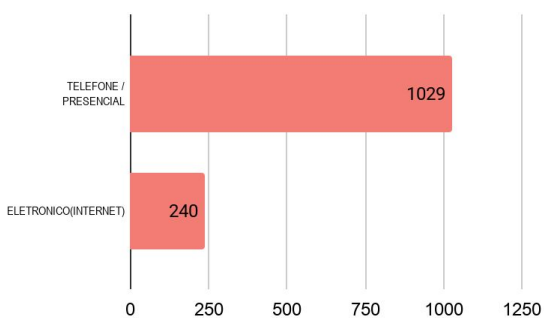
Manifestações recebidas
Junho, 2026
1113

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

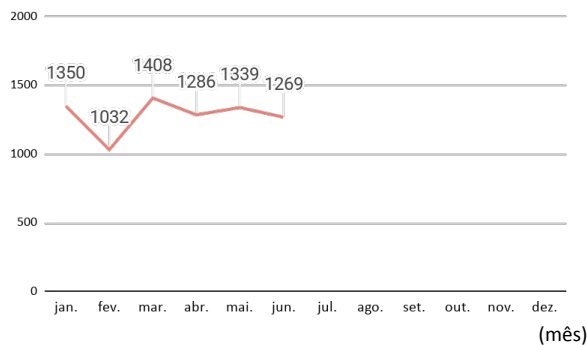
Solicitações	53,5%
Reclamações	31,4%
Elogios	5,5%
Denúncias	9,5%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

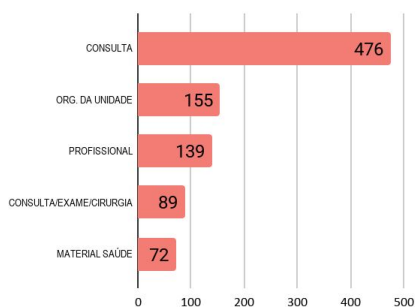
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



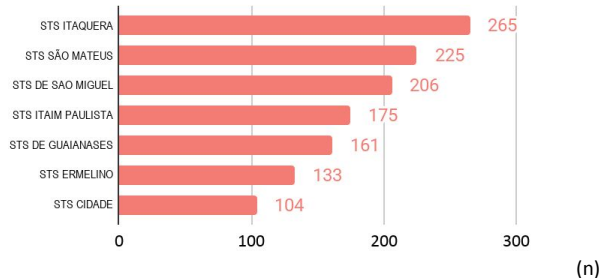
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 42 manifestações por dia.

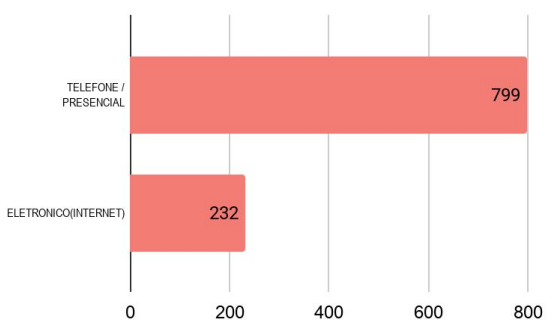
Manifestações recebidas
Junho, 2026
1269

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

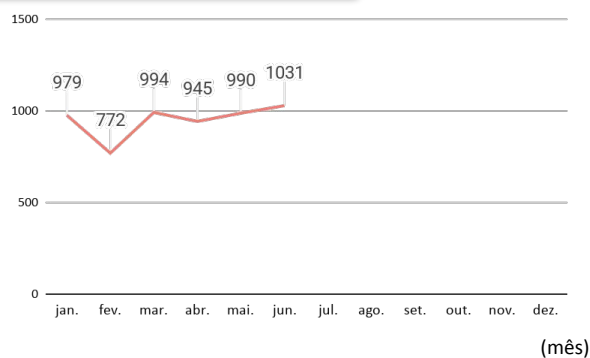
Solicitações	53,6%
Reclamações	32,7%
Elogios	10,0%
Denúncias	3,7%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

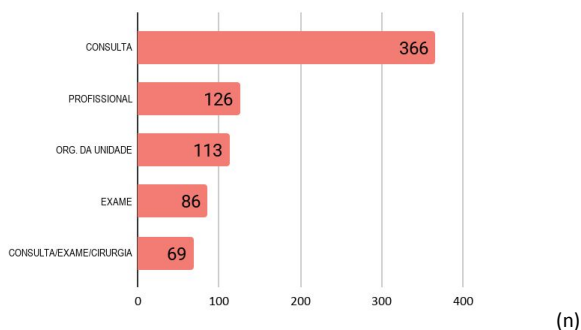
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



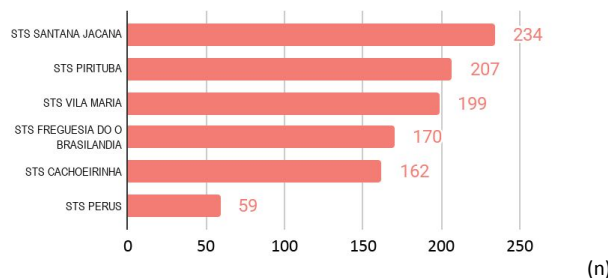
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 8 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 34 manifestações por dia.

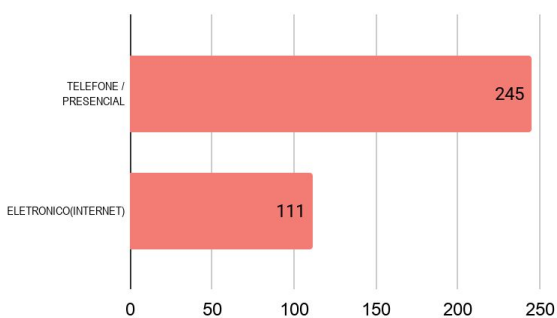
Manifestações recebidas
Junho, 2026
1031

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

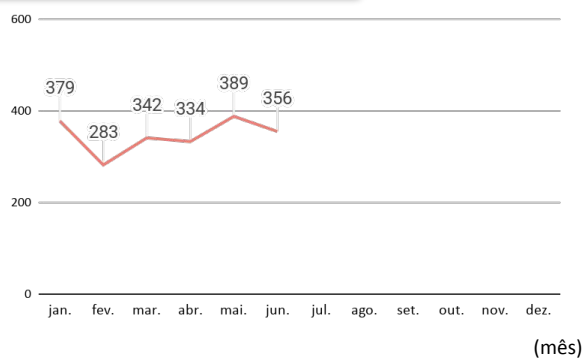
Solicitações	56,1%
Reclamações	33,1%
Elogios	4,3%
Denúncias	6,6%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

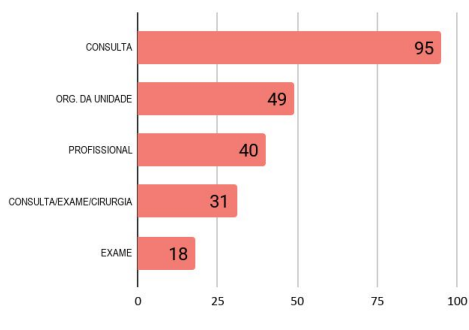
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



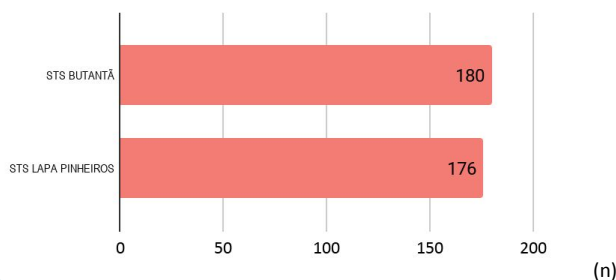
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 16 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 12 manifestações por dia.

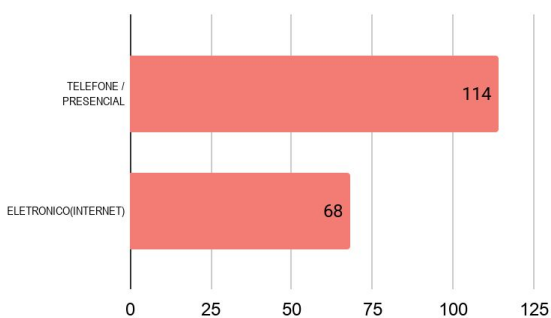
Manifestações recebidas
Junho, 2026
356

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

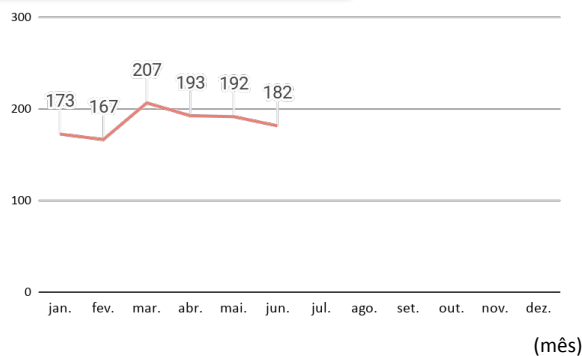
Solicitações	41,6%
Reclamações	36,8%
Elogios	2,2%
Denúncias	19,4%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

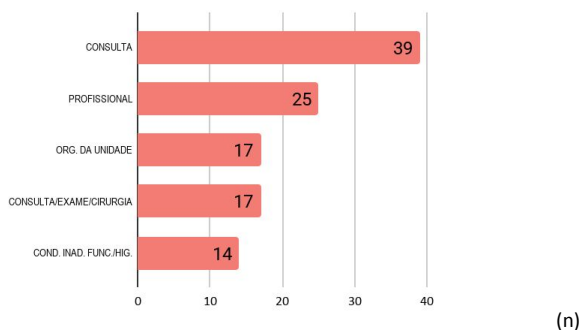
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



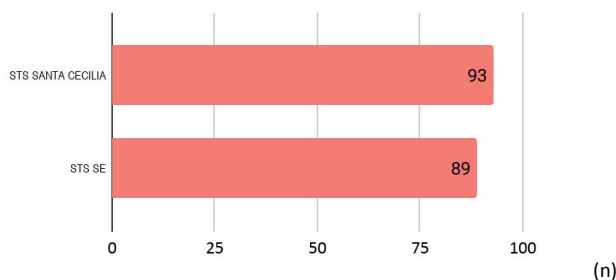
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 9 reclamações 1 elogio é feito

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

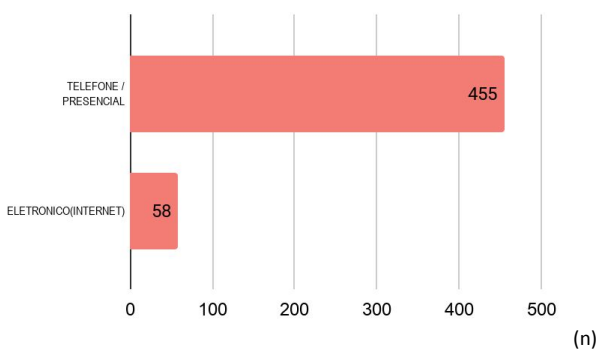
Manifestações recebidas
Junho, 2026
182

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

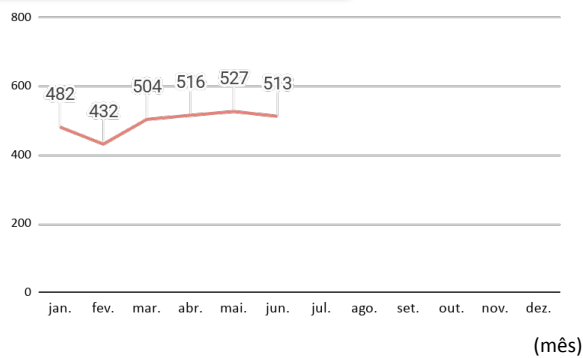
Solicitações	38,5%
Reclamações	34,1%
Elogios	3,8%
Denúncias	23,6%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

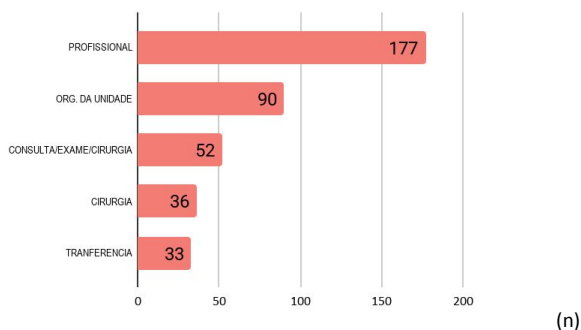
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



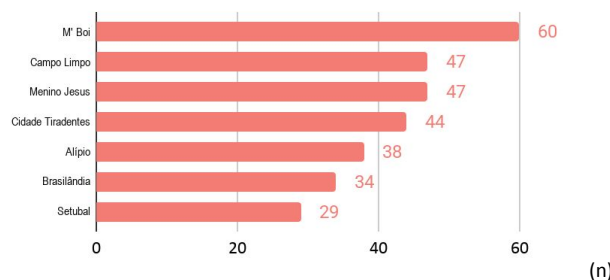
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE HOSPITALAR NO MÊS



A cada 8 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
Junho, 2026
513

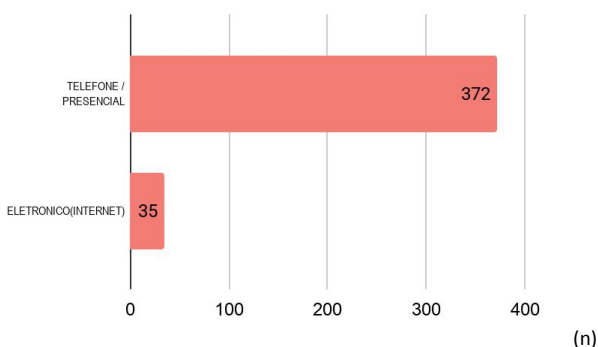
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	24,0%
Reclamações	67,8%
Elogios	8,2%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

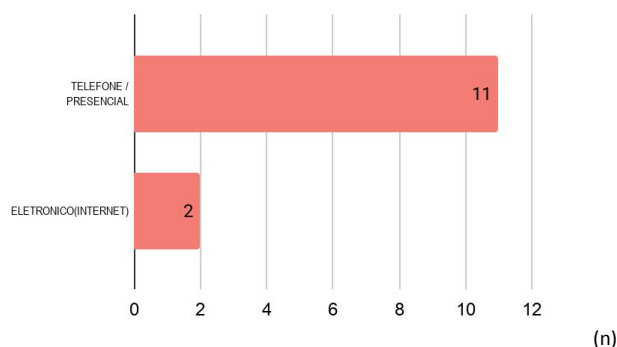
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

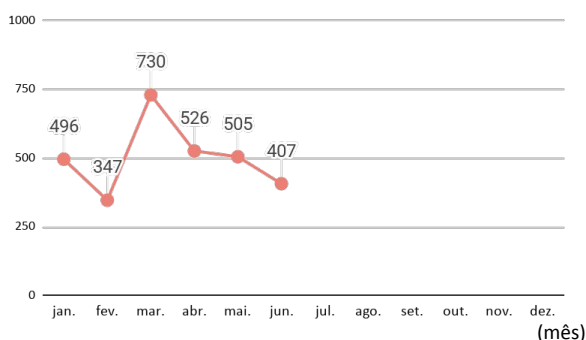
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



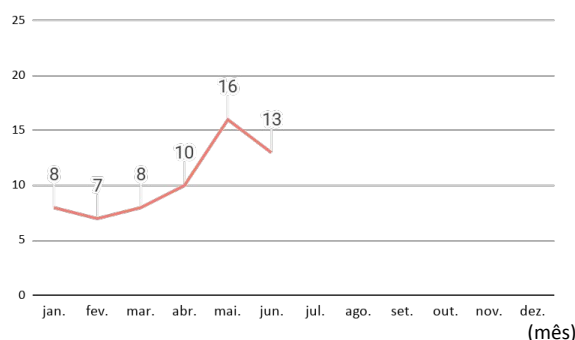
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 14 manifestações por dia.

A cada 1 reclamações 1 elogio é feito

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

Junho, 2026

Manifestações recebidas

HSPM
407

SAMU - 192
13

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)



HSPM

Solicitações	68,30%
Reclamações	25,31%
Elogios	6,39%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

SAMU

Solicitações	0,00%
Reclamações	53,85%
Elogios	46,15%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

AGENDA



AGENDA

09 de junho - Premia Sampa 2026 A premiação é organizada pela Secretaria Municipal de Gestão, por meio da Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo e busca reconhecer iniciativas inovadoras na administração municipal, estimulando a cultura de inovação no setor público. A Divisão de Ouvidoria participou de dois projetos premiados:

- **3º lugar na Categoria Processos Internos:** Construção e implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC: Modernização, unificação e facilitação de processos;
- **3º lugar na Categoria Linguagem Simples (Projeto executado em parceria com a Controladoria Geral do Município):** Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS -Caminho da qualidade como política municipal.



Servidores representantes das iniciativas premiadas em 3º lugar



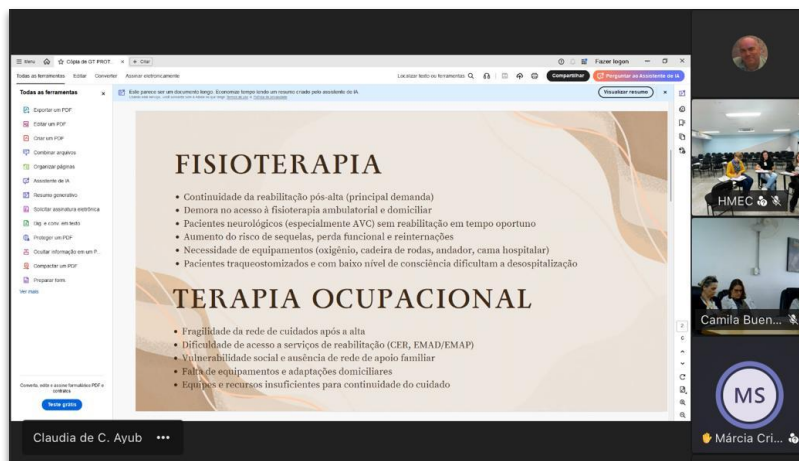
Secretário Adjunto da SMS, Maurício Serpa e Equipes da Divisão de Ouvidoria do SUS, Controladoria Geral do Município e da Metasix



Secretário Adjunto da SMS, Maurício Serpa e equipes da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Metasix

AGENDA

10 de junho - Reunião online, com participação de João Aguiar



11 de junho - Reunião de alinhamento interno do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria, com a participação de Expedita Wild, Isabelle Rocha, Andrea Senes, João Aguiar, Silvia Pereira, Leila Tufano, Maria Eduarda Machado, Sandra Panachi, Maria Auxiliadora, Ary Barbosa, Julio de Souza.



Expedita, Isabelle, Andrea, João, Silvia, Leila, Maria Eduarda, Sandra, Maria Auxiliadora, Ary e Julio

AGENDA

16 de junho - Reunião da equipe técnica de gestão interna do SIGRC da Divisão de Ouvidoria, com Leila Tufano, Rosane Fretes, João Aguiar, Silvia Pereira, Maria Eduarda Machado e Ronan Spindola.



Leila, Rosane, João, Silvia, Maria Eduarda e Ronan

16 de junho - Reunião do Núcleo de Gestão do Conhecimento (NUG) da Divisão de Ouvidoria para planejamento e ajuste de fluxos de trabalho, com Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Peres, Dora Alves e Matheus Morália.



Maria Lucia, Adriana, Dora e Matheus

AGENDA

18 de junho - Pré-Conferência Municipal de Saúde de São Paulo - As Conferências de Saúde, ao lado dos Conselhos de Saúde, são instâncias colegiadas obrigatórias, instituídas pela Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. As Conferências de Saúde devem reunir-se ao menos a cada quatro anos, com a representação dos vários segmentos sociais, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes, sendo convocadas pelo Poder Executivo ou, extraordinariamente, por estas ou pelo Conselho de Saúde. A Divisão de Ouvidoria esteve presente, representada por João Aguiar.



João, Ana Kantzos, Claudia de Crescenzo



José Ivan, João e Fábio Salles

AGENDA

18 de junho - Reunião do Núcleo Técnico (NUT) da Divisão de Ouvidoria, com João Aguiar, Leila Tufano, Silvia Pereira, Isabelle Rocha, Maria Eduarda Bernardes e Ronan Spindola.



Isabelle, Maria Eduarda, Ronan, Silvia, Leila e João

19 de junho - Reunião da equipe do Núcleo de Gestão do Conhecimento (NUG) da Divisão de Ouvidoria para planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, com Rosane Fretes, Maria Lucia Bom Angelo, Matheus Morália, Adriana Peres e Dora Alves.



Dora, Adriana, Matheus, Maria Lucia e Rosane

AGENDA

23 de junho - Reunião com a equipe da empresa Metasix, para melhorias no SIGRC. Da Divisão de Ouvidoria, estavam Rosane Fretes, Silvia Pereira, Leonardo Oguchi, Leila Tufano, João Aguiar, João Gabriel Ferreira e Ronan Spindola. Da empresa Metasix, Elisa Rosa e Felipe Almeida.



Silvia, João, Elisa, Felipe Almeida, Leonardo, Ronan, João Gabriel, Leila e Rosane

23 de junho - Reunião online da Divisão de Ouvidoria com Metasix para discussão de fluxos do SIGRC



Leila, João, Rosane, Silvia e João Gabriel

AGENDA

25 de junho - Reunião de planejamento sobre o Curso de Capacitação para a Rede de Ouvidorias SUS, com Rosane Fretes, Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Peres, Dora Alves, Matheus Morália, João Aguiar, Leila Tufano, Silvia Pereira, Maria Eduarda Machado e Isabelle Rocha.



Leila, João, Silvia, Maria Eduarda, Isabelle, Matheus, Dora, Maria Lucia, Rosane e Adriana

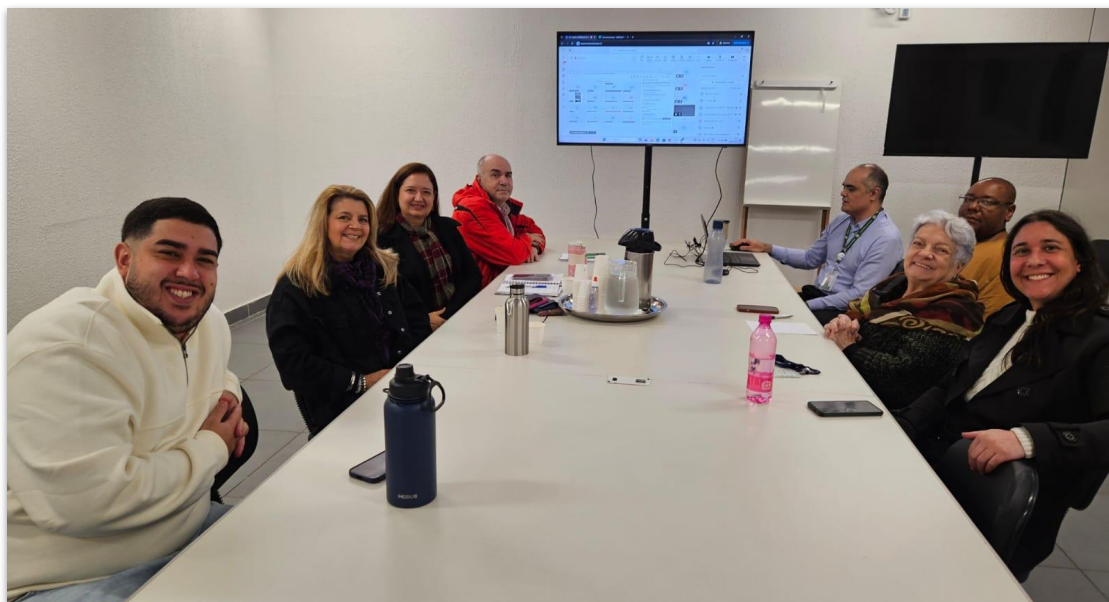
25 de junho - Reunião online do Núcleo Técnico (NUT) e do Núcleo de Qualidade da Divisão de Ouvidoria com Metasix, para alinhamento sobre melhorias do SIGRC com Rosane Fretes, Leonardo Oguchi, Silvia Pereira, João Aguiar, Leila Tufano, Ary Marques, Andrea Senes, Maria Auxiliadora, João Gabriel Ferreira, Brianna Santo e Jhonatas de Souza.



Leila, Jhonatas, João Gabriel, Brianna, Maria Auxiliadora, Andrea, Ary, Rosane, João, Maria Eduarda, Silvia e Leonardo

AGENDA

26 de junho - Reunião para apresentação das inovações do sistema SIGRC para equipe interna da Divisão de Ouvidoria.



João Gabriel, Rosane, Silvia, João, Leonardo, Ronan, Sandra e Leila

30 de junho - Reunião da Divisão de Ouvidoria com os ouvidores da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e Supervisões Técnicas de Saúde da região, para alinhamentos das rotinas e fluxos de trabalho.



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FALA, OUVIDOR!

Marco Antônio dos Santos
Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Com o intuito de valorizar os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS e mostrar sua trajetória, apresentamos mais um **“Fala, Ouvidor”**, que este mês entrevistou **Marco Antônio dos Santos**, Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sul. Nascido no bairro da Lapa, em São Paulo, Marco mora no Jardim Umuarama, região de Campo Grande, Zona Sul. Formado em 1984 em Ciências Sociais e Política pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), com Especialização em Saúde Pública pela Faculdade de Saúde Pública da USP, fez Mestrado em Ciências da Saúde pela UNIFESP. Sua tese abordou “A trajetória da criação e implantação da Ouvidoria na Coordenadoria Regional de Saúde Sul”. Nas horas livres, pratica atividades físicas, vai ao cinema, assiste novelas e dorama. Casado com Angela há 37 anos, tem dois filhos, Anna e Gabriel e é avô de Felipe e Benício.

A sua trajetória profissional foi construída no serviço público. Ingressou na Prefeitura de São Paulo em 1980. Atuou como Educador em Saúde Pública em Unidade Básica de Saúde (UBS) e depois como assessor de gabinete na Supervisão Técnica de Saúde (STS) Capela do Socorro. Em 2010, foi convidado para assumir a interlocução da Gestão Participativa da CRS e representação regional no Conselho Municipal de Saúde da SMS até 2015, quando assumiu a direção da área de Recursos Humanos da CRS, permanecendo por lá até 2018. Em seguida, voltou a atuar como técnico no Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Santo Amaro até a sua aposentadoria em fevereiro de 2021. Três meses depois, foi convidado para participar da equipe da Área Técnica da Saúde da População Negra da SMS, onde permaneceu até fevereiro de 2025. Marco atuou na Ouvidoria em dois momentos: o primeiro em 2002, quando fez parte da comissão de implantação da ouvidoria da saúde na CRS Sul, permanecendo até 2010 e num segundo momento, de 2025 até os dias de hoje.

A equipe de ouvidoria conta com mais quatro profissionais: Elaine, Iolanda, Márcia e Maria Paula, que trabalham de forma integrada com os interlocutores das Ouvidorias das cinco STSs do território. As demandas mais frequentes são sobre acesso a consultas e exames, principalmente consultas com especialistas, demora na regulação e nas filas, falta de vagas, medicamentos e insumos e questões relacionadas ao atendimento nas unidades de saúde.

“O que mais me marca na Ouvidoria são as situações em que o cidadão procura o serviço porque não conseguiu resolver sua necessidade pelos caminhos habituais. Nesses casos, precisamos ouvir com atenção, entender o problema, buscar informações junto às áreas responsáveis e procurar uma resposta para o cidadão. Isso mostra que a Ouvidoria não é apenas um lugar para registrar reclamações. É também um espaço de escuta, orientação, diálogo e busca de soluções.”, afirma Marco.



Marco Antônio



Marco e equipe da CRS Sul

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

A Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul) possui um território amplo e diversificado, com aproximadamente 654,7 km², correspondendo a cerca de 43% do território do Município de São Paulo, com uma população de 2.692.193 habitantes. A região apresenta diferentes realidades sociais e conta com as Supervisões Técnicas de Saúde de Parelheiros, M'Boi Mirim, Campo Limpo, Capela do Socorro e Santo Amaro/Cidade Ademar.

OUVIDORIA NA MÍDIA



saudeprefap
prefeitura.sp.gov.br/saude



Edição 281 | 15 de junho de 2026

SAÚDE TEM QUATRO INICIATIVAS RECONHECIDAS NO PREMIA SAMPA 2026



Premia Sampa

A Saúde esteve entre os reconhecidos no Premia Sampa 2026, durante a cerimônia, no terça-feira (9), na sala do conservatório da Praça das Artes. Além dos premiados, entre os semifinalistas da categoria Linguagem Simples, o projeto "Linha de Cuidado do AVC 360" recebeu um certificado pelo desempenho.

Premiados da SMS

1º lugar na categoria Iniciativas Locais, com o projeto "Tendas PET no SUS - Vigilância em Saúde e Cuidado Animal em Altas e Baixas Temperaturas".

1º lugar na categoria Larga Escala, com o projeto "Avança Saúde Escolar Oftalmologia", desenvolvido em parceria com a Secretaria Municipal da Educação (SME).

3º lugar na categoria Processos Internos, com o projeto "Construção e Implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC".

3º lugar na categoria Linguagem Simples, com o projeto "Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidoria SUS", realizado em parceria com a Controladoria Geral do Município (CGM).

Evento anual que reconhece as iniciativas inovadoras no município, organizado pelo Secretário Municipal de Gestão (Sages), o Premia Sampa contempla cinco categorias: Larga Escala, Iniciativas Locais, Processos Internos, Políticas Públicas e Linguagem Simples. Nesta edição, 185 projetos foram inscritos, avaliados por uma banca técnica composta por servidores públicos municipais e especialistas externos.

Todos os semifinalistas foram homenageados com certificados, e os vencedores de cada categoria receberam troféus. Além disso, os três melhores projetos de cada modalidade foram contemplados com bolsas integrais de estudo, ofertadas por instituições parceiras como a Associação de Educação e Novas Tecnologias Phorte, o Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT), a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (Fespp), a Fundação Dom Cabral, a Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (Fecap) e a Fundação Vanzolini.

"Esses reconhecimentos reforçam o compromisso contínuo da SMS com a excelência, a transparência e a ampliação do acesso a uma saúde pública de qualidade para a população paulistana", comemorou o secretário-adjunto da Saúde, Maurício Serpa, durante a cerimônia.



"Esses reconhecimentos reforçam o compromisso contínuo da SMS com a excelência, a transparência e a ampliação do acesso a uma saúde pública de qualidade para a população paulistana."

Maurício Serpa,
Secretário-adjunto

Conheça as iniciativas premiadas

As "Tendas PET do SUS", desenvolvidas pela Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa), fazem o acolhimento dos animais da população em situação de rua.

O Avança Saúde Escolar - Oftalmologia é um programa que leva atendimento oftalmológico gratuito e óculos a estudantes da rede municipal. A parceria entre a Saúde e Educação municipais tem o objetivo de prevenir problemas de visão, diagnosticá-los e tratá-los para evitar a evasão escolar, além de melhorar o rendimento e a autoestima dos alunos em sala de aula.

A construção e implantação do "Módulo Ouvidoria SUS" na plataforma do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) centralizou o atendimento e a gestão de demandas em saúde na cidade. A iniciativa modernizou o acolhimento e permite que reclamações, elogios, sugestões e denúncias registrados pelo 156 sejam unificados na base de dados.

O "Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS" é uma iniciativa desenvolvida em parceria da Controladoria Geral do Município (CGM) com a SMS para elevar o padrão de qualidade, transparência e segurança dos serviços de saúde.

VOCÊ VIU?

SMS inicia quarta fase da acreditação ONA em UBSs

Na última segunda-feira (8), a Saúde realizou a reunião de alinhamento para o início da quarta fase do processo de acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) da capital. O encontro marca os três anos do início desse processo no município de São Paulo, que já certificou 389 das 482 unidades do município, o que corresponde a 80,7% das unidades submetidas a essa iniciativa inédita no mundo, no âmbito da atenção básica em saúde. **Saiba mais pelo QR Code.**



Prefeitura oferta acolhimento, prevenção à violência e cuidado aos idosos na capital

A prefeitura oferece acolhimento, prevenção e cuidado integrado nas unidades de saúde e, para fortalecer as ações de prevenção, acolhimento e proteção ao idoso, SMS reforça, neste Dia Mundial de Conscientização da Violência contra a Pessoa Idosa, a importância da identificação precoce de riscos ao idoso e o acompanhamento integral pela rede municipal de saúde.

Na capital, os casos de violência são acompanhados pelas equipes multiprofissionais das UBSs e dos serviços especializados, além dos Núcleos de Prevenção da Violência (NPVs), que atuam na identificação, acolhimento, notificação e construção do plano de cuidado das vítimas. **Saiba mais pelo QR Code.**



PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Asscom Secretário Municipal da Saúde - R. Dr. Siqueira Campos, 176 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel. 11 5461-9062/9063

Boletim Conecta - Edição 281 - 15/06



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

Número 6 - ano 6

PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



156

TELEFONE

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

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

Recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

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



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma Unidade de Ouvidoria nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

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

Relatórios

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



Boletim Ouvidoria em Dados

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



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde**Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria****Ouidora:** Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

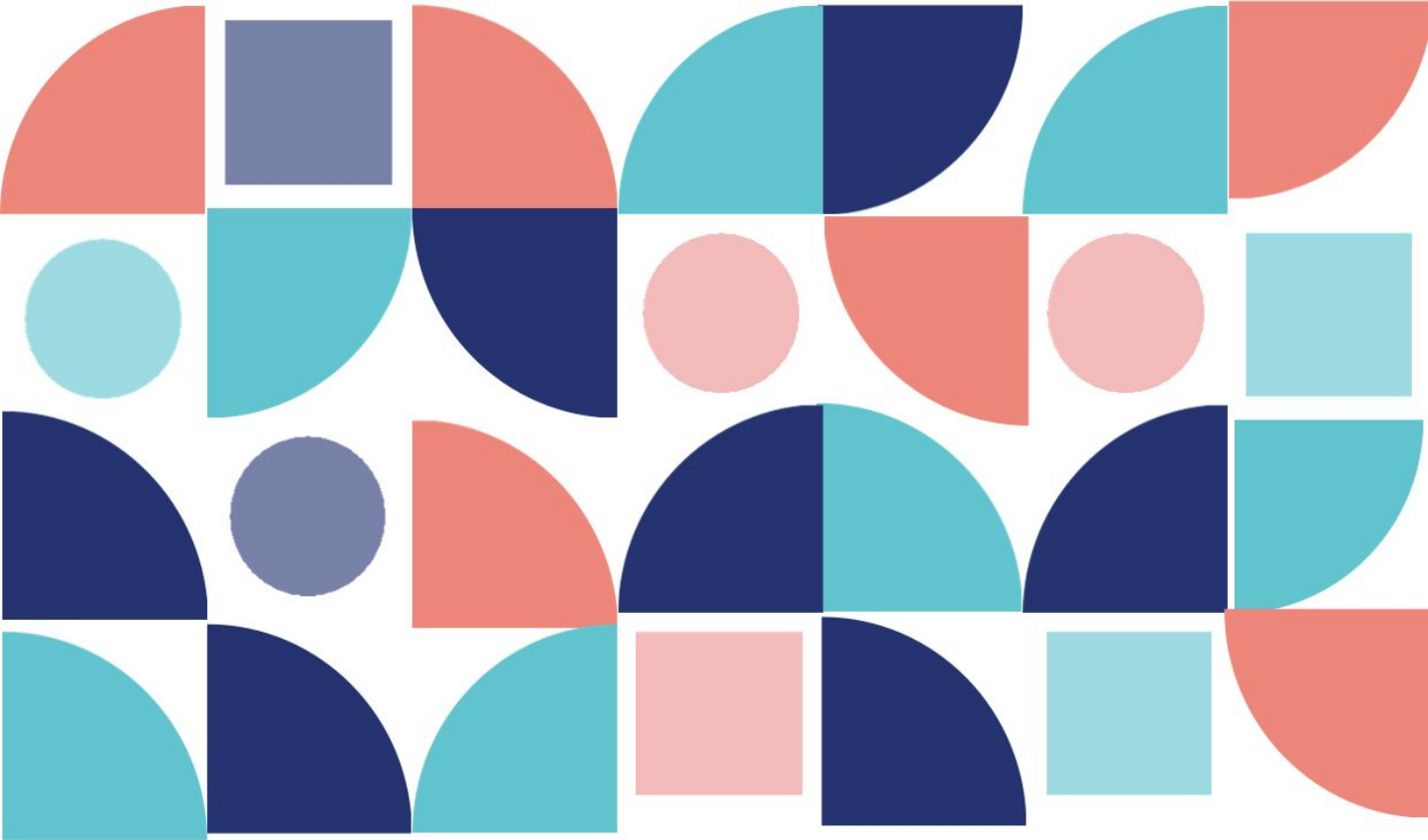
João Batista Nazareth Aguiar

Leonardo Vicente Oguchi

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi e Ronan Spindola**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.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

