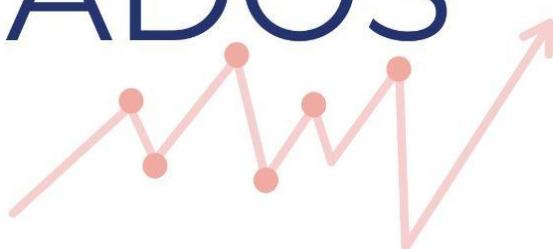


BOLETIM OVIDORIA EM DADOS



SETEMBRO, 2025

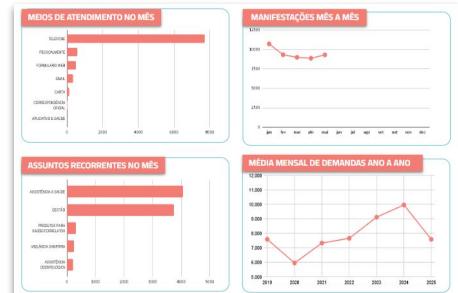
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COMO UTILIZAR?

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

Dados

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



Botão “Saiba mais: Clique aqui”

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

Saiba mais:
Clique aqui

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.

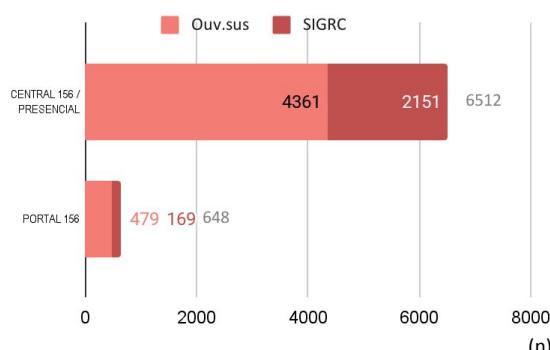


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

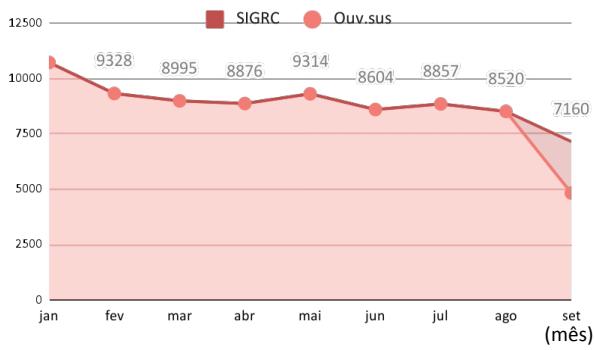
DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contêm dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

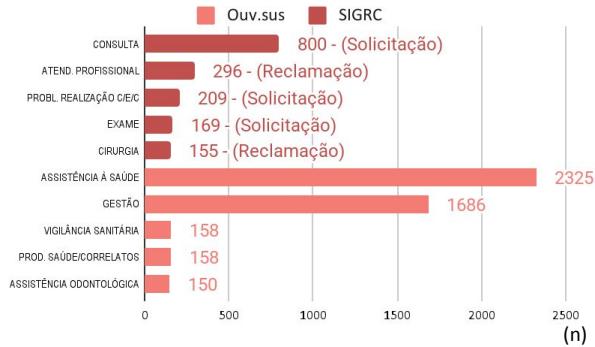
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



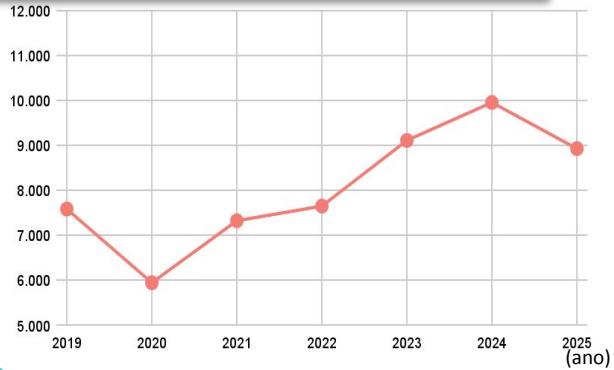
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 239 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

SETEMBRO, 2025

7160 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

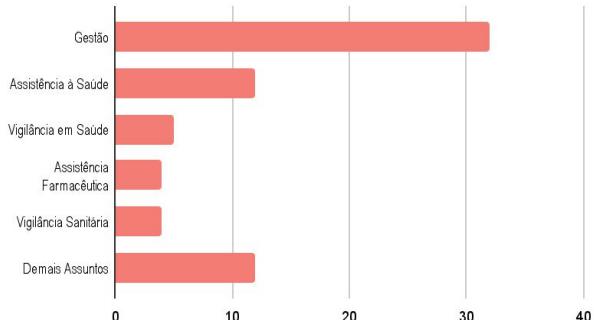
Solicitações	57,2%
Reclamações	29,4%
Elogios	9,6%
Denúncias	3,1%
Informações	0,4%
Sugestões	0,3%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

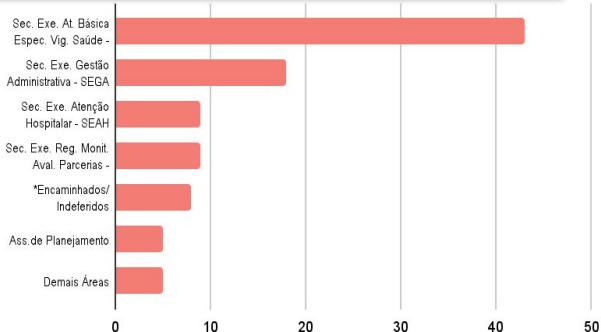
Dados Transparência Passiva - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

92

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

E-SIC

Recurso

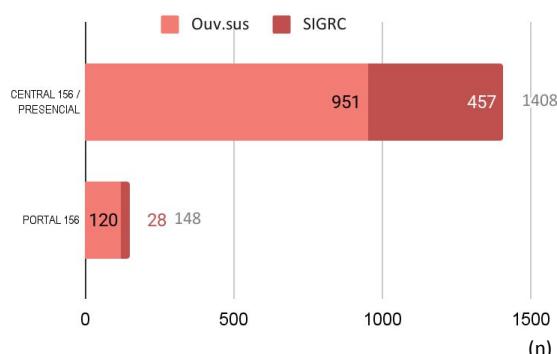
1^a Instância Recursal	7
2^a Instância Recursal	5
3^a Instância Recursal	0

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

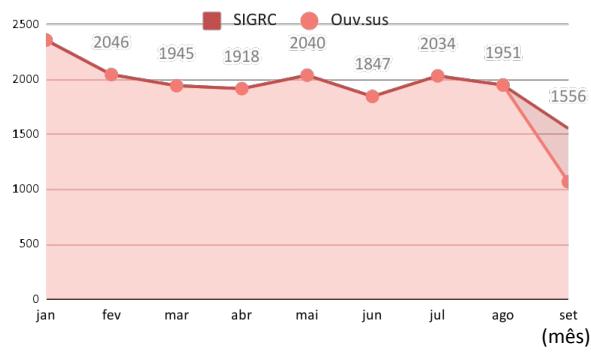
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contêm dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

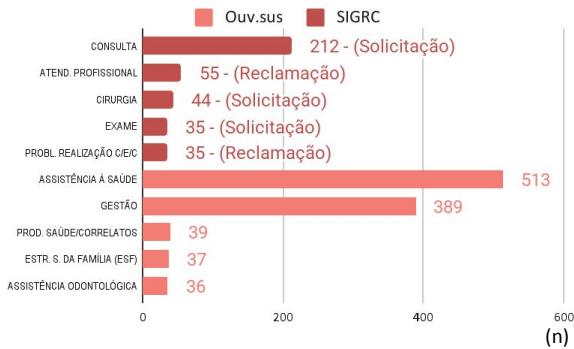
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



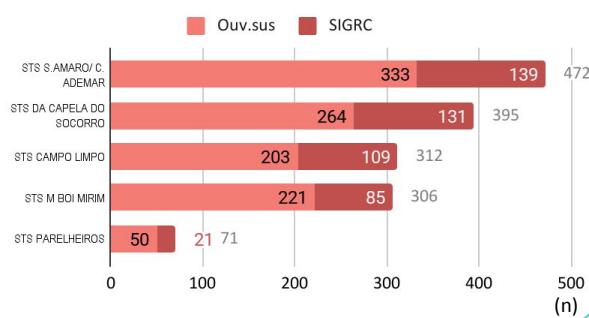
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 52 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025
1556 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

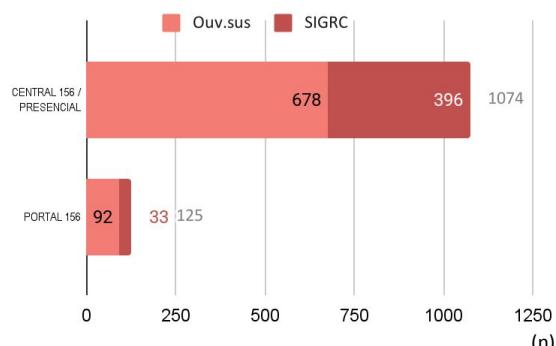
Solicitações	59,4%
Reclamações	27,8%
Elogios	10,7%
Denúncias	1,7%
Informações	0,3%
Sugestões	0,2%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

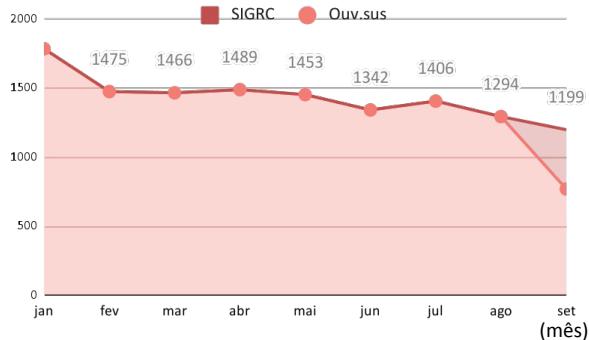
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contêm dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

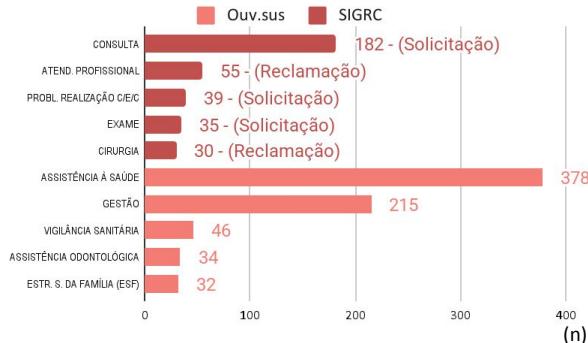
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



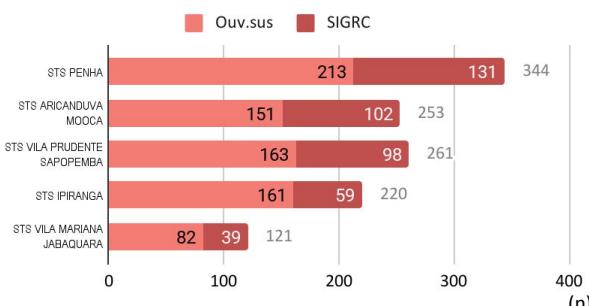
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 40 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025
1199 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

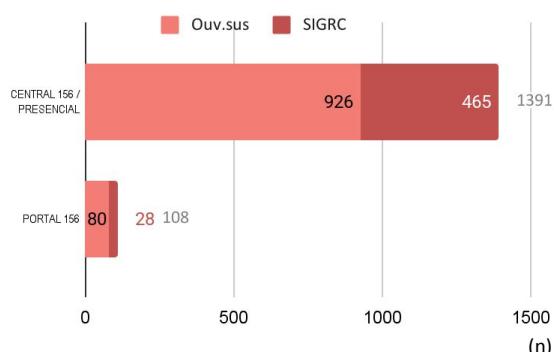
Solicitações	61,1%
Reclamações	27,9%
Elogios	6,8%
Denúncias	3,8%
Informações	0,3%
Sugestões	0,1%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

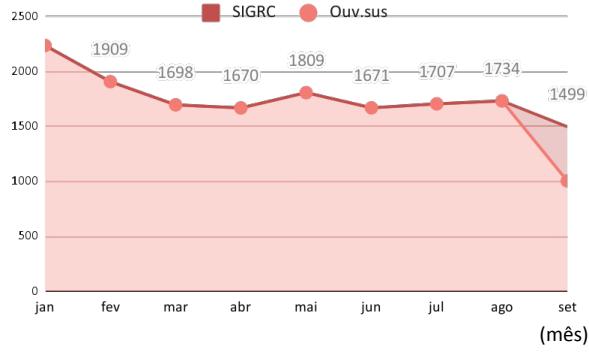
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contêm dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

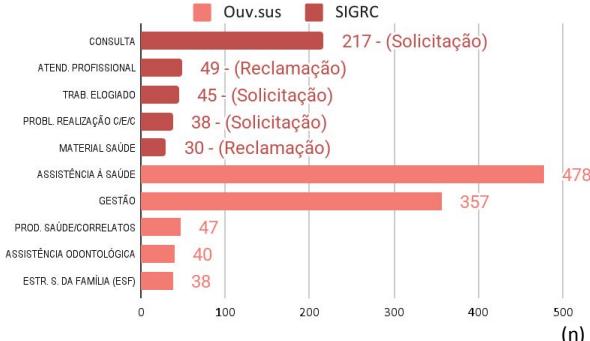
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



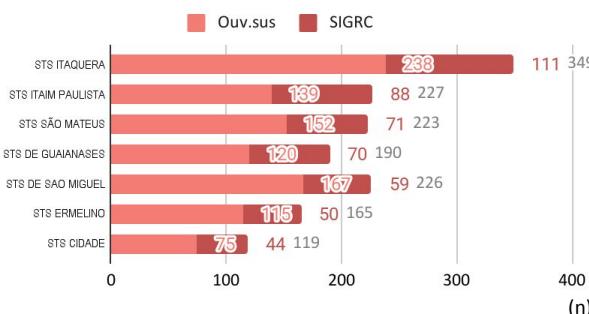
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 50 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025
1499 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

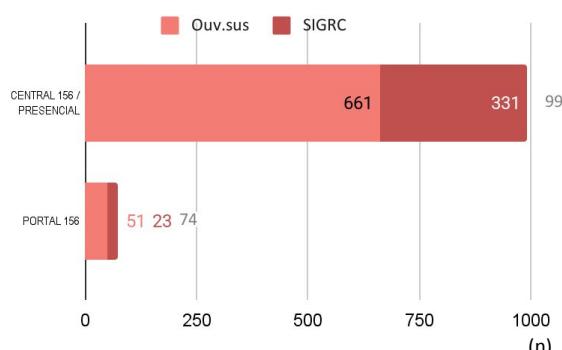
Solicitações	58,6%
Reclamações	25,9%
Elogios	13,7%
Denúncias	1,3%
Informações	0,3%
Sugestões	0,3%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

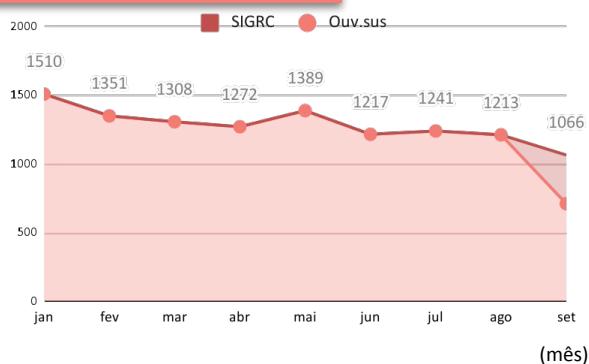
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contêm dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

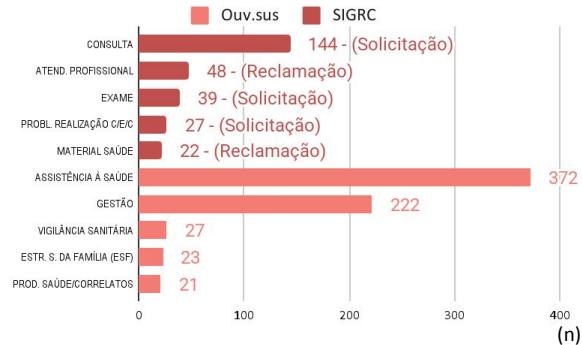
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



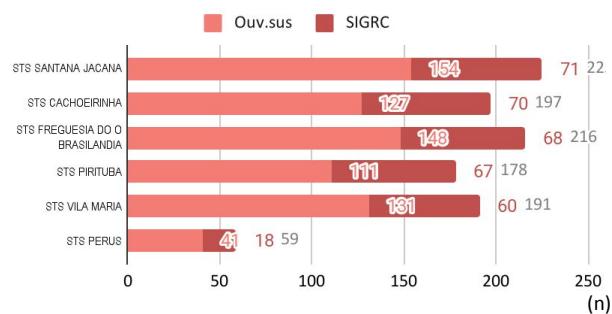
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 36 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025
1066 *

(*dados esfera municipal)

**Saiba mais:
Clique Aqui**

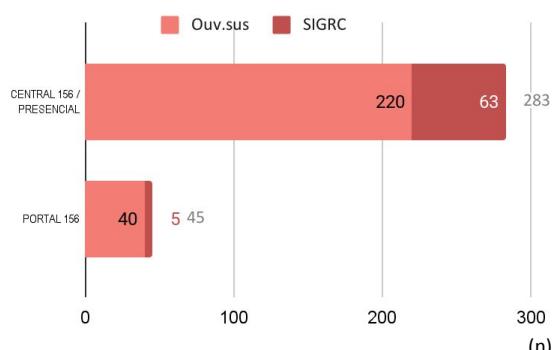
Solicitações	60,2%
Reclamações	29,9%
Elogios	6,9%
Denúncias	2,7%
Informações	0,2%
Sugestões	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

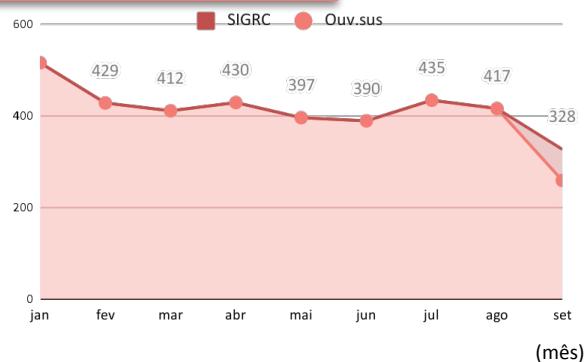
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contêm dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

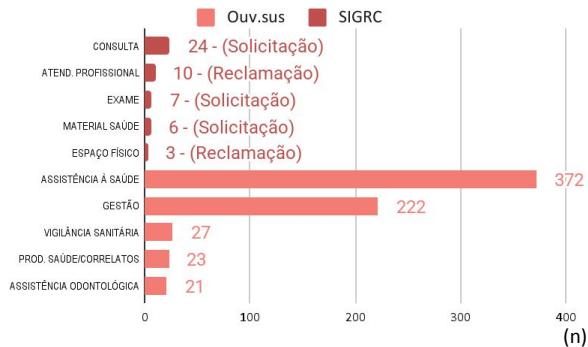
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



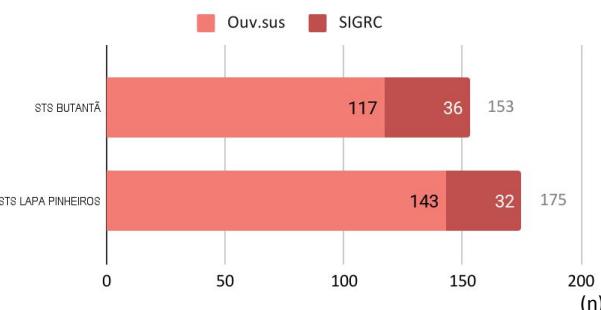
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 11 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025
328 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

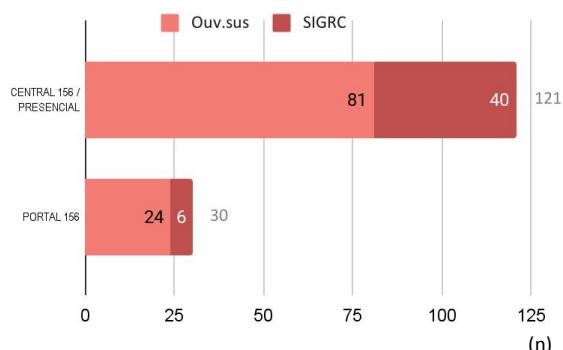
Solicitações	58,5%
Reclamações	28,0%
Elogios	4,9%
Denúncias	8,2%
Informações	0,0%
Sugestões	0,3%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

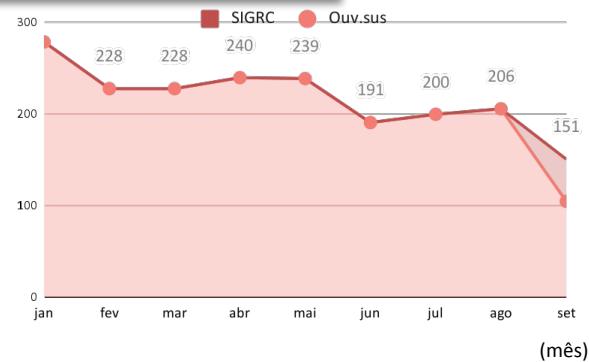
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contêm dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

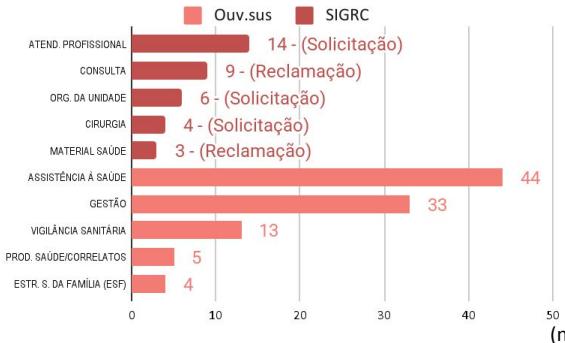
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



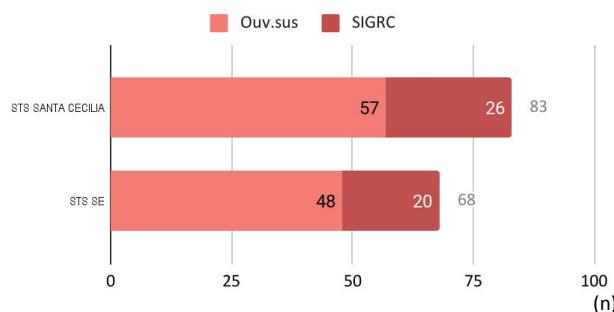
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 5 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025
151 *

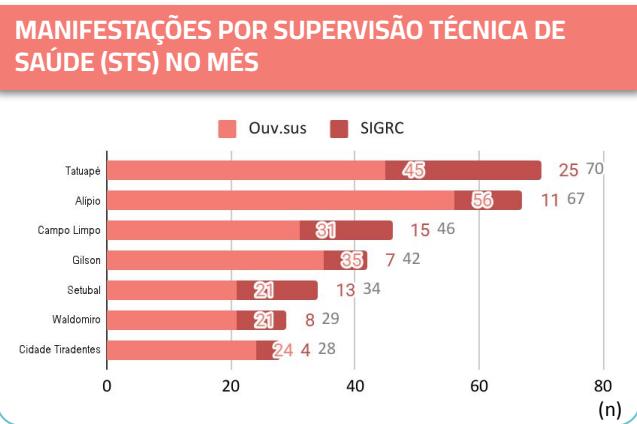
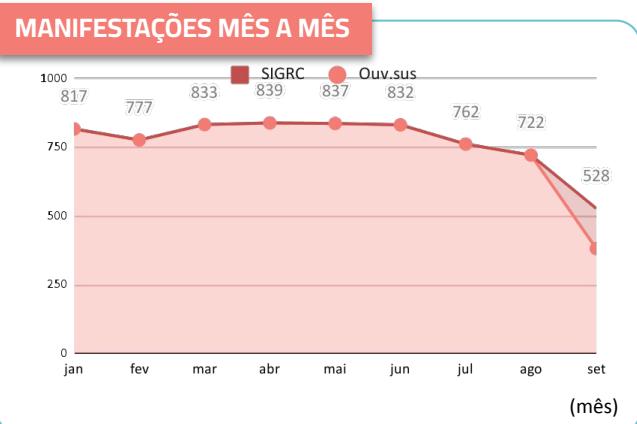
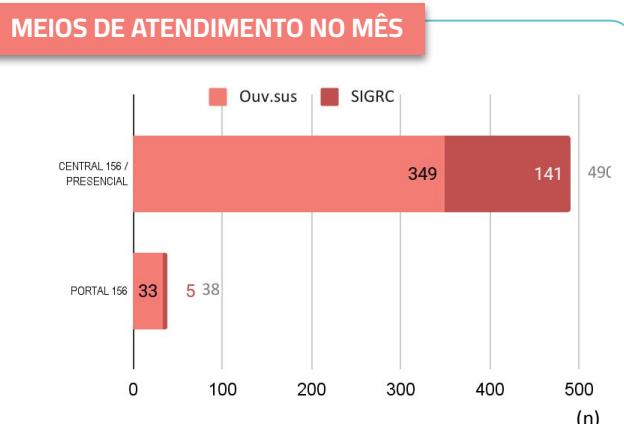
(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	50,3%
Reclamações	30,5%
Elogios	9,9%
Denúncias	8,6%
Informações	0,7%
Sugestões	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 18 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
SETEMBRO, 2025
528 *

(*dados esfera municipal)

**Saiba mais:
Clique Aqui**

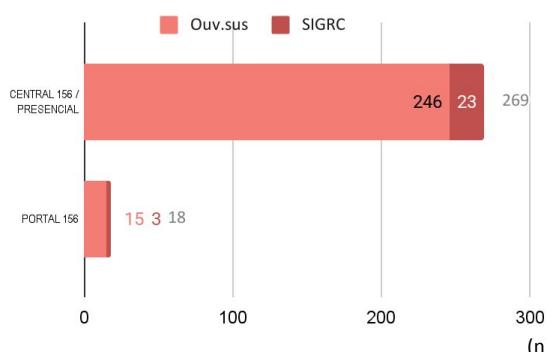
Solicitações	29,9%
Reclamações	50,6%
Elogios	18,8%
Denúncias	0,6%
Informações	0,0%
Sugestões	0,2%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Devido à mudança de sistema em 16/09/2025, nesta edição os gráficos contém dados do OuvidorSUS e Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão

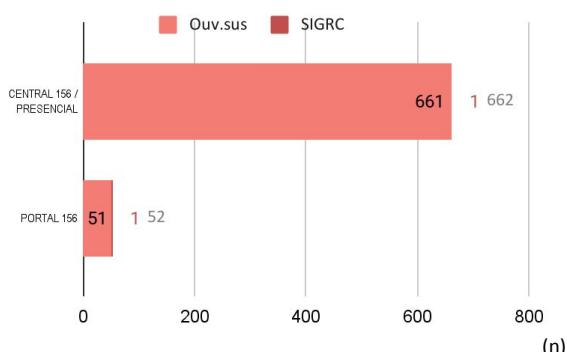
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS

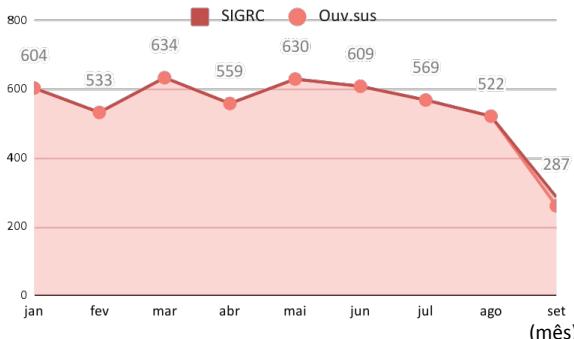


SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

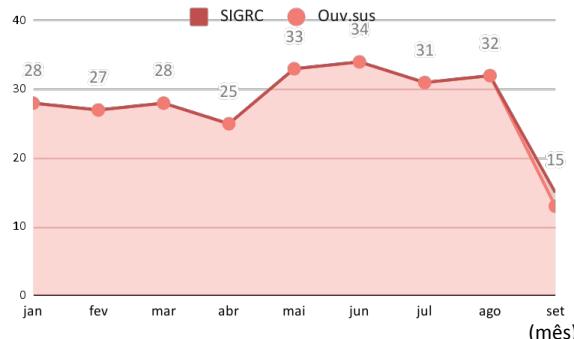
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 10 manifestações por dia.

A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

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

HSPM
* 287
Manifestações recebidas SETEMBRO, 2025
SAMU - 192
* 15
Manifestações recebidas SETEMBRO, 2025
(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	68,6%
Reclamações	25,1%
Elogios	5,6%
Denúncias	0,7%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

SAMU

Solicitações	6,7%
Reclamações	60,0%
Elogios	26,7%
Denúncias	0,0%
Informações	6,7%
Sugestões	0,0%



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

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

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

Envolvidos no projeto:

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

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

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



Rosane, Leonardo, Leila, Silvia



Rosane, João, Silvia, Othavio, Leila e Leonardo



Leila, Leonardo e Othavio



Rosane, Othavio, Leonardo, Leila e Silvia

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

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



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



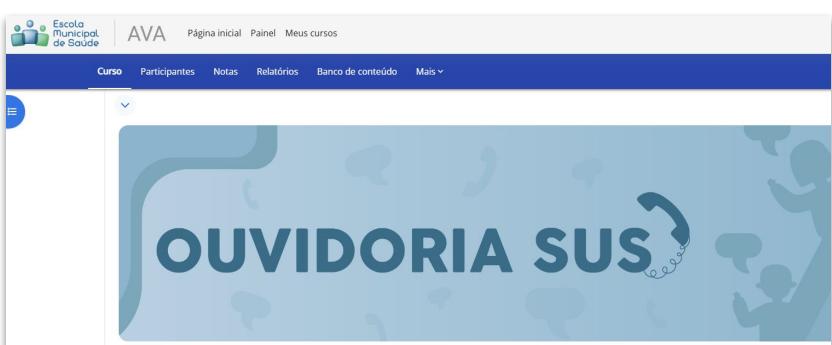
João, Adriana, Maria Lucia, Leonardo, Rosane, Dora e Silvia

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

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



Leonardo, Leila e Rosane



The screenshot shows the Moodle course interface for "OUVIDORIA SUS". The header includes the logo of the Escola Municipal de Saúde and links for AVA, Página inicial, Painel, and Meus cursos. The navigation bar below the header has links for Curso, Participantes, Notas, Relatórios, Banco de conteúdo, and Mais. The main content area features a large blue banner with the text "OUVIDORIA SUS" in white, accompanied by a stylized graphic of speech bubbles and a magnifying glass.

Apresentação do projeto

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

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



Maria Lucia e Rosane



Maria Lucia e Rosane

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

03 de setembro:

Coordenadorias Regionais de Saúde (CRSs) Centro e Oeste

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

SAMU

24 de setembro:

HM Ignácio Proença de Gouvêa, HM Arthur Ribeiro de Saboya, HM Guarapiranga,

HM Dr. José Soares Hungria, HM Brasilândia e HMME Dr Mário de Moraes Altenfelder Silva.



Maria Lucia, Gláucia, Lucia, Dora e Adriana



Camila e Gláucia



Equipes das ouvidorias de seis Hospitais

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Operação Assistida na Central SP156

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

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

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

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

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

Participaram da Operação Assistida:

Assessoria de Planejamento: Luiz Carlos Paranhos

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

Assessoria e monitoramento presencial na Central SP156:

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



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



João, Silvia, Robert, Felipe e equipe



Robert, Elisson, João, Silvia, Felipe e equipe



Silvia, Luiz e equipe

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

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



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

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



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



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



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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

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



Maria Lucia e Rosane e demais equipes certificadas

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

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



João, Magda e Silvia

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

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

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

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

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

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

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

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



Rosemeire Ferreira e Rodrigo Colado

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

A Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Leste. Está localizada na região de Cidade Tiradentes e faz parte da Subprefeitura de Cidade Tiradentes.

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

SETEMBRO, 2025

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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Secretaria Municipal da Saúde (SMS)

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

PREFEITURA DE SÃO PAULO
COMUNICADO SAÚDE

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS DIVULGA MANIFESTAÇÕES DE JULHO

O Boletim Ouvidoria em Dados apresenta as interações entre municípios e os canais oficiais da Saúde em julho, que somaram 8.856 manifestações, média de 286 por dia e 12 por hora. Esta edição traz os testes e apresentações do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), a reunião para implementação do novo repositório de material de apoio da Rede de Ouvidorias, além de outras atualizações.

Na seção Fala Ouvidor, Simone Margareth Pera Fernandes, ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Casa Verde/Cachoeirinha, na zona norte.

Acesse o documento na íntegra pelo QR Code:

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

03/09 Comunicado Saúde

BOLETIM CONECTA

“ Cada vez mais temos a tecnologia como aliada na promoção de uma saúde pública mais eficiente e centrada no cidadão. ”
Leônidas Zemerlo, Secretário municipal da Saúde

Política de Atendimento dá autonomia ao cidadão

A estruturação da Política de Atendimento ao Cidadão (PAC) é um passo de destaque no planejamento do Governo do Estado. “O comitê tem sido eficaz para fortalecer o gesto nesse sentido, é importante acompanhar as demandas da Ouvidoria e da Central 156 com as áreas técnicas”, explica a coordenadora da Unidade de Gestão da Inovação (Ugi), Fernanda Aguiar. A ideia é implantar a implementação do PAC que, em 2024, promove a revisão, adequação e suspensão das cartas de serviços. Neste sentido, todos os serviços ofertados pelo SUS passam por avaliação e uso do recurso de serviços digitais e dar mais autonomia ao cidadão nos canais de atendimento. No último dia 23, o Asp10 recebeu noto máximo na avaliação da Smi sobre a maturidade da PAC pela implementação do plano de ação do ciclo.

Saiba mais sobre o PAC:

PROJETO: Comunicação Interna | Asscom Secretaria Municipal da Saúde - R. Dr. Silviano Corrêa, 19 - Liberdade - São Paulo - SP | Tel: (11) 5469-9062/9063

03/09 Boletim Conecta

PREFEITURA DE SÃO PAULO
COMUNICADO SAÚDE

SISTEMA SIGRC DAS OUVIDORIAS SUS ENTRA EM OPERAÇÃO NA TERÇA-FEIRA (16)

Com o objetivo de agilizar e qualificar o atendimento aos usuários da capital, o Sistema Integrado de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) começa a funcionar na terça-feira (16) em São Paulo.

Integrado no SP156, o SIGRC, da Ouvidoria SUS, registra, gerencia e trata manifestações em uma única plataforma oficial da Prefeitura de São Paulo. A adoção da ferramenta atende à recomendação da Controladoria Geral do Município (CGM) e fortalece a Rede de Ouvidorias SUS, que passa a operar de forma centralizada e padronizada.

Benefícios da integração:

- Centralização das informações em um único sistema
- Unificação das ferramentas de suporte
- Formulários com campos obrigatórios que qualificam as demandas
- Anexação de documentos ao registro da manifestação
- Encaminhamento automatizado para os setores responsáveis
- Acompanhamento em tempo real do status das manifestações
- Interação ágil com o cidadão para complementação de dados
- Monitoramento dos prazos de resposta
- Gestão da qualidade das respostas com relatórios e checklists

Acesse o documento na íntegra pelo QR Code:

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

16/09 Comunicado Saúde

SUS 35 ANOS: CONFIRA A CELEBRAÇÃO NA GALERIA DE FOTOS

Na sexta-feira (19), profissionais da Saúde comemoraram os 35 anos do Sistema Único de Saúde (SUS) com fotos durante o painel criado para destacar os conquistas dos paulistanos, que o elegeram, pelo quinto ano consecutivo, “o melhor serviço público”, segundo a pesquisa do Instituto Datafolha.

Acesse a galeria de fotos pelo QR Code:

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

22/09 Comunicado Saúde

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Secretaria Municipal da Saúde (SMS)

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

NOVIDADE!
Conheça o novo portal da Rede de Ouvidorias SUS!



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



18/09 Comunicado Saúde

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



24/09 Instagram
https://www.instagram.com/p/DO_N4-kVhZ/?img_in dex=3&igsh=YTZwY2FqMWJ2Nwtp

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

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



A Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM-SP) marcou presença na 5ª edição do Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública, concedido pela Câmara Municipal de São Paulo em sessão solene realizada no último dia 26 de setembro, Plenário 1º de Maio. O evento homenageia gestores e servidores públicos que desenvolvem projetos inovadores para aprimorar a administração municipal.

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

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

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

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

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

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

No edital de 2025, os prêmios foram concedidos ao Projeto ModeraSP, da Secretaria Municipal da Saúde, na categoria Projetos Iniciados e/ou em Andamento, e ao projeto Isenção de IPTU para Aposentados, da Secretaria Municipal da Fazenda, na categoria Projetos Finalizados.

Comunicado CGM

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

PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



TELEFONE

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)

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



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](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](https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria)

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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DESTAQUES

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.