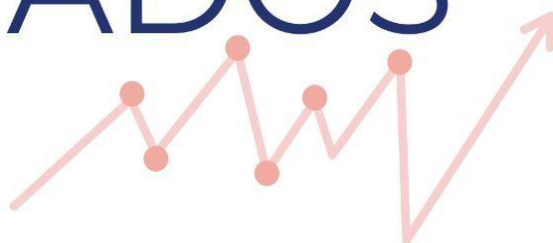


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



DEZEMBRO, 2025

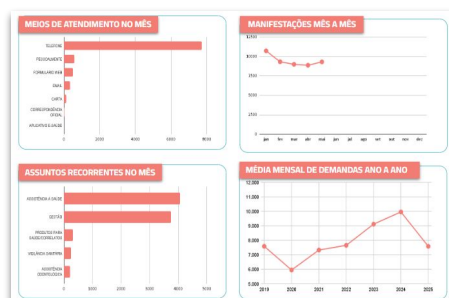
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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. **Excepcionalmente, devido à implantação do novo sistema, o botão Saiba Mais a partir de setembro está em construção**



Agenda e Seção “Fala, Ouvidor!”

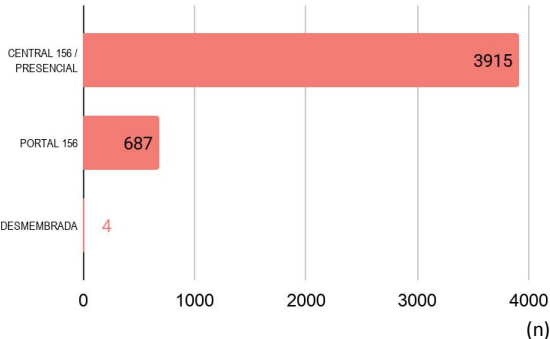
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção “Fala, Ouvidor!” traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



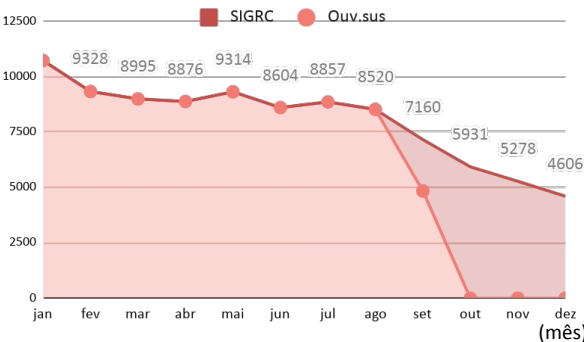
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO
REDE DE OUVIDORIAS SUS

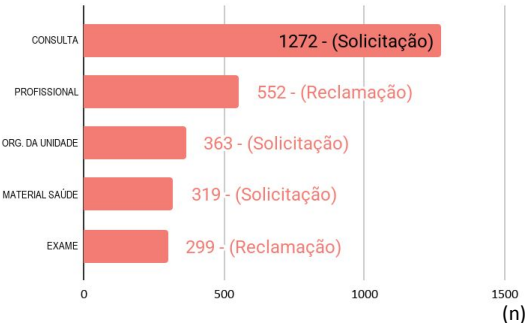
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



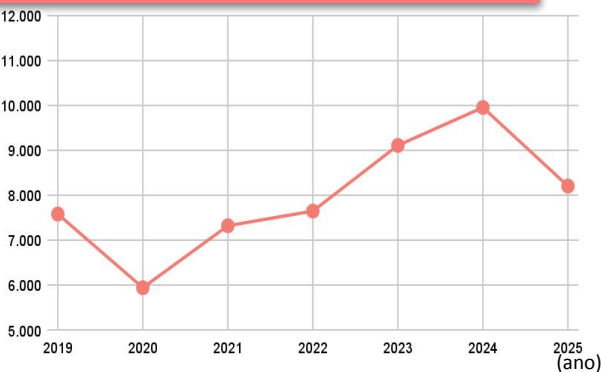
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 149 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
4606 *

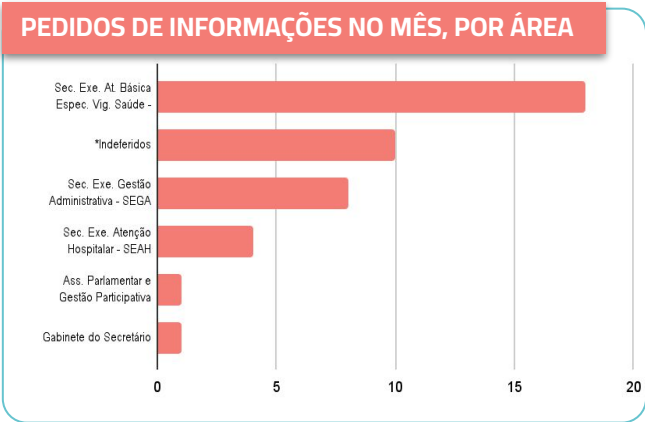
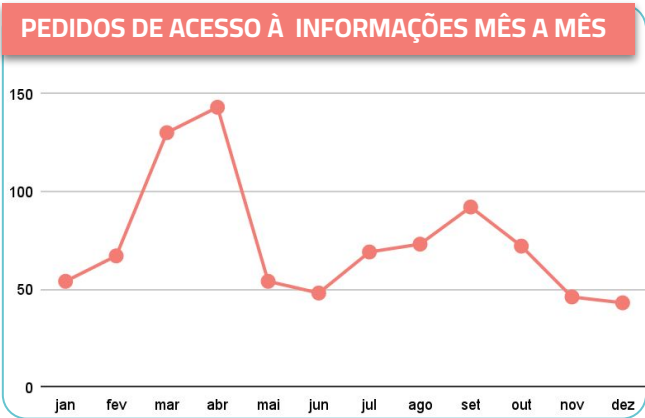
(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

Solicitações	55,4%
Reclamações	29,9%
Elogios	6,6%
Denúncias	6,8%
Informações	0,7%
Sugestões	0,7%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



Pedidos de Informação no Mês
43

O tempo médio para resposta de um pedido de
informação via e-SIC é de 22 dias.

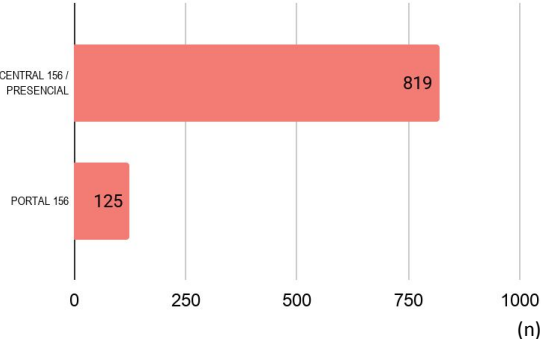
E-SIC

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

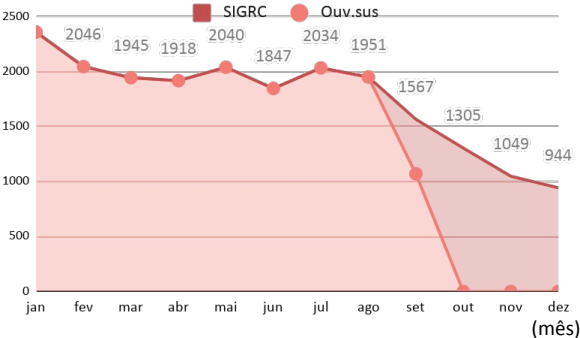
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
SUL

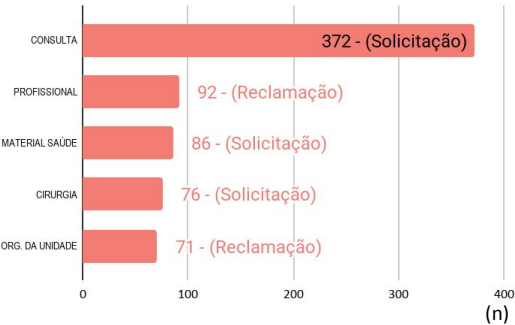
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



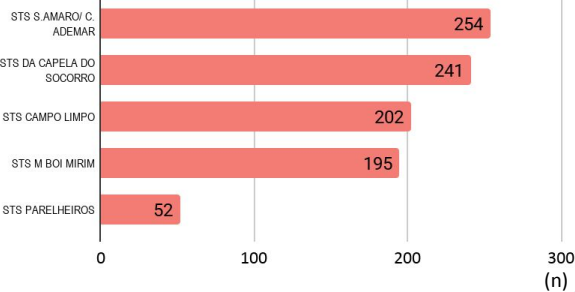
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 30 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
944 *

(*dados esfera municipal)

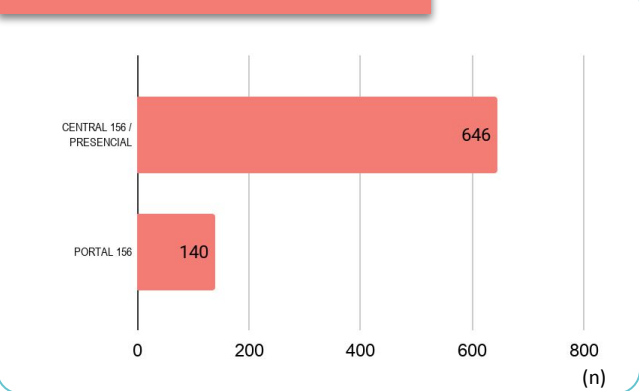
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

Solicitações	66,0%
Reclamações	23,5%
Elogios	4,9%
Denúncias	5,6%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

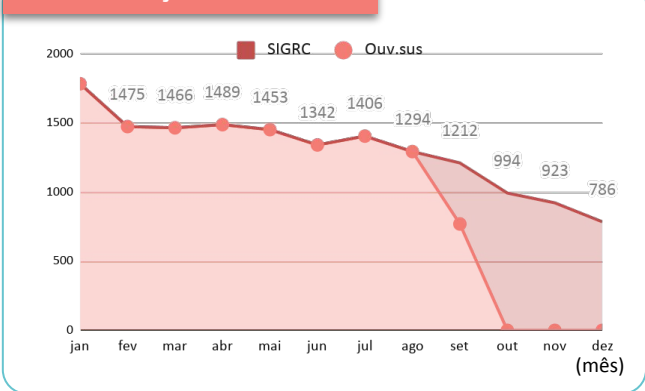
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
SUDESTE

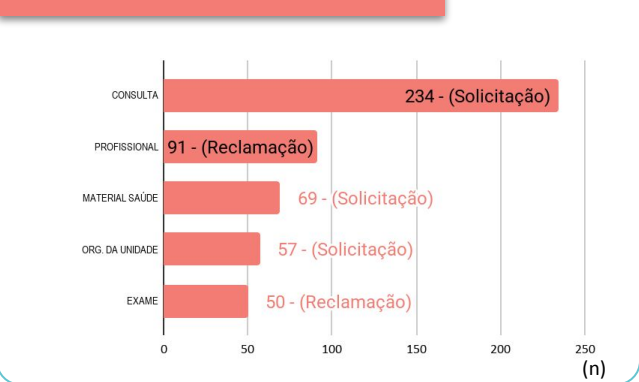
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



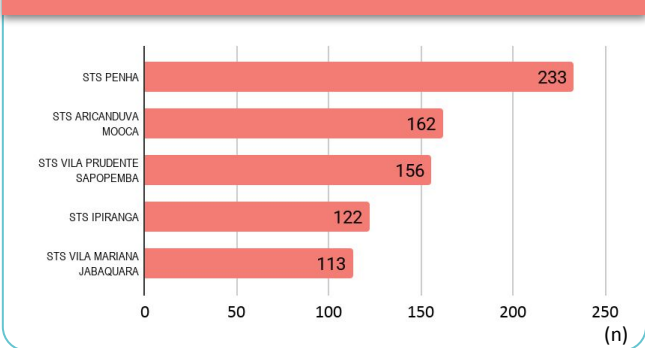
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 25 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
786 *

(*dados esfera municipal)

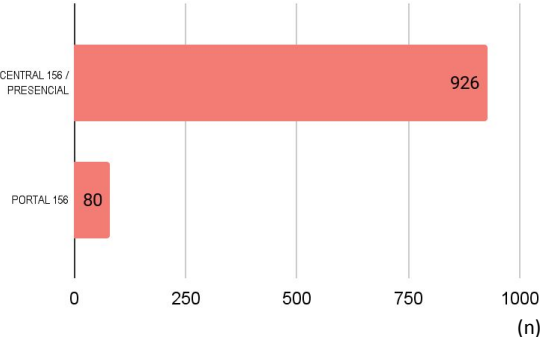
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

Solicitações	53,9%
Reclamações	28,8%
Elogios	5,9%
Denúncias	11,5%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

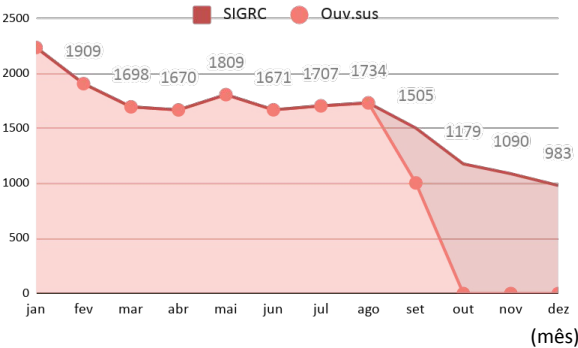
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
LESTE

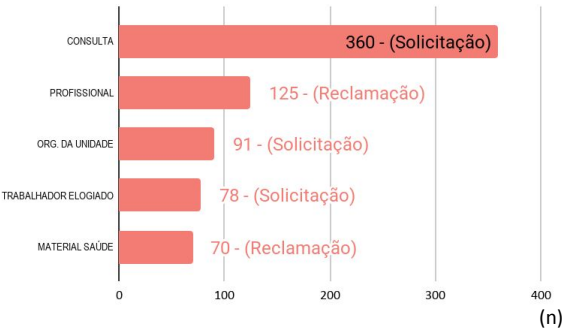
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



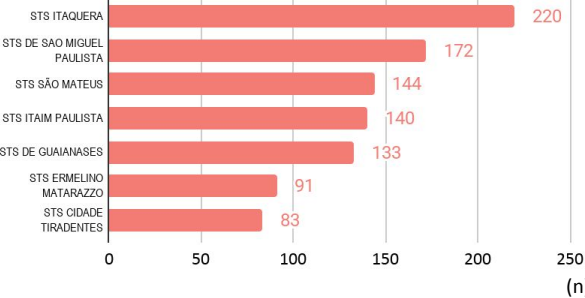
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 32 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
983 *

(*dados esfera municipal)

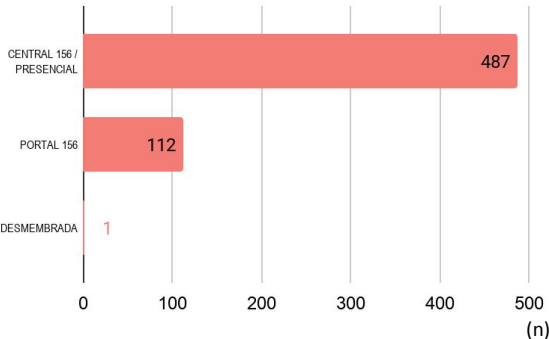
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

Solicitações	57,0%
Reclamações	29,5%
Elogios	10,5%
Denúncias	3,1%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

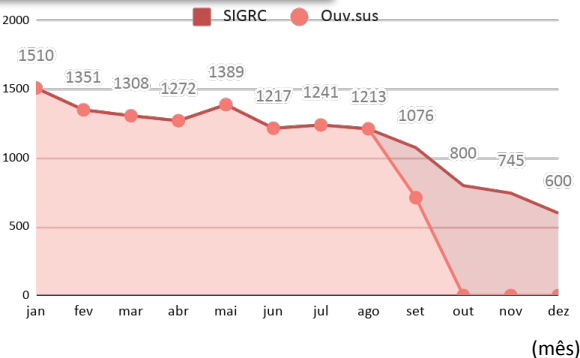
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
NORTE

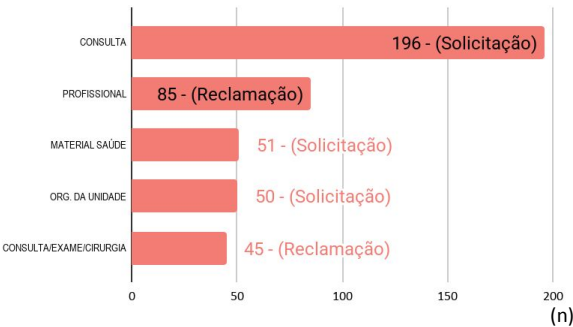
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



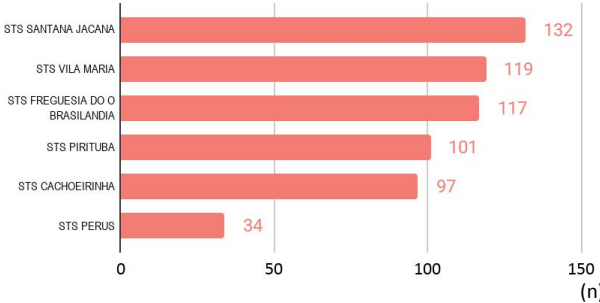
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 19 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
600 *

(*dados esfera municipal)

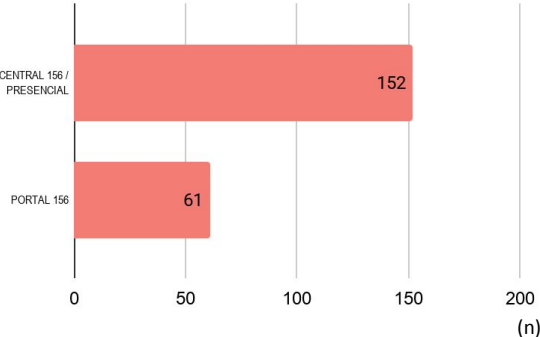
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

Solicitações	53,8%
Reclamações	34,0%
Elogios	4,3%
Denúncias	7,8%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

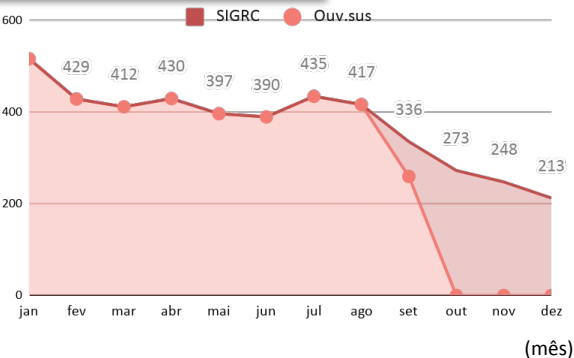
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
OESTE

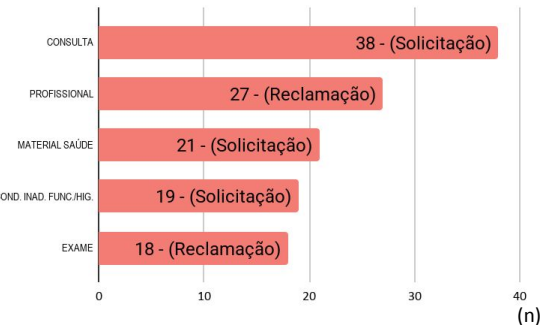
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



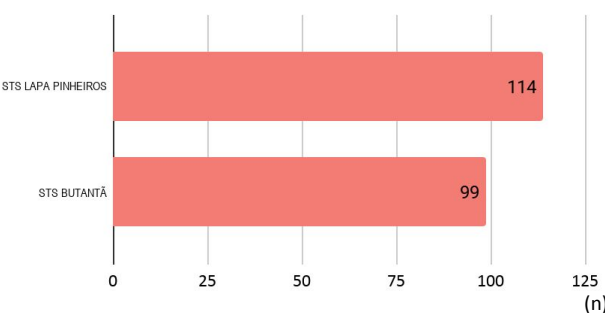
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 7 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 7 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
213 *

(*dados esfera municipal)

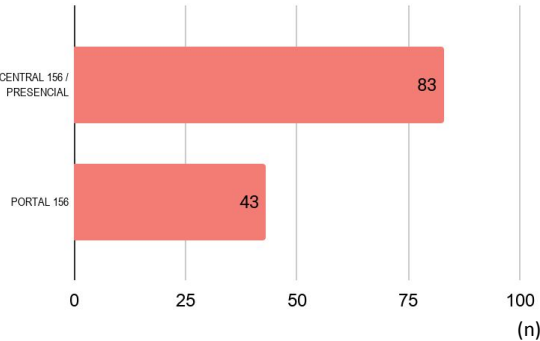
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

Solicitações	42,3%
Reclamações	28,6%
Elogios	4,2%
Denúncias	24,9%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

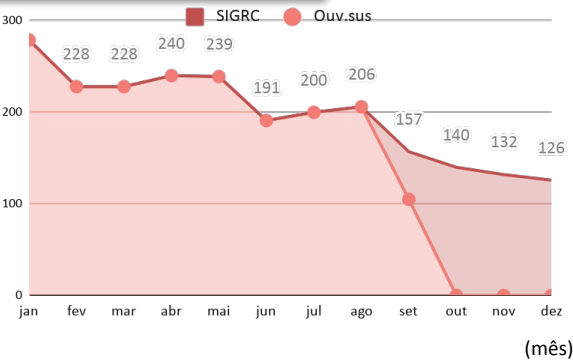
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
CENTRO

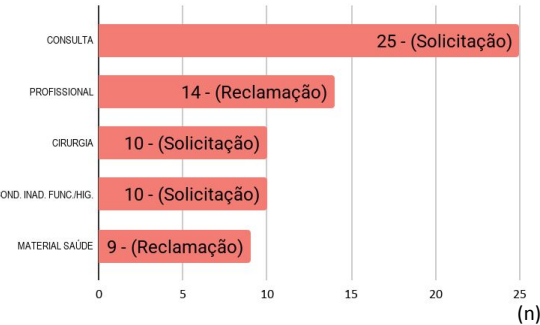
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



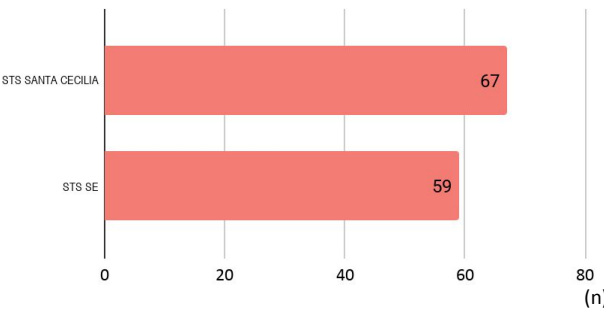
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 10 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 4 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
126 *

(*dados esfera municipal)

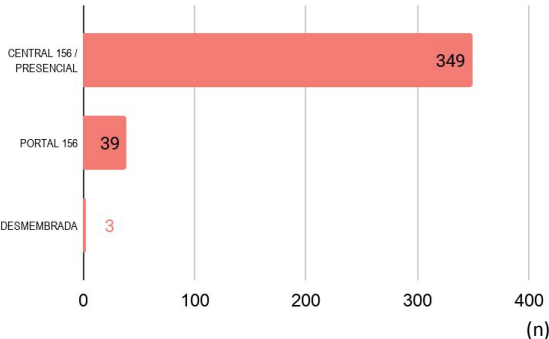
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

Solicitações	44,4%
Reclamações	23,8%
Elogios	2,4%
Denúncias	29,4%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

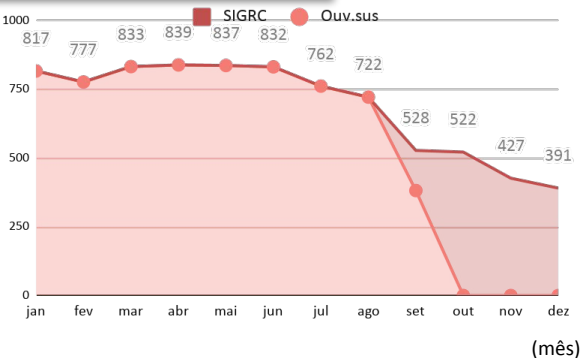
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

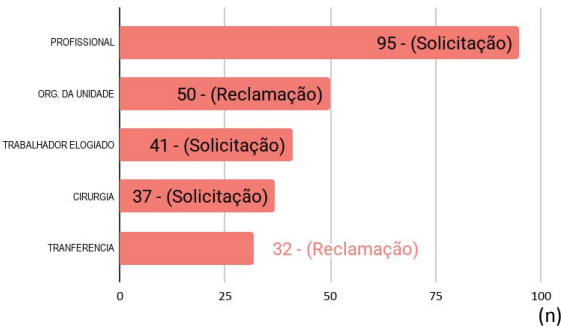
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



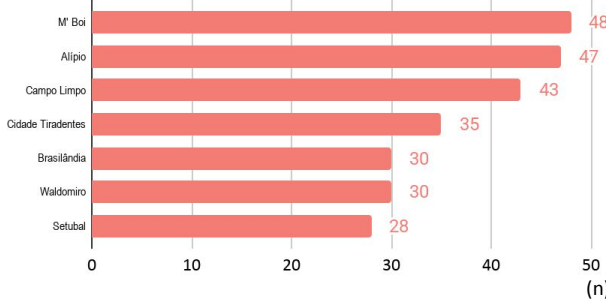
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 13 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
391 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção

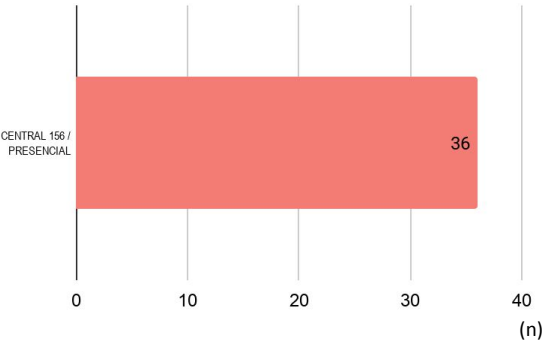
Solicitações	33,5%
Reclamações	50,4%
Elogios	16,1%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

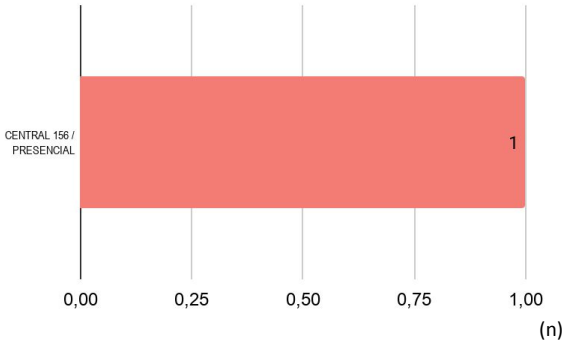
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO
MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIA

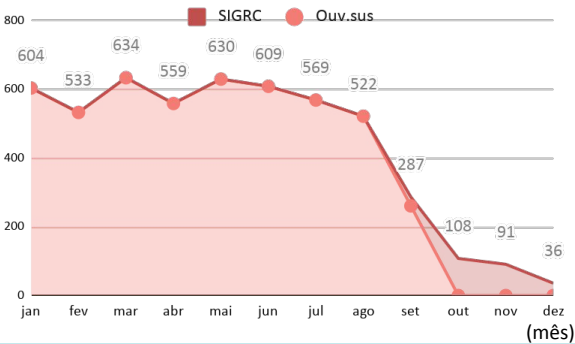
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



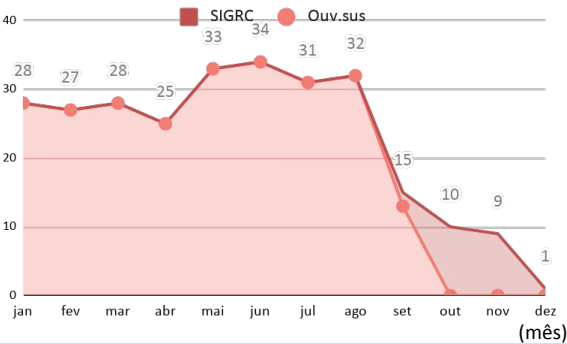
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 17
reclamações 1
elogio é feito

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

Sem elogios no
período

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

HSPM

* 36
Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025

SAMU - 192

* 1
Manifestações recebidas
DEZEMBRO, 2025
(*dados esfera municipal)

HSPM

Solicitações	0,0%
Reclamações	94,4%
Elogios	5,6%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

SAMU

Solicitações	0,0%
Reclamações	100,0%
Elogios	0,0%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)
em construção



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

8 de dezembro: Reunião da Rede de Ouvidorias SUS - A Divisão de Ouvidoria do SUS organizou uma reunião com os ouvidores, equipes de ouvidoria, interlocutores de Organizações Sociais e áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), para balanço do ano de 2025, com principal foco no processo de 3 meses de implantação do novo Sistema SIGRC - Módulo Ouvidoria SUS, bem como apresentação do planejamento para o ano de 2026, reunindo mais de 100 pessoas no auditório da SMS.



Reunião Rede de Ouvidorias SUS



Rosane e Rede de Ouvidorias

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

17 de dezembro: Reunião com equipe da Ouvidoria Geral do SUS - Apresentação da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo para representantes da Ouvidoria Geral do SUS (MS/OUVSUS), que vieram a São Paulo para uma visita técnica, com foco em conhecer o novo sistema implantado SIGRC - Módulo Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo. Da Divisão de Ouvidoria participaram: João Aguiar, Rosane Jacy Fretes Fava, Leila Tufano, Leonardo Vicente Oguchi, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira e Maria Lucia Bom Angelo. Da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), participou: Rogerio Ferreira da Fonseca e Marcus Vinicius Silva de Souza. Do Consórcio Metasix, participaram e apresentaram a tecnologia utilizada Felipe Almeida, Elisson Rosa, Paula Leonardis e Wayslan Batista Cavalcante. Representando a Ouvidoria Geral do SUS - MS/OUVSUS vieram de Brasília Marcelo do Nascimento Almeida, Leonardo de Carvalho Maia, e Monica Sa Aveda



19 de dezembro: Reunião de Encerramento - A Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava realizou reunião de encerramento do ano de 2025 com a equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS, com exposição das diretrizes para 2026.



Equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

19 de dezembro: Confraternização - A equipe da Divisão de Ouvidoria realizou uma confraternização para celebrar o final do ano de 2025.



Leonardo, Andrea, Rosely, Fernanda, João, Ary, Maria Lucia, Rosane, Rita, Silvia e Marina



Leonardo, Rita, Maria Lucia, Ary, Fernanda, Rosely, Marina, João, Rosane, Andrea e Silvia

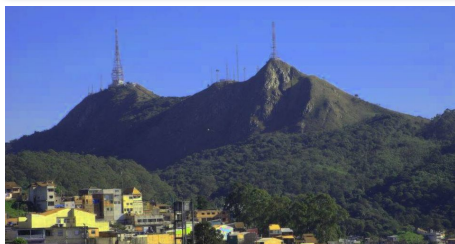
SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Márcia Casamassimo Silva e Jussara Simões Vaz
Supervisão Técnica de Saúde Pirituba



Jussara e Márcia

Sobre o papel da Ouvidoria: “Mais do que receber manifestações, é dar voz às pessoas, humanizar processos e transformar escuta em ação. Em meio a números, protocolos e prazos, a Ouvidoria existe para lembrar que cada demanda carrega uma história — e, muitas vezes, uma vida inteira de esperança.” Márcia Silva



Pico do Jaraguá

Nesta edição, Márcia Casamassimo Silva, ouvidora da STS Pirituba, fez um pedido especial ao ser chamada para compor a seção “Fala, Ouvidor!” deste mês. Solicitou que sua colega, a ouvidora Jussara Simões Vaz, também fosse incluída na seção por conta de sua história e seus 16 anos na Ouvidoria. Com muita alegria, atendemos ao seu pedido e trouxemos a história e a atuação de Márcia e Jussara.

Nascida em Osasco e moradora do Jaraguá há 25 anos, Márcia é pedagoga de formação e tem duas filhas: Isabela e Luísa. Entre seus hobbies, destaca o gosto por viajar. Possui mais de 34 anos de serviço público, tendo ingressado na Prefeitura em 1992, e na Ouvidoria desde 2022.

Jussara ingressou na Ouvidoria em 2010, e está na Prefeitura há mais de 40 anos. É formada em Letras e já trabalhou em diversas áreas, como UBS, PS e na Assessoria Jurídica. Nasceu em São Paulo e mora no Parque São Domingos. Seus principais hobbies são: ler, bordar, cozinhar e montar quebra-cabeças.

Para Márcia e Jussara, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico na mediação de conflitos, no aprimoramento dos fluxos de atendimento e na produção de informações que subsidiam a gestão e o planejamento em saúde. As demandas mais recorrentes na unidade de ouvidoria referem-se ao tempo de espera para primeiras consultas nas especialidades: Neurologia, Neurologia Infantil, Psiquiatria e Oncologia; exames, cirurgias ortopédicas e ginecológicas e transferências via Central de Regulação do SUS.

As ouvidoras relatam uma demanda marcante em sua trajetória: o relato de uma mãe extremamente angustiada, que dizia que seu filho tinha problemas na escola, TDAH, questões psiquiátricas urgentes e enfrentava dificuldades no tratamento. Já sua filha possuía diagnóstico de autismo e problemas ginecológicos. Entre vários encaminhamentos, informações desconstruídas e longos períodos de espera, a família já havia perdido a confiança no sistema e, sobretudo, a esperança.

Ao ouvir atentamente o relato, ficou claro que não se tratava apenas de um problema administrativo, mas de um sofrimento humano profundo. A Ouvidoria assumiu o caso com prioridade, atuando como ponte entre a família, a equipe assistencial e a gestão. Após articulações internas, revisão de fluxos e diálogo entre as áreas envolvidas, o tratamento foi restabelecido e o acompanhamento do paciente regularizado. Quando a mãe retornou à Ouvidoria, sua voz já não carregava desespero, mas alívio. Ela disse, emocionada, que pela primeira vez sentiu que alguém realmente a escutou.

Supervisão

Técnica

de

Saúde

Pirituba

A Supervisão de Saúde de Pirituba é responsável pela coordenação e acompanhamento dos serviços de saúde do território, abrangendo uma ampla rede assistencial organizada em 34 sub-redes. Atua na gestão, no apoio técnico às unidades e no atendimento às demandas da população por meio da Ouvidoria da Saúde, que desempenha papel essencial na escuta qualificada dos usuários, na mediação entre cidadãos e serviços e na qualificação do cuidado em saúde. O Pico do Jaraguá é um local simbólico que representa o território da Supervisão de Saúde de Pirituba, sendo referência histórica, cultural e geográfica da região.

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!

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



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.