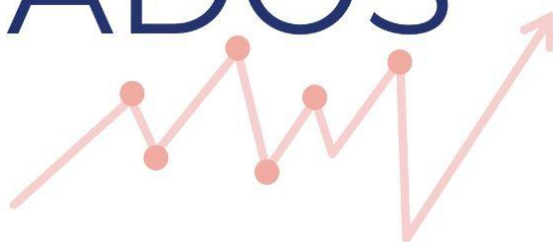


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

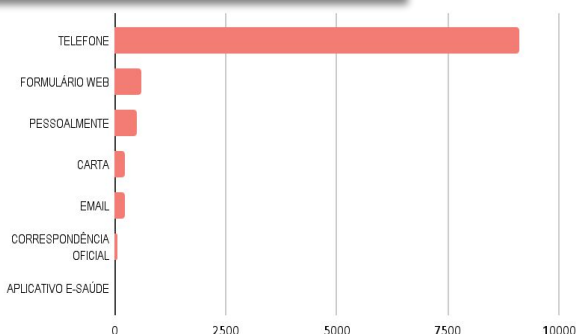


JANEIRO, 2025

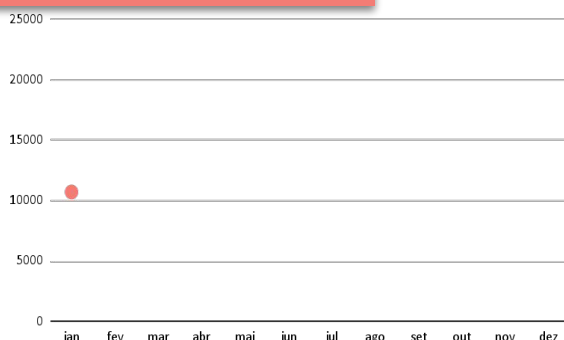
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

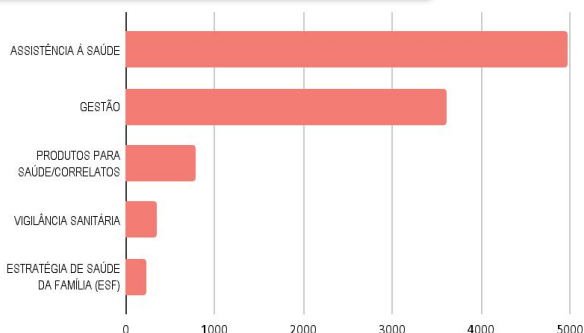
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



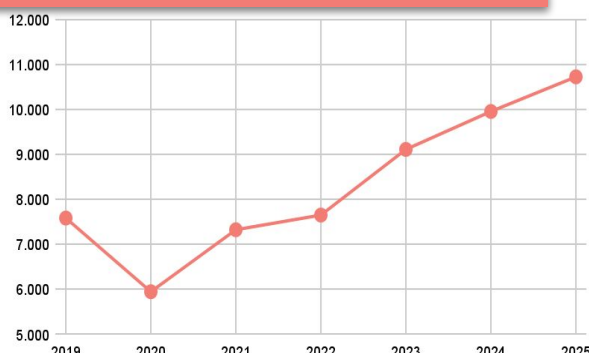
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas
346 manifestações por dia, 14 por hora

Manifestações recebidas
JANEIRO, 2025

10728*

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	57.6%
Reclamações	28.7%
Elogios	9.4%
Denúncias	3.4%
Informações	0.5%
Sugestões	0.3%

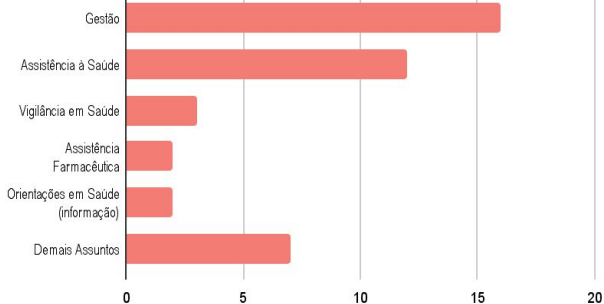
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

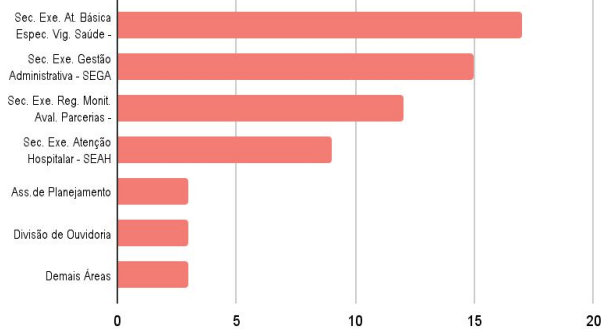
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação No Mês

54

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 11 dias.

E-SIC

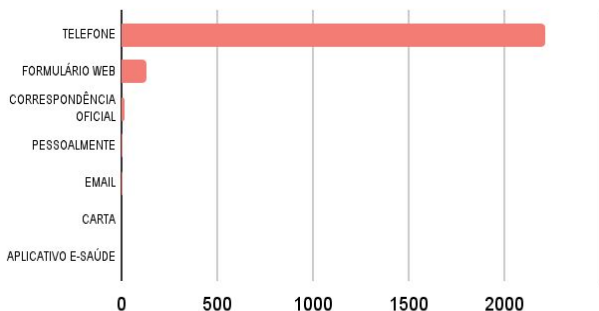
Recurso

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

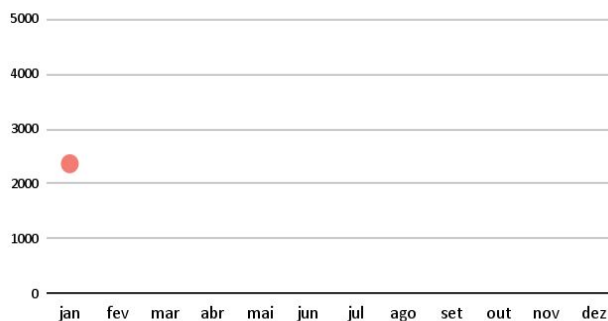
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

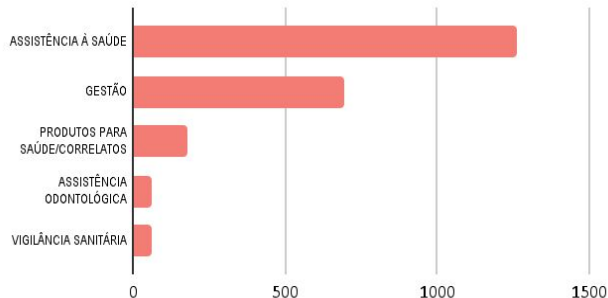
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



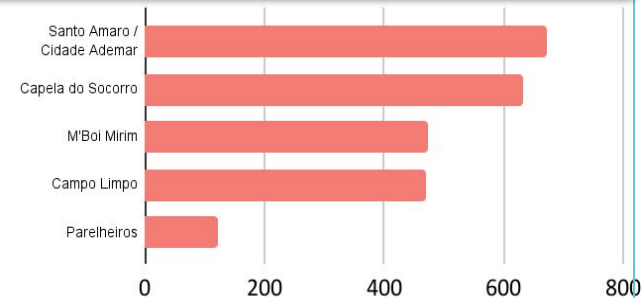
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 76 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas JANEIRO, 2025

2366 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

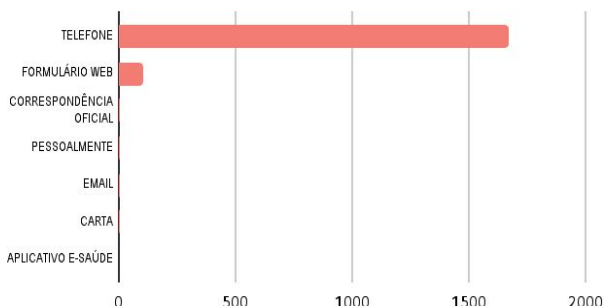
[Clique Aqui](#)

Solicitações	64.7%
Reclamações	25.4%
Elogios	6.9%
Denúncias	2.5%
Informações	0.4%
Sugestões	0.2%

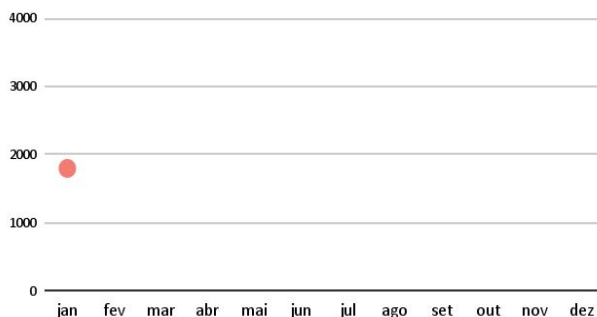
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

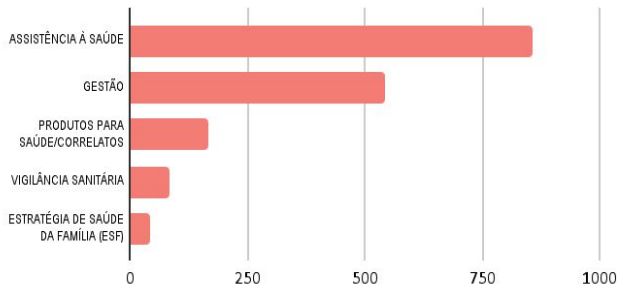
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



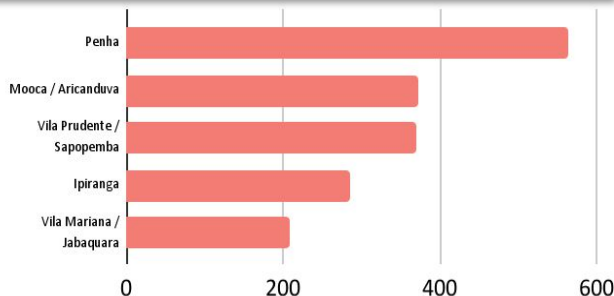
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 58 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas JANEIRO, 2025

1800 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

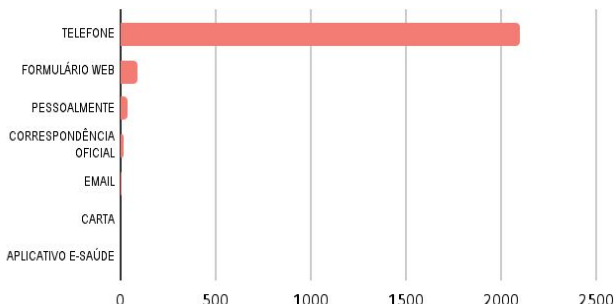
[Clique Aqui](#)

Solicitações	59.6%
Reclamações	26.9%
Elogios	7.8%
Denúncias	4.7%
Informações	0.7%
Sugestões	0.4%

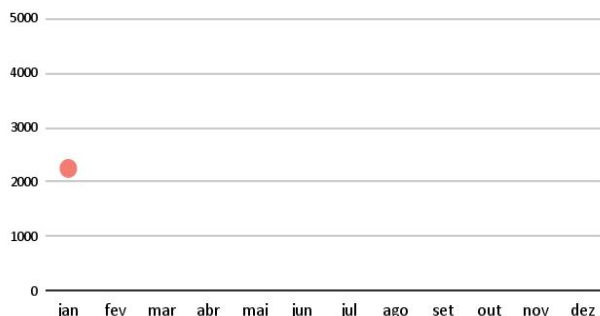
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

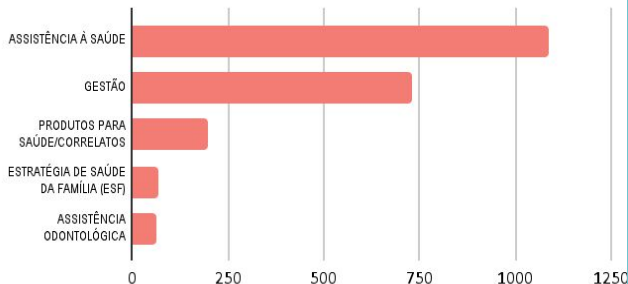
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



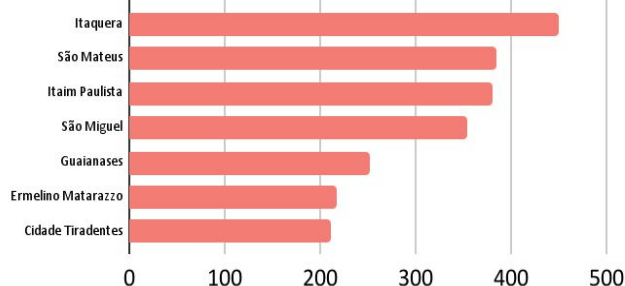
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 73 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas JANEIRO, 2025

2250 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	60.4%
Reclamações	23.9%
Elogios	13.7%
Denúncias	1.6%
Informações	0.3%
Sugestões	0.2%

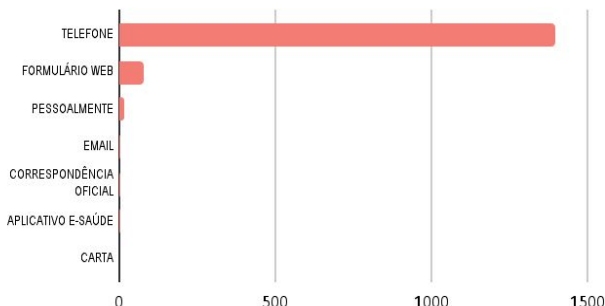
JANEIRO, 2025

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

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

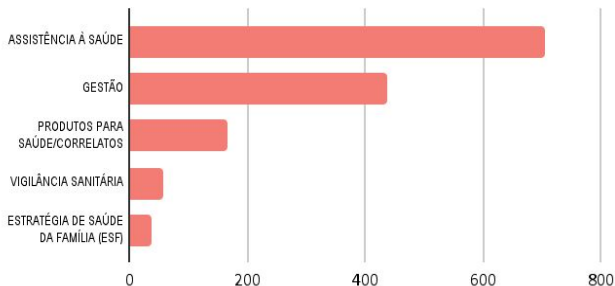
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



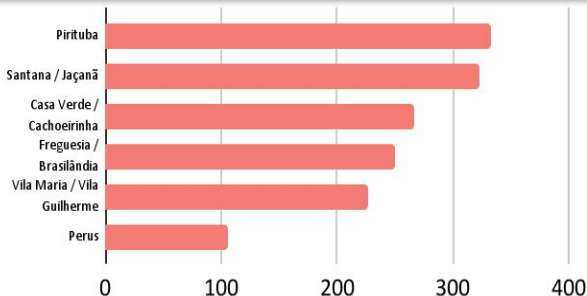
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 48 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas JANEIRO, 2025

1503 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

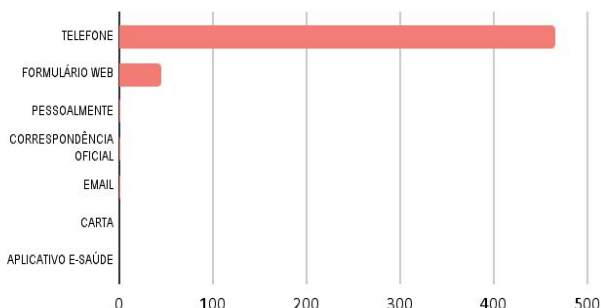
[Clique Aqui](#)

Solicitações	61.4%
Reclamações	28.9%
Elogios	5.6%
Denúncias	3.7%
Informações	0.2%
Sugestões	0.1%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

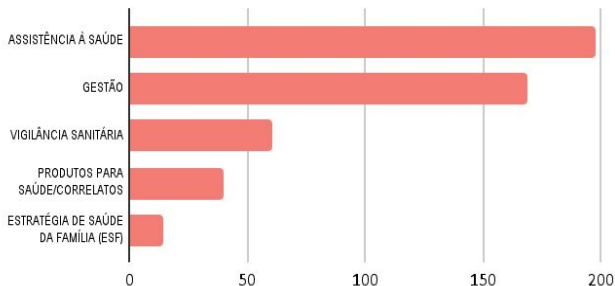
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 17 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas JANEIRO, 2025

516 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

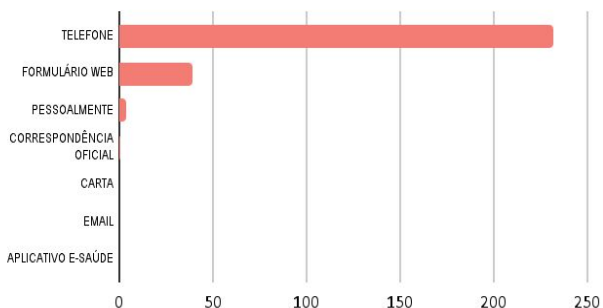
[Clique Aqui](#)

Solicitações	50.0%
Reclamações	32.4%
Denúncias	11.8%
Elogios	5.0%
Informações	0.6%
Sugestões	0.2%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

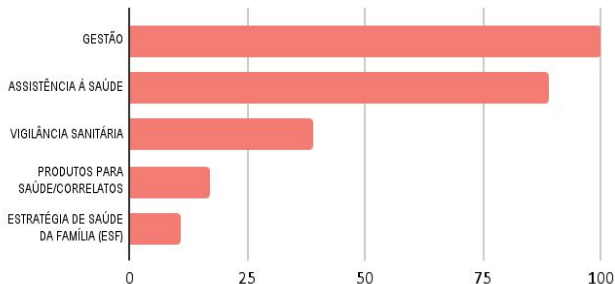
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 9 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas JANEIRO, 2025

276 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

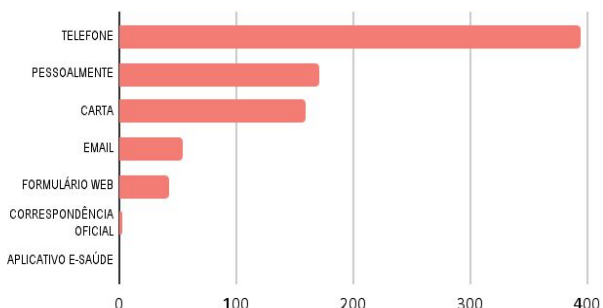
[Clique Aqui](#)

Solicitações	42.4%
Reclamações	34.8%
Denúncias	14.5%
Elogios	8.3%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

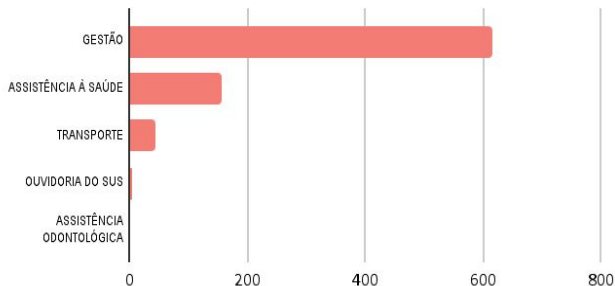
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



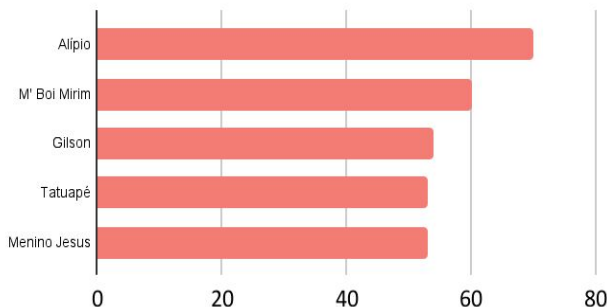
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 27
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas JANEIRO, 2025

825 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

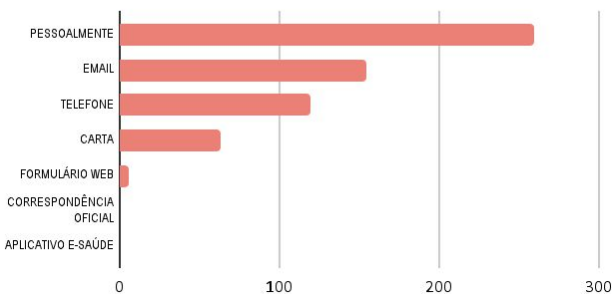
Reclamações	50.8%
Elogios	25.7%
Solicitações	21.5%
Denúncias	1.1%
Informações	0.5%
Sugestões	0.5%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

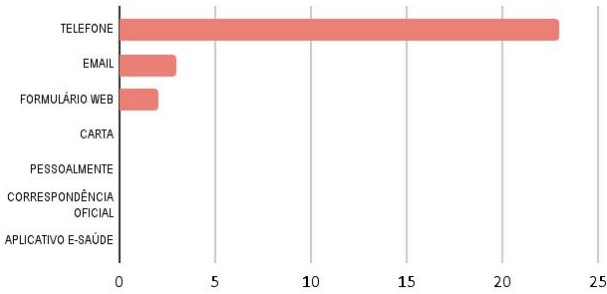
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO
MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIA

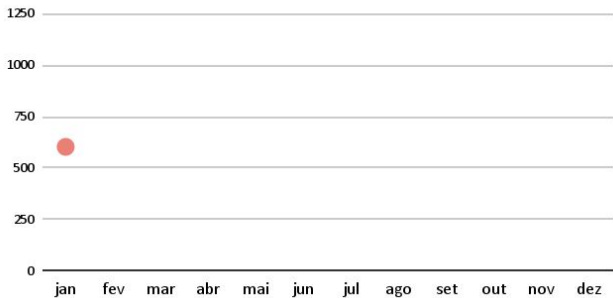
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 9 reclamações,
1 elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 19 manifestações
por dia, 1 por hora

A cada 1
reclamações, 1
elogio é feito

No SAMU, em média, são
registradas 1 manifestação por
dia, 0 por hora

HSPM

* 603
Manifestações recebidas
JANEIRO, 2025

SAMU - 192

* 28
Manifestações recebidas
JANEIRO, 2025

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	63.3%
Reclamações	32.8%
Elogios	3.6%
Sugestões	0.2%
Denúncias	0.0%
Informações	0.0%

SAMU

Elogios	60.7%
Reclamações	35.7%
Denúncias	3.6%
Solicitações	0.0%
Informações	0.0%
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.

07 e 15/01 - Reunião com João Aguiar, do Núcleo Estratégico da Divisão de Ouvidoria, com os estagiários Lucas, Anna Carolina, Marina, Gabriela, José Wellington, para esclarecimento de dúvidas, questões sobre ocorrências, fluxo de recebimento de manifestações e devolutivas sobre pontos positivos e negativos do desenvolvimento do trabalho.



João com os estagiários Lucas, Anna Carolina, Marina, Gabriela, José Wellington



15/01 - Reunião com Secretário Municipal da Saúde, Secretários-Executivos, coordenadores e diretores, para planejamento sobre a pauta Dengue na Cidade de São Paulo - Sala de situação da Dengue, no auditório da Secretaria Municipal da Saúde. A Sala de Situação da Dengue é um espaço de inteligência em saúde, com visão abrangente e intersetorial, que analisa e avalia continuamente a situação de saúde, com objetivo de integrar informações geradas pela Vigilância em Saúde pública para fornecer suporte à tomada de decisões.

21/01 - Reunião online, com a Ouvidoria Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio, a ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, com a pauta sobre Acreditação da Rede de Ouvidorias.



Maria Lucia e Rosane

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

22 e 30/01 Reunião com a Comissão do Evento 20 anos de Ouvidoria SUS, com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo Oguchi, Adriana Peres e Dora Alves Aaltonen, da Divisão de Ouvidoria do SUS, para planejamento, coordenação, organização e logística do evento.



Leonardo, Silvia, João, Rosane, Bruna e Victor

22/01 Reunião com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Silvia Rocha Pereira, João Aguiar e Leonardo Oguchi da Divisão de Ouvidoria do SUS. Da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT participaram Bruna Manali Martins e João Victor de Jesus Procópio sobre ajustes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC.

25/01 Reunião com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Silvia Rocha Pereira, João Aguiar e Leonardo Oguchi da Divisão de Ouvidoria do SUS, sobre questões relacionadas ao Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC.



João, Rosane, Silvia e Leonardo

23/01 - Reunião com Carla de Brito Pereira, Coordenadora da Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sul e Patricia Sousa Lima Cortês, ouvidora da CRS Sul, com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Silvia Rocha Pereira e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria do SUS, sobre fechamento de demandas.



Silvia, João, Rosane, Patricia e Carla

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA



27/01 Reunião com Antonio Vaz Leão do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, Leonardo Galvão Alves Muniz da Escola Municipal de Saúde - EMS, a Ouvidora Rosane Fretes Fava, Silvia Rocha Pereira e Leonardo Oguchi, com pauta sobre o curso de capacitação dos usuários no SIGRC Módulo Ouvidoria e criação do novo repositório de informações para uso dos usuários no SIGRC.

29/01 - 1ª Reunião do Grupo de Trabalho de Implementação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo, realizada no Edifício Matarazzo, com a participação da Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio e a equipe da Controladoria Geral do Município - CGM: Danilo Porfírio de Castro Vieira, Renata Oliveira, Bianca Marli Siqueira de Freitas, Ivony Lessa, Andrey Araújo e Rafael Salman Frid. Da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde, estiveram presentes: a ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, Leonardo Vieira Oguchi, Adriana Fernanda Peres e Dora Alves Guimarães Aaltonen.



Vista da Janela do 10º andar do Edifício Matarazzo



Equipe da CGM e da Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Rosa Christina Tavorari Arnold

Ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde STS Freguesia do Ó/ Brasilândia



Rosa, William e Nilvea



Nina e Beatriz



Nina



Rosa e Beatriz

Na seção “**Fala, Ouvidor!**” deste mês, a nossa convidada é **Rosa Christina Tavorari Arnold**. Natural de São Paulo, reside há 17 anos no bairro de Vila Nova Cachoeirinha, Zona Norte. Formada há 22 anos em Odontologia pela Universidade de São Paulo, especializou-se em endodontia pelo Hospital do Exército. Fez também Curso de Mediação de Conflitos, pelo Centro Universitário São Camilo. Divorciada, é mãe de uma princesa linda, Beatriz de nove anos e avó de uma cachorra sapeca, Nina, que foi adotada na pandemia.

É dentista concursada na Prefeitura há 17 anos, tendo exercido endodontia por 10 anos no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO Lapa e 03 anos no CEO Freguesia do Ó.

Há 4 anos aceitou o novo desafio de integrar a equipe de ouvidoria. Ao assumir a função, tem se dedicado ao aprimoramento e aprendizado contínuos. Junto com Rosa, compõem a equipe os Assistentes Administrativos de Gestão William Alves de Lima e Nilvea Penha Sesso Moura. Rosa acredita que “ser ouvidora é um aprendizado diário, pois ensina a ouvir atentamente os dois lados de cada história, buscando sempre a melhor solução para a demanda apresentada”.

Segundo a ouvidora, as solicitações funcionam como um termômetro da região, captando os problemas e anseios da comunidade. Na análise das demandas recebidas, identifica os pontos que precisam de melhorias e direciona esforços para encontrar soluções eficazes.

Entre os assuntos mais recorrentes estão os pedidos de agilidade para os agendamentos de consultas para Clínica Médica e outras especialidades, agendamento cirúrgico e a agenda pelo Acesso Avançado.

Para a ouvidora, a essência do trabalho na ouvidoria reside na escuta atenta e na conexão genuína com os cidadãos. A gratidão e o reconhecimento expressos pelo munícipe são recompensadores. Traz como marcante em sua experiência o caso de uma paciente que buscava vaga para tratamento oncológico. A atuação em conjunto com a Regulação e a Rede fez toda a diferença na assistência eficiente desta paciente. Rosa enfatiza que “é gratificante poder acolher o paciente com meu trabalho de forma humana e empática”.

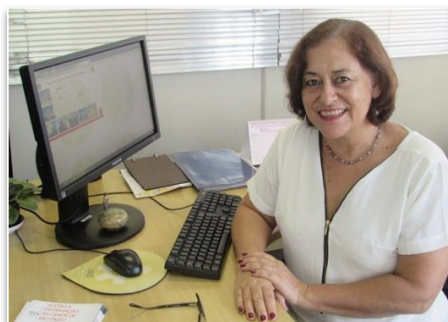
Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/ Brasilândia - Localizado à Rua Pedregulho, 10, Vila Bancária Munhoz, a Supervisão Técnica de Saúde abrange um território de 31,5 km², contando com 40 serviços de saúde distribuídos em dois Distritos Administrativos: Freguesia do Ó e Brasilândia. Com uma população de 380.513 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE), Brasilândia é um distrito do município de São Paulo, com uma população estimada de 243.273 habitantes em 2022, sendo o 8º distrito mais populoso do município e o primeiro da zona norte.

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR DA CIDADE!”

Maria Lumena Balaben Sampaio - Ouvidora Geral do Município - OGM



Vista da Janela da OGM



Ouvidora Maria Lumena



Natal na OGM

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

Inaugurando o “**Fala, Ouvidor da Cidade!**” convidamos a Ouvidora Geral do Município - OGM, **Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio**. Nascida no Município de São Paulo, moradora do bairro da Lapa, tem quatro filhos, segundo conta “dois da barriga e dois de coração, como se costuma dizer, que me proporcionaram ser avó de duas meninas e um menino”. Tem como hobby o contato com a natureza aos finais de semana.

Advogada formada pela PUC-SP, há 18 anos e meio na Prefeitura de São Paulo, é vinculada à OGM há 16 anos e meio. Em um período de dois anos, ocupou cargos no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais - CGM/CODUSP – Coordenadoria de Defesa do Usuário e na Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo - SMDHC.

A equipe da OGM é composta por 33 agentes públicos e 14 estagiários, distribuídos na Divisão de Atendimento ao Público e Interlocução Social, Divisão de Processamento de Demandas, Divisão de Relatório e Estatística, Divisão de Transparência Passiva e o Núcleo de Acolhimento de Denúncias.

Com relação a assuntos mais demandados, a OGM divulga Relatório Mensal cumulativo durante o exercício. Em dezembro de 2024, o assunto mais reclamado foi “estabelecimento comercial”, mas no acumulado no ano de 2024 foi “CadUnico. É apresentado o georeferenciamento das subprefeituras, o que indica a realidade do assunto mais demandado por território. O processamentos dos dados permite vários cruzamentos e parametrizações.

A Ouvidoria Geral acompanha a realidade, o que acontece no Município, portanto o desafio é acompanhar a dinâmica e complexidade de São Paulo. Para isso “é preciso fôlego e preparo técnico, estar disponível para o imprevisto e ser resiliente para se adaptar às necessidades do cidadão e da cidadã”, diz Lumena.

No quesito demanda marcante, a ouvidora cita as denúncias de assédio sexual, por serem muito sensíveis. “A OGM legalmente estruturou um atendimento especializado para acolher os denunciante. Sempre repito como um mantra que o momento da denúncia de assédio é sublime, porque é o primeiro passo de retomada de si mesmo e quebra do círculo vicioso da violência que é o assédio sexual”, enfatiza.

A ouvidora define seu perfil como “focado no ser humano, que foi potencializado pela formação da defesa da cidadania e pela feliz oportunidade de integrar grupos profissionais que abriram o caminho de novas dimensões do Direito como a Defesa do Consumidor, minha base matricial”.

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR DA CIDADE!”

A Ouvidoria Geral do Município - OGM, por Maria Lumena Balaben Sampaio

A Ouvidoria Geral do Município
Em 24 anos em atividade, promove as relações humanas de respeito e consenso, contribui para a boa governança, transparência e integridade, viabiliza a participação social e conecta o cidadão à administração municipal. Uma instituição que integrou-se ao controle interno, ressignificando e ampliando suas atribuições há uma década, o que consolida a política de defesa do usuário do serviço público.

Perfil de Atendimento
A Ouvidoria Geral atende o público externo em sua maioria o cidadão (ã), mas classificamos o “assunto órgãos externos”, categoria que representa instituições públicas como Ouvidoria do Ministério Público, Defensoria Pública, Ministério da Cultura, Ministério de Direitos Humanos entre outros que demandam a Ouvidoria Geral para assuntos afetos à municipalidade, estando em 2º lugar, com 7,71% do total. Atua também acolhendo denúncias dos servidores/agentes públicos municipais, em especial sobre assédio moral e assédio sexual.

Relatórios
Os relatórios em formato aberto de planilha com mais de 20 “abas”, com periodicidade mensal, trimestral e anual, permitem o manuseio dos dados de acordo com a área de interesse. Há produção de análise estatística, além dos relatórios em planilha, em formato PDF, georreferenciado para as demandas mais recorrentes da subprefeitura, de pedidos de informação mensal, sazonais ou por demanda de gestores que procuram subsídios para ações ou estruturação de políticas públicas.
https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_anuais/473.

Política de Transparência Passiva
A OGM é responsável pela política de transparência passiva, o que significa capacitar os servidores que se constituem em pontos focais de todos os órgãos da PMSP. Zela pela integridade do sistema e-SIC, responde pela apreciação dos recursos em 2ª instância e edita boletins mensais para manter atualizadas as informações para todos os servidores da municipalidade.

Como consequência das manifestações do cidadão (ã) pela participação social, é estruturado um “banco de dados”, de onde são extraídos índices de integridade como o IR – Índice de Atendimento às Reclamações e o ITP – Índice de Transparência Passiva.

Ensino
O conhecimento se expande em ações educativas, com a integração à grade de cursos do Centro de Formação de Controle Interno - CFCI, que oferta uma trilha de aprendizagem sobre Ouvidoria, com cursos formatados em parceria com a Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo - EMASP, além de palestras e participação em rodas de conversa.

Parceria Secretaria Municipal da Saúde e Controladoria Geral do Município
Dra. Lumena finaliza a entrevista anunciando “para 2025, nossa dedicação intensa ao Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade das ouvidorias SUS no Município, fruto de parceria entre SMS e CGM. Em síntese, materializa o sistema de ouvidorias previsto na Lei 15.764/2013, uma conquista de todos (as)!”

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais. O Comunicado Saúde de 08/01 destacou a parceria entre a Controladoria Geral do Município - CGM e a Secretaria Municipal da Saúde - SMS para o Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS e em 28/01, evidenciou a assinatura de Portaria conjunta entre SMS e CGM.



COMUNICADO SAÚDE
8 de janeiro

Boletim Ouvidoria em Dados: novembro teve mais de 9 mil manifestações

O Boletim Ouvidoria em Dados traz as interações entre municípios e os canais oficiais durante o mês de novembro.

Foram 9.589 manifestações, uma média de 13 por hora e 320 por dia nesse período.

As reuniões sobre a parceria entre a Controladoria Geral do Município (CGM) e a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) para o Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS e o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão são alguns dos destaques do mês.

Acesse a edição pelo QR Code:



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude



8 de janeiro



COMUNICADO SAÚDE
28 de janeiro

Boletim Ouvidoria em Dados destaca acreditação da Rede de Ouvidorias SUS

O Boletim Ouvidoria em Dados traz as interações entre municípios e os canais oficiais durante o mês de dezembro de 2024, no qual a Saúde registrou

7.792 manifestações, uma média de 10 por hora e 251 por dia nesse período.

Ainda nessa edição, o destaque vai para a premiação do Projeto de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS e a assinatura de uma portaria conjunta da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) e Controladoria Geral do Município (CGM).

Acesse o documento na íntegra pelo link ou QR Code:



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude



28 de janeiro

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



156

TELEFONE

Central telefônica SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET

Acesse o formulário web pelo QR Code ou pelo link:

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>



PRESENCIAL

Procure uma Unidade de Ouvidoria localizada em uma das Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)

Horário: das 10h às 16h

E também nos Hospitais Municipais

Horário: das 8h às 16h

Link:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DESTAQUES

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

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

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Núcleo de Gestão do Conhecimento - NUG - Divisão de Ouvidoria

Criação e Diagramação: Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo V. Oguchi,
Adriana Fernanda Peres, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota.