

Boletim Ouvidoria em Dados

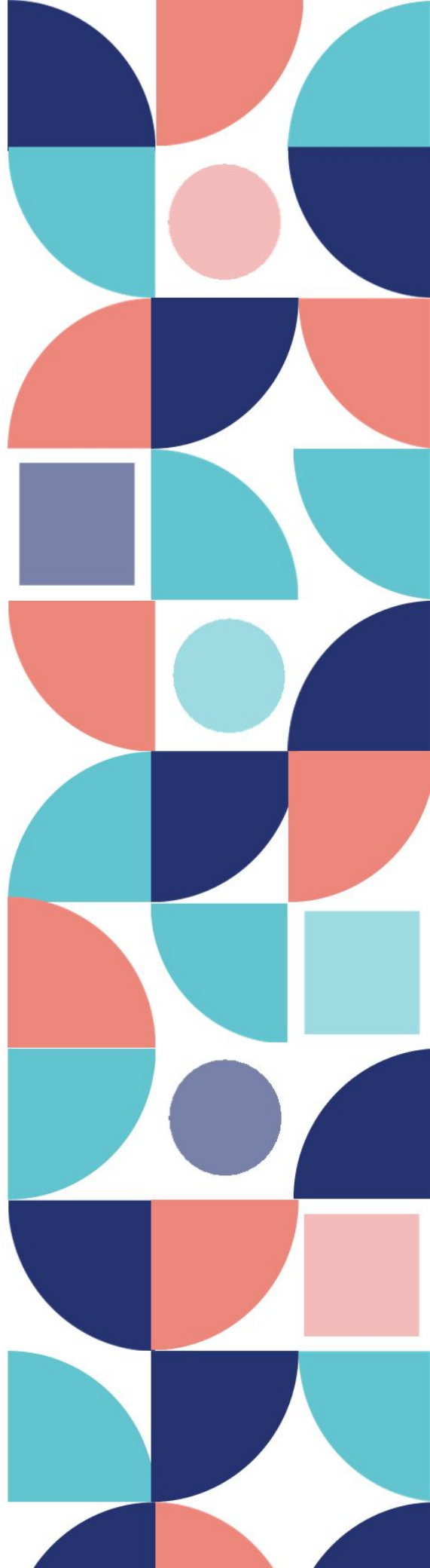
Divisão de Ouvidoria do SUS

Núcleo de Gestão do
Conhecimento (NUG)

Abril, 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.

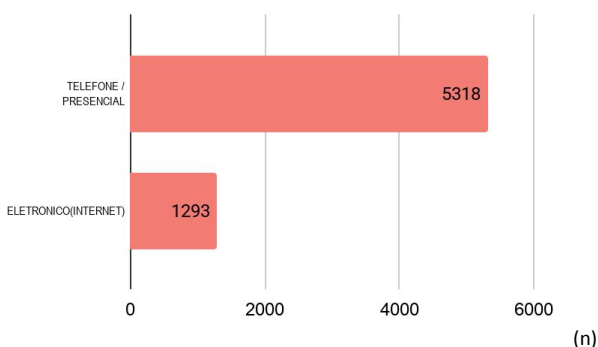


DADOS

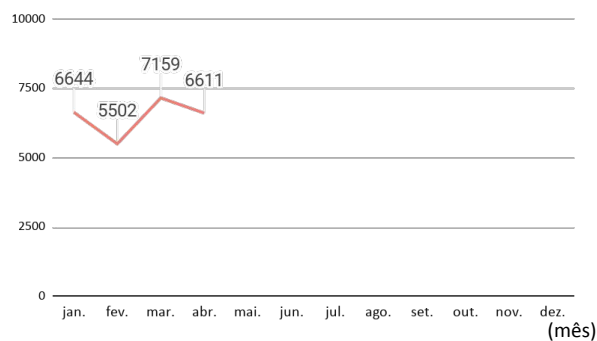


ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

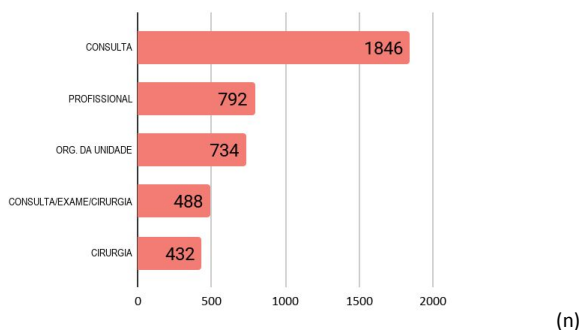
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



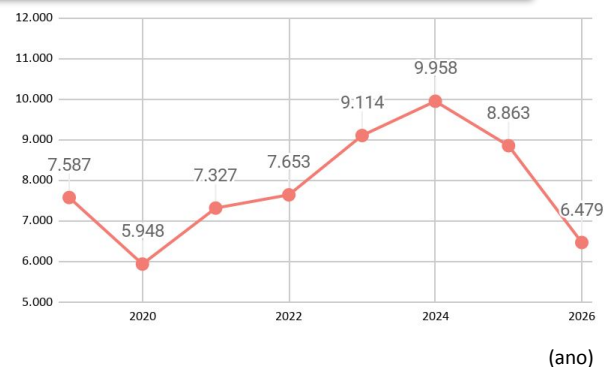
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 220 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Abril, 2026

6611

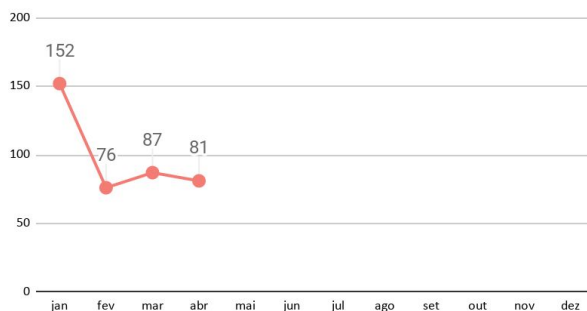
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	51,3%
Reclamações	34,9%
Elogios	6,6%
Denúncias	6,7%
Informações	0,4%
Sugestões	0,2%

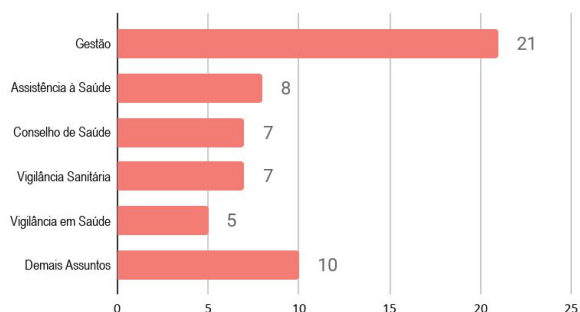
TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

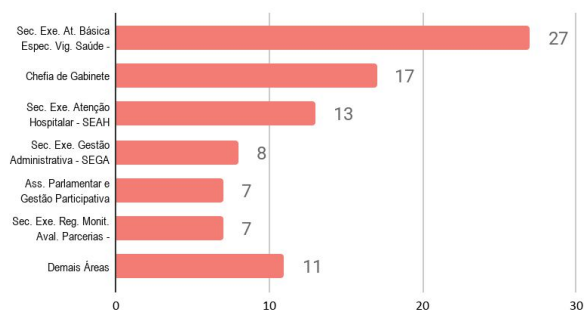
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

81

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 31 dias.

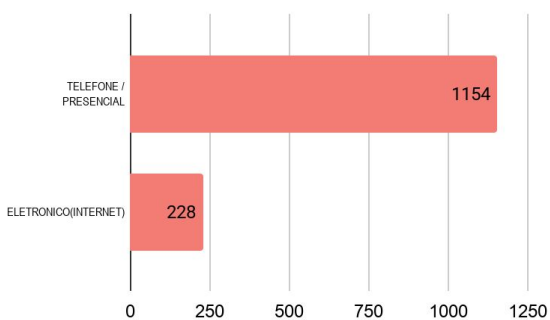
E-SIC

Recurso

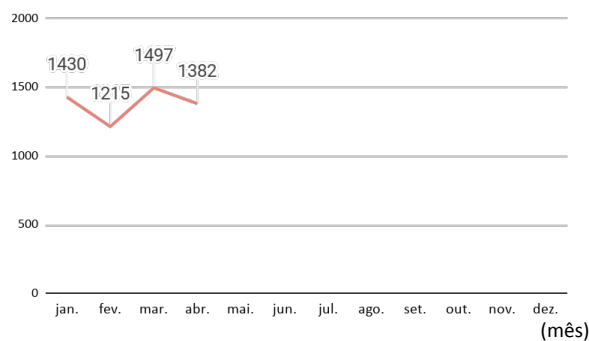
1ª Instância	
Recurso	24
2ª Instância	
Recurso	29
3ª Instância	
Recurso	7

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

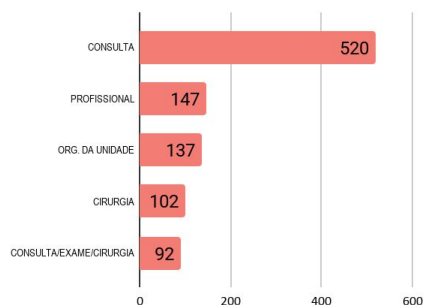
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



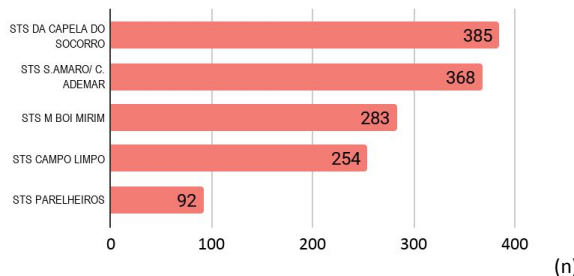
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 46 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Abril, 2026

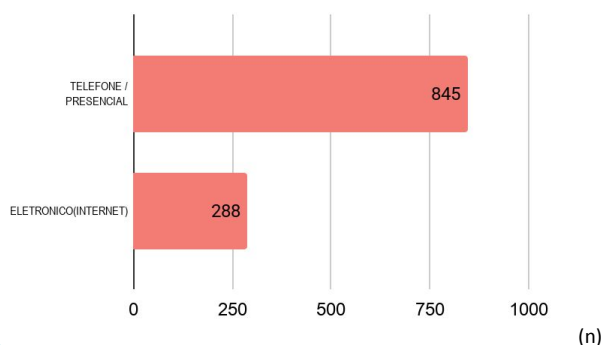
1382

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

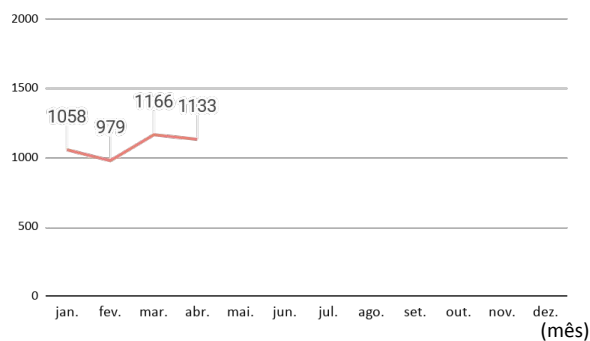
Solicitações	56,9%
Reclamações	30,5%
Elogios	7,9%
Denúncias	4,8%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

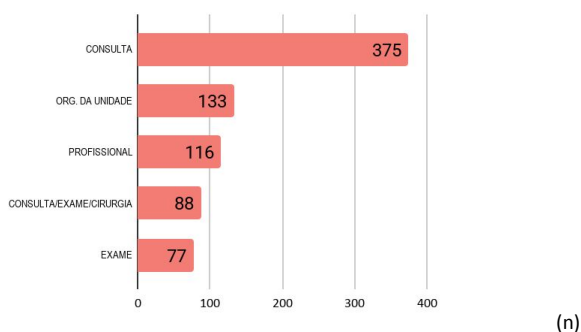
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



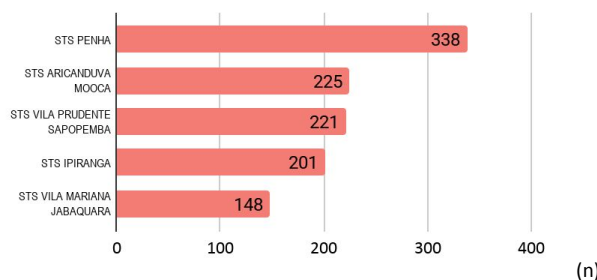
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 8 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 38 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Abril, 2026

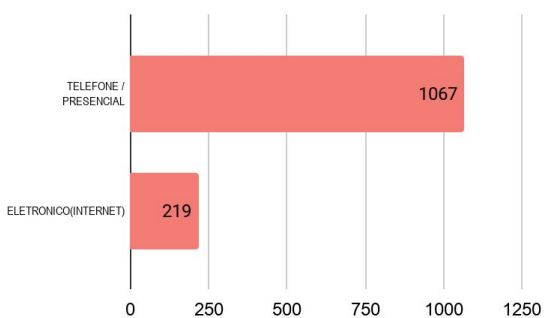
1133

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

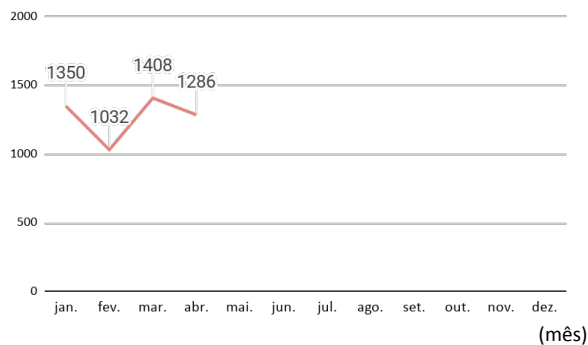
Solicitações	51,4%
Reclamações	33,5%
Elogios	4,2%
Denúncias	10,9%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

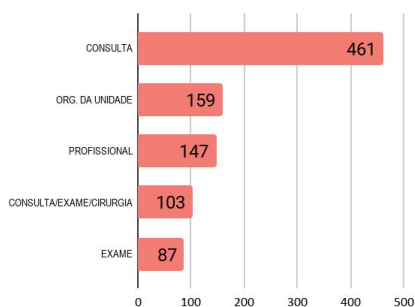
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



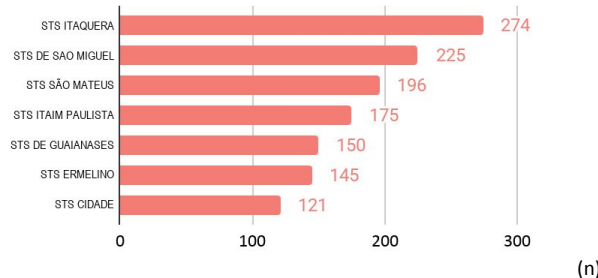
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média
são registradas 43 manifestações por dia.

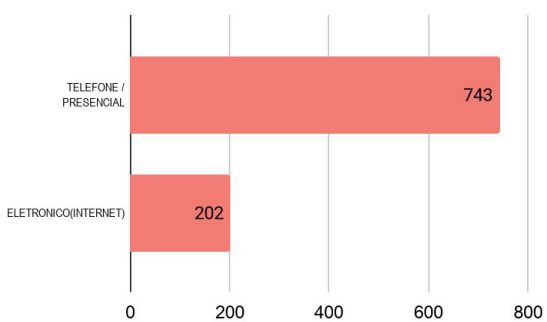
Manifestações recebidas
Abril, 2026
1286

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

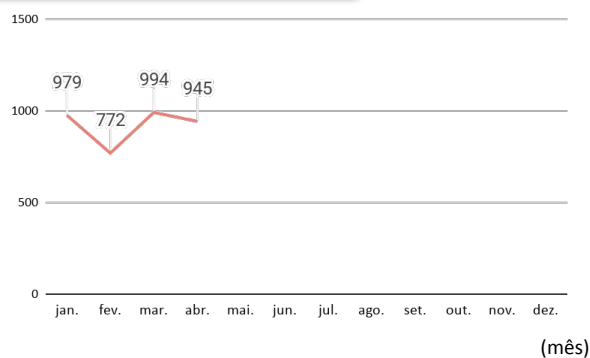
Solicitações	53,3%
Reclamações	34,4%
Elogios	8,4%
Denúncias	4,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

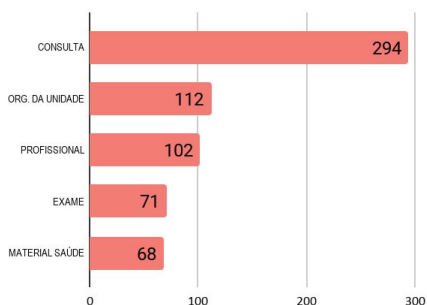
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



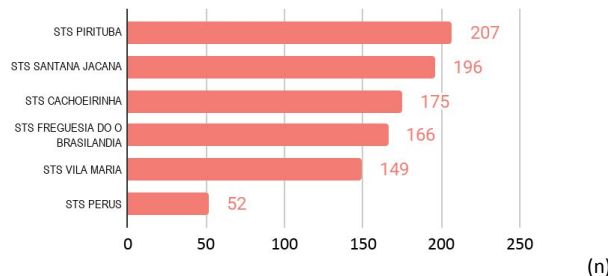
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média
são registradas 32 manifestações por dia.

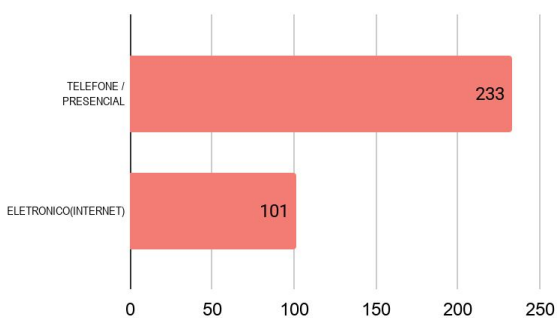
Manifestações recebidas
Abril, 2026
945

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

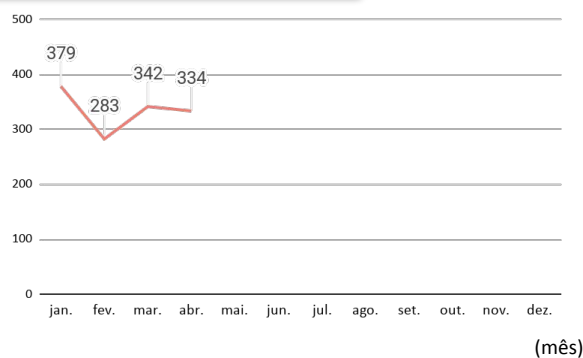
Solicitações	53,2%
Reclamações	33,5%
Elogios	6,1%
Denúncias	7,1%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

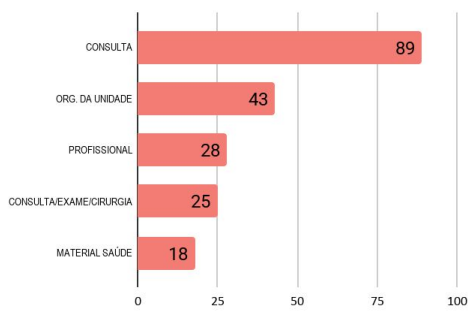
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



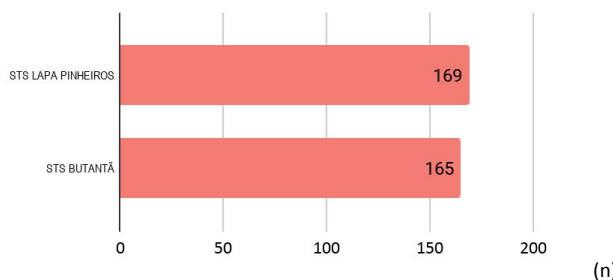
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 10 reclamações 1 elogio é feito

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

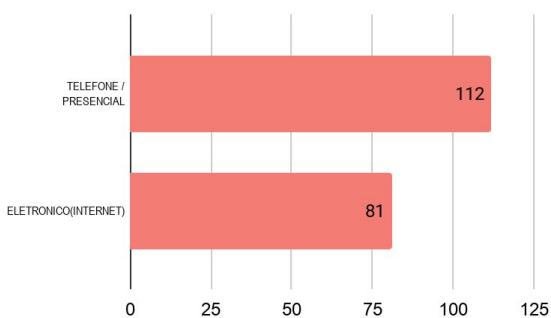
Manifestações recebidas
Abril, 2026
334

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

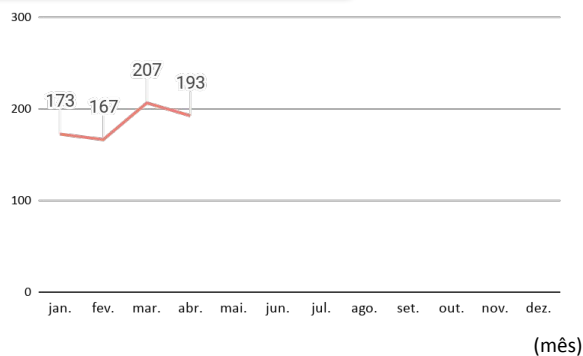
Solicitações	42,5%
Reclamações	32,9%
Elogios	3,3%
Denúncias	21,3%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

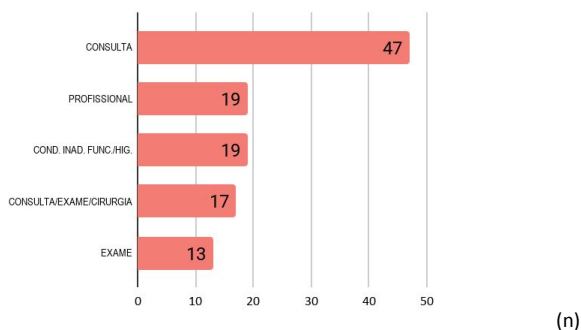
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



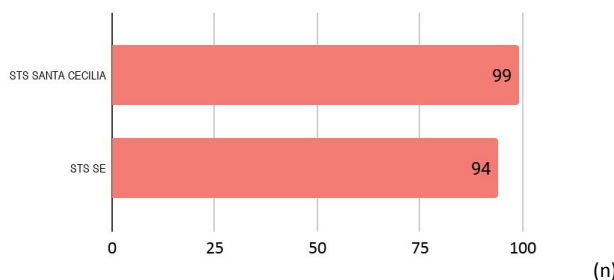
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 7 reclamações 1 elogio é feito

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

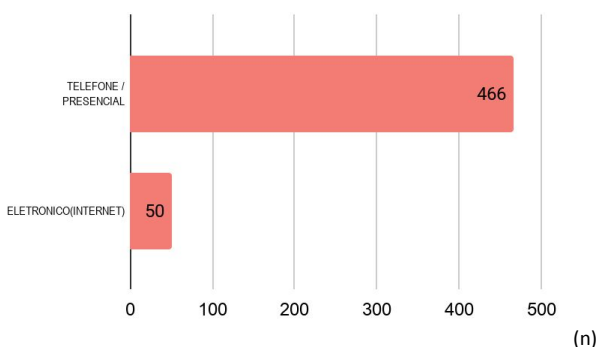
Manifestações recebidas
Abril, 2026
193

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

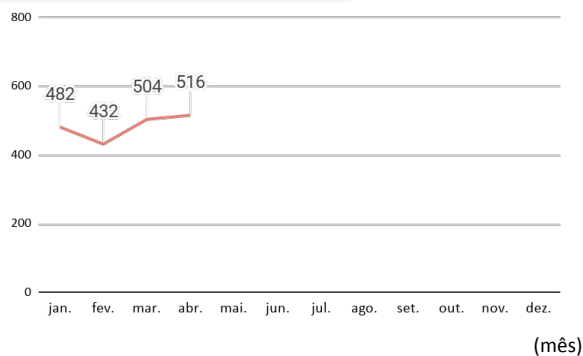
Solicitações	40,4%
Reclamações	29,5%
Elogios	4,1%
Denúncias	25,9%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

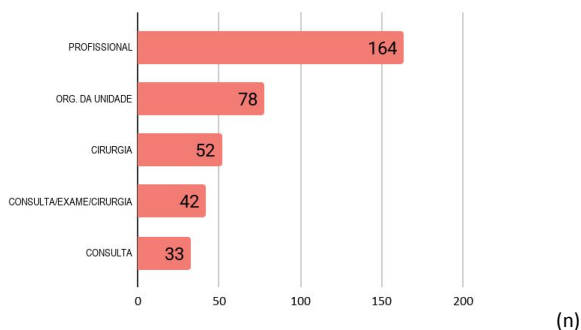
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



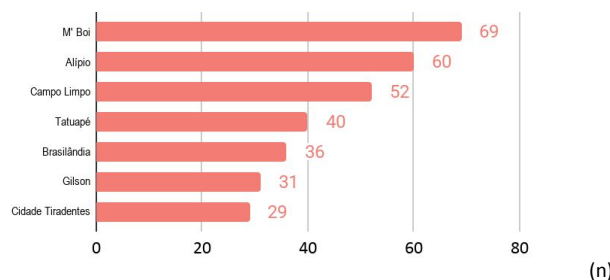
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE HOSPITALAR NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Abril, 2026

516

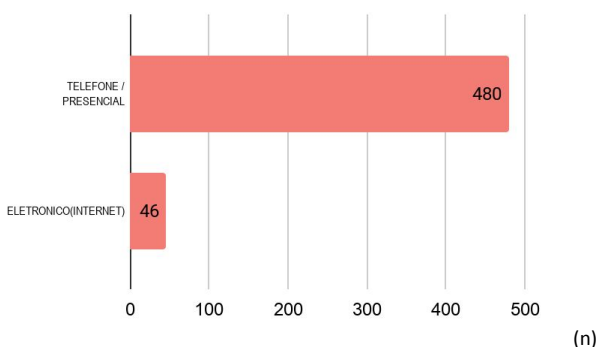
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	28,7%
Reclamações	61,2%
Elogios	10,1%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

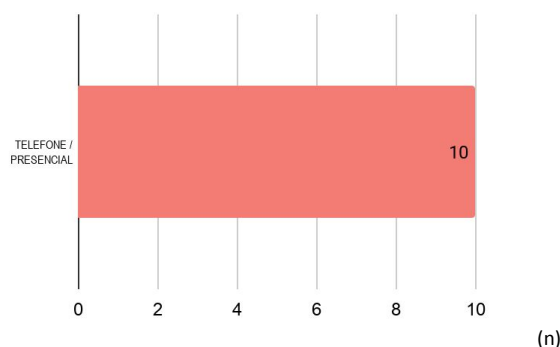
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

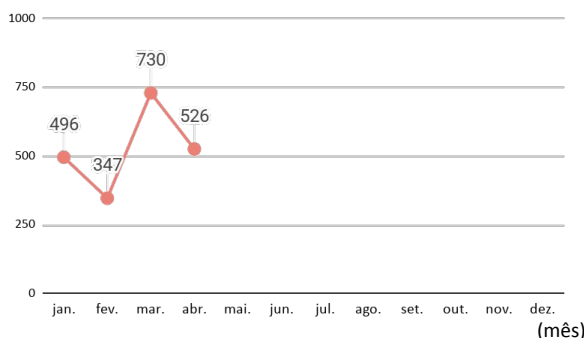
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



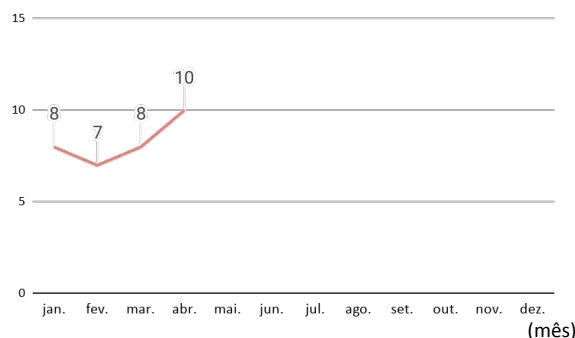
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 3
reclamações 1
elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 18
manifestações por dia.

A cada 2
reclamações 1
elogio é feito

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

Abril, 2026

Manifestações
recebidas

HSPM
526

SAMU - 192
10

HSPM

Solicitações	73,38%
Reclamações	20,53%
Elogios	6,08%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

SAMU

Solicitações	0,00%
Reclamações	60,00%
Elogios	40,00%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)



AGENDA



AGENDA

02 de abril - Reunião para alinhamentos a respeito do Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Leonardo Oguchi, Leila Tufano e Silvia Rocha Pereira, da equipe da Divisão de Ouvidoria.



Leonardo, Rosane, Silvia e Leila.

09 de abril - Reunião técnica de alinhamento e ajustes do módulo SIGRC Ouvidoria SUS, com a participação da equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS e representantes do Consórcio Metasix. Durante a reunião, foram discutidos os ajustes necessários no módulo SIGRC Ouvidoria SUS, contemplando a análise de melhorias funcionais, adequação dos fluxos operacionais, tratamento das demandas identificadas pela equipe técnica, validação de requisitos, esclarecimento de dúvidas e definição dos encaminhamentos para implementação das evoluções do sistema, visando ao aperfeiçoamento dos processos de registro, tramitação e acompanhamento das manifestações.



Equipes da Divisão de Ouvidoria do SUS e do Consórcio Metasix

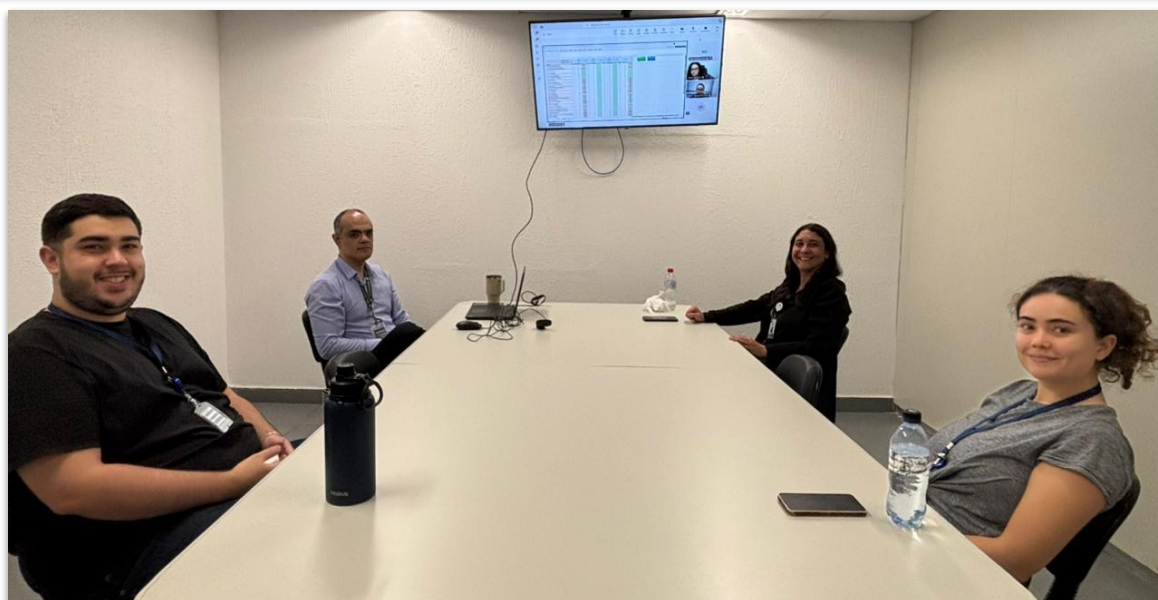
AGENDA

09 de abril - Reunião de planejamento sobre a capacitação para os operadores da Central Telefônica SP156, com Leonardo Oguchi, Leila Tufano, João Aguiar, Silvia Rocha Pereira e Rosely de Mello.



Leonardo, Leila, João, Silvia e Rosely

10 de abril - Reunião para esclarecimento de dúvidas relacionadas ao indicador Q2 dos contratos de gestão (relacionado ao prazo de resposta às demandas de ouvidoria), com a equipe da Organização Social de Saúde Associação Saúde da Família (ASF), e João Gabriel Ferreira, Leonardo Oguchi, Leila Tufano e Isabelle Rocha.



João Gabriel, Leonardo, Leila e Isabelle

AGENDA

09 de abril - 39º COSEMS A Divisão de Ouvidoria do SUS esteve presente no 39º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo, com exposição de 4 pôsteres na 22ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios, com os seguintes temas:

- Ferramenta interativa de consulta da Ouvidoria SUS: Criando laços entre o cidadão e os serviços
- Guia de Informação da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo: Facilitação de acesso e trabalho em rede
- Repositório da Rede de Ouvidorias SUS: apoio técnico e estratégia de qualificação do atendimento
- Construção e implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC: Modernização, unificação e facilitação de processos

O encontro que teve como tema “O SUS e o Envelhecer: Estratégia para uma longevidade digna e com equidade”, contou com diversas conferências e palestras versando sobre os desafios do envelhecimento populacional e seu impacto na organização, cuidado e financiamento da saúde pública.



Maria Angélica e Rosane

Repositório da Rede de Ouvidorias SUS: apoio técnico e estratégia de qualificação do atendimento

Silvia do Fátima Sudozi Rocha Pereira
Rosane Jay Freire Faria
Leila Tufano
Leonardo Vicente Oguchi
João Batista Nazareth Aguiar

Apresentação/Introdução

A Rede de Ouvidorias SUS tem como objetivo principal a qualificação do atendimento ao usuário, através da implementação de estratégias de melhoria contínua. Este repositório reúne as experiências e boas práticas das ouvidorias municipais, visando a troca de conhecimentos e a melhoria do atendimento ao cidadão.

Objetivos

- Realizar o mapeamento e a qualificação das ouvidorias municipais.
- Realizar o mapeamento e a qualificação das ouvidorias municipais.
- Realizar o mapeamento e a qualificação das ouvidorias municipais.

Metodologia

- Análise de dados e informações coletadas das ouvidorias municipais.
- Levantamento das principais dificuldades e desafios enfrentados pelas ouvidorias municipais.
- Mapeamento das boas práticas e experiências das ouvidorias municipais.
- Organização das informações coletadas em um repositório digital.

Resultados

- Maior uniformidade no atendimento das demandas.
- Agilidade na análise e resposta às demandas.
- Redução de atrasos e melhorias no atendimento ao cidadão.

Considerações Finais

A experiência vivenciada com a implementação do repositório das ouvidorias municipais demonstra a importância da troca de experiências e da qualificação do atendimento ao cidadão. Este repositório será uma ferramenta essencial para a melhoria contínua do atendimento ao usuário.

Guia de Informação da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo: Facilitação de acesso e trabalho em rede

Silvia do Fátima Sudozi Rocha Pereira
Rosane Jay Freire Faria
Leila Tufano
Leonardo Vicente Oguchi
João Batista Nazareth Aguiar

Apresentação/Introdução

O Guia de Informação da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo tem como objetivo principal a facilitação do acesso e do trabalho em rede entre as ouvidorias municipais. Este guia reúne as informações essenciais para a implementação e o funcionamento das ouvidorias municipais.

Objetivos

- Orientar e orientar as ouvidorias municipais.
- Orientar e orientar as ouvidorias municipais.
- Orientar e orientar as ouvidorias municipais.

Metodologia

- Levantamento das principais dificuldades e desafios enfrentados pelas ouvidorias municipais.
- Mapeamento das boas práticas e experiências das ouvidorias municipais.
- Organização das informações coletadas em um guia de informação.

Resultados

- Maior uniformidade no atendimento das demandas.
- Agilidade na análise e resposta às demandas.
- Redução de atrasos e melhorias no atendimento ao cidadão.

Considerações Finais

A experiência vivenciada com a implementação do Guia de Informação da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo demonstra a importância da troca de experiências e da qualificação do atendimento ao cidadão. Este guia será uma ferramenta essencial para a melhoria contínua do atendimento ao usuário.

Ferramenta interativa de consulta da Ouvidoria SUS: Criando laços entre o cidadão e os serviços

Silvia do Fátima Sudozi Rocha Pereira
Rosane Jay Freire Faria
Leila Tufano
Leonardo Vicente Oguchi
João Batista Nazareth Aguiar

Apresentação/Introdução

A ferramenta interativa de consulta da Ouvidoria SUS tem como objetivo principal a criação de laços entre o cidadão e os serviços. Esta ferramenta permite que o cidadão consulte o status de seu atendimento e que os serviços acompanhem o andamento do processo.

Objetivos

- Criar uma ferramenta interativa de consulta da Ouvidoria SUS.
- Criar uma ferramenta interativa de consulta da Ouvidoria SUS.
- Criar uma ferramenta interativa de consulta da Ouvidoria SUS.

Metodologia

- Análise de dados e informações coletadas das ouvidorias municipais.
- Levantamento das principais dificuldades e desafios enfrentados pelas ouvidorias municipais.
- Mapeamento das boas práticas e experiências das ouvidorias municipais.

Resultados

- Maior uniformidade no atendimento das demandas.
- Agilidade na análise e resposta às demandas.
- Redução de atrasos e melhorias no atendimento ao cidadão.

Considerações Finais

A experiência vivenciada com a implementação da ferramenta interativa de consulta da Ouvidoria SUS demonstra a importância da troca de experiências e da qualificação do atendimento ao cidadão. Esta ferramenta será uma ferramenta essencial para a melhoria contínua do atendimento ao usuário.

Construção e implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC: Modernização, unificação e facilitação de processos

Rosane Jay Freire Faria
Silvia do Fátima Sudozi Rocha Pereira
Leila Tufano
Leonardo Vicente Oguchi
João Batista Nazareth Aguiar

Apresentação/Introdução

A construção e implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC tem como objetivo principal a modernização, unificação e facilitação de processos. Este módulo permitirá a integração das informações das ouvidorias municipais com o sistema SIGRC.

Objetivos

- Construir e implantar o Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC.
- Construir e implantar o Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC.
- Construir e implantar o Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC.

Metodologia

- Análise de dados e informações coletadas das ouvidorias municipais.
- Levantamento das principais dificuldades e desafios enfrentados pelas ouvidorias municipais.
- Mapeamento das boas práticas e experiências das ouvidorias municipais.

Resultados

- Maior uniformidade no atendimento das demandas.
- Agilidade na análise e resposta às demandas.
- Redução de atrasos e melhorias no atendimento ao cidadão.

Considerações Finais

A experiência vivenciada com a construção e implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC demonstra a importância da troca de experiências e da qualificação do atendimento ao cidadão. Este módulo será uma ferramenta essencial para a melhoria contínua do atendimento ao usuário.



AGENDA

14 de abril - Capacitação para os operadores da Central Telefônica SP156, para utilização do Sistema SIGRC e atendimento aos usuários do SUS. A capacitação foi realizada por Silvia Rocha Pereira.



Operadores da Central SP156.

16 de abril - Certificação das unidades de ouvidoria: aprendizados e caminhos A Equipe da Divisão de Ouvidoria realizou uma dinâmica de grupo com as unidades de ouvidoria que foram certificadas pelo Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS. O objetivo foi ouvir as equipes sobre o processo de acreditação e seus principais aprendizados, traçando em conjunto futuros caminhos para as ouvidorias certificadas e para o Programa de Acreditação em si.



Equipe da Divisão de Ouvidoria e equipes das unidades CRS Centro, STS Sé, STS Santa Cecília, CRS Oeste, STS Lapa/Pinheiros e HSPM.

AGENDA

22 de abril - Reunião sobre apresentação do Premia Sampa 2026 A Divisão de Ouvidoria foi finalista no Premia Sampa 2026, com o projeto “Construção e implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC: Modernização, unificação e facilitação de processos”. Uma das etapas de avaliação foi a apresentação do projeto à banca avaliadora.



Matheus, Dora, Silvia, Leonardo e Rosane.

23 de abril - Reunião do Núcleo Técnico (NUT) da Divisão de Ouvidoria, destinada ao alinhamento e à atualização técnica da equipe acerca de projetos institucionais, normativos e melhorias dos processos de trabalho. Na oportunidade, também foram compartilhados os principais assuntos tratados durante a capacitação realizada com a equipe da Central SP 156, incluindo orientações operacionais, esclarecimentos de fluxos de trabalho e outros informes relevantes para a qualificação do atendimento e do registro das manifestações na Ouvidoria do SUS.



Leila, Julio, Silvia, Maria Eduarda, Expedita, Jhonatas, Rosely, Ary, Rosane, Eliane, Brianna, Maria Auxiliadora, Clarissa, Andrea, João e Sandra.

AGENDA

23 de abril - Reunião do Comitê de Integridade e Boas Práticas, coordenada pela Coordenadoria de Controle Interno (COCIN), com a participação de membros que integram o Comitê da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), incluindo: Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP); Secretaria Executiva de Gestão Administrativa (SEGA); Divisão de Ouvidoria do SUS; Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP); Assessoria de Comunicação (ASCOM); Assessoria de Planejamento (ASPLAN).



Equipes da COCIN, Divisão de Ouvidoria, COGEP, SEGA, SERMAP, ASCOM e ASPLAN.

27 de abril - Reunião com os Residentes em Gestão Pública da Divisão de Ouvidoria, para planejamento da elaboração dos Trabalhos de Conclusão de Residência (TCR).



Isabelle, Leonardo, João, Silvia, Maria Eduarda e Matheus

AGENDA

28 de abril - Gravação do vídeo para etapa do Premia Sampa 2026 Como finalista do Premia Sampa 2026 pelo projeto “Construção e implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC: Modernização, unificação e facilitação de processos”, a Divisão de Ouvidoria efetuou a gravação de um vídeo, a ser apresentado na premiação, descrevendo o projeto.



Rosane e equipe da Assessoria de Comunicação

FALA, OUVIDOR!

Rafael Teixeira de Oliveira

Hospital Municipal Doutor Fernando Mauro Pires da Rocha - Campo Limpo



Maristela e Rafael



Gabriel e Isabelle (filhos), Thiago (genro e o neto João Pedro no colo), Nicole (filha), Rafael, Gislene (esposa), Maria Alice (neta), Izilda (mãe) e Samuel (pai).



Maria Alice e João Pedro (netos)

Na seção “Fala, Ouvidor!” do mês de abril, convidamos o ouvidor Hospital Municipal Doutor Fernando Mauro Pires da Rocha - Campo Limpo (HMCL), Rafael Teixeira de Oliveira.

Trabalhando há 11 anos na PMSP e há 10 anos em Ouvidoria, é ouvidor do HMCL há 6 anos. Formado em Administração de Empresas, com especialização em Ouvidoria na Área da Saúde, Gestão Pública e Ciências da Religião e também, bacharelado. É morador do Parque Santo Antônio, bairro vizinho do hospital. Tem como hobby a leitura e exerce atividades religiosas.

Na equipe de Ouvidoria do Hospital, conta com Maristela “profissional maravilhosa, ímpar em acolhimento, um “anjo sem asas”, afirma Rafael.

Rafael considera seu maior patrimônio a sua família: a esposa Gislene, os três filhos Nicole, Isabelle e Gabriel, genros (Thiago e Renê) e os netos Maria Alice e João Pedro.

A Ouvidoria é atualmente o principal canal de comunicação do usuário com o hospital, exercido com acolhimento e análise criteriosa das demandas. As situações pontuais em sua maior parte são resolvidas com informação relevante e os devidos registros para as providências, contribuindo para os indicadores da instituição. A maior demanda é solicitação de cirurgia, especialmente ortopédica, por ser hospital de referência para a região.

Rafael relembra que “foram muitos trabalhos interessantes, mas destaco não uma demanda, mas uma época em que ficamos suspensos de atividades presenciais. O atendimento e acolhimento por telefone foi fundamental, fazendo a diferença para o munícipe, nos mais diversos tipos de atendimento”. A Ouvidoria “é um trabalho que me traz muito significado, pelo fato de todos os dias atendermos diferentes pessoas, com necessidades diferentes e podermos dar voz a elas em suas mais diversas demandas. Quando realizamos o acolhimento, percebemos o alívio das pessoas ao serem ouvidas”, diz Rafael.

Completa o Ouvidor: “Creio que o trabalho de Ouvidoria vem sendo credibilizado e que falta para a população saber melhor da existência da Ouvidoria e sua função, que é justamente fortalecer sua cidadania e o exercício da mesma. Por conta disso, temos ampla divulgação na unidade e grande procura, mas ainda alguém da realidade. Nisso, digo que “tudo” devia se transformar em registros de demanda, para termos um retrato real do que ocorre, de fato”.

Supervisão Técnica de Saúde Guaianases

O Hospital Municipal Fernando Mauro Pires da Rocha HMFMPR é um Hospital Geral Secundário e presta atendimento terciário em algumas especialidades e é referência em Neurocirurgia,, Traumatologia, Gestação de alto risco e Psiquiatria.

Possui 307 leitos e atende uma população de cerca de 2,5 milhões de habitantes, com atendimento porta referenciado e demandas da Rede de Urgência e Emergência (RUE).

Conta com as seguintes especialidades em Clínica médica, Cirurgia geral e especialidades, Neurocirurgia, Ortopedia, Bucomaxilofacial, Pediatria, Psiquiatria, Oftalmologia, Neonatologia, Neurologia e Ginecologia e obstetrícia.

OUVIDORIA NA MÍDIA

**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

COMUNICADO **SAÚDE**

**SaúdeCastSP**

SAÚDECASTSP CHEGA AO 100º EPISÓDIO

O SaúdeCastSP, lançado em julho de 2025, está na mostra do 39º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo (Cosems/SP) como experiência de sucesso de comunicação em saúde da Prefeitura de São Paulo. Até aqui, mais de 52 mil pessoas já assistiram os episódios no canal do YouTube.

Nesta semana, foi ao ar o 100º episódio, em que conversamos com a Solange Cervera, ouvidora na Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste, sobre o preparo das equipes para escuta qualificada a partir das necessidades e sugestões dos usuários do sistema de saúde da capital.

**Ep 100:
Ouvidoria**



**Acesse a playlist
no YouTube:**

ou Spotify:


Siga a SMS nas redes sociais:     @saudeprefsp | prefeitura.sp.gov.br/saude

Comunicado Saúde - 10/04

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

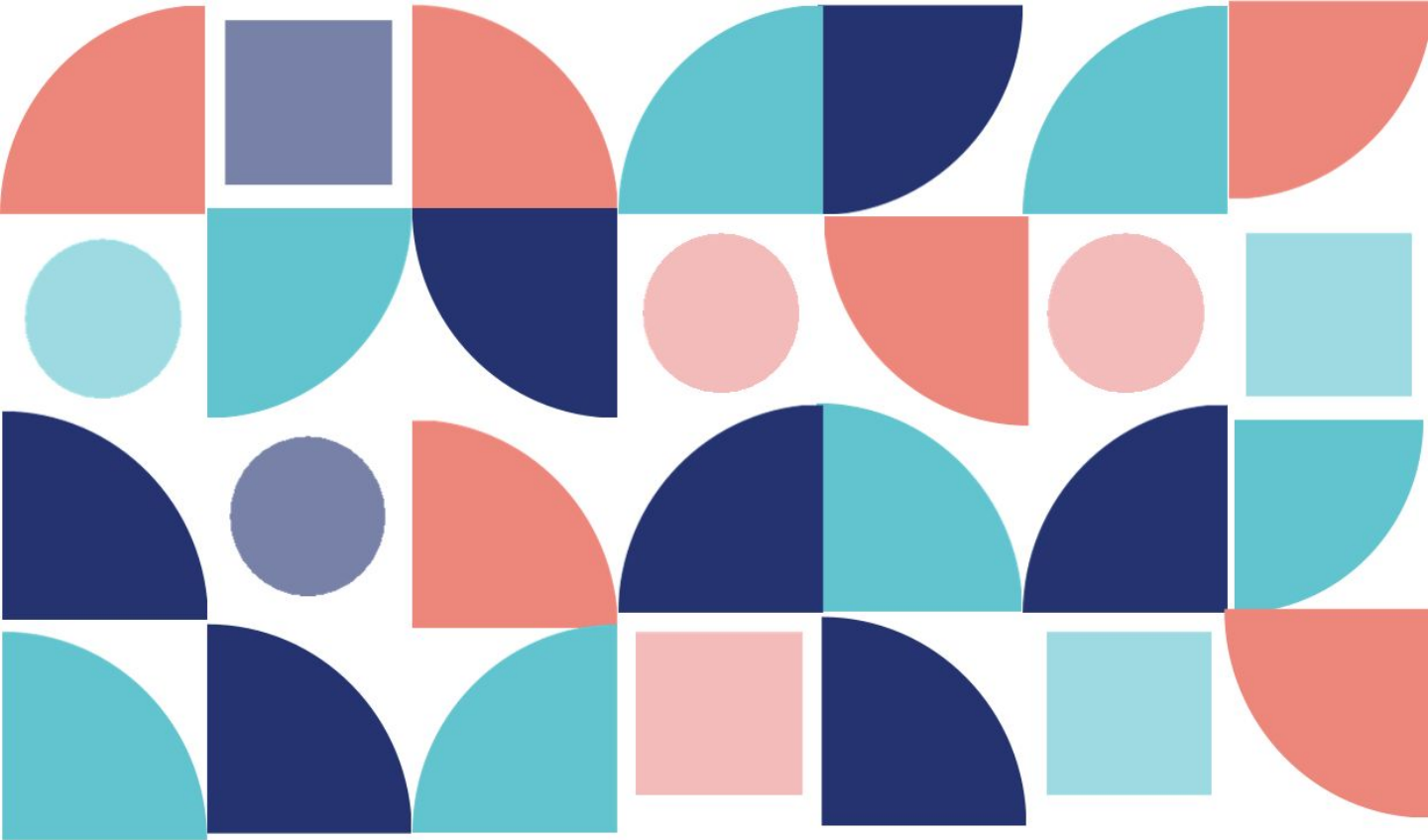
João Batista Nazareth Aguiar

Leonardo V. Oguchi

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.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

