

Boletim Ouvidoria em Dados

Divisão de Ouvidoria do SUS

Núcleo de Gestão do
Conhecimento (NUG)

Fevereiro, 2026

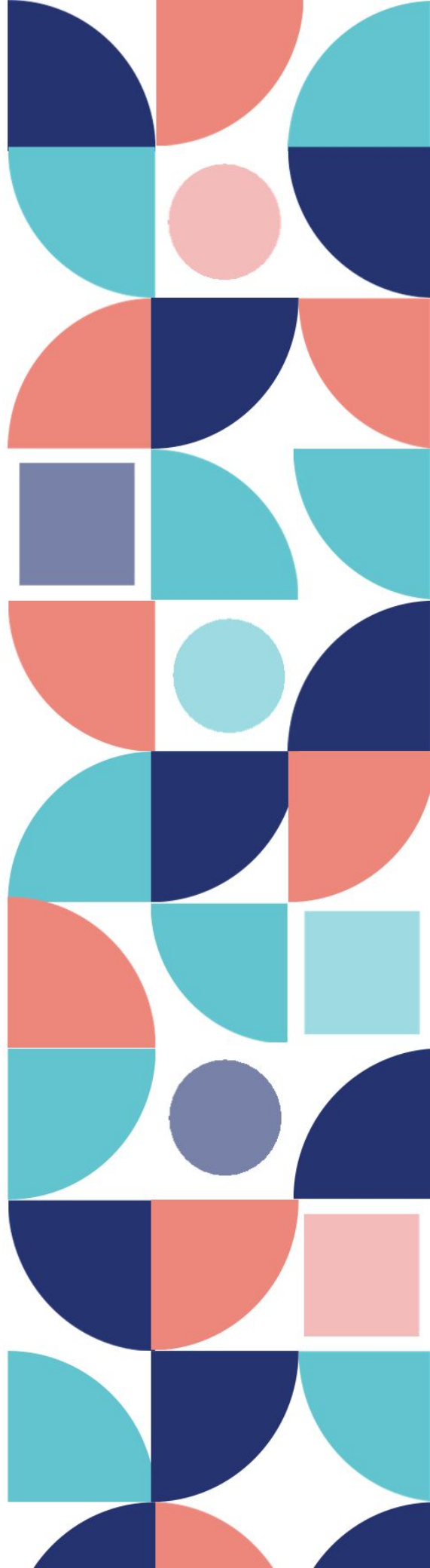


SERMAP

Secretaria Executiva
Regulação, Monitoramento,
Avaliação e Parcerias



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.

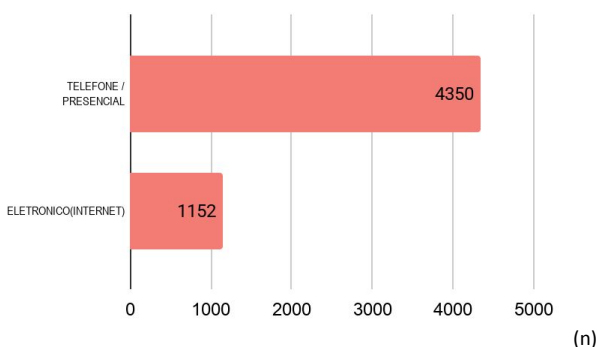


DADOS

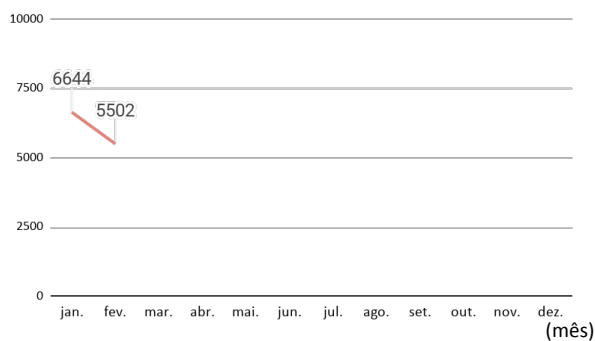


ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

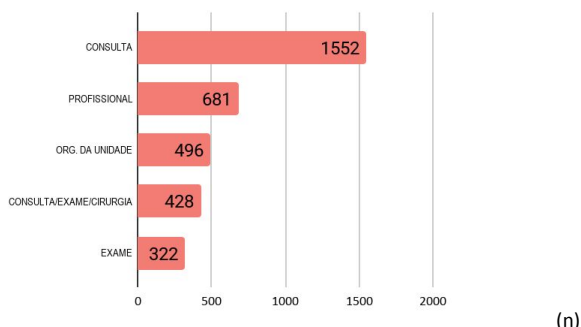
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



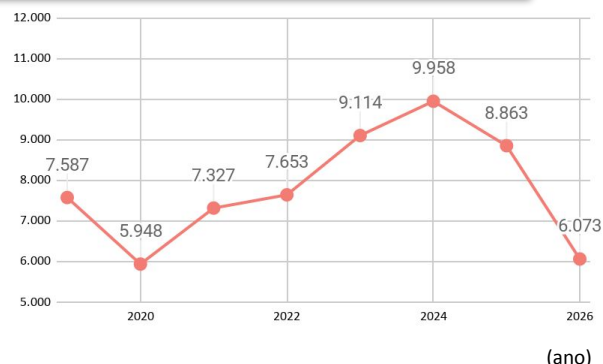
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 197 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
5502

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	51,4%
Reclamações	33,5%
Elogios	6,5%
Denúncias	7,4%
Informações	0,9%
Sugestões	0,3%

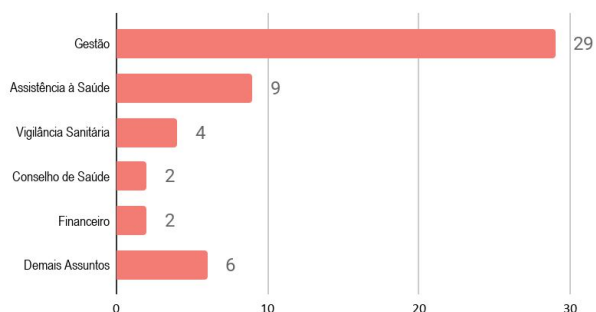
TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

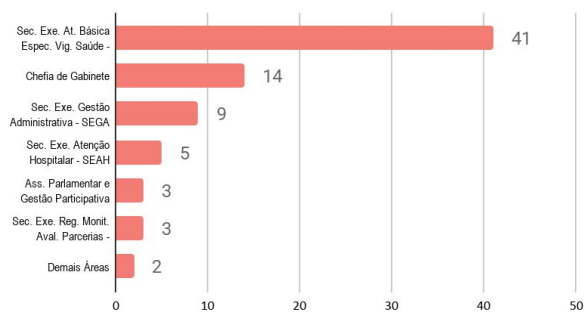
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

76

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 17 dias.

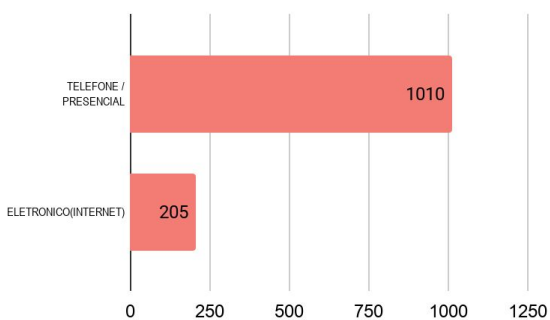
E-SIC

Recurso

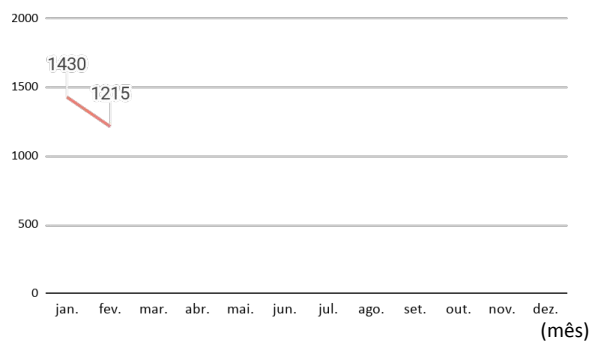
1ª Instância	
Recursal	6
2ª Instância	
Recursal	14
3ª Instância	
Recursal	3

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

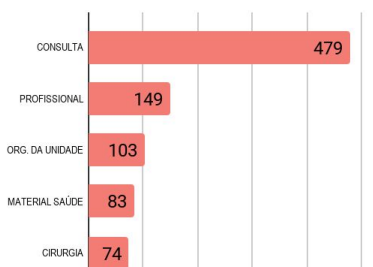
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



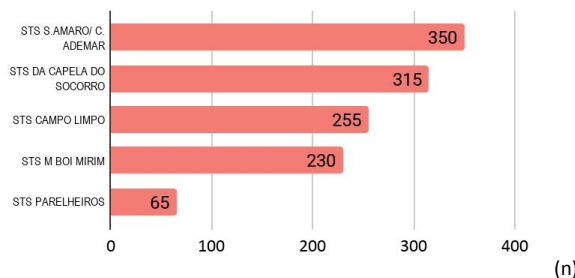
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 43 manifestações por dia.

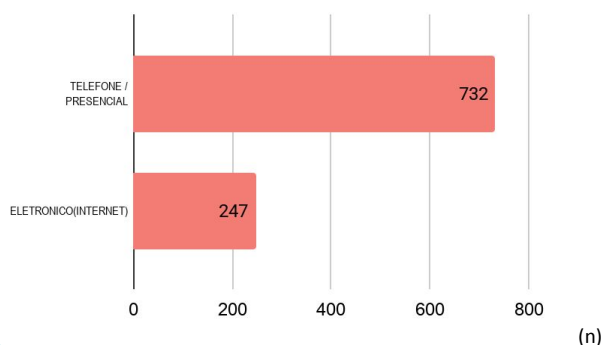
Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
1215

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

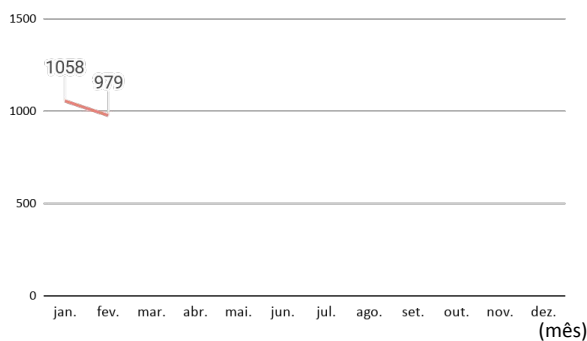
Solicitações	58,2%
Reclamações	30,2%
Elogios	6,8%
Denúncias	4,8%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

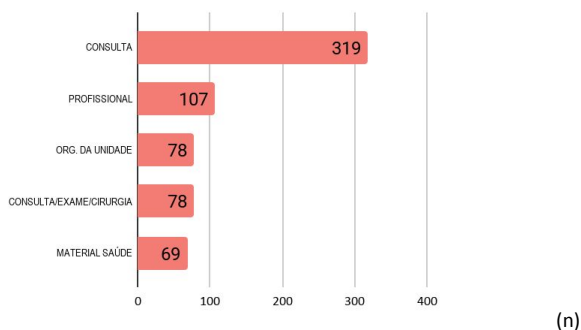
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



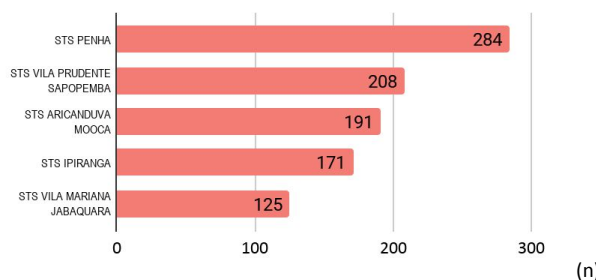
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 35 manifestações por dia.

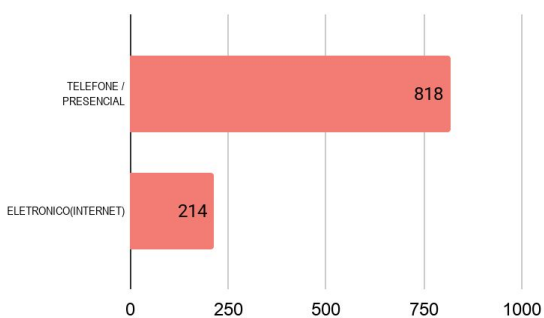
Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
979

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

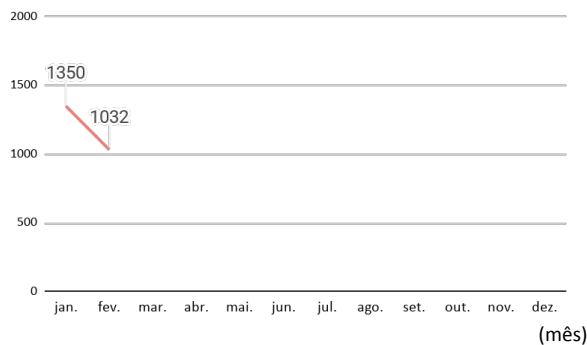
Solicitações	53,4%
Reclamações	30,3%
Elogios	3,8%
Denúncias	12,5%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

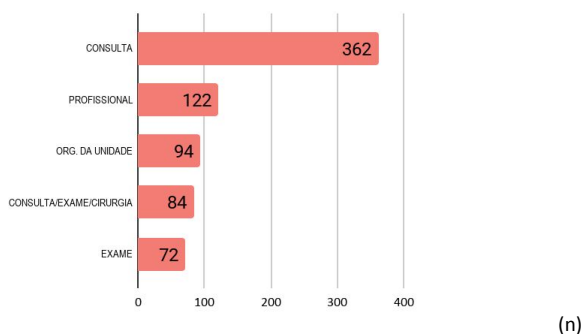
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



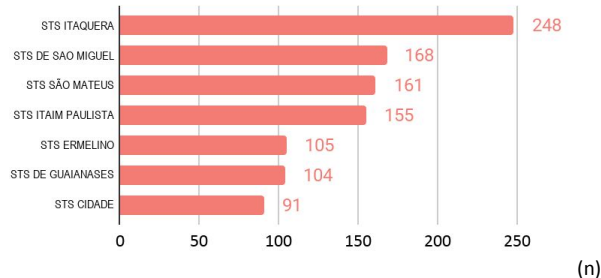
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

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

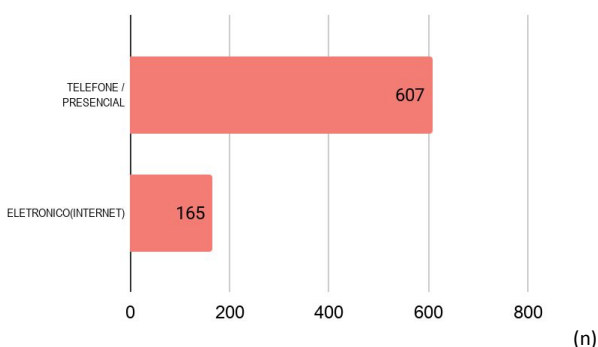
Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
1032

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

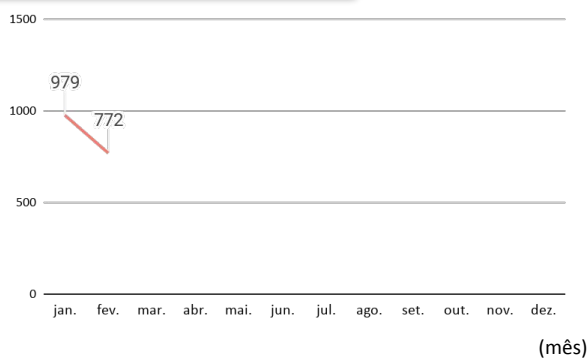
Solicitações	52,7%
Reclamações	32,3%
Elogios	10,0%
Denúncias	5,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

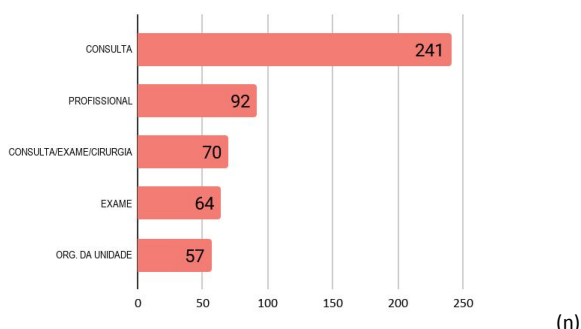
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



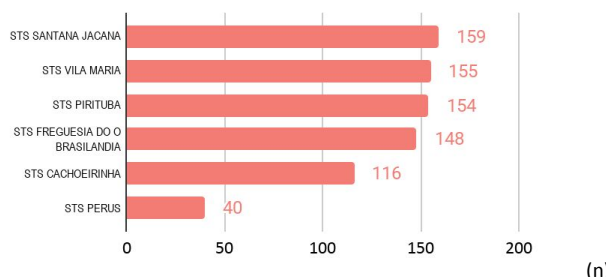
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 28 manifestações por dia.

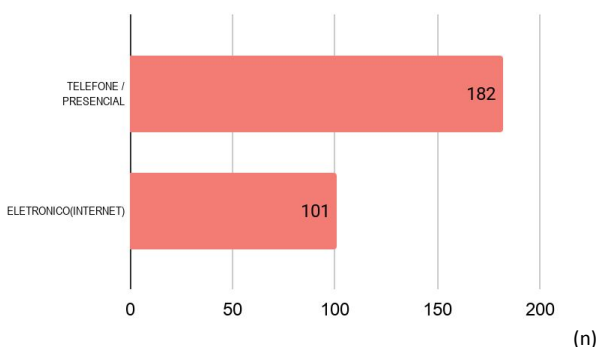
Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
772

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

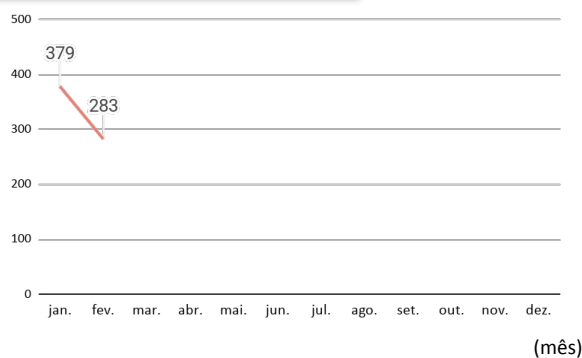
Solicitações	54,5%
Reclamações	31,9%
Elogios	7,4%
Denúncias	6,2%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

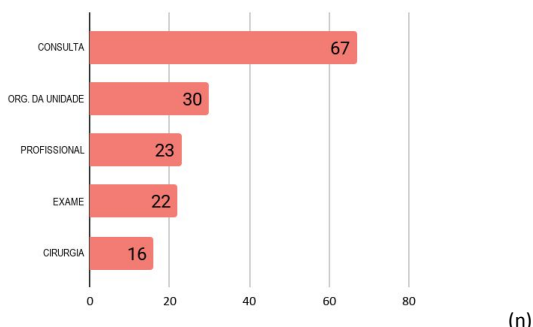
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



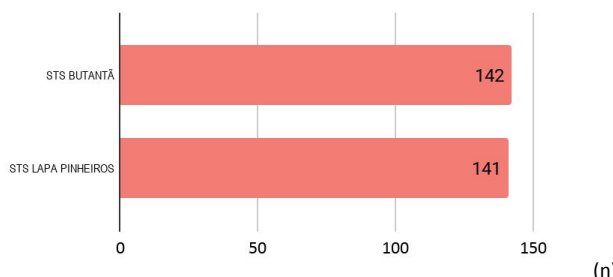
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 11 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 10 manifestações por dia.

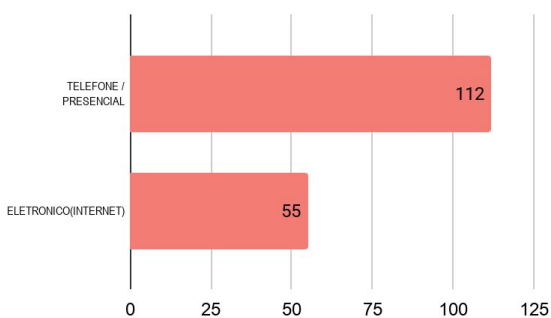
Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
283

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

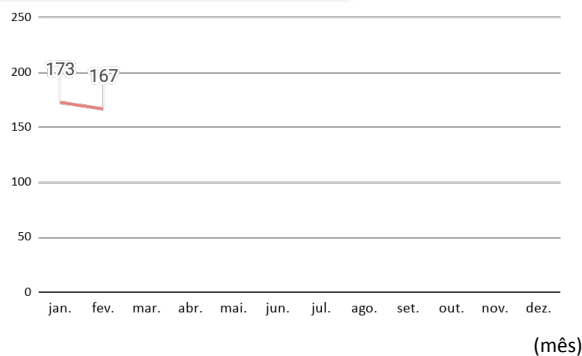
Solicitações	45,6%
Reclamações	26,1%
Elogios	2,5%
Denúncias	25,8%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

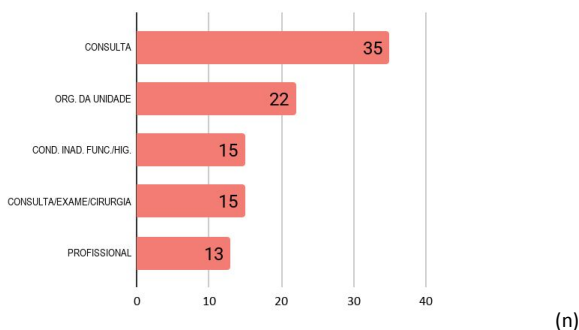
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



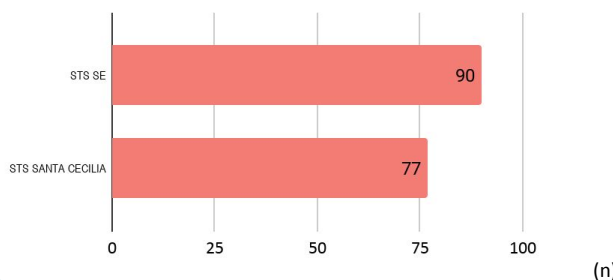
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

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

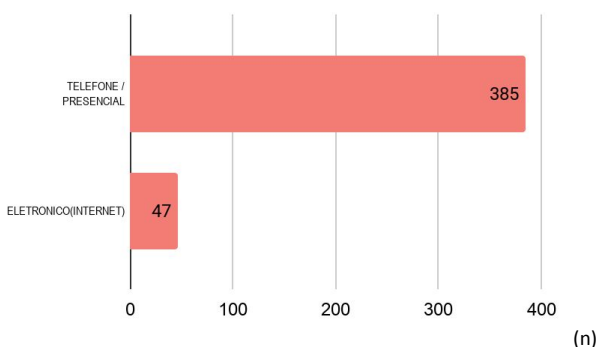
Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
167

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

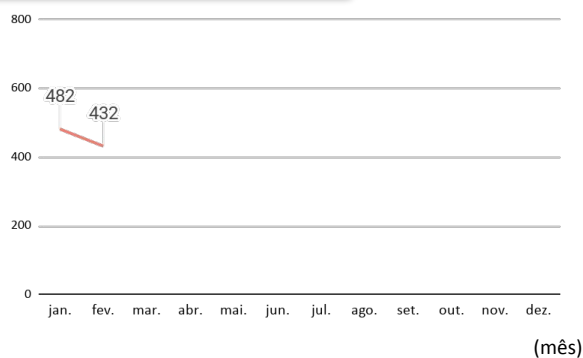
Solicitações	37,1%
Reclamações	34,7%
Elogios	5,4%
Denúncias	22,8%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

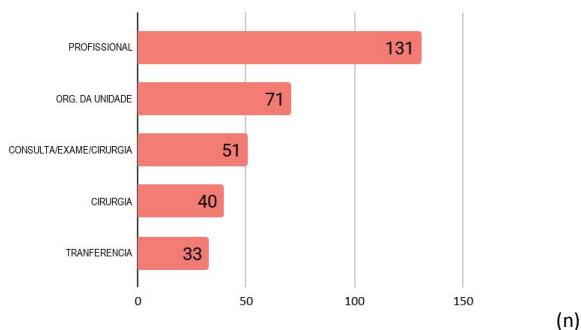
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



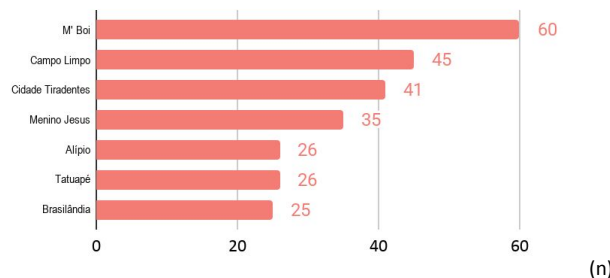
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE HOSPITALAR NO MÊS



A cada 8 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 15 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
Fevereiro, 2026
432

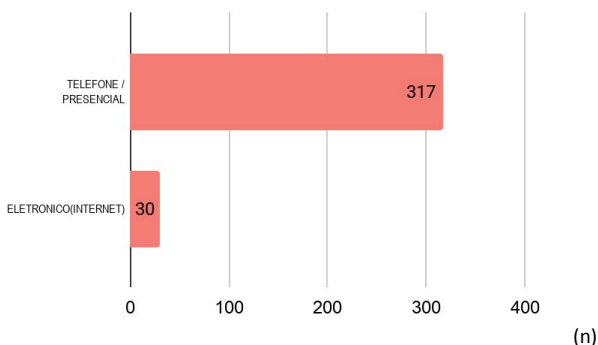
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	28,2%
Reclamações	63,4%
Elogios	8,3%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

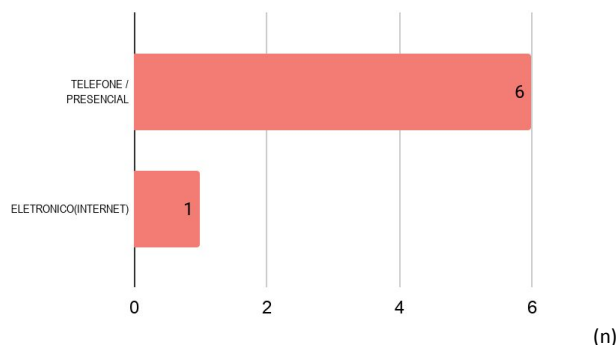
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

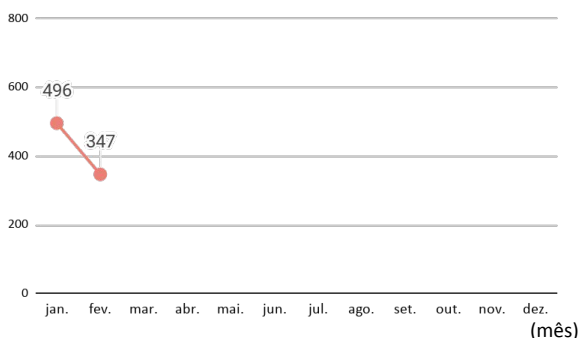
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



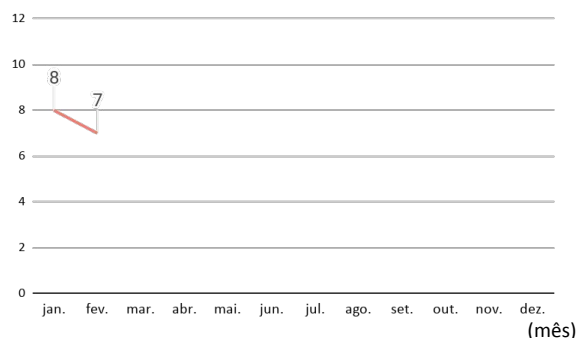
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 12 manifestações por dia.

A cada 1 reclamações 1 elogio é feito

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

Fevereiro, 2026

Manifestações recebidas

HSPM
347

SAMU - 192
7

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)



HSPM

Solicitações	75,22%
Reclamações	21,04%
Elogios	3,75%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

SAMU

Solicitações	0,00%
Reclamações	57,14%
Elogios	42,86%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

AGENDA



AGENDA

03 de fevereiro - Reunião sobre pesquisa de satisfação com a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Dora Alves Aaltonen e Leonardo Oguchi e com a ouvidora do Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho, Marcela Cerimarco Surian.



Maria Lucia, Rosane, Dora, Leonardo e Marcela

04 de fevereiro - Reunião com as unidades de ouvidoria do território da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, com a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Fretes Fava, Marco Antonio dos Santos, Maria Paula Camargo Privitera, Maria Regina Hase, Elaine Maria Amorim, Leonardo Vicente Oguchi, Silvia Rocha Pereira, João Aguiar e Leila Tufano.



Equipes da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Coordenadoria Regional de Saúde Sul

AGENDA

04 de fevereiro - Reunião sobre a submissão dos trabalhos no Premia Sampa 2026 - Com Rosane Fretes Fava, Leonardo Oguchi, Leila Tufano, João Aguiar, Silvia Rocha Pereira, Maria Lucia Bom Angelo e Dora Alves.



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

05 de fevereiro - Reunião com avaliadores da Fundação Vanzolini sobre avaliação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) na rede municipal de saúde, com a ouvidora da Divisão de Ouvidoria da SMS, Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo.



Maria Lucia, Rosane e avaliadores da Fundação Vanzolini

AGENDA

11 de fevereiro - Reunião com ouvidoria do município de Santo André: com a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Jacy Fretes Fava, João Aguiar, Maria Lucia Bom Angelo e membros da Ouvidoria do Município de Santo André: Ronaldo Martim e Alexandre Domingues Vieira.



Ronaldo, Alexandre,, Maria Lucia, João e Rosane

13 de fevereiro - Reunião com unidades de ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste e Supervisões Técnicas de Saúde de Guaianases, Ermelino Matarazzo, Itaquera, São Mateus e São Miguel. Com a ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS, Rosane Jacy Fretes Fava, Rodrigo Grigaliunas Colado, Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade, Marlene dos Santos, Jaci Andreia Cardozo Martins de Almeida, Jefte Silva Paiva, Katia Cosso de Oliveira, Daniela Furlan, Renato de Oliveira Souza, Joao Aguiar, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, Leila Tufano, Leonardo Vicente Oguchi, Silvia Terumi Horikawa, Deborah Magalhães Cerqueira, Karima Abdul Fattah, Angelica Vieira dos Santos Duarte e Agnaldo Schiavino.



Equipes da Divisão de Ouvidoria e das unidades de ouvidoria do território da CRS Leste

AGENDA

23 de fevereiro - Reunião com Luly Zonta, da Assessoria de Comunicação (ASCOM), a ouvidora Rosane Fretes Fava, da Divisão de Ouvidoria do SUS e Maria Lucia Bom Angelo.



Maria Lucia, Rosane e Luly

FALA, OUVIDOR!

Marlene dos Santos Supervisão Técnica de Saúde Guaianases

Marlene dos Santos nasceu em Minas Gerais e mora em São Paulo desde 1964. Moradora de Guaianases, é mãe de Vinicius, de 26 anos. É Técnica de Farmácia. Nas horas vagas, gosta de ler e fazer crochê.

Iniciou na Prefeitura de São Paulo em 1992 e é ouvidora na STS Guaianases desde 2014.

A equipe da Ouvidoria é composta pela ouvidora Marlene, Carolina Sena, Giuliana Yoshida, Evelyn Viana, Adriano Sato e Patricia Faturi.

Como ouvidora, atua na mediação entre os usuários e a Supervisão de Saúde, gerenciando o fluxo de demandas via sistema informatizado e garantindo o cumprimento dos prazos pelos serviços do território. É responsável pela análise técnica das manifestações e pela articulação com instâncias superiores para viabilizar soluções que dependam da governabilidade local. Realiza a análise de relatórios consolidados e mantém o diálogo próximo com o usuário.

As demandas mais recorrentes na STS são solicitações, principalmente de consultas de especialidades.

Para Marlene, atuar na Ouvidoria é um desafio: “Cada dia é um aprendizado pela dimensão de conteúdo que a Saúde oferece às pessoas que buscam o SUS. Vejo o SUS como uma árvore com várias ramificações para abraçar e acolher a todas as pessoas que necessitam”, afirma.



Marlene, na unidade em que atua.



Equipe de ouvidoria: Carolina, Giuliana, Evelyn, Patricia e Adriano.

Supervisão Técnica de Saúde Guaianases

A Supervisão de Saúde atua no âmbito da gestão dos serviços de saúde do território, tendo como principal objetivo assegurar a efetividade das políticas públicas estabelecidas pela Secretaria Municipal da Saúde, com foco na qualidade da atenção à saúde. Para tanto, realiza o monitoramento e o acompanhamento do Contrato de Gestão que abrange as unidades de saúde da região, garantindo a conformidade e a execução adequada das ações pactuadas.

A Supervisão está localizada no extremo da Zona Leste do município e é responsável por um território com aproximadamente 275.900 habitantes, dos quais cerca de 70% são dependentes exclusivamente do Sistema Único de Saúde (SUS).

PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



156

TELEFONE

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

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

Recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

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



INTERNET

Você pode acessar o **Portal SP156** de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

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

Relatórios

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



Boletim Ouvidoria em Dados

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



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

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

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

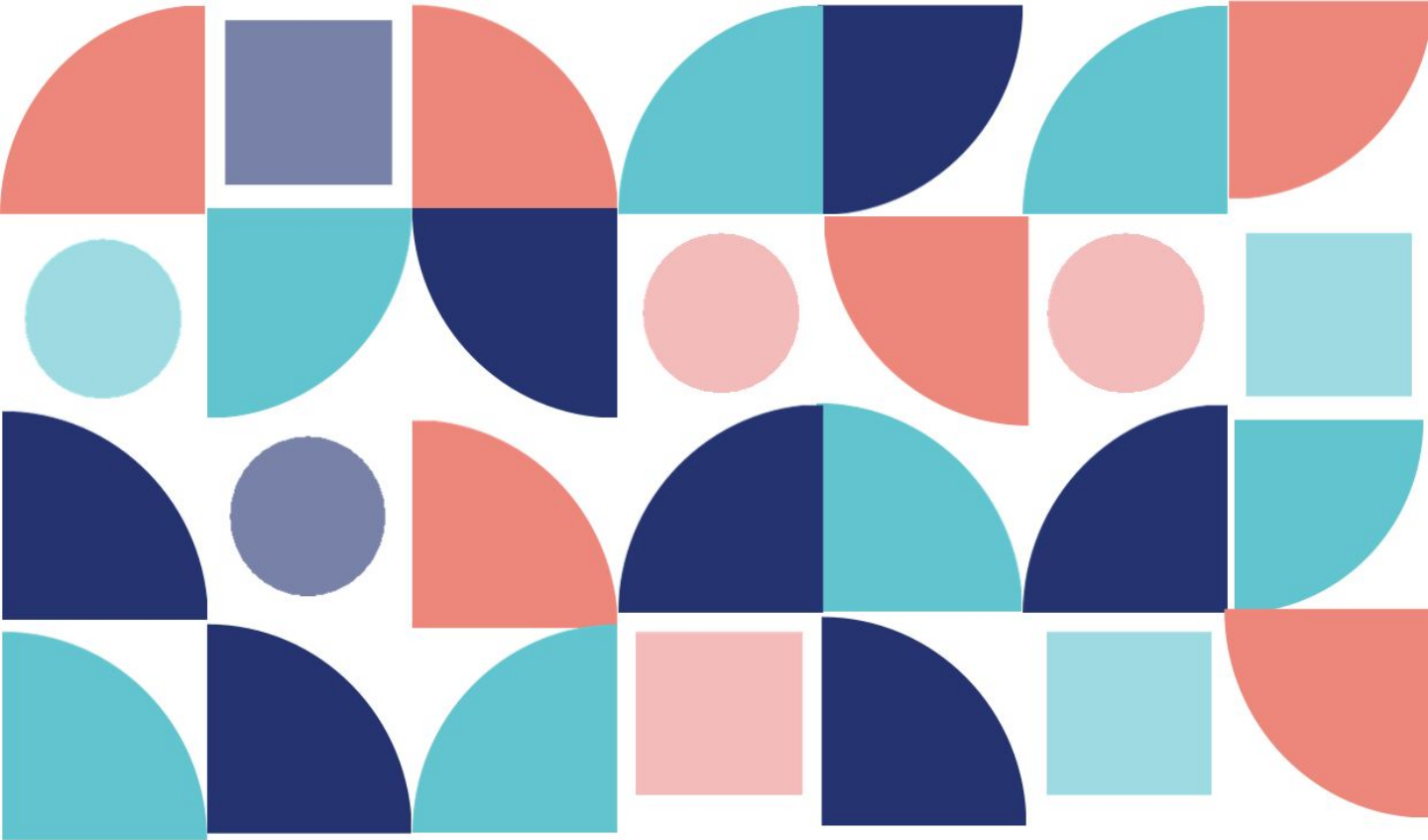
Leonardo Vicente Oguchi

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi**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.



SERMAP

Secretaria Executiva
Regulação, Monitoramento,
Avaliação e Parcerias



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

