

Boletim Ouvidoria em Dados

Divisão de Ouvidoria do SUS

Núcleo de Gestão do
Conhecimento (NUG)

Janeiro, 2026

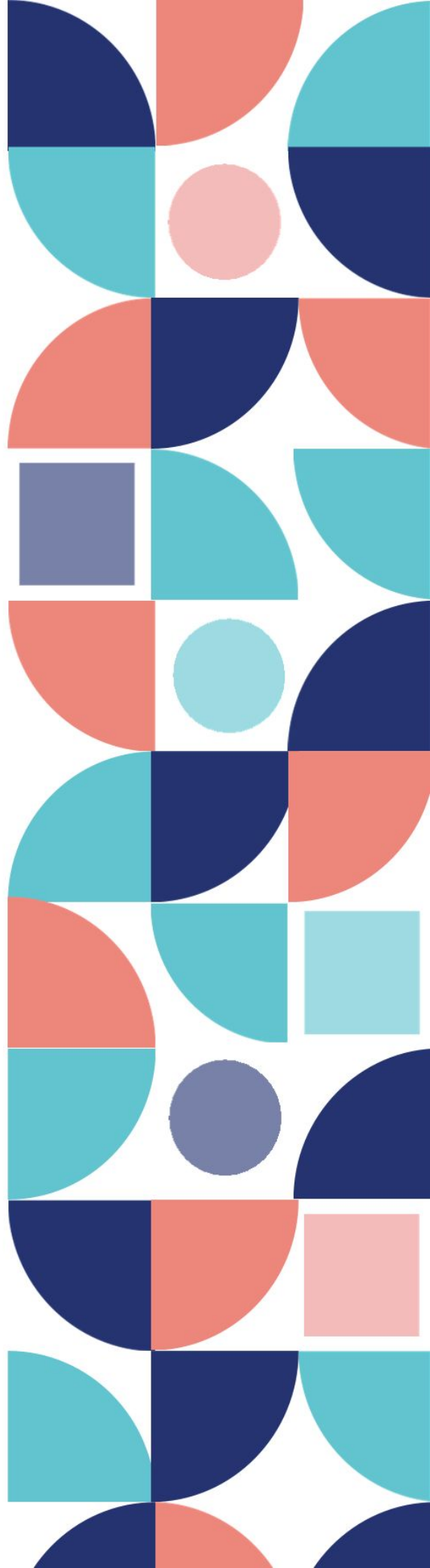


SERMAP

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.

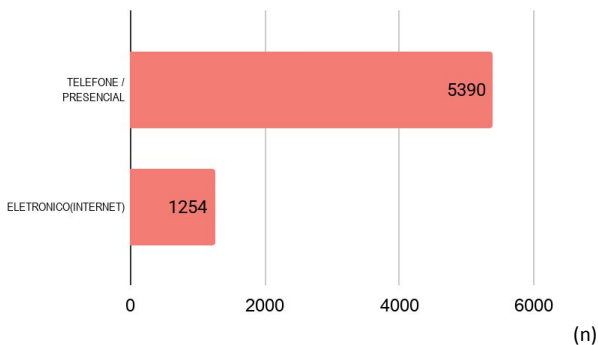


DADOS

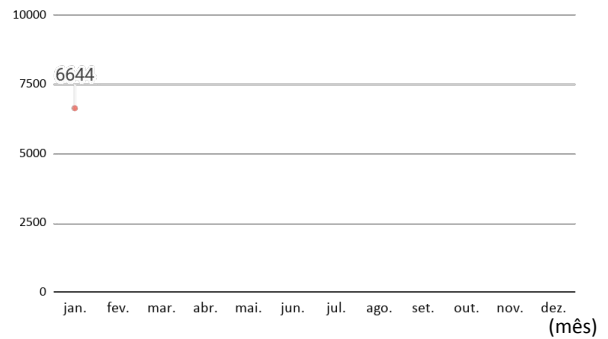


ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

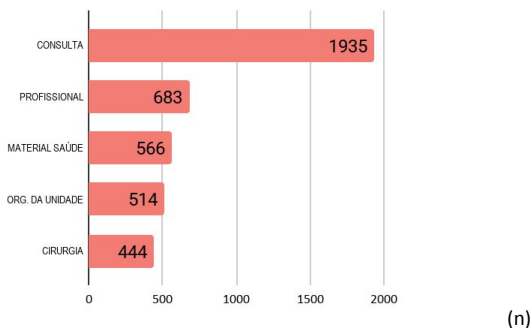
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



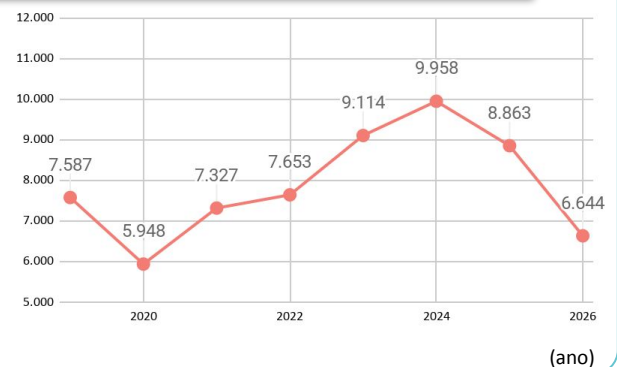
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidorias, em média são registradas 214 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
Janeiro, 2026
6644

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58,1%
Reclamações	28,2%
Elogios	5,9%
Denúncias	6,7%
Informações	0,7%
Sugestões	0,4%

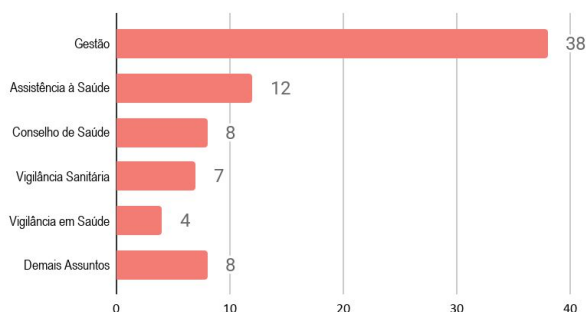
TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

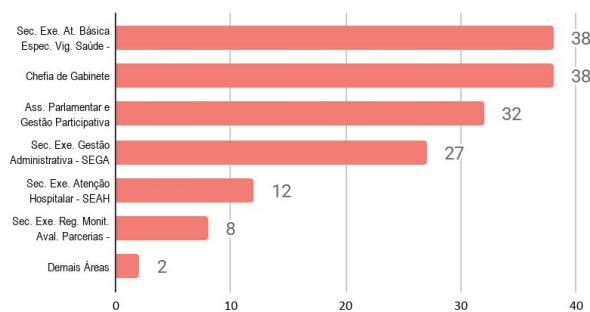
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

152

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 24 dias.

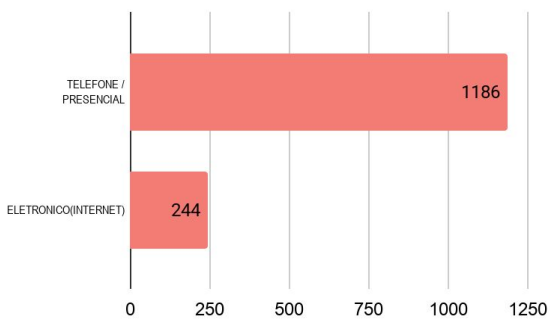
E-SIC

Recurso

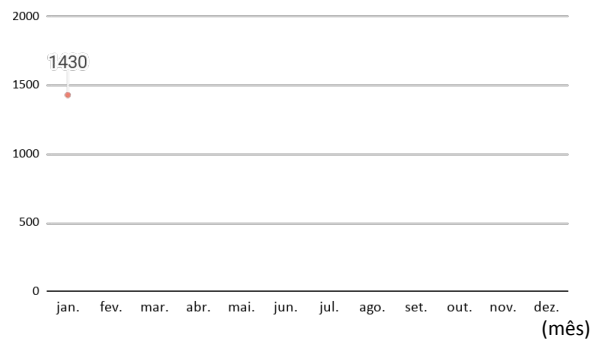
1ª Instância	
Recursal	43
2ª Instância	
Recursal	54
3ª Instância	
Recursal	7

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

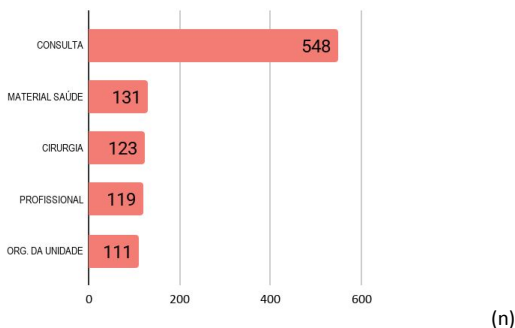
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



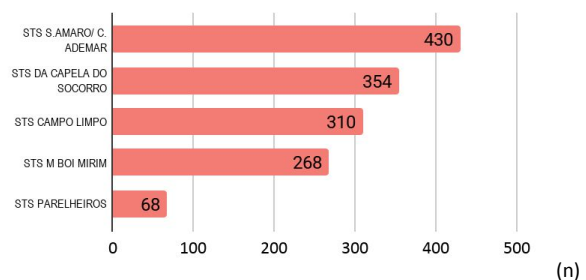
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 46 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Janeiro, 2026

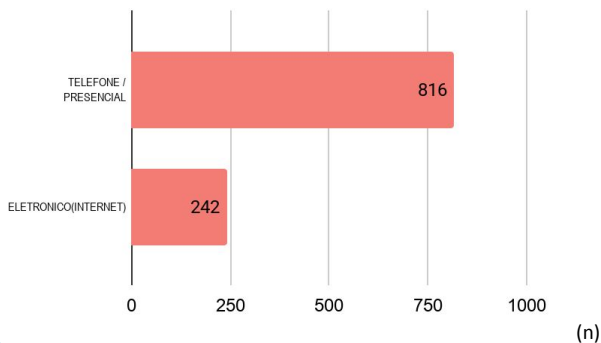
1430

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

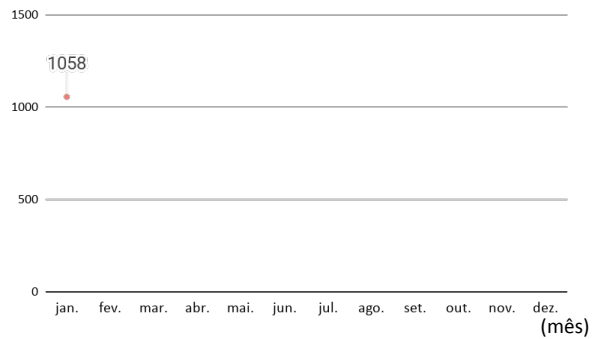
Solicitações	64,7%
Reclamações	25,6%
Elogios	4,5%
Denúncias	5,2%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

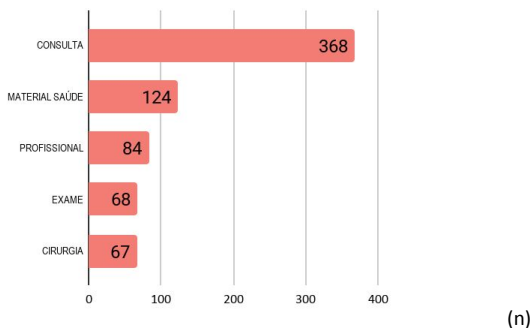
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



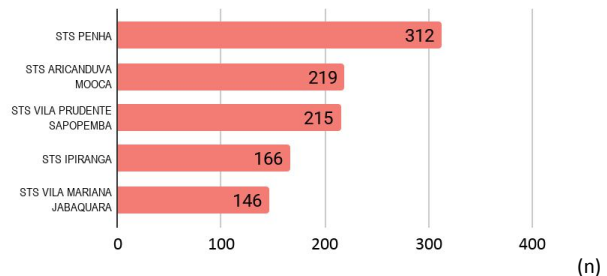
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 34 manifestações por dia.

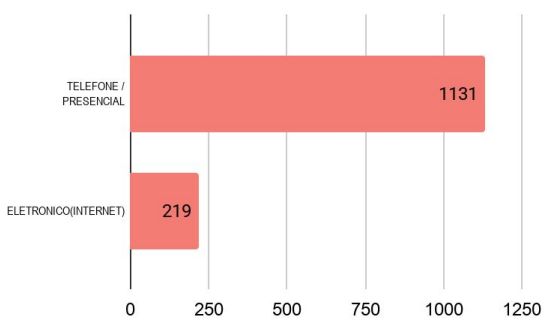
Manifestações recebidas
Janeiro, 2026
1058

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

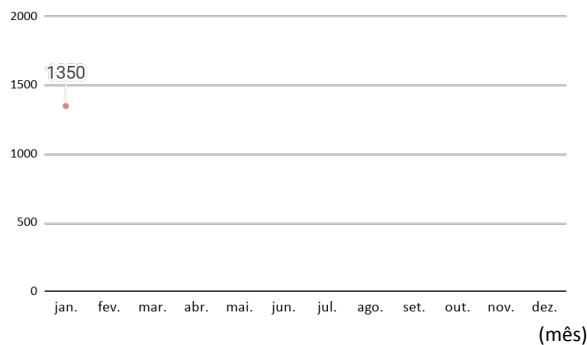
Solicitações	62,6%
Reclamações	22,5%
Elogios	3,7%
Denúncias	11,2%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

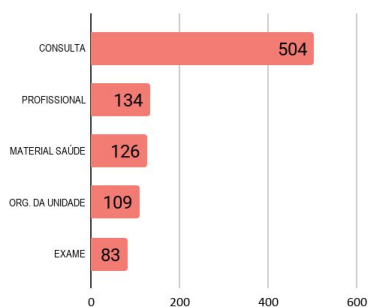
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



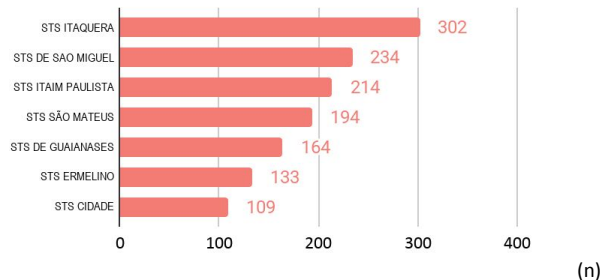
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 44 manifestações por dia.

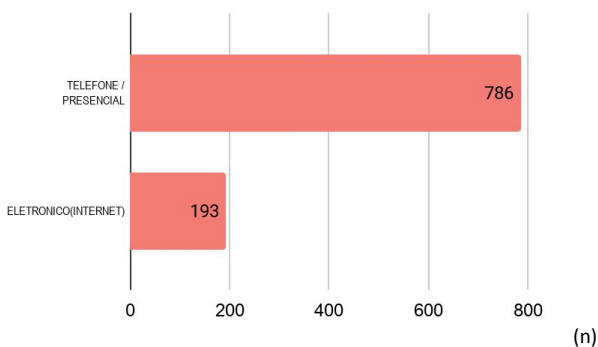
Manifestações recebidas
Janeiro, 2026
1350

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

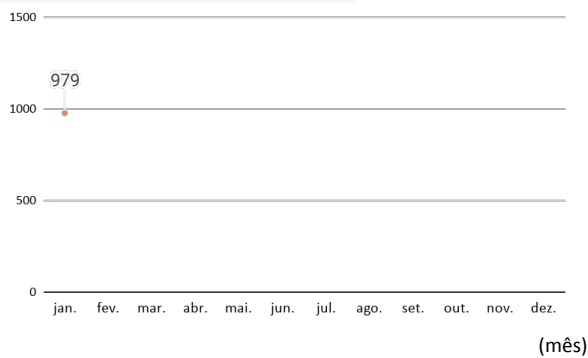
Solicitações	59,7%
Reclamações	27,5%
Elogios	9,3%
Denúncias	3,5%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

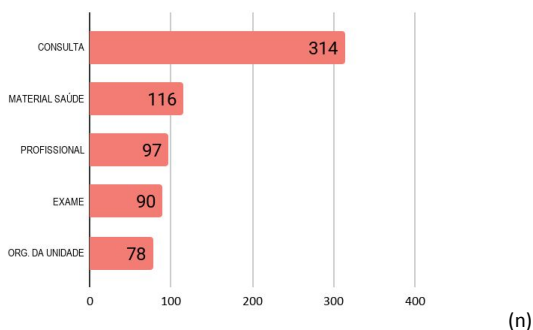
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



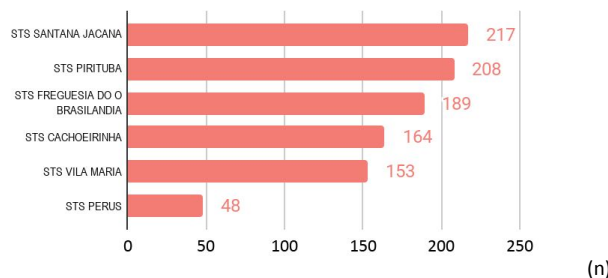
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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.

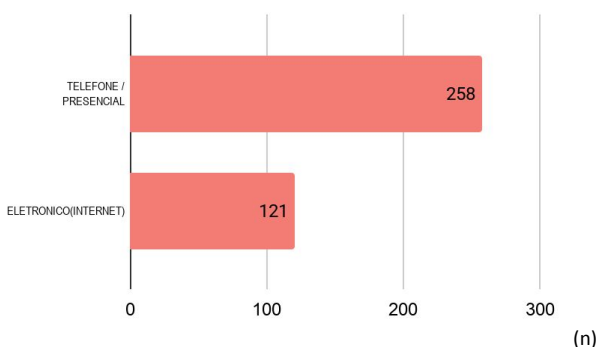
Manifestações recebidas
Janeiro, 2026
979

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

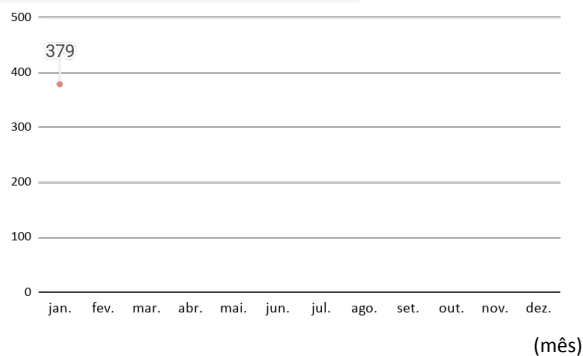
Solicitações	60,1%
Reclamações	25,9%
Elogios	5,6%
Denúncias	8,4%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

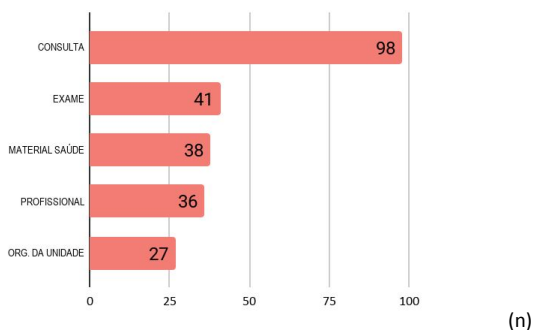
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



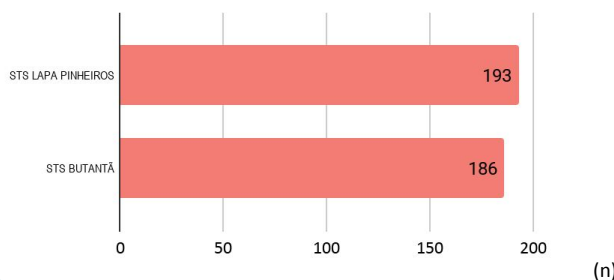
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 12 manifestações por dia.

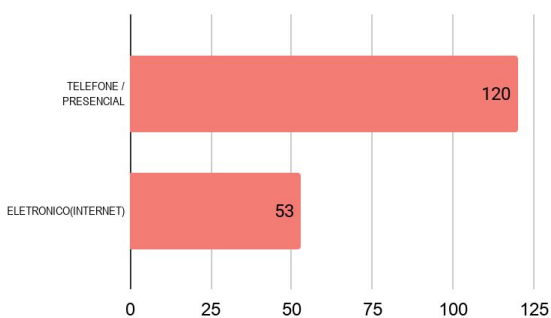
Manifestações recebidas
Janeiro, 2026
379

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

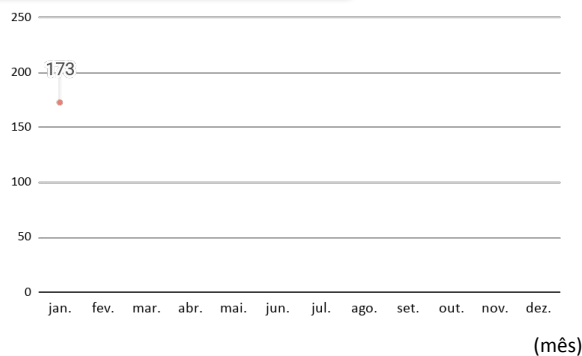
Solicitações	52,8%
Reclamações	22,2%
Elogios	2,1%
Denúncias	23,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

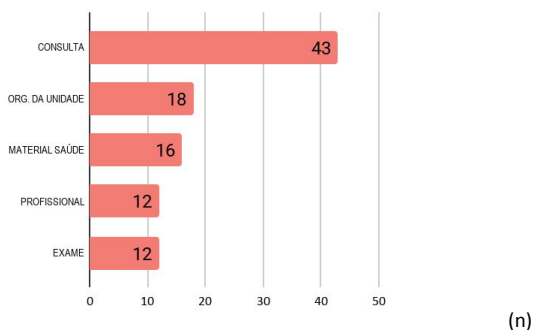
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



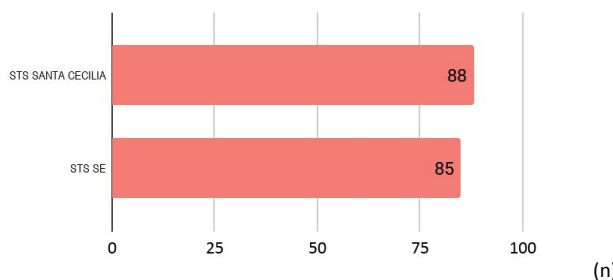
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 13 reclamações 1 elogio é feito

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

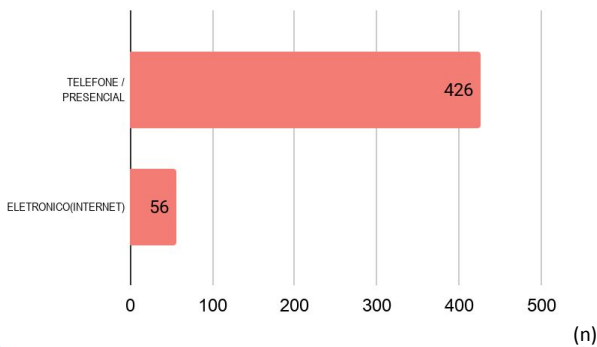
Manifestações recebidas
Janeiro, 2026
173

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	50,3%
Reclamações	28,9%
Elogios	2,3%
Denúncias	18,5%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

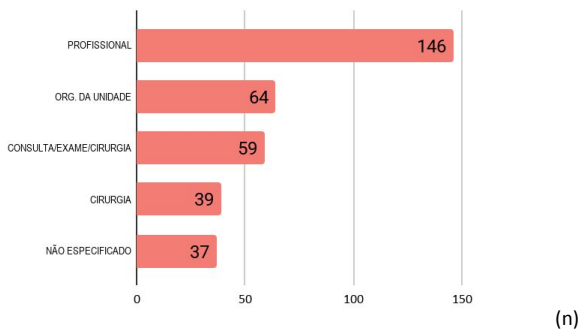
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



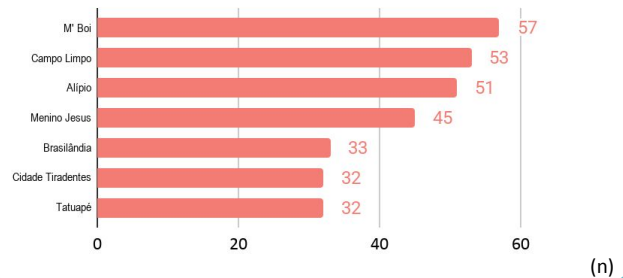
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE HOSPITALAR NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 16 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
Janeiro, 2026
482

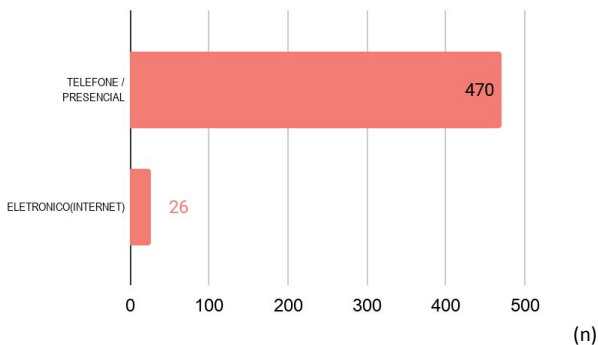
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	24,7%
Reclamações	61,8%
Elogios	13,5%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

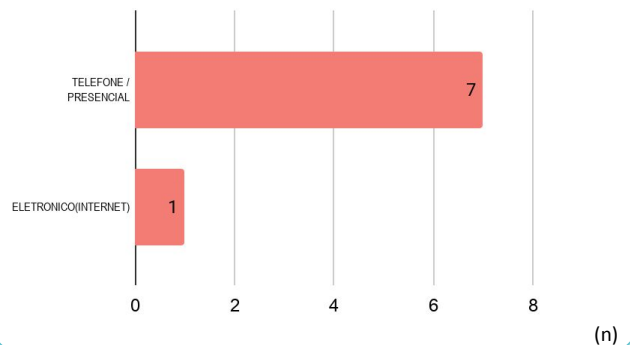
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

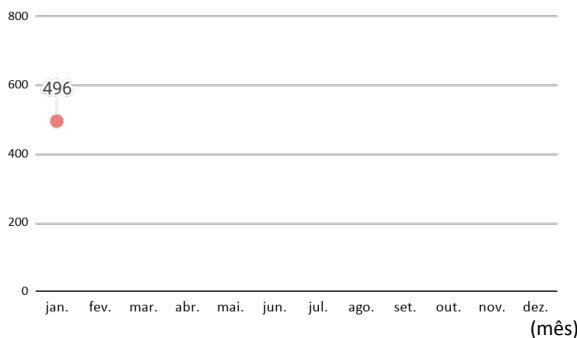
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



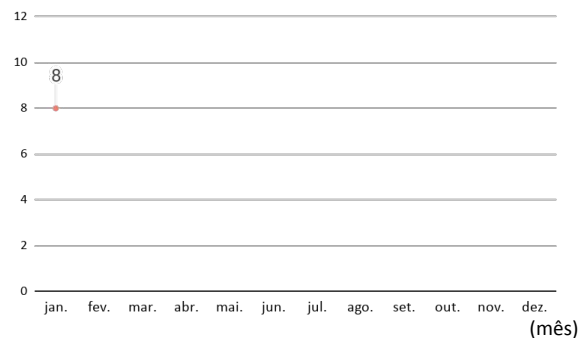
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 16 manifestações por dia.

A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

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

Janeiro, 2026

Manifestações recebidas

HSPM
496

SAMU - 192
8

HSPM

Solicitações	77,02%
Reclamações	17,94%
Elogios	5,04%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

SAMU

Solicitações	0,00%
Reclamações	75,00%
Elogios	25,00%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)



AGENDA



AGENDA

05 de janeiro - Reunião com a equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS - Uso do Repositório de Informações da Rede de Ouvidorias SUS, acesso ao Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e Processo SEI, com Julio de Souza, Silvia de Fatima Souto Rocha Pereira, Sandra Regina Panachi, João Aguiar, Andra de Melo Senes, Eliane Cardoso Lins e Expedita Wild.



Julio, Silvia, Sandra, João, Andra, Eliane e Expedita

14 de janeiro - Reunião da equipe da Política de Atendimento ao Cidadão (PAC) - A PAC é uma iniciativa da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). Estiveram presentes: Silvia Rocha Pereira, João Aguiar, Luiz Carlos Paranhos, Regige Said Assaf, Dener da Silva Domingues e Sandra Valeria Costa Lanzillo.



Silvia, João, Luiz, Regige, Dener e Sandra

AGENDA

21 de janeiro - Reunião Gestão da Transparência - Relatórios, com a Ouvidoria Rosane Fretes Fava, Leila Tufano, João Aguiar, Maria Lucia Bom Angelo, Silvia Rocha Pereira e Leonardo Oguchi.



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

23 de janeiro - Reunião online com equipe da Divisão de Ouvidoria e Rede de Ouvidoria SUS, para informes e atualizações sobre SIGRC - Da equipe da Divisão de Ouvidoria estavam presentes: Rosane Fretes Fava, Silvia Rocha Pereira, Leonardo Oguchi e Leila Tufano.



Rosane, Silvia, Leonardo e Leila

AGENDA

26 de janeiro - Reunião de capacitação para uso do SIGRC - Com o ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, Ary Barbosa Marques e o ouvidor da Supervisão Técnica de Saúde Sé, Micali Blougouras.



Ary e Micali

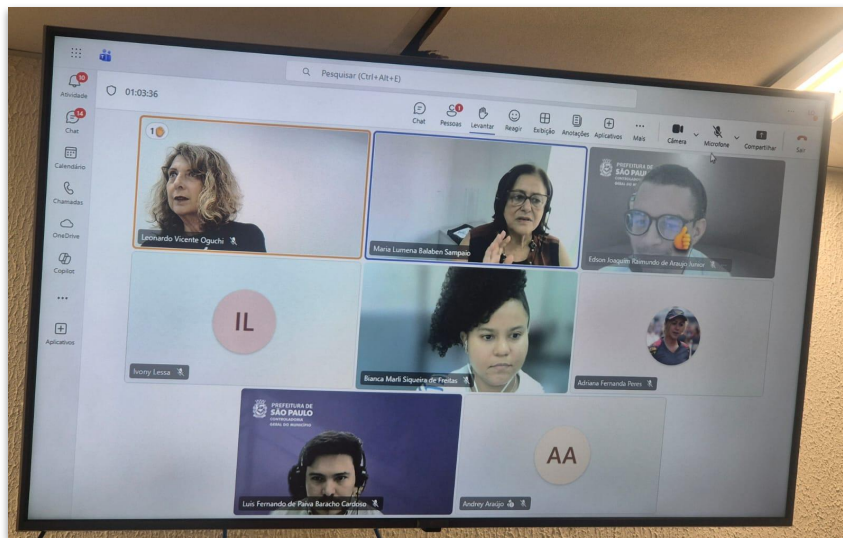
26 de janeiro - Reunião sobre atualizações e alinhamentos do SIGRC, com a ouvidora Rosane Fretes Fava, Leonardo Oguchi e Silvia Rocha Pereira.



Leonardo, Silvia e Rosane

AGENDA

30 de janeiro - Reunião Online sobre o Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS - com Ouvidoria Geral do Município (OGM) e a Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde. A pauta foi sobre acreditação das primeiras unidades de ouvidoria SUS do município e evento/solenidade de entrega dos certificados. Da Ouvidoria Geral do Município, participaram a Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balabem Sampaio, Bianca Marli Siqueira de Freitas e Andrey Soares de Araújo. Da Divisão de Ouvidoria, a ouvidora Rosane Fretes Fava, Silvia Rocha Pereira, Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo Oguchi, Dora Alves e Adriana Peres.



Silvia, Maria Lucia, Leonardo, Dora e Rosane

FALA, OUVIDOR!

Miriam Otero Dimitrov
Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga



A ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga nasceu em São Paulo, capital, é enfermeira de formação e ocupa o cargo de Auxiliar de Enfermagem na Prefeitura Municipal de São Paulo, onde trabalha há 24 anos, sendo 5 anos na Ouvidoria. Moradora do município de Santo André, Miriam tem dois hobbies: estuda violoncelo há 2 anos e gosta de viajar de moto com seu esposo. Em março, pretende realizar uma grande viagem ao Atacama, no Chile. É casada, tem duas filhas, Emily com 35 e Jaqueline, 31 anos. Tem 3 netos, Laura de 4 anos, Gabriel de 4 anos e Pedro de 1 ano e 5 meses, os melhores presentes que recebeu: “A vida nunca mais é a mesma depois que chegam os netos”.

De acordo com Miriam, a Ouvidoria consiste em acolher, registrar, analisar respostas das unidades e encaminhar as manifestações dos usuários ao sistema de saúde, atuando como canal de comunicação entre o cidadão e a gestão, visando a melhoria dos serviços prestados. Refere que há muitas solicitações e reclamações sobre demora nos agendamentos e falta de materiais.

Quanto às questões de saúde mais relevantes que lida a partir das manifestações, Miriam considera que são os pacientes cirúrgicos que aguardam em fila para realizar um procedimento por lesões, em sua maioria, incapacitantes.

Miriam relatou um atendimento marcante que fez a um casal de idosos. O esposo era cadeirante com uso de oxigênio. Chegando à recepção, a atendente informou que não seriam atendidos, pois haviam chegado atrasados. Caso houvesse interesse, perguntaria diretamente ao médico se ele poderia abrir exceção. Por constrangimento, a esposa não abordou o médico e retornou para casa sem o atendimento. Uma outra paciente que aguardava o atendimento, presenciou o fato e, indignada, registrou a manifestação. A partir disso, a Ouvidoria articulou junto à gerência da unidade a apuração do caso e foi possível o atendimento imediato do idoso em sua residência. A equipe de Estratégia da Família não só resolveu as questões clínicas do paciente, como garantiu a logística de transporte para os próximos agendamentos.

A ouvidora leva essa e outras situações como aprendizados que evidenciam a real relevância de sua atuação. Embora o trabalho possa parecer apenas uma gota d'água diante de um incêndio, para ele representou um oceano. Ele compreendeu que “o que é considerado pouco para o mundo pode, de fato, significar o mundo para alguém.”

Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga

A Supervisão Técnica de Saúde é responsável pela gestão, formulação e implementação de políticas de saúde, prevenção e controle de doenças na região, com suporte de um Conselho Gestor que fiscaliza as unidades, incluindo: AMA, UBS, CAPS, UPA e Rede Hora Certa.

Abrange a zona sudeste de São Paulo, com 37,5 Km quadrados de área, com uma população de cerca de 480.878 habitantes, gerenciando 49 serviços de saúde.

Os tipos de atendimento incluem atenção básica (UBS) com consultas, vacinas e pré-natal, além das especialidades de saúde mental, bucal e atenção domiciliar, focando na prevenção e controle de doenças crônicas.

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****Ouvidora:** Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

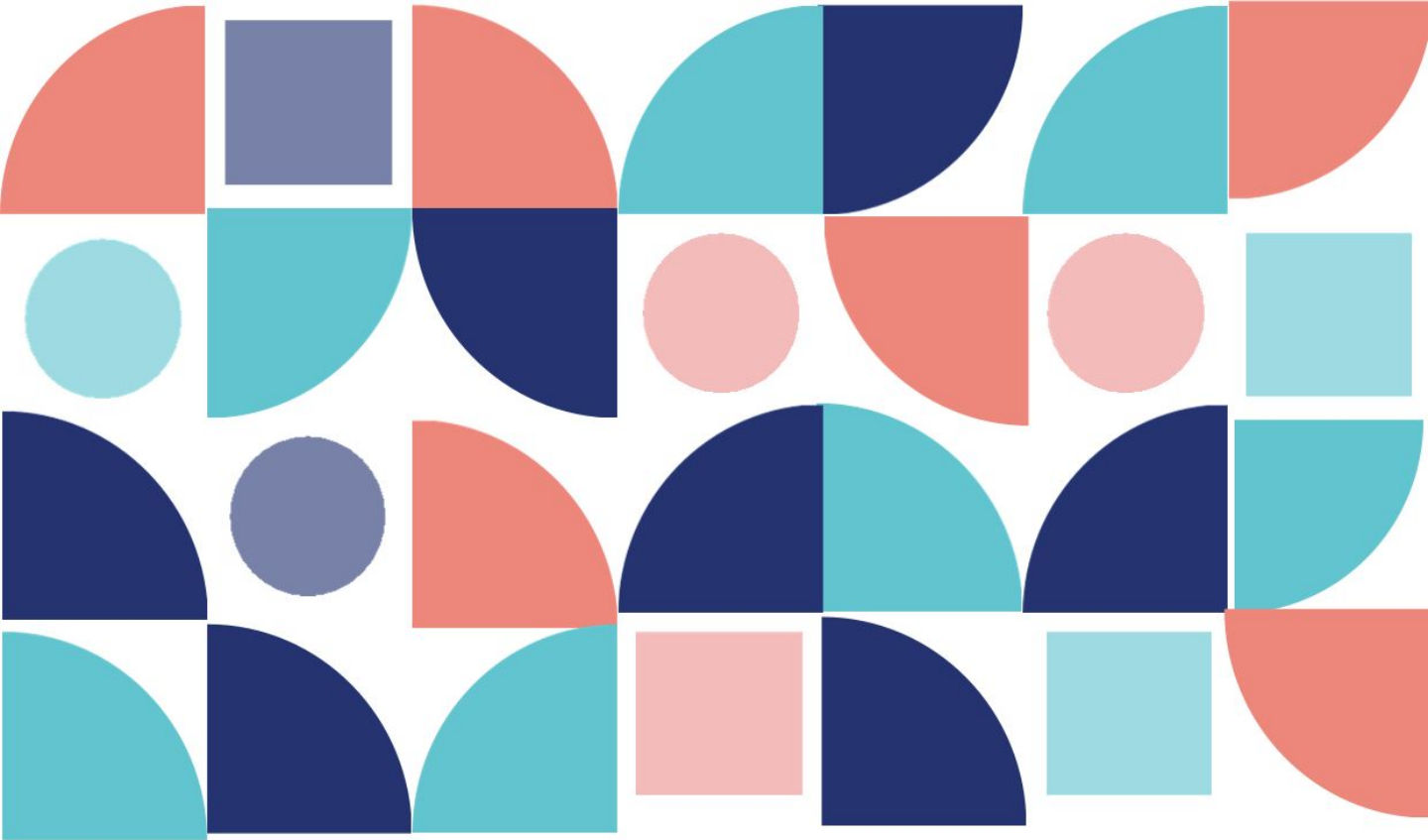
Leonardo Vicente Oguchi

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**

