

# Boletim Ouvidoria em Dados

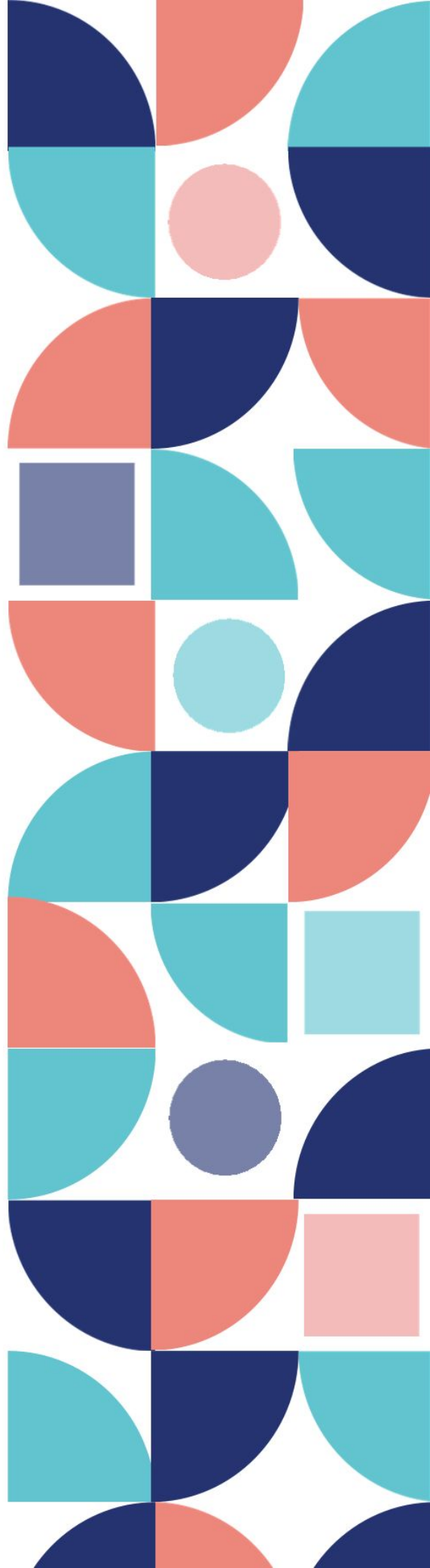
**Divisão de Ouvidoria do SUS**

**Núcleo de Gestão do  
Conhecimento (NUG)**

**Maio, 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.

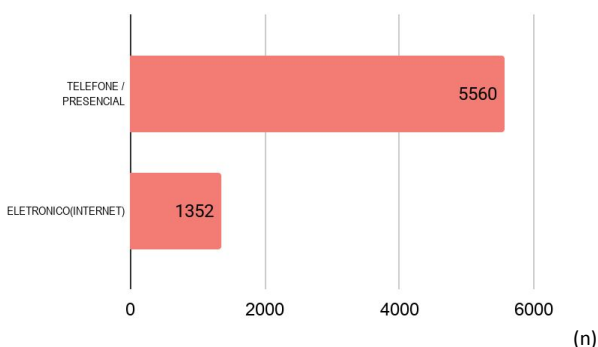


# DADOS

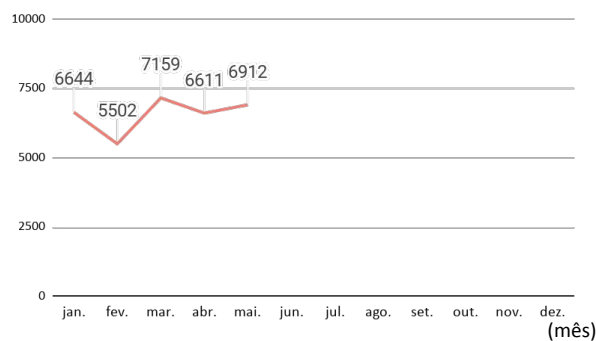


# ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

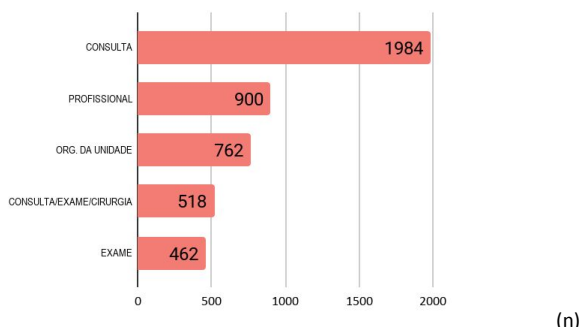
## MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



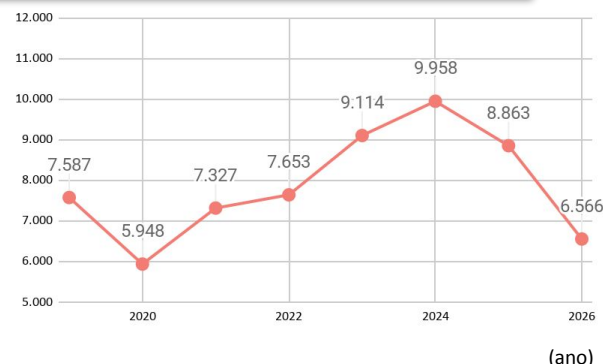
## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



## MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 223 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Maio, 2026

6912

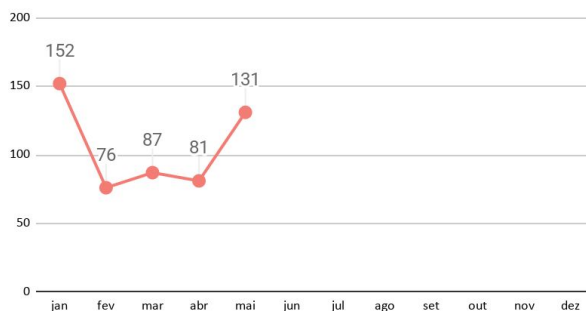
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 51,4% |
| Reclamações  | 35,9% |
| Elogios      | 5,8%  |
| Denúncias    | 6,1%  |
| Informações  | 0,4%  |
| Sugestões    | 0,3%  |

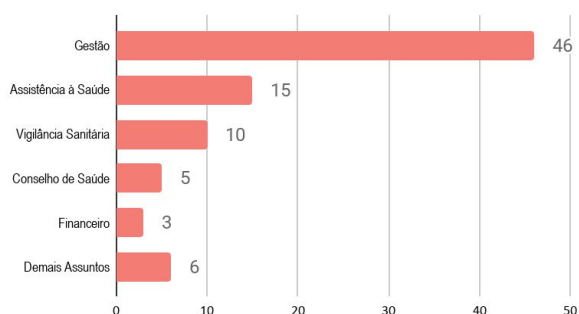
# TRANSPARÊNCIA PASSIVA

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

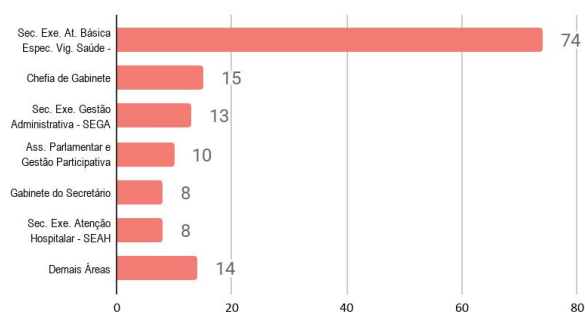
### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

131

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 25 dias.

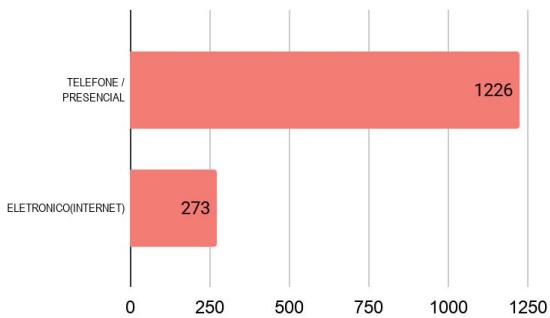
**E-SIC**

### Recurso

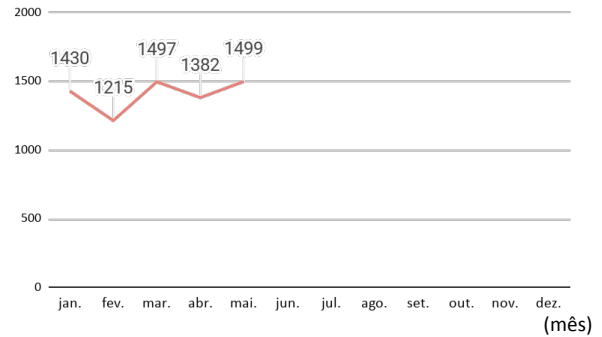
|              |    |
|--------------|----|
| 1ª Instância |    |
| Recurso      | 22 |
| 2ª Instância |    |
| Recurso      | 39 |
| 3ª Instância |    |
| Recurso      | 10 |

# COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

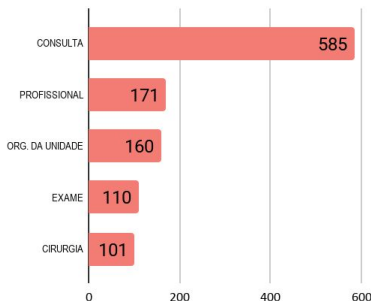
## MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



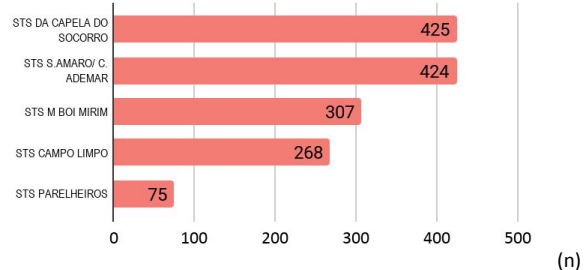
## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



## MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 48 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Maio, 2026

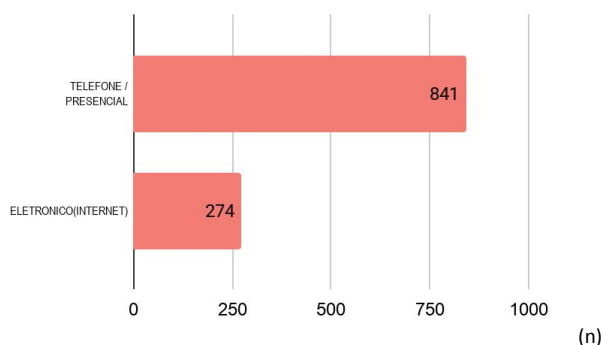
1499

**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

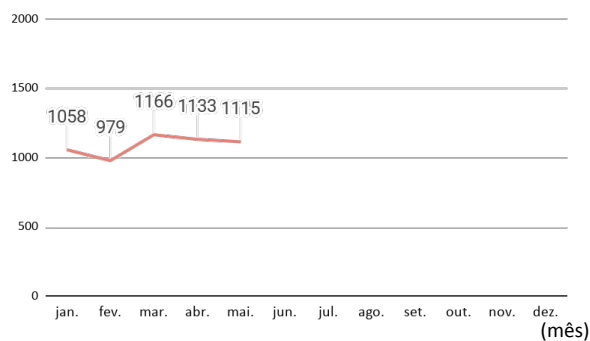
|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 59,0% |
| Reclamações  | 31,0% |
| Elogios      | 6,1%  |
| Denúncias    | 3,9%  |
| Informações  | 0,0%  |
| Sugestões    | 0,0%  |

# COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

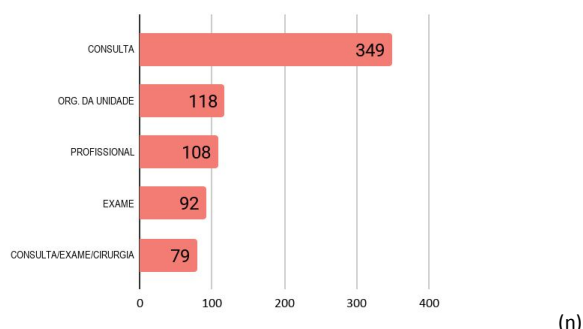
## MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



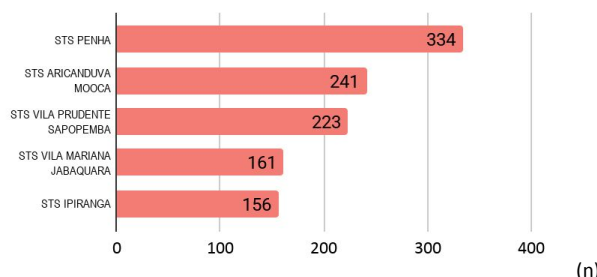
## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## 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 36 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Maio, 2026

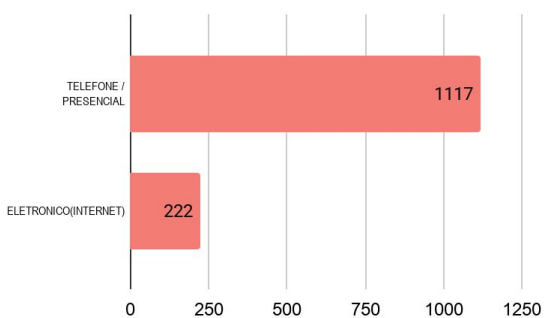
1115

**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

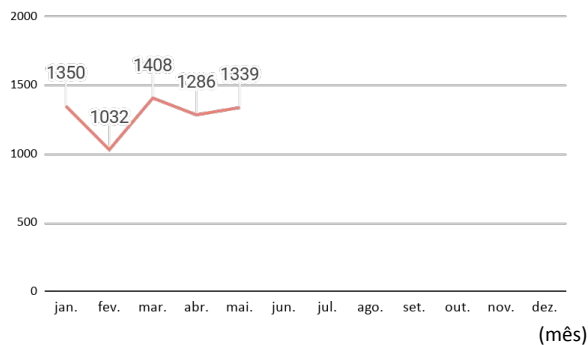
|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 53,3% |
| Reclamações  | 30,5% |
| Elogios      | 5,0%  |
| Denúncias    | 11,2% |
| Informações  | 0,0%  |
| Sugestões    | 0,0%  |

# COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

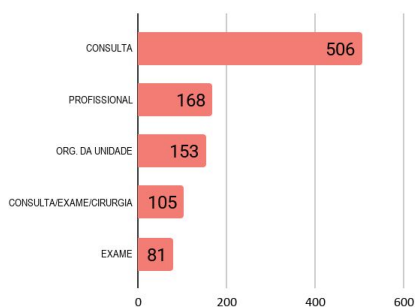
## MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



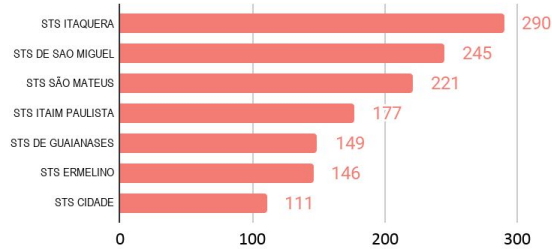
## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



## MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Maio, 2026

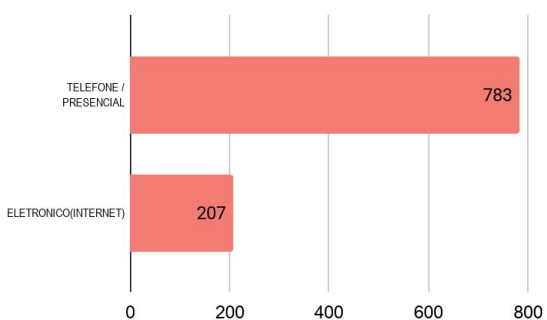
1339

**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

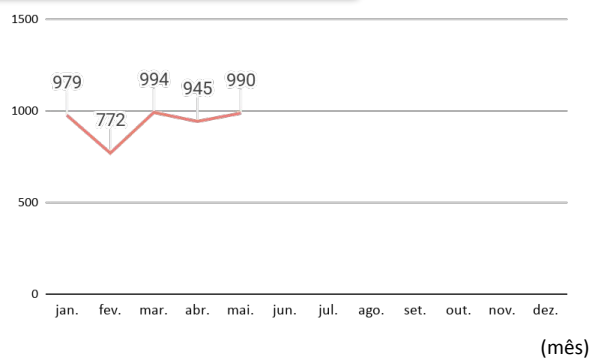
|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 53,7% |
| Reclamações  | 35,5% |
| Elogios      | 7,8%  |
| Denúncias    | 3,1%  |
| Informações  | 0,0%  |
| Sugestões    | 0,0%  |

# COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

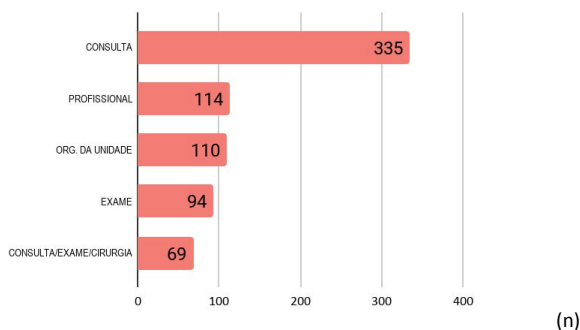
## MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



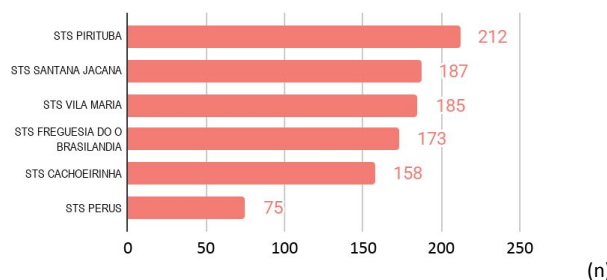
## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



## MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 8 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Maio, 2026

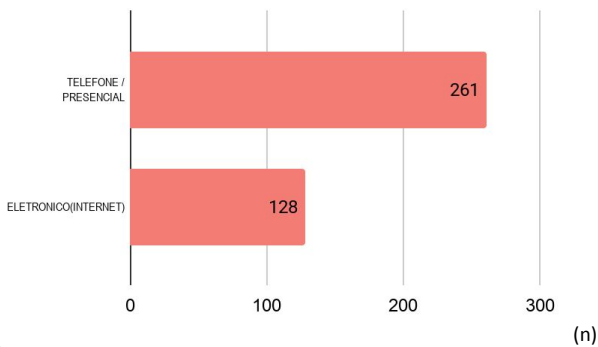
990

**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

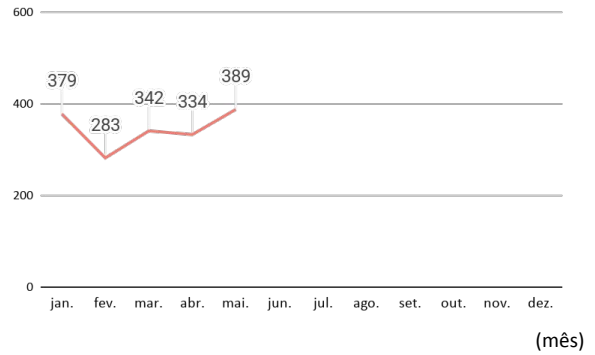
|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 56,7% |
| Reclamações  | 32,8% |
| Elogios      | 4,3%  |
| Denúncias    | 6,2%  |
| Informações  | 0,0%  |
| Sugestões    | 0,0%  |

# COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

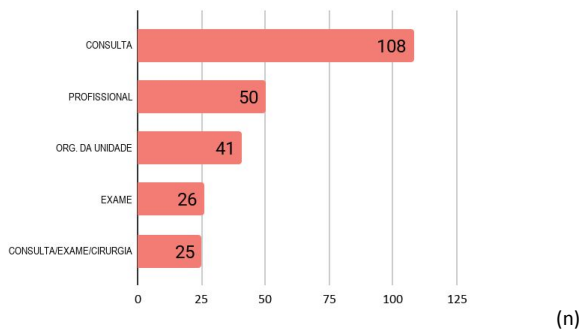
## MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



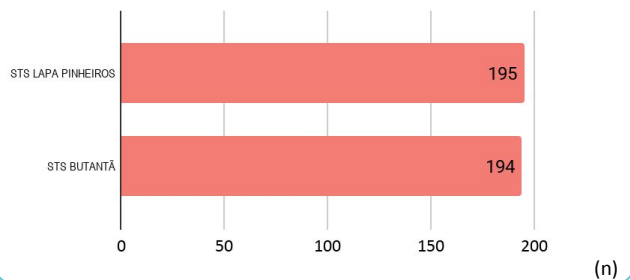
## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## 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 13 manifestações por dia.

## Manifestações recebidas

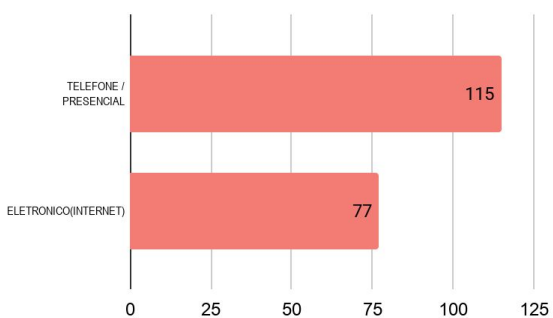
Maio, 2026  
389

**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

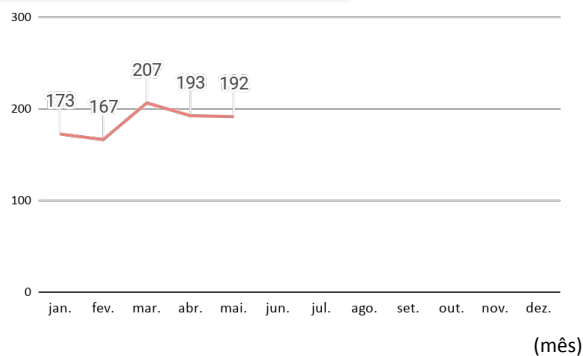
|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 46,0% |
| Reclamações  | 32,6% |
| Elogios      | 3,1%  |
| Denúncias    | 18,3% |
| Informações  | 0,0%  |
| Sugestões    | 0,0%  |

## COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

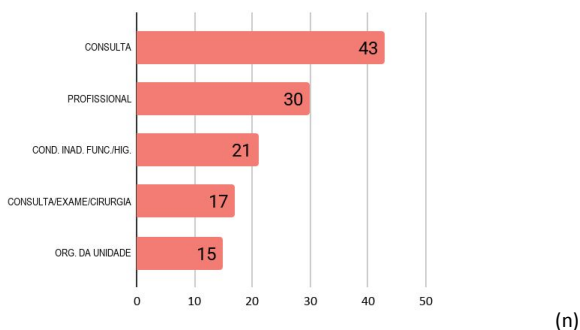
### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



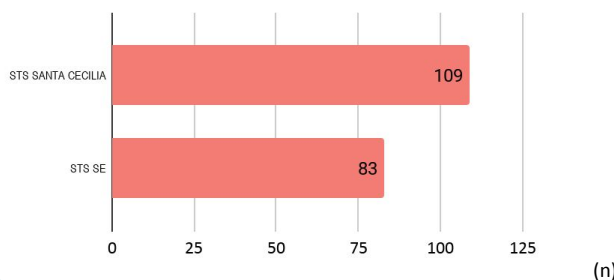
### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



### MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 18 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Maio, 2026

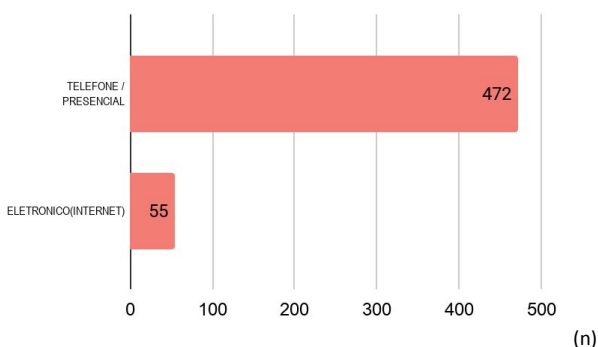
192

**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

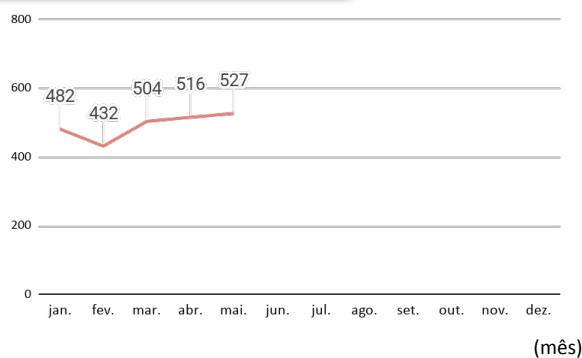
|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 33,9% |
| Reclamações  | 37,5% |
| Elogios      | 2,1%  |
| Denúncias    | 26,6% |
| Informações  | 0,0%  |
| Sugestões    | 0,0%  |

# REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

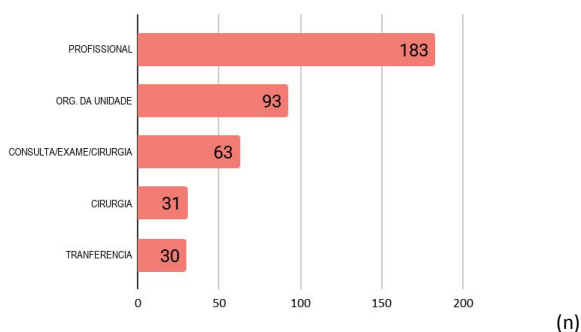
## MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



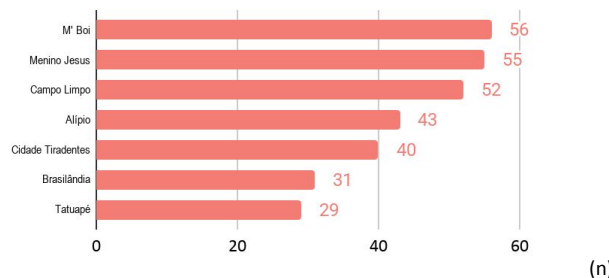
## MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



## MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE HOSPITALAR NO MÊS



A cada 7 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Maio, 2026

527

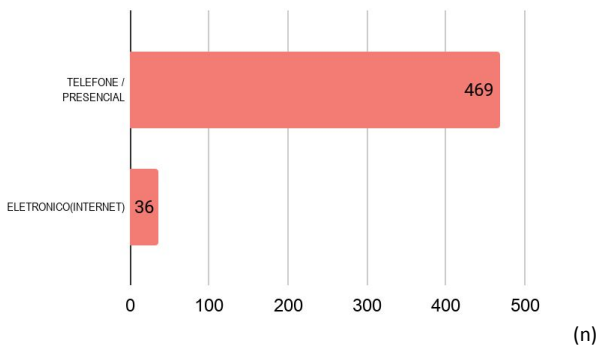
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

|              |       |
|--------------|-------|
| Solicitações | 19,7% |
| Reclamações  | 69,6% |
| Elogios      | 10,6% |
| Denúncias    | 0,0%  |
| Informações  | 0,0%  |
| Sugestões    | 0,0%  |

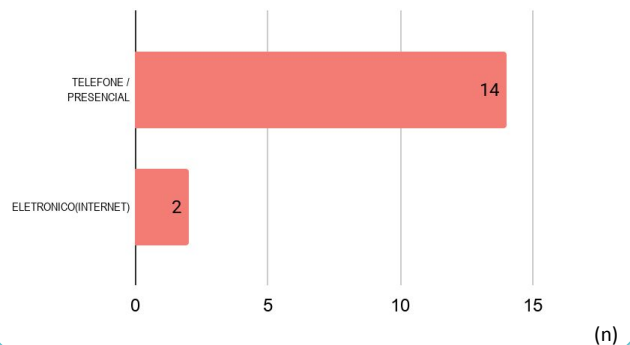
## HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

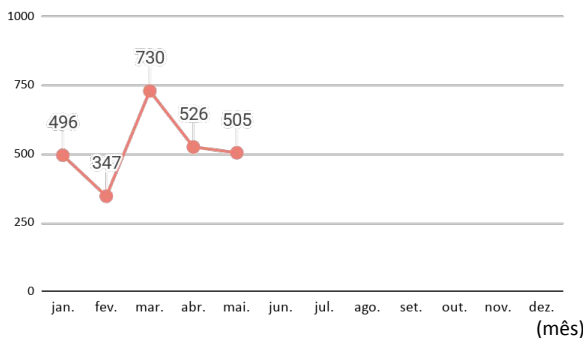
### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



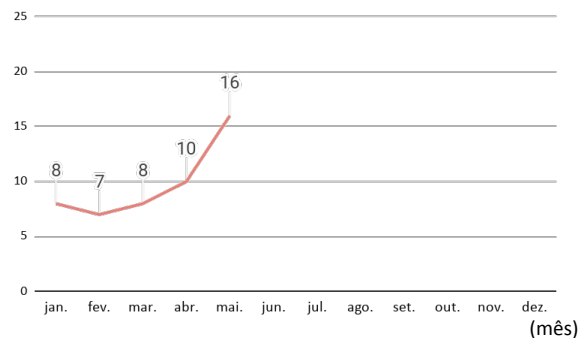
### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 6  
reclamações 1  
elogio é feito

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

A cada 1  
reclamações 1  
elogio é feito

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

Maio, 2026

Manifestações  
recebidas

HSPM  
505

SAMU - 192  
16

**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)



### HSPM

|              |        |
|--------------|--------|
| Solicitações | 70,89% |
| Reclamações  | 25,15% |
| Elogios      | 3,96%  |
| Denúncias    | 0,00%  |
| Informações  | 0,00%  |
| Sugestões    | 0,00%  |

### SAMU

|              |        |
|--------------|--------|
| Solicitações | 0,00%  |
| Reclamações  | 43,75% |
| Elogios      | 56,25% |
| Denúncias    | 0,00%  |
| Informações  | 0,00%  |
| Sugestões    | 0,00%  |

# AGENDA



## AGENDA

**18 de maio - Curso de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual**, organizado pelo Centro de Formação em Controle Interno da Controladoria Geral do Município. A Divisão de Ouvidoria esteve presente, sendo representada por João Aguiar.



Curso de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual

**22 de maio - Reunião online do Conselho Municipal de Políticas para LGBTQIA+**, com participação de João Aguiar, da Divisão de Ouvidoria.



João Aguiar

## AGENDA

**27 de maio - Autoavaliação das unidades de ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul** Etapa do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS, em que as equipes de ouvidoria respondem a um questionário baseado nos padrões de referência do Manual de Acreditação das Ouvidorias SUS do Brasil, da Fundação Oswaldo Cruz, traçando um diagnóstico da ouvidoria da unidade e planos de ação para melhoria.



Equipes da Divisão de Ouvidoria e das unidades de ouvidoria: CRS Sul, STS Campo Limpo, STS Capela do Socorro, STS M'Boi Mirim e STS Parelheiros.

# FALA, OUVIDOR!

**Camila Costa Bosco****Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim**

Neste mês, convidamos a ouvidora do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim, Camila Costa Bosco. Nascida em São Paulo e residente no Capão Redondo, Camila é formada em Jornalismo, com pós-graduação em Experiência do Paciente e Gestão em Saúde. Seu maior hobby é viajar, conhecendo as belezas do Brasil. Atua no Hospital desde 2013, desenvolvendo sua trajetória profissional em diferentes áreas da instituição. Atualmente, atua no setor de Experiência em Saúde, que é composto pela Ouvidoria, Hospitalidade, Conselho Consultivo de pacientes e familiares e Certificações.

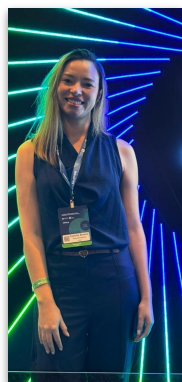
A Ouvidoria do Hospital Municipal M'Boi Mirim é composta por uma equipe de quatro Assistentes Administrativos: Matheus Falcão, Pedro Bittencourt, Alessandra Ferreira e Franciele Camargo, responsáveis pelo atendimento aos usuários, acolhimento das manifestações e condução dos processos relacionados à Ouvidoria. A equipe é coordenada por Michele Zuppa, Coordenadora de Experiência em Saúde, e conta com o apoio de Aline Pedroso, Gerente de Prática, Qualidade e Segurança, que atuam no fortalecimento da cultura de escuta qualificada, da melhoria contínua dos processos e da promoção de uma assistência centrada na pessoa. O maior número de atendimentos é feito a usuárias gestantes ou relacionado a doenças respiratórias. Por se tratar de um hospital de portas abertas, com elevada demanda de atendimentos de urgência e emergência, a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria refere-se ao tempo de espera para atendimento médico no Pronto-Socorro.

Camila relata que um dos atendimentos que mais marcou sua trajetória na Ouvidoria foi de uma paciente de 22 anos que deu entrada na instituição com graves queimaduras internas, decorrentes da administração inadequada de um medicamento em uma Unidade Básica de Saúde (UBS). O que mais a impactou nesse caso foi a idade da paciente e a gravidade das consequências de uma conduta inadequada. Camila conta que os pais procuraram a Ouvidoria não com a intenção de registrar uma reclamação, visto que o ocorrido não era de responsabilidade do hospital, mas em busca de acolhimento, escuta e orientação em um momento de extrema fragilidade. Infelizmente, dois dias após a internação, a paciente veio a óbito em decorrência da gravidade do seu quadro clínico. Algumas semanas após o falecimento, os pais retornaram à Ouvidoria apenas para agradecer pelo acolhimento e pela atenção que receberam durante todo o processo. “Apesar da tristeza desse desfecho, esse atendimento reforçou para mim o verdadeiro papel da Ouvidoria. [...] Esse gesto evidenciou que, muitas vezes, o que as pessoas mais necessitam não é apenas uma resposta ou uma solução imediata, mas alguém que as escute com respeito, empatia e humanidade”, afirma Camila.

Ao ser indagada sobre os motivos para trabalhar na Ouvidoria da Saúde, Camila afirmou: “É essa possibilidade de acolher, orientar e fazer a diferença na experiência das pessoas, especialmente em momentos de grande vulnerabilidade, que motiva nosso trabalho diário e fortalece o compromisso de oferecer um atendimento pautado na empatia, no respeito e na busca contínua pela melhoria da qualidade do cuidado”.



Camila, em viagem



Camila



Camila e equipe, em frente ao HM M'Boi Mirim

## Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim

O Hospital Municipal M'Boi Mirim foi inaugurado em 2008 como resultado de uma importante mobilização e reivindicação da população da região, que demandava a ampliação do acesso aos serviços de saúde. Caracteriza-se como um hospital de portas abertas, prestando atendimento de urgência, emergência e internação, com o compromisso de oferecer assistência integral, humanizada e de qualidade à população dos distritos de M'Boi Mirim e Jardim Ângela.

## OUVIDORIA NA MÍDIA



saudeprefap  
prefeitura.sp.gov.br/saude

PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

Edição 276 | 11 de maio de 2026



“Esse progresso contínuo depende diretamente da dedicação de cada um de nós, de aperfeiçoar os fluxos de trabalho e garantir a transparência. O envolvimento de todos nas ações do programa é o que fará com que a SMS continue evoluindo como referência em gestão ética e eficiente.”

Luiz Carlos Zamarco,  
Secretário municipal da Saúde

## SAÚDE BUSCA NOTA MÁXIMA EM PROGRAMA DE TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE DA PREFEITURA

A Saúde alcançou a nota 8 na avaliação das boas práticas da Prefeitura de São Paulo em requisitos do Plano de Metas 2025-2028. O Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP) está inserido no eixo “Capital do Futuro”, e o objetivo é aprimorar o compliance municipal, que são práticas e procedimentos para garantir que todos os órgãos ajam em conformidade com padrões éticos e legais.

A Controladoria Geral do Município (CGM) recebe relatórios periodicamente, o próximo será enviado em 15 de maio. Posteriormente, é feita uma avaliação semestral. A evolução das boas práticas está classificada em três níveis progressivos: Padronizado (políticas básicas), Integrado (práticas rotineiras) e Gerenciado (monitoramento e qualificação contínua). O IM-PIBP integra o Índice de Governança e Integridade (IGI), que monitora a maturidade de 58 unidades da administração em pilares essenciais, como transparência e ouvidoria por exemplo.

O PIBP foi criado, em 2017, e ampliado em 2025 para autarquias e fundações, segundo a legislação vigente. Mais do que uma ferramenta de fiscalização, o programa busca a melhoria contínua

da gestão de recursos, garantindo integridade e eficiência à administração municipal como um todo”, explica o secretário-executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), Benedito Accacio Borges Neto.

### DESEMPENHO DO ÓRGÃO POR EIXO EM 2025 SMS



### Avaliação por índice de maturidade

O avanço das metas é mensurado pelo Indicador de Maturidade (IM) do programa, que avalia cinco eixos estratégicos: Comprometimento da Alta Administração, Cultura para Integridade, Transparência, Gestão de Riscos e Integridade Pública. A meta é que, até 2028, todos os órgãos alcancem a pontuação máxima no indicador. “O PIBP não é apenas um protocolo, mas uma ferramenta fundamental para garantir uma administração pública pautada pela responsabilidade e ética. Esse progresso contínuo depende diretamente da dedicação de cada um de nós, de aperfeiçoar os fluxos de trabalho e garantir a transparência. O envolvimento de todos nas ações do programa é o que fará com que a SMS continue evoluindo como referência em gestão ética e eficiente”, afirma o secretário municipal da Saúde, Luiz Carlos Zamarco.

Confira a mensagem  
do gestor para a rede:



### BOM PROGNÓSTICO

#### Operação da prefeitura oferece vacina e cuidados a pessoas e animais no fim de semana

A Prefeitura de São Paulo realizou, no último domingo (10), das 18h às 00h, a Operação Baixas Temperaturas (OBT). As equipes aplicaram 34 doses da vacina contra a gripe e 21 doses de imunizante contra a Covid-19 na população. Além disso, mais de 50 pets receberam atendimento, alimentação, hidratação e vacina.



#### Nuvis-AB é reconhecido no 3º Encontro Nacional da Rede ColaboraAPS

De quarta-feira (6) até sexta-feira (8), a SMS participou do 3º Encontro Nacional da Rede ColaboraAPS, em Brasília (DF). A iniciativa dos Núcleos de Vigilância em Saúde na Atenção Básica (Nuvis-AB) foi reconhecida pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) por organizar a vigilância em saúde nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) da maior cidade do Brasil. O secretário Luiz Carlos Zamarco, equipes da Coordenadoria de Atenção Básica (CAB) e da Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa) estiveram no encerramento da programação, que mobilizou cerca de 500 experiências inovadoras em todo o país.



PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Assom Secretário Municipal da Saúde - R. Dr. Siqueira Campos, 76 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 5481-9062/9063

Boletim Conecta - Edição 276 - 11/05



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

Número 5 - ano 6

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

Ana Cláudia da Silva

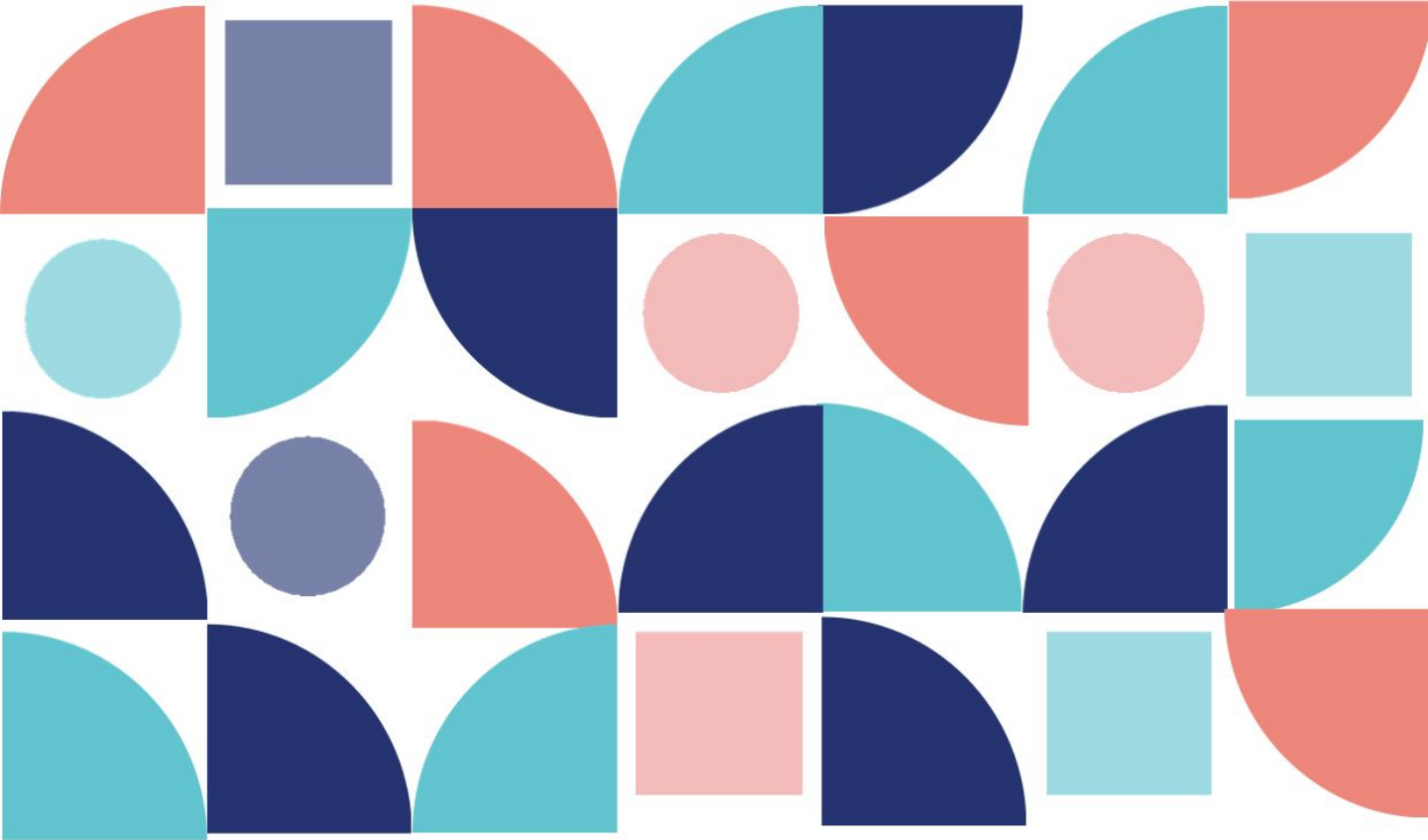
João Batista Nazareth Aguiar

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**

