

Boletim Ouvidoria em Dados

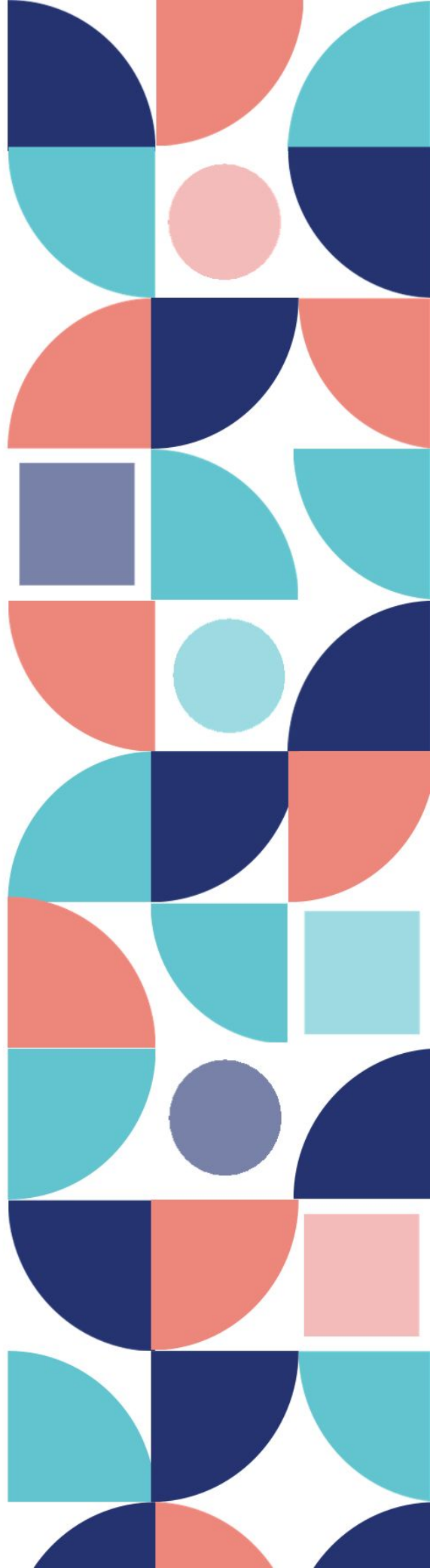
Divisão de Ouvidoria do SUS

Núcleo de Gestão do
Conhecimento (NUG)

Março, 2026



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

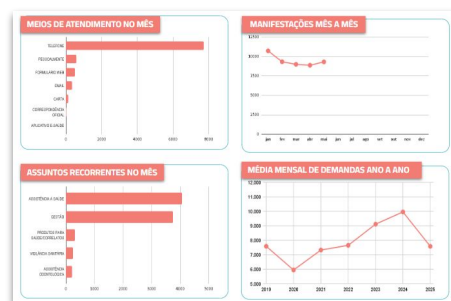


COMO UTILIZAR?

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.

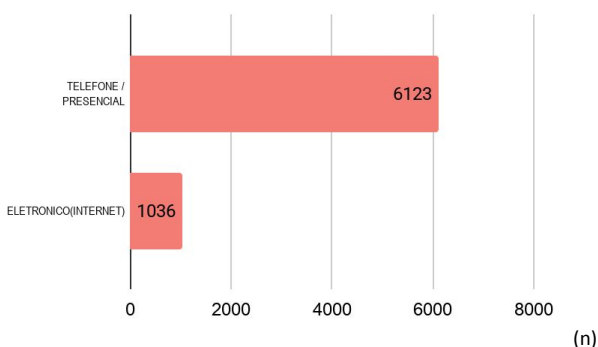


DADOS

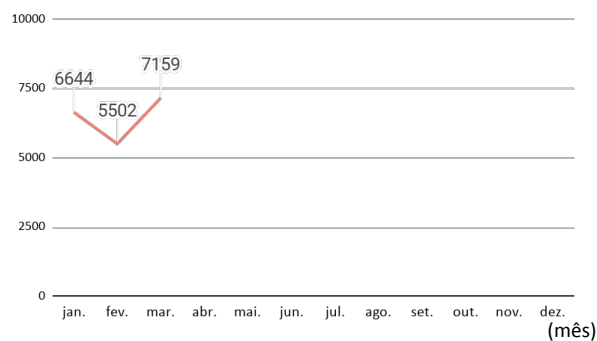


ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

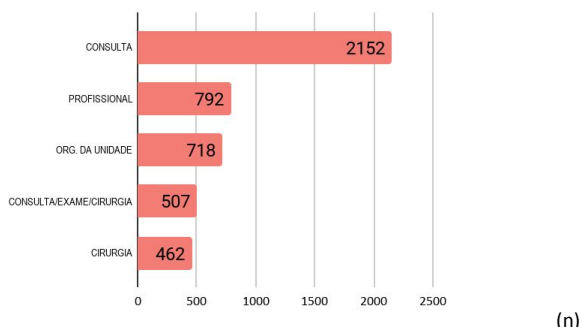
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



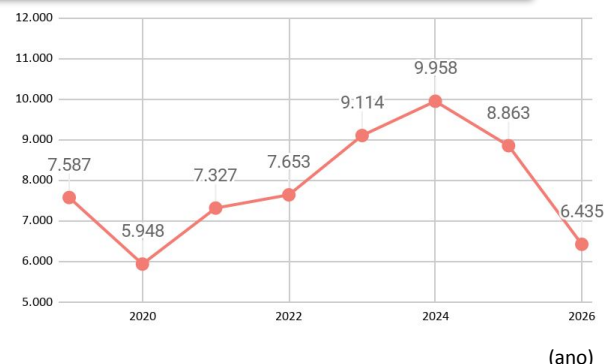
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 231 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Março, 2026

7159

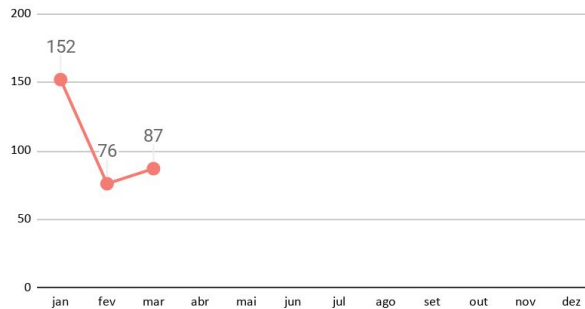
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	55,4%
Reclamações	32,3%
Elogios	5,9%
Denúncias	5,8%
Informações	0,4%
Sugestões	0,2%

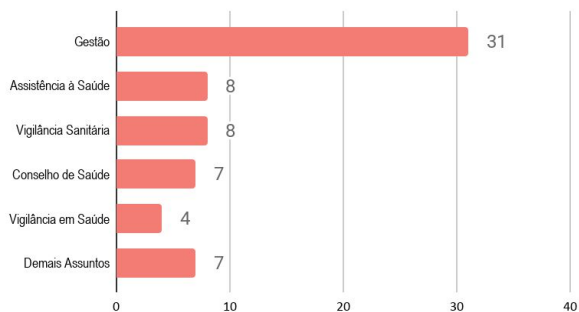
TRANSPARÊNCIA PASSIVA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

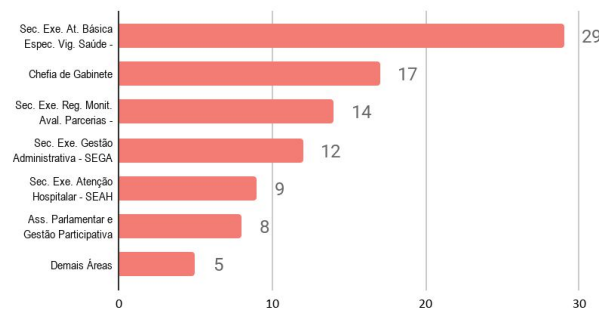
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

87

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 28 dias.

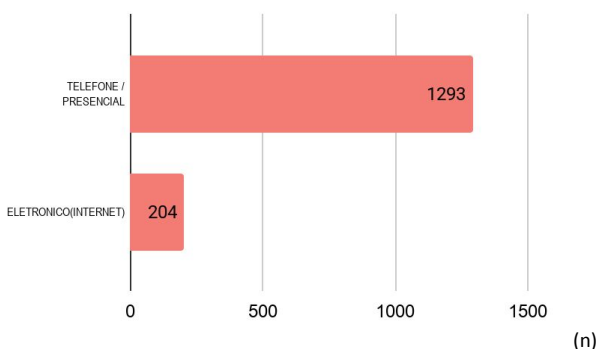
E-SIC

Recurso

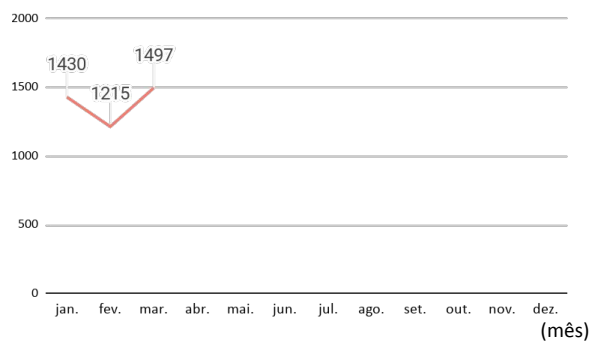
1ª Instância	
Recurso	26
2ª Instância	
Recurso	30
3ª Instância	
Recurso	8

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

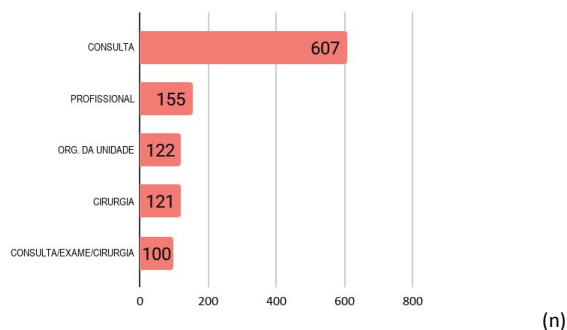
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



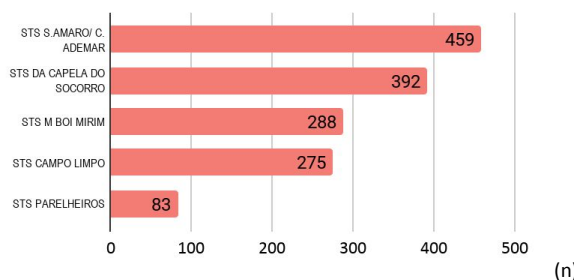
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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

Março, 2026

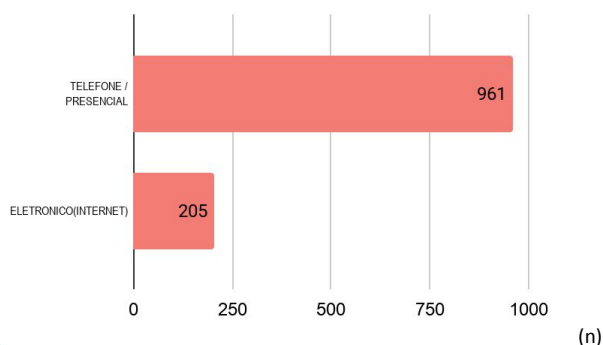
1497

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

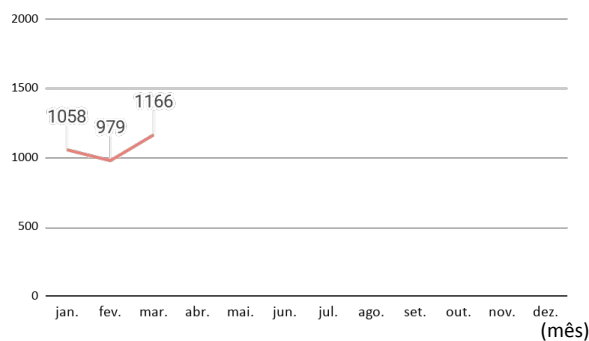
Solicitações	61,6%
Reclamações	28,0%
Elogios	5,8%
Denúncias	4,6%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

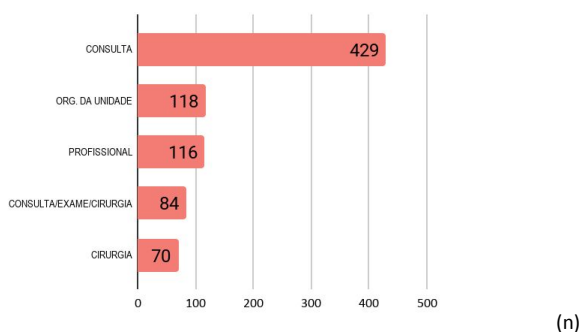
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



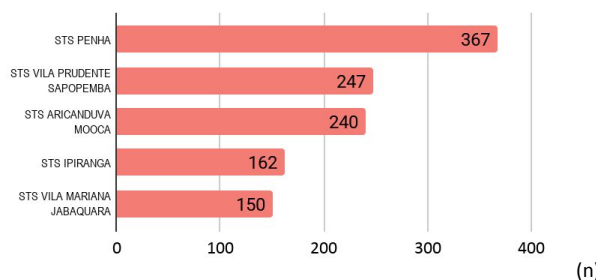
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 7 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Março, 2026

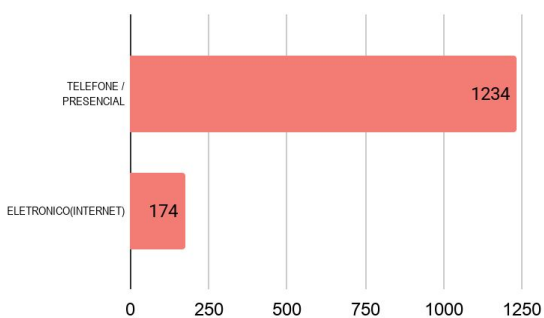
1166

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

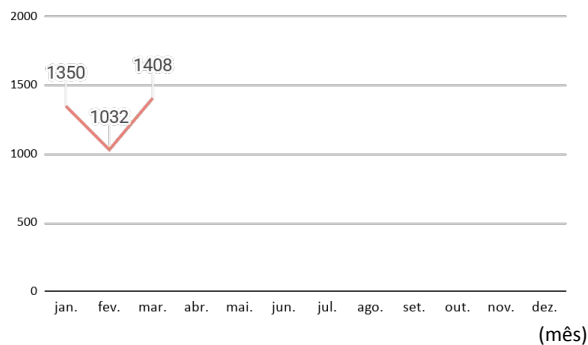
Solicitações	54,9%
Reclamações	30,3%
Elogios	4,4%
Denúncias	10,5%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

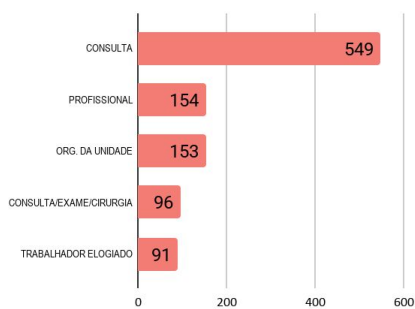
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



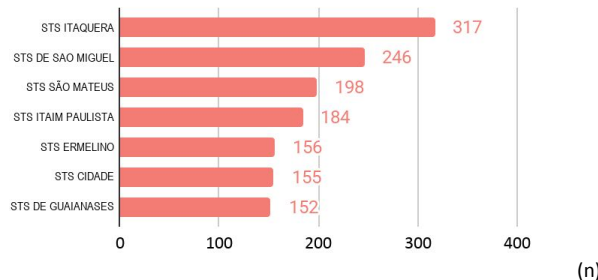
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 45 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Março, 2026

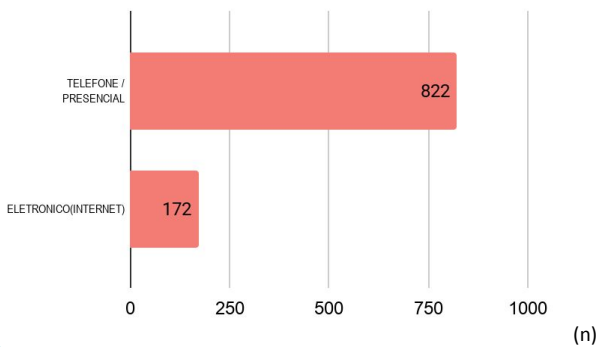
1408

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

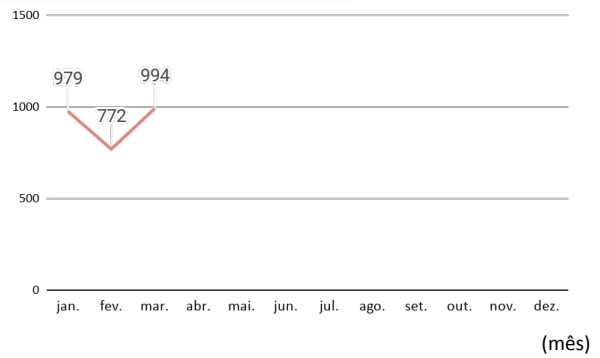
Solicitações	56,4%
Reclamações	31,0%
Elogios	9,3%
Denúncias	3,3%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

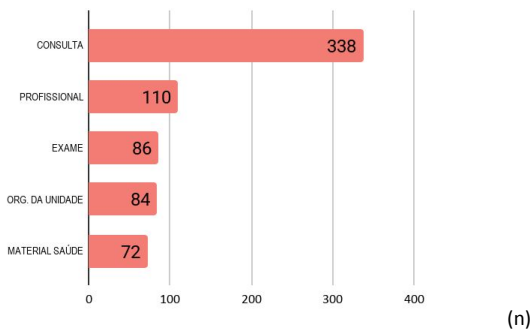
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



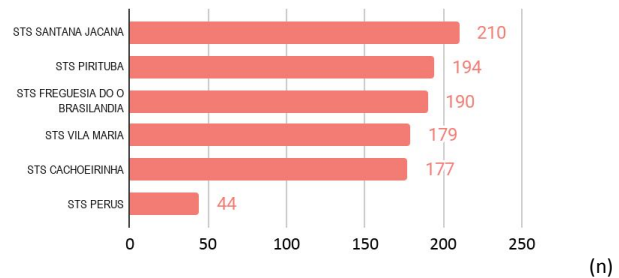
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Março, 2026

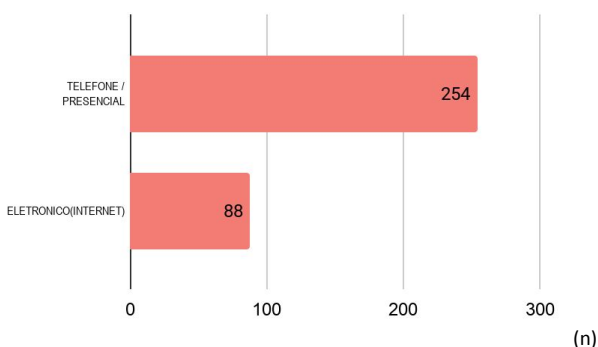
994

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

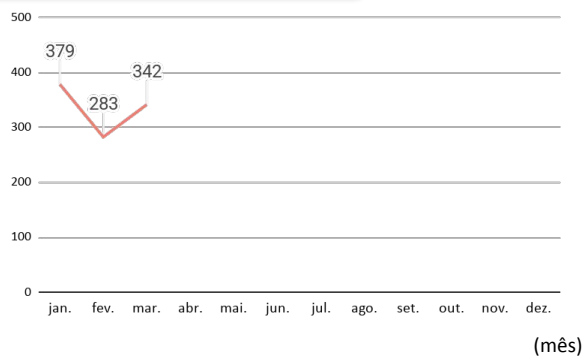
Solicitações	58,1%
Reclamações	29,7%
Elogios	5,3%
Denúncias	6,8%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

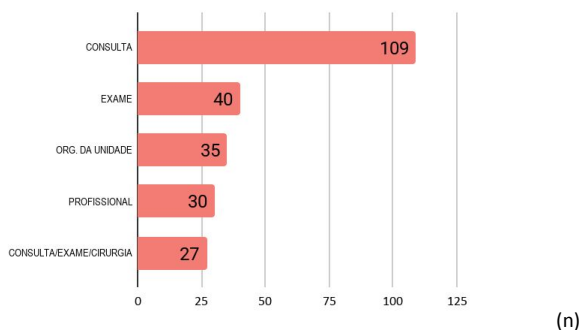
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



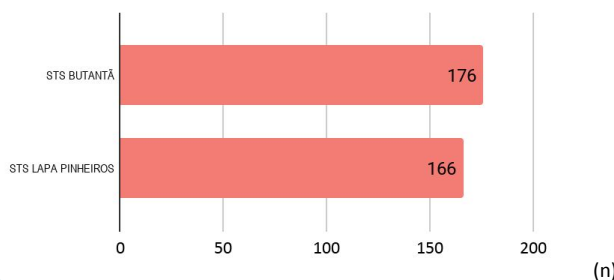
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 17 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas

Março, 2026

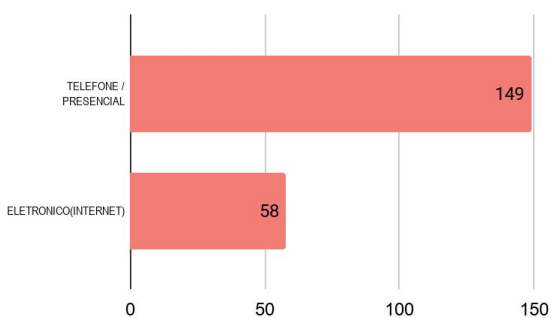
342

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

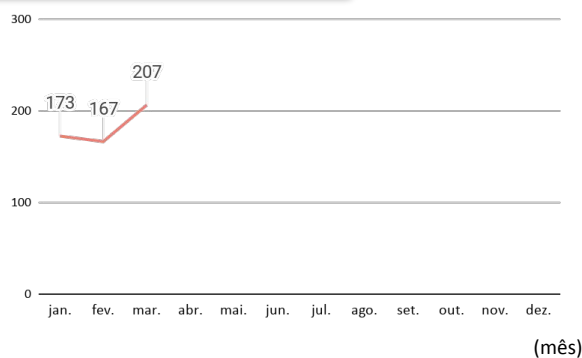
Solicitações	54,4%
Reclamações	30,4%
Elogios	1,8%
Denúncias	13,5%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

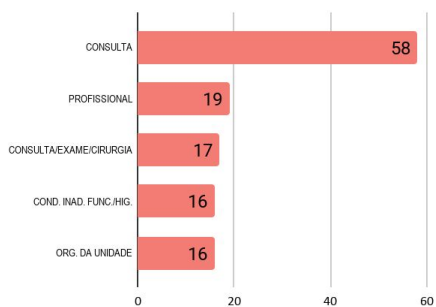
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



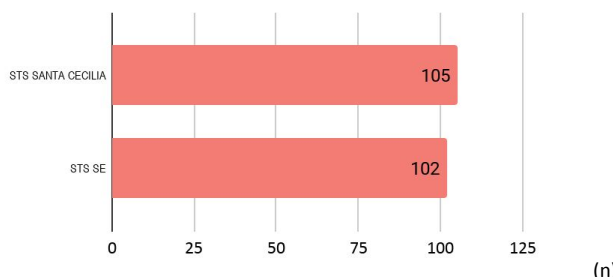
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 10 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 7 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

Março, 2026

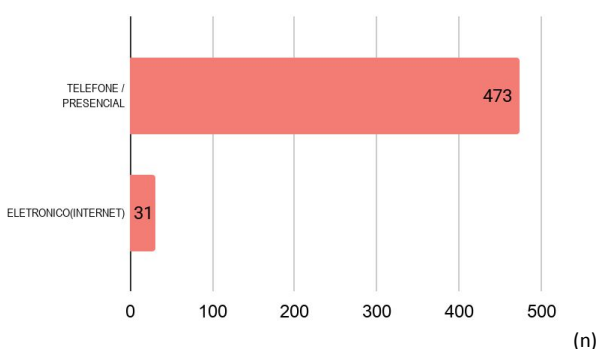
207

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

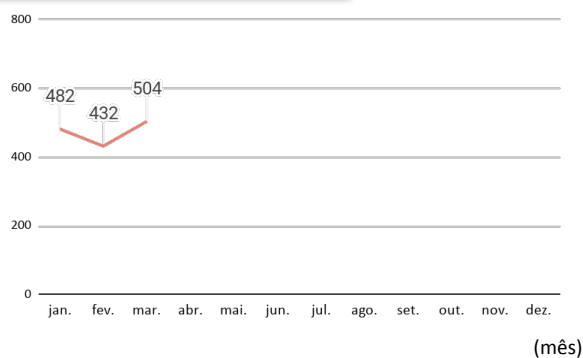
Solicitações	44,4%
Reclamações	29,0%
Elogios	2,9%
Denúncias	23,7%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

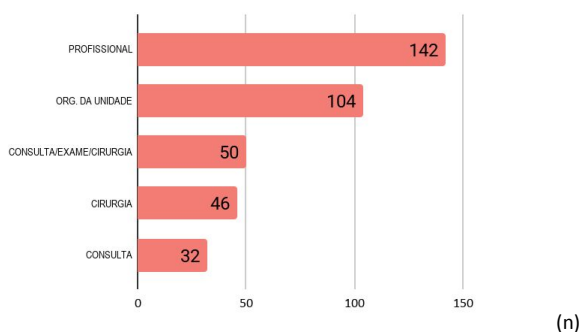
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



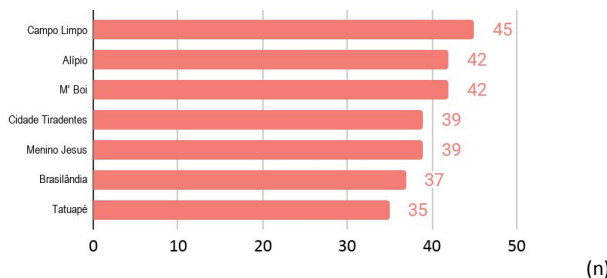
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 16 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
Março, 2026
504

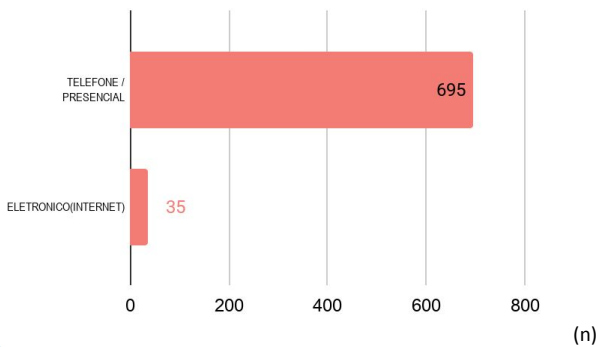
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	24,0%
Reclamações	67,3%
Elogios	8,7%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

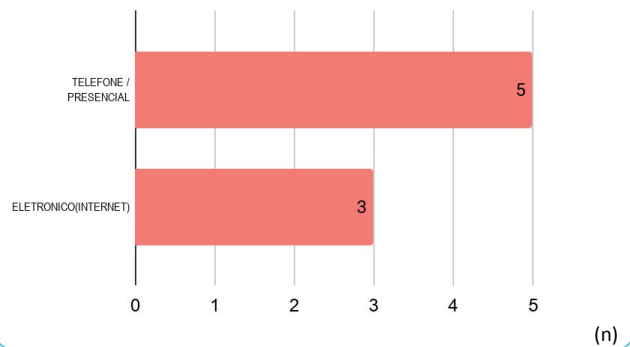
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

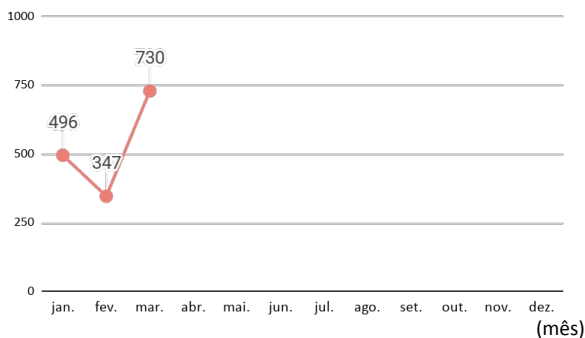
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



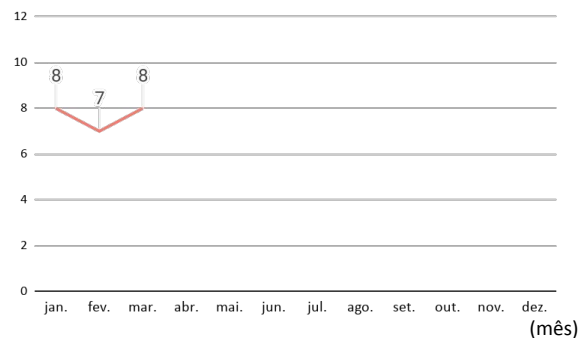
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 24 manifestações por dia.

A cada 7 reclamações 1 elogio é feito

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

Março, 2026

Manifestações recebidas

HSPM
730

SAMU - 192
8

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)



HSPM

Solicitações	75,21%
Reclamações	19,04%
Elogios	5,75%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

SAMU

Solicitações	0,00%
Reclamações	87,50%
Elogios	12,50%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

AGENDA



AGENDA

04 de março - Reunião para planejamento do projeto Reconhece SUS, com a Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (DDCQVT/COGEP). O projeto buscará dar visibilidade ao trabalho dos profissionais que recebem elogios registrados nos canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS. Estavam presentes Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Leila Tufano, Dora Alves, Cristiane Paixão, Lucas Coutinho e Ana Cecília Freitas.



Leila, Maria Lucia, Dora, Rosane, Cristiane, Lucas e Ana Cecília

06 de março - Capacitação sobre o Sistema SIGRC e customização para a Rede de Ouvidorias SUS, com participação da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e da Divisão de Ouvidoria do SUS, a ouvidora, Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leila Tufano, Sílvia Rocha Pereira e Leonardo Oguchi.



João, Leila, Sílvia, Rosane e Leonardo.

AGENDA

11 de março - Reunião sobre o **Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP)**. Estiveram presentes o Secretário Executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias, Dr. Benedicto Accacio Borges Neto, da Assessoria de Comunicação, Giovanna Solimani Arcas, da Coordenadoria de Informação em Saúde e coordenadora do PIBP na SMS, Cassia Carlin Maltese, o Coordenador de Controle Interno, Dr. Antonio Carlos Franco e Marco Antonio da Silva. Da Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde, Nivia da Silva Siqueira e da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, Moema Aparecida Silva Moraes do Valle. Da Divisão de Ouvidoria, a Ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar e Silvia Rocha Pereira.



João, Silvia, Marcos, Moema, Rosane, Sandra, Nivia, Dr. Antonio Franco, Dr. Benedicto Accacio, Cassia e Fabio

11 de março - **Autoavaliação das unidades de ouvidoria do território da Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Leste**, dando continuidade ao Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.



Equipe da Divisão de Ouvidoria e equipes das unidades de ouvidoria: CRS Leste, STS Cidade Tiradentes, STS Itaquera, STS São Mateus e STS Ermelino Matarazzo.

AGENDA

19 de março - Celebração do Dia do Ouvidor e dos 25 anos da Ouvidoria Geral do Município (OGM): a Controladoria Geral do Município de São Paulo comemorou os 25 anos da Ouvidoria Geral do Município (OGM) e o Dia Nacional do Ouvidor, destacando o papel estratégico desses órgãos na aproximação entre gestão pública e cidadãos. O evento incluiu a certificação de nove unidades de ouvidoria que concluíram o processo de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS e debates sobre o uso de dados para o aprimoramento de políticas públicas.



Maria Lumena, Ana Cláudia, Rosane, Maria Lucia, Leonardo, Silvia, Francisca, Dora, Adriana e João Aguiar, com as unidades de ouvidoria certificadas.



Público do evento



Secretário de Saúde Luiz Carlos Zamarco, Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava, Controlador Geral Dr. Daniel Falcão e Ouvidora Geral Maria Lumena.



Secretário de Saúde Luiz Carlos Zamarco, Ouvidores do SAMU, Justino e Jordana recebendo a certificação pela acreditação da unidade de ouvidoria, Controlador Geral Dr. Daniel Falcão e Ouvidora Geral Maria Lumena.

AGENDA

23 de março - Reunião online do Grupo de Trabalho para implementação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS, com a equipe da Divisão de Ouvidoria e da Controladoria Geral do Município.



Leonardo, Dora, Maria Lucia, Adriana, Silvia, João e Rosane.

26 de março - Oficina organizada pela Assessoria de Planejamento (ASPLAN) sobre a Programação Anual de Saúde (PAS) 2026. O objetivo foi ordenar as metas da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) para o próximo período. Da Divisão de Ouvidoria, participaram Maria Lucia Bom Angelo e João Aguiar.



Integrantes da ASPLAN conduzindo a Oficina com áreas técnicas da SMS

AGENDA

26 de março - Reunião da equipe do Núcleo Técnico (NUT) para alinhamentos sobre o SIGRC.



Briana, Julio, Clarissa, Expedita, Silvia, Rosely, João e Jhonatas

27 de março - Mesa-redonda “Do campo ao texto: Diálogos sobre a elaboração de TCRs”, organizada pela Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo, para a Semana de Integração da 3ª Turma do Programa de Residência em Gestão Pública. A mesa ocorreu para que os residentes da 2ª turma compartilhassem, com os novos residentes, sua experiência com a elaboração do Trabalho de Conclusão de Residência (TCR), fornecendo dicas e direções para a confecção do TCR. Esteve presente Dora Alves, ex-residente e membro da equipe da Divisão de Ouvidoria. A mesa foi mediada por Lígia Janasi, com participação de Henrique Diniz, Paula Garrefa e Rodrigo Landim.



Rodrigo, Dora, Henrique, Lígia e Paula



Dora Alves

FALA, OUVIDOR!

Angélica Duarte Supervisão Técnica de Saúde Itaquera

Na seção “Fala, Ouvidor!” do mês de março, convidamos a ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera, Angélica Duarte.

Angélica nasceu em São Paulo, tem 41 anos e mora na Zona Leste. É mãe de dois filhos, Mirella e Bernardo, além de apaixonada por plantas, aulas de dança e por seus pets. É técnica em Enfermagem pela ETEC Carlos de Campos, tecnóloga em Radiologia pela Faculdade Santa Marcelina e possui MBA em Gestão de Ouvidoria na Área da Saúde pela Faculdade São Camilo.

Atua na Prefeitura de São Paulo desde agosto de 2009. Sua trajetória na Ouvidoria começou em 2018, na Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo, e, em 2020, assumiu a Ouvidoria da STS Itaquera. “Escolhi trabalhar na Ouvidoria da Saúde porque o acolhimento sempre fez parte da minha trajetória profissional. Desde a época em que atuava diretamente na assistência em Unidade Básica de Saúde, buscava compreender as necessidades das pessoas e encontrar caminhos para solucionar seus problemas”, afirma Angélica.

Atualmente, a equipe é composta por ela, contando com o apoio da servidora Darlene Voltani durante períodos de férias ou eventuais ausências. As demandas mais frequentes recebidas pela unidade de ouvidoria estão relacionadas à gestão dos serviços, ao atendimento prestado e ao acesso às consultas. Entre os casos que mais marcaram sua atuação, Angélica destacou a demanda de um usuário de um CAPS que registrava manifestações semanalmente. Ao analisar a recorrência, a equipe identificou que ele havia perdido recentemente a mãe, com quem morava, e utilizava a Ouvidoria como uma forma de receber ligações e conversar com alguém. A situação foi discutida com a equipe assistencial, que providenciou seu encaminhamento para grupos terapêuticos e para um Centro de Convivência. Angélica conta que esse episódio reforçou que, muitas vezes, por trás de uma manifestação existe uma necessidade humana que extrapola a demanda inicialmente apresentada.

Para Angélica, o trabalho da Ouvidoria vai muito além de receber manifestações. “Nossa missão é acolher o cidadão, acompanhar cada demanda, analisar as respostas dos serviços de saúde de acordo com a legislação do Sistema Único de Saúde (SUS) e contribuir para a melhoria contínua da assistência. Também elaboramos relatórios de qualidade relacionados ao Contrato de Gestão e Relatórios Trimestrais destinados à Secretaria Municipal da Saúde, transformando as manifestações da população em importantes indicadores para o planejamento e aperfeiçoamento dos serviços”, afirma.



Ouvidora Angélica.



Darlene e Angélica, na unidade em que atuam.

Supervisão Técnica de Saúde Itaquera

A Supervisão Técnica de Saúde Itaquera integra a Coordenadoria Regional de Saúde Leste e abrange os Distritos Administrativos de Itaquera, Cidade Líder, Parque do Carmo e José Bonifácio, atendendo uma população estimada em mais de 562 mil habitantes. Trata-se de um território amplo, diverso e marcado por diferentes realidades urbanas, sociais e epidemiológicas, o que exige planejamento constante e estratégias específicas para garantir acesso e qualidade na assistência. A população atendida pela STS Itaquera é predominantemente de baixa renda e apresenta necessidades bastante diversas, o que torna essencial uma atuação comprometida com a equidade e a humanização.

OUVIDORIA NA MÍDIA



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SECRETARIA
DA SAÚDE

CALENDÁRIO SAÚDE
16 de março

DIA NACIONAL DO
OUVIDOR

A Ouvidoria SUS é o canal oficial entre a população e a Saúde municipal. Essa comunicação apoia estrategicamente o trabalho na Divisão de Ouvidoria.

Relatos e sugestões dos cidadãos ajudam a nortear melhorias na rede assistencial da cidade, onde o Sistema Único de Saúde (SUS) é, segundo o voto popular, o “Melhor Serviço Público”, na pesquisa Datafolha.

Transparência e humanização são componentes do trabalho de ouvidores, que assim como os profissionais e serviços de saúde são avaliados pelos cidadãos nesses canais.



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Central SP156: Opção 5 e depois Opção 1. Ligação gratuita e com funcionamento 24h por dia.

Se estiver fora do município de São Paulo: 0800-010156.

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Em todas as Supervisões Técnicas de Saúde (STSs), das 10h às 16h, no Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) e demais hospitais municipais da rede, das 8h às 16h.



Saiba mais sobre a Ouvidoria pelo QR Code:



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS

PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SECRETARIA
DA SAÚDE

Comunicado Saúde-16/03



**BOLETIM
CONECTA**

saudeprefsp
prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS

PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SECRETARIA
DA SAÚDE

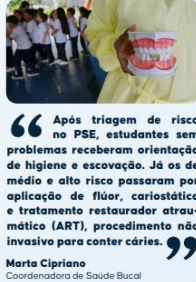
Edição 270 | 23 de março de 2026



DIA B DA SAÚDE BUCAL TEVE 728 ATENDIMENTOS A CRIANÇAS E ADOLESCENTES DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO

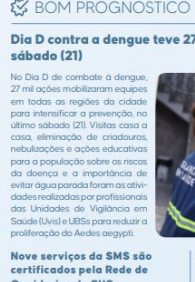
No último sexta-feira (20), a Saúde e a Educação promoveram um mutirão de atendimentos em seis escolas da capital paulista. O Dia B da Saúde Bucal contabilizou 728 crianças e adolescentes, de seis escolas da rede municipal de ensino alcançadas com procedimentos preventivos e distribuição kits de higiene oral, após a triagem feita pelas 32 equipes de 25 Unidades Básicas de Saúde (UBSs) do entorno das escolas nas zonas norte, oeste, leste, sul e região central da cidade.

Ações da Prefeitura de São Paulo alinhadas ao Ministério da Saúde (MS), que pretende ampliar a promoção, prevenção e acesso à saúde bucal no ambiente escolar. As equipes estiveram em duas Escolas Municipais de Educação Infantil (EMEI), e quatro Escolas Municipais de Educação Fundamental (EMEFs), onde atenderam a estudantes previamente avaliados, mediante termos de consentimento livre e esclarecido (TCLEs) assinados pelos responsáveis. Marta Cipriano, coordenadora de Saúde Bucal da



“Após triagem de risco no PSE, estudantes sem problemas receberam orientação de higiene e escovação. Já os de médio e alto risco passaram por aplicação de flúor, cariotático e tratamento restaurador atraumático (ART), procedimento não invasivo para conter cáries.”

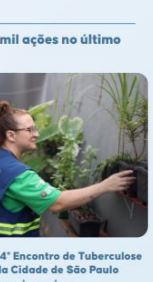
Marta Cipriano
Coordenadora de Saúde Bucal



BOM PROGNÓSTICO

Dia D contra a dengue teve 27 mil ações no último sábado (21)

No Dia D de combate à dengue, 27 mil ações mobilizaram equipes em todas as regiões da cidade para intensificar a prevenção, no último sábado (21). Visitas casa a casa, eliminação de criadouros, nebulizações e ações educativas para a população sobre os riscos da doença e a importância de evitar água parada foram as atividades realizadas por profissionais das Unidades de Vigilância em Saúde (UVSs) e UBSs para reduzir a proliferação do Aedes aegypti.



14º Encontro de Tuberculose da Cidade de São Paulo premia equipes

A Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa) premiou equipes com trabalhos exitosos no 14º Encontro de Tuberculose da Cidade de São Paulo, do Programa Municipal de Controle da Tuberculose (PMCT). O evento na última quarta-feira (18), reuniu equipes da vigilância em saúde e do Consultório na Rua (CnR), no auditório da Universidade Paulista (Unip).



As ouvidoras da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste (CRS-Oeste), CRS-Centro, das Supervisões Técnicas de Saúde (STSs) Lapa/Pinheiros, Butantã, Santa Cecília e São, do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu), do Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corbão Netto (HMACN) e do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) foram certificadas pelo Programa de Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias do SUS do Município de São Paulo. A cerimônia da Coordenadoria Geral do Município (CGM), na quinta-feira (19), foi alusiva ao Dia do Ouvidor e os 25 anos da Ouvidoria Geral da cidade.

Confira os vencedores:



PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Assom Secretaria Municipal da Saúde - R. Dr. Sílgueira Campos, 116 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 5461-9042/9063

Boletim Conecta - Edição 270 - 23/03

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

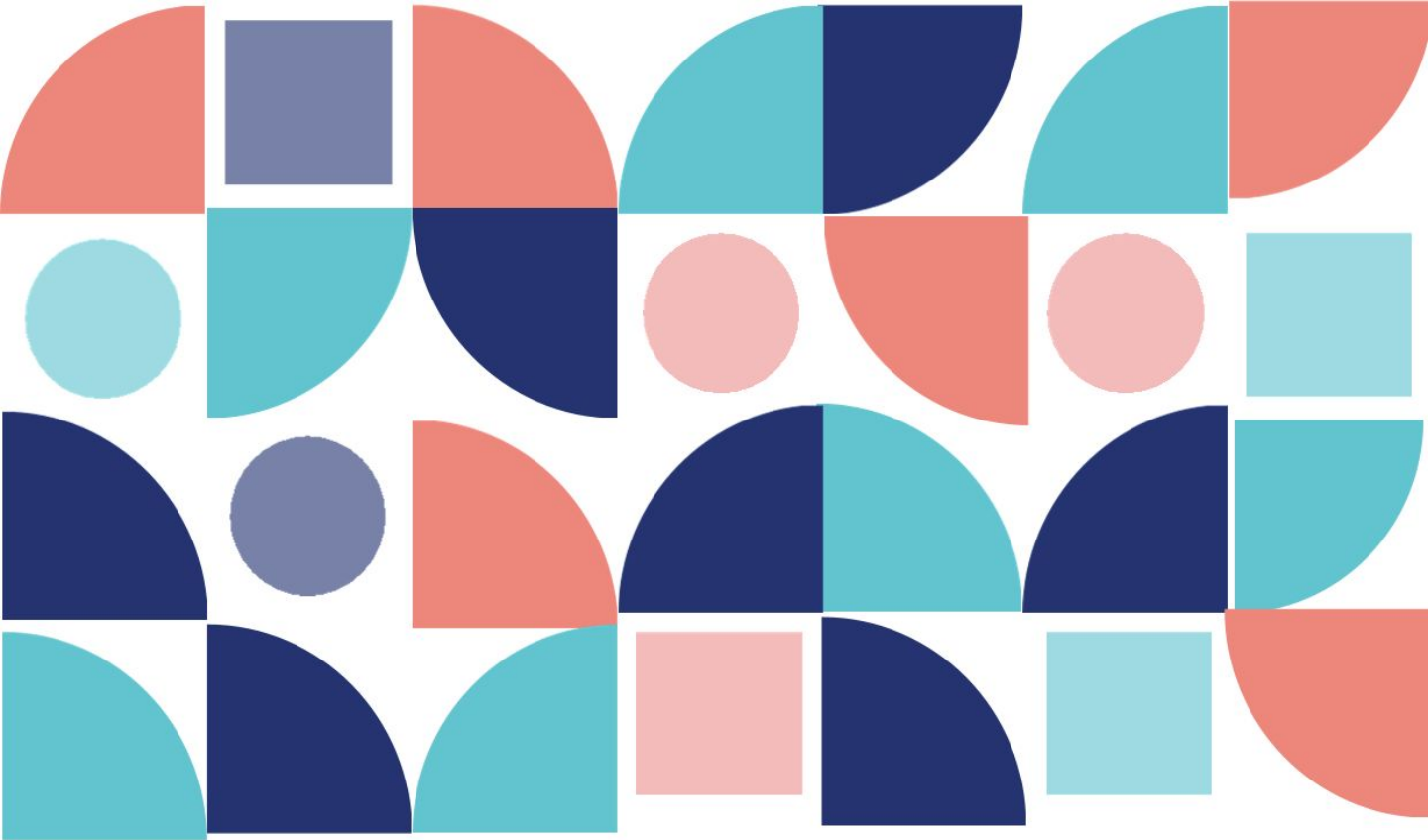
Leonardo V. Oguchi

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**

