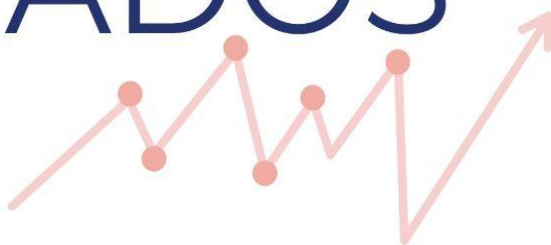


# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



NOVEMBRO, 2025

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## 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!”

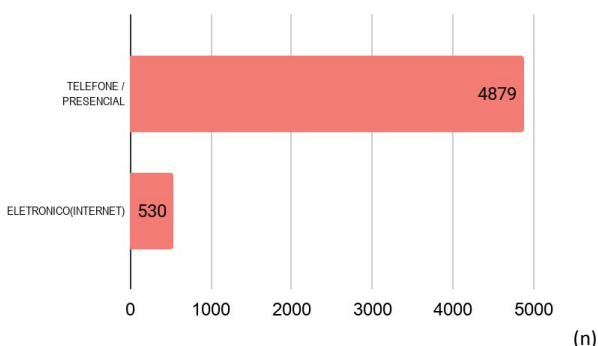
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção “Fala, Ouvidor!” traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



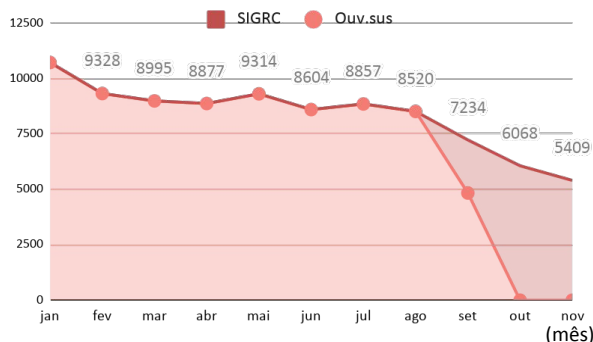
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

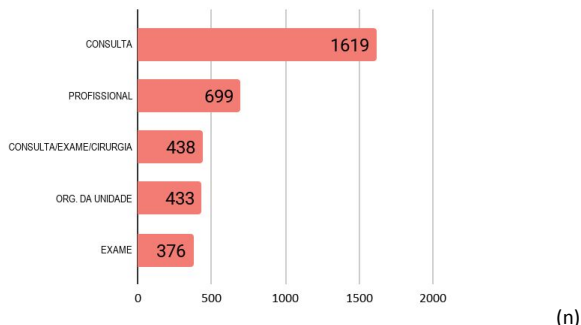
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



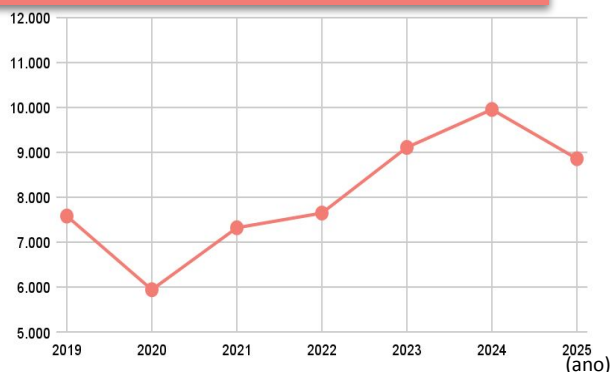
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 180 manifestações por dia.

Manifestações recebidas

NOVEMBRO, 2025

5409 \*

(\*dados esfera municipal)

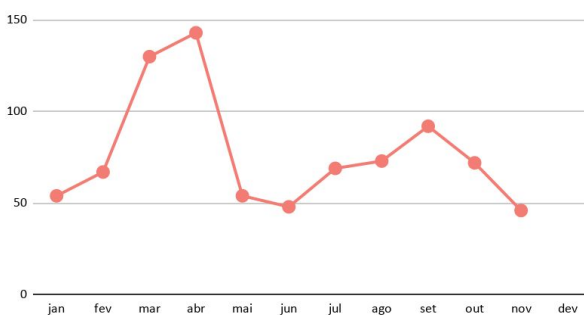
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

Solicitações	54,9%
Reclamações	33,1%
Elogios	7,0%
Denúncias	4,2%
Informações	0,4%
Sugestões	0,5%

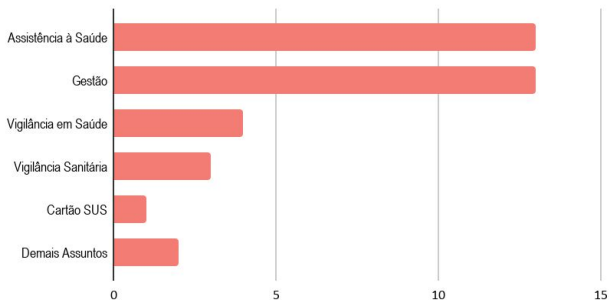
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### Dados Transparência Passiva - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

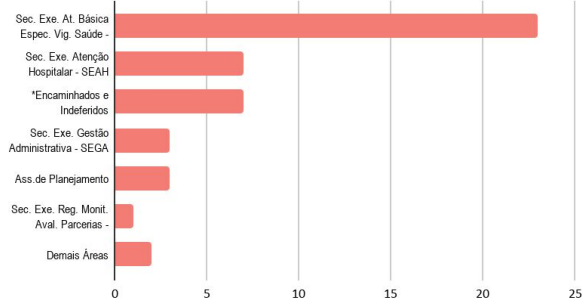
#### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

46

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 23 dias.

**E-SIC**

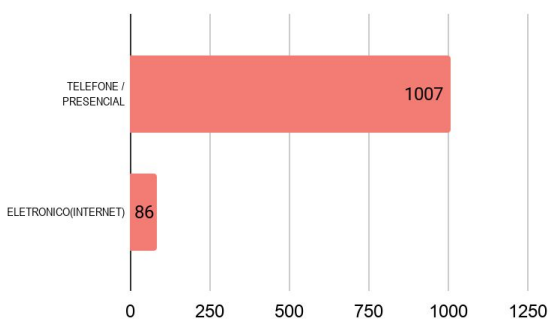
#### Recurso

1ª Instância Recursal	6
2ª Instância Recursal	12
3ª Instância Recursal	1

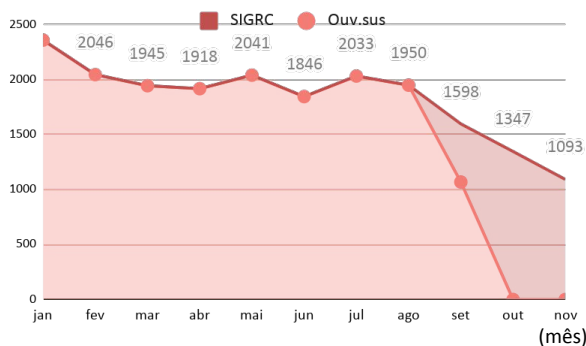
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

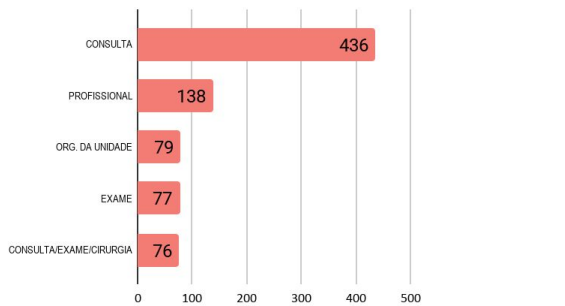
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



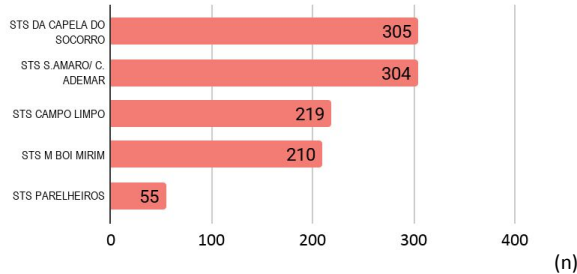
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 36 manifestações por dia.

#### Manifestações recebidas

NOVEMBRO, 2025

1093 \*

(\*dados esfera municipal)

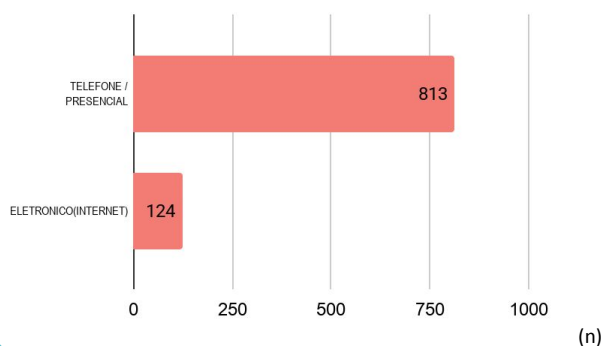
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

Solicitações	60,6%
Reclamações	29,7%
Elogios	7,0%
Denúncias	2,7%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

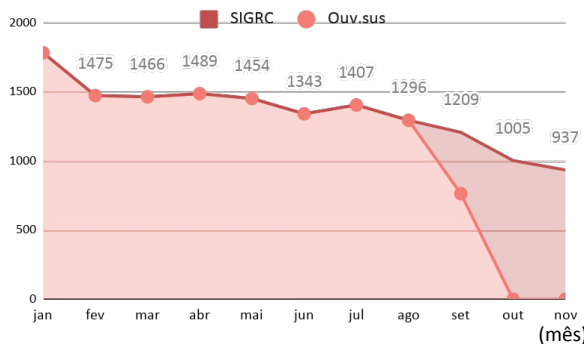
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

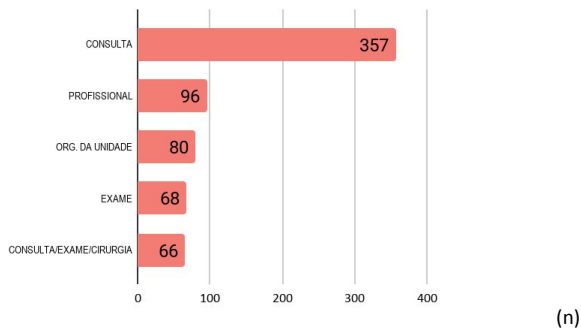
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



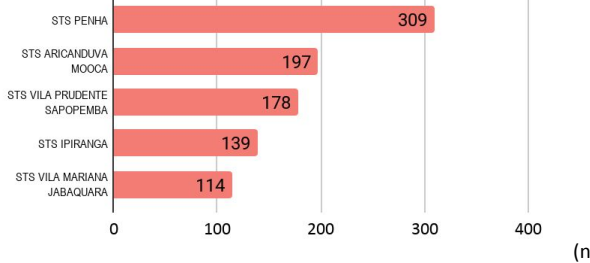
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



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



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 31 manifestações por dia.

#### Manifestações recebidas

NOVEMBRO, 2025

937 \*

(\*dados esfera municipal)

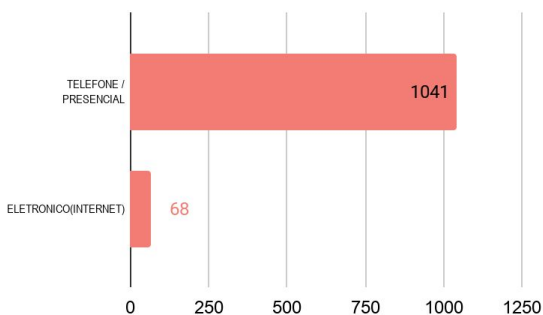
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58,2%
Reclamações	28,4%
Elogios	5,8%
Denúncias	7,7%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

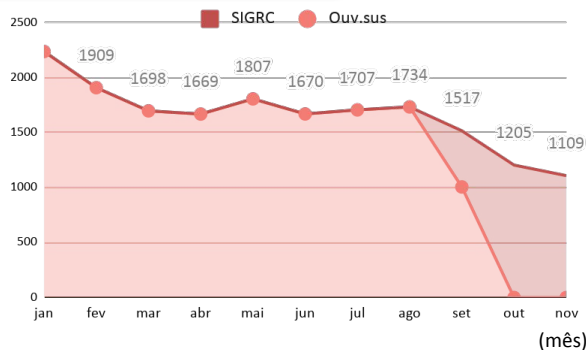
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

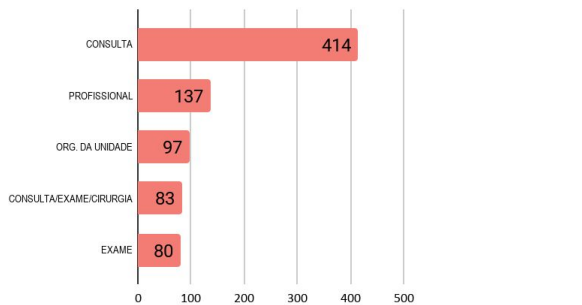
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



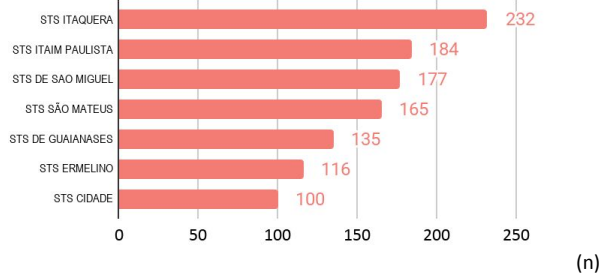
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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

NOVEMBRO, 2025

1109 \*

(\*dados esfera municipal)

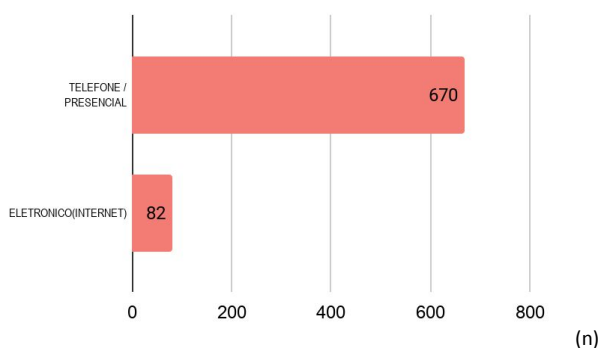
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

Solicitações	56,6%
Reclamações	31,0%
Elogios	10,6%
Denúncias	1,7%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

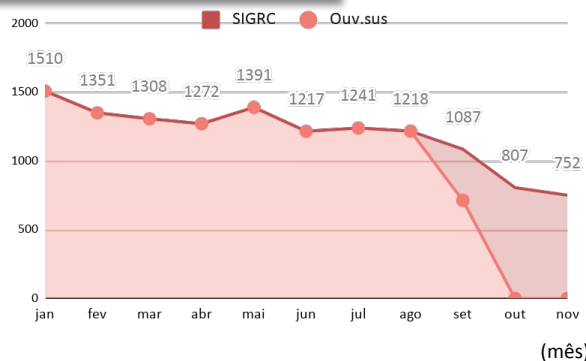
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

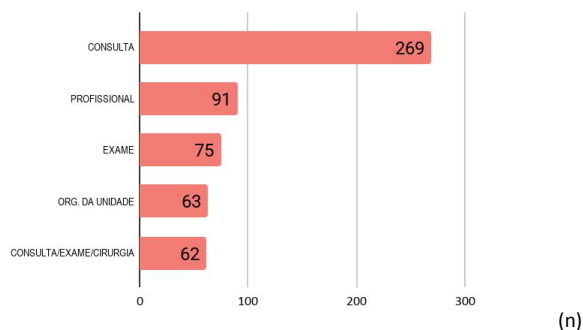
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



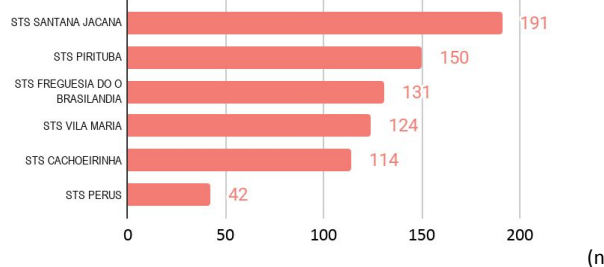
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 25 manifestações por dia.

#### Manifestações recebidas

NOVEMBRO, 2025

752 \*

(\*dados esfera municipal)

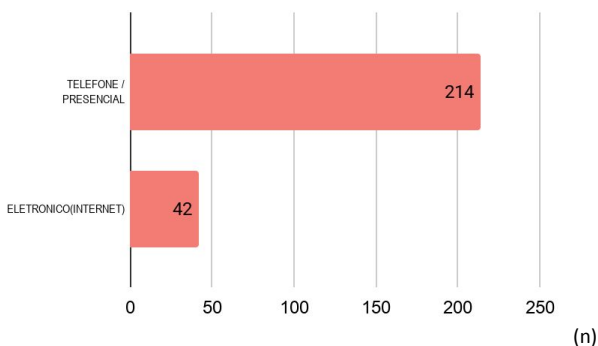
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

Solicitações	59,4%
Reclamações	31,6%
Elogios	4,1%
Denúncias	4,8%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

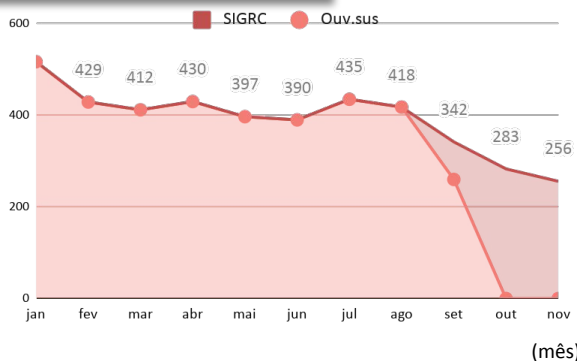
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

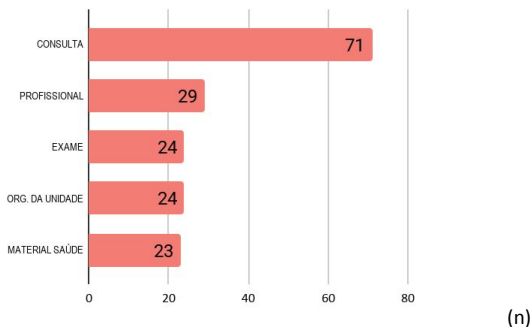
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



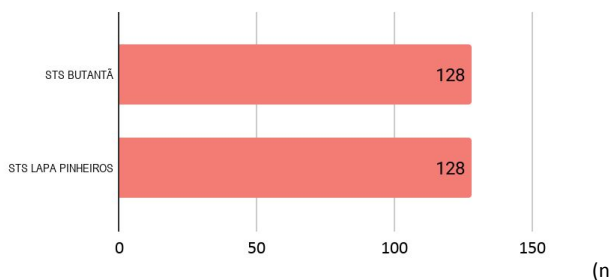
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



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



A cada 8 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 9 manifestações por dia.

#### Manifestações recebidas

NOVEMBRO, 2025

256 \*

(\*dados esfera municipal)

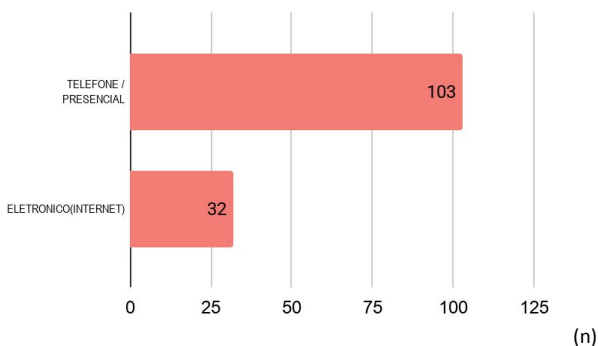
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

Solicitações	52,7%
Reclamações	31,3%
Elogios	3,9%
Denúncias	12,1%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

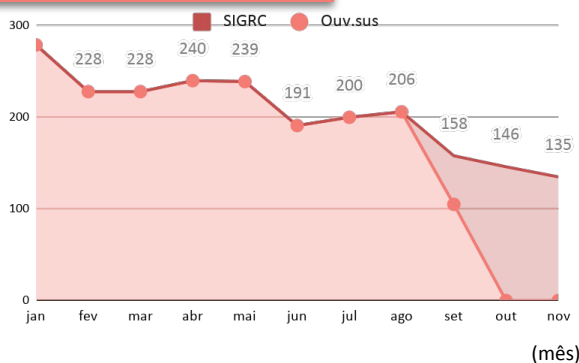
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

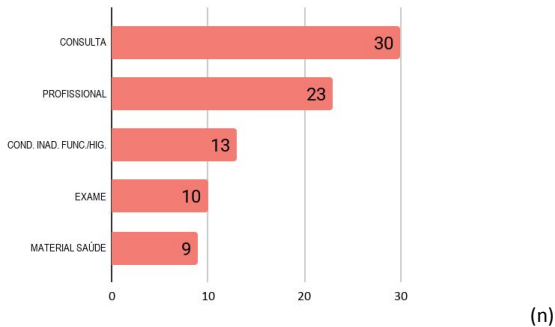
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



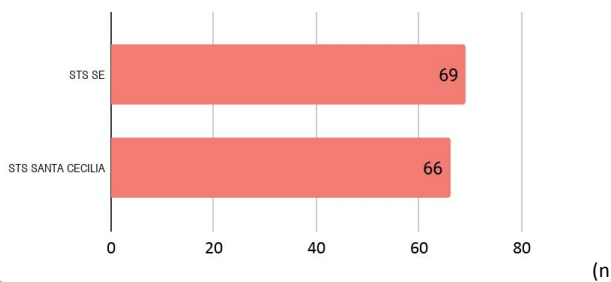
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



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



A cada 14 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 5 manifestações por dia.

#### Manifestações recebidas

NOVEMBRO, 2025

135 \*

(\*dados esfera municipal)

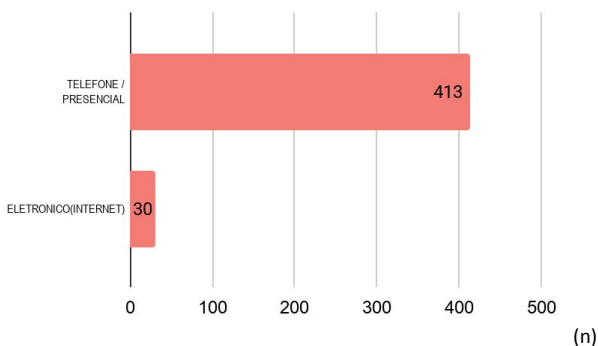
**Saiba mais:**  
[Clique Aqui](#)

Solicitações	44,4%
Reclamações	31,1%
Elogios	2,2%
Denúncias	22,2%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

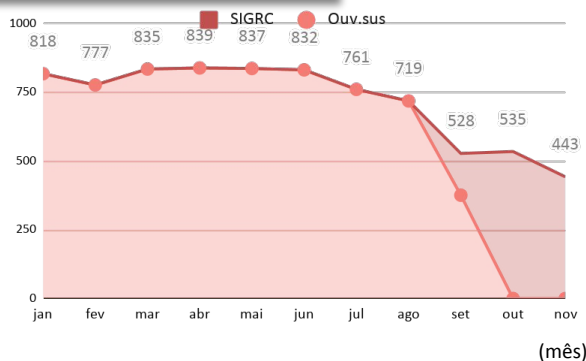
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

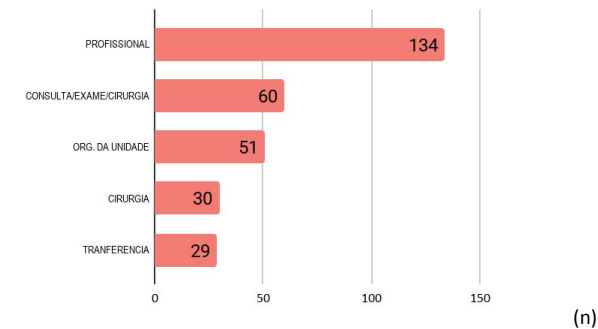
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



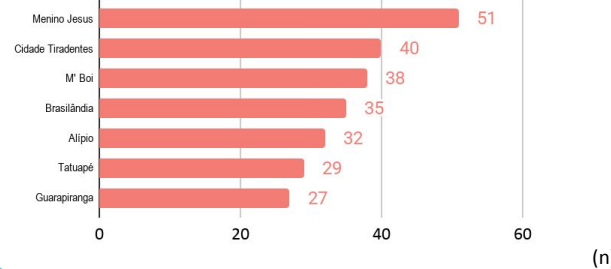
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



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



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

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

### Manifestações recebidas

NOVEMBRO, 2025

443 \*

(\*dados esfera municipal)

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

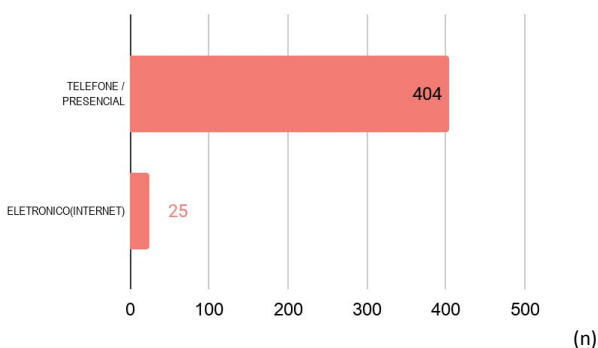
Solicitações	24,4%
Reclamações	61,6%
Elogios	14,0%
Denúncias	0,0%
Informações	0,0%
Sugestões	0,0%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

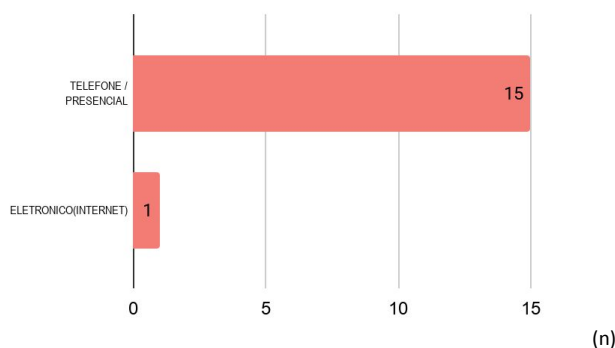
### HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

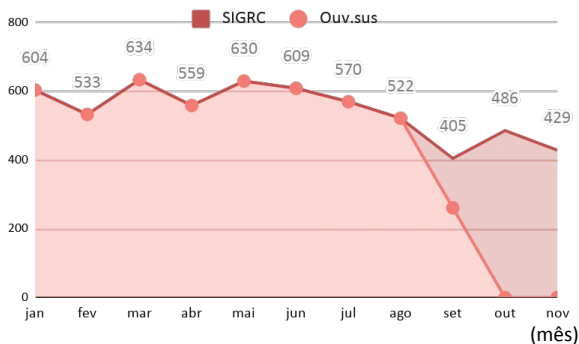
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



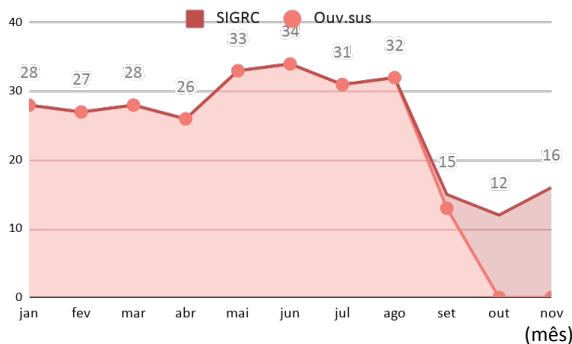
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 8 reclamações 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 14 manifestações por dia.

A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

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

#### HSPM

\* 429  
Manifestações recebidas  
NOVEMBRO, 2025

#### SAMU - 192

\* 16  
Manifestações recebidas  
NOVEMBRO, 2025  
(\*dados esfera municipal)

#### HSPM

Solicitações	76,69%
Reclamações	20,75%
Elogios	2,56%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

#### SAMU

Solicitações	0,00%
Reclamações	62,50%
Elogios	37,50%
Denúncias	0,00%
Informações	0,00%
Sugestões	0,00%

Saiba mais:  
[Clique Aqui](#)

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA

**3, 4 e 5 de novembro: XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman.** Realizado em São Paulo, a Divisão de Ouvidoria do SUS esteve presente, representada pela ouvidora Rosane Fretes Fava e membros da equipe gestora: Ana Cláudia Silva, Maria Lucia Bom Angelo, Leila Tufano e João Aguiar. A ouvidora Rosane conduziu também a oficina "Análise de indicadores e requisitos essenciais às boas práticas em ouvidoria: níveis de acreditação, qualidade e satisfação - metodologias e processos", coordenada pela Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio. Na sessão pôster, foram apresentados dois trabalhos: "Guia para Acreditação de Ouvidorias" e "Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS".



Ana Cláudia, Rosane, Maria Lucia, Leila e João



Maria Lumena e Rosane



Rosane, Maria Lucia e Dora

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## AGENDA

Durante **XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman**, foram apresentados dois trabalhos selecionados para a sessão pôster.

O pôster **“Guia para Acreditação de Ouvidorias”** trata da elaboração desse documento, direcionado às ouvidorias setoriais e públicos interessados na temática, que apresenta os procedimentos necessários para a efetivação da acreditação em ouvidorias, além de ser um registro das ações executadas no Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.

O pôster **“Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS”** disserta sobre a Pesquisa “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como ferramenta de gestão para a Secretaria Municipal da Saúde”. A pesquisa foi realizada em março de 2025, e apresentada em maio, durante evento de celebração dos 20 Anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo.

**XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores**

**GUIA PARA ACREDITAÇÃO DE OUVIDORIAS**  
Coordenadoria de Controle Interno (SMS)  
Dora Alves Guimarães Aaltonen  
Supervisão: Maria Lucia Bom Angelo

O Guia consiste em um trabalho de conclusão de residência do Programa de Residência em Gestão Pública da Secretaria Municipal de Gestão de São Paulo. Esse trabalho foi elaborado a partir do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, um projeto da Divisão de Ouvidoria do SUS em parceria com a Controladoria Geral do Município (CGM) e a Ouvidoria Geral do Município (OGM). O documento apresenta o passo a passo de como efetuar a acreditação em ouvidorias e traz, de forma simples e comunicativa, um registro das ações, desafios, metodologia e fatores de sucesso do programa.

A acreditação pode ser efetuada com diferentes tipos de órgãos, e consiste em um processo que envolve autoavaliação, avaliação (ambas a partir de requisitos previamente definidos) e reconhecimento formal por um órgão externo, que identifica se a instituição avaliada atende a esses requisitos e efetua busca por melhorias contínuas.

O Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo está em andamento e

enquanto a CGM e OGM atuam como entidades certificadoras das ouvidorias.

A acreditação em ouvidorias é uma prática recente, que apresenta pouca literatura disponível a respeito. Portanto, o Guia também surge como enriquecimento do conteúdo disponível sobre o tema e como incentivo para que mais ouvidorias fortaleçam seu papel em suas respectivas instituições por meio do caminho da qualidade.

Um dos principais desafios de elaboração do Guia foi transferir as experiências com o Programa para instruções objetivas, replicáveis e adaptáveis à realidade de cada ouvidoria, incluindo informações novas e orientações que fusessem dos desafios e obstáculos já esperados pelas ouvidorias no processo de acreditação. Acredita-se que esse desafio foi contornado conforme ocorreu o progresso das ações com o Programa. A partir desse andamento, foi possível identificar quais elementos “fogem do óbvio” e podem direcionar melhor a acreditação em ouvidorias com as particularidades de cada instituição.

Capa do Guia  
Autoria: Dora Aaltonen.

busca acreditar as unidades de ouvidoria da Rede, presentes nas 06 Coordenadorias Regionais de Saúde, nas 27 Supervisões Técnicas de Saúde, nos 23 hospitais municipais, no Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) e no SAMU.

A Divisão de Ouvidoria tem o papel de coordenar e acompanhar o programa,

**Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade**

Logo do Programa de Acreditação  
Autoria: CGM/SP.

Pôster “Guia para Acreditação de Ouvidorias”

**XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores**

**PERCEPÇÃO SOBRE A REDE DE OUVIDORIAS SUS**  
Divisão de Ouvidoria do SUS  
Rosane Fretes Fava; Maria Lucia Bom Angelo

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, com 58 unidades de ouvidoria descentralizadas. Tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de terem suas manifestações pessoais tratadas no âmbito individual e coletivo de forma adequada no escopo do SUS, levando à administração suas demandas e dando-lhes retornos, produzindo melhorias nos processos de gestão.

Entre março e abril de 2025, a Divisão de Ouvidoria do SUS realizou a pesquisa “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo como ferramenta de gestão para a Secretaria Municipal de São Paulo (SMS)”. O objetivo foi avaliar os produtos disponibilizados e utilizados pelos profissionais: relatórios gerenciais anuais da Rede de Ouvidorias SUS; relatórios gerenciais do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC; relatórios trimestrais individuais das unidades de Ouvidoria e boletim Ouvidoria em Dados

**Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidorias SUS**

**PERCEPÇÃO SOBRE A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - RESULTADOS PRELIMINARES**

Percepção	30%
Percepção	28%
Percepção	51%
Percepção	67%

Instrumentos gerenciais da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo.  
Autoria: Divisão de Ouvidoria do SUS.

O público-alvo abrangeu colaboradores da Rede de Ouvidorias SUS, gestores e trabalhadores do edifício sede da SMS - Secretaria Municipal da Saúde, coordenadorias regionais e supervisões técnicas de saúde.

Como metodologia, foram enviados links de questionário Microsoft Forms para o e-mail corporativo de 2.121 colaboradores da Rede de Ouvidorias SUS e para 1.819 gestores/trabalhadores da SMS, com 25 dias corridos para responder. O total de respondentes foi 724 (18,4% do público almejado).

Resumo dos Resultados Preliminares da Pesquisa, publicado no Boletim Ouvidoria em Dados, de maio de 2025.

Um dos impactos gerados pela pesquisa foi detectar que a imagem da ouvidoria é positiva e boa parte dos respondentes utiliza/confia no serviço por ela prestado. O instrumento mais conhecido e utilizado é o boletim mensal Ouvidoria em Dados.

A pesquisa evidenciou espaço para divulgar mais, visando ampliar a cultura institucional de reconhecimento da ouvidoria como ferramenta de gestão para o SUS.

Pôster “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS”

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA

**6 a 8 de novembro: 1ª Conferência Internacional de Tecnologias Sociais da Memória** - O evento, promovido pelo Museu da Pessoa, trouxe experiências locais e globais em torno da memória, da cultura e da justiça climática. Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo e Adriana Fernanda Peres apresentaram o trabalho "Fala, Ouvidor!: Ouvidores do SUS que fazem a diferença" na categoria histórias digitais (storytelling), sob o tema "Vidas, Vozes e Saberes em um Mundo em Chamas".



Adriana, Maria Lucia, Rosane e Christiane

**12 de novembro: SaúdeCastSP** - A Ouvidora Rosane Fretes Fava, foi entrevistada por Christiane Santoro Balbys no episódio 48 do videocast SaúdeCastSP, sobre a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. Disponível no YouTube pelo link: <https://www.youtube.com/watch?v=ES3-3znCd6I&t=220s>



Rosane e Christiane

## SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Vinícius Alves dos Santos

Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mario Degni

**Nesta edição, o Ouvidor do Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mario Degni, Vinícius Alves dos Santos, utiliza sua experiência em filosofia e gestão para transformar manifestações em melhorias práticas e atendimento digno.**



“Cada manifestação é tratada como se fosse a voz de muitas outras pessoas: uma única queixa pode falar por diversas outras pacientes que vivenciaram a mesma dificuldade, mas não se manifestaram.”  
**Vinícius Alves dos Santos**

Nascido em São Paulo, morador da Freguesia do Ó, Vinícius tem 27 anos. Licenciado em Filosofia pela Universidade São Judas Tadeu, atuou como professor em escola pública antes de assumir o cargo de Assistente Administrativo de Gestão (AAG) na Prefeitura de São Paulo.

Para garantir disposição e saúde no dia a dia, pratica musculação e corrida pois acredita que as atividades físicas são essenciais para a qualidade de vida.

Com uma trajetória de mais de seis anos na Prefeitura de São Paulo iniciada em julho de 2019, Vinícius ingressou no serviço público atuando na linha de frente do hospital, entre a recepção e as clínicas. Essa experiência de base o levou a ser convidado, no final de 2020, a assumir a Ouvidoria, setor onde soma hoje mais de cinco anos e meio de atuação dedicada ao acolhimento e à resolução das demandas dos munícipes.

Para o ouvidor, o diferencial da Ouvidoria do H.M.M. Prof. Mário Degni consiste na integração estratégica com a gestão: o setor não apenas encaminha queixas, mas promove o acolhimento direto dos munícipes pelas coordenações dos serviços e diretoria, transformando manifestações individuais em melhorias reais de fluxo e transparência institucional.

O tipo de demanda mais recorrente, de acordo com o ouvidor, é sobre demora nos atendimentos. São recebidas também manifestações a respeito de comunicação ou conduta, as quais são trabalhadas pontualmente, caso a caso, pelas coordenações do Hospital.

Acredita que a atuação na Ouvidoria pressupõe a participação social e o principal motivador é ser o canal de escuta ativa, empatia e acolhimento, o que propicia ao cidadão a oportunidade de exercer os seus direitos e contribuir para a melhoria dos serviços prestados.

### **Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mário Degni**

Inaugurado há 35 anos, é conhecido pela população local como “Hospital Sarah”. Historicamente, é reconhecido como referência em maternidade no município, tratando de gestações de alto risco, casos de violência sexual e aborto legal. O hospital também acolhe pacientes transexuais, realizando o procedimento de mastectomia, com funcionários capacitados para trabalhar com a população LGBTQIA+. Sendo o único hospital da região sudoeste, situa-se em uma área de cerca de 56,1km<sup>2</sup>. Aproximadamente 500 mil pessoas habitam a região abrangida pelo hospital, fazendo com que o mesmo receba um grande fluxo de munícipes de bairros vizinhos, como Lapa, Pinheiros, região da Raposo Tavares, bem como de municípios vizinhos, como Osasco e Cotia.

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Ouvidoria na Mídia

Em novembro a Ouvidoria SUS esteve presente na Edição 247 do Boletim Notícias, que destacou o mural de elogios das Unidades Básicas de Saúde (UBS) Jardim Fontalis e Flor de Maio.

**BOLETIM**  
**Saúde** **NOTÍCIAS**

Edição 247 | 10 a 14 de novembro de 2025

[saudeprefsp](https://prefeitura.sp.gov.br/saude)

[prefeitura.sp.gov.br/saude](https://prefeitura.sp.gov.br/saude)

### Saúde promove encontro da Rede Integrada do AVC para discutir avanços e desafios

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) promoveu, na quarta-feira (12), o Encontro da Rede Integrada do AVC da Cidade de São Paulo, "Conquista e reconhecimento por excelência", reunindo profissionais da saúde da rede municipal e convidados para discutir estratégias, tecnologias e experiências bem-sucedidas na linha de cuidado do AVC. A programação abordou temas como os avanços e desafios da Rede AVC Integrada da capital, o manejo intra-hospitalar na fase subaguda, a gestão de altas na Linha de Cuidado do AVC, o papel dos Centros Especializados em Reabilitação (CERs) e das equipes de atenção multiprofissional (Emads) na linha de cuidado do AVC, além dos desafios na coleta de dados e no monitoramento de indicadores na rede de atenção, entre outros.

<https://prefeitura.sp.gov.br/saude-promove-encontro-rede-integrada-avc-avancos-desafios>  
11/11/2025, terça-feira



### Ouvidoria registra elogios a profissionais da saúde por gentileza, atenção e paciência



No mural das Unidades Básicas de Saúde (UBSs) Jardim Fontalis e Flor de Maio, estão exemplos de que nem só de reclamação ou solicitação se faz o dia a dia da Ouvidoria da SMS, mas também de muitas manifestações de reconhecimento aos profissionais da Saúde. Somente em 2024, foram 14.637 elogios recebidos, checados e validados pelas unidades da Rede de Ouvidorias SUS. Em 15 de novembro é celebrado o Dia Mundial da Gentileza. A data foi criada em 1996 pelos japoneses para inspirar um mundo mais bondoso e empático a partir de pequenos gestos, como ferramenta para melhorar a qualidade de vida, fortalecer relacionamentos e criar ambientes mais harmoniosos e produtivos.

<https://prefeitura.sp.gov.br/ouvidoria-registra-elogios-gentileza>  
11/11/2025, terça-feira

### República dos Pets: evento incentiva adoção de animais no sábado (15)

A Saúde, por meio da Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico (Cosap), promove no sábado, feriado do dia 15 de novembro, o evento "República dos Pets: Proclamação de um Novo Lar". Realizado no Centro Municipal de Adoção, a ação tem como objetivo incentivar a adoção de cães, gatos e animais de fazenda, são mais de 300 animais disponíveis. Na data, o público poderá conhecer os animais e receber orientações sobre cuidados e guarda responsável. A ação reforça o compromisso da Prefeitura de São Paulo com o bem-estar animal e a promoção de lares seguros e afetuosos. Todos os animais estão castrados, vacinados, vermifugados, identificados por microchip e com Registro Geral do Animal (RGA). O adotante deve ser maior de 18 anos, apresentar documento com foto, comprovante de residência recente e realizar o pagamento da taxa pública de R\$ 34,20.

<https://prefeitura.sp.gov.br/prefeitura-realiza-evento-republica-dos-pets-adocao-animais>  
10/11/2025, segunda-feira

### Prefeitura oferece cirurgia robótica para câncer de próstata

A Prefeitura de São Paulo oferece, há mais de quatro anos, a cirurgia robótica para o tratamento do câncer de próstata no Hospital Municipal Dr. Gíson de Cassia Marques de Carvalho, na Vila Santa Catarina. O equipamento da SMS, administrado pelo Einstein Hospital Israelita, é referência no tratamento oncológico na rede municipal. Ao longo de 2024, o hospital realizou 95 prostatectomias, e, dessas, 29 foram robóticas. A prostatectomia radical assistida por robô foi incorporada em setembro deste ano no âmbito do SUS, para tratamento de câncer de próstata. A técnica consiste na remoção completa da próstata com o auxílio de um robô, o que garante mais precisão e segurança durante o procedimento.

<https://prefeitura.sp.gov.br/rede-municipal-cirurgia-robotica-cancer-prostata>  
11/11/2025, terça-feira



### Capital conscientiza população sobre o impacto do meio ambiente na saúde

Cuidar da saúde ambiental também faz parte dos objetivos de atuação da SMS de São Paulo. É nesse contexto que se destaca o Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (Pavs), referência nacional em promoção da saúde ambiental. Atualmente, o Pavs mantém 319 projetos em andamento, tendo realizado 26.310 atividades coletivas de janeiro a agosto deste ano e 156.303 visitas domiciliares ambientais no mesmo período. Em 2024, foram plantadas mais de 6,5 mil mudas de árvores; em 2025 o plantio já chegou a 4.578 mudas, até o mês de agosto. Como parte das atividades do programa, as UBSs contam hoje com 91 jardins terapêuticos com plantas medicinais e 117 hortas.

<https://prefeitura.sp.gov.br/capital-conscientiza-sobre-impacto-do-meio-ambiente-na-saude>  
12/11/2025, quarta-feira



**PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Ascom Secretaria Municipal da Saúde**  
 R. Dr. Siqueira Campos, 176 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel: 11 5461-9062/9063

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e leia as notícias na íntegra.



Boletim Notícias - Edição 247 - 10 a 14 de novembro de 2025



Número 11 - ano 5

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Ouvidoria na Mídia

### Hospital Municipal Doutor Arthur Ribeiro de Saboya

#### Paciente em estado terminal ganha visita de cão de estimação em hospital municipal

Reencontro de Vera Lucia com Snow emocionou funcionários. Mulher de 70 anos está internada em fase terminal.

No dia 18 de novembro de 2025, o Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya proporcionou uma manhã emocionante para funcionários e pacientes, principalmente para a paciente Vera Lucia Giachini, internada desde junho/2025. A família foi informada que seu estado é terminal então, para uma despedida, foi pedida uma autorização especial para que seu cãozinho Snow, de 7 anos, pudesse vir visitá-la e se despedir. A ouvidoria da unidade coordenou este encontro junto com a família, tornando essa visita possível.

A visita foi autorizada pela equipe médica responsável pela paciente e, pela equipe de Infectologia. Quanto ao animal, foi exigido um atestado médico veterinário que comprovou que o animal estava saudável, limpo, com a vacinação em dia e livre de parasitas (pulgas, carrapatos). Todas as normas de segurança foram utilizadas, e o cãozinho pôde vir visitar sua tutora.

Como a paciente está na UTI, ela foi colocada em um quarto isolado dos demais pacientes, e o cachorro transportado com coleira, focinheira e fralda até a paciente.

Fonte: Assessoria de Comunicação - HM Arthur Ribeiro de Saboya



Snow e Evelyn Giachini Lemos, filha da paciente

## PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



## 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!

# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## DESTAQUES

### 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://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



**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

Leila Tufano

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 e Marina Mota.