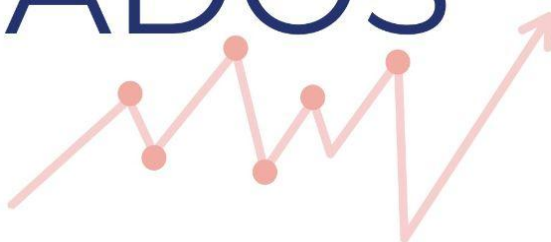


# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

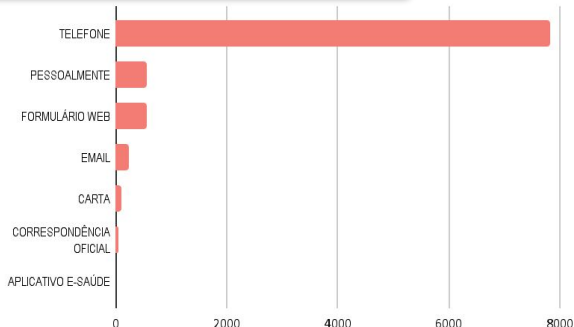


FEVEREIRO, 2025

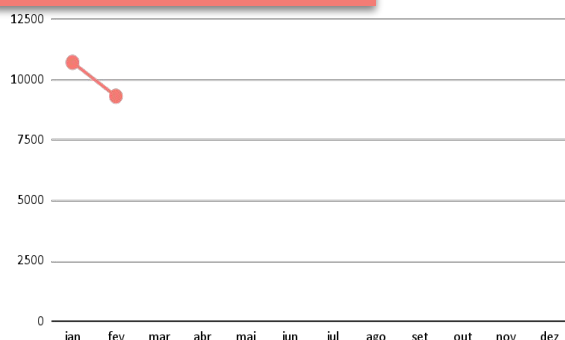
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

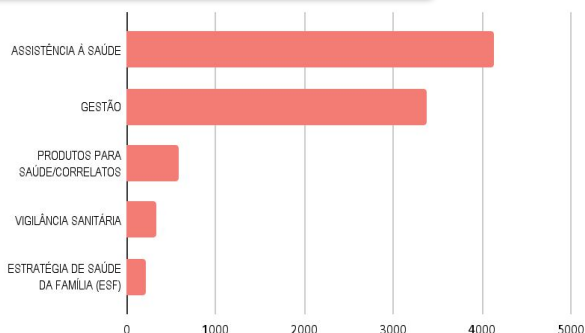
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 4 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas  
333 manifestações por dia, 14 por hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

9328 \*

(\*dados totais)

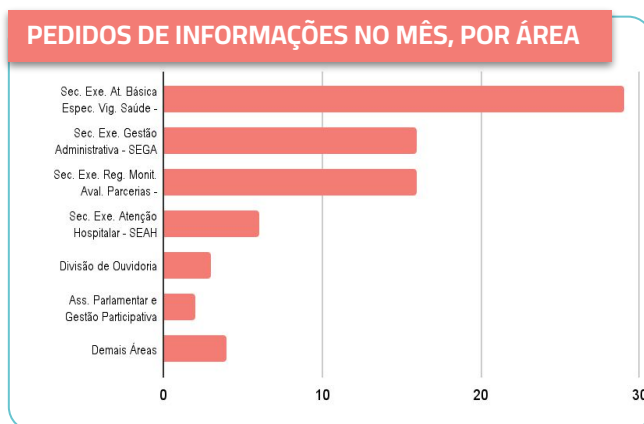
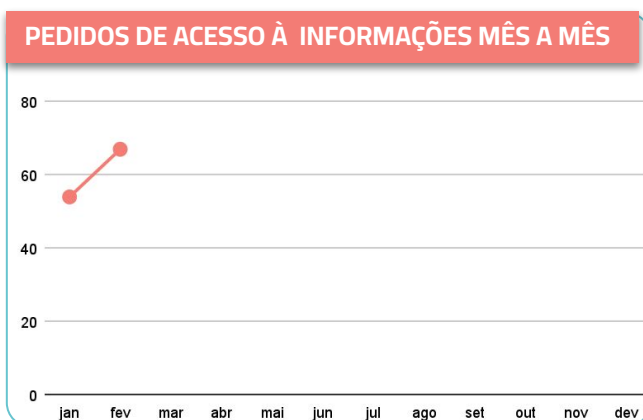
Saiba mais:

[Clique aqui](#)

Solicitações	54.7%
Reclamações	32.5%
Elogios	8.4%
Denúncias	3.6%
Informações	0.5%
Sugestões	0.3%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



Pedidos de Informação No Mês

67

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 18 dias.

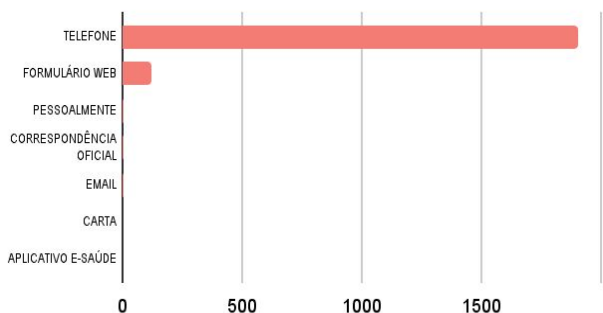
**E-SIC**

Recurso	
1ª Instância Recursal	12
2ª Instância Recursal	5
3ª Instância Recursal	0

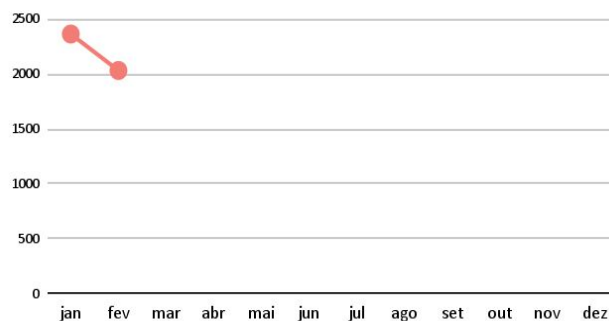
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

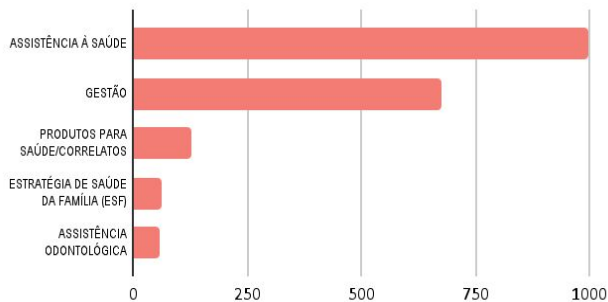
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



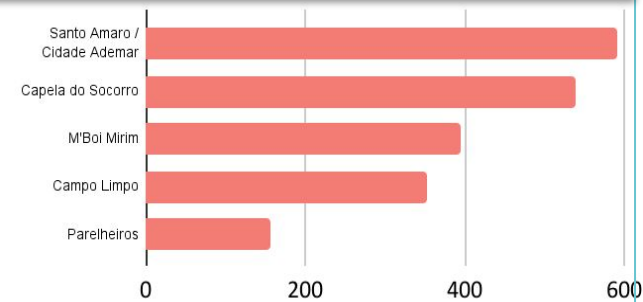
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 73 manifestações por dia, 3 por hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

2032 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

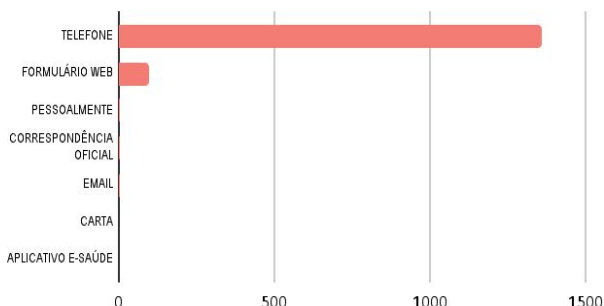
[Clique Aqui](#)

Solicitações	59.8%
Reclamações	29.1%
Elogios	7.6%
Denúncias	2.7%
Informações	0.7%
Sugestões	0.1%

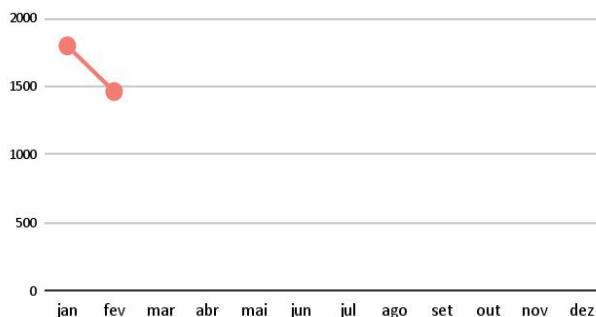
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

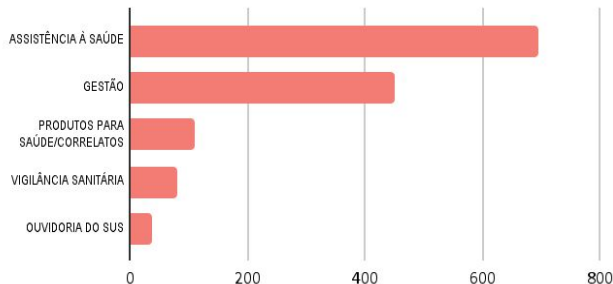
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



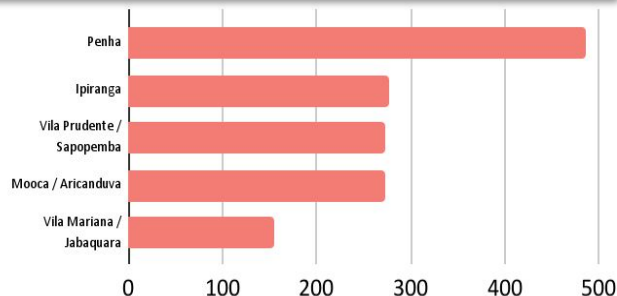
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 52 manifestações por dia, 2 por  
hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

1464 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

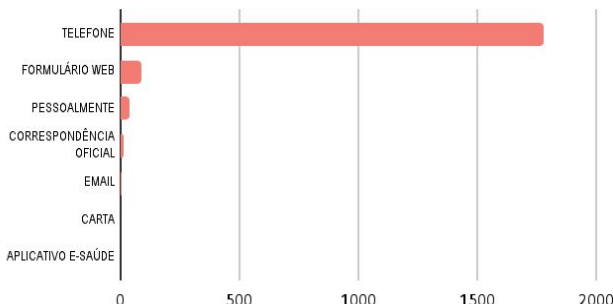
[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.3%
Reclamações	30.3%
Elogios	5.7%
Denúncias	5.5%
Informações	0.2%
Sugestões	0.0%

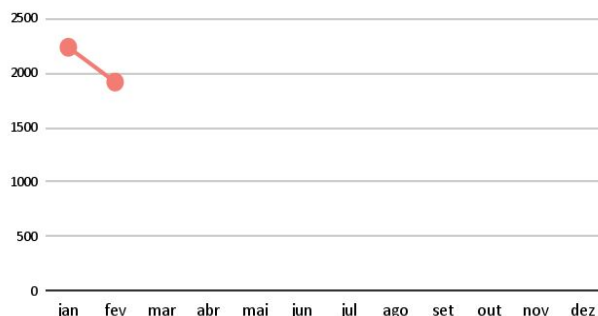
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

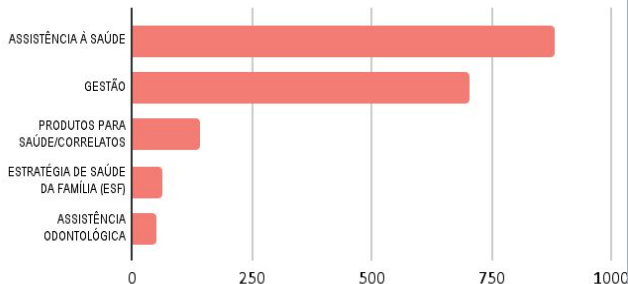
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



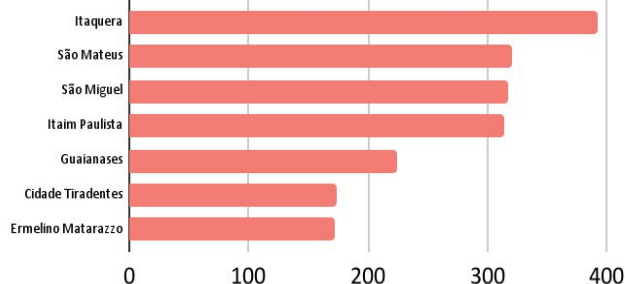
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



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



A cada 2 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 68 manifestações por dia, 3 por hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

1917 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

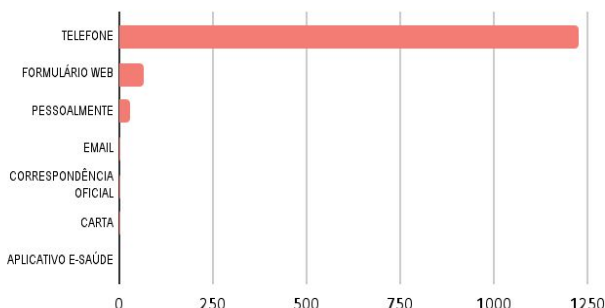
[Clique Aqui](#)

Solicitações	56.5%
Reclamações	28.0%
Elogios	13.4%
Denúncias	1.7%
Informações	0.2%
Sugestões	0.2%

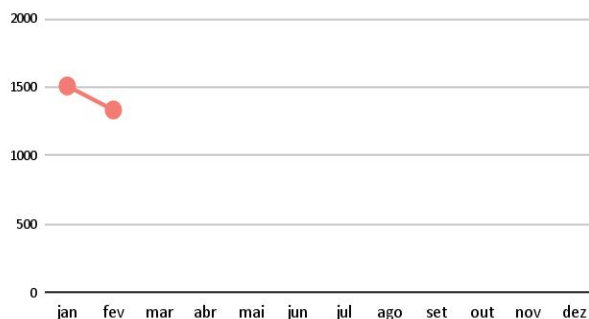
## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

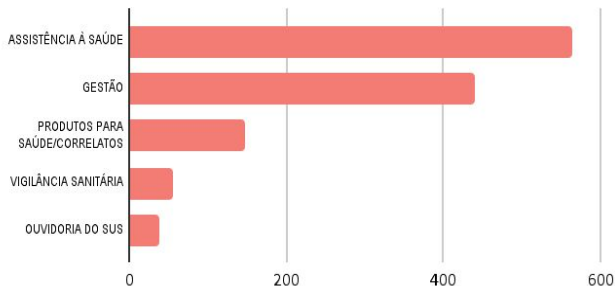
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



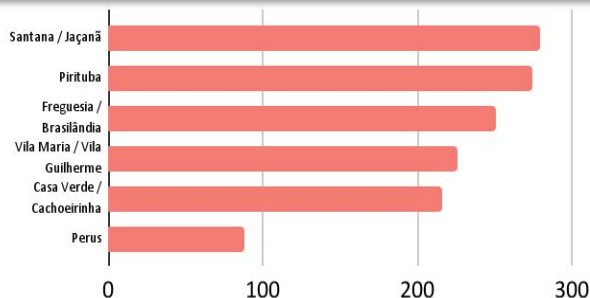
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### 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 48 manifestações por dia, 2 por hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

1335 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

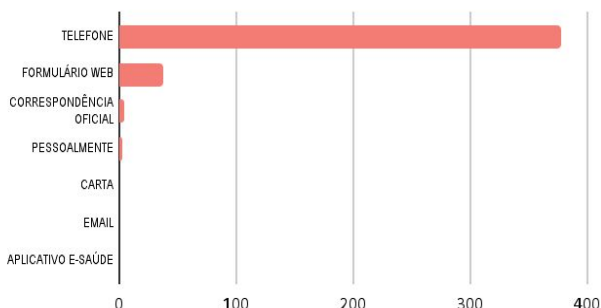
[Clique Aqui](#)

Solicitações	57.2%
Reclamações	32.7%
Elogios	5.5%
Denúncias	4.0%
Informações	0.3%
Sugestões	0.1%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

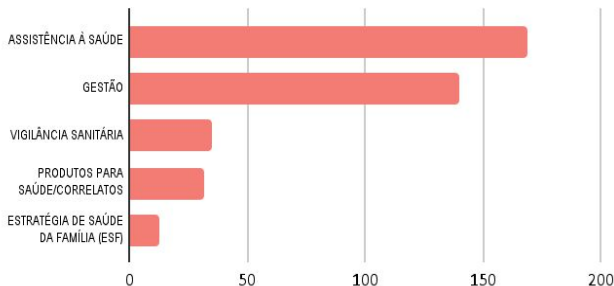
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



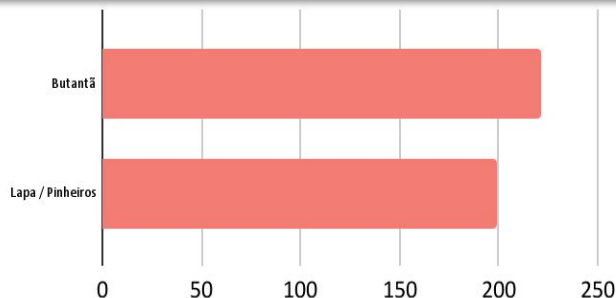
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



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



A cada 7 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 15 manifestações por dia, 1 por hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

420 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

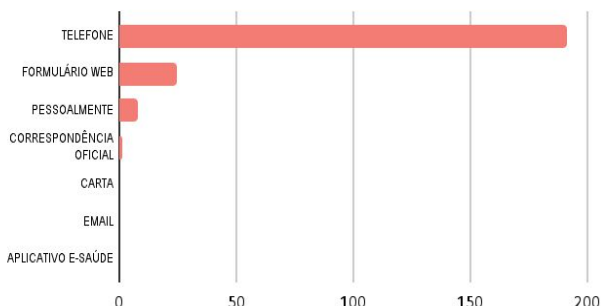
Solicitações	52.1%
Reclamações	33.8%
Denúncias	8.6%
Elogios	4.5%
Informações	1.0%
Sugestões	0.0%



## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

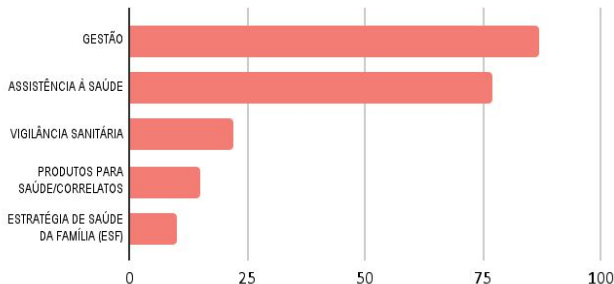
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### NÚMERO DE 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 Centro, em média são registradas 8 manifestações por dia, 0 por hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

225 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

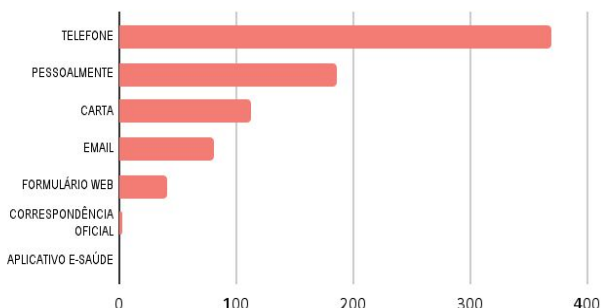
[Clique Aqui](#)

Solicitações	44.4%
Reclamações	37.3%
Elogios	8.9%
Denúncias	8.9%
Sugestões	0.4%
Informações	0.0%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

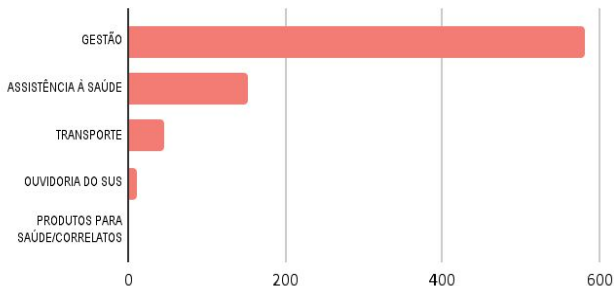
#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



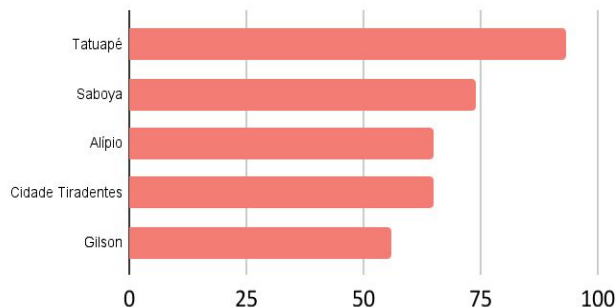
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 4 reclamações,  
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 28  
manifestações por dia, 1 por hora

### Manifestações recebidas FEVEREIRO, 2025

791 \*

(\*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

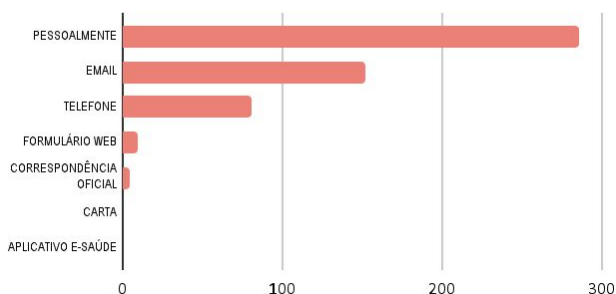
Reclamações	62.6%
Solicitações	20.0%
Elogios	16.1%
Denúncias	1.0%
Sugestões	0.3%
Informações	0.1%

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

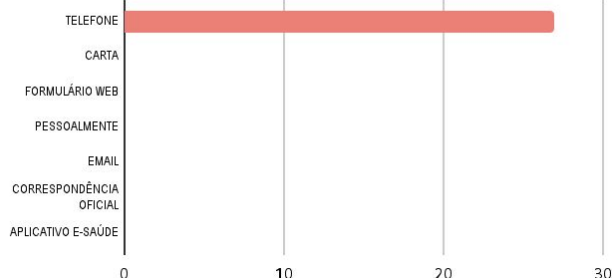
### HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 5 reclamações,  
1 elogio é feito

No HSPM, em média são  
registradas 19 manifestações  
por dia, 1 por hora

A cada 1  
reclamações, 1  
elogio é feito

No SAMU, em média são  
registradas 1 manifestações  
por dia, 0 por hora

#### HSPM

\* 533  
Manifestações recebidas  
FEVEREIRO, 2025

#### SAMU - 192

\* 27  
Manifestações recebidas  
FEVEREIRO, 2025  
(\*dados esfera municipal)

#### HSPM

Solicitações	70.4%
Reclamações	23.5%
Elogios	5.1%
Denúncias	0.9%
Sugestões	0.2%
Informações	0.0%

#### SAMU

Reclamações	48.1%
Elogios	48.1%
Informações	3.7%
Solicitações	0.0%
Denúncias	0.0%
Sugestões	0.0%

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na Secretaria Municipal da Saúde, demonstrando a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

**04/02 - Reunião** com a nova ouvidora do Hospital do Servidor Público Municipal, Aline de Castro Barbosa. Com a participação da ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo e Sílvia Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde - SMS, para orientações gerais sobre os fluxos da Rede de Ouvidorias SUS.

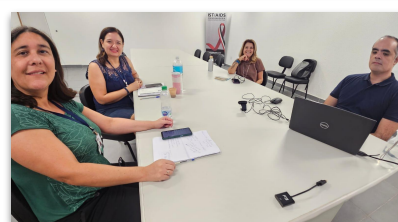


Maria Lucia, Rosane, Sílvia e Aline

**05, 11, 19 e 28/02 - Reuniões** sobre ajustes finais do cronograma de treinamentos na modalidade Ensino à Distância - EaD, para a Rede de Ouvidorias SUS, com a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leila Tufano, Leonardo Oguchi e Sílvia Rocha Pereira.



05/02



11/02



19/02



28/02

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA

**11/02 - Reunião** online com a Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio, sobre elaboração do Manual da Ouvidoria. Da Divisão de Ouvidoria, participaram: a ouvidora da SMS, Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Silvia Rocha Pereira e Dora Alves Aaltonen.



Silvia, Maria Lucia, Rosane e Dora



Clarissa, Eliane, Silvia e Andrea

**12/02 - Reunião** da equipe do Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria da SMS, sobre processos do Sistema Eletrônico de Informações - SEI da Ouvidoria Geral do Município, com Silvia Rocha Pereira, Eliane Lins, Clarissa Carvalho Isomura e Andrea de Melo Senes.

**19/02 Reunião** com Sofia Mancio Barata, residente de gestão pública, Rafael e Thais da Silva, responsável por ações de ouvidoria da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS, com Maria Lucia Bom Angelo e Dora Aaltonen, da equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS, para troca de experiências entre diferentes pastas sobre o trabalho da Ouvidoria.



Maria Lucia, Dora, Sofia, Thais, e Rafael



## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA

**20/02 - Reunião** com a área de Comunicação Interna da Assessoria de Comunicação ASCOM - da SMS com a Divisão de Ouvidoria, com a participação de Christiane Santoro Balbys, Giovanna Solimani Arcas, ouvidora Rosane Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Rita de Cássia Barelli Souto, Adriana Peres e Dora Alves Aaltonen.



Chris Balbys, Maria Lucia, Dora, Rosane, Giovanna, Adriana e Rita

**24/02 - Reunião** com Maria Angélica Crevelin, da Coordenadoria de Assistência Hospitalar, ouvidora do Hospital Municipal Doutor Arthur Ribeiro de Saboya, Marília Aparecida Amaral Galindo, ouvidora Rosane Fretes Fava e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria, com pauta sobre pesquisa de satisfação no atendimento hospitalar.



Angelica, João , Rosane e Marília

## BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

### AGENDA



Rosane, Robert, Thami, João Victor, Silvia, Maria Cristina, Rafael, Leonardo, Leila, João Aguiar e Luis.

**27/02 - Reunião** para alinhamento e planejamento para implantação do SIGRC, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, João Victor de Jesus Procópio, Maria Cristina Lucchesi, Robert Aparecido dos Santos, Thami Moreira Passos, Rafael Martins Fialho e Luis Carlos Paranhos. Da divisão de Ouvidoria, a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leila Tufano, Leonardo Ouchi e Silvia Rocha Pereira.



João, Silvia, Rosane, Leonardo e Leila

**27/02 - Reunião** sobre a organização do repositório de materiais informativos da Rede de Ouvidorias SUS na intranet, com a participação de João Victor de Jesus Procópio, Maria Cristina Lucchesi, Robert Aparecido dos Santos, Thami Moreira Passos, Rafael Martins Fialho e Luis Carlos Paranhos, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, e a ouvidora Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leila Tufano, Leonardo Oguchi e Silvia Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria.

## SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

**Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares**  
Ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde - STS Lapa/Pinheiros



Aglae e Maristela



STS Lapa/Pinheiros

“O que impulsiona a ouvidoria em saúde é a organização, respeito aos prazos, atenção e empatia, qualidades fundamentais para o bom cumprimento do nosso trabalho”

**Aglae Regina Pessoa  
Giansanti Tavares, ouvidora  
STS Lapa/Pinheiros**

Na seção “Fala, Ouvidor!” deste mês, convidamos a ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde STS Lapa/Pinheiros, Aglae Regina Pessoa G. Tavares. Nascida em São Paulo, capital, Aglae é cirurgiã-dentista, acupunturista, especialista em Saúde Pública e mestra em Administração em Gestão em Sistemas de Saúde. Nos momentos de lazer, gosta de encontrar-se com os amigos, passear na praia e escutar músicas. Ingressou no serviço público em 1999, como cirurgiã-dentista em uma Unidade Básica de Saúde. Em 2015, começou uma nova função como ouvidora na Unidade de Ouvidoria da STS Lapa/Pinheiros, na mesma data em que iniciou o mestrado, um grande desafio profissional e pessoal na época. Permanece na unidade e atualmente divide a pasta da ouvidoria com Maristela Gomes de Oliveira, “uma ótima parceria de diálogo, responsabilidade, respeito e transparência, além de sermos grandes amigas”, afirma Aglae.

“O trabalho da ouvidoria na STS destaca-se pelo cumprimento de prazos e excelência da qualidade de resposta. Isto é o fruto de um árduo trabalho, com parceria e apoio da Coordenação de Ouvidoria, a Supervisão Técnica de Saúde, gerentes de unidades e Organizações Sociais de Saúde - OSS”, diz Aglae.

Segundo a ouvidora, as demandas mais recorrentes na região são as solicitações para exames, consultas e cirurgias. Além disso, por ser uma região rica em restaurantes, mercados, clínicas e outros estabelecimentos comerciais, há um número significativo de denúncias de estabelecimentos sobre Vigilância Sanitária.

Aglae dá destaque à primeira denúncia de surto de toxoplasmose em um bar/restaurante badalado na região oeste há alguns anos. Diversas denúncias sobre o mesmo estabelecimento foram recebidas de requerentes diferentes, sendo todas encaminhadas à Unidade de Vigilância em Saúde - UVIS de referência para providências. Conta que o assunto tomou uma maior dimensão e uma revista de grande circulação publicou matéria sobre a denúncia. No texto, a ouvidoria foi citada por ter prontamente notificado a UVIS em prazo legal. “Desta demanda, pudemos refletir sobre a importância do cumprimento de prazos, atenção ao impacto de cada demanda e ações necessárias para um desfecho eficiente da gestão da demanda”, diz.

A Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros pertence à Coordenadoria de Saúde CRS Oeste.

O território da Lapa Pinheiros é delimitado pelas Avenidas Santo Amaro, Paulista, Pacaembu, Marginais Pinheiros e Tietê. Os distritos Jaguará e Jaguaré localizam-se do outro lado da Marginal do Tietê. Dentre os dez distritos que compõem a STS Lapa/Pinheiros, três têm a menor proporção de população SUS dependente do município de São Paulo.

Possui a maior taxa de envelhecimento (relação entre pessoas acima de 60 anos e jovens menores de 15 anos) do município de São Paulo e apenas 5% da população tem menos de 5 anos (Fundação SEADE projeção 2022). Além disso, apresenta taxa de desemprego de 4,2% e de analfabetismo de 1%.



# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

## Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas pelos meios digitais. O Boletim Conecta de 10 de fevereiro destacou a visita do Comitê de Política de Atendimento ao Cidadão (PAC) da SMS à Central SP156 e o Comunicado Saúde de 28 de fevereiro divulgou o Boletim Ouvidoria em Dados, com destaque do número de 10.728 manifestações no mês de janeiro.



## BOLETIM CONECTA


**VOCÊ VIU?**

### Comitê de Governança visita a Central 156

Integrantes do comitê da Política de Atendimento ao Cidadão (PAC), da SMS, e a Coordenação de Atendimento ao Serviço Público (Casp), da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (Smit), realizaram, na última semana de janeiro, uma visita à Central 156, que faz o atendimento ao cidadão paulistano, para conhecer o funcionamento desse serviço e identificar pontos fortes e o que pode ser aprimorado. A integração para uma melhoria contínua do atendimento à população é o objetivo dessa iniciativa. [Acesse aqui](#) o documento na íntegra.



10 de fevereiro



COMUNICADO SAÚDE

## Boletim Ouvidoria em Dados divulga destaques de janeiro

O Boletim Ouvidoria em Dados traz as interações entre municipais e os canais oficiais durante o mês de janeiro.

**Foram 10.728 manifestações, com uma média de 14 por hora e 346 manifestações por dia.**

A formação da comissão do evento de celebração de 20 anos da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) que será comemorado em maio e a primeira reunião do grupo de trabalho de Implementação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo são os destaques do mês.

**Acesse o documento na íntegra pelo link ou QR Code:**



saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

28 de fevereiro



# Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



**156**

## TELEFONE

**Central telefônica SP 156**  
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



## INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code  
ou pelo link:

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>



## PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**  
localizada em uma das **Supervisões**  
**Técnicas de Saúde (STSs)**

**Horário: das 10h às 16h**

**E também nos Hospitais Municipais**

**Horário: das 8h às 16h**

**Link:**

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular  
para o QR Code e consulte os  
endereço das unidades de  
Ouvidoria SUS do município.

# 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://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



#### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



#### 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.