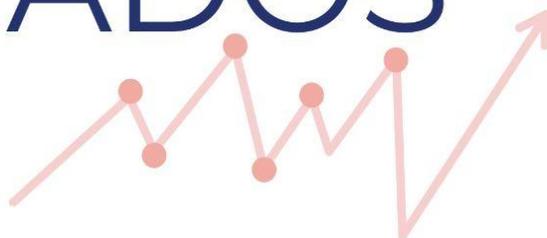


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



MAIO, 2025

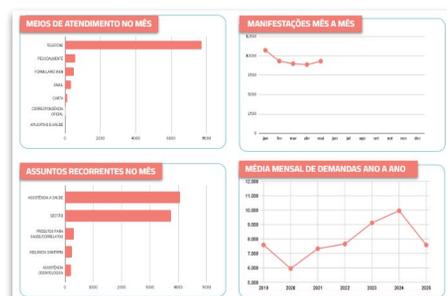
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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!"

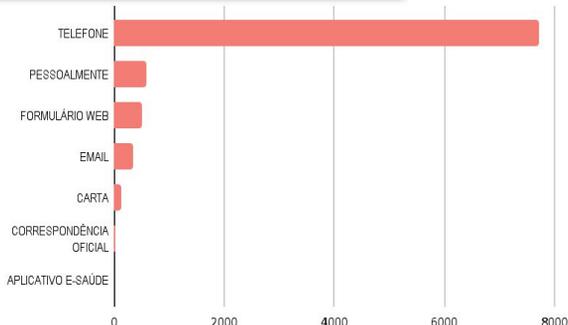
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção "Fala, Ouvidor!" traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



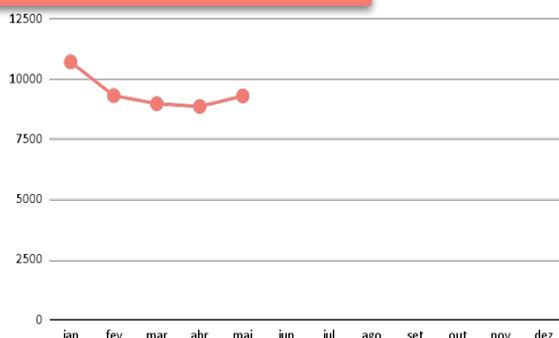
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

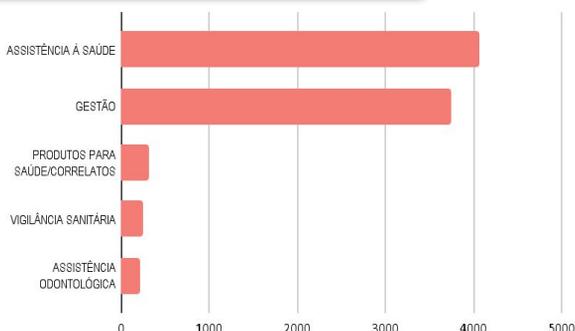
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidorias, em média são registradas
300 manifestações por dia, 13 por hora

Manifestações recebidas
MAIO, 2025

9314 *

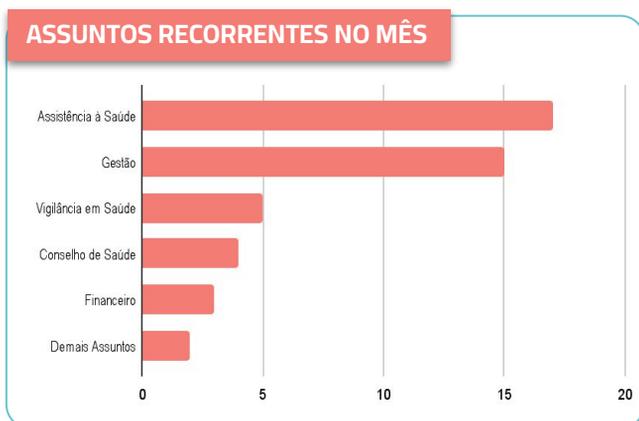
(*dados totais)

Saiba mais:
[Clique aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 51.5% |
| Reclamações | 35.9% |
| Elogios | 9.2% |
| Denúncias | 2.7% |
| Informações | 0.5% |
| Sugestões | 0.2% |

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



Pedidos de Informação no Mês

54

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 27 dias.

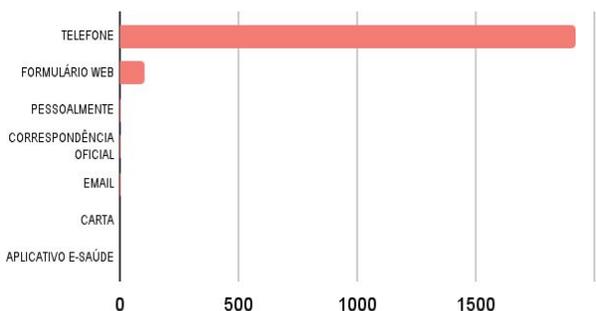
E-SIC

| Recurso | |
|-----------------------|----|
| 1ª Instância Recursal | 75 |
| 2ª Instância Recursal | 70 |
| 3ª Instância Recursal | 0 |

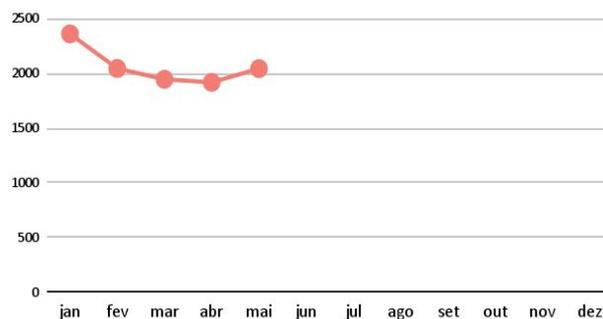
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

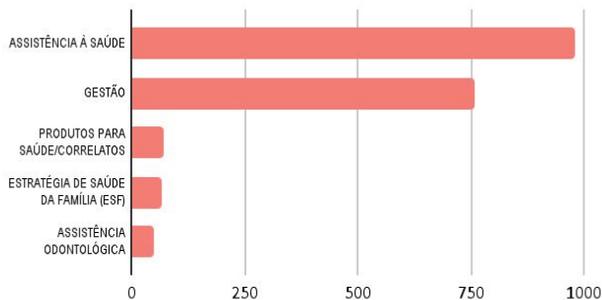
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



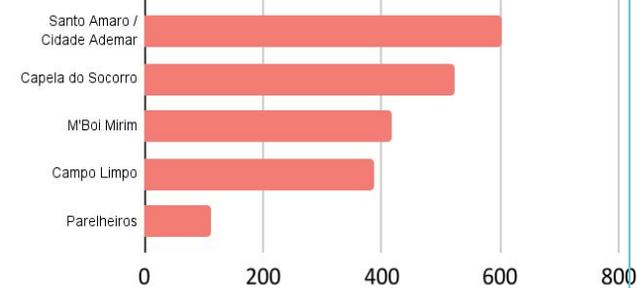
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 66 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas
MAIO, 2025

2044 *

(*dados esfera municipal)

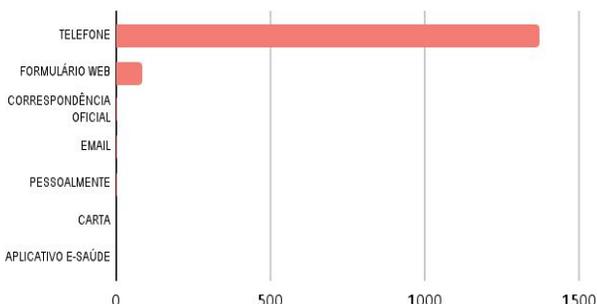
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 55.5% |
| Reclamações | 34.0% |
| Elogios | 7.8% |
| Denúncias | 2.3% |
| Informações | 0.3% |
| Sugestões | 0.2% |

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

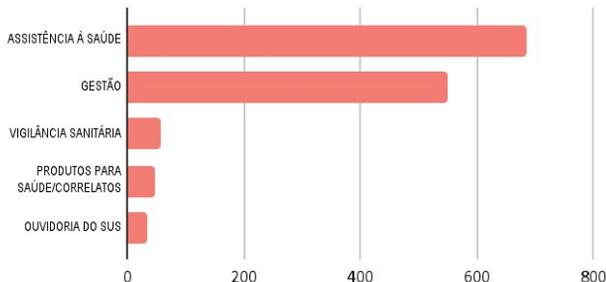
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



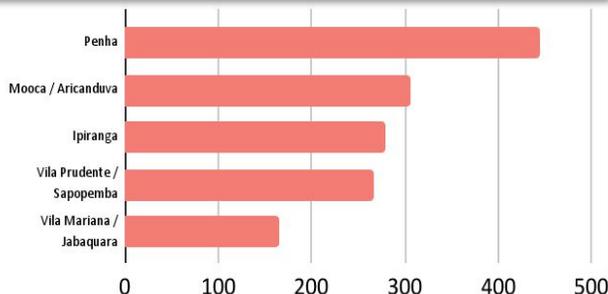
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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 47 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas MAIO, 2025

1462 *

(*dados esfera
municipal)

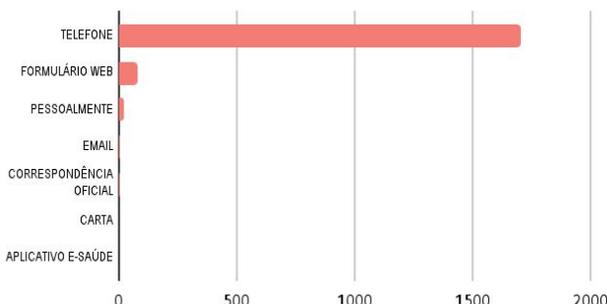
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 52.5% |
| Reclamações | 36.0% |
| Elogios | 7.0% |
| Denúncias | 3.8% |
| Informações | 0.5% |
| Sugestões | 0.1% |

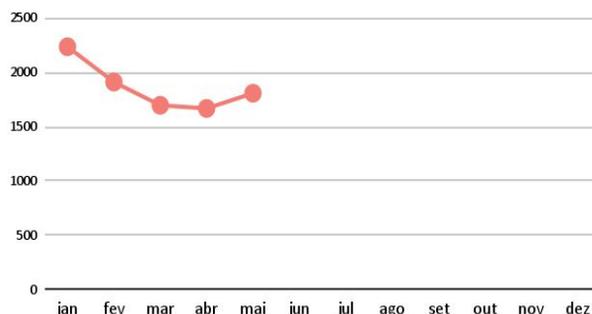
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

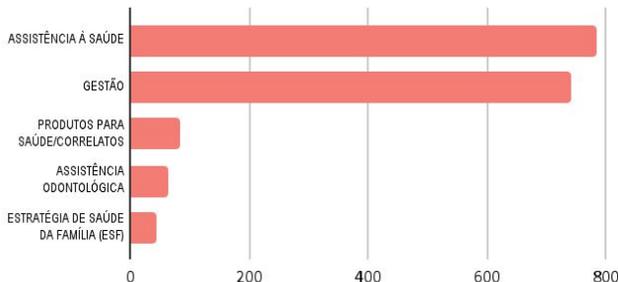
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



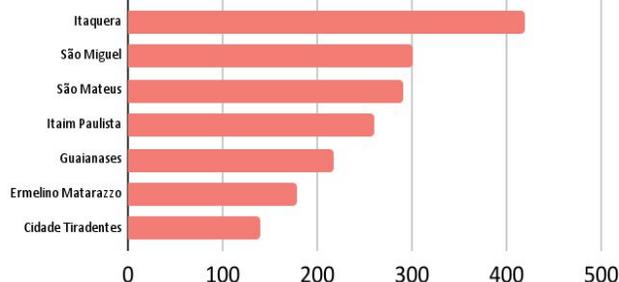
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 58 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas
MAIO, 2025

1808 *

(*dados esfera municipal)

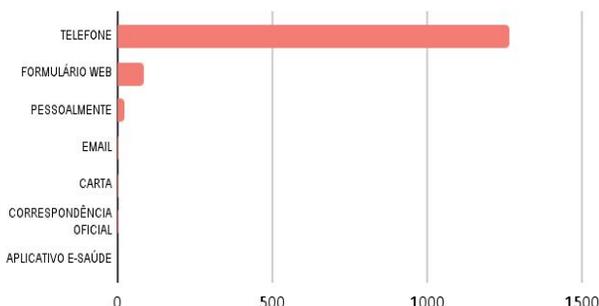
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 52.9% |
| Reclamações | 33.7% |
| Elogios | 11.0% |
| Denúncias | 1.8% |
| Informações | 0.4% |
| Sugestões | 0.3% |

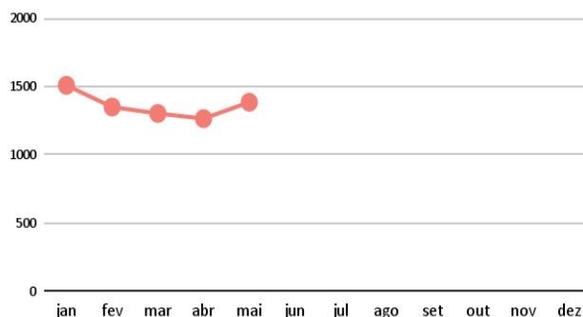
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

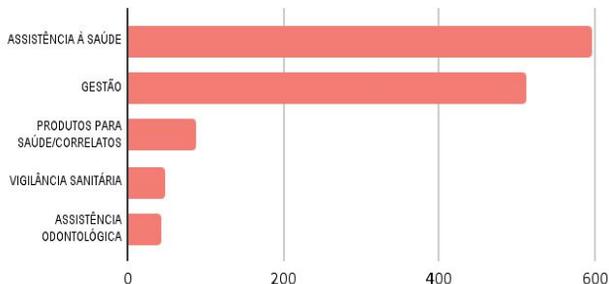
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



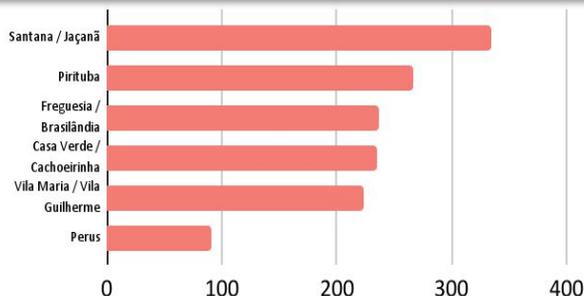
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 45 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas MAIO, 2025

1386 *

(*dados esfera municipal)

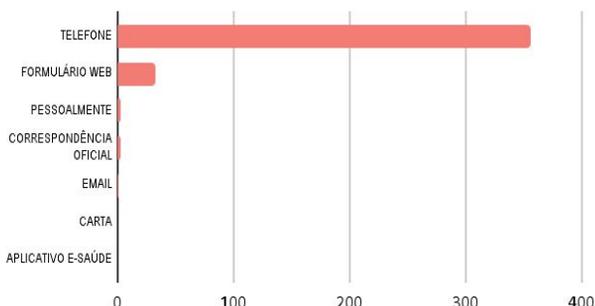
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 53.6% |
| Reclamações | 35.0% |
| Elogios | 7.5% |
| Denúncias | 3.5% |
| Informações | 0.3% |
| Sugestões | 0.1% |

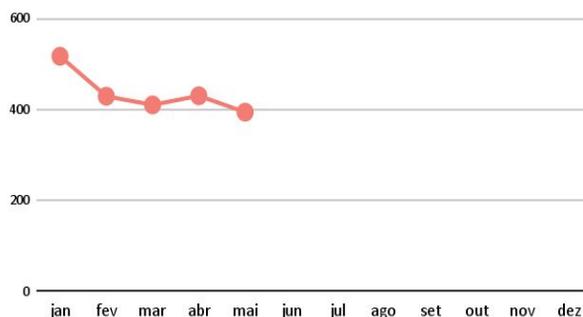
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

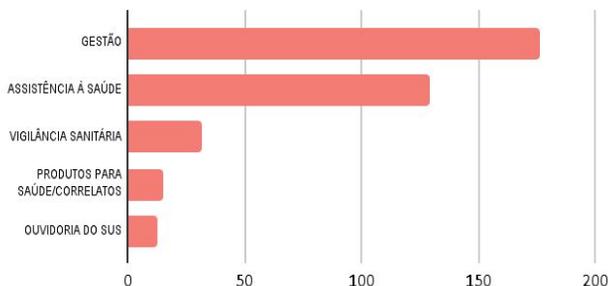
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



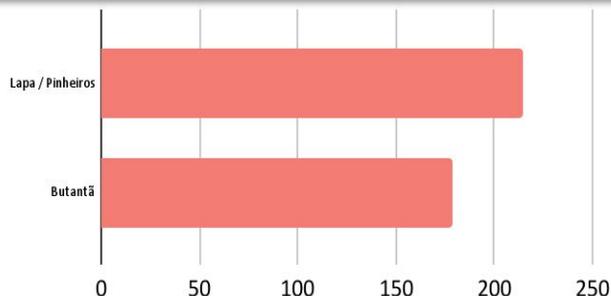
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 13 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas MAIO, 2025

394 *

(*dados esfera municipal)

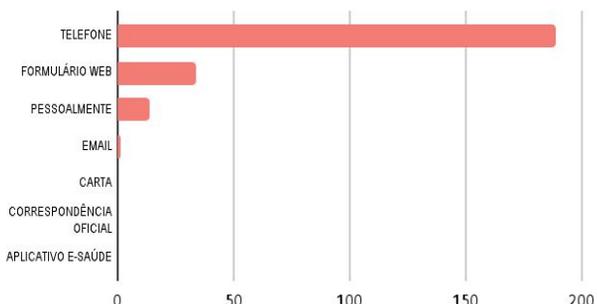
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Reclamações | 46.4% |
| Solicitações | 39.1% |
| Denúncias | 7.9% |
| Elogios | 4.8% |
| Informações | 1.5% |
| Sugestões | 0.3% |

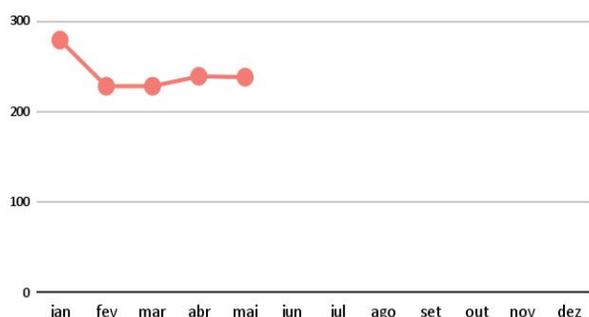
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

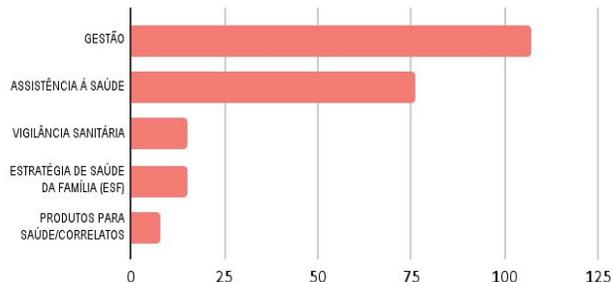
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



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 MAIO, 2025

238 *

(*dados esfera municipal)

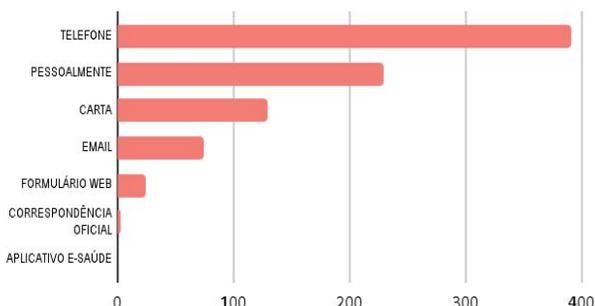
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

| | |
|--------------|-------|
| Reclamações | 42.0% |
| Solicitações | 41.6% |
| Elogios | 9.7% |
| Denúncias | 6.3% |
| Sugestões | 0.4% |
| Informações | 0.0% |

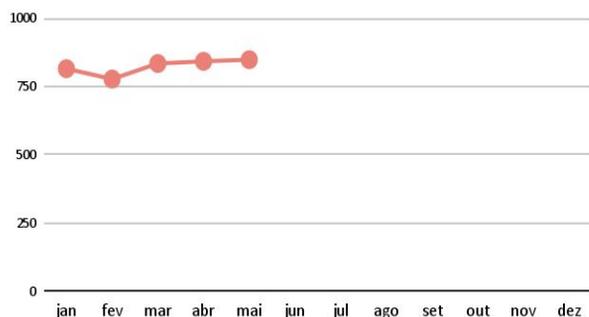
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

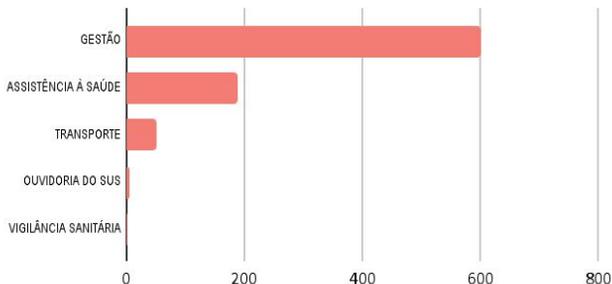
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



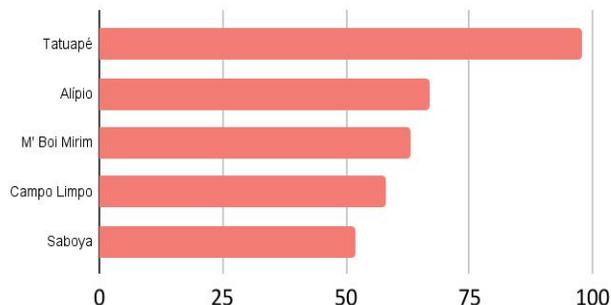
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS NO MÊS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 27
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas MAIO, 2025

849 *

(*dados esfera
municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

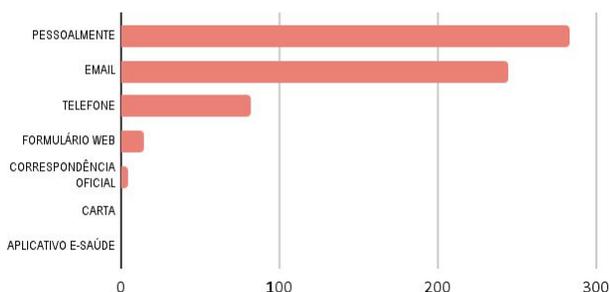
| | |
|--------------|-------|
| Reclamações | 54.4% |
| Solicitações | 23.8% |
| Elogios | 20.6% |
| Denúncias | 0.6% |
| Sugestões | 0.5% |
| Informações | 0.1% |

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

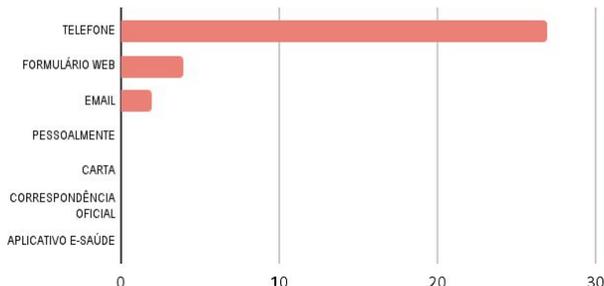
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

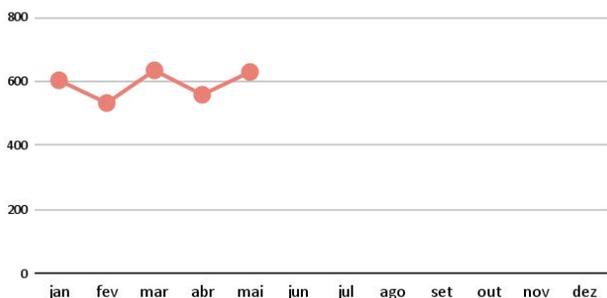
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



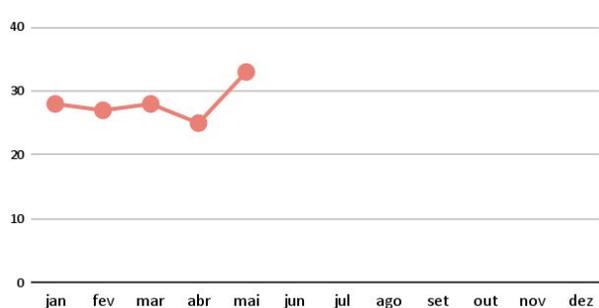
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 4 reclamações,
1 elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 20 manifestações
por dia, 1 por hora

A cada 1 reclamação,
1 elogio é feito

No SAMU, em média é
registrada 1 manifestação por
dia, 0 por hora

HSPM

* 630
Manifestações recebidas
MAIO, 2025

SAMU - 192

* 33
Manifestações recebidas
MAIO, 2025

(*dados esfera municipal)

HSPM

| | |
|--------------|-------|
| Solicitações | 70.2% |
| Reclamações | 23.2% |
| Elogios | 6.5% |
| Informações | 0.2% |
| Denúncias | 0.0% |
| Sugestões | 0.0% |

SAMU

| | |
|--------------|-------|
| Reclamações | 48.5% |
| Elogios | 45.5% |
| Solicitações | 3.0% |
| Denúncias | 3.0% |
| Informações | 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. Demonstra a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

06/05 - Reunião com Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) sobre indicação de representantes para o Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação. Estavam presentes: Regina Marinho, Rosane Fretes Fava, Viviane Cristina Moreira e Maria Lucia Bom Angelo.



Regina, Rosane, Viviane e Maria Lucia

07/05 - Workshop sobre o Plano Municipal de Saúde, organizado pela Assessoria de Planejamento (ASPLAN/SMS). Participaram pontos focais de planejamento, da Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar (SEAH) e da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP).



João Aguiar e Rosane Fretes da Divisão de Ouvidoria com participantes do workshop

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

Reuniões para tratativas sobre o Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

09/05: Leila Tufano, Rosane Fretes, Othavio Carvalho e Leonardo Oguchi;

16/05: Leila Tufano, João Aguiar, Rosane Fretes e Leonardo Oguchi;

23/05: Leila Tufano, Luiz Paranhos, João Aguiar, Rosane Fretes, Sílvia de Fátima e Leonardo Oguchi;

26/05: Sílvia Souto Rocha Pereira, João Aguiar, Rosane Fretes, Leila Tufano, João Victor Procópio, Luiz Paranhos, Nicolas Farias, Rogerio da Fonseca, Robert Aparecido dos Santos e Rafael Fialho.



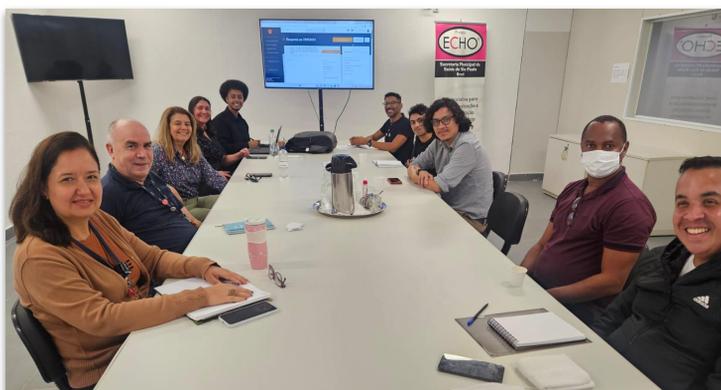
09/05 - Leila, Rosane, Othavio e Leonardo



16/05 - Leila, João, Rosane e Leonardo



23/05 - Leila, Luiz, João, Rosane, Sílvia e Leonardo



26/05 - Sílvia, João, Rosane, Leila, João Victor, Luiz, Nicolas, Rogerio, Robert e Rafael

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

14/05 - Reunião com a Secretaria Municipal de Educação (SME) para troca de experiências entre as diferentes pastas sobre as ações de ouvidoria. Participantes: Lilian de Matos, Mariângela Gregolin, Angélica Isidoro Costa da SME, Maria Lucia Bom Angelo e a ouvidora Rosane Fretes, da Divisão de Ouvidoria.



Lilian, Mariângela, Angélica, Maria Lucia e Rosane

15/05 - Reunião com Cerimonial da Assessoria de Comunicação (ASCOM) sobre o evento dos 20 anos da Ouvidoria SUS. Estavam presentes: Marina Mota Silva, Adriana Fernanda Peres, Beatriz de Castro Piauilino, Rosane Fretes Fava, Denize Calvo Costa, Maria Lucia Bom Angelo e Leonardo Vicente Oguchi.



Marina, Adriana, Beatriz, Rosane, Denise, Maria Lucia e Leonardo

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

19/05 - Reunião da equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS sobre a programação do evento dos 20 Anos da Ouvidoria SUS.



Equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS

20/05 - Reunião com o Comitê da Política de Atendimento ao Cidadão (PAC) com Giovana Peron (residente COVISA), Silvia de Fátima, João Aguiar (Divisão de Ouvidoria), Luiz Paranhos (ASPLAN), Marcio Nakashima (SERMAP), Sandra Lanzillo (SEABEVs) e Danielle Meniche (ASCOM). O objetivo do comitê é melhorar a qualidade dos serviços públicos municipais, focando nas necessidades e satisfação dos cidadãos de São Paulo.



Giovana, Silvia, João, Luiz, Marcio, Sandra e Danielle

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA



OUVIDORIA SUS

CIDADE DE SÃO PAULO

21/05 - Evento 20 Anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo - A Divisão de Ouvidoria do SUS organizou o evento com o objetivo de celebrar os 20 anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo. Reconheceu o trabalho dos profissionais que atuam na Rede de Ouvidorias SUS e contribuem diariamente para fortalecer a voz dos usuários do Sistema Único de Saúde. A comemoração contou com mesa de abertura composta por: Benedicto Accacio Borges Neto, Sandra Sabino Fonseca, Luiz Artur Vieira Caldeira, Thalita Abdala Aris, Maria Lumena Balaben Sampaio, Antônio Carlos Franco e Rosane Jacy Fretes Fava.



Antonio Carlos Franco, Thalita Abdala Aris e Sandra Sabino Fonseca



Sandra Sabino Fonseca, Benedicto Accacio Neto, Luiz Artur Caldeira, Maria Lumena Sampaio e Rosane Fretes Fava



Antonio Carlos, Thalita, Sandra, Luiz Artur, Accacio, Maria Lumena e Rosane

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS), a Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP), a Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) e a Divisão de Ouvidoria do SUS prestaram reconhecimento a agentes públicos pelo trabalho e apoio à Rede de Ouvidorias. Foram homenageados: João Batista Nazareth Aguiar (Assessor Técnico da Divisão de Ouvidoria do SUS) e Selma Goulart de Almeida Banzato (Ouvidora da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste). Os agradecimentos foram para: Antonio Carlos Franco (Coordenador de Controle Interno da Secretaria Municipal da Saúde), Armando Luis Palmieri (Secretário Executivo de Gestão Administrativa), Benedicto Accacio Borges Neto (Secretário Executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias), Daniel Falcão (Controlador Geral do Município), Ivan Cáceres (Assessor da Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa), José Carlos Ingrund (Secretário Executivo de Atenção Hospitalar), Luiz Artur Vieira Caldeira (Chefe de Gabinete da Secretaria Municipal da Saúde), Luiz Carlos Zamarco (Secretário Municipal da Saúde), Maria Lumena Balaben Sampaio (Ouvidora Geral do Município), Maurício Serpa (Secretário Adjunto da Secretaria Municipal da Saúde), Rosane Jacy Fretes Fava (Ouvidora|Diretora da Divisão de Ouvidoria do SUS), Sandra Sabino Fonseca (Secretária Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde) e Thalita Abdala Aris (Chefe de Gabinete e Corregedora Geral da Controladoria Geral do Município).



Thalita Abdala e Benedicto Accacio



João Aguiar e Rosane Fretes



Maria Lumena Balaben Sampaio e Sandra Sabino Fonseca



Selma Goulart e Rosane Fretes

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

Durante o evento, foram apresentadas três palestras:

“Resultados Preliminares da Pesquisa: Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como ferramenta de gestão para a SMS” por Rosane Fretes Fava.

“Ética e Direitos Humanos Aplicados à Ouvidoria” por Maria Lumena Balaben Sampaio.

“Desafios e Caminhos para Exercer a Função de Ouvidor na Atualidade” por Sandra Tayar Barreto.



Palestra de Rosane Fretes Fava



Palestra de Sandra Tayar



Palestra de Maria Lumena Balaben Sampaio

Ao final, houve sorteio de livros e revistas científicas e apresentação musical do **Coral do Museu de Arte Sacra de São Paulo**, com regência de Denise Castilho. Em atividade desde o ano de 2017, o coral tem objetivo de proporcionar uma atividade musical, oferecendo um espaço para a integração e enriquecimento cultural dos membros envolvidos. Ao mesmo tempo, o coral dialoga com a cidade de São Paulo ao apresentar-se em diferentes locais da metrópole.



Coral do Museu de Arte Sacra de São Paulo

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

MOMENTOS DA COMEMORAÇÃO DE 20 ANOS



Equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS



Accacio e Antonio Carlos Franco



Mariângela Gregolin, Cleopatra Alves e Lilian Matos da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Educação (SME)



Equipes de ouvidoria



Maria Lucia, Rosane e Denize Calvo



Membros da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO): Luciana Bertachini (Presidente ABO SP), Mário Sérgio Mendes Cardoso, Maria Lumena Balaben Sampaio, Helizena da Silva, Sandra Tayar, Yusca Carvalho Santos, ladeados por Maria Lucia Bom Angelo e ouvidora Rosane Fretes Fava da Divisão de Ouvidoria

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

ENCARTE ESPECIAL

PESQUISA “PERCEPÇÃO SOBRE A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARA A SMS”: RESULTADOS PRELIMINARES

Nos meses de março e abril de 2025, a Divisão de Ouvidoria do SUS efetuou a Pesquisa “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como ferramenta de gestão para a SMS”. Foi enviado questionário eletrônico para colaboradores da Rede de Ouvidorias SUS, gestores da SMS e trabalhadores da SMS. O levantamento teve o objetivo de aprimorar a Ouvidoria do SUS, colaborar com a gestão municipal, buscar compreender a percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS, avaliar instrumentos de gestão disponibilizados e identificar novas estratégias.

Os resultados preliminares da pesquisa foram apresentados na palestra de Rosane Fretes Fava (Ouvidora|Diretora da Divisão de Ouvidoria), durante o evento dos 20 anos da Ouvidoria SUS na Cidade de São Paulo. A seguir, apresentamos um **encarte especial** deste Boletim contendo informações gerais da pesquisa e destaque dos dados mais relevantes.

Metodologia

Questionário eletrônico enviado ao público almejado e divulgado para a SMS

Público almejado

Colaboradores da Rede de Ouvidorias SUS
Gestores e trabalhadores da SMS

Período de realização

17/03/2025 a 10/04/2025

Total de respondentes

724

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

ENCARTE ESPECIAL

PESQUISA “PERCEPÇÃO SOBRE A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARA A SMS”: RESULTADOS PRELIMINARES

Pergunta

“Quais materiais/produtos disponibilizados pela Divisão de Ouvidoria você já utilizou/consultou?”

30%

selecionaram o Boletim Ouvidoria em Dados

28%

selecionaram os Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria

Pergunta

“Você considera que os produtos da Rede de Ouvidorias auxiliam o processo de trabalho da sua área?”

51%

responderam “Sim, auxiliam muito”

Pergunta

“Com qual frequência utiliza/consulta os produtos da Divisão de Ouvidoria?”

67%

responderam “Sempre”, “Frequentemente” ou “Ocasionalmente”

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

ENCARTE ESPECIAL

PESQUISA “PERCEPÇÃO SOBRE A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARA A SMS”: RESULTADOS PRELIMINARES

Pergunta

“Na sua opinião qual o papel da Ouvidoria? (arraste as opções para deixar na ordem de relevância)”

- 1º Melhorar a gestão da SMS a partir do tratamento das manifestações dos usuários
- 2º Promover o exercício da cidadania
- 3º Promover o diálogo entre a gestão e o cidadão
- 4º Resolver problemas de âmbito individual
- 5º Mediar conflitos

Pergunta

“Diante das afirmações abaixo, escolha a alternativa que melhor defina sua percepção sobre o trabalho desenvolvido pela Rede de Ouvidorias.”

78% concordam com:

“Eu confio nos processos de trabalho da Rede de Ouvidorias”

80% concordam com:

“Recorrer à Rede de Ouvidorias pode resultar em melhorias de processos de trabalho do SUS”

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

ENCARTE ESPECIAL

PESQUISA “PERCEPÇÃO SOBRE A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARA A SMS”: RESULTADOS PRELIMINARES

Pergunta

“Você conhece a Lei de Acesso à Informação - LAI?”

25%

conhecem bastante

54%

conhecem pouco

Pergunta

“Você conhece a Política de Atendimento ao Cidadão - PAC da Prefeitura Municipal de São Paulo?”

39%

conhecem

Pergunta

“Você conhece as Cartas de Serviços da Prefeitura Municipal de São Paulo disponibilizadas no Portal 156?”

36%

conhecem

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar



Heloisa



Heloisa, sua mãe Neuma e a filha Julia



Heloisa, Calvin e Pandora

Nascida em São Paulo, Heloisa é psicóloga. Formou-se em 2002 pela Pontifícia Universidade Católica (PUC) de Campinas, fez aprimoramento em Gestão de Serviços de Saúde na Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) e Especialização em Saúde Mental e Atenção Ambulatorial na Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), entre outros cursos. Heloisa atua no SUS desde 2008, e é funcionária pública na Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP) desde 2015. Até 2022 atendia em consultório particular, quando nasceu sua filha Julia. Ela afirma que a maternidade, aos 42 anos, por produção independente, foi sua melhor decisão até hoje. Além disso, Heloisa é mãe de dois shih tzus (Calvin e Pandora).

De 2015 a 2021 trabalhou no CAPS II Infantojuvenil Santo Amaro. Em 2021 passou a atuar na STS, e é Ouvidora desde setembro de 2023, além de dedicar-se em outras áreas da Supervisão. “Na ouvidoria da STS, meu trabalho é baseado no acolhimento ao munícipe, eficiência na tramitação e fornecimento das informações aos manifestantes e apontamentos às áreas técnicas dos déficits que aparecem via OuvidorSUS”, afirma Heloisa. Atualmente, a ouvidoria é composta por Heloisa e conta com a colaboração de Sérgio Tsukada para o fechamento das demandas.

Os assuntos mais recorrentes da Supervisão são relativos a pedidos de agilidade nos agendamentos de consultas médicas de diversas especialidades e de cirurgias. “Esta já era a maior demanda e, após o Hospital Dia Santo Amaro se tornar sub-rede da Ouvidoria da STS, aumentou ainda mais”, declara.

Heloisa conta que as demandas que envolvem crianças a mobilizam bastante. Houve duas demandas que se enquadravam em um programa específico, em que há um fluxo para agilizar o atendimento. Entretanto, os bebês estavam aguardando na fila “normal” do sistema. Heloisa questionou a Unidade, acionou a Interlocução da STS e os agendamentos foram feitos após a verificação do protocolo e seus critérios.

A ouvidora considera que oferecer atendimento em saúde para uma população inteira é um desafio que o SUS encarou e que vem sendo aprimorado continuamente desde sua origem. “Acredito na Ouvidoria como um canal real de comunicação ao gestor sobre o que precisa ser melhorado.”

Localizada na Rua Aristides da Silveira Lobo, nº 178 - Jd Prudência, a Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar abrange um território de 68,2 km² e conta com 52 serviços de saúde. A população, segundo projeção da Fundação SEADE de 2023, é de 700.417 habitantes.

Maior e mais populoso do que muitas cidades, o território de abrangência da STS reflete a complexidade social de São Paulo, unindo tradição, diversidade e potencial de desenvolvimento. Santo Amaro é uma das regiões mais tradicionais da zona sul de São Paulo, com forte identidade histórica e cultural. Sua localização estratégica facilita o acesso a outras regiões da cidade. Já Cidade Ademar é um bairro predominantemente residencial, conhecido por sua diversidade populacional e pelo crescimento urbano nas últimas décadas.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

No mês de maio, o Comunicado Saúde fez a divulgação do evento dos 20 Anos da Ouvidoria, convidando os servidores do edifício-sede da Secretaria Municipal da Saúde a se inscrever e participar da celebração.

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE COMUNICADO SAÚDE

20 ANOS OUVIDORIA SUS CONVITE
CIDADE DE SÃO PAULO

OUVIDORIA SUS CELEBRA 20 ANOS

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), promoverá na quarta-feira (21) a comemoração dos 20 anos da Ouvidoria SUS na cidade de São Paulo.

Para participar, inscreva-se até o dia 16 de maio.
Inscrições limitadas à capacidade do evento (350 pessoas)
Evento validado para servidores.

Confira a programação aqui:

Quando: quarta-feira (21), das 8h às 13h
Onde: Auditório da Universidade Nove de Julho (Uninove), Campus Vergueiro
Rua Vergueiro, 235/249 - Liberdade

Inscreva-se em:

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude SUS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

09/05 - Comunicado Saúde

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde

O evento dos 20 Anos da Ouvidoria SUS obteve destaque em diferentes veiculações. Foi matéria no Semanário da Zona Norte de São Paulo (Ano XXVII - Edição nº 1.312 <https://www.semanariozonanorte.com.br/noticia/ouvidoria-sus-cidade-de-sao-paulo-comemora-20-anos-e-divulga-pesquisa-com-percepcao-de-usuarios>) e no Boletim Conecta (Edição 229).



Matéria do Semanário da Zona Norte - Ano XXVII - Edição nº 1.312

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Ouvidoria na Comunicação Interna da Secretaria Municipal da Saúde



saudeprefsp
prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS + PREFEITURA DE SÃO PAULO

Edição 229 | 26 de maio de 2025



OUVIDORIA SUS CIDADE DE SÃO PAULO COMEMORA 20 ANOS E DIVULGA PESQUISA DE QUALIDADE

Na última quarta-feira (21), a Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) promoveu a comemoração dos 20 anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo. O evento reuniu equipes de ouvidores de todas as regiões da capital, no auditório da Universidade Nove de Julho (Uninove), campus Vergueiro. “A nossa ouvidoria é a primeira e única, até o momento, acreditada pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), e sabemos o quanto criterioso é um processo de acreditação”, afirmou o chefe de gabinete da Saúde, Luiz Artur Vieira Caldeira, na abertura do evento.

O público assistiu a palestras sobre temas como ética, percepção do trabalho do ouvidor, da função desse canal de comunicação com o cidadão e os desafios no exercício dessa função na área da saúde. No encerramento das atividades, o coral do Museu de Arte Sacra prestou uma homenagem aos profissionais presentes.

Canais de escuta têm 77% de aprovação e 81% de recomendação pelo público

No painel “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como ferramenta de gestão da SMS” foram apresentados os resultados parciais de uma pesquisa feita com o público interno da SMS, que ouviu gestores das seis Coordenadorias Regionais de Saúde (CRSs), áreas técnicas da Saúde e Secretarias-Executivas, entre os dias 17 de março e 10 de abril. O questionário abordava os canais de ouvidoria e o funcionamento da rede. Segundo o levantamento, 77% do público ouvido considera os serviços ótimos ou bons, e 81% recomenda a ouvidoria aos cidadãos. “A intenção é saber se os instrumentos ofertados atualmente são suficientes para o trabalho que realizam e o que podemos aprimorar para tornar ainda melhor a escuta da população”, explicou a diretora da Divisão de Ouvidoria SUS, Rosane Jacy Fretes.

“A nossa ouvidoria é a primeira e única, até o momento, acreditada pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), e sabemos o quanto criterioso é um processo de acreditação.”

Chefe de gabinete da Saúde,
Luiz Artur Vieira Caldeira

VOCE VIU?

Saúde participa da cerimônia de abertura da feira Hospitalar 2025

Na última terça-feira (20), o secretário municipal da Saúde, Luiz Carlos Zamarco, representou o prefeito Ricardo Nunes na abertura da feira Hospitalar 2025, evento consolidado como o maior da América Latina na área da saúde, que conecta lideranças, promove inovações e impulsiona o desenvolvimento do setor. A 30ª edição, no São Paulo Expo, foi até quinta-feira (23), e reuniu mais de 1200 marcas expositoras de 100 países e 80 mil profissionais da saúde, apresentando as principais tendências, tecnologias e soluções que moldarão o futuro do setor.



BOM PROGNÓSTICO

Parceria com Fundação Tide Setúbal beneficia região vulnerável na zona leste

A Saúde firmou, na última quarta-feira (14), um acordo de cooperação com a Fundação Tide Setúbal, que atua em periferias urbanas, para avaliar políticas públicas com base em indicadores de saúde no Jardim Lapenna, zona leste da capital. A parceria, com duração inicial de cinco anos e sem repasse financeiro, visa fortalecer o monitoramento, qualificação e formulação de políticas baseadas em evidências, além de capacitar servidores. A iniciativa é conduzida pela Assessoria de Planejamento (Asplan), com participação da Coordenação de Epidemiologia e Informação (CEInfo) e outras áreas da SMS.



PRODUÇÃO: Comunicação Interna | Ascom Secretaria Municipal da Saúde - R. Dr. Siqueira Campos, 176 - Liberdade - São Paulo - SP - Tel. 11 5461-0062/9063

26 de maio - Boletim Conecta Edição 229



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.