

2025

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL

Divisão de Ouvidoria do SUS
Rede de Ouvidorias SUS

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE – SMS
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO,
MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E PARCERIAS – SERMAP
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO – COCIN



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leonardo Vicente Oguchi

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, Diagramação e Revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo V. Oguchi, Adriana Fernanda Peres, Dora

Alves Guimarães

Núcleo de Gestão do Conhecimento (NUG) – Divisão de Ouvidoria do SUS

Rua Dr. Siqueira Campos, 172 – 5º andar – Divisão de Ouvidoria do SUS - Liberdade
CEP: 01509-020 – São Paulo – SP

Home Page: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/ouvidoria>

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde (SMS). Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatório Gerencial Anual 2025 - Ano IX, nº 1, setembro de 2026. São Paulo - SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 74p.

1. Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

SUMÁRIO

SIGLÁRIO	5
APRESENTAÇÃO	6
COMO UTILIZAR?	8
MISSÃO, VISÃO E VALORES	10
CONTEXTO ANO DE 2025	11
ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2025	14
PÁGINA ELETRÔNICA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS	16
VISÃO GERAL 2025	17
I. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2025	19
II. MEIOS DE ATENDIMENTO	20
III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA	23
1. SOLICITAÇÕES	25
2. RECLAMAÇÕES	27
3. ELOGIOS	30
4. DENÚNCIAS	32
5. INFORMAÇÕES	34
6. SUGESTÕES	36
IV. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS	38
V. RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS	61
VI. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	65
VII. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS EM 2025	68
VIII. RETROSPECTIVA 2025	70
IX. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	72

SIGLÁRIO

ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASPLAN	Assessoria de Planejamento
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CACAC	Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar
CAH	Coordenadoria de Assistência Hospitalar
CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CEINFO	Coordenação de Epidemiologia e Informação
CFCI	Centro de Formação em Controle Interno
CFO	Coordenadoria de Finanças e Orçamento
CGM	Controladoria Geral do Município
CMAI	Comissão Municipal de Acesso à Informação
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
COGEP	Coordenadoria de Gestão de Pessoas
COJUR	Coordenadoria Jurídica
COSAP	Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico
COSEMS	Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGM	Ouvidoria Geral do Município
PMSP	Prefeitura Municipal de São Paulo
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEABEVS	Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde
SEAH	Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar
SEGA	Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
SERMAP	Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIGRC	Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
SP	São Paulo
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS), é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidorias SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS e do Sistema Informatizado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) segue legislações de âmbito municipal e federal. Atua em consonância

com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de exercício de cidadania, instrumento de gestão e participação social.

Trabalha com um sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Em setembro de 2025, houve mudança de sistema, portanto os dados apresentados neste ano correspondem à somatória dos registros nos dois sistemas.



Bases Legais:

Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020 Art. 104

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020>

Portaria SMS nº 152 de 3 de abril de 2026

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-152-de-3-de-abril-de-2026>

A estrutura da Divisão de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o [Decreto nº 59.685 de 13/08/2020](#), que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. A Divisão compõe a Coordenadoria de Controle Interno (COCin) e integra a Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP).

A **SERMAP** é responsável por coordenar e executar ações relacionadas à regulação, monitoramento, avaliação e parcerias no âmbito da saúde municipal, assim resumidas: **Regulação:** Estabelece normas e critérios para o funcionamento dos serviços de saúde, buscando garantir a qualidade e segurança da assistência. **Monitoramento:** Acompanha o desempenho dos serviços de saúde, coletando e analisando dados para

identificar necessidades e direcionar ações.

Avaliação: Analisa os resultados das ações e programas de saúde, buscando identificar pontos fortes e fracos para promover melhorias contínuas.

A **COCin** é responsável pela coordenação das ações de Ouvidoria, Transparência Passiva e Auditoria do SUS no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde.

De acordo com o decreto citado, as atribuições da **Divisão de Ouvidoria** são:

- I** - coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II** - estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- III** - desenvolver projetos e divulgar material que estimulem a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- IV** - coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da Ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;
- V** - intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;
- VI** - gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema informatizado oficial de Ouvidoria;
- VII** - realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

Está fundamentada na [Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026](#), que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde. Esta portaria define que as atividades da Rede de Ouvidorias SUS regem-se pelos seguintes **princípios**:

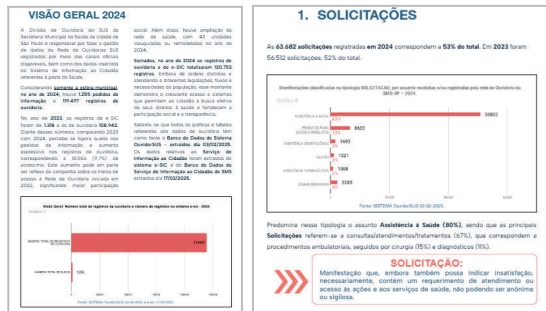
- I** - independência e autonomia para o pleno e livre exercício de suas atribuições, isento de ingerências de quaisquer naturezas, por força do dever de assegurar o respeito à dignidade e aos direitos do cidadão na relação deste com o serviço público de saúde;
- II** - transparência na prestação de informações, de forma a facilitar a compreensão do usuário sobre a abrangência do SUS, as formas de acesso aos serviços prestados e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;
- III** - confidencialidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário e dos demais envolvidos;
- IV** - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar respostas adequadas para as manifestações dos cidadãos;
- V** - acolhimento, oferecendo escuta qualificada e compreensiva.

A Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo é composta por uma rede interna e uma rede externa, sendo a Divisão de Ouvidoria do SUS a instância gestora, atuando como referência técnico-administrativa desta Rede.

COMO UTILIZAR?

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Este relatório contém dados e contextualização a respeito das manifestações dos usuários e dos pedidos de informação no ano de 2025.



PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS E RETROSPECTIVA

Nestas seções, a Divisão de Ouvidoria apresenta suas principais ações, iniciativas, premiações e participações em eventos ao longo do ano.



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES: PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Possui considerações dos gestores de diferentes áreas da Secretaria Municipal da Saúde sobre as manifestações de ouvidoria no ano e as medidas implementadas a partir dos desafios identificados pelas áreas.

“SAIBA MAIS”

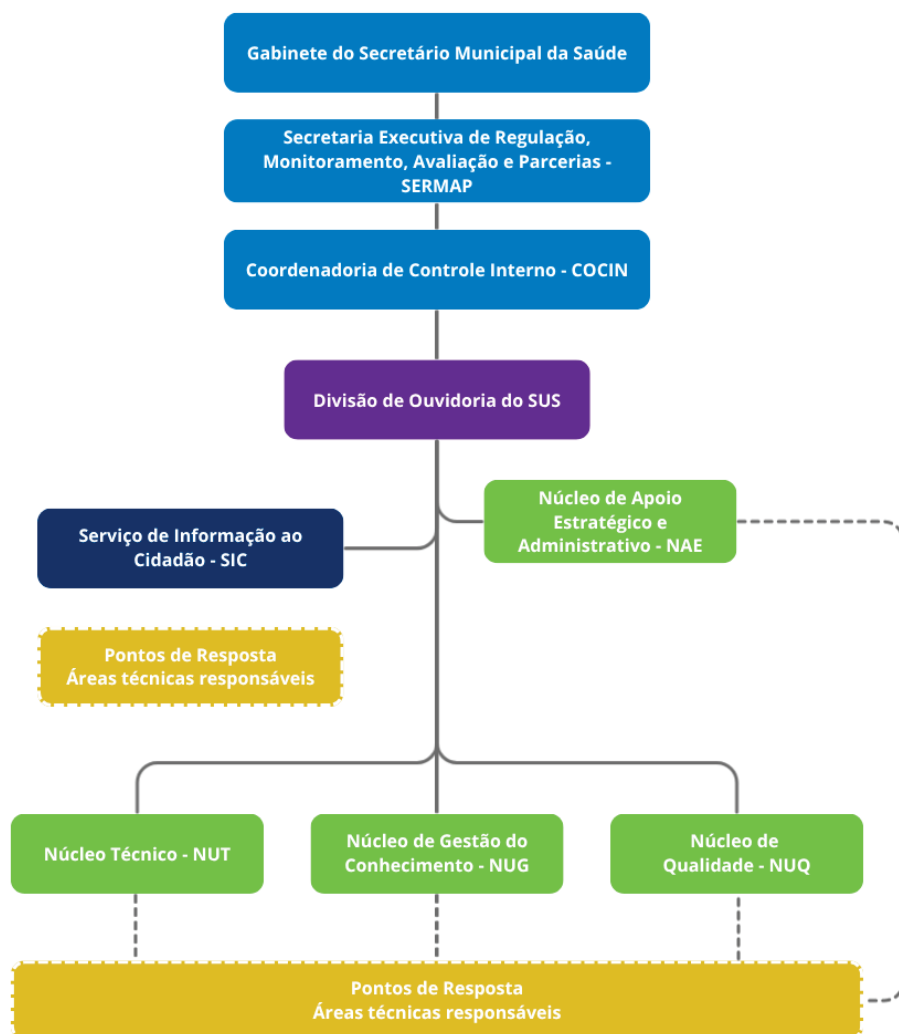
Contém link para uma página com planilhas e gráficos mais detalhados sobre aquela seção.

SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **DENÚNCIA**:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSoa-bvDhOnrYfnjYGWtGlxv5RWVWISkHbYClOnAupqg-5U7lw6CK9Y4VZq4hwPI0T_LJXkst9c9K/pubhtml

ESTRUTURA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO



REDE DE OUVIDORIAS SUS

55 unidades de ouvidoria descentralizadas (referência março 2026):

5 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS)
 26 Supervisões Técnicas de Saúde (STS)
 22 Ouvidorias da Rede Hospitalar

Ouvidoria HSPM
 Ouvidoria SAMU
 Central SP156 *



*Canal de comunicação entre a população e a PMSP, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), sendo que a Divisão de Ouvidoria fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento desta central no que tange ao acolhimento das manifestações dos munícipes sobre assuntos relacionados ao SUS.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.

VISÃO

Ser referência de qualidade em ouvidorias públicas de saúde e transparência passiva, fortalecer o acolhimento nas ouvidorias locais, orientar o cidadão na busca de seus direitos e deveres e legitimar a Ouvidoria como ferramenta de gestão.

VALORES

- Ética
- Confidencialidade
- Transparência
- Integração
- Trabalho em Rede
- Padronização de processos
- Respeito ao cidadão, às diretrizes do SUS e aos princípios da administração pública



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

CONTEXTO ANO DE 2025

A Divisão de Ouvidoria do SUS lança a sétima edição do **Relatório Gerencial Anual da Rede de Ouvidorias SUS**, que, em conjunto com o [Boletim Ouvidoria em Dados](#) com suas edições mensais e os [Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS](#), trazem luz às informações coletadas pelo sistema informatizado de registro de demandas de Ouvidoria – Sistema OuvidorSUS e Sistema Informatizado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), em operação desde setembro de 2025, e do [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#). Essas publicações permitem a reflexão e ações de melhoria em prol dos usuários do SUS, podendo ser bússola das necessidades de saúde que a cidade precisa priorizar e os possíveis caminhos a serem seguidos.

O ano de 2025 representou um marco relevante para a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, tanto pelo contexto simbólico dos 35 anos do Sistema Único de Saúde quanto pelas transformações estruturantes implementadas nos processos de escuta, relacionamento com o cidadão e qualificação institucional das unidades de ouvidoria. Em um cenário caracterizado pela expansão e requalificação da Rede Municipal de Saúde, pela ampliação da capacidade assistencial e pela crescente complexidade das demandas sociais, a Ouvidoria reafirmou seu papel estratégico como instância de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública. O cenário de magnitude da cidade e da complexidade da maior rede municipal de saúde do país, composta por mais de mil equipamentos distribuídos entre diferentes níveis de atenção, impõe desafios permanentes de coordenação, monitoramento e qualificação da experiência dos usuários. Nesse contexto, a atuação das Ouvidorias adquire relevância ainda maior, na medida em que viabiliza a escuta sistemática das manifestações dos municípios que utilizam os serviços de saúde,

a mediação de demandas individuais e a produção de informações estratégicas capazes de subsidiar decisões gerenciais e aperfeiçoamentos institucionais que impactam o coletivo.

Entre os avanços que marcaram o exercício, destaca-se como mudança estruturante a integração do sistema de ouvidoria ao Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), no âmbito da plataforma SPI56 da Prefeitura de São Paulo. Resultante da articulação entre a Secretaria Municipal da Saúde e a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, a iniciativa representa um passo decisivo na modernização dos instrumentos de atendimento, registro e tratamento das manifestações relacionadas à saúde. A migração para o SIGRC em setembro de 2025 redefiniu de maneira substantiva a dinâmica operacional da Rede de Ouvidorias. A centralização das manifestações em base única de dados, o acesso unificado por múltiplos canais e a qualificação dos formulários de registro ampliaram a consistência das informações e a acessibilidade dos cidadãos para acompanhar os trâmites de sua manifestação. A nova plataforma incorporou funcionalidades voltadas ao monitoramento e controle de prazos, priorização de demandas, automatização de fluxos internos e redução de riscos de duplicidade ou inconsistências, contribuindo diretamente para maior eficiência, rastreabilidade e tempestividade das respostas institucionais, além de permitir anexar documentos. Esse processo foi acompanhado por ações técnicas de preparação, testes operacionais e capacitações, refletindo o compromisso da Rede com inovação, eficiência e melhoria da experiência do usuário.

Além dos ganhos operacionais, a integração ao SIGRC fortaleceu a dimensão analítica e estratégica da Ouvidoria. A unificação e

disponibilidade em tempo real das informações ampliaram a capacidade de identificar padrões, recorrências e tendências nas manifestações dos usuários, consolidando a Ouvidoria como ferramenta essencial de inteligência institucional e apoio à gestão do sistema de saúde.

Há de se pontuar que esse processo de mudança de sistema foi um grande desafio, dada a complexidade do SUS a qual se espelha na malha da Rede de Ouvidorias, a incorporação tecnológica com a consequente necessidade de capacitações, os ajustes inerentes a todo novo sistema, bem como a adaptação dos municípios a novos meios de autenticação e validação dos registros das demandas. Portanto, para parte dos que acessaram os canais de ouvidoria, a modernização pode ter inicialmente representado uma barreira tecnológica e administrativa, já que passou a ser necessário ter o registro no gov.br, garantindo, entre outros aspectos, maior confiabilidade dos dados.

Paralelamente às transformações tecnológicas, o ano de 2025 foi igualmente marcado pelo avanço de uma agenda estruturante de qualidade, integridade e fortalecimento das práticas de gestão das unidades de ouvidoria. Nesse âmbito, destaca-se o [Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS](#), instituído pela [Portaria Conjunta CGM/SMS nº 01/2024](#), fruto de parceria estratégica entre a Secretaria Municipal da Saúde, a Controladoria Geral do Município e a Ouvidoria Geral do Município (OGM). Baseado em metodologia desenvolvida pela Fiocruz e pelo Ministério da Saúde, adaptada e ampliada para o contexto da Rede de Ouvidorias SUS da cidade, o programa estabelece padrões predefinidos de qualidade, promovendo processos estruturados de autoavaliação, diagnóstico organizacional e certificação das unidades. A iniciativa representa inovação relevante no campo da governança pública, ao consolidar critérios uniformes de

qualidade, fortalecer a cultura de melhoria contínua e colaborar para a resolutividade dos serviços prestados à população. Em 2025, o programa alcançou um resultado de grande significado institucional, com a conclusão do processo e consequente certificação de nove unidades de ouvidoria, entre as 57 existentes na Rede em 2025. Outras 14 unidades concluíram a etapa de autoavaliação em 2025, etapa esta que faz parte da Meta 7.5.2 do [Plano Municipal de Saúde 2026-2029](#) “Concluir a etapa de autoavaliação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS em 80% das unidades municipais”, aguardando as demais etapas para o próximo ano. Tal avanço expressa não apenas o amadurecimento técnico das unidades certificadas, mas também a consolidação de um modelo de gestão orientado por padrões de qualidade, integridade, refinamento dos processos e compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão.

A convergência entre modernização tecnológica e qualificação institucional constitui, portanto, a principal marca do exercício. Enquanto o SIGRC fortalece a capacidade operacional, analítica e de gestão das manifestações, o Programa de Acreditação estrutura e padroniza práticas organizacionais, reforçando confiabilidade, transparência e consistência na atuação das Ouvidorias. No campo normativo, a assinatura da [Portaria Conjunta SMS/CGM nº 01/2025](#) representou um marco relevante para o fortalecimento das diretrizes de atuação das Ouvidorias.

No campo da informação, os boletins técnicos mensais, [Boletim Ouvidoria em Dados](#), os [Relatórios Trimestrais](#) individuais das unidades de ouvidoria e o [Relatório Anual](#), documentam tanto indicadores operacionais quanto aprendizados estratégicos para a Rede e são importantes instrumentos de consulta e memória. Disponíveis na página eletrônica da Ouvidoria, totalmente repaginada e

atualizada em setembro, denotam o foco na transparência dos dados. Reforçam o duplo papel da Ouvidoria: acolher os usuários e transformar manifestações em insumos para políticas públicas.

O período foi caracterizado por intensa produção técnica e articulação externa, destacando-se a participação da Rede em agendas estruturantes de qualidade e integridade, como a participação em reuniões mensais do Comitê Técnico do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade, bem como ações voltadas ao planejamento e qualificação dos processos de trabalho.

A presença da Rede em espaços estratégicos, como a participação em eventos de relevância nacional, como o Encontro Nacional de Ouvidorias do SUS (ENOUVSUS), ocorrido em março em Brasília e o 38º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo (COSEMS/SP), em abril, com a apresentação de dois trabalhos na 20ª Mostra de Experiências Exitosas, insere a Rede no contexto geral do SUS.

Ainda no primeiro semestre, em maio, a Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo celebrou duas décadas de atuação, marco simbólico que reforça sua trajetória histórica na defesa dos direitos dos usuários e na qualificação do controle social. Sustentada por uma rede descentralizada, equipes especializadas e extensa malha de pontos de resposta nos serviços de saúde, a Rede manteve seu compromisso com a qualidade e tempestividade das devolutivas aos cidadãos. No evento que recebeu mais de 300 pessoas, foram divulgados resultados preliminares da pesquisa interna “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias como Ferramenta de Gestão para o SUS”.

O reconhecimento obtido em junho por meio do Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública evidencia o amadurecimento institucional e a relevância do trabalho desenvolvido.

O segundo semestre de 2025 consolidou movimentos estruturantes iniciados ao longo do ano, ampliação do diálogo institucional e da produção de conhecimento, incluindo apresentações técnicas em eventos setoriais, na Oficina Regional de Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS, ocorrida em outubro em Vitória – ES, e participação no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman em novembro com exposição de três trabalhos e realização de uma oficina sobre acreditação. Iniciativas de comunicação pública, como gravação de videocasts e audiocast também marcaram o período. Ainda em novembro, a exposição de trabalho sobre a sessão do Boletim Ouvidoria em Dados “Fala, Ouvidor!” na 1ª Conferência Internacional de Tecnologias Sociais da Memória aproximou a Rede de Ouvidorias do contexto internacional.

Este Relatório de Gestão 2025 apresenta, portanto, a sistematização das ações desenvolvidas, dos resultados alcançados segmentadas pelas unidades de ouvidoria das Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, rede hospitalar municipal, HSPM e SAMU, além dos dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão. Mostra o conjunto das ações e aprendizados que caracterizaram o ano de 2025. Mais do que um instrumento de prestação de contas, o documento expressa o compromisso permanente da Rede de Ouvidorias SUS com a qualificação da escuta pública, o fortalecimento da governança, a promoção da integridade e o aprimoramento contínuo das políticas e serviços de saúde. Pretende-se com ele demonstrar resultados à população, à gestão e às equipes de saúde, bem como oferecer subsídios concretos para que a Rede de Ouvidorias SUS continue a transformar vozes em possibilidades de mudanças efetivas para a saúde da população paulistana.

**Rosane Jacy Fretes Fava – Ouvidora |
Diretora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2025

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela [Lei Federal nº 13.460/2017](#), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Serão demonstrados os resultados dos atendimentos recebidos na Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde.

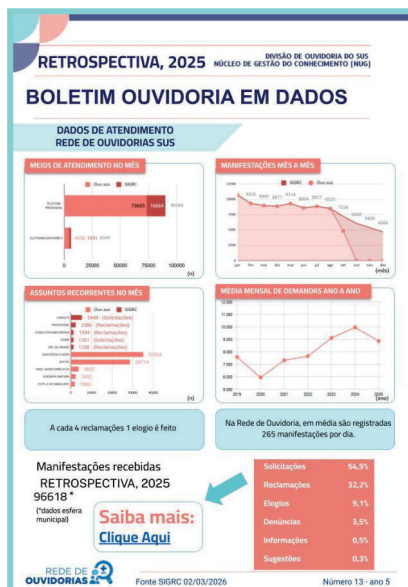
No Relatório Anual, apresentamos as principais informações do período e com indicação de **links** que remetem a dados mais detalhados.

Outra forma de ter acesso aos dados da Rede de Ouvidorias SUS é por meio do [Boletim Ouvidoria em Dados](#) que, de forma concisa, traz mensalmente e em consolidado anual os dados gerais, por Coordenadorias Regionais de Saúde, Rede Hospitalar, SAMU e HSPM e os números do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), além dos principais acontecimentos do mês.

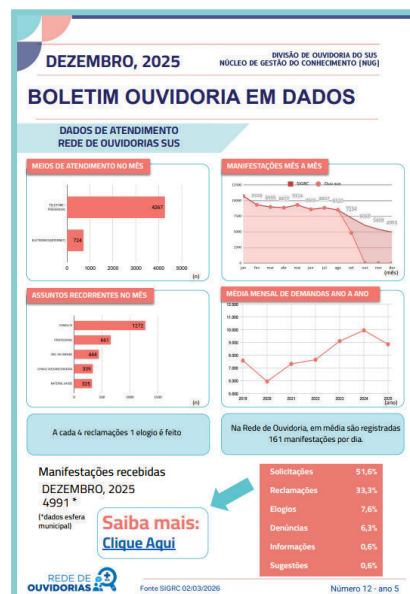
O Relatório e os Boletins são complementados desde 2024 pelos [Relatórios Trimestrais de Ouvidoria](#) por unidade de ouvidoria, resultando em 346 relatórios publicados na página da Ouvidoria no site da Secretaria Municipal da Saúde, que podem servir de fonte para análise e melhorias, com as especificidades de cada território.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Boletim anual – Retrospectiva 2025



Boletim mensal – Dezembro 2025



Para acompanhar todas as edições publicadas do Boletim Ouvidoria em Dados acesse:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/boletim-ouvidoria-em-dados>

PÁGINA ELETRÔNICA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

Organização

- Quem é quem
- Coordenadorias de Saúde
- Supervisões de Saúde
- Estabelecimentos e Serviços de Saúde
- Missão, Visão e Valores

Agenda do Secretário

- Assessoria de Comunicação – Ascom
- Assessoria de Planejamento – Asplan
- Assessoria Parlamentar
- Atenção Básica
- Atenção Especializada
- Atenção Hospitalar
- Atenção Integral às Pessoas em Situação de Acumulação
- Biblioteca de Saúde
- Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES)
- Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
- Conselho Municipal de Saúde

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

NOTÍCIAS

- Gentileza, atenção e paciência de profissionais da rede municipal recebem elogios via Ouvidoria
- Ouvidoria SUS divulga resultados de pesquisa sobre percepção do público interno
- Ouvidoria SUS Cidade de São Paulo comemora 20 anos e divulga pesquisa com percepção de usuários
- Divisão de Ouvidoria do SUS debate seu Programa de Acreditação em evento da Prefeitura

SERVIÇOS

- ENDEREÇOS**
- DENÚNCIAS COMO REGISTRAR?**

Canais de escuta...

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

FALE COM A OUVIDORIA

GUIA DE INFORMAÇÃO REDE DE OUVIDORIAS

PORTAL DE ATENDIMENTO SP156
PREFEITURA DE SÃO PAULO

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/ouvidoria>

- Quem Somos
- Fale com a Ouvidoria
- Denúncias: Como registrar?
- Serviço de Informação ao Cidadão
- Boletim Ouvidoria em Dados
- Acreditação
- Notícias
- Guia de Informação
- Portal de Atendimento SP156
- Acompanhe sua manifestação
- Legislação
- Perguntas frequentes
- Endereços
- Solicitações
- Reclamações: Como registrar?
- Sugestões, Informações e Elogios
- Relatórios
- Prêmios e Publicações

VISÃO GERAL 2025

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo é responsável por fazer a gestão de dados da Rede de Ouvidorias SUS registrados por meio dos canais oficiais disponíveis, bem como dos dados inseridos no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) referentes à pasta da Saúde.

No ano de 2025, houve 891 pedidos de informação e 96.298 registros de ouvidoria.

No ano de **2024**, os registros no SIC foram de **1.255** e os de ouvidoria **119.497**. Diante desses números, comparando 2024 com 2025, percebe-se queda nos pedidos de informação e diminuição expressiva nos registros de ouvidoria, correspondendo a 23.300 (19,4%) de decréscimo. Esta diminuição, após uma série histórica com tendência crescente desde 2021, pode ser reflexo da mudança de sistema ocorrida em setembro de 2025, a partir da qual as demandas ficaram mais qualificadas com a necessária validação dos registros pelo gov.br. A transição para o SIGRC permitiu a inserção de nove **cartas de serviços** da Ouvidoria SUS no [Portal de Atendimento SPI56](#), que possibilitaram terminologias mais precisas para a classificação de demandas:

- [Sugestões](#)
- [Elogio sobre serviços prestados](#)
- [Reclamação sobre serviços prestados](#)
- [Manifestar-se sobre problemas com sua solicitação no HSPM](#)
- [Reclamação sobre serviços de Vigilância em Saúde](#)
- [Reclamação sobre serviços de Saúde Animal](#)

- [Manifestar-se sobre problemas com sua solicitação no SUS](#)
- [Denúncia sobre condições sanitárias inadequadas ou de risco à saúde do trabalhador](#)
- [Registrar manifestação sobre saúde ou serviços de saúde](#)
- Consultar informações sobre ações, programas e procedimentos registrados pelo SUS – Disponível somente pelo Telefone 156

Os dados levantados a partir de setembro de 2025 apresentam as características de ambos os sistemas, tanto com relação à tipificação quanto aos meios de atendimento, que foram atualizados para conter somente os seguintes canais:

- [Telefone – Central SPI56](#)
- [Internet \(Eletrônico\) – Portal de Atendimento SPI56](#)
- [Presencial – Supervisões Técnicas de Saúde e Hospitais Municipais](#)

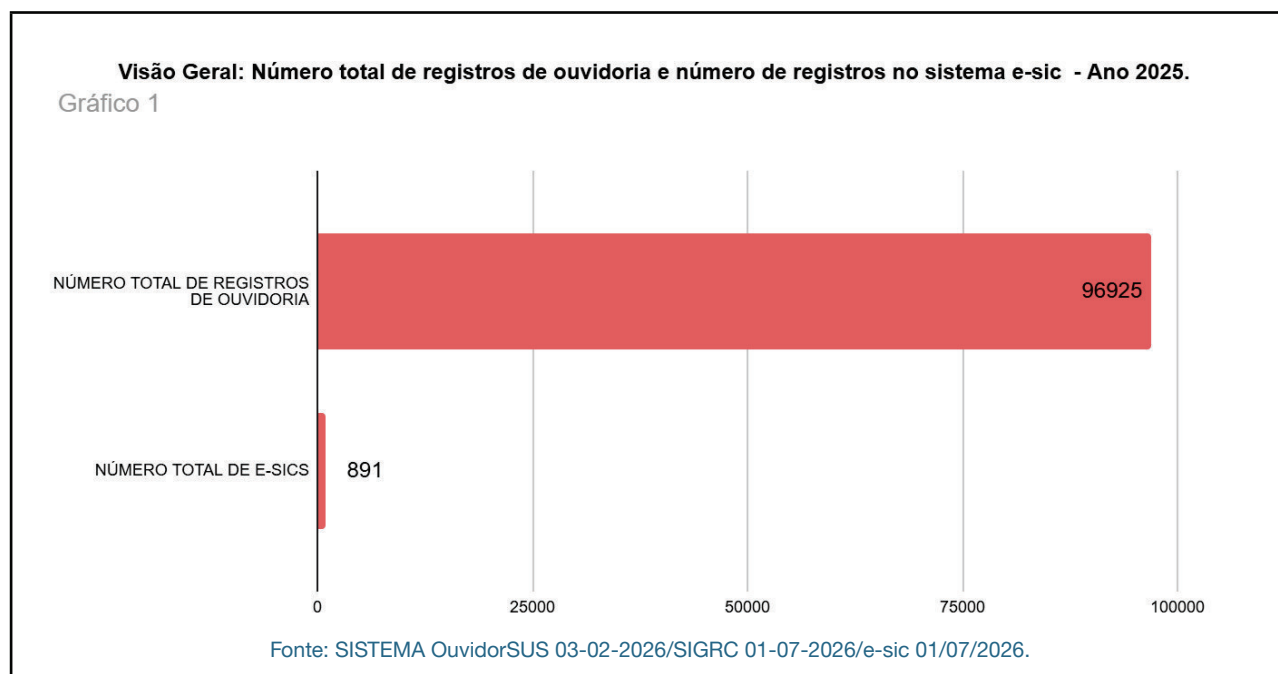
Com a implementação dos três canais oficiais, o registro, tratamento e levantamento de dados das manifestações foi facilitado, além de possibilitar que o munícipe necessite de menos etapas para ser atendido pela Ouvidoria.

Somados, no ano de 2025, os registros de ouvidoria e de pedidos de informação totalizaram 97.089 registros. Embora de ordens distintas e atendendo a diferentes legislações, fluxos e necessidades da população, esse montante demonstra o crescente acesso a sistemas que permitem ao cidadão a busca efetiva de seus direitos à saúde e fortalecem a participação social e a transparência.

Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o **Banco de Dados do Sistema**

OuvidorSUS – extraídos dia 02/03/2026 e do SIGRC – extraídos dia 18/03/2026 e 01/07/2026. Os dados relativos ao [Serviço de Informação ao Cidadão](#) foram extraídos

do sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) e do Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS extraídos dia 18/03/2026.



I. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2025

Na análise das manifestações, foram consideradas **todas** as manifestações registradas e encaminhadas pelos canais da Rede de Ouvidorias SUS. Assim, nos gráficos 2 e 3 estão representados os números **totais** das manifestações registradas no sistema informatizado, classificadas por meio de atendimento.

No ano de 2025, o total foi de **96.198 registros**, com **média mensal** de **8.016** registros.

Comparando com o ano de 2024, quando foram **registradas** 119.498 manifestações, com média mensal de 9.958 registros, houve uma queda nos registros, reflexo inicial da mudança de sistema. Considerando as demandas encaminhadas

pela Ouvidoria Geral do SUS por meio do telefone 136 que não apresentam estabelecimento comercial (identificação da unidade de saúde), a análise é feita considerando as tratativas por unidade.

Quanto aos principais **meios de atendimento** utilizados, do total de registros de 2025, **89%** foram realizados por telefone (Central SP156) e presencialmente, **6%** pela internet (eletrônico – Portal SP156) e **4%** por outros meios. Comparando-se com os dados de 2024, diminuiu a proporção de manifestações registradas por telefone e presencialmente (somaram 90%) e manteve a mesma porcentagem para internet (6%).

II. MEIOS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) conta com mais de 2.000 colaboradores (pontos de resposta) envolvidos no registro, análise, encaminhamento e respostas aos usuários, sobre as manifestações registradas na Rede de Ouvidorias SUS, resultando em relatórios gerenciais com base nos dados das demandas.

A divulgação dos **canais oficiais** de registro vem sendo amplamente realizada por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), para utilização por todas as unidades.



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!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

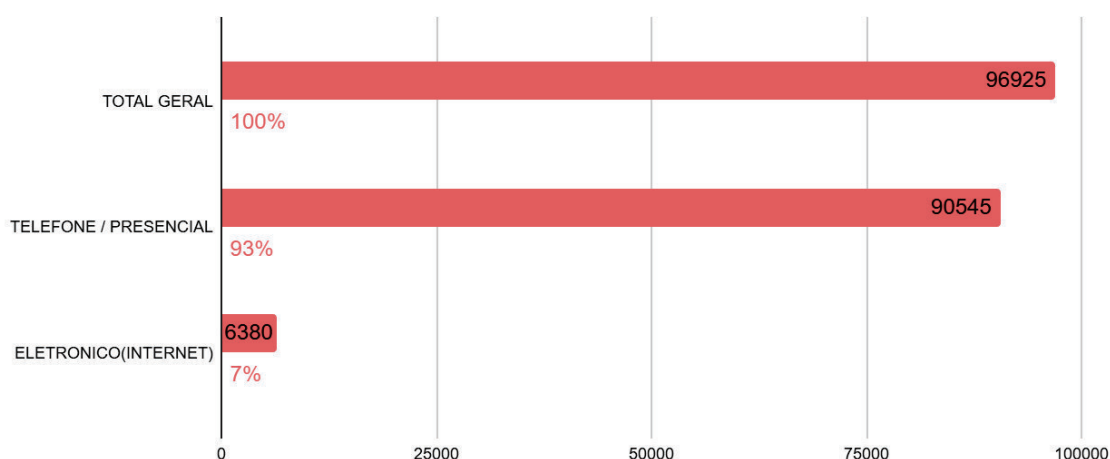
Os meios de atendimento mais utilizados pelos usuários foram **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico SP 156**, que funciona 24 horas/dia para registro de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e informações, e **presencial**, somando **85.864 manifestações** ou **89%** do total. No ano de **2024**, **84%** do total das demandas foram registradas por telefone e **6%** presencial, somando **90%** por esses dois meios.

Em terceiro lugar, o meio digital pela **internet** (via formulário web e, após a implementação do SIGRC, via Portal de Atendimento SPI56) figura com 6.321 (6%) registros.

Os canais oficiais maciçamente divulgados são [telefone](#), [internet](#) e [presencial](#), por serem as manifestações registradas diretamente no SIGRC, o que facilita o registro e fluxos das demandas de modo mais assertivo.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - Ano 2025.

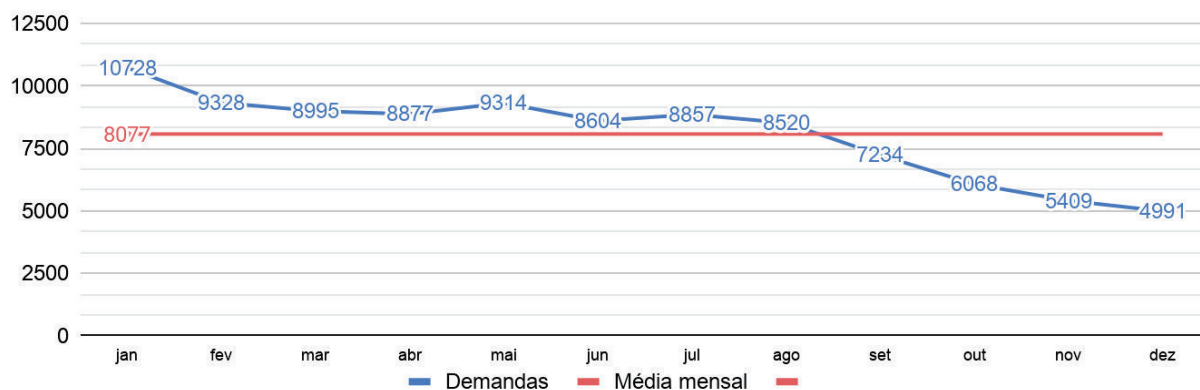
Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, Série histórica mensal - Ano 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

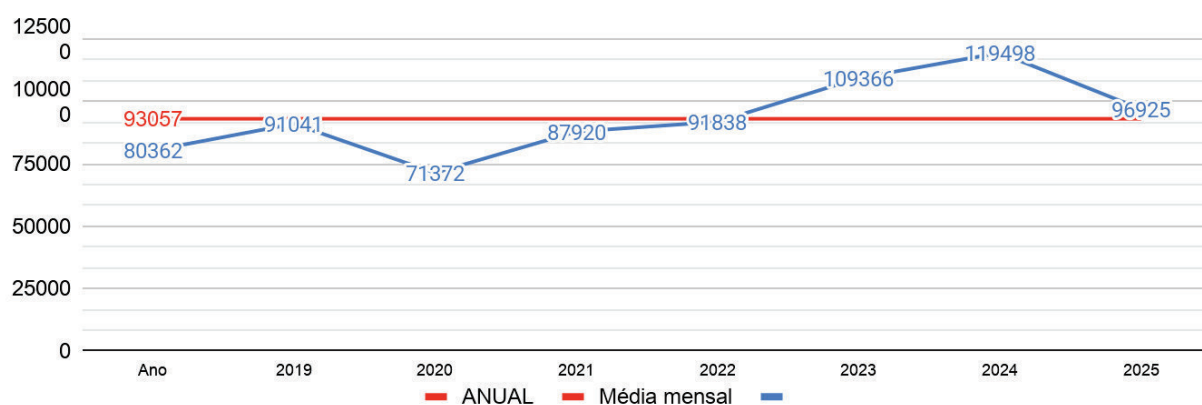
A **média mensal** do número de atendimentos em **2025** foi de **8.016**. No mesmo período de **2024**, a média mensal foi de 9.958 registros.

Na **série histórica** dos últimos 8 anos, percebe-se que em 2020, primeiro ano da pandemia, os registros recebidos pela Rede de Ouvidorias decaíram, voltando a crescer

em 2021, continuando a tendência de alta em 2022, 2023 e 2024. A retomada dos serviços de saúde, bem como as campanhas de divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria podem contribuir para essa tendência. O decréscimo em 2025 deve-se à já citada mudança de sistema, que qualificou mais os registros.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, Série histórica mensal - Ano 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

III. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:



Serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada tipologia. Aqueles que não atingem uma quantidade/porcentagem expressiva serão agrupados em “demais manifestações”. A denominação “outros” constará quando esta for uma das opções da tipificação. **Para maior detalhamento sobre cada tipologia, será indicado link que remeterá a um conjunto de tabelas e gráficos para melhor análise por parte das áreas técnicas.**

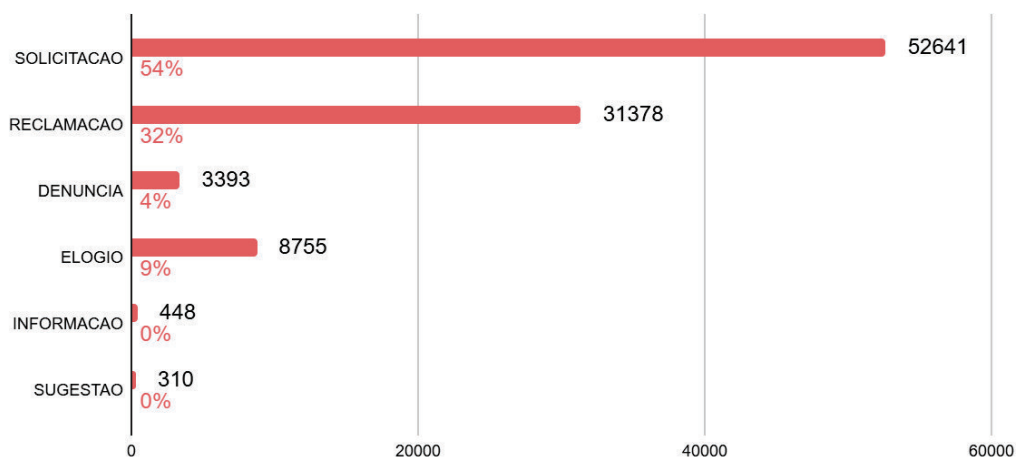
Neste relatório de 2025, em vários momentos serão apresentados em gráficos separados os resultados apurados pelo Sistema OuvidorSUS e pelo SIGRC, pois a partir de setembro de 2025, com a implantação do SIGRC, as classificações sofreram mudanças para permitir registros e análises mais assertivas.



TIPIFICAÇÃO:

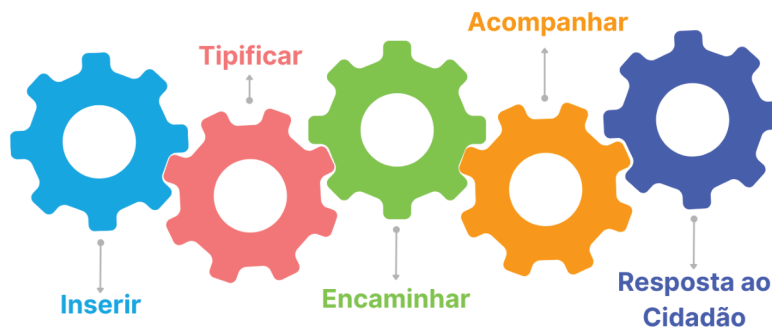
A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da Ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto e subassunto. Para tal propósito, a Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual de tipificação que possibilita capacitar técnicos para o desempenho dessa atividade. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. A precisão da tipificação é fundamental para que a Ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão. ([Portaria SMS nº 152/2026](#))

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - Ano 2025.
Gráfico 5

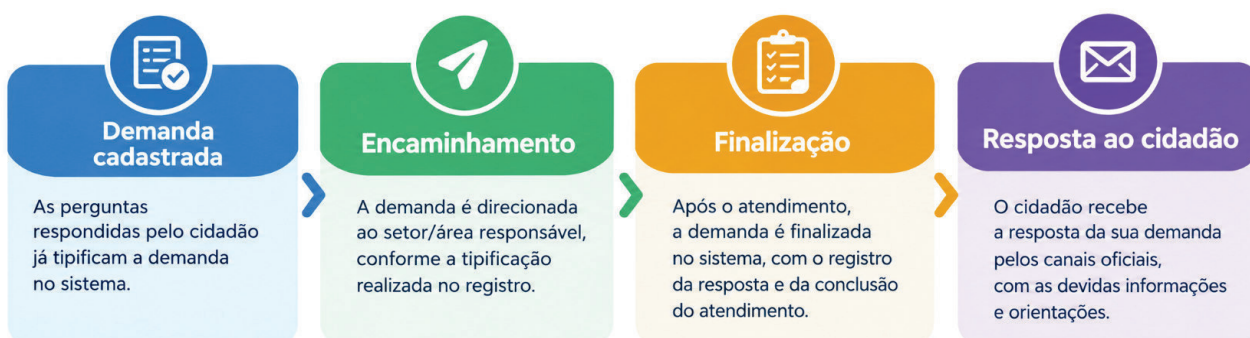


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS - OuvidorSUS



ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS - SIGRC



1. SOLICITAÇÕES

As **52.641 solicitações** registradas em **2025** correspondem a **54% do total**. Em **2024** foram 63.682 solicitações, 53% do total.

O gráfico 6 refere-se às solicitações recebidas pela Rede de Ouvidorias SUS em 2025 registradas no Sistema OuvidorSUS até a mudança do sistema. Os gráficos 7 e 8 referem-se às solicitações apuradas pelo SIGRC a partir de setembro de 2025. No gráfico 7, estão as solicitações direcionadas à ouvidoria do HSPM, que passou a contar com novas especificidades no novo sistema.

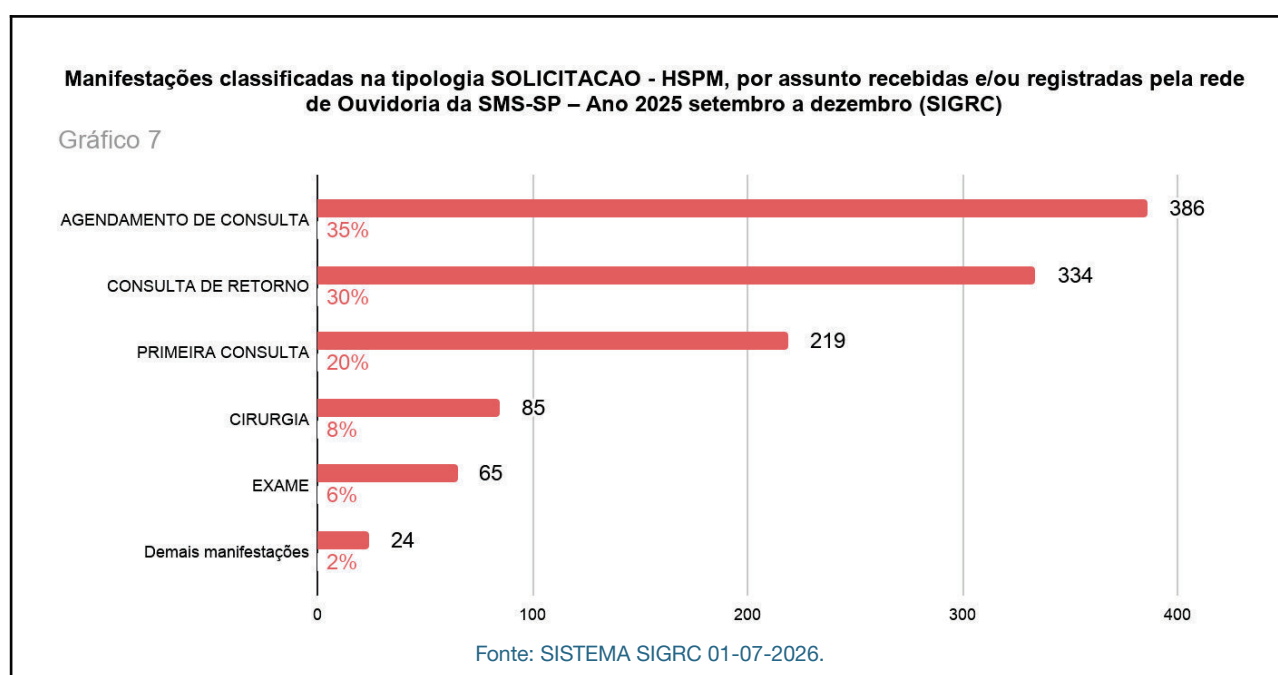
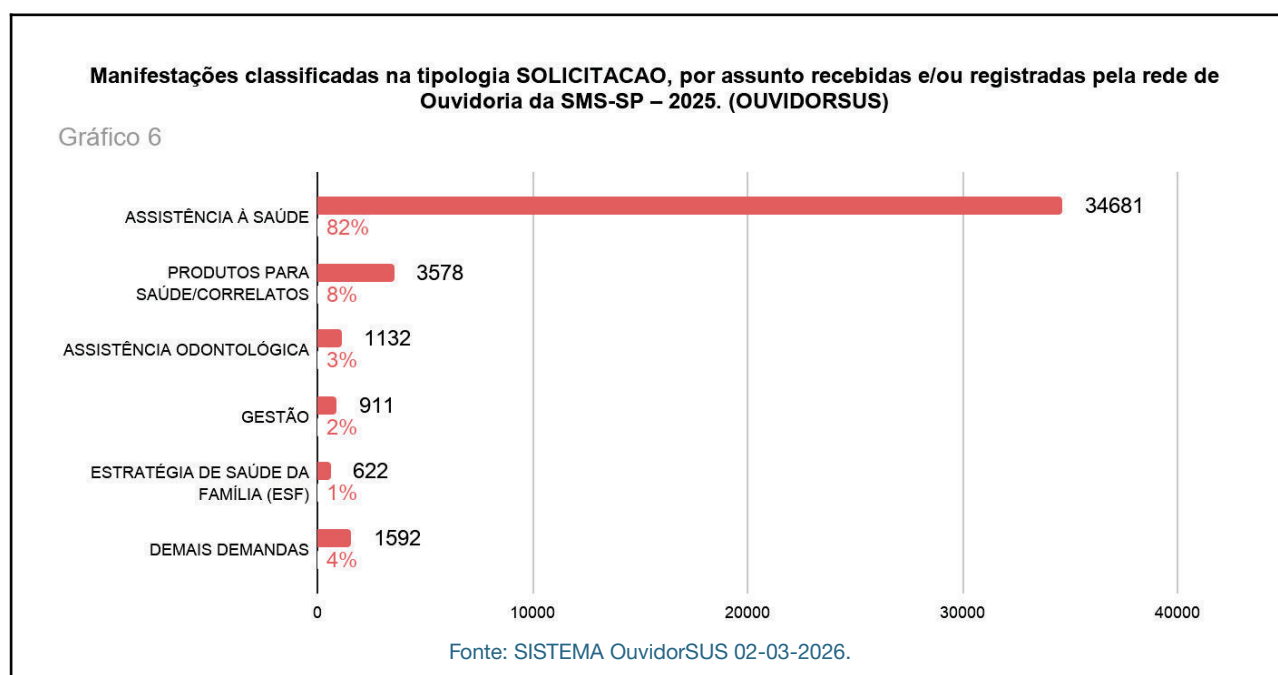
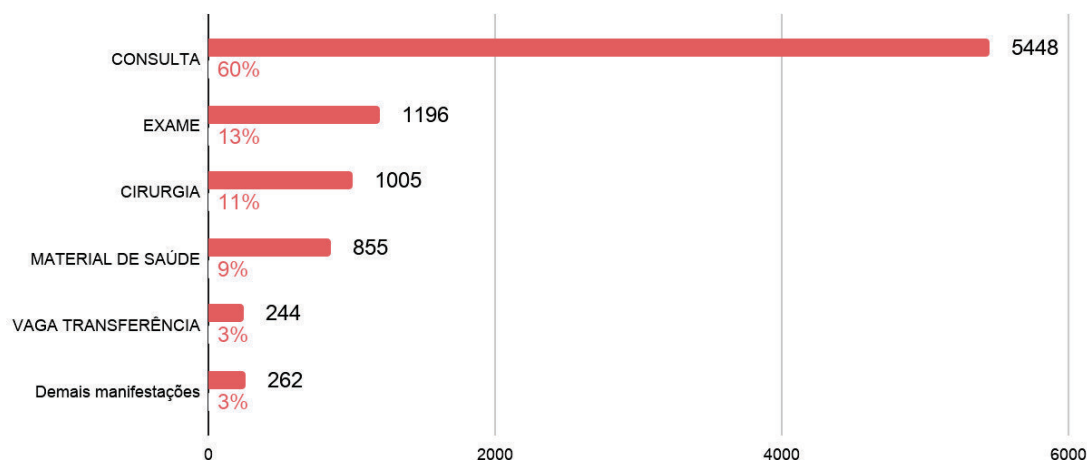


Gráfico 8

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)



Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.

Predomina nessa tipologia o assunto **Consulta (60%)** no Sistema SIGRC e **Assistência à Saúde (82%)** no Sistema OuvidorSUS.



SOLICITAÇÃO:

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa ([Portaria SMS nº 152/2026](#)).



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SOLICITAÇÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSe_RTHkaiUyJS-36yxF8ajvC2EJtjQQChSaYvcClrjAfmZgHvgQ5GdGkyqKdtaX5O-CYflr5xcTDEG/pubhtml

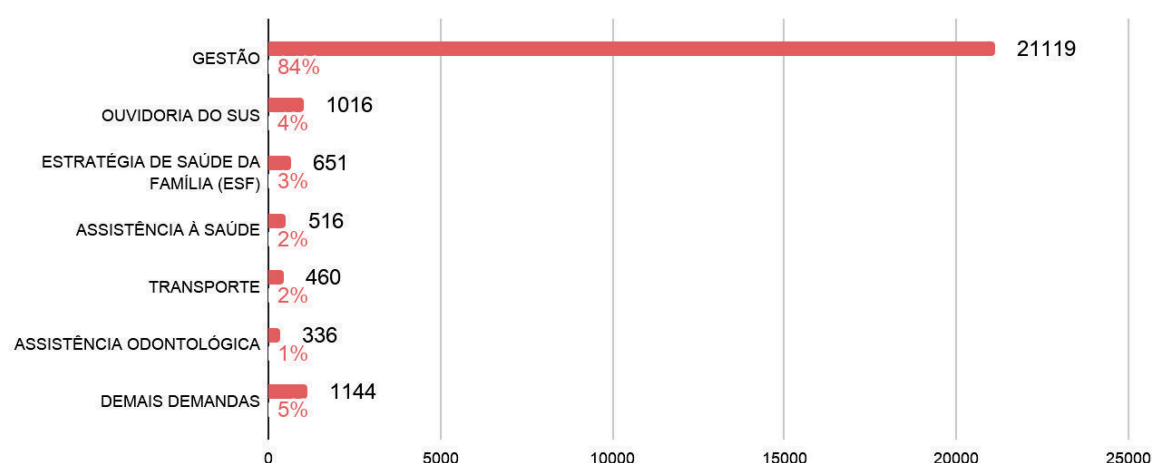
2. RECLAMAÇÕES

As **31.071 reclamações** registradas no período correspondem a **32% do total**. Em **2024** foram 39.814 reclamações, 33% do total.

No gráfico 09 são apresentadas as reclamações, por assunto, apuradas pelo Sistema OuvidorSUS até a mudança do sistema. Os gráficos 10, 11 e 12 referem-se às **reclamações** apuradas pelo SIGRC a partir de setembro de 2025. No gráfico 10, estão as reclamações recebidas pela Rede de Ouvidorias e, em separado, pelas especificidades contempladas pelo novo sistema, no gráfico 11, estão as reclamações direcionadas à Coordenadoria de Vigilância em Saúde (COVISA) e no gráfico 12 aquelas referentes à Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico (COSAP).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2025. (OUVIDORSUS)

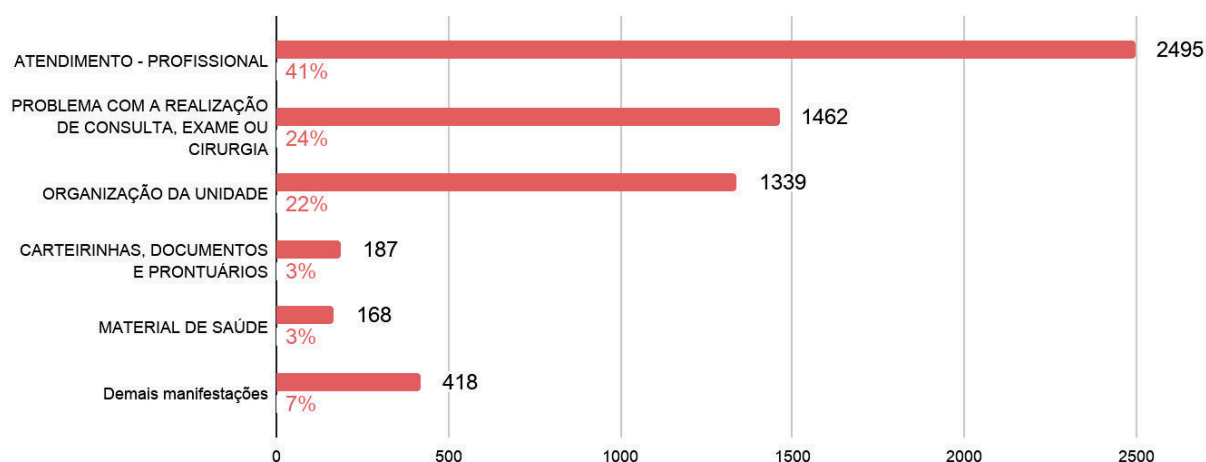
Gráfico 09



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02-03-2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)

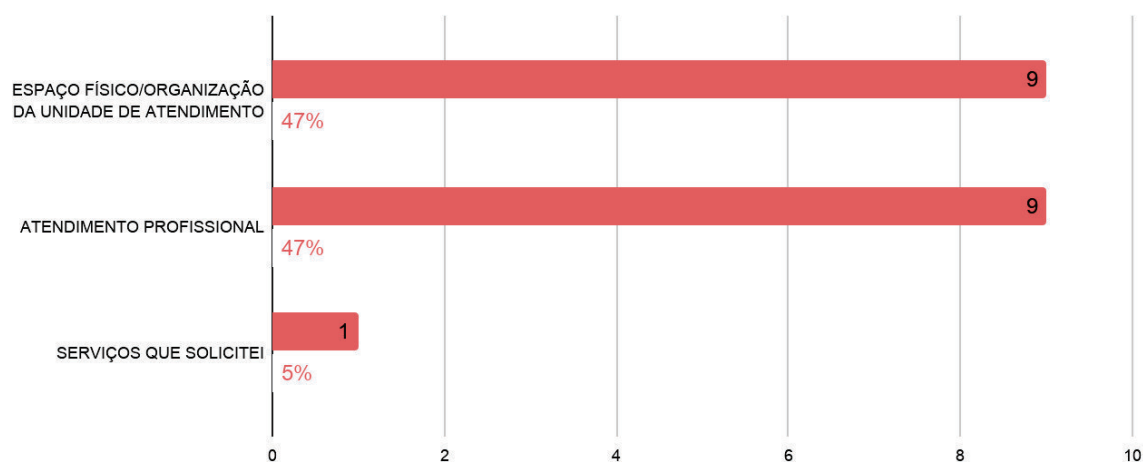
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO - COVISA, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)

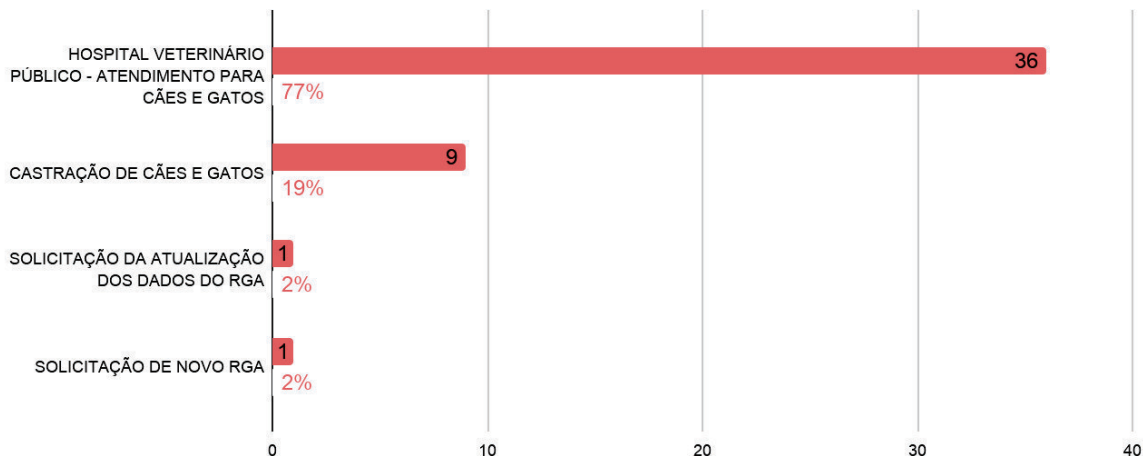
Gráfico 11



Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO - COSAP, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)

Gráfico 12



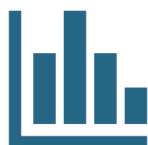
Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.

As reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto **Atendimento – Profissional (41%)** e, no Sistema OuvidorSUS, concentram-se no assunto **Gestão (84%)**.



RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como: A não prestação de um serviço público de saúde; Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde; Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde ([Portaria SMS nº 152/2026](#)).



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba RECLAMAÇÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSe_RTHkajUyJS-36yxF8ajvC2EJtjQQChSaYvcClrjAfmZgHvgQ5GdGkyqKdtaX5O-CYflr5xcTDEG/pubhtml

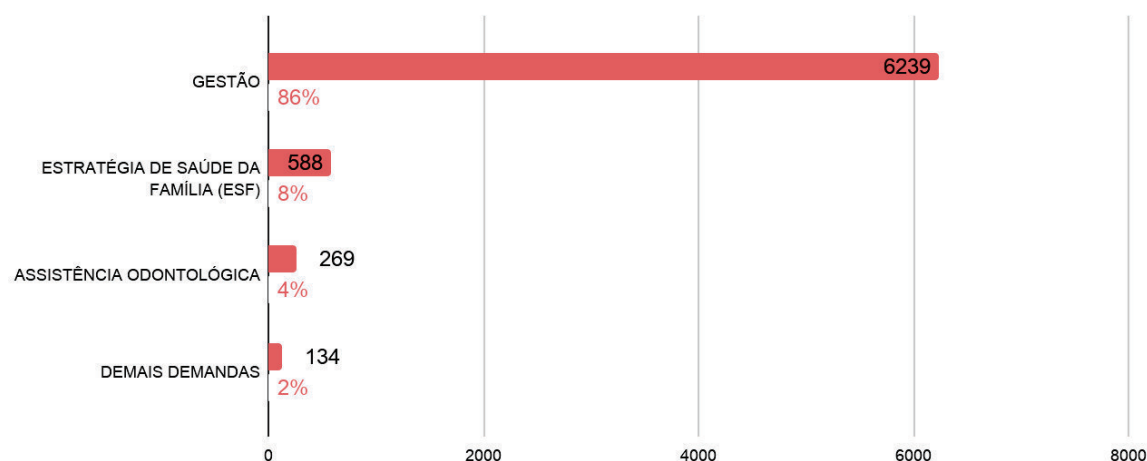
3. ELOGIOS

Foram registrados **8.335 elogios no ano de 2025**, correspondendo a **8% do total**. Em 2024, foram registrados 11.383 elogios, 10% do total, havendo uma diminuição de 3.048 elogios em 2025.

O gráfico 13 refere-se aos **elogios** apurados pelo Sistema OuvidorSUS até a mudança do sistema, com 86% alusivos ao assunto Gestão. O gráfico 14 refere-se aos **elogios** apurados pelo SIGRC a partir de setembro de 2025, sendo 96% do assunto Atendimento no Serviço de Saúde SUS.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2025. (OUVIDORSUS)

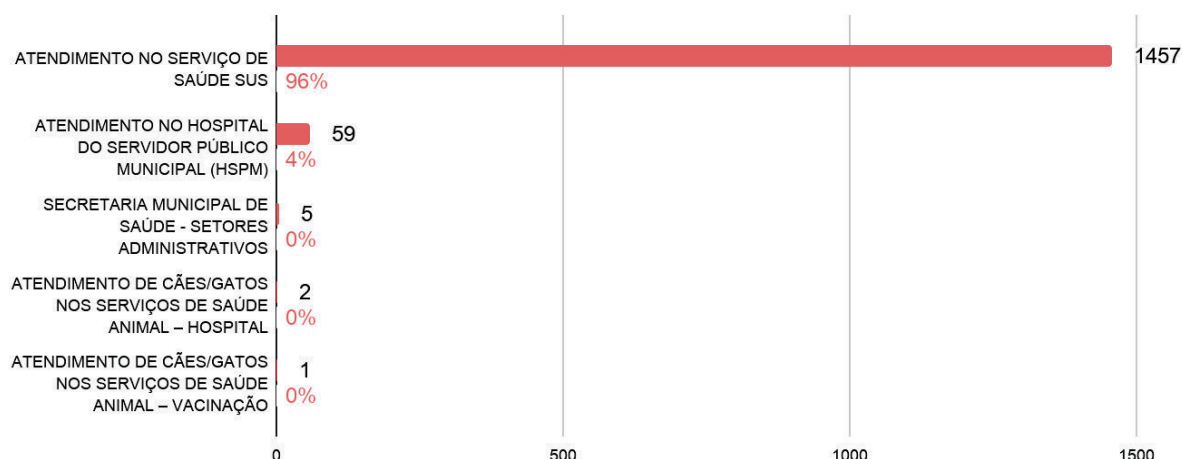
Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02-03-2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)

Gráfico 14



Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.

Considerando-se o número expressivo de elogios, em 2022 iniciou-se trabalho de melhor apuração dessas manifestações, a fim de utilizar esse dado para valorização do profissional trabalhador do SUS. A iniciativa mostrou ser um incentivo para as equipes das unidades de saúde. A partir da utilização do SIGRC, o modo de registro do elogio passou a ser bem mais qualificado, permitindo melhor identificação do servidor ou da equipe elogiada, possibilitando maior fidedignidade dos dados e validação da manifestação.



ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde ([Portaria SMS nº 152/2026](#))



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSe_RTHkajUyJS-36yxF8ajvC2EJtjQQChSaYvcClrjAfmZgHvgQ5GdGkyqKdt aX5O-CYflr5xcTDEG/pubhtml

4. DENÚNCIAS

As **denúncias**, considerando a série histórica dos últimos 6 anos, passaram de 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020 para 4.316 (6%) em 2021, 2.680 em 2022 (3%), 3.501 (3%) em 2023, mantendo-se nessa proporção no ano de 2024, com 3.707 (3%). Já em 2025, foram registradas 3.393 denúncias, correspondendo a 3% do total. Dentre as denúncias registradas, **92%** das denúncias registradas no Sistema SIGRC referem-se ao assunto **Estabelecimento Comercial/Prestação de Serviços**. Dentre as denúncias registradas no Sistema OuvidorSUS, **90%** correspondem ao assunto **Vigilância Sanitária** e **7%** ao assunto Gestão.

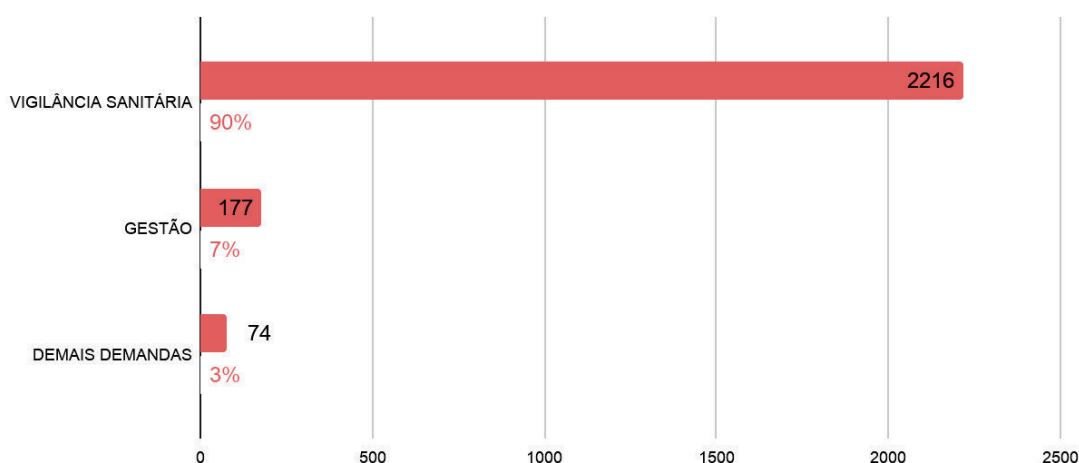
No ano de 2024, essas proporções foram 83% para o assunto Vigilância Sanitária e 12% para o assunto Gestão.

O gráfico 15 refere-se às **denúncias** apuradas pelo Sistema Ouvidor SUS, e o gráfico 16 às apuradas pelo SIGRC a partir de setembro de 2026.

Vale ressaltar que denúncias referentes a assédio moral, assédio sexual, conduta inadequada de agente público, desvio de verbas/materiais/bens públicos, ilegalidade na gestão pública municipal, irregularidade da contratação e/ou gestão do serviço público são direcionadas à Controladoria Geral do Município (CGM)/Ouvidoria Geral do Município (OGM). Saiba mais em [Denúncias: Como registrar](#).

Manifestações classificadas na tipologia DENUNCIA, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2025. (OUVIDORSUS)

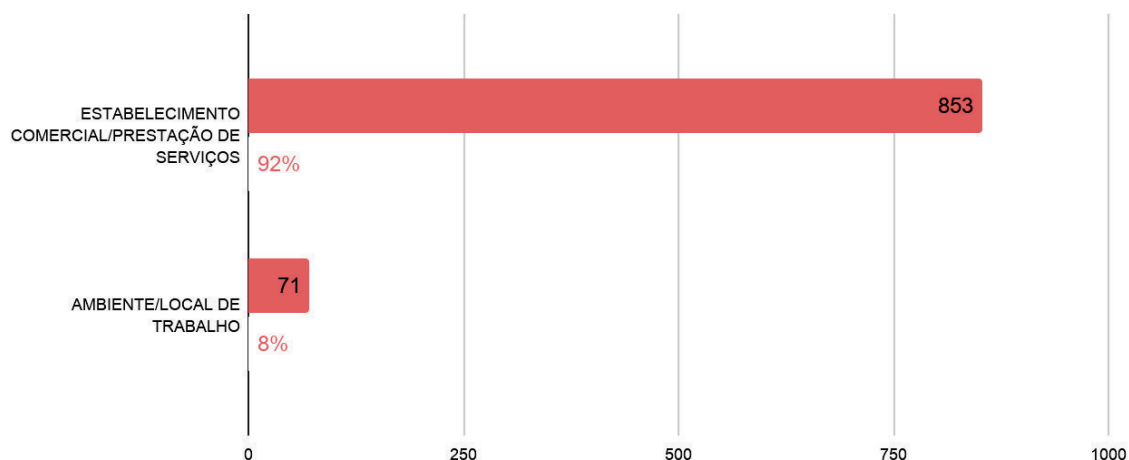
Gráfico 15



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02-03-2026.

Gráfico 16

Manifestações classificadas na tipologia DENÚNCIA, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)



Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.



DENÚNCIA:

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública. ([Portaria SMS nº 152/2026](#))



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba DENÚNCIA:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSe_RTHkajUyJS-36yxF8ajvC2EJtjQQChSaYvcClrjAfmZgHvgQ5GdGkyqKdtaX5O-CYf1r5xcTDEG/pubhtml

5. INFORMAÇÕES

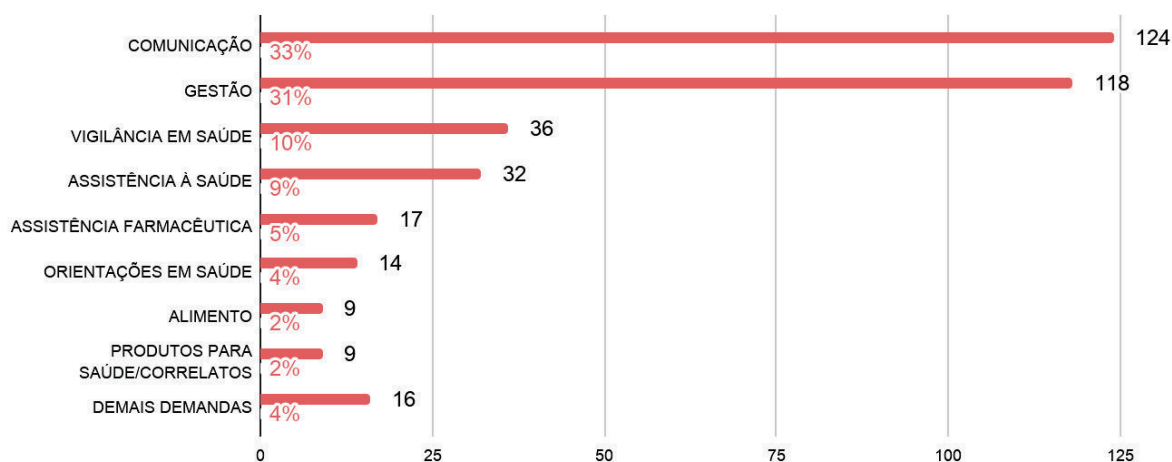
No ano de 2025, os usuários utilizaram-se do sistema da ouvidoria em 448 manifestações pedindo informações, correspondendo a menos de **1% do total**. A maior parte das informações solicitadas por meio da Rede de Ouvidorias, no Sistema SIGRC, é referente aos assuntos Saúde SUS (70%) e Ouvidoria SUS (26%). Já no

Sistema OuvidorSUS, os assuntos com maior número de registros foram Comunicação (33%) e Gestão (31%).

O gráfico 17 refere-se às informações apuradas pelo Sistema OuvidorSUS e o gráfico 18 refere-se às **informações** apuradas pelo SIGRC a partir de setembro de 2025.

Manifestações classificadas na tipologia INFORMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2025. (OUVIDORSUS)

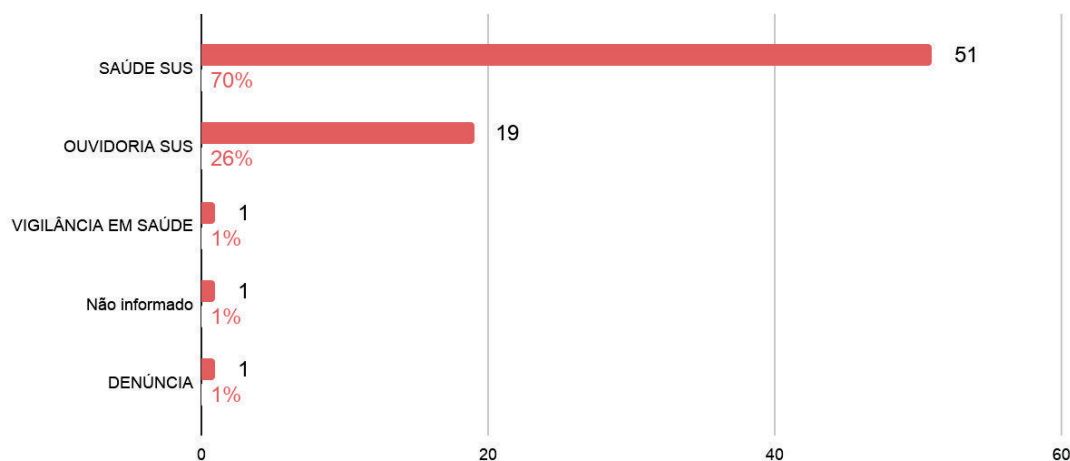
Gráfico 17



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02-03-2026.

Manifestações classificadas na tipologia INFORMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)

Gráfico 18

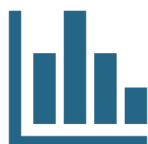


Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.



INFORMAÇÃO:

Manifestações que demandem instrução ou esclarecimento relacionadas à saúde ([Portaria SMS nº 152/2026](#)).



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba INFORMAÇÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSe_RTHkajUyJS-36yxF8ajvC2EJtjQQChSaYvcClrjAfmZgHvgQ5GdGkyqKdtaX5O-CYflr5xcTDEG/pubhtml

6. SUGESTÕES

Em 2025, os munícipes utilizaram-se do sistema para registrar **310 sugestões, não atingindo 1% do total** das manifestações.

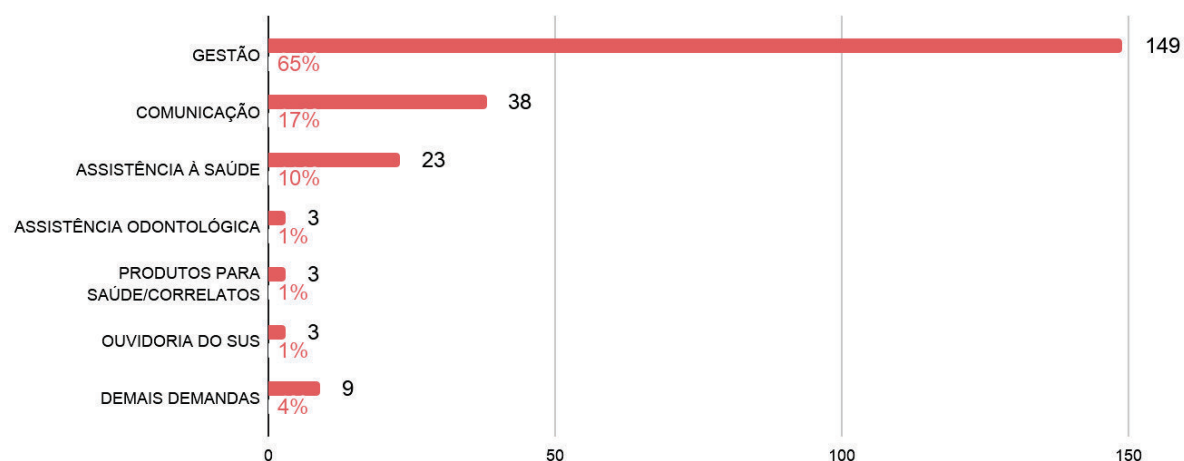
O gráfico 19 corresponde às sugestões apuradas pelo Sistema OuvidorSUS até a mudança do sistema, onde se vê que entre

os assuntos principais 149 (65%) foram relativos à Gestão.

O gráfico 20 refere-se às apuradas pelo SIGRC a partir de setembro de 2025, com 75 (91%) relativas ao assunto Saúde – SUS.

Manifestações classificadas na tipologia SUGESTAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2025. (OUVIDORSUS)

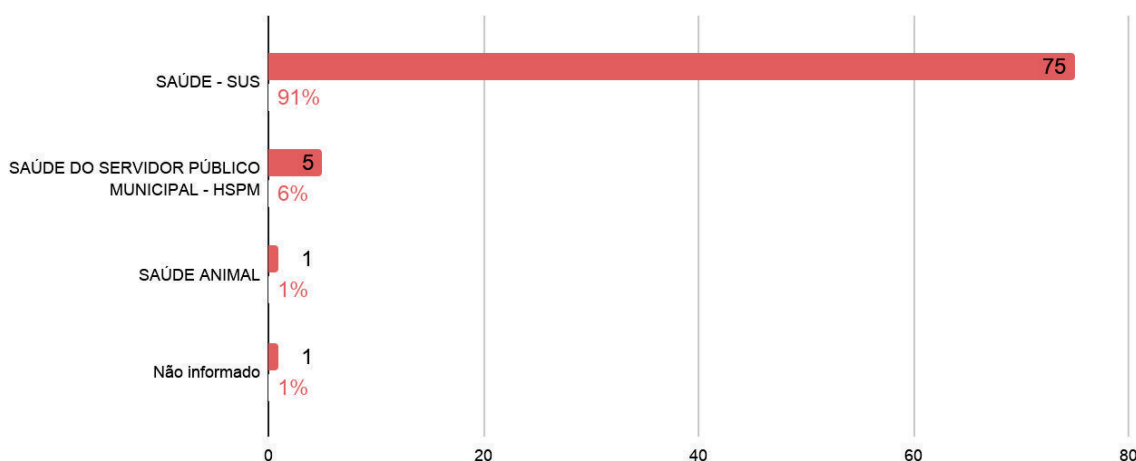
Gráfico 19



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02-03-2026.

Manifestações classificadas na tipologia SUGESTAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – Ano 2025 setembro a dezembro (SIGRC)

Gráfico 20

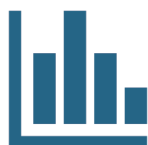


Fonte: SISTEMA SIGRC 01-07-2026.



SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde ([Portaria SMS nº 152/2026](#)).



SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SUGESTÃO:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSe_RTHkajUyJS-36yxF8ajvC2EJtjQQChSaYvcClrjAfmZgHvgQ5GdGkyqKdtaX5O-CYflr5xcTDEG/pubhtml

IV. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das **96.198** manifestações da Rede de Ouvidorias no ano de 2025. Serão apresentados a seguir os **totais de manifestações, meios de atendimento, série histórica mensal, tipologias**, assim estratificados:

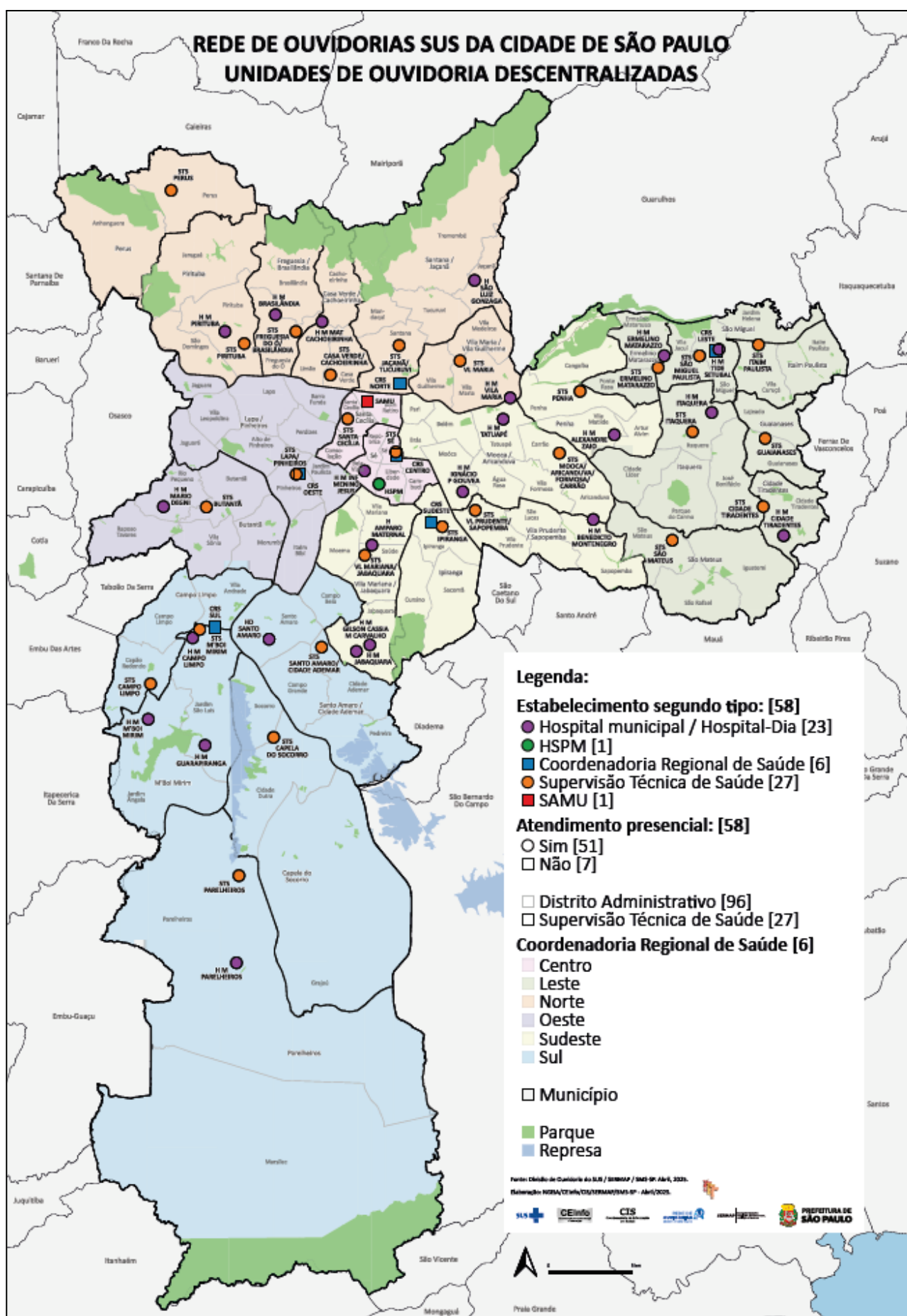
- a. **Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STS);**
- b. **Rede Hospitalar;**
- c. **Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM);**
- d. **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).**

Para cada segmentação, um **link** é indicado para outros detalhamentos de dados.

Após os itens a, b, c e d, serão apresentados a **Tabela 1** e os **Gráficos 55, 56 e 57** contendo distribuição das demandas por unidades descentralizadas de ouvidoria, que podem requerer análise das áreas, podendo ser cotejados com dados demográficos e características populacionais de cada território, de domínio de cada realidade.

Figura 1 – Mapa das Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo

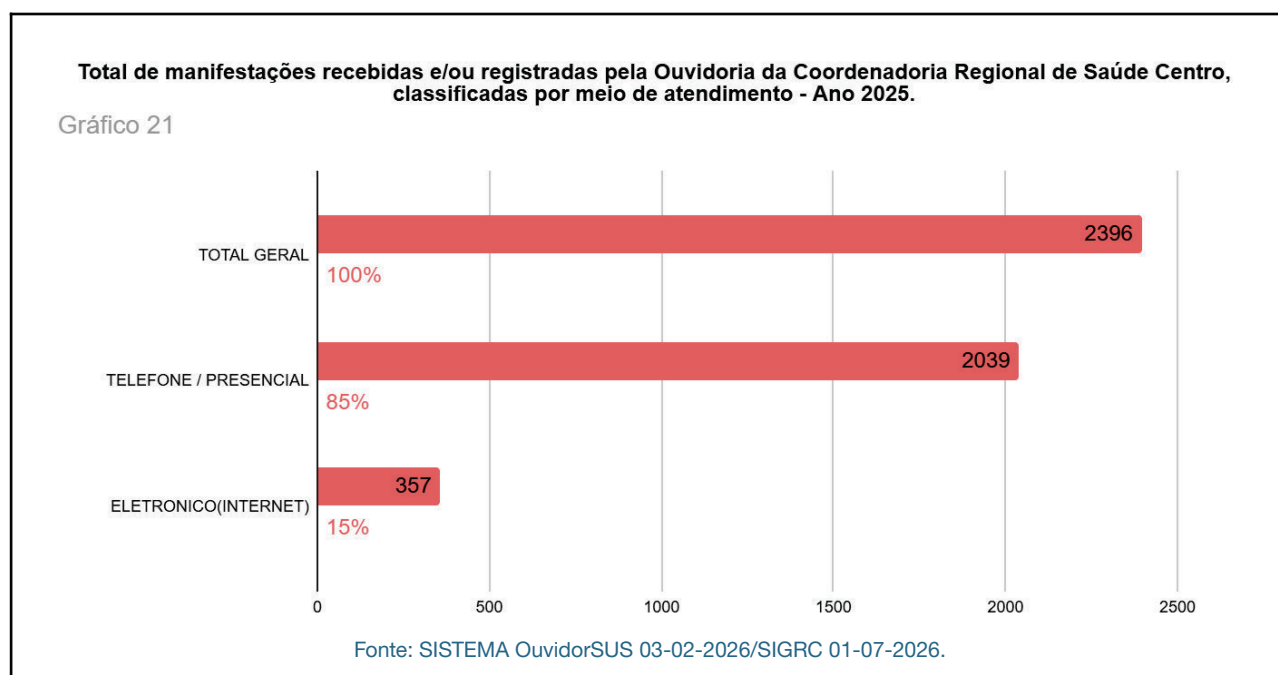
Elaboração: NGISA/CEInfo/CIS/SERMAP/SMS-SP – Referência Março, 2025



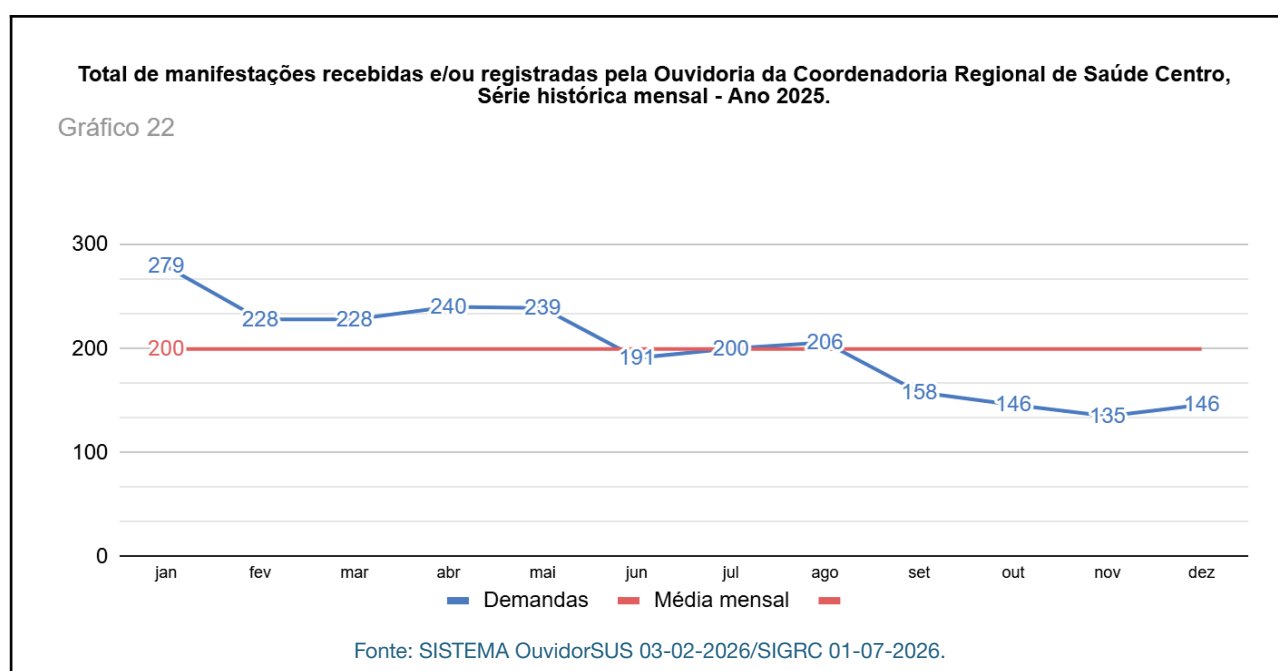
a. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE (CRS) E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE (STS)

a.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

a.1.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS CENTRO



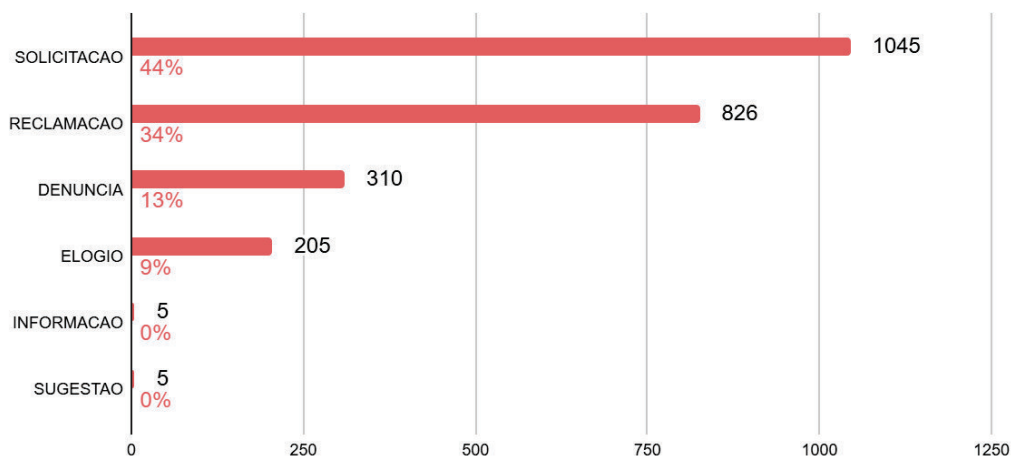
a.1.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS CENTRO



a.1.3. POR TIPOLOGIA – CRS CENTRO

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, por Tipologia - Ano 2025.

Gráfico 23

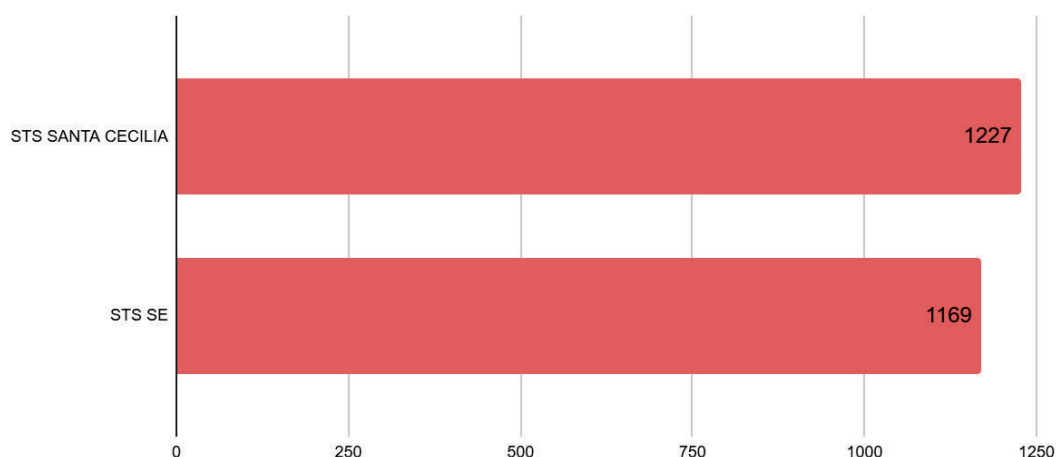


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

a.1.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS CENTRO

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, por Supervisão Técnica De Saúde - Ano 2025.

Gráfico 24



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.



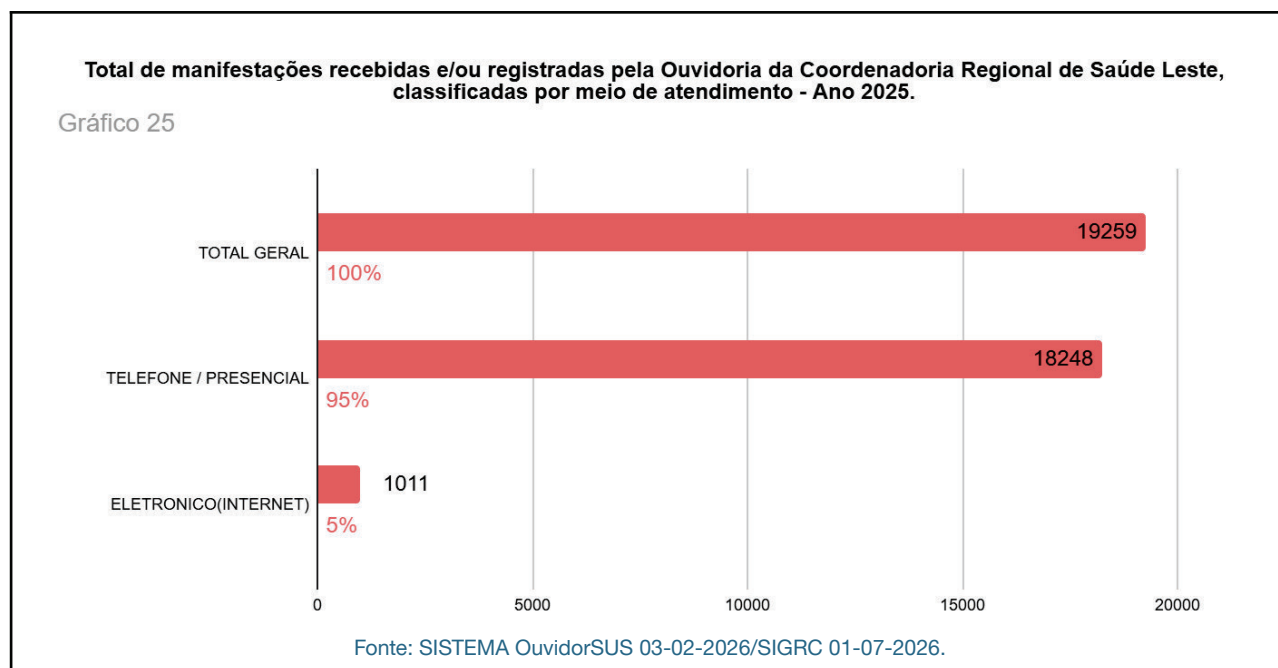
SAIBA MAIS

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS CENTRO

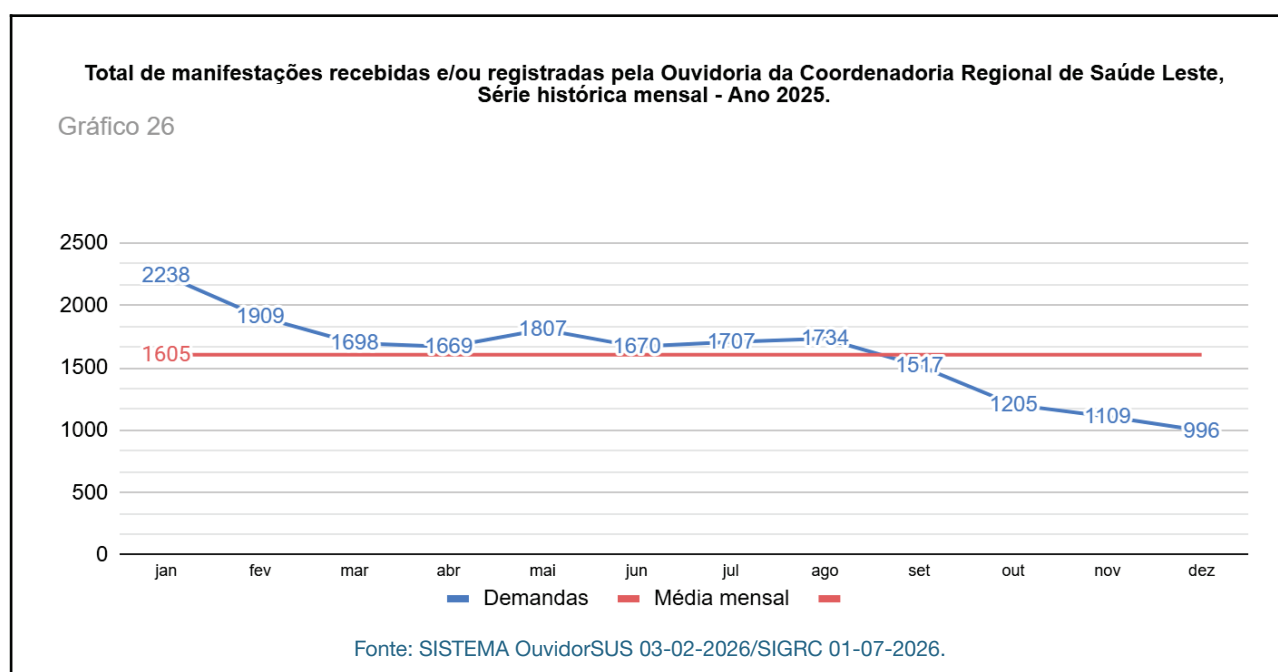
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQcTc3x_e9N-2QV4TNalC_CERsV5t8hnlROlTtVzkc0IWcBJoyO85Okh29zrSiZOyqllU-X4CLnBwp/pubhtml

a.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

a.2.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS LESTE



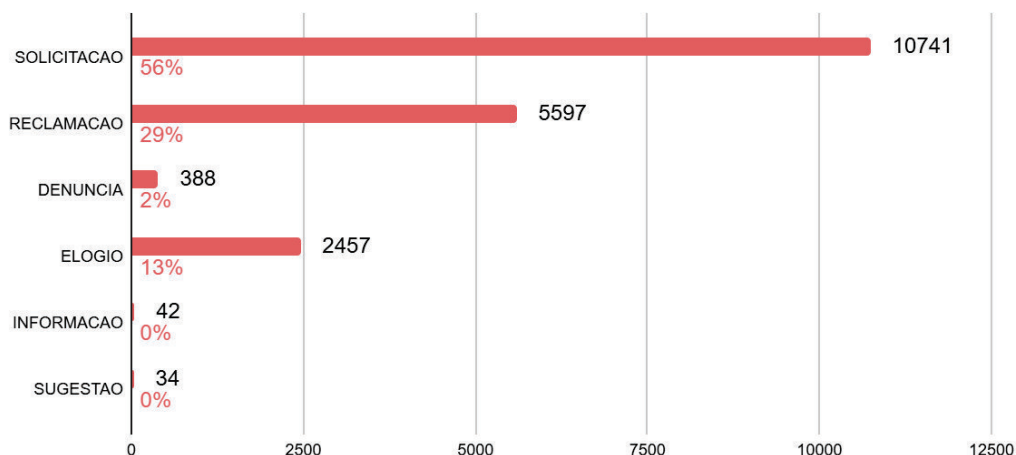
a.2.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS LESTE



a.2.3. POR TIPOLOGIA – CRS LESTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Tipologia - Ano 2025.

Gráfico 27

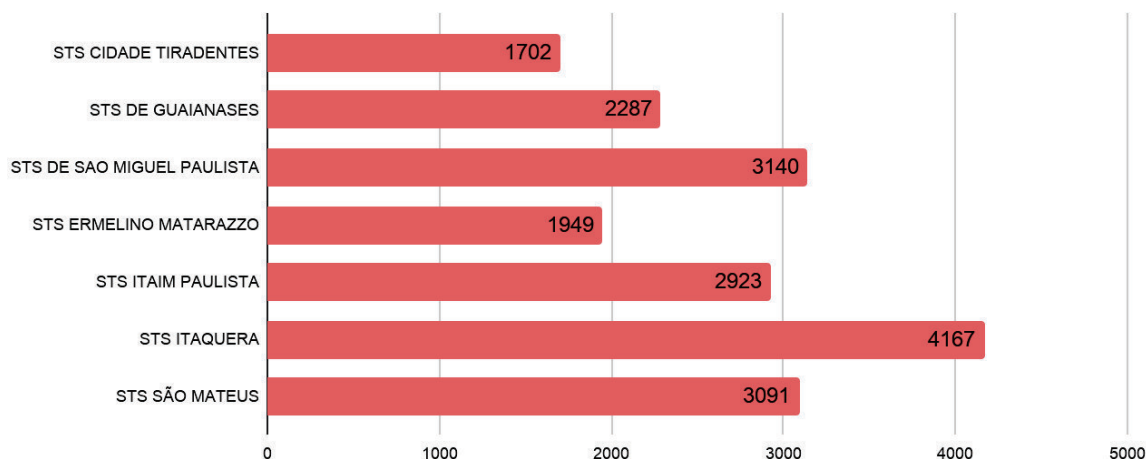


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

a.2.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS LESTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Supervisão Técnica De Saúde - Ano 2025.

Gráfico 28



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

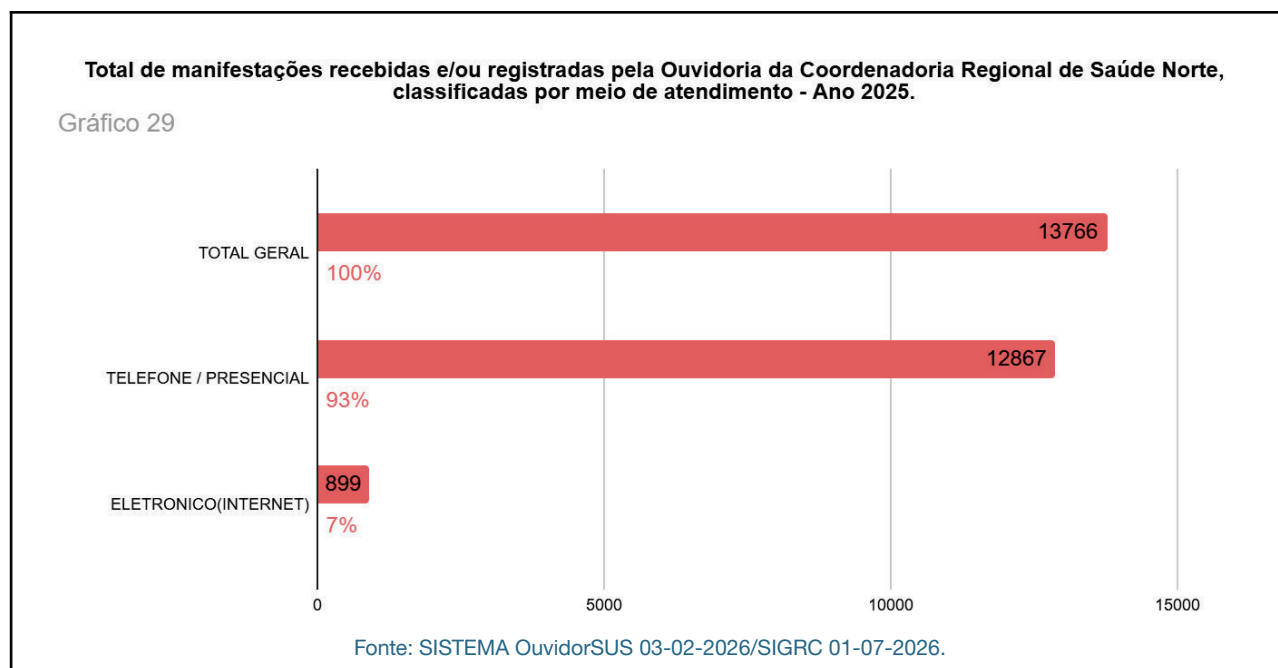


SAIBA MAIS

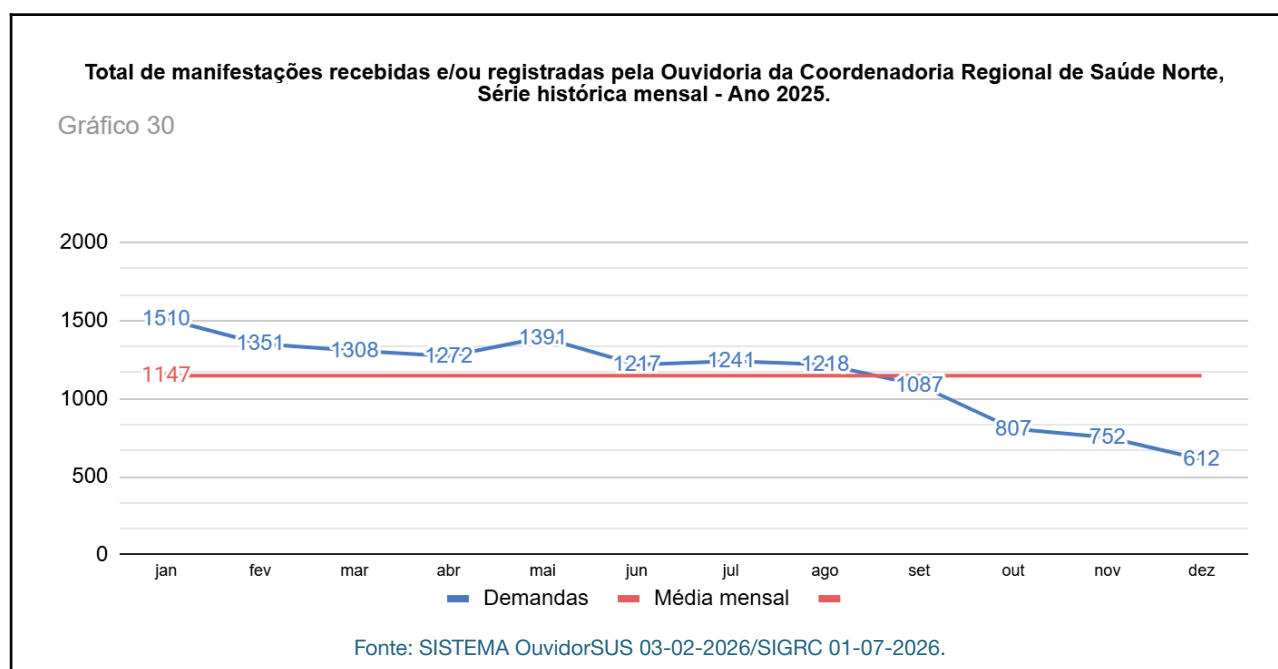
Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS LESTE:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTCN2E9x0iLodKJAGprVznlTg4kVncy10Oem9GVQ0UBwHnbHMmcdEkQMwzXEn6XN4PcazGskzKNPD-L/pubhtml>

a.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

a.3.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS NORTE



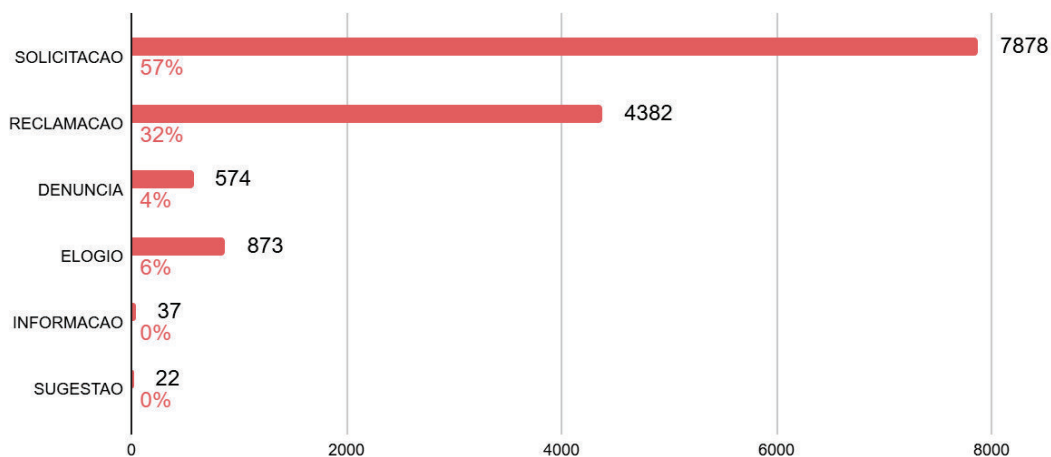
a.3.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS NORTE



a.3.3. POR TIPOLOGIA – CRS NORTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Tipologia - Ano 2025.

Gráfico 31

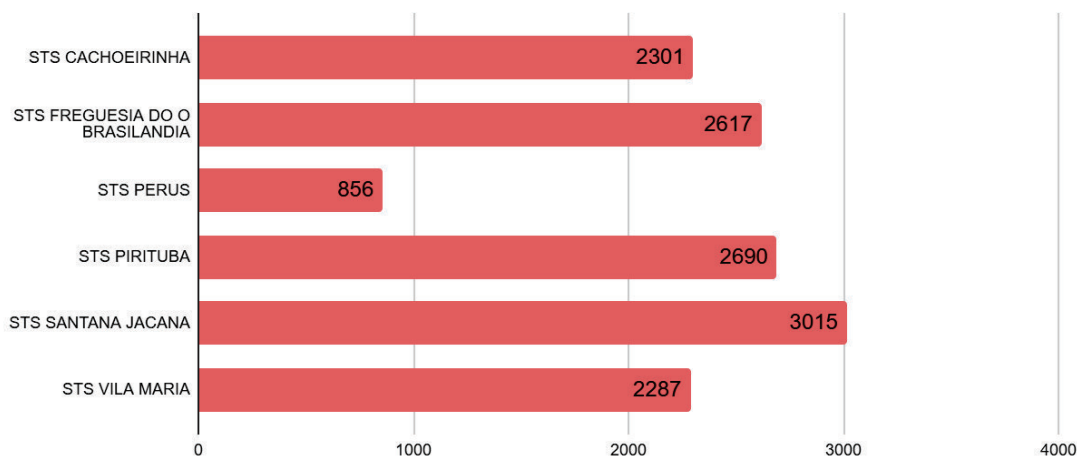


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

a.3.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS NORTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Supervisão Técnica De Saúde - Ano 2025.

Gráfico 32



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

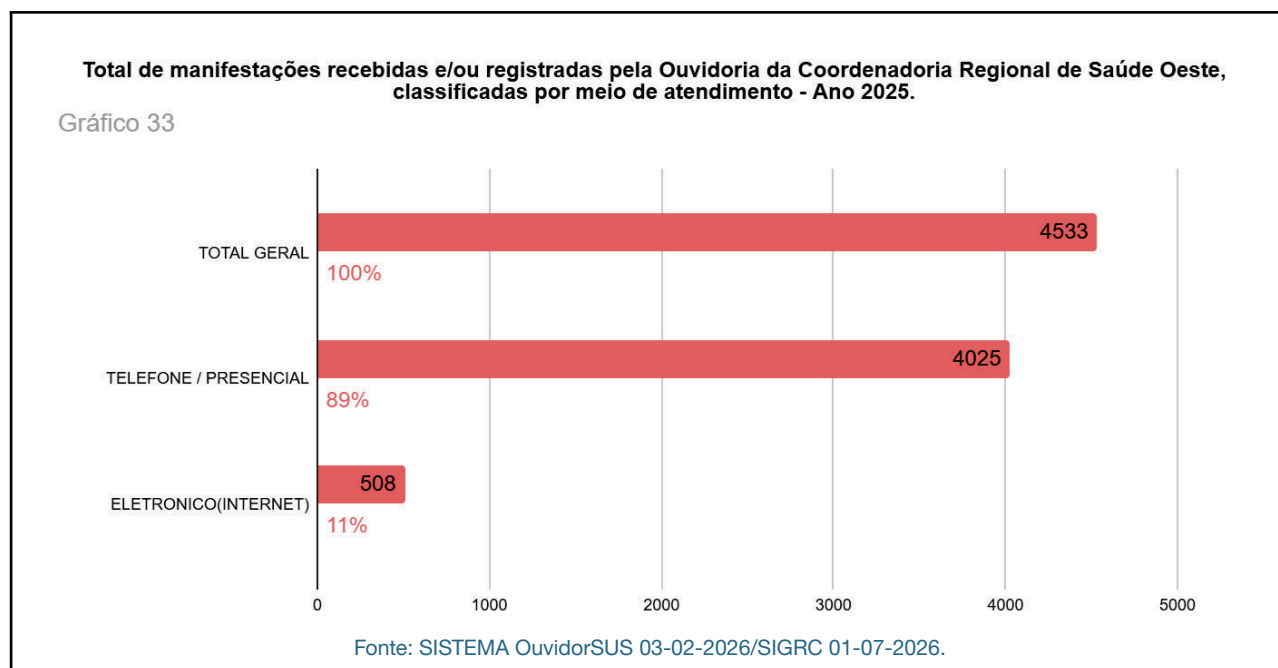


SAIBA MAIS

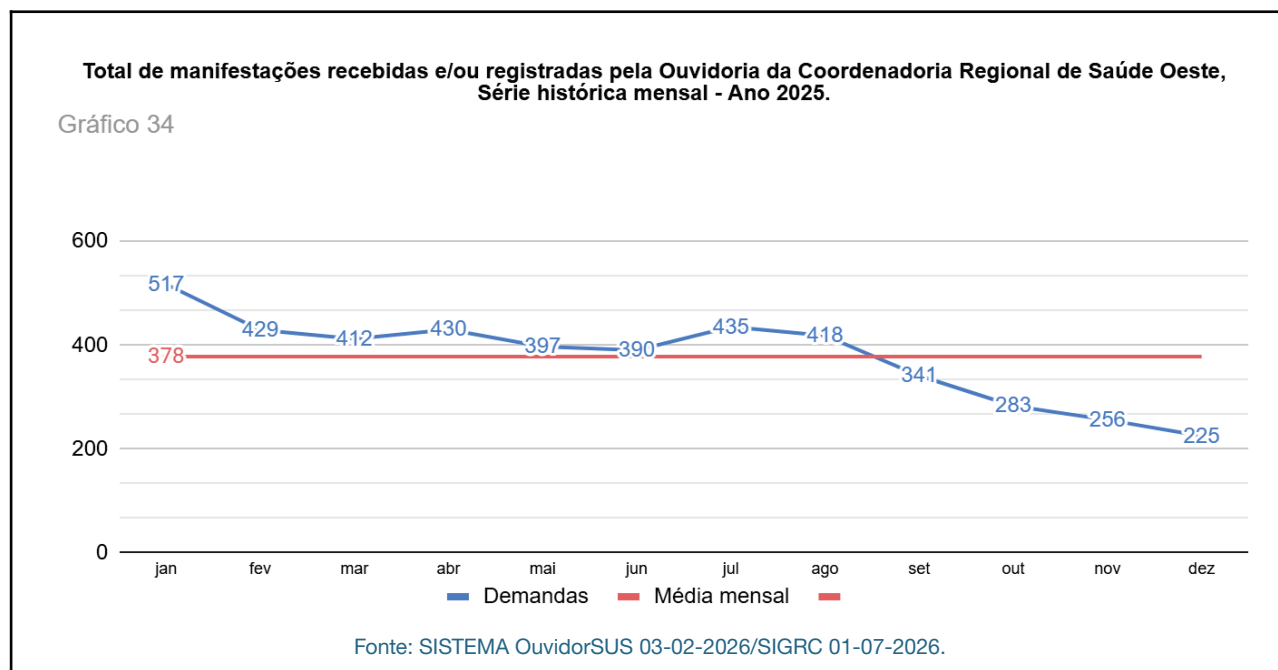
Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS NORTE
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSd-DWdpqmDK7Epp07m4OYr1xDYJbTOw79f1BvI3yPp8eQru3b62porrLGe5muo97eUIxbSKduD7c/pubhtml>

a.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

a.4.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS OESTE



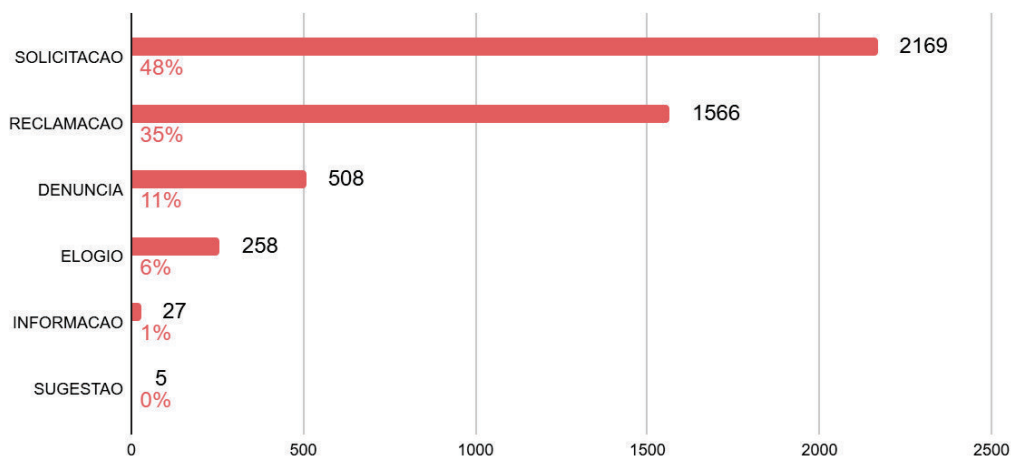
a.4.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS OESTE



a.4.3. POR TIPOLOGIA – CRS OESTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia - Ano 2025.

Gráfico 35

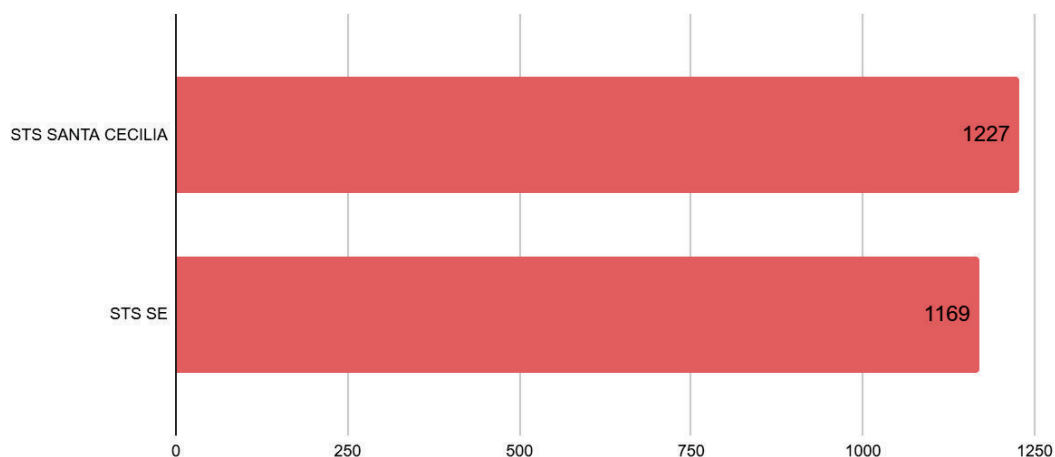


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

a.4.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS OESTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Supervisão Técnica De Saúde - Ano 2025.

Gráfico 36



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.



O Hospital Municipal Sorocabana está sob gestão do território (CRS Oeste): portanto os dados dessa unidade já estão contidos nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSvzx3FGrXtW8sD42D45kHxTqHLJnMOEv7yIGBS6Bw167atzRkNi2FuIXyO6GJMYKcv6bXBcFDhygiT/pubhtml>



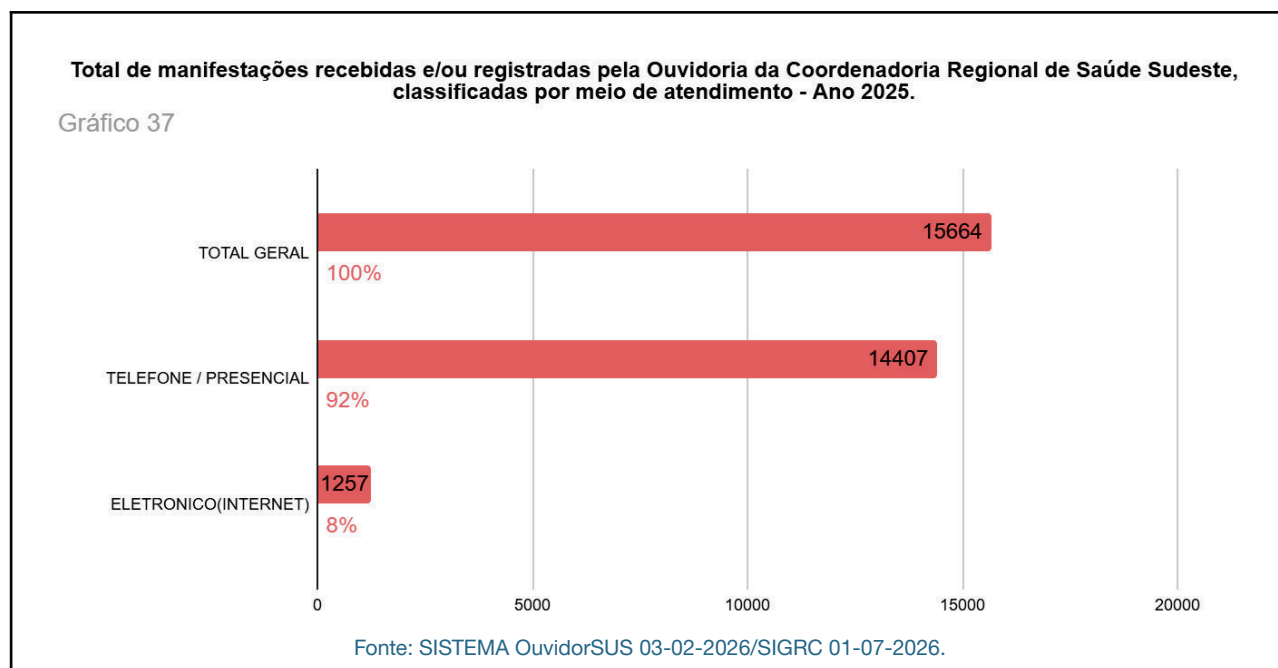
SAIBA MAIS:

Consulte os links para detalhes sobre demandas de Ouvidoria da CRS OESTE:

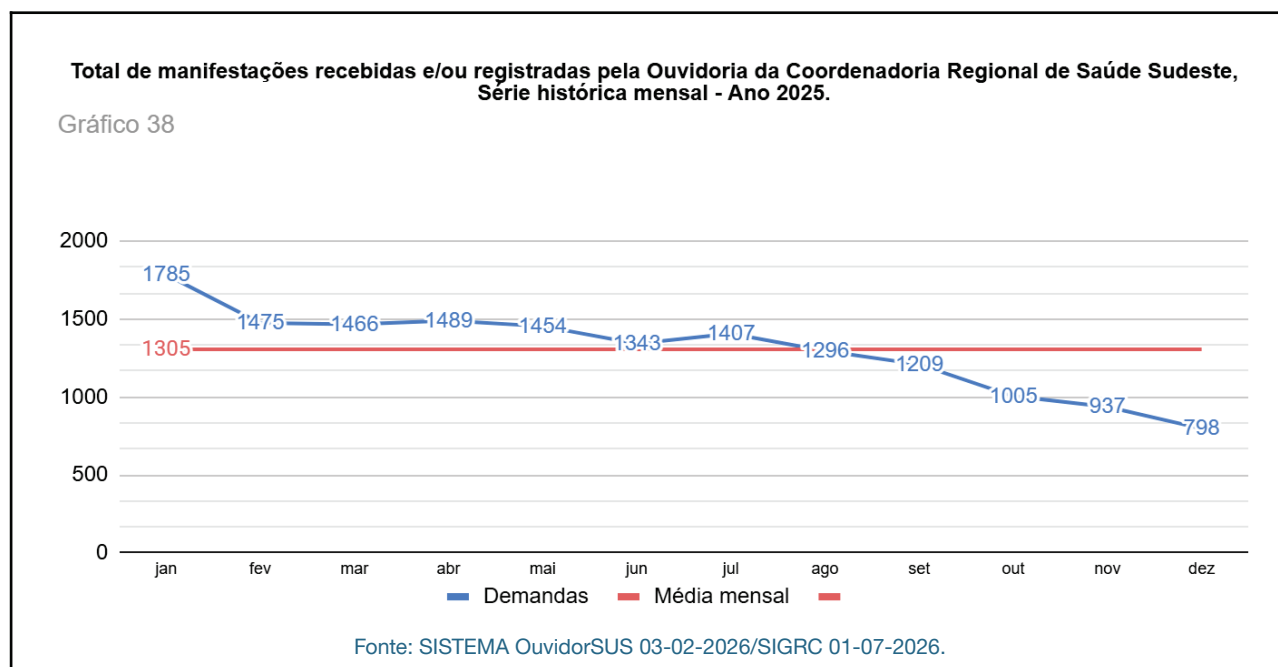
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQBuij2u2jsYm6RGppy7t-yC6xYC-Tk28962oEdbOIIPqwLrAnXfR68zp9eQ8hJ32M6SsLXU05IYiEh/pubhtml>

a.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

a.5.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUDESTE



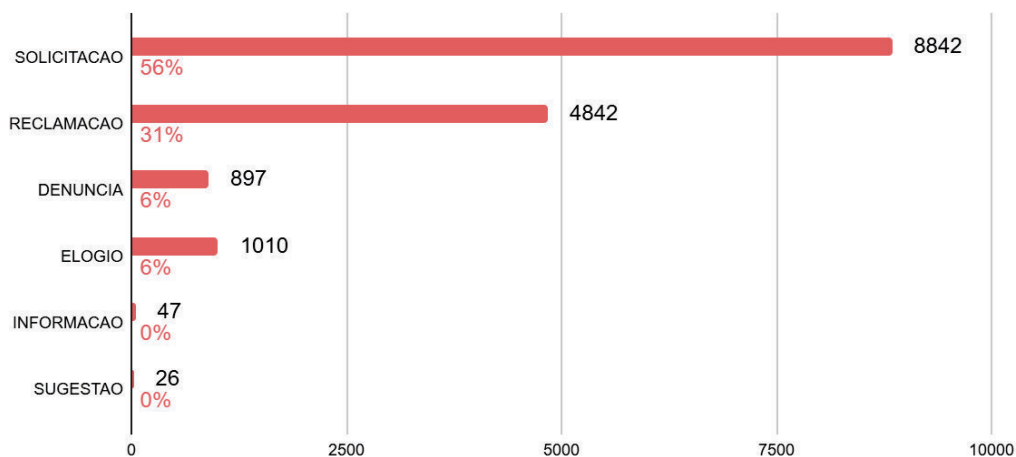
a.5.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUDESTE



a.5.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUDESTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, por Tipologia - Ano 2025.

Gráfico 39

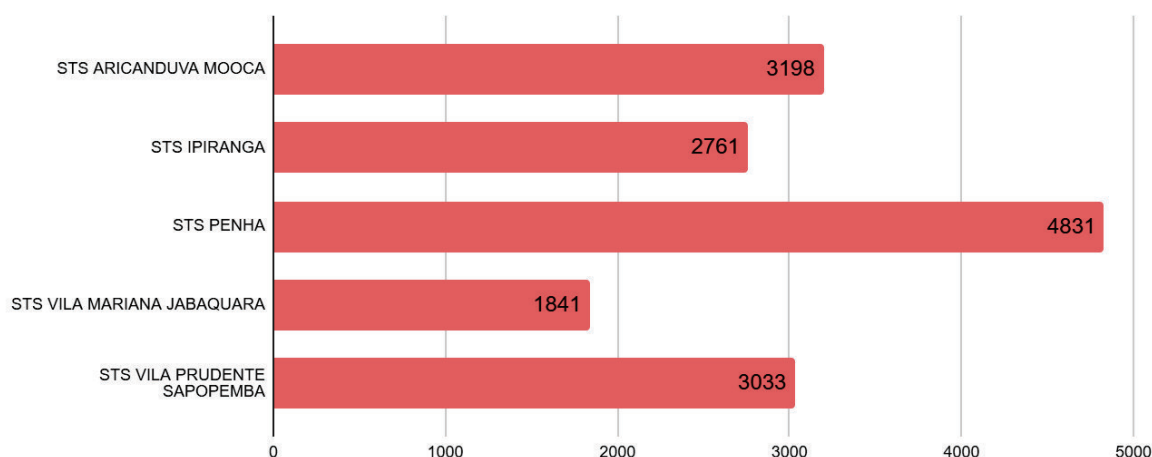


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

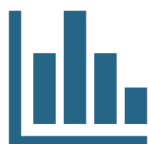
a.5.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUDESTE

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, por Supervisão Técnica De Saúde - Ano 2025.

Gráfico 40



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.



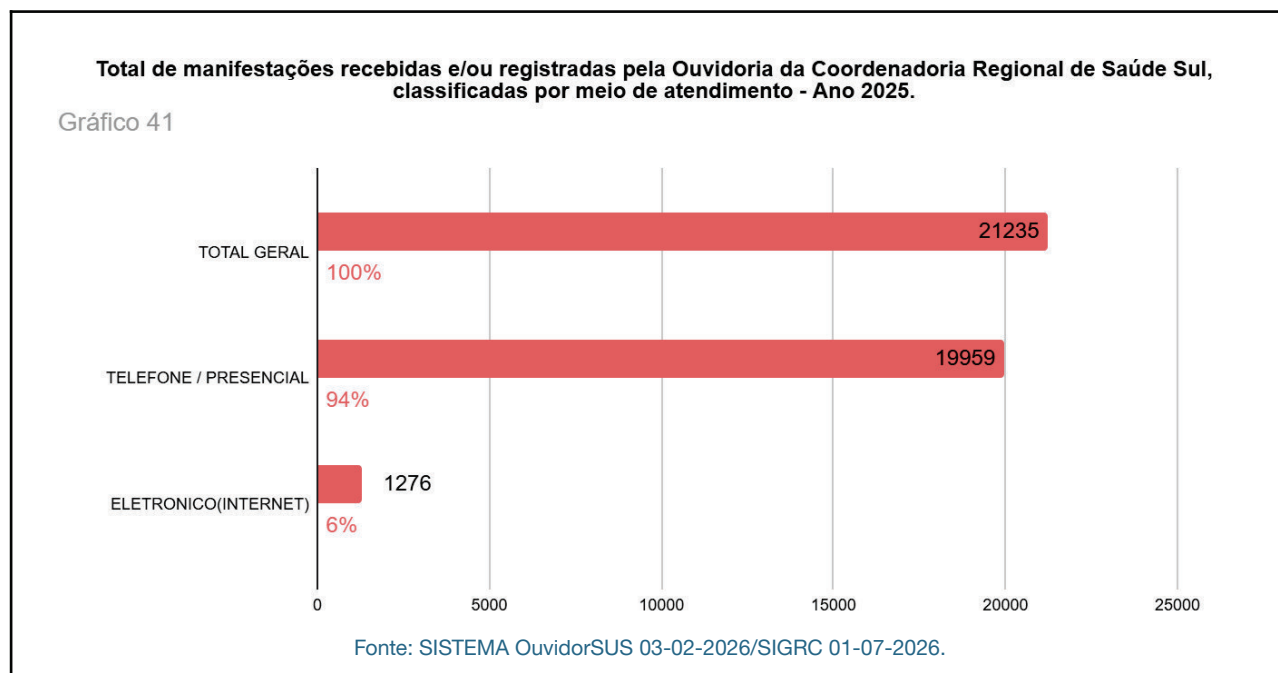
SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUDESTE:

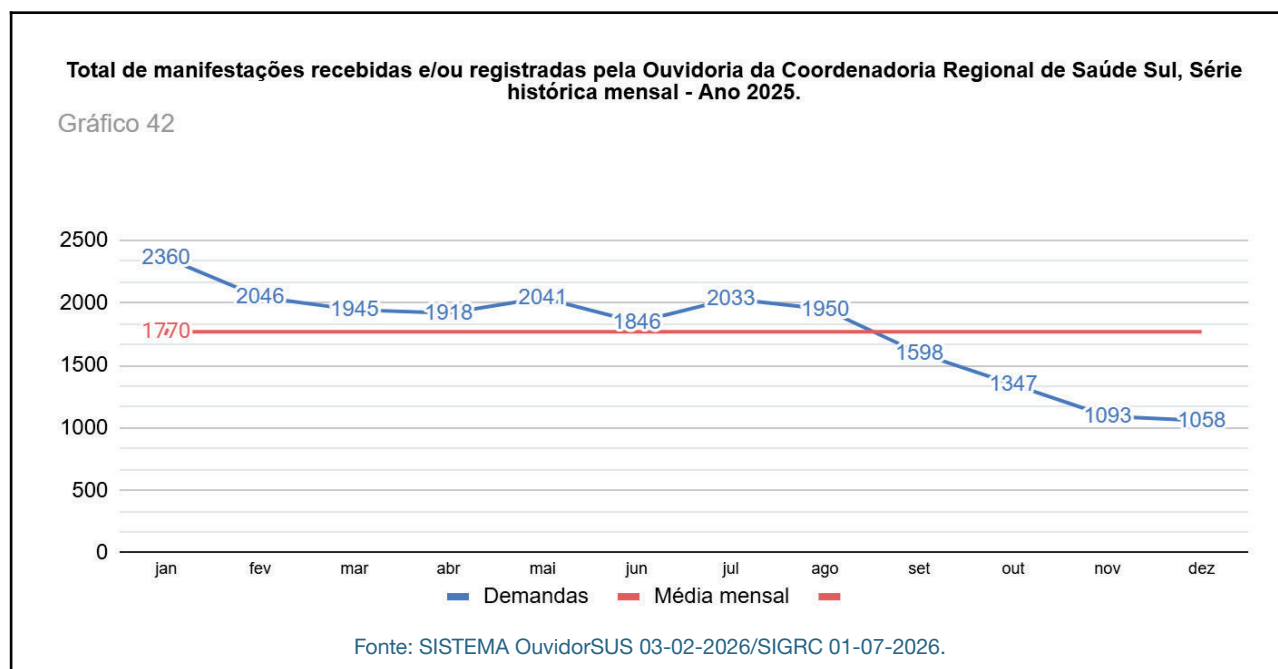
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSzm7l-Q-TsBXsECbSwVopiH4e5mz2iH3LOI9tRA7lwFB6hUqLMeQbwjWaTgk2ObVzzpgAggLFAobC/pubhtml>

a.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

a.6.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUL



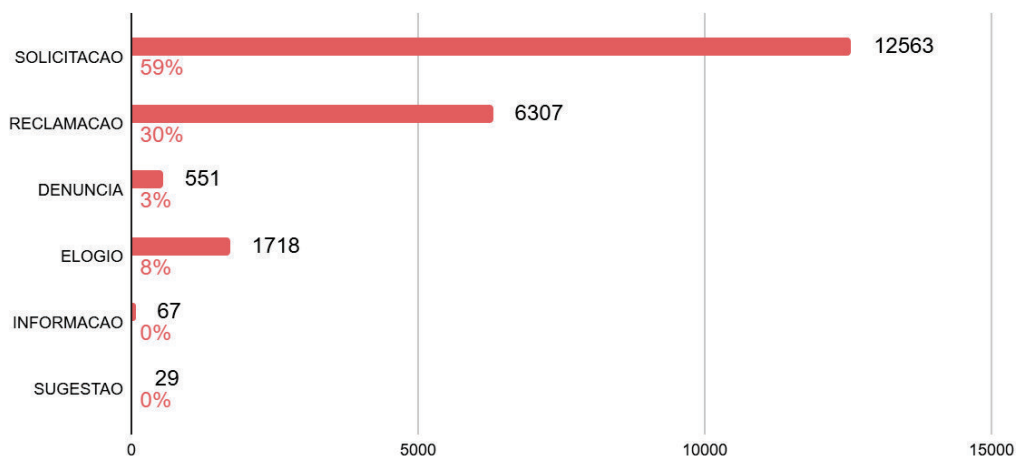
a.6.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUL



a.6.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUL

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Tipologia - Ano 2025.

Gráfico 43

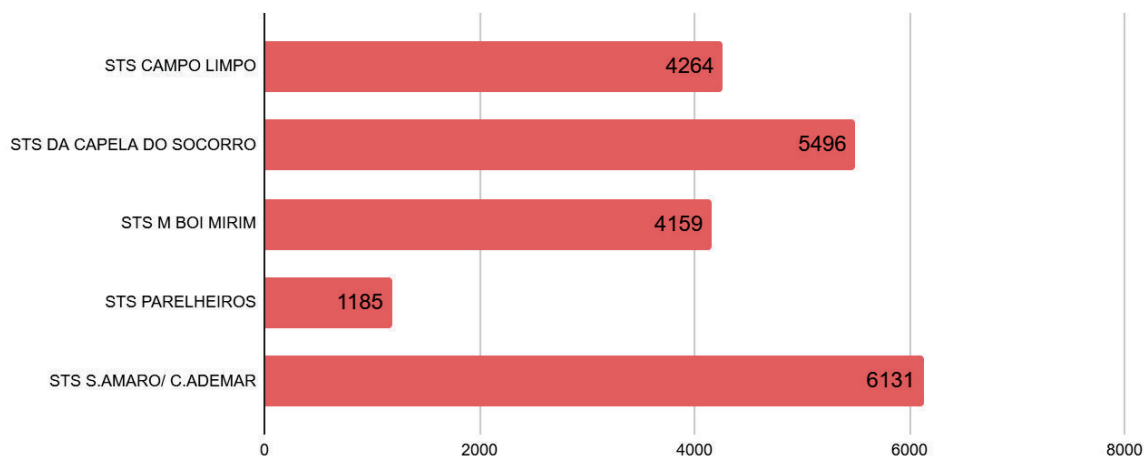


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

a.6.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUL

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Supervisão Técnica De Saúde - Ano 2025.

Gráfico 44



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.



SAIBA MAIS

Consulte os links para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da CRS SUL:

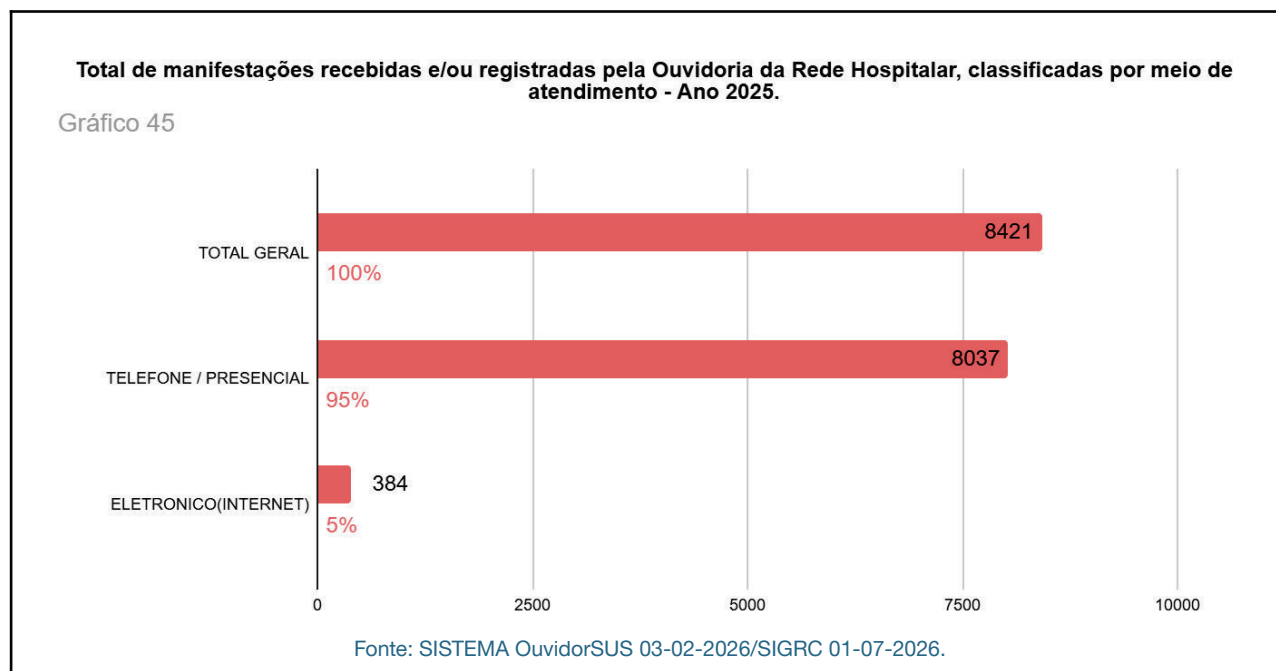
https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTgen9IMK8dzvJcbcvw0W3iMqT-8Fw6TNeKA_TgpmCxB-RgusamYQmBskB2W-xOTNLicCaZiXUUzXpW/pubhtml

Dois hospitais estão sob gestão do território (CRS Sul), os dados do Hospital Municipal Capela do Socorro já estão contidos nos gráficos apresentados. Para os dados do Hospital Integrado Santo Amaro, consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais

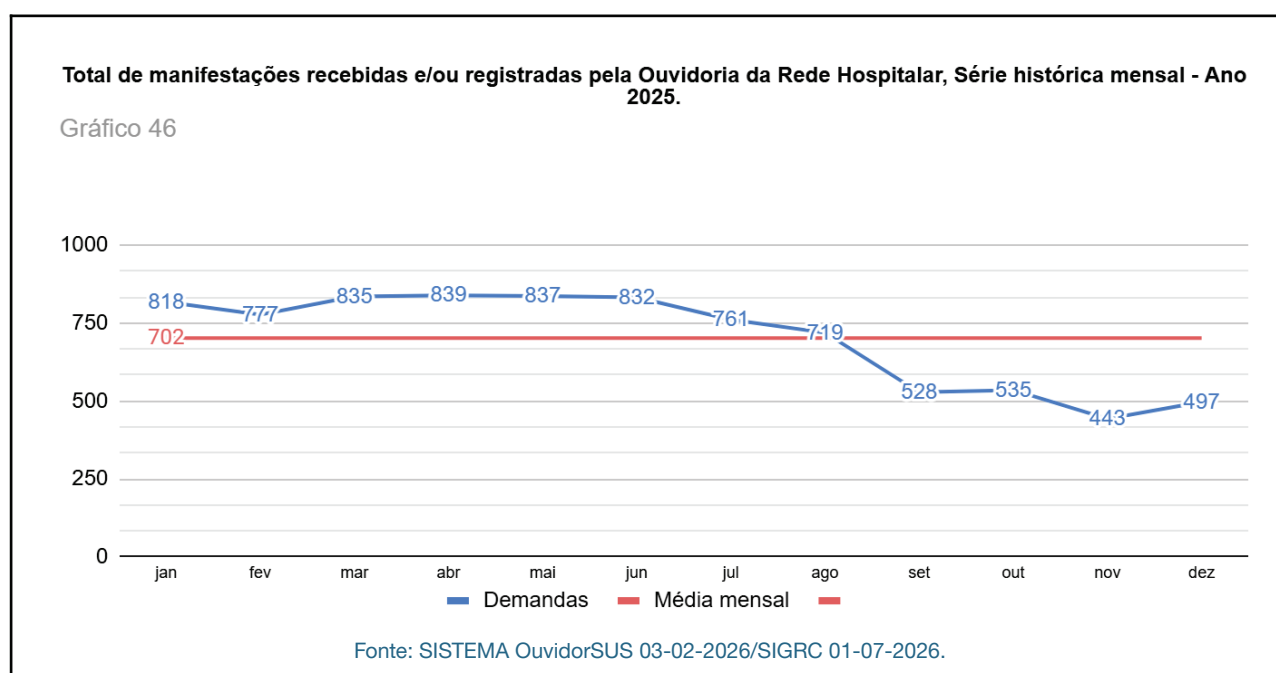
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSvzx3FGrXtW8sD42D45kHxTqHLJnMOEv7vIGBS6Bw167atzRkNi2FulXvO6GJMYKcv6bXBcFDhvgiT/pubhtml>

b. REDE HOSPITALAR

b.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – REDE HOSPITALAR

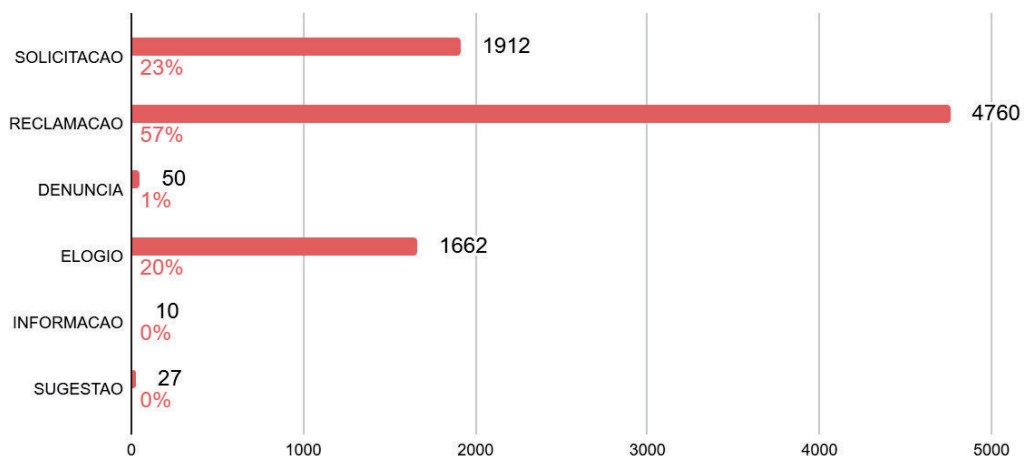


b.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – REDE HOSPITALAR



b.3. POR TIPOLOGIA – REDE HOSPITALAR

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, por Tipologia - Ano 2025.
Gráfico 47



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.



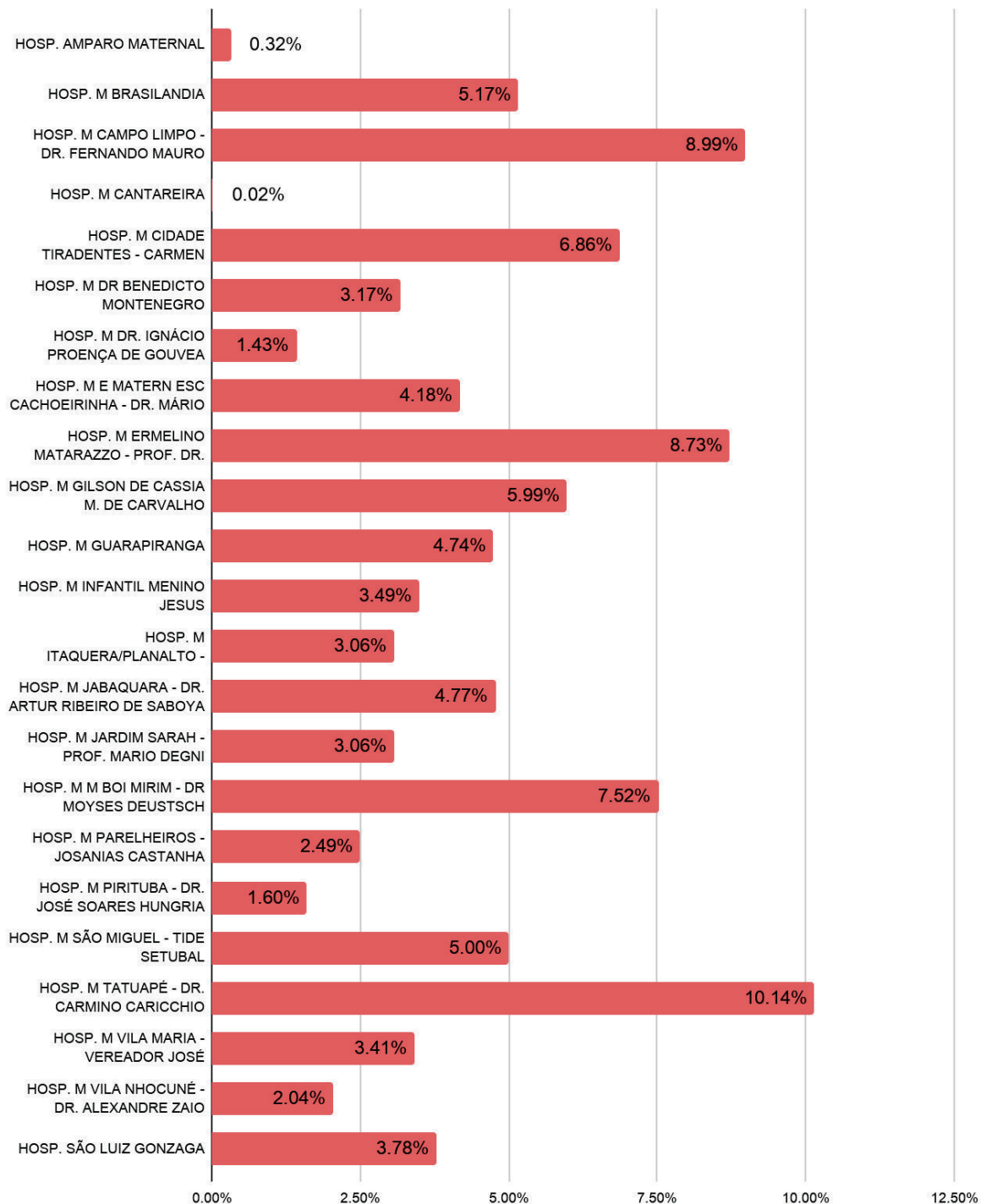
DE OLHO NOS NÚMEROS

Os dados por hospital não devem ser utilizados como um ranking, pois dependem do porte de cada hospital e de outras especificidades.

b.4. POR HOSPITAL

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar, por Hospital - Ano 2025.

Gráfico 48



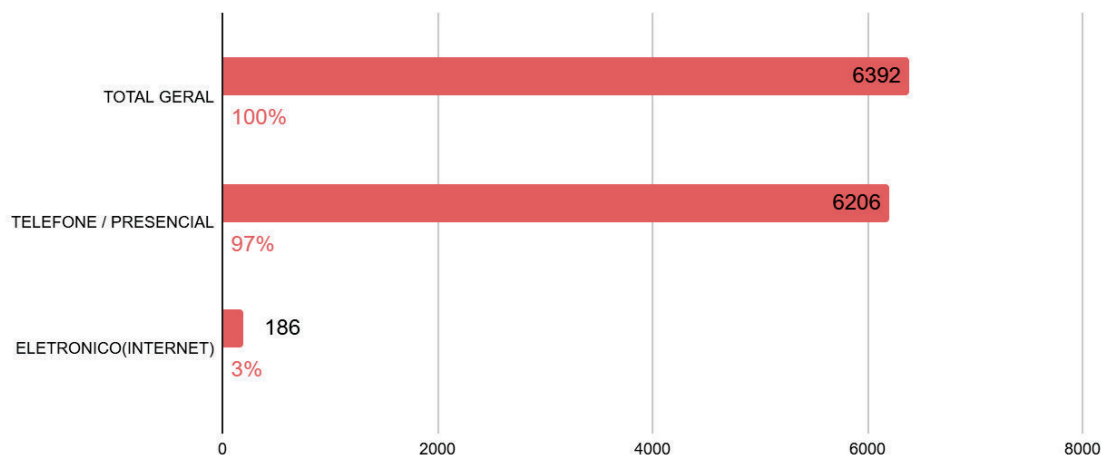
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

c. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL (HSPM)

c. 1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – HSPM

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HSPM, classificadas por meio de atendimento - Ano 2025.

Gráfico 49

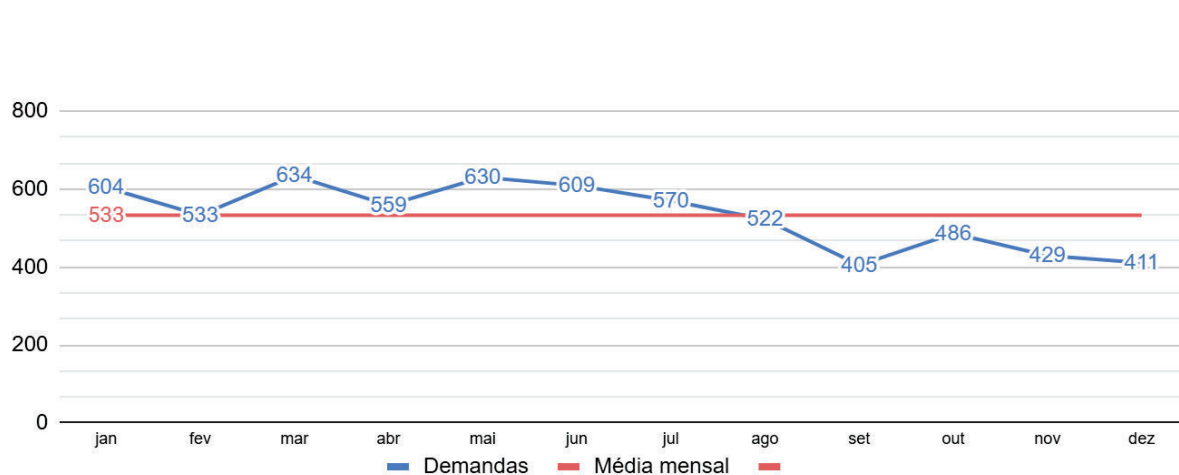


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

c.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – HSPM

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HSPM, Série histórica mensal - Ano 2025.

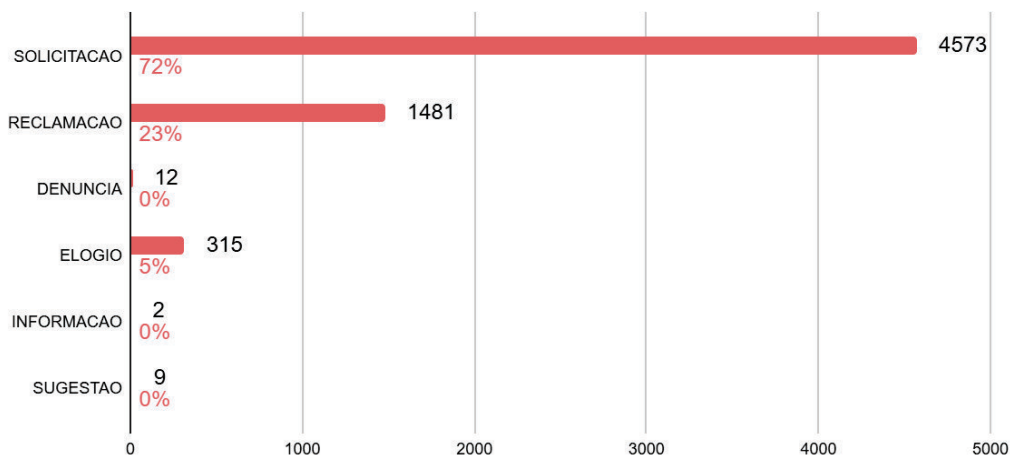
Gráfico 50



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

c.3. POR TIPOLOGIA – HSPM

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HSPM, por Tipologia - Ano 2025.
Gráfico 51



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.



SAIBA MAIS

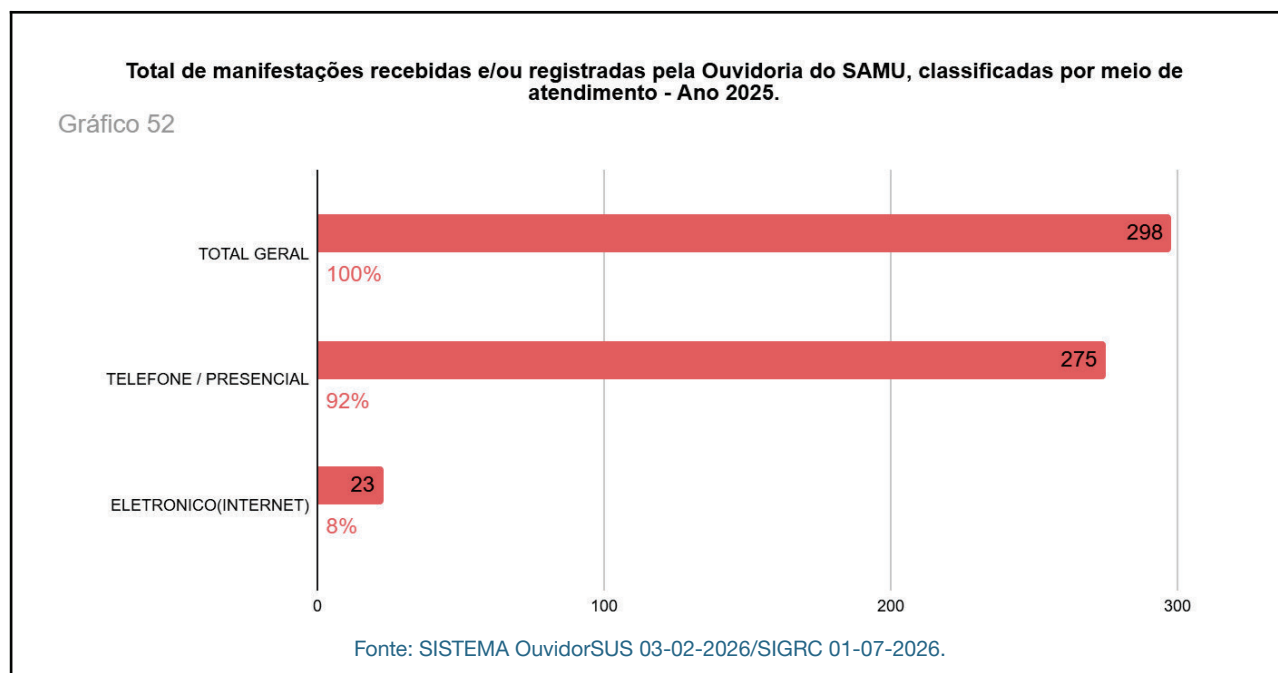
Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do HSPM:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQ2MIYfpn9uGKomVDnRIU-kFuBPkU_U3gesjTWeublyJf81eXtlqxDHqhZeAx6uvxsLgtU8nzB8ggF/pubhtml

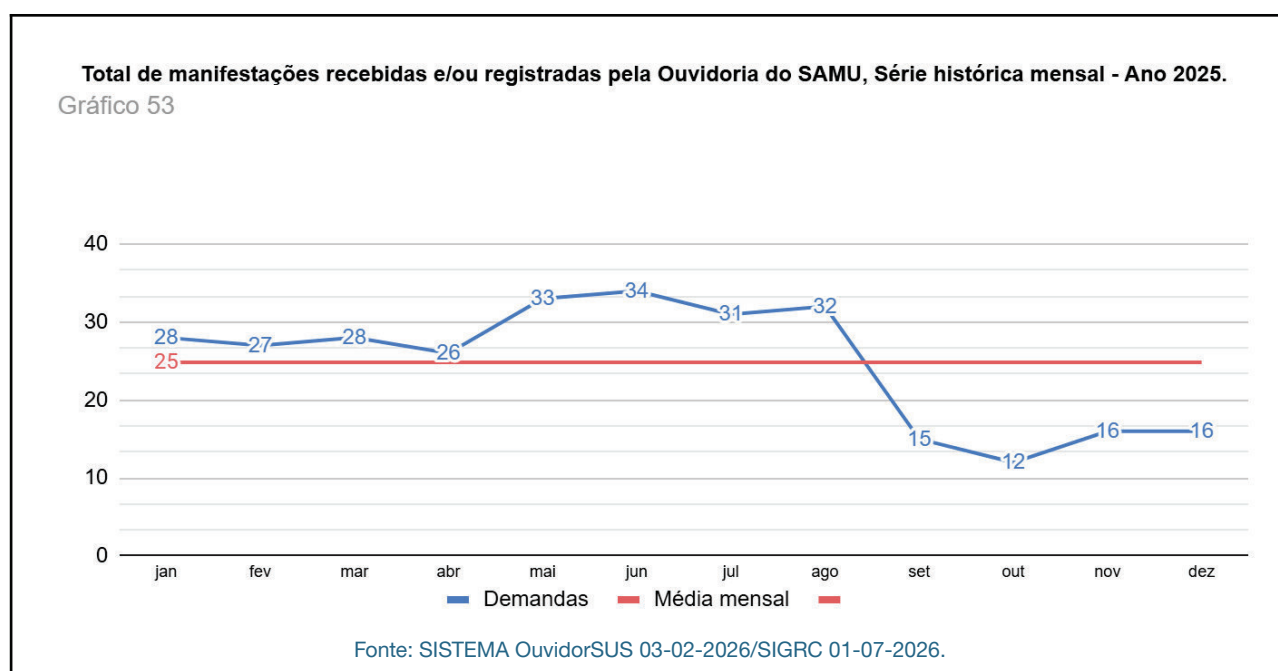
d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU)

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidorias SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

d.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – SAMU



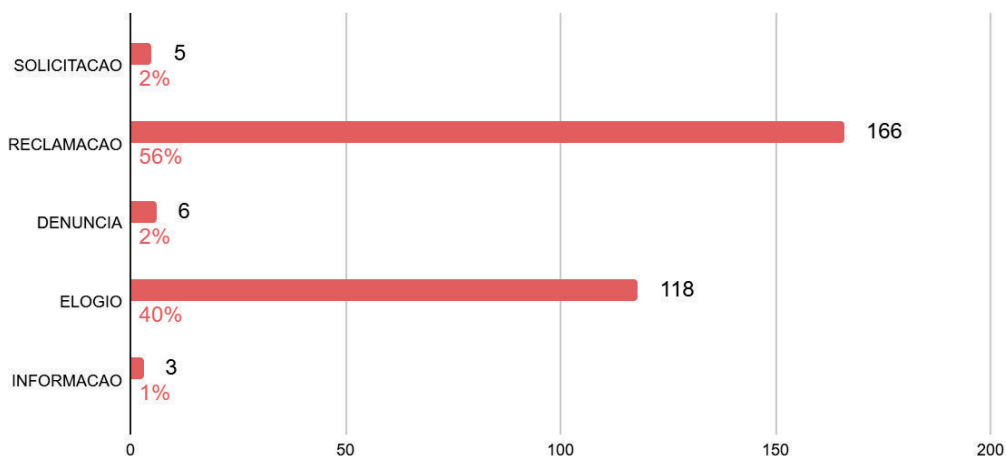
d.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – SAMU



d.3. POR TIPOLOGIA – SAMU

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SAMU, por Tipologia - Ano 2025.

Gráfico 54



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.



SAIBA MAIS

Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do SAMU:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQ2MIYfpn9uGKomVDnRIU-kFuBPkU_U3gesjTWeublyJf81eXtlqxDHqhZeAx6uvxsLgtU8nzB8ggF/pubhtml

V. RESUMO DE DADOS COMPARATIVOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

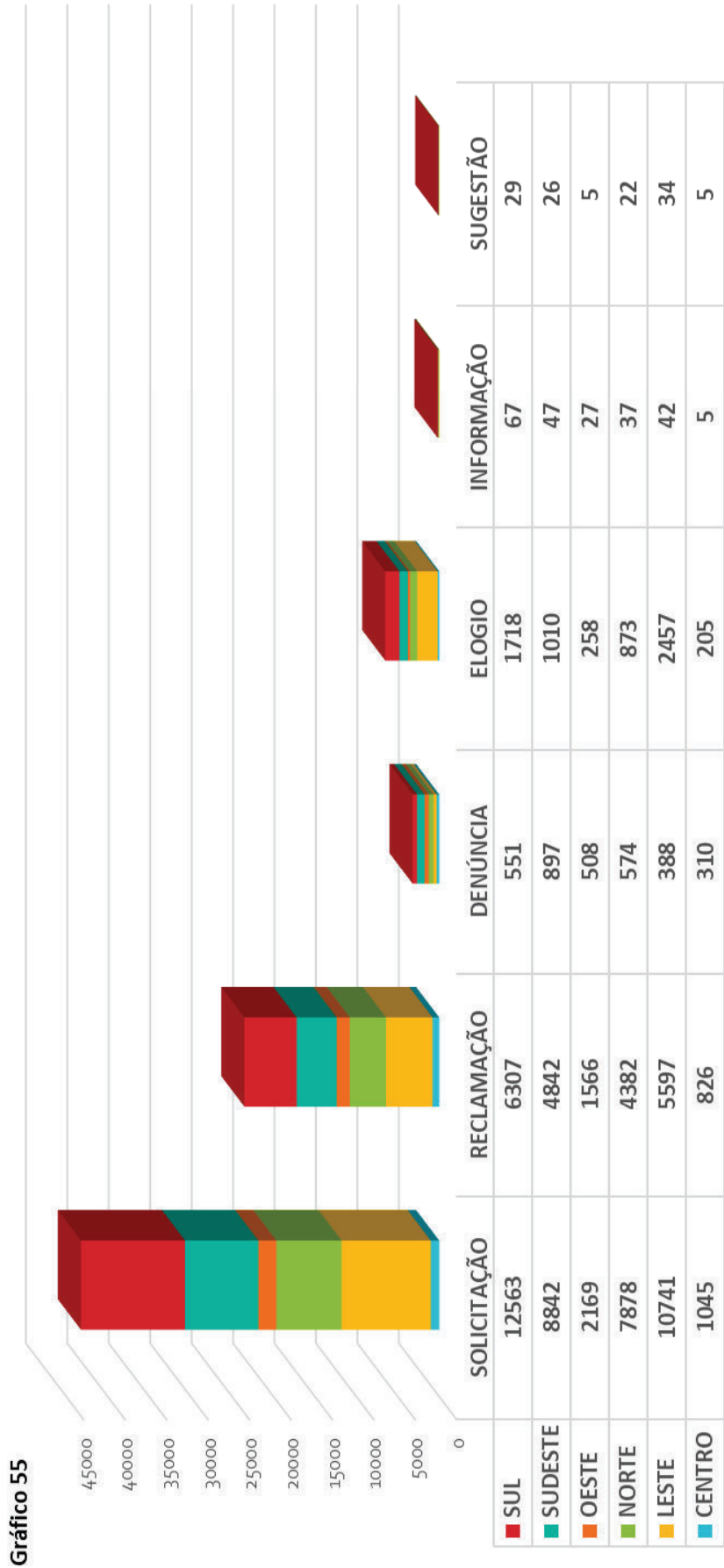
Quadro 1 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias SUS da SMS-SP, por Hierarquia, Tipologia - Ano 2025.

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
STS SANTA CECÍLIA	CENTRO	618	398	108	98	2	3	1227	1%
STS SE	CENTRO	427	428	202	107	3	2	1169	1%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO								2396	2%
STS CIDADE TIRADENTES	LESTE	858	560	19	258	5	2	1702	2%
STS GUAIANASES	LESTE	1196	591	24	456	6	14	2287	2%
STS SÃO MIGUEL PAULISTA	LESTE	1864	773	62	427	9	5	3140	3%
STS ERMELINO MATARAZZO	LESTE	1093	656	31	160	4	5	1949	2%
STS ITAIM PAULISTA	LESTE	1652	828	61	377	4	1	2923	3%
STS ITAQUERA	LESTE	2275	1228	120	536	7	1	4167	4%
STS SÃO MATEUS	LESTE	1803	961	71	243	7	6	3091	3%
TOTAL COORDENADORIA LESTE								19259	20%
STS CACHOEIRINHA	NORTE	1387	668	86	149	9	2	2301	2%
STS FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA	NORTE	1495	882	102	127	4	7	2617	3%
STS PERUS	NORTE	483	300	11	58	4	0	856	1%
STS PIRITUBA	NORTE	1607	791	97	184	5	6	2690	3%
STS SANTANA/JACANÁ	NORTE	1508	1091	181	216	13	6	3015	3%
STS VILA MARIA	NORTE	1398	650	97	139	2	1	2287	2%
TOTAL COORDENADORIA NORTE								13766	14%
STS BUTANTÃ	OESTE	1193	756	123	107	13	1	2193	2%
STS LAPA/PINHEIROS	OESTE	976	810	385	151	14	4	2340	2%
TOTAL COORDENADORIA OESTE								4533	5%
STS ARICANDUVA/MOOCA	SUDESTE	1643	1012	317	201	9	16	3198	3%
STS IPIRANGA	SUDESTE	1855	675	116	105	9	1	2761	3%
STS PENHA	SUDESTE	2967	1438	128	286	10	2	4831	5%
STS VILA MARIANA/JABAQUARA	SUDESTE	726	653	230	217	10	5	1841	2%
STS VILA PRUDENTE/SAPOEMBA	SUDESTE	1651	1064	106	201	9	2	3033	3%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE								15664	16%
STS CAMPO LIMPO	SUL	2486	1280	118	359	18	3	4264	4%
STS CAPELA DO SOCORRO	SUL	3262	1729	140	335	20	10	5496	6%
STS M'BOI MIRIM	SUL	2345	1125	83	588	15	3	4159	4%
STS PARELHEIROS	SUL	597	466	25	91	4	2	1185	1%
STS SANTO AMARO/CIDADE ADEMAR	SUL	3873	1707	185	345	10	11	6131	6%
TOTAL COORDENADORIA SUL								21235	22%
Território		43238	23520	3228	6521	225	121	76853	79%
Rede Hospitalar		1912	4760	50	1662	10	27	8421	9%
HSPM		4573	1481	12	315	2	9	6392	7%
Divisão de Ouvidoria do SUS/SMS*		2913	1451	97	139	208	153	4956	5%
SAMU		5	166	6	118	3	0	298	0%
TOTAL GERAL		52641	31378	3393	8755	448	310	96925	100%

*Demandas analisadas e encaminhadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026/SIGRC 01-07-2026.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelas Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) da SMS-SP, por Tipologia – Ano 2025 Gráfico



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026 / SIGRC 01-07-2026.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias da SMS-SP, por Tipologia e por CRS – Ano 2025.



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026 / SIGRC 01-07-2026.

Total de manifestações da Rede de Ouvidorias SUS - SMS-SP, por Tipologia – Ano 2025

Gráfico 57



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 03-02-2026 / SIGRC 01-07-2026.

VI. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). O Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

O Sistema e-SIC está sob gestão da Controladoria Geral do Município (CGM) por meio da Ouvidoria Geral do Município (OGM) e Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação ([Lei Federal nº 12.527/2011](#)), regulamentada pelo [Decreto Municipal nº 53.623/2012](#), alterado pelo [Decreto nº 54.779/2014](#) e demais alterações.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de acordo com o [Decreto nº 59.685 de 13/08/2020](#), que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a [Portaria SMS nº 152/2026](#). Está ligado à Divisão de Ouvidoria e à Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) e pertence à Secretaria Executiva de Regulação,

Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP).

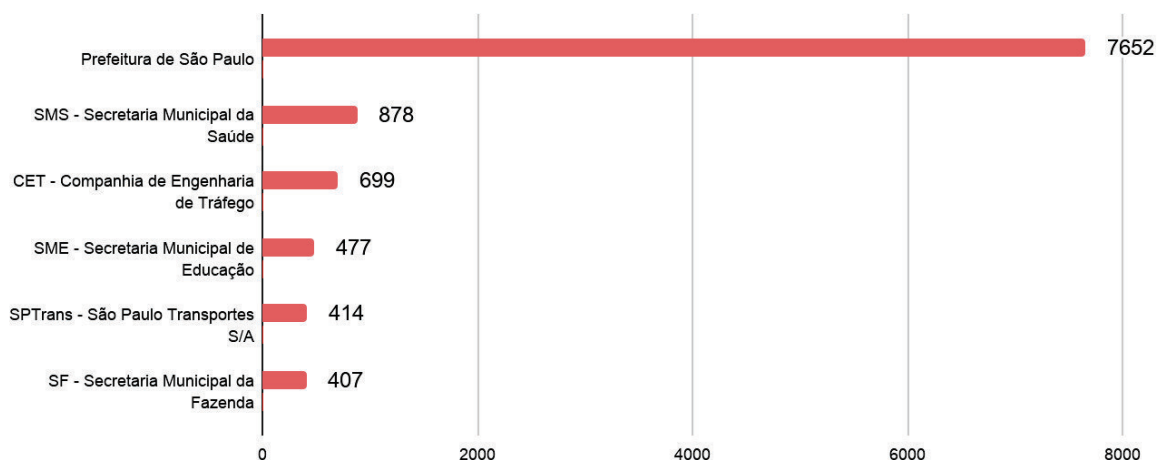
No mês de setembro de 2023, foi implantado pelo Secretário Municipal da Saúde um novo fluxo interno de encaminhamento dos Pedidos de Informação na SMS. Neste fluxo, os pedidos de informação são encaminhados diretamente às Secretarias Executivas / Coordenadorias / Assessorias, que os remetem às suas respectivas áreas técnicas para análise e elaboração das respostas ao cidadão/cidadã. A Assessoria de Comunicação (ASCOM) foi incluída no referido fluxo como parte integrante na melhoria e transparência das informações transmitidas ao cidadão/cidadã.

O presente Relatório, editado pela equipe técnica do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo, é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Assim, qualquer pessoa pode acessar este conteúdo.

Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação registrados por meio do Sistema e-SIC, bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS.

Quantidade total de pedidos de informação registrados no sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias/Entidades – ano de 2025.

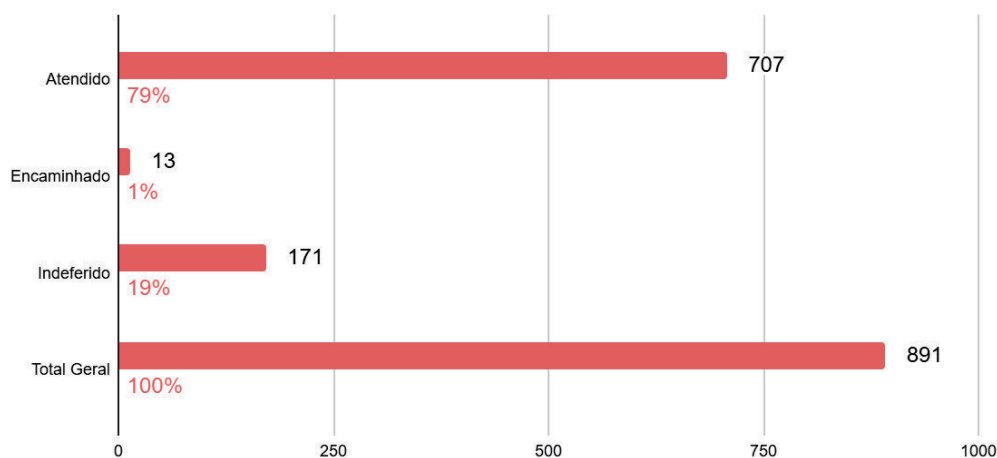
Gráfico 58



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – 01/07/2026.

Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde – ano 2025.

Gráfico 59



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 01/07/2026.

Em 2025, foram registrados no sistema e-SIC da SMS 891 **pedidos de informação**. Desse total, 707 (79%) foram atendidos/respondidos; 13 (1%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos e 171 (19%) foram indeferidos. No gráfico 58 acima constam no sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município 878 pedidos de informação pertinentes à

Secretaria Municipal da Saúde. No gráfico 58, o total geral está acrescido com os 13 pedidos que foram encaminhados para outros órgãos, o que justifica o total de 891 pedidos.

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas competentes para resposta. Entende-se como áreas as

Secretarias-Executivas, Coordenadorias, Áreas Técnicas, Assessorias, Divisões que forem consideradas pertinentes para responder sobre determinado pedido de informação, conforme elencadas no [Decreto nº 59.685/2020](#).

A equipe do SIC faz parte da Divisão de Ouvidoria do SUS. Atua como ponto focal do Serviço de Informação ao Cidadão da SMS, e é responsável pela gestão dos

pedidos, analisando se preenchem os quesitos legais e se são de competência do referido órgão.

Na Tabela 1, são apresentados os 946 pedidos de informação encaminhados para as diversas áreas da SMS em 2025. O número supera os 891 pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde pois, em certos casos, um único pedido desdobra-se em mais pedidos para áreas diferentes.

Tabela 1 – Pedidos de Informação registrados no Sistema e-SIC direcionados à Secretaria Municipal da Saúde (SMS), distribuídos por áreas da SMS – 2025

Áreas SMS	Quantidade de Pedidos	%
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde (SEABEVS)	330	34.88%
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa (SEGA)	239	25.26%
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP)	99	10.47%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar (SEAH)	76	8.03%
Assessoria de Planejamento (ASPLAN)	44	4.65%
Demais Áreas	158	15.96%
TOTAL	946	100.00 %

Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão - SMS - 02/03/2026



SAIBA MAIS:

Consulte o link para mais detalhes sobre os dados do SIC – SMS registrados em 2025:

<https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/saude/relatorio-anual-sic-2025-pdf>

VII. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS EM 2025

O ano de 2025 foi marcado por avanços importantes para a Rede de Ouvidorias SUS na cidade de São Paulo. Em um contexto que celebra os **35 anos do Sistema Único de Saúde (SUS)** e reflete a complexidade da maior rede municipal de saúde do país, a Ouvidoria reafirmou seu papel estratégico na escuta dos cidadãos, na mediação de demandas e na produção de informações que contribuem para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços de saúde.

Entre os principais marcos do período destaca-se a implantação do módulo Ouvidoria SUS no **Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)** em setembro de 2025, que modernizou o registro e o acompanhamento das manifestações, ampliando o controle de prazos e a capacidade de análise das informações produzidas pela Rede.

A migração para o SIGRC tem o objetivo de centralizar e fortalecer o gerenciamento de manifestações dos cidadãos e atende à demanda da Controladoria Geral do Município para unificar os dados dos serviços prestados. O SIGRC é integrado à Plataforma SPI56, proporcionando um único repositório de dados e maior controle sobre as manifestações.

Benefícios do SIGRC:

- Centralização das informações;
- Unificação de ferramentas de suporte;
- Melhoria nos formulários e anexação de documentos;
- Agilização do encaminhamento de demandas;
- Monitoramento em tempo real e controle de prazos de resposta;
- Melhor gestão de qualidade das respostas e disponibilidade de relatórios;

- Fluxo do sistema: descreve como as manifestações serão tratadas pelos diferentes canais de atendimento e setores.

Outro avanço relevante foi o fortalecimento do [Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS](#), desenvolvido em parceria entre a Secretaria Municipal da Saúde, a Controladoria Geral do Município e a Ouvidoria Geral do Município. A iniciativa impulsiona padrões de qualidade, autoavaliação e certificação das unidades, consolidando uma cultura institucional orientada pelo caminho da qualidade. O Programa obteve o reconhecimento de participação no **Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública – Edição 2025**.

No campo da governança, a assinatura da [Portaria Conjunta SMS/CGM nº 01/2025 no Dia Nacional do Ouvidor](#) contribuiu para o fortalecimento das diretrizes de atuação das ouvidorias. A Portaria criou o Curso de Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde, bem como o Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação. Ambos são voltados à qualificação do trabalho dos avaliadores em acreditação.

No ano de 2025, **nove unidades de ouvidoria foram acreditadas** no Programa pela Controladoria Geral do Município, sendo reconhecidas como equipes que demonstram compromisso com a integridade, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão. A cerimônia solene de entrega dos certificados ocorrerá no início de 2026.

Entre os destaques do ano, houve a apresentação do trabalho “Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo: transparência na gestão”, representando a região Sudeste no **Encontro**

Nacional da Ouvidoria–Geral do SUS 2025 – ENOuvSUS 2025.

Em abril, a Divisão de Ouvidoria esteve presente no **38º COSEMS** (Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo), com três trabalhos aprovados na 21ª Mostra de Experiências Exitosas dos Municípios:

- [Ferramenta de Avaliação da Qualidade nos Processos de Trabalho da Ouvidoria SUS de São Paulo](#)
- [Guia para Acreditação Institucional de Ouvidorias](#) (trabalho indicado ao 14º Prêmio David Capistrano)
- [Relatórios Trimestrais das Ouvidorias da Rede de Ouvidorias SUS na Cidade de São Paulo](#)

Em maio, houve a celebração dos **20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo**. O evento reconheceu o trabalho dos profissionais que atuam na Rede de Ouvidorias e divulgou os resultados preliminares da **Pesquisa “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como ferramenta de gestão para a Secretaria Municipal da Saúde”**, voltada a colaborar com a gestão municipal e avaliar os instrumentos de gestão disponibilizados.

A Ouvidoria SUS também participou da **4ª Virada ODS**, evento organizado pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais, com o objetivo de promover e fomentar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU). A Ouvidoria participou, junto à Controladoria Geral do Município (CGM), da Tenda ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes.

Na **Convenção Técnica UNIMED**, evento de comemoração dos 50 anos de existência da cooperativa, a ouvidora Rosane Fretes Fava apresentou a atuação da Ouvidoria SUS a outros especialistas de Atenção à Saúde.

Em setembro, além da implantação do SIGRC, houve também a atualização integral da [página eletrônica da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo](#), que trouxe mais simplicidade e agilidade no acesso às informações sobre a Ouvidoria. A atualização buscou não apenas adequar a comunicação com os munícipes de acordo com os novos canais de atendimento, mas também qualificar a transparência e a aproximação com os usuários do SUS.

No mês de outubro, a Divisão de Ouvidoria esteve envolvida na **Oficina Regional de Implantação e Implementação das Ouvidorias do SUS**, promovida pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), com Ouvidorias SUS de toda a região Sudeste do Brasil.

No **XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores**, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), a ouvidora Rosane Fretes Fava atuou na execução da Oficina “Análises de Indicadores e Requisitos Essenciais às Boas Práticas em Ouvidoria: níveis de acreditação, qualidade e satisfação – metodologias e processos”. Nesse Congresso, também foram apresentados dois trabalhos:

- Guia para Acreditação de Ouvidorias
- Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS

Ao final de 2025, a Ouvidoria SUS expôs a prática “Fala, Ouvidor! Ouvidores do SUS que fazem a diferença” na **1ª Conferência Internacional de Tecnologias Sociais da Memória**, viabilizada pelo Museu da Pessoa. Além disso, foi tema do [Episódio 48 do SaúdeCastSP](#), videocast cujo episódio foi sobre a Rede de Ouvidorias SUS.

Paralelamente, a produção de boletins técnicos e relatórios ampliou a transparência e reafirmou a Ouvidoria como espaço de escuta qualificada e de geração de conhecimento para o aperfeiçoamento das políticas públicas.

VIII. RETROSPECTIVA 2025



PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS 2º SEMESTRE 2025



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

Agosto/25

Convenção Técnica
UNIMED: Apresentação
"Ouvidoria SUS da cidade
de São Paulo: Uma
ferramenta de gestão"



Setembro/25

Implementação do Sistema
Integrado de Gestão de
Relacionamento com o
Cidadão (SIGRC)

Outubro/25

Oficina Regional -
Implantação e
Implementação de
Ouvidorias do SUS



Novembro/25

XVIII Congresso Brasileiro de
Ouvidores - Oficina "Análise de
indicadores e requisitos essenciais
às boas práticas em ouvidoria:
níveis de acreditação, qualidade e
satisfação - metodologias e
processos"



Dezembro/25

Reunião
Rede de Ouvidorias SUS e
lançamento do Guia de
Informação

MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS



2º Semestre/2025

Autoavaliação de 21 unidades de
ouvidoria para o Programa de
Acreditação, Integridade e Qualidade

Novembro/2025

1ª Conferência
Internacional
de Tecnologias
Sociais da
Memória



Setembro/25

NOVO PORTAL



Nova página
eletrônica da Rede
de Ouvidorias SUS
da cidade de São
Paulo

Novembro/2025

SaúdeCastSP - Videocast sobre o
trabalho da Rede de Ouvidorias
SUS



IX. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

“Ano após ano, a cidade de São Paulo investe no fortalecimento da rede municipal de saúde, seja na expansão de serviços, modernização da estrutura e ampliação do acesso à população de 12 milhões de habitantes. Os avanços se refletem na ampliação da capacidade assistencial, com 480 Unidades Básicas de Saúde, portas de entrada ao SUS, hospitais que somam milhões de atendimentos ao longo dos anos, crescimento significativo de serviços especializados, como os Centros de Referência da Dor, e programas inéditos.

Os números são representativos. A rede municipal tem investido de forma consistente na ampliação do acesso a medicamentos e insumos. A distribuição anual de unidades de medicamentos entregues nas farmácias da Prefeitura ultrapassa 2,7 bilhões. Insumos como fraldas, entregues inclusive na residência do paciente pelo programa Fralda em Casa, já somam mais de 76 milhões.

Além desse cuidado personalizado, a Saúde amplia o acesso com a incorporação de soluções tecnológicas, como consultas online e dispensação automatizada de PrEP e PEP. Sem contar as iniciativas inovadoras de cuidado integral, como o Modera SP, ferramenta voltada à redução do consumo de álcool, disponível dentro do app e-SaúdeSP, que já conta com mais de 114 mil acessos.

Ao mesmo tempo, o município reforça a capacidade de resposta em urgência e emergência, com a entrega de novas motolâncias do Samu, e amplia o atendimento a públicos prioritários, como gestantes, pacientes com doenças crônicas e pessoas em tratamento oncológico.

O conjunto de iniciativas da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) evidencia a expansão contínua da rede e a qualificação dos serviços, o que resulta em um sistema público mais acessível e preparado para responder às demandas crescentes da população da maior cidade do país.

Confira nos links abaixo os bons números e resultados obtidos neste ano pela rede municipal de saúde. Leia, acompanhe e compartilhe.

[Hospital Municipal Cidade Tiradentes completa 18 anos com mais de 3 milhões de atendimentos realizados](#)

[Mais de 2,6 bilhões de medicamentos são entregues anualmente nas farmácias da Prefeitura de SP](#)

[Modera SP estimula redução no consumo de álcool e ultrapassa 114 mil acessos](#)

[Semana Nacional de Prevenção da Gravidez na Adolescência: Saúde da capital reduz números em 58% desde 2013](#)

[Agosto Dourado: bancos de leite humano municipais receberam 17 mil litros nos últimos cinco anos](#)

[Programa Fralda em Casa já entregou mais de 76 milhões de unidades na capital](#)

[Programa Remédio na Hora ultrapassa 226 mil buscas](#)

[Nasce o bebê de número 4 mil da Casa Angela, pioneira e referência do parto humanizado no Brasil](#)

[Centros de Exame da Mulher realizam mais de 86 mil exames desde a sua criação](#)

[UBSs realizam mais de sete mil exames em ação voltada a pacientes com diabetes](#)

[Capital registra queda de 32% nos casos de dengue](#)

[Junho Lilás: Cidade de São Paulo registra mais de 339 mil Testes do Pezinho realizados na rede](#)

[Capital registra redução de 90,5% nos casos confirmados de Dengue em relação a 2024](#)

[Centros de Referência da Dor registram aumento de 583% de atendimentos em três anos](#)

[Avança Saúde Escolar – Oftalmologia entrega 36 mil óculos](#)

[Prefeitura atende mais de 451 mil gestantes no Programa Mãe Paulistana nos últimos quatro anos](#)

[Mais de 76 mil doses de vacinas são aplicadas no Dia D de Vacinação em São Paulo](#)

[Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho completa 10 anos com 12 mil pacientes oncológicos atendidos](#)

[Centro de Exames da Mulher de Itaquera completa um ano com mais de 51 mil atendimentos realizados](#)

[Hospital Municipal da Brasilândia atinge o marco de 2.000 cirurgias ortopédicas](#)

[Prefeitura entrega 60 novas motolâncias do Samu](#)

[Máquinas automáticas entregam 50% das PrEP e PEP solicitadas por consulta online em São Paulo](#)

Fonte: [Retrospectiva 2025](#) – ASCOM/SMS

LINKS DE ACESSO AO DETALHAMENTO DE DADOS:

Relatório 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvSe_RTHkajUyJS-36yxF8ajvC2EJtjQQChSaYvcClrjAf_mZgHvgQ5GdGkyqKdtaX5O-CYflr5xcTDEG/pubhtml
Relatório HSPM 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQ2MIYfnp9uGKomVDnRIU-kFuBPkU_U3gesjTWeublyJf8leXtllqxDHqhZeAx6uvxslGtU8nzB8ggF/pubhtml
Relatório SAMU 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQ2MIYfnp9uGKomVDnRIU-kFuBPkU_U3gesjTWeublyJf8leXtllqxDHqhZeAx6uvxslGtU8nzB8ggF/pubhtml
Relatório Rede Hospitalar 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvSvzx3FGrXtW8sD42D45kHxTqHLJnMOEv7ylGBS6Bw167atzRkNi2FulXyO6GJMYKcv6bXBcFDhygiT/pubhtml
Relatório CRS Norte 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvSd-DWdpqmDK7Epp07m4OYrIHvxDYJbTOw79flByl3yPp8eQru3b62porrLGe5muo97eUlxbsKduD7c/pubhtml
Relatório CRS Leste 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvTCN2E9x0iLodKJAGprVznlTg4kVncy10Oem9GVQ0UBwHnbHMmcdEkQMwzXEn6XN4PcazGskzKNPD-L/pubhtml
Relatório CRS Oeste 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQBuij2u2jsYm6RGppy7t-yC6xYC-Tk28962oEdbOllPqwLrAnXfr68zp9eQ8hJ32M6SsLXU05lYjEh/pubhtml
Relatório CRS Sudeste 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvSzm7l-Q-TsBXsECbSwVopjH4e5mz2jH3LOI9tRA7lwFB6hUqLMeQbwjWaTqk2ObVzzpgAggLFaobC/pubhtml
Relatório CRS Sul 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvTgen9IMK8dzvJcbcvw0W3jMqT-8Fw6TNeKA_TgmCxB-RqusamYQmBskB2W-xOTNLicCaZiXUuzXpW/pubhtml
Relatório CRS Centro 2025	https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-lvQcTc3x_e9N-2QV4TNaIC_CERsV5t8hnlROlttVzkc0lWcBJoyO85Okh29zrSiZQyqlIU-X4CLnBwp/pubhtml