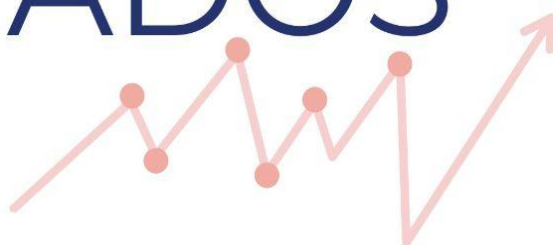


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



RETROSPECTIVA, 2025

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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 integração da Ouvidoria SUS ao Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), na plataforma SP156, que modernizou o registro e o acompanhamento das manifestações, ampliando a centralização de dados, o controle de prazos e a capacidade de análise das informações produzidas pela Rede.

Outro avanço relevante foi o fortalecimento do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS, desenvolvido em parceria com 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 pela transparência, integridade e melhoria contínua.

No campo da governança, a assinatura da Portaria Conjunta SMS/CGM nº 01/2025 contribuiu para o fortalecimento das diretrizes de atuação das ouvidorias. 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.

O ano também foi marcado pela participação ativa da Rede em importantes eventos nacionais e pela celebração dos 20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo, trajetória reconhecida com a conquista do Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública.

Esta Retrospectiva 2025 reúne os principais resultados e iniciativas desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria das Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas, rede hospitalar municipal, HSPM, SAMU e pelo Serviço de Informação ao Cidadão. Mais do que um registro das atividades, o boletim reafirma o compromisso da Rede de Ouvidorias SUS com a qualificação da escuta pública, o fortalecimento da governança e a melhoria contínua dos serviços de saúde oferecidos à população paulistana.

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rede de Ouvidorias SUS

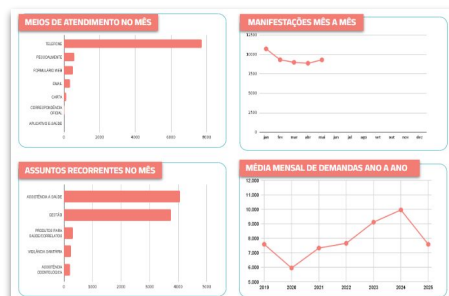
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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!”

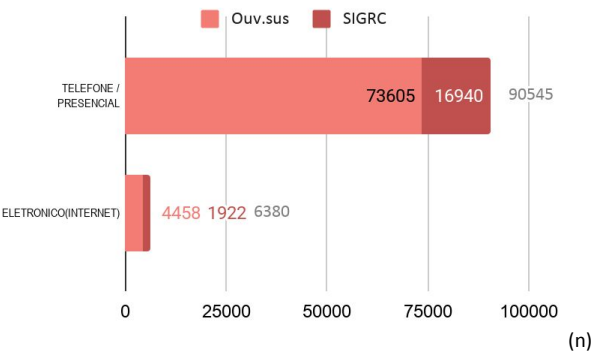
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção “Fala, Ouvidor!” traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



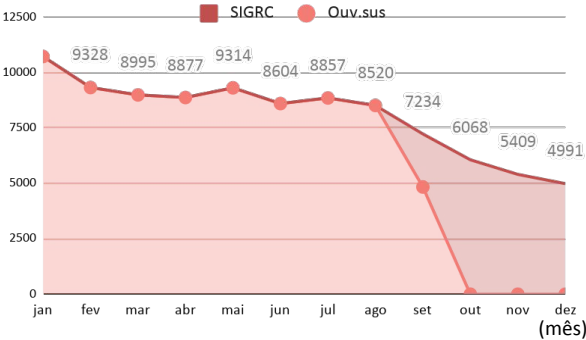
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO
REDE DE OUVIDORIAS SUS

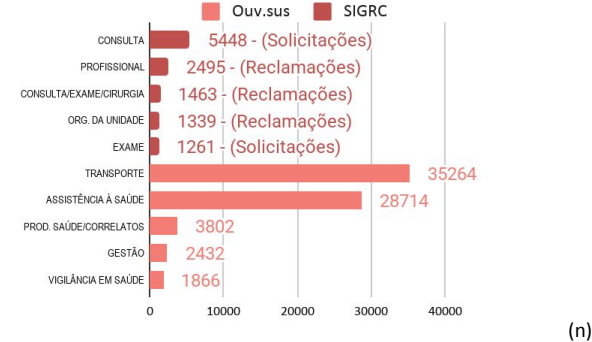
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



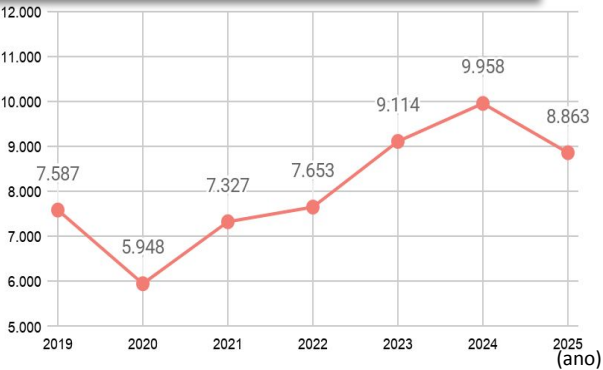
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 266 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
96925 *

(*dados esfera municipal)

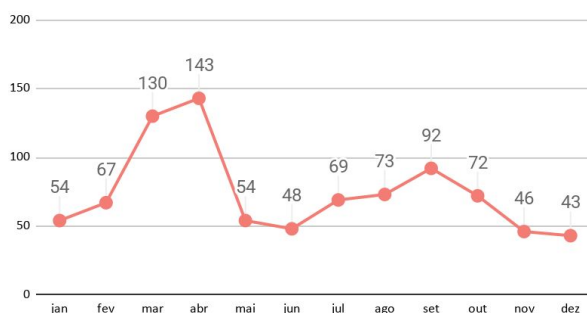
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	54,3%
Reclamações	32,4%
Elogios	9,0%
Denúncias	3,5%
Informações	0,5%
Sugestões	0,3%

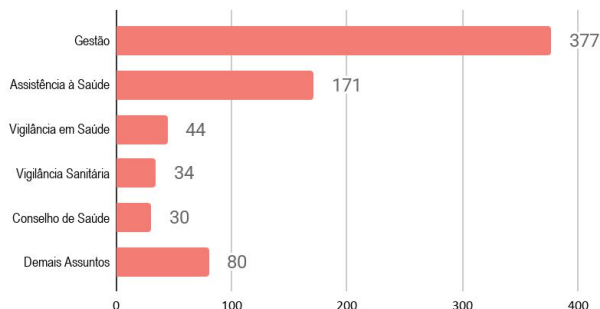
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

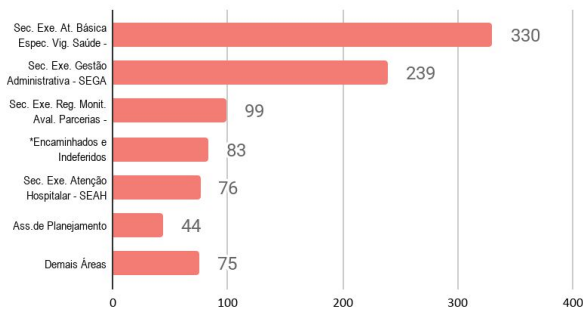
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ANO, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Ano
891

O tempo médio para resposta de um pedido
de informação via e-SIC é de 34 dias.

E-SIC

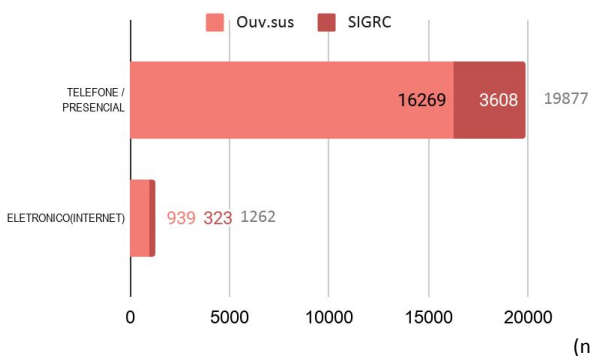
Recurso

1ª Instância	
Recursal	220
2ª Instância	
Recursal	401
3ª Instância	
Recursal	85

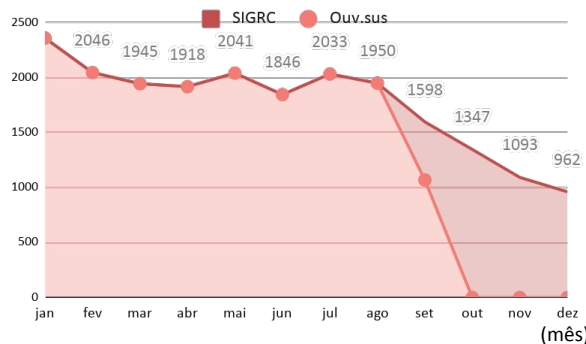
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
SUL

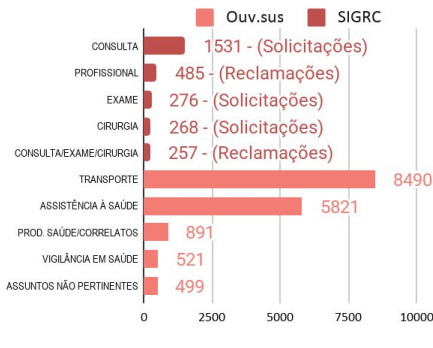
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



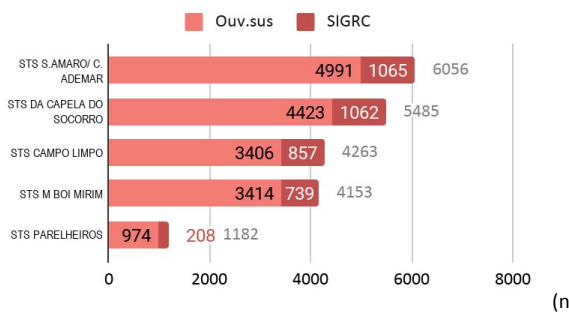
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO ANO



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 58 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
21139 *

(*dados esfera municipal)

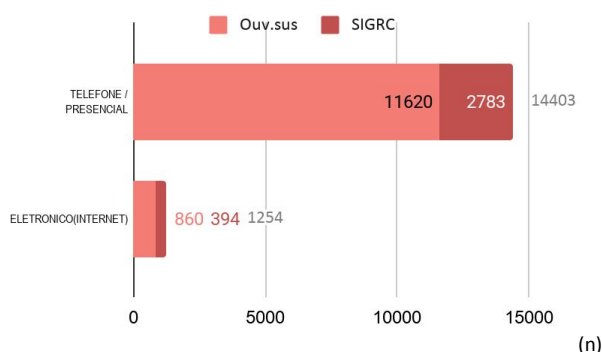
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	59,4%
Reclamações	29,4%
Elogios	8,1%
Denúncias	2,6%
Informações	0,3%
Sugestões	0,1%

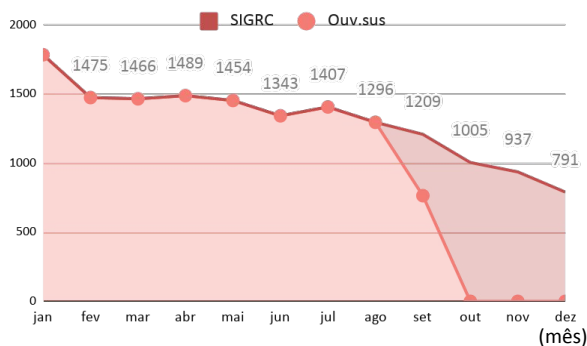
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
SUDESTE

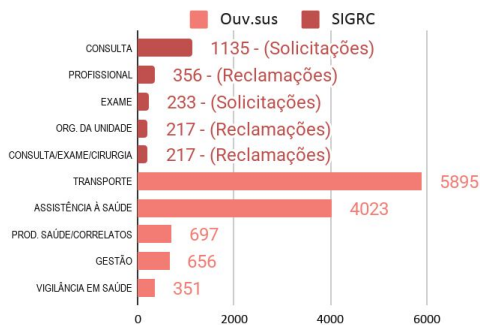
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



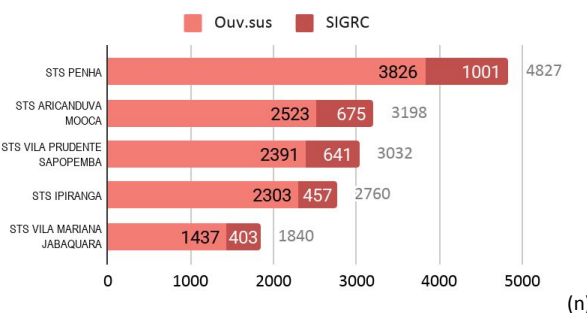
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO ANO



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 43 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
15657 *

(*dados esfera municipal)

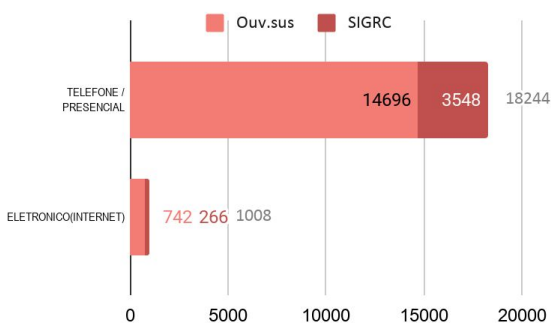
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	56,5%
Reclamações	30,9%
Elogios	6,5%
Denúncias	5,7%
Informações	0,3%
Sugestões	0,2%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

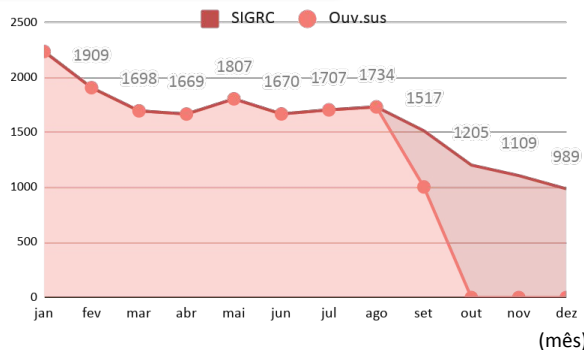
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
LESTE

MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



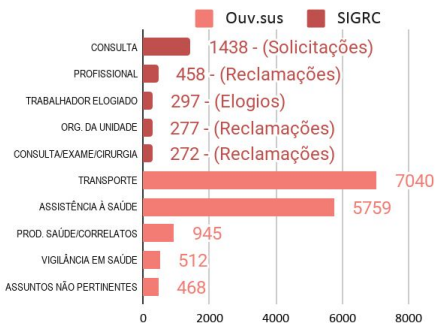
(n)

MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



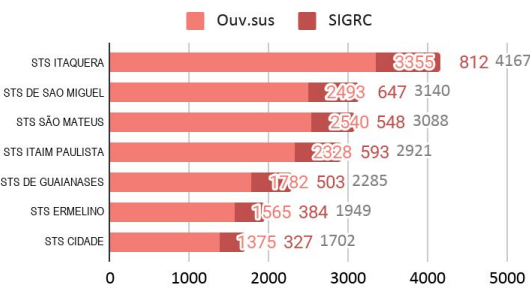
(mês)

ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO



(n)

MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO ANO



(n)

A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 53 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
19252 *

(*dados esfera municipal)

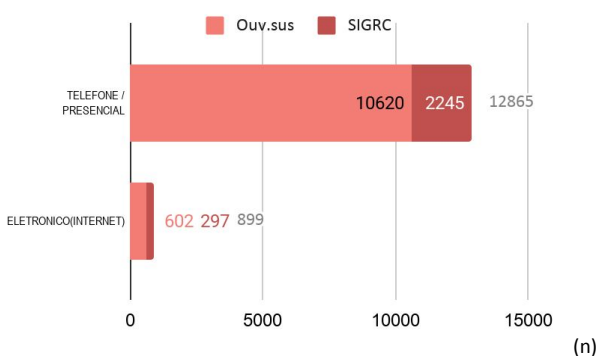
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	55,8%
Reclamações	29,0%
Elogios	12,8%
Denúncias	2,0%
Informações	0,2%
Sugestões	0,2%

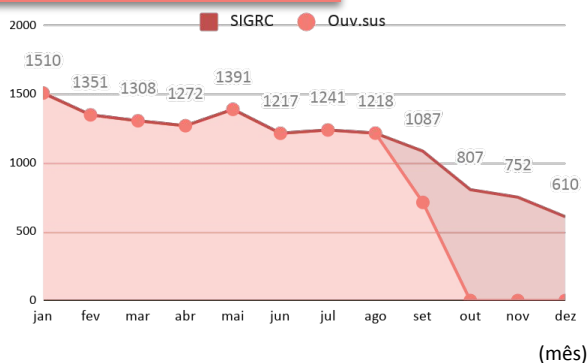
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
NORTE

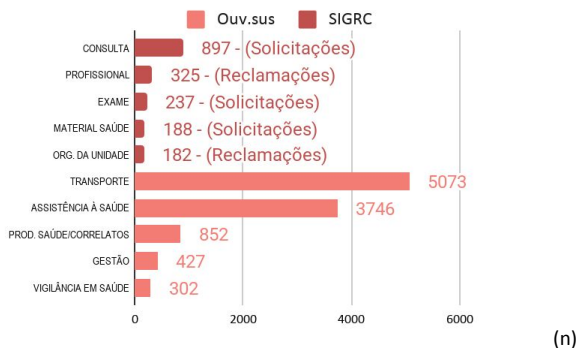
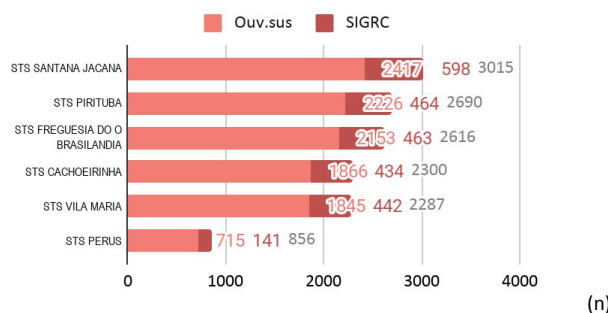
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO

MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE
SAÚDE (STS) NO ANO

A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

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

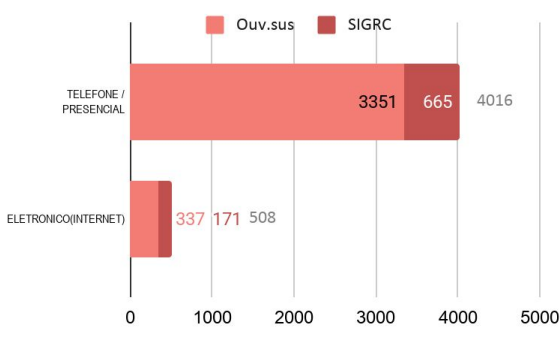
Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
13764 *(*dados esfera
municipal)**Saiba mais:**
[Clique Aqui](#)

Solicitações	57,2%
Reclamações	31,8%
Elogios	6,3%
Denúncias	4,2%
Informações	0,3%
Sugestões	0,2%

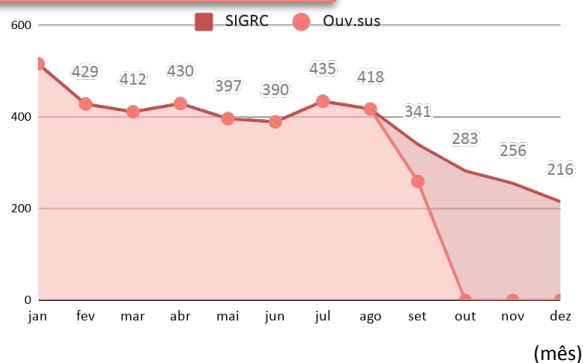
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
OESTE

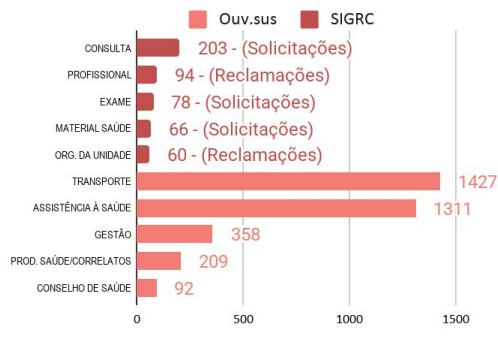
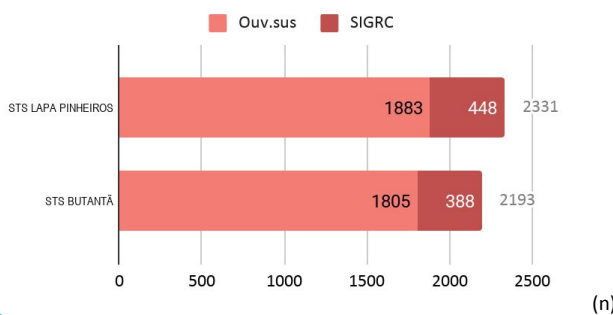
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO

MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE
SAÚDE (STS) NO ANO

A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 12 manifestações por dia.

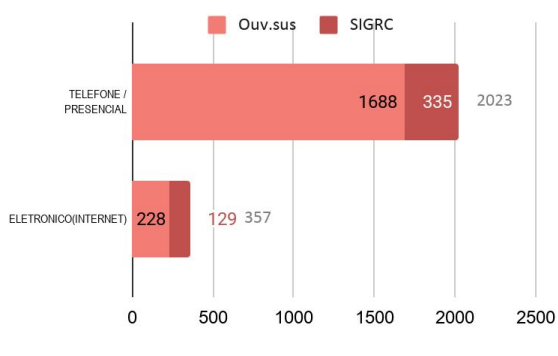
Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
4524 *(*dados esfera
municipal)**Saiba mais:**
[Clique Aqui](#)

Solicitações	47,9%
Reclamações	34,4%
Elogios	5,7%
Denúncias	11,2%
Informações	0,6%
Sugestões	0,1%

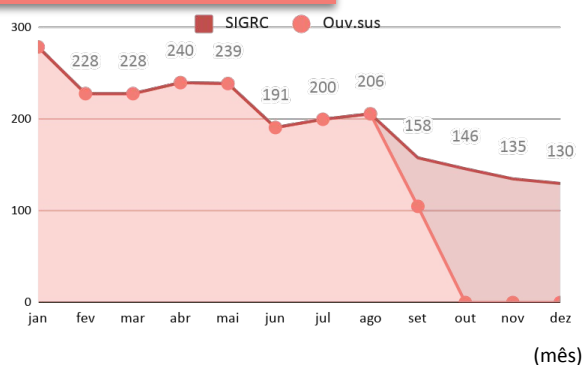
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE
CENTRO

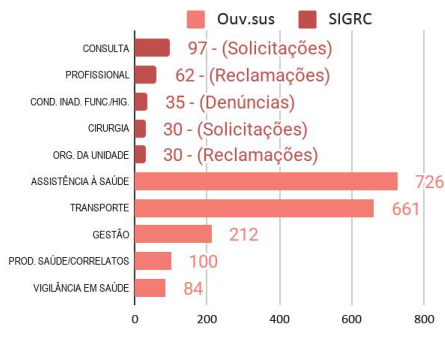
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



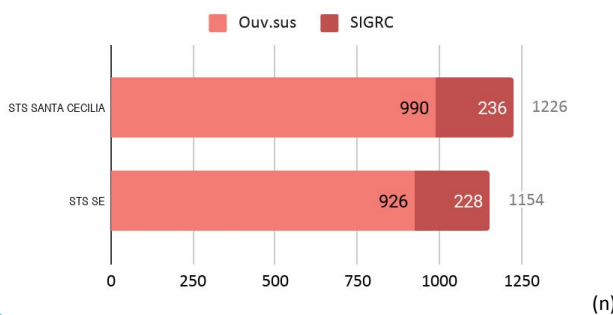
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO ANO



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
2380 *

(*dados esfera municipal)

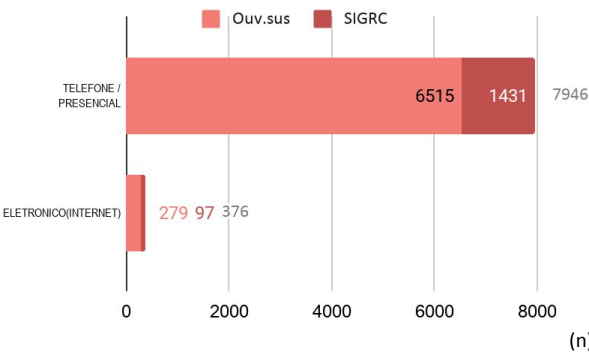
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	43,9%
Reclamações	34,0%
Elogios	8,6%
Denúncias	13,0%
Informações	0,2%
Sugestões	0,2%

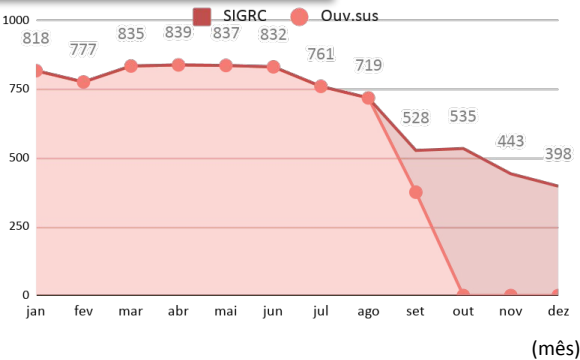
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

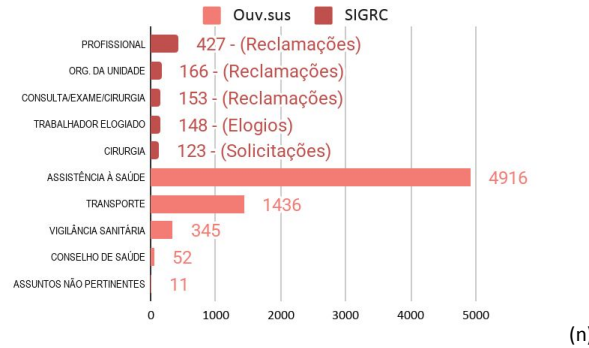
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



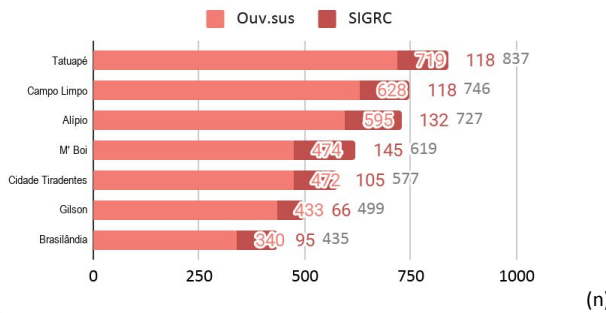
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE HOSPITALAR NO ANO



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 23 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
8322 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

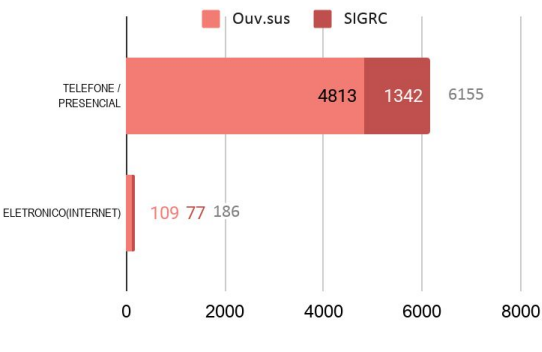
Solicitações	23,0%
Reclamações	56,0%
Elogios	20,0%
Denúncias	0,6%
Informações	0,1%
Sugestões	0,3%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

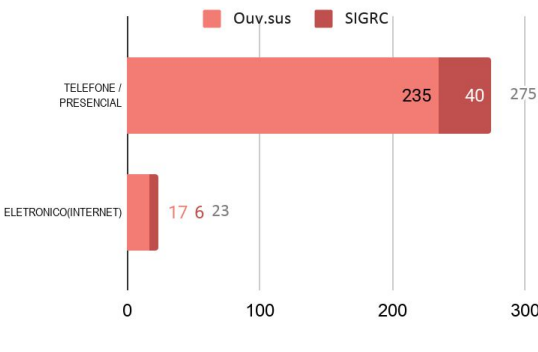
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO
MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIA

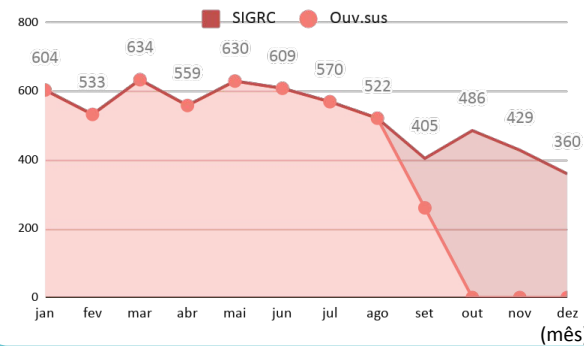
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



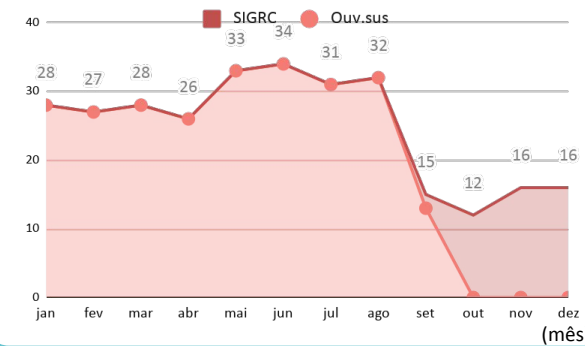
MEIOS DE ATENDIMENTO NO ANO



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 5
reclamações 1
elogio é feito

No HSPM, em média são
registradas 17 manifestações
por dia.

A cada 1
reclamações 1
elogio é feito

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

HSPM

* 6341
Manifestações recebidas

SAMU - 192

* 298
Manifestações recebidas

RETROSPECTIVA, 2025

(*dados esfera municipal)

HSPM

Solicitações	72,12%
Reclamações	22,55%
Elogios	4,97%
Denúncias	0,19%
Informações	0,03%
Sugestões	0,14%

SAMU

Solicitações	1,68%
Reclamações	55,70%
Elogios	39,60%
Denúncias	2,01%
Informações	1,01%
Sugestões	0,00%

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
1º SEMESTRE 2025PREFEITURA DE
SÃO PAULO

Janeiro/25

1ª Reunião do GT do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade - Secretaria Municipal da Saúde e Controladoria Geral do Município



Fevereiro/25

Reuniões de planejamento sobre a capacitação para o SIGRC em modalidade EaD

Março/25

Dia Nacional do Ouvidor: Palestra de Rosane Fretes Fava e assinatura da Portaria Conjunta CGM/SMS nº 1/2025



Abril/25

38º COSEMS - Congresso de Secretários Municipais de Saúde de São Paulo

Maio/25

20 Anos Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo



Junho/2025

Prêmio Hely Lopes Meirelles de Gestão Pública

Julho/2025

Testes de login e fluxos do SIGRC



MAIS ALGUNS ACONTECIMENTOS

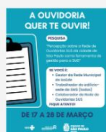
Março/2025

ENOUVSUS - Encontro Nacional de Ouvidorias do SUS do Brasil



Março/2025

Pesquisa "Percepção sobre a Rede como ferramenta de gestão para a SMS"



Maio/2025

Audiocast sobre os 20 anos da Ouvidoria



Junho/2025

Virada ODS



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
2º SEMESTRE 2025PREFEITURA 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**

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS em 2025



08/01



28/01



10/02



25/03



16/03



24/04



09/05

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA



11/06



02/07



15/07



16/07



11/08



14/08



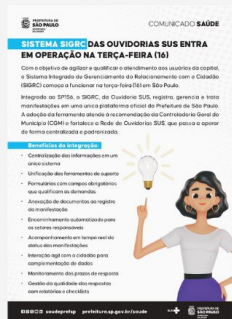
03/09

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA



03/09



16/09



22/09



07/10



10/11

PREFEITURA DE
SÃO PAULO

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

RETROSPECTIVA 2025

Fala, Ouvidor!
RETROSPECTIVA 2025PREFEITURA DE
SÃO PAULO

Com o intuito de valorizar os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS, dar visibilidade, mostrar sua relevância no território e trazer um pouco da vivência da Ouvidoria, desde a edição de maio de 2023, o Boletim Ouvidoria em Dados apresenta a seção “Fala, Ouvidor!”, entrevistando um profissional Ouvidor para contar sua história e experiências marcantes. A iniciativa vem obtendo bastante aceitação entre os ouvidores e humaniza a função, trazendo o olhar de cada um para a realidade das Ouvidorias.

Janeiro/25

Rosa, William e Nivea
STS Fó/Brasília

Fevereiro/25

Aglae e Maristela
STS Lapa/Pinheiros

Março/25

Tiago, Angela, Marília e
Giseli
HM Saboya

Abril/25

Paula Aparecida Pereira
HM Dr. Alexandre Zaio -
Vila Nhocuné

Maio/25

Heloisa Hidalgo
STS SACA

Junho/25

Fabiane e Vera
HM Benedicto Montenegro

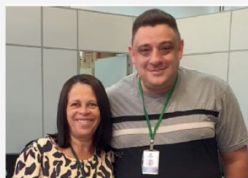
Julho/25

Simone, João e Catia
STS Casa Verde/
Cachoeirinha

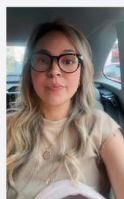
Agosto/25

Dayane Ribeiro
HM Amparo Maternal

Setembro/25

Rosemeire e Rodrigo
STS Cidade Tiradentes

Outubro/25

Magda Barboza
HM Menino Jesus

Novembro/25

Vinicius dos Santos
HM Mário Degni

Dezembro/25

Marcia e Jussara
STS Pirituba

PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



TELEFONE

Para registrar sua manifestação,
é necessário estar cadastrado no
Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, **aguarde ouvir a opção "5" e digite "5"** (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município)
e **após ouvir opção "1", digite "1"** (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma Unidade de Ouvidoria nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DESTAQUES

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

Buscando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Ouvidoria.

RELATÓRIOS

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Núcleo de Gestão do Conhecimento - NUG - Divisão de Ouvidoria

Criação e Diagramação: Maria Lucia Bom Angelo, Leonardo V. Oguchi, Adriana Fernanda Peres, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota.