

2025

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL • SIC

Serviço de
Informação
ao Cidadão

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**

Rua Dr. Siqueira Campos, 172 – Liberdade
CEP: 01509-020 – São Paulo – SP

Home Page:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso_a_informacao/index.php?p=178342

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Serviço de Informação ao Cidadão. Relatório Gerencial Anual 2025 | Ano V, nº 1, Setembro de 2026. São Paulo - SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 27p.

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Serviço de Informação ao Cidadão

Ana Cláudia da Silva

Fernanda Ferlin Scholz

Elaboração – Equipe Técnica do Serviço de Informação ao Cidadão

Estatísticas – Leonardo Vicente Oguchi

Diagramação e Revisão – Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
I. INTRODUÇÃO	9
II. BASE LEGAL	9
III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS – ANO 2025	10
IV. SÉRIE HISTÓRICA 2012 A 2025	13
V. STATUS DOS PEDIDOS – ANO 2025	16
VI. PEDIDOS POR ÁREAS DA SMS – 2025	16
VII. RECURSOS	21
VIII. AGENDA 2025	22
IX. FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DE SMS	23
X. CONCLUSÃO	25
XI. BASE NORMATIVA E FONTES DE INFORMAÇÃO	26
XII. ÍNDICE DE TABELAS	27
XIII. ÍNDICE DE GRÁFICOS	27

SIGLÁRIO

ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASPLAN	Assessoria de Planejamento
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CACAC	Coordenadoria de Avaliação e Controle de Assistência Complementar
CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CEINFO	Coordenação de Epidemiologia e Informação
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
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEABEVS	Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde
SEAH	Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar
SEAH/CAH	Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar / Coordenadoria de Assistência Hospitalar
SEGA	Secretaria Executiva de Gestão Administrativa
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
SERMAP	Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
SP	São Paulo
SUS	Sistema Único de Saúde

RELATÓRIO GERENCIAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO – 2025

APRESENTAÇÃO

O presente relatório, elaborado 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 publicado em formato eletrônico na página oficial da Ouvidoria da SMS/SP, com periodicidade anual e de livre acesso a qualquer pessoa (link: [Relatórios SIC – Secretaria Municipal da Saúde – Prefeitura](#)). Ao utilizá-lo ou copiá-lo é necessário que seja preservada a sua origem e citada a fonte consultada.

Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação, direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde, registrados por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da SMS no ano de 2025.

Neste documento, será apresentada a avaliação quantitativa dos pedidos de informação de cada órgão da Prefeitura do Município de São Paulo em relação aos pedidos direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde, série histórica do início do SIC/SMS até os dias de hoje, quantitativo dos status dos pedidos, quantidade de pedidos por Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias da SMS, demonstração das Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias mais demandadas e os assuntos mais frequentes.

O Sistema e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada. É gerido pela Controladoria Geral do Município (CGM),

por meio da Ouvidoria Geral do Município e da Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação ([Lei Federal 12.527/2011](#)), regulamentada pelo [Decreto Municipal 53.623/2012](#), alterado pelo [Decreto 54.779/2014](#) e demais alterações.

A CGM é o órgão responsável pela promoção do controle interno dos órgãos municipais e das entidades da administração indireta, além de dar suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria e ouvidoria, bem como atuar na defesa do usuário do serviço público municipal. O acesso às informações é uma garantia constitucional e direito fundamental do cidadão. A sua promoção possibilita uma participação ativa da sociedade nas ações governamentais, de modo a proporcionar o aperfeiçoamento do processo decisório e da gestão pública e a concretização da inclusão social.

Informações adicionais estão disponíveis no link: [Controladoria Geral do Município de São Paulo](#).

A Lei de Acesso à Informação garante ao cidadão o acesso a qualquer documento ou informação produzida pelo Estado, desde que não tenha caráter pessoal ou não esteja protegida por sigilo. Ela tem papel fundamental no combate à corrupção e na fiscalização de órgãos públicos. Esta lei classifica a transparência pública em dois tipos:

- **transparência ativa**: é a divulgação de dados, informações e documentos públicos por meio dos canais oficiais, sem que haja requisição;
- **transparência passiva**: o cidadão faz um pedido de informação e o órgão público demandado deve responder dentro do prazo legal. É a este segundo tipo que se referem os dados do presente relatório.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de acordo com o [Decreto 59.685 de](#)

[13/08/2020](#), que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, com suas alterações promovidas pelos [Decretos nº 64.440/2025](#) e [nº 64.999/2026](#), bem como a [Portaria SMS nº 152/2026](#), que regulamenta a Rede de Ouvidorias SUS e os procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da SMS. O SIC está ligado à Divisão de Ouvidoria do SUS e à Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) e vincula-se à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP).

Desde 2020, os dados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) fazem parte do Relatório Anual de Gestão da Divisão de Ouvidoria do SUS – Rede de Ouvidorias SUS.

Espera-se que esta publicação seja um instrumento público de divulgação de informações de saúde e apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada, o atendimento às demandas habituais e a identificação de tendências que possam antecipar os problemas que afligem a população com relação aos temas da saúde.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora | Diretora da Divisão de Ouvidoria do SUS

I. INTRODUÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva de SMS está localizado na sede da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), sob gestão da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Coordenadoria de Controle Interno (COCIN), pertencendo à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Tem como atribuições o gerenciamento e monitoramento da tramitação dos pedidos de informação direcionados à SMS, feitos pelo cidadão e cidadã, com o objetivo de cumprir a legislação e oportunizar ao munícipe o recebimento das informações solicitadas via Sistema e-SIC.

Primando pela transparência das informações, a equipe do SIC/SMS elabora Relatório Gerencial Anual do Serviço de Informação ao Cidadão sobre os pedidos de informação ao cidadão, disponibilizados na [página oficial da Ouvidoria da SMS/SP](#). Além disso, visando a melhoria dos prazos e da qualidade das respostas fornecidas ao cidadão e cidadã, faz reuniões periódicas com os pontos de respostas do SIC/SMS e promove o incentivo na participação das capacitações oferecidas pelo Centro de Formação em Controle Interno (CFCI) da Controladoria Geral do Município de São Paulo.

II. BASE LEGAL

O Serviço de Informação ao Cidadão tem seu fulcro na Lei de Acesso à Informação ([Lei Federal 12.527/2011](#)) e no [Decreto Municipal nº 53.623/2012](#). No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, são gerenciados os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão, ferramenta criada pela equipe SIC/SMS. Os pedidos de informação são classificados no referido Banco de Dados de acordo com a tipificação do Sistema **OuvidorSUS**, sistema utilizado pela Divisão de Ouvidoria até setembro de 2025.

A SMS apresenta em seu site institucional todas as informações relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no órgão: [Acesso à Informação da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo](#).

Desde janeiro de 2013, o órgão responsável pelo monitoramento e cumprimento da Lei de Acesso à informação passou a ser a Controladoria Geral do Município (CGM), especialmente a Coordenadoria de Promoção da Integridade, por meio de sua Divisão de Transparência Passiva integrada à Ouvidoria Geral do Município.

III. DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS – ANO 2025

O Sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município fornece relatórios quantitativos dos pedidos de informação ao cidadão de cada órgão do Município de São Paulo.

A equipe do SIC/SMS identificou a necessidade de criar um instrumento que pudesse consolidar não só a quantidade de solicitação de informações direcionadas à Secretaria Municipal da Saúde como também os assuntos mais demandados na sua especificidade de atuação.

Em conjunto com o Núcleo de Gestão de Conhecimento (NUG), da Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS, em 2020 houve a criação de um Banco de Dados contendo os pedidos de informação registrados no sistema e-SIC, visando melhoria na gestão dos pedidos, possibilitando a elaboração de estatísticas mais qualificadas a cada ano. Este Banco de Dados contém os dados registrados no sistema e-SIC, acrescido de células de pesquisas capazes de proporcionar:

- Identificação das áreas técnicas da SMS para onde foram encaminhados os pedidos de informação;

- Gestão dos prazos de respostas iniciais e fase recursal;
- Gestão do tempo de resposta das Secretárias Executivas, Assessorias/Coordenadorias;
- Quantificação de perguntas contidas nos protocolos registrados no sistema e-SIC;
- Tipificação dos pedidos de informação ao cidadão no Banco de Dados do SIC/SMS, utilizando como base as tipologias estabelecidas pelo Sistema OuvidorSUS¹, utilizado até setembro de 2025 pela Rede de Ouvidorias SUS. A Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual para tipificar as manifestações registradas pelo cidadão/cidadã. 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;
- Com o constante aperfeiçoamento do Banco de Dados, foi possível analisar a motivação dos recursos, gerenciar a qualidade das respostas, capacitar os pontos de resposta das Secretárias Executivas, Assessorias/Coordenadorias e, com isso, alcançar melhoria nos prazos e qualidade das respostas. As perguntas e assuntos mais frequentes no sistema e-SIC direcionados para a SMS podem servir de fomento à Transparência Ativa, garantindo a disponibilidade das informações de saúde no Município de São Paulo.

O Banco de Dados do SIC/SMS considera todos os pedidos de informação que foram registrados pelo cidadão/cidadã direcionados à Secretaria Municipal da Saúde, sendo eles:

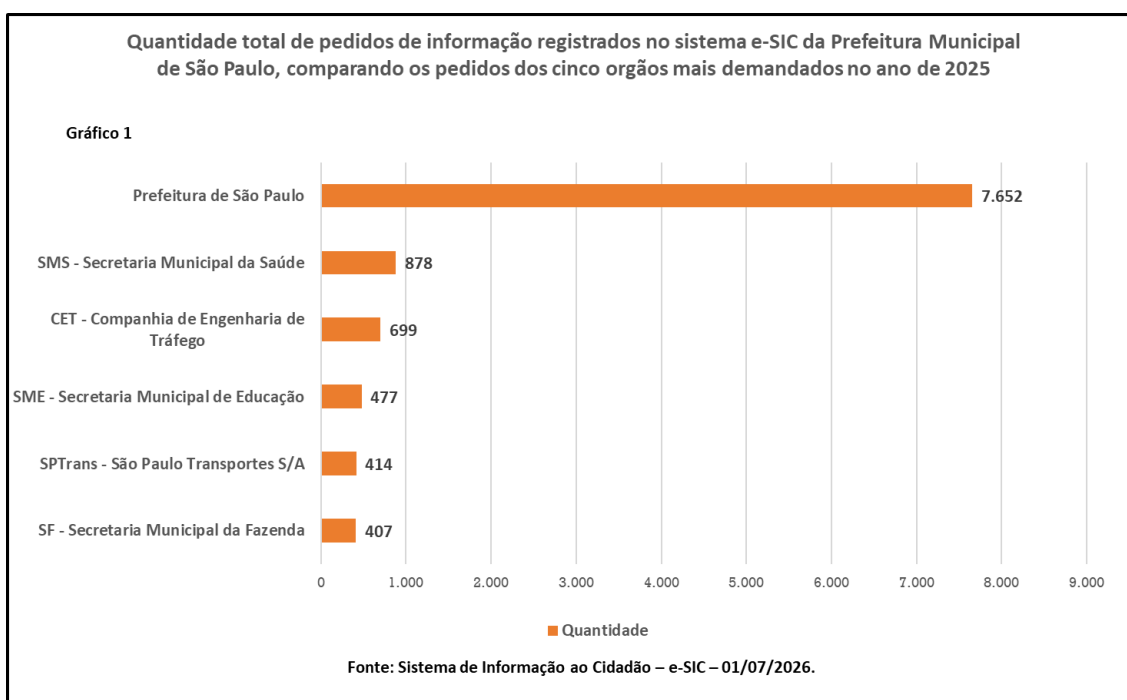
- Pedidos de informação atendidos;
- Pedidos de informação encaminhados;

¹ O OuvidorSUS é um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS. Permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos.

- Pedidos de informação indeferidos.

A motivação para considerar todos os status dos pedidos se dá pelo fato da equipe do SIC/SMS recepcionar e analisar todos os referidos pedidos.

Baseado nesta metodologia, em 2025, o total de pedidos de informação que foram direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde e computados no Banco de Dados da SMS foi de **891**.

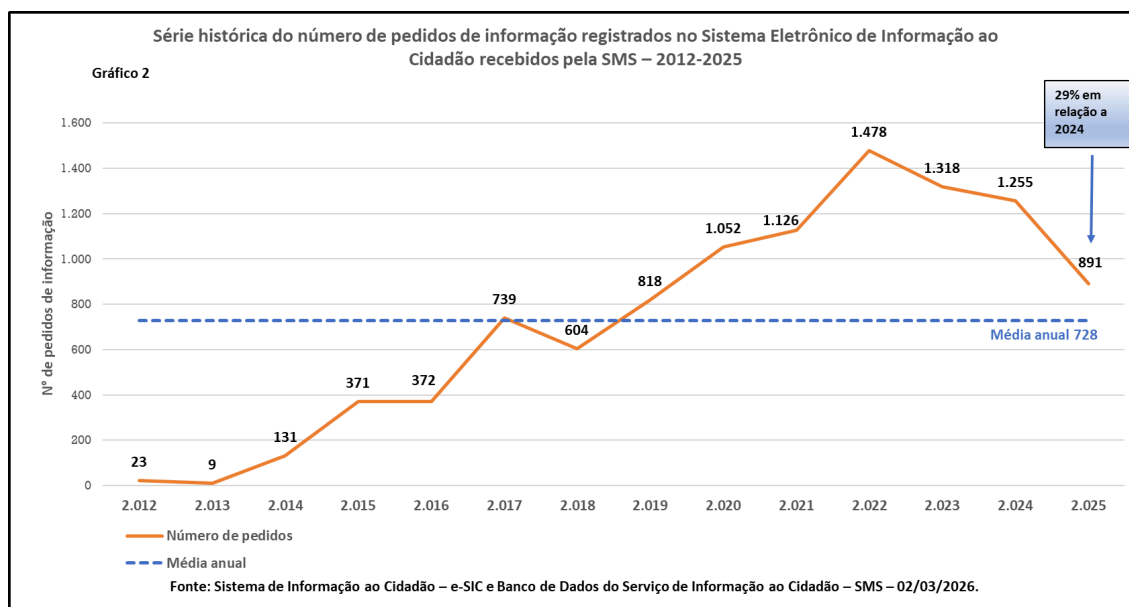


Segundo o Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC, a SMS recebeu 878 pedidos de informação, representando cerca de **11,47%** do total dos pedidos registrados no município de São Paulo. Cabe ressaltar que a CGM considera como pedidos da Secretaria Municipal da Saúde apenas aqueles classificados no sistema e-SIC com os status "atendido" e "indeferido". Os pedidos encaminhados pela SMS a outros órgãos ou entidades (total de 13 pedidos em 2025), por meio do próprio sistema, não são contabilizados como pedidos da Secretaria.

Os cinco órgãos/entidades com maior número de pedidos somaram 2.875 solicitações, correspondendo a **37,57%** do total registrado no e-SIC da

Prefeitura Municipal de São Paulo em 2025. A Secretaria Municipal da Saúde foi o órgão que mais recebeu pedidos de informação (878) seguida por Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) (699), Secretaria Municipal de Educação (477), SPTrans (414) e Secretaria Municipal da Fazenda (407).

IV. SÉRIE HISTÓRICA 2012 A 2025



A série histórica tem início em **2012**, ano em que a Prefeitura Municipal de São Paulo implantou, em agosto, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), em atendimento à [Lei Federal nº 12.527/2011](#) (Lei de Acesso à Informação), posteriormente regulamentada no âmbito municipal pelo [Decreto nº 53.623/2012](#).

Os primeiros anos da série refletem o período de implantação e consolidação do sistema, caracterizado pelo crescimento gradual do número de pedidos de acesso à informação. É esperado que **2012** e **2013** apresentem quantitativos reduzidos, uma vez que o e-SIC entrou em funcionamento apenas em agosto de 2012 e, nos primeiros anos, houve um

período de adaptação, tanto dos cidadãos quanto dos órgãos municipais ao novo instrumento de transparência.

Entre **2012** e **2017**, o número de pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) passou de **23** para **739**, evidenciando a ampliação da utilização do sistema pela população.

Em **2018**, foram registrados **604** pedidos de informação, representando o primeiro decréscimo observado na série histórica.

A partir de **2020**, observa-se nova tendência de crescimento no número de pedidos, coincidindo com o período da pandemia de **COVID-19**, declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em março de 2020. No Brasil, os maiores impactos da pandemia ocorreram entre **2020 e 2021**, período em que houve aumento da demanda por informações relacionadas aos serviços de saúde, contribuindo para a elevação dos pedidos registrados. Essa tendência permaneceu até **2022**, sendo seguida por redução nos anos subsequentes.

Em **2024**, foram registrados **1.255** pedidos de informação, correspondendo a uma redução de **4,8%** em relação a **2023**. Em **2025**, a tendência de queda se intensificou, com **891** pedidos registrados, representando redução de aproximadamente **29,0%** em relação ao ano anterior.

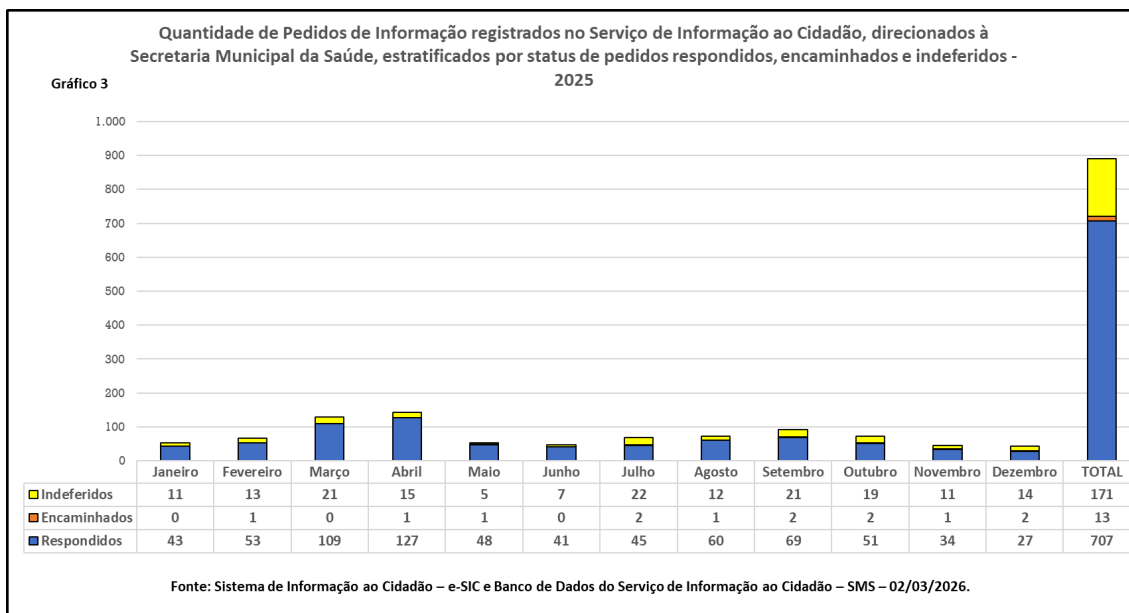
Uma hipótese para esse comportamento é o fortalecimento da política de transparência ativa da Secretaria Municipal da Saúde, com a ampliação da divulgação espontânea de informações de interesse público. Quanto mais informações são disponibilizadas de forma clara e acessível nos canais oficiais, menor tende a ser a necessidade de formalização de pedidos de acesso à informação pelos cidadãos.

Essa hipótese encontra respaldo nos resultados do **Indicador de Transparência Ativa (ITA)** – [Relatório Indicador de Transparência Ativa – Dezembro 2025 PDF | ODT](#), elaborado pela Controladoria Geral do Município (CGM). O ITA tem como principal objetivo avaliar o nível de transparência ativa dos portais institucionais dos órgãos e entidades da

Administração Pública Municipal, estimulando a disponibilização proativa de informações à sociedade e fortalecendo o controle social, sem a necessidade de solicitação formal de acesso à informação.

No ciclo avaliativo referente ao **2º semestre de 2025**, a Secretaria Municipal da Saúde alcançou **100% de conformidade** no Indicador de Transparência Ativa, evidenciando o atendimento integral aos critérios estabelecidos pela Controladoria Geral do Município para a divulgação proativa de informações de interesse público. Esse resultado reforça a hipótese de que o aprimoramento da transparência ativa pode ter contribuído para a redução da demanda por pedidos de acesso à informação, embora outros fatores também possam ter influenciado esse comportamento ao longo da série histórica.

V. STATUS DOS PEDIDOS – ANO 2025



No ano de 2025, foram registrados **891** pedidos de informação no sistema e-SIC, direcionados à Secretaria Municipal da Saúde. Desse total, **707 (79,35%)** foram **atendidos** (respondidos); **13 (1,45%)** foram **encaminhados** para outros órgãos e **171 (19,19%)** pedidos foram **indeferidos**, conforme detalhamento no Gráfico 03. As justificativas para os indeferimentos dos pedidos de informação estão previstas no [Decreto Municipal nº 53.623/2012](#), alterado pelo [Decreto 54.779/2014](#) e demais alterações.

VI. PEDIDOS POR ÁREAS DA SMS – 2025

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados para as respectivas Secretarias

Executivas/Assessorias/Coordenadorias, elencadas no [Decreto nº 59.685/2020](#), para análise e resposta.

Tabela 1 – Quantidade de Pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC, por Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias da Secretaria Municipal da Saúde – ano 2025.

Áreas Técnicas mais demandadas	Quantidade de Pedidos em 2025
Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde (SEABEVS)	330
Secretaria Executiva de Gestão Administrativa (SEGA)	239
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP)	99
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar (SEAH)	76
Assessoria de Planejamento (ASPLAN)	44
Demais Áreas	158
TOTAL	946

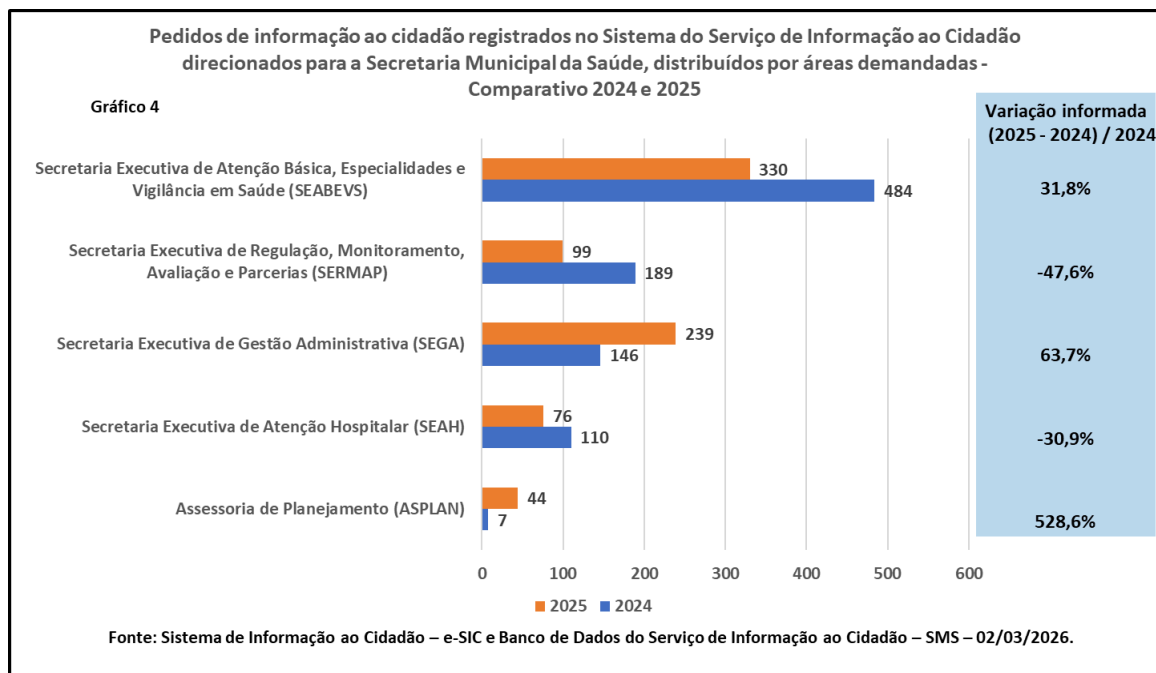
Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão – SMS – 02/03/2026.

Na Tabela 01 é apresentada a quantidade de pedidos de informação encaminhados para as Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias no ano de 2025, totalizando **946** pedidos. Este total está em número maior que os **891** apurados no sistema e-SIC, tendo em vista que um mesmo pedido de informação pode ser encaminhado para mais de uma área técnica para análise.

Verifica-se as três áreas mais demandadas no ano de 2025 em relação ao total de pedidos encaminhados para as Secretarias Executivas/Assessorias/Coordenadorias de SMS:

- A Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde (SEABEVS) foi a mais demandada, com **330** pedidos, representando **34,9%** do total dos pedidos direcionados para SMS;
- A Secretaria Executiva de Gestão Administrativa (SEGA) teve **239** pedidos, representando **25,3%** do total dos pedidos direcionados para SMS;

- A Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP) teve **99** pedidos, representando **10,5%** do total dos pedidos direcionados para SMS.



A comparação entre os anos de **2024** e **2025** evidencia alterações relevantes na distribuição dos pedidos de acesso à informação entre as áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde.

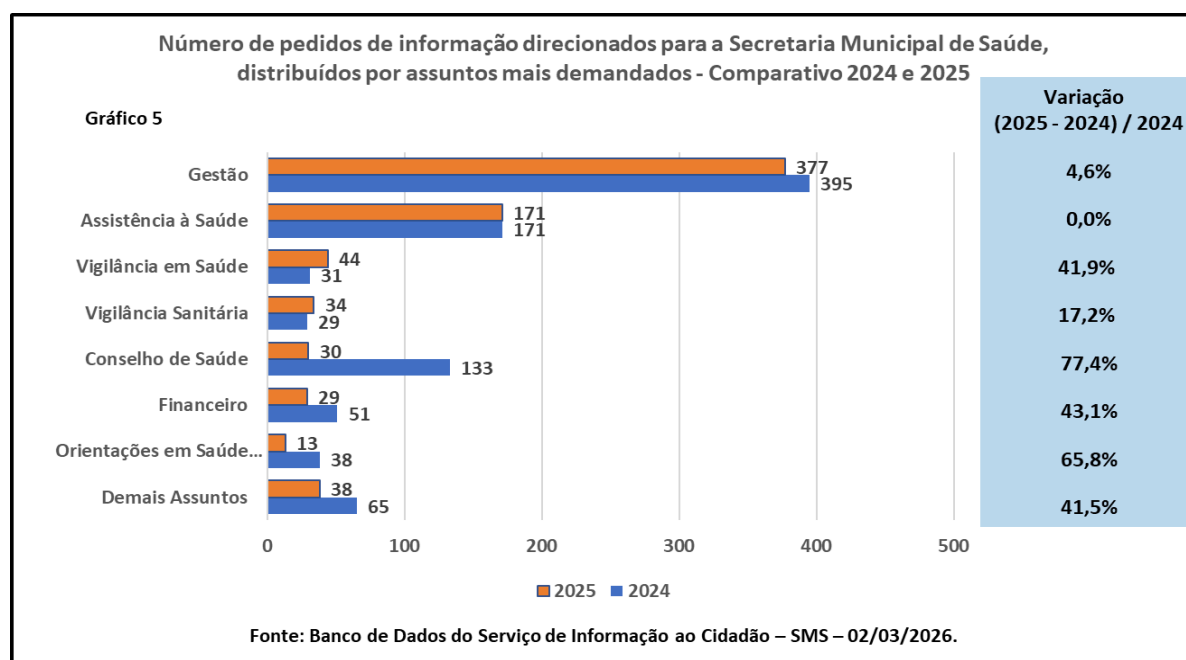
A Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde (SEABEVS) permaneceu como a área mais demandada da Secretaria Municipal da Saúde, embora tenha registrado redução de **484** para **330** pedidos, correspondendo a uma queda de **31,8%**.

Também apresentaram redução a Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP), com queda de **189** para **99** pedidos (queda de **47,6%**), e a Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar (SEAH), que reduziu de **110** para **76** pedidos (queda de **30,9%**).

Em sentido oposto, a Secretaria Executiva de Gestão Administrativa (SEGA) apresentou crescimento de **146** para **239** pedidos, correspondente a um aumento de **63,7%**, tornando-se a segunda área técnica com maior volume de demandas em 2025.

Destaca-se ainda o expressivo crescimento da Assessoria de Planejamento (ASPLAN), que passou de **7** para **44** pedidos, representando aumento de **528,6%**. Embora esse seja o maior crescimento percentual observado, o resultado decorre de uma base de comparação reduzida em 2024, razão pela qual o aumento absoluto corresponde a **37** pedidos.

De modo geral, os dados demonstram uma redistribuição das demandas entre as áreas técnicas em 2025, com redução do volume de pedidos direcionados às áreas assistenciais e de regulação e aumento da participação das áreas administrativas e de planejamento.



No gráfico 5 observa-se que o assunto mais demandado nos dois últimos anos foi **Gestão**, porém em 2025 houve uma queda no número de pedidos de **4,6%** em relação a 2024.

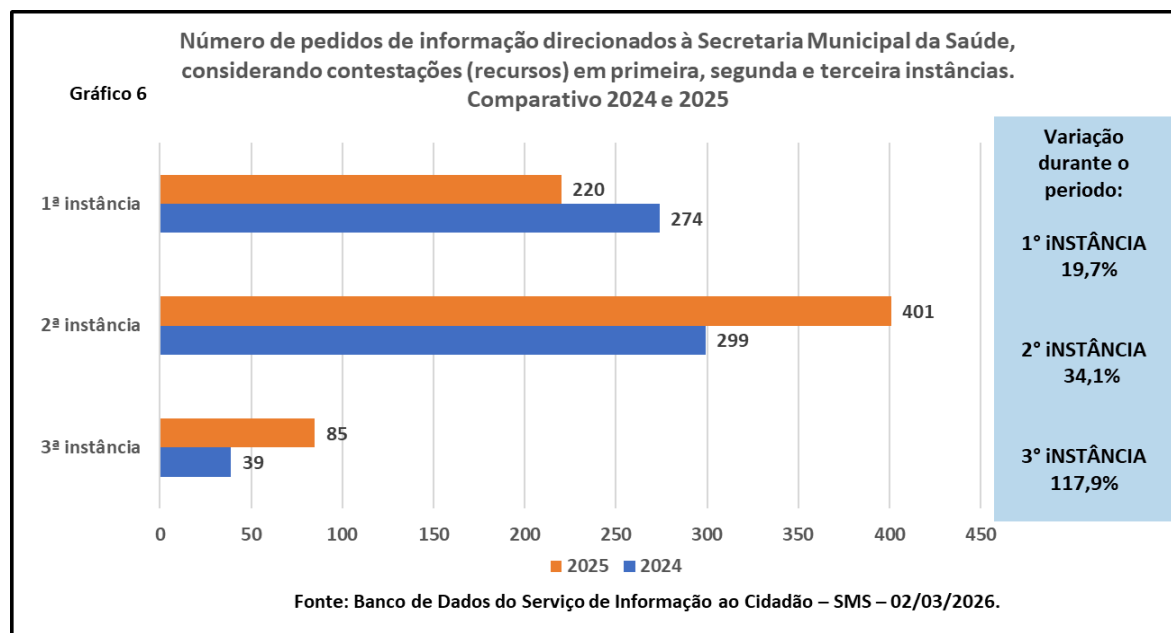
O assunto **Gestão**, segundo o Manual de Tipificação do Ouvidor/SUS, envolve temas referentes à gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), abrangendo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumem o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo, com eficiência e qualidade, ações e serviços de saúde.

Outro assunto muito demandado foi **Assistência à Saúde**, que coincidentemente teve o mesmo número de pedidos, **171**, em 2024 e 2025.

O número de pedidos com o assunto **Conselho de Saúde** merece destaque pois, em 2025, houve uma queda de **77,4%** em relação a 2024.

VII. RECURSOS

Segundo o dispositivo legal, caberá pedido de revisão/recurso, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data da ciência da resposta ou omissão da mesma junto à autoridade máxima do órgão ou entidade municipal.



Conforme gráfico 6, em 2025, do total de **891** pedidos de informação direcionados para SMS, **220** foram contestados em primeira instância, acarretando uma queda de **19,70%** em relação ao ano de 2024.

Com relação ao recurso de segunda instância, foram levados à análise da Ouvidoria Geral do Município **401** recursos, um aumento de **34,10%** em relação ao ano de 2024.

Foram para análise da Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI) **85** recursos de terceira instância, um aumento de **117,90%** em relação ao ano de 2024.

VIII. AGENDA 2025

O SIC/SMS participou no dia 21 de maio de 2025 do evento **“20 Anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo”**, organizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS/SMS.

No dia 05 de junho de 2025 aconteceu a reunião sobre pedidos de acesso à informação direcionados à SMS, fluxo de tramitação e impactos na performance do órgão na nota do Índice de Transparência Passiva (ITP). Foi coordenada pela Ouvidora Geral do Município, Maria Lumena Balaben Sampaio e pela Diretora da Transparência Passiva da Ouvidoria Geral do Município, Liliane Aparecida Carrillo da Silva.

No período de 06 a 08 de junho, o SIC/SMS e a Divisão de Ouvidoria/SMS participaram da Virada ODS, promovida pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais (SMRI), a convite da Ouvidoria Geral do Município (OGM). O evento aconteceu no Vale do Anhangabaú e na Praça das Artes. A participação da Divisão de Ouvidoria na Virada ODS aconteceu na tenda temática do ODS 16 — Paz, Justiça e Instituições Eficazes, oferecendo serviços da Ouvidoria do SUS e do Serviço de Informação ao Cidadão ao público presente no evento. Contribuiu para aproximar a população dos canais institucionais de escuta e controle social, reforçando o compromisso da Controladoria Geral do Município (CGM) e da Secretaria Municipal da Saúde com a transparência, a participação cidadã e o fortalecimento das instituições públicas.

Em 19 de setembro, a Divisão de Ouvidoria de SMS e o SIC participaram do painel de comemoração dos 35 anos do SUS, realizado pela Assessoria de Comunicação (ASCOM), instalado no hall de entrada do edifício-sede, destacando o SUS como escolhido pela quinta vez como melhor serviço público do município, segundo pesquisa do Instituto DataFolha.

Nos dias 3, 4 e 5 de novembro de 2025 ocorreu o XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado em São Paulo. A Divisão de

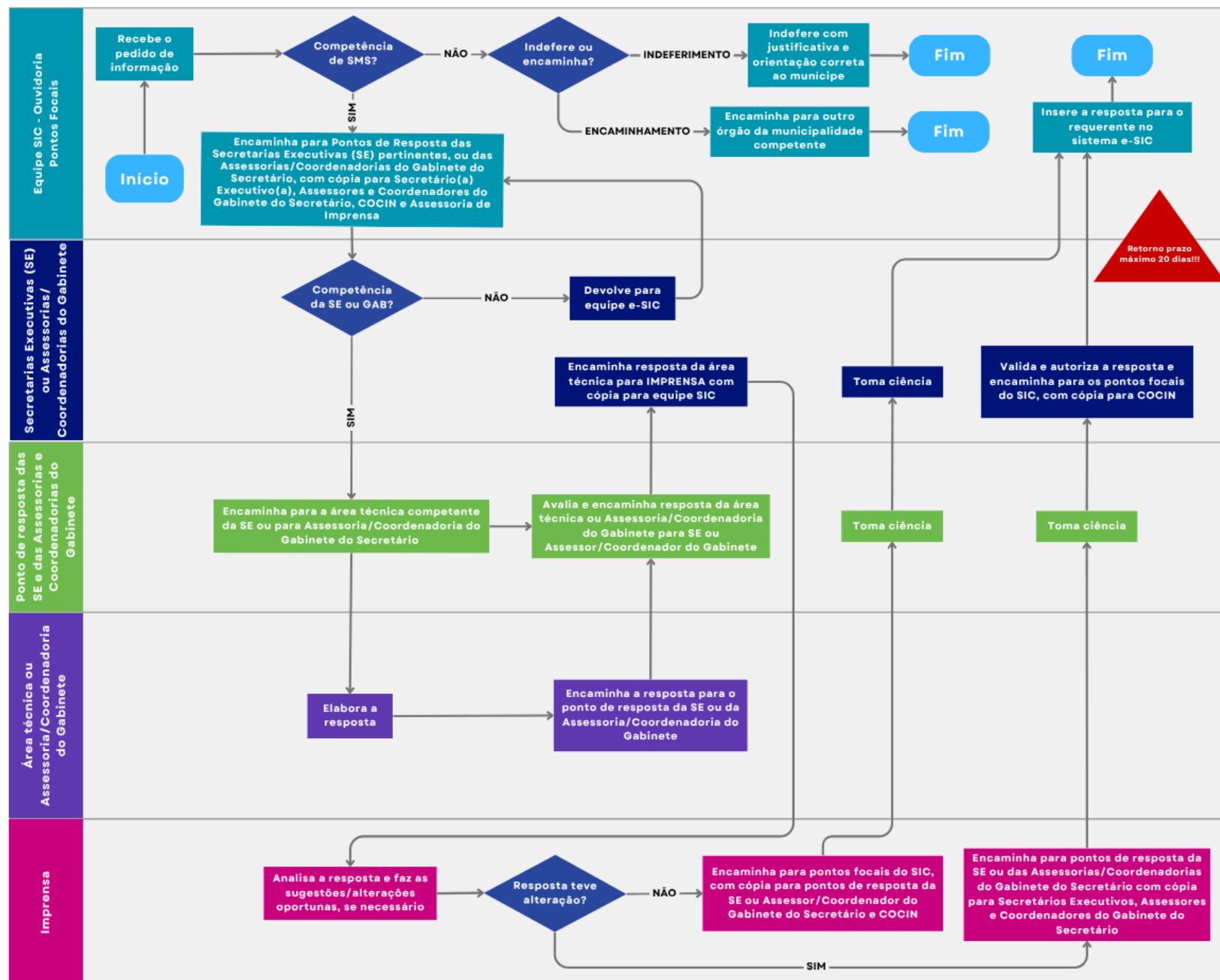
Ouvidoria do SUS e o SIC estiveram presentes. A ouvidora Rosane conduziu também a oficina “Análise de indicadores e requisitos essenciais às boas práticas em ouvidoria: níveis de acreditação, qualidade e satisfação – metodologias e processos”, coordenada pela Ouvidora Geral do Município, Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio. Na sessão pôster, foram apresentados dois trabalhos: “Guia para Acreditação de Ouvidorias” e “Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS”.

Em dezembro de 2025, ocorreu a Reunião de Encerramento do ano de 2025 com a equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS e SIC e toda a Rede de Ouvidorias, com exposição das diretrizes para 2026 e a Confraternização de fim de ano.

IX. FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DE SMS

No mês de setembro de 2023, foi implantado pelo Secretário Municipal da Saúde um novo fluxo interno de encaminhamento dos Pedidos de Informação em 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/SMS) foi incluída no referido fluxo como parte integrante na melhoria e transparência das informações transmitidas ao cidadão/cidadã.

Fluxograma do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - SMS



X. CONCLUSÃO

O Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão/Transparência Passiva da Secretaria Municipal da Saúde tem como objetivo informar sobre as principais ações desenvolvidas pela pasta, validadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS e Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Apresenta-se como insumo para a melhoria da prestação dos serviços públicos no âmbito da saúde do município de São Paulo.

Os planos de ação, as orientações, recomendações e diversas ações sugeridas pela Divisão de Ouvidoria do SUS complementam e contribuem para a melhoria contínua das respostas aos munícipes, considerando o e-SIC como uma das ferramentas norteadoras de gestão.

Verifica-se uma diminuição na quantidade de pedidos de informação registrados junto à SMS, de 1.255 para 891 pedidos (queda de 29%) no ano de 2025.

Presume-se que o decréscimo dos pedidos de informação se dá por uma melhora na atuação da SMS na transparência e disponibilização das informações oferecidas ao cidadão do município de São Paulo, conforme demonstra o [Relatório Indicador de Transparência Ativa \(ITA\) do 1º Semestre de 2025 no Município de São Paulo](#).

A consolidação da política de transparência, aliada à participação social por meio do e-SIC, serve de estratégia para a manutenção e aprimoramento da prestação de contas da administração junto à sociedade.

XI. BASE NORMATIVA E FONTES DE INFORMAÇÃO

- Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) – Prefeitura do Município de São Paulo;
- Banco de Dados do SIC da SMS – 2025;
- [Lei Federal nº 12.527/2011](#) (Lei de Acesso à Informação);
- [Decreto Municipal nº 53.623/2012](#);
- [Decreto Municipal nº 59.685/2020](#), com as alterações dos Decretos nº [64.440/2025](#) e nº [64.999/2026](#);
- [Portaria SMS nº 152/2026](#);
- SÃO PAULO (Município). Controladoria Geral do Município. [Relatório do Indicador de Transparência Ativa – ITA – 1º semestre de 2025](#). São Paulo, 2026;
- SÃO PAULO (Município). Controladoria Geral do Município. [Relatório Anual da Lei de Acesso à Informação – 2025](#).

XII. ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Quantidade de Pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC, por Secretarias-Executivas/Assessorias/Coordenadorias da Secretaria Municipal da Saúde – ano 2025.....	17
---	----

XIII. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade total de pedidos de informação registrados no sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de São Paulo, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal da Saúde e demais Secretarias – ano de 2025-----	12
Gráfico 2 – Série histórica do número de pedidos de informação registrados no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão recebidos pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS) – 2012-2025-----	13
Gráfico 3 – Quantidade de Pedidos de Informação registrados no Serviço de Informação ao Cidadão, direcionados à Secretaria Municipal da Saúde, estratificados por status de pedidos respondidos, encaminhados e indeferidos – 2025-----	16
Gráfico 4 – Pedidos de informação ao cidadão registrados no Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde, distribuídos por áreas demandadas – Comparativo 2024 e 2025	18
Gráfico 5 – Número de pedidos de informação direcionados para a Secretaria Municipal da Saúde, distribuídos por assuntos mais demandados – Comparativo 2024 e 2025-----	19
Gráfico 6 – Número de pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde, considerando contestações (recursos) em primeira, segunda e terceira instâncias. Comparativo 2024 e 2025-----	21