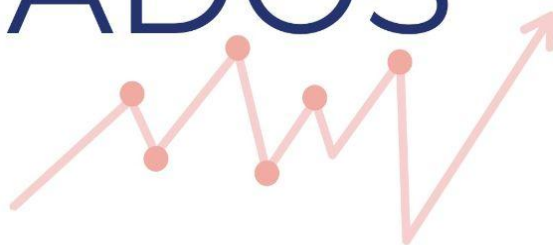


BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



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

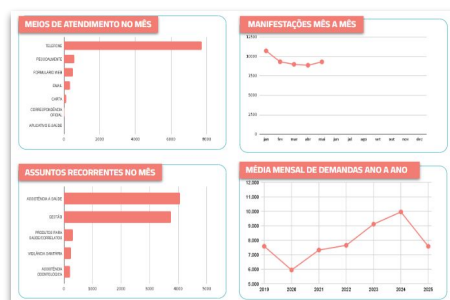
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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. **Excepcionalmente, devido à implantação do novo sistema, o botão Saiba Mais a partir de setembro está em**



construção Agenda e Seção “Fala, Ouvidor!”

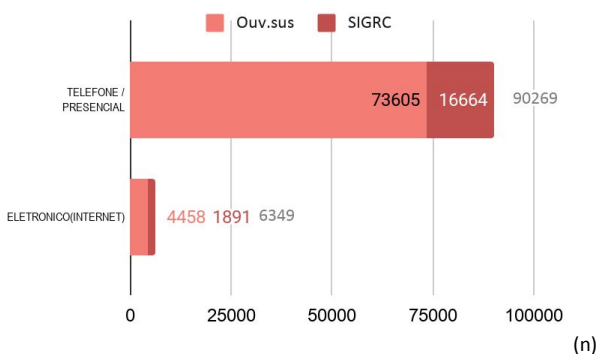
A Agenda contém as principais atividades das quais a Divisão de Ouvidoria participou no mês. A seção “Fala, Ouvidor!” traz, em cada edição, um Ouvidor da Rede de Ouvidorias SUS contando sua trajetória.



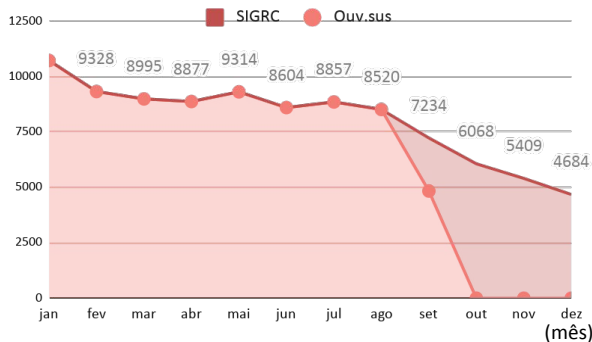
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS SUS

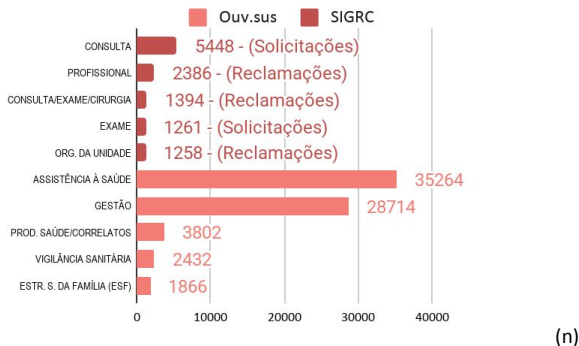
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



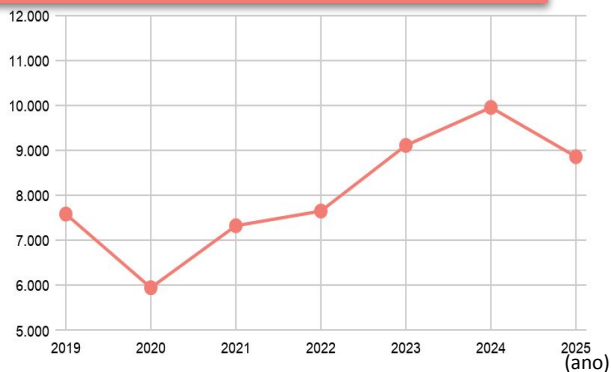
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS ANO A ANO



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas 265 manifestações por dia.

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
96618 *

(*dados esfera municipal)

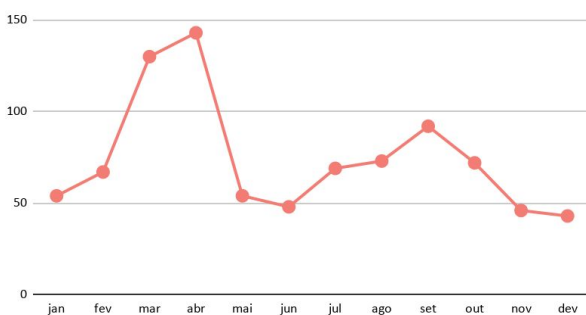
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

Solicitações	54,5%
Reclamações	32,2%
Elogios	9,1%
Denúncias	3,5%
Informações	0,5%
Sugestões	0,3%

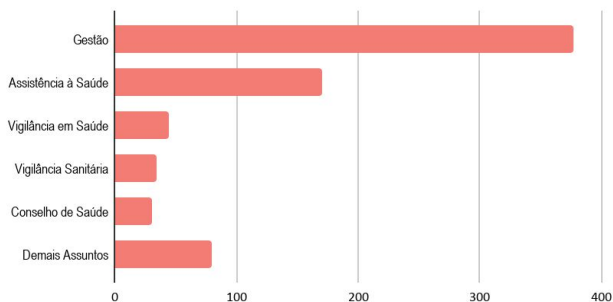
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

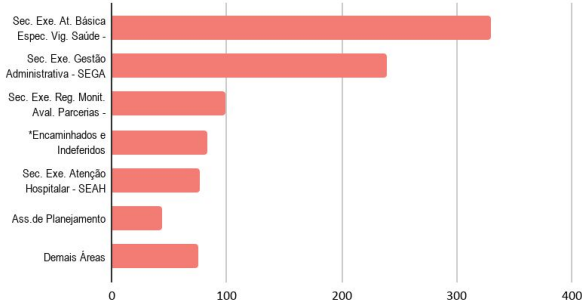
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO MÊS, POR ÁREA



Pedidos de Informação no Mês

891

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

E-SIC

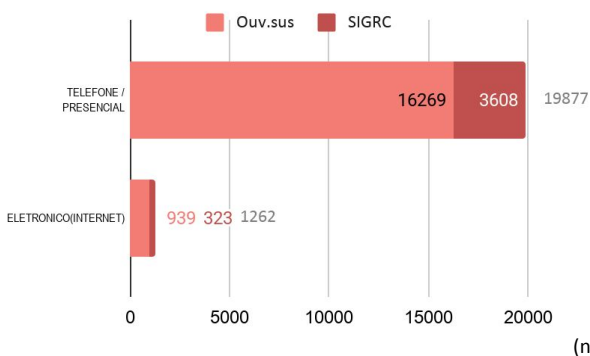
Recurso

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

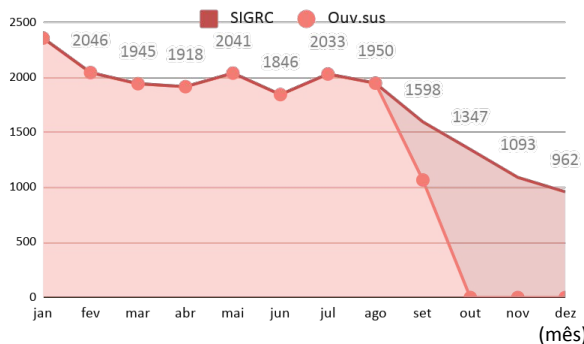
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

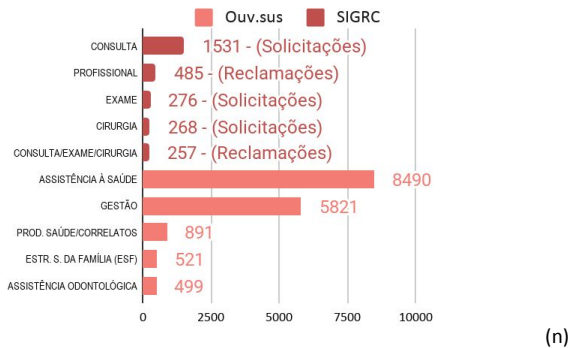
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



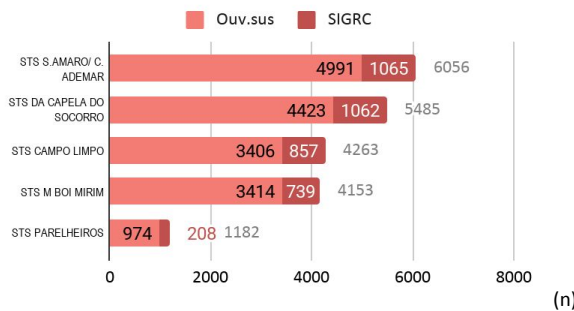
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
21139 *

(*dados esfera municipal)

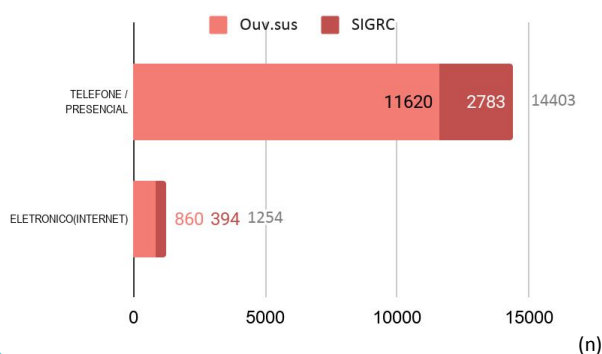
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

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

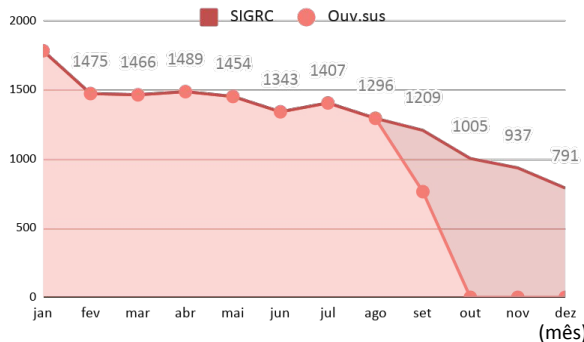
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

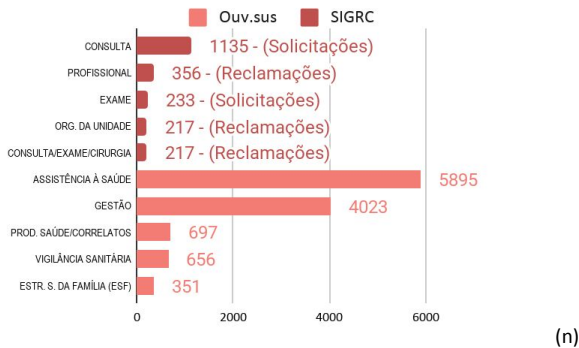
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



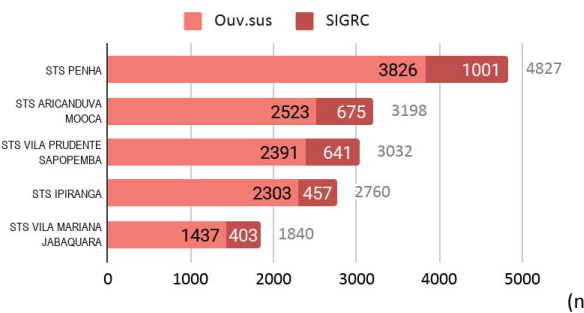
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
15657 *

(*dados esfera municipal)

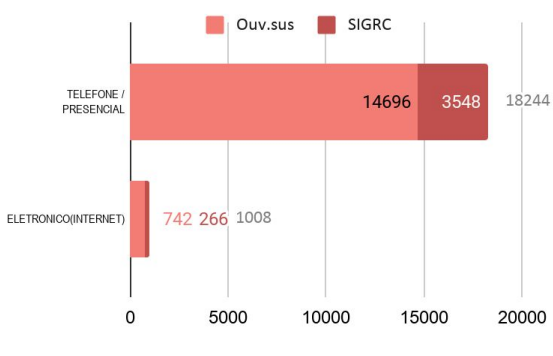
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

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

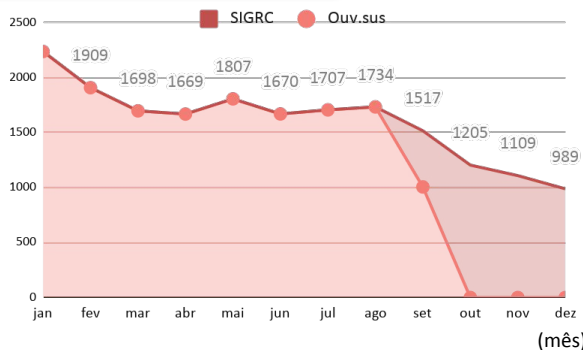
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

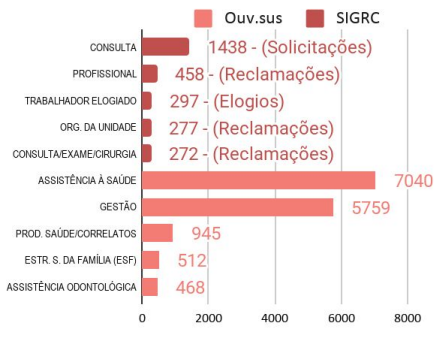
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



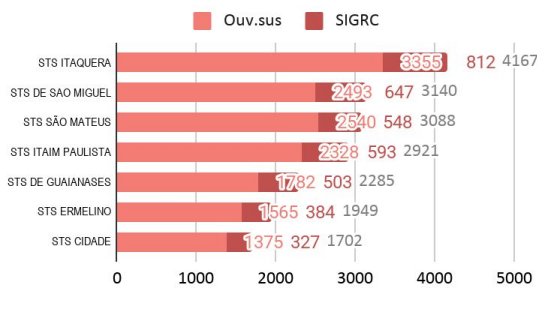
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 2 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
19252 *

(*dados esfera municipal)

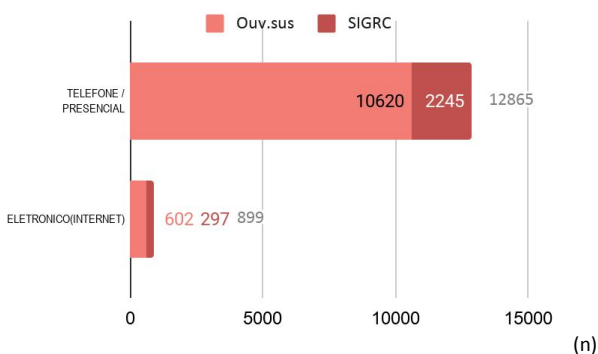
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

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

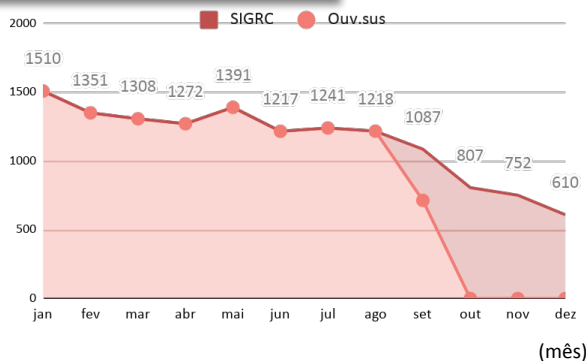
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

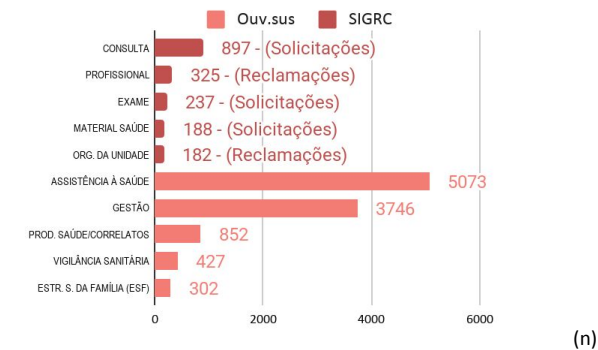
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



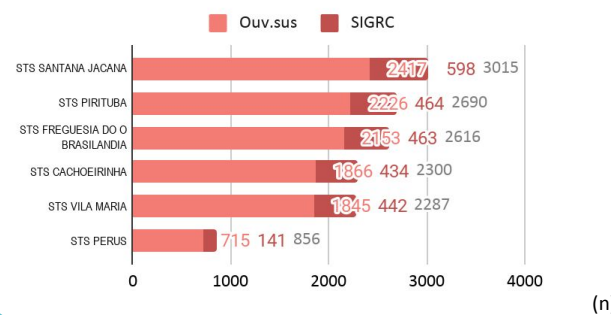
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 5 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
13764 *

(*dados esfera municipal)

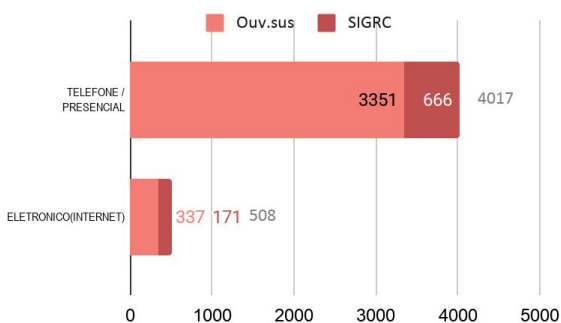
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

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

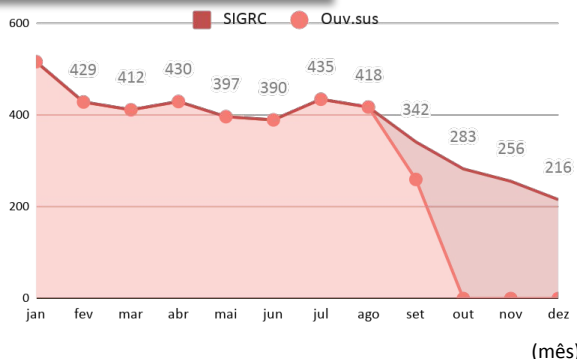
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

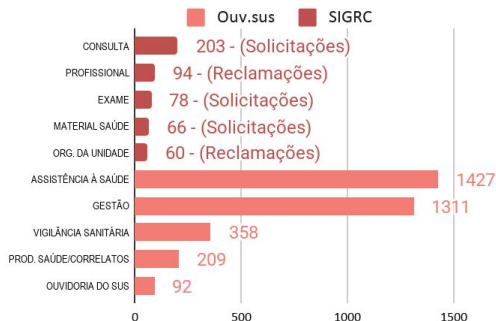
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



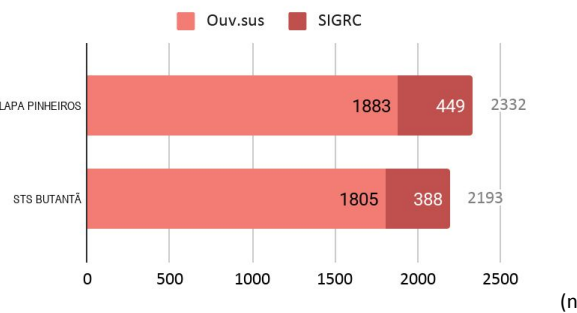
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 6 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
4525 *

(*dados esfera municipal)

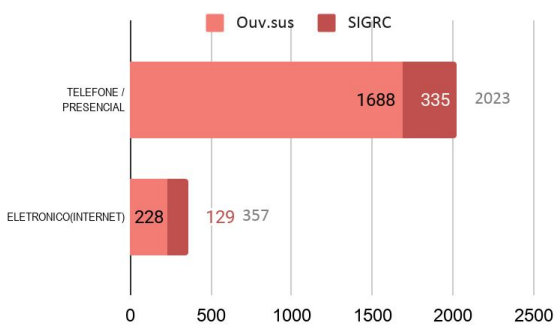
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

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

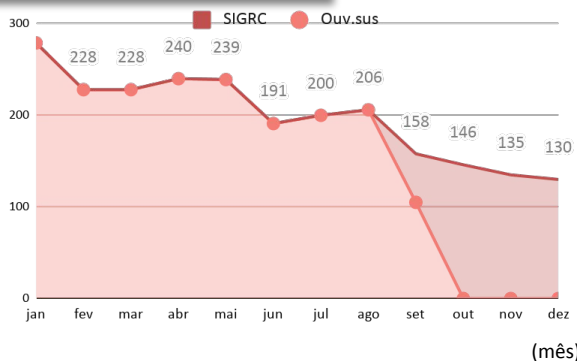
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

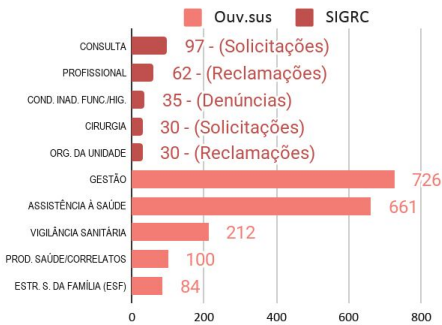
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



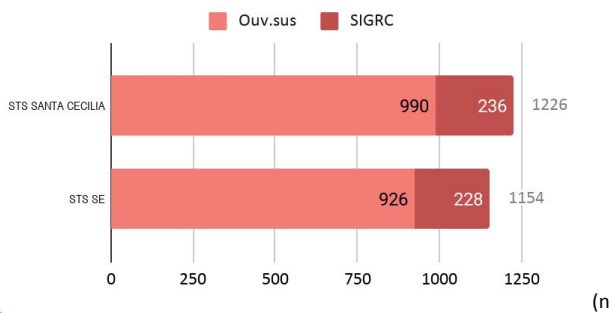
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 4 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
2380 *

(*dados esfera municipal)

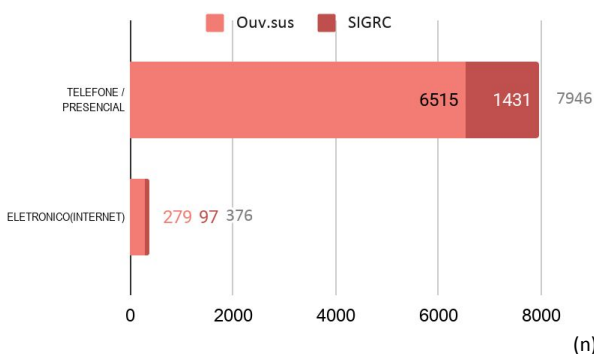
Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

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

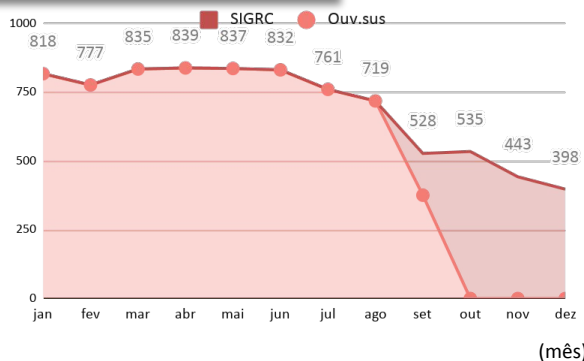
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

REDE HOSPITALAR MUNICIPAL

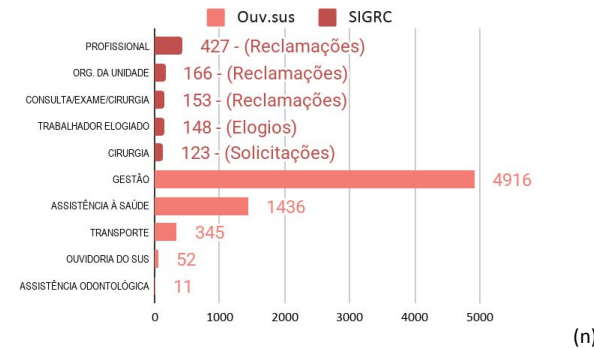
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



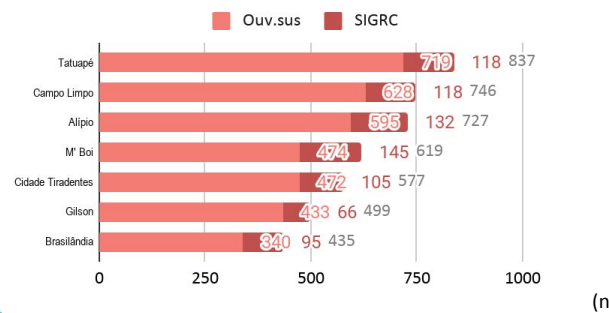
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES NO MÊS



MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS) NO MÊS



A cada 3 reclamações 1 elogio é feito

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

Manifestações recebidas
RETROSPECTIVA, 2025
8322 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)

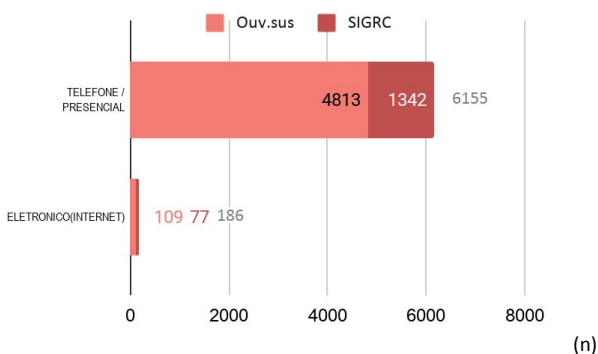
Solicitações	23,0%
Reclamações	56,0%
Elogios	20,0%
Denúncias	0,6%
Informações	0,1%
Sugestões	0,3%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

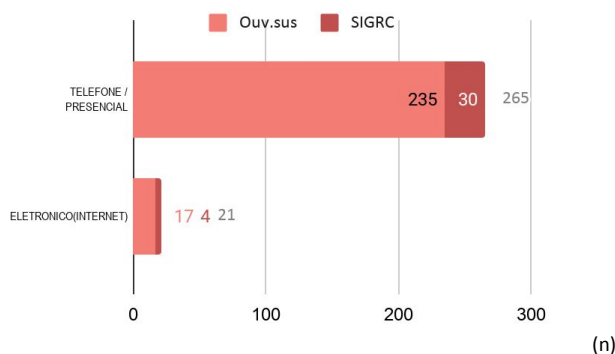
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

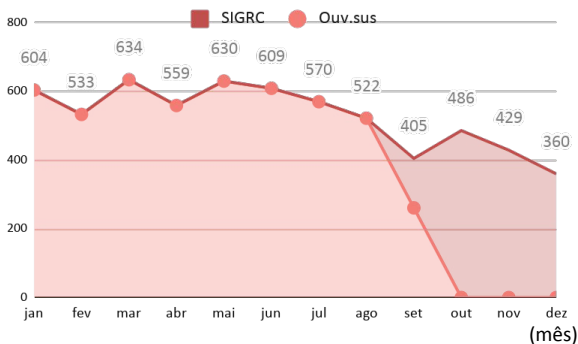
MEIOS DE ATENDIMENTO NO MÊS



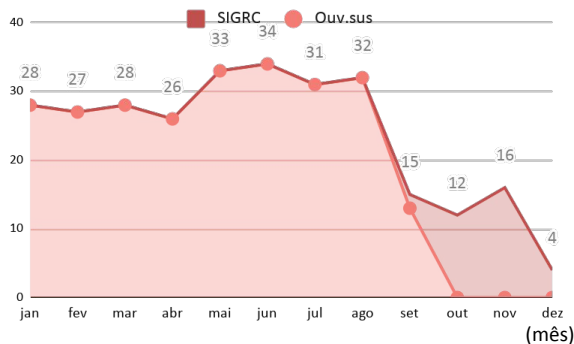
MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



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

* 286

Manifestações recebidas

RETROSPECTIVA, 2025

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:
[Clique Aqui](#)



HSPM

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

SAMU

Solicitações	1,75%
Reclamações	53,85%
Elogios	41,26%
Denúncias	2,10%
Informações	1,05%
Sugestões	0,00%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
1º SEMESTRE 2025

SUS + REDE DE OUVIDORIAS DO SUS + PREFEITURA DE SÃO PAULO

Janeiro/25
1ª Reunião do CT 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 CCM/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 2025



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

Boletim Ouvidoria em Dados: novembro teve mais de 9 mil manifestações

O Boletim Ouvidoria em Dados foi lançado em novembro e parabeniza os profissionais que atuam na comunicação interna da SMS e a parceria com o Núcleo de Gestão do Conhecimento (NUG) e o Sistema Municipal de Saúde (SMS) para a melhoria da qualidade do atendimento aos usuários do SUS e a segurança dos serviços.

Foram 9.589 manifestações, uma média de 13 por hora e 320 por dia nesse período.

Assessoria e suporte para QR Code

08/01

Boletim Ouvidoria em Dados destaca acreditação da Rede de Ouvidorias SUS

O Boletim Ouvidoria em Dados foi lançado em novembro e destaca a acreditação da Rede de Ouvidorias SUS e o compromisso de uma parceria com o Núcleo de Gestão do Conhecimento (NUG) e o Sistema Municipal de Saúde (SMS) para a melhoria da qualidade do atendimento aos usuários do SUS e a segurança dos serviços.

7.792 manifestações, uma média de 10 por hora e 251 por dia nesse período.

Assessoria e suporte para QR Code

28/01

BOLETIM CONECTA

Saúde conquista índices máximos em certificação internacional

Comunicação interna da SMS

10/02

A OUVIDORIA QUER TE OUVIR!

Começa hoje (17) a 1ª edição do Boletim de Ouvidoria em Dados, o primeiro boletim da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) em nível municipal, em São Paulo, como ferramenta de gestão da Secretaria Municipal de Saúde (SMS).

Para responder a pesquisas, acesse o QR Code até o dia 20 de março.

25/03

DIA DO OUVIDOR

Comunicação interna da SMS

16/03

Ouvidoria divulga relatórios trimestrais do 4º trimestre de 2024

Para acessar os relatórios no íntegro, clique no link.

24/04

OUVIDORIA SUS CELEBRA 20 ANOS

Para participar, inscreva-se até o dia 10 de maio.

09/05

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

BOLETIM Saúde + perto GENTE
MABÍLIA CONTA COMO O ATENDIMENTO HUMANIZADO DA OUVIDORIA NO HOSPITAL SABOYA VIROU REFERÊNCIA CERTIFICADA MAIS DE 50 VEZES

11/06

COMUNICADO SAÚDE
OUVIDORIA SUS DIVULGA RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL DO SIC - 2024
Em 2024 a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) registrou 120 pedidos de atendimento em seu banco de dados. Esses números compõem o relatório anual do SIC da Saúde, que teve as publicações realizadas por meio do Sistema Integrado de Gestão de Informações em Saúde (SIG) municipal online, que permite aos munícipes solicitar informações públicas dos serviços de Saúde Pública.

02/07

COMUNICADO SAÚDE
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS DIVULGA MANIFESTAÇÕES DE ABRIL
O Boletim Ouvidoria em Dados apresenta as manifestações de saúde em um canal oficial, no mês de abril. Foram registradas 855 manifestações, sendo média de 296 por dia e 12 por hora.

15/07

COMUNICADO SAÚDE
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS DIVULGA NÚMEROS DO MÊS DE MAIO
O Boletim Ouvidoria em Dados traz as informações entre munícipes e os canais oficiais durante o mês de maio. Foram 836 manifestações, ou seja, média de 15 por hora e 500 manifestações por dia.

16/07

COMUNICADO SAÚDE
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS DIVULGA MANIFESTAÇÕES DE JUNHO
O Boletim Ouvidoria em Dados traz as informações entre munícipes e os canais oficiais durante o mês de junho. Foram 866 manifestações, com uma média de 29 por hora e 900 manifestações por dia.

11/08

COMUNICADO SAÚDE
SAÚDE DIVULGA CANAIS OFICIAIS PARA COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO
A Secretaria Municipal de Saúde (SMS) mantém canais oficiais de atendimento pelo qual e possível enviar solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e obter informações. Cada canal para um propósito para acompanhamento e contribuir para a melhoria dos serviços prestados.

14/08

COMUNICADO SAÚDE
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS DIVULGA MANIFESTAÇÕES DE JULHO
O Boletim Ouvidoria em Dados apresenta as manifestações entre munícipes e os canais oficiais da Saúde em julho, que somaram 855 manifestações, média de 286 por dia e 12 por hora. Esta edição traz as testes e apresentações do Sistema Integrado de Gestão de Informações em Saúde (SIG) e o banco de dados para implementação do novo repatório de material de apoio do Boletim Ouvidoria em Dados em seus dispositivos.

03/09

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

BOLETIM CONECTA

“Cada vez mais temas e tecnologia como aliados na promoção de uma saúde pública mais eficiente e centrada no cidadão.”

OUVIDORIA DA SAÚDE PASSA A INTEGRAR SISTEMA SP15S

Alcance a Fundação de Saúde (FUS) em São Paulo e a rede de Ouditorias em Saúde (OS) em municípios de todo o Estado de São Paulo, o Sistema Integrado de Avaliação e Monitoramento de Serviços (SIAMS) passou a integrar o Sistema SP15S, o novo sistema de gestão da Prefeitura Municipal de São Paulo. O sistema SP15S é o novo sistema de gestão da Prefeitura Municipal de São Paulo, que integra o Sistema Integrado de Avaliação e Monitoramento de Serviços (SIAMS) e o Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH).

Política de Avaliação de Serviços em Saúde

A Prefeitura de São Paulo, em parceria com o Conselho de Saúde, lançou a Política de Avaliação de Serviços em Saúde, que estabelece diretrizes para a avaliação dos serviços de saúde prestados pela Prefeitura Municipal de São Paulo e pelos municípios integrantes do Sistema Integrado de Avaliação e Monitoramento de Serviços (SIAMS).

Salto mais sobre o PAC

03/09

COMUNICADO SAÚDE

SISTEMA SUS DAS OUVIDORIAS SUS ENTRA EM OPERAÇÃO NA TERÇA-FEIRA (16)

Com o objetivo de agilizar e qualificar o atendimento aos usuários do SUS, o Sistema Integrado de Avaliação e Monitoramento de Serviços (SIAMS) passou a integrar o Sistema SP15S, o novo sistema de gestão da Prefeitura Municipal de São Paulo. O sistema SP15S é o novo sistema de gestão da Prefeitura Municipal de São Paulo, que integra o Sistema Integrado de Avaliação e Monitoramento de Serviços (SIAMS) e o Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH).

Benefícios da Integração

- Centralização das informações em um único sistema;
- Utilização dos ferramentas de suporte técnico e de gestão de demandas;
- Atualização automática dos registros do SIAMS;
- Acompanhamento automatizado para os setores responsáveis;
- Acompanhamento em tempo real do status das demandas;
- Integração com o sistema de gestão de recursos humanos;
- Monitoramento dos níveis de emprego;
- Gestão de qualidade dos serviços em saúde pública.

16/09

COMUNICADO SAÚDE

SUS 35 ANOS: CONFIRA A CELEBRAÇÃO NA GALERIA DE FOTOS

No sexta-feira (05), profissionais do Sistema Integrado de Avaliação e Monitoramento de Serviços (SIAMS) comemoraram os 35 anos do SUS com foto-album de galeria criada para destacar os conquistas dos quadros, que refletem, pelo menos, um compromisso: o melhor serviço público, dirigido à população do Instituto Estadual de Saúde.

22/09

COMUNICADO SAÚDE

CEINFO DIVULGA BOLETIM SAÚDE EM DADOS 2025

A Coordenadoria de Epidemiologia e Informação (CEINFO) publicou o Boletim Saúde em Dados 2025. O material reúne informações sobre indicadores, métricas, desafios e conquistas do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil.

A edição desse ano destaca indicadores relacionados ao fortalecimento profissional, como a formação de novos profissionais, a qualificação do atendimento e a redução de demandas. O objetivo é subsidiar o planejamento das políticas públicas de saúde no município.

Asses e documentos no link pelo QR Code:

07/10

Saúde em Foco

Saúde promove encontro do Rede Integrada de AVC para discutir avanços e desafios

Ouvintes e ouvintes profissionais de saúde em São Paulo, em uma reunião realizada em São Paulo (SP).

Resposta dos Preços

Resposta dos Preços em Saúde em São Paulo.

Prefeitura oferece suporte técnico para o setor de saúde

Prefeitura oferece suporte técnico para o setor de saúde em São Paulo.

Capacitar profissionais para atuar em saúde em sua comunidade

Capacitar profissionais para atuar em saúde em sua comunidade em São Paulo.

10/11



PREFEITURA DE SÃO PAULO

SEÇÃO “FALA, OUVIDOR!”

RETROSPECTIVA 2025

Fala, Ouvidor! RETROSPECTIVA 2025



PREFEITURA 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



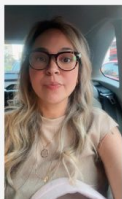
Dayane Ribeiro
HM Amparo Maternal

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.