

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE



Endereço: Rua Paineira do Campo, 902 - Santana CEP 02012-040 - São Paulo - SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 43p.

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

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Norte**

**Coordenadora**

Ana Cristina Kantzos

**Ouvidora**

Andresa Gomes Ferreira

## **Equipe**

Maria da Abadia Dos Santos

Reinaldo Molero

Estagiária - Deise Cristini Levindo de Oliveira

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

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

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>7</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>15</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>16</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>17</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>19</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>21</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>23</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>26</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>27</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>29</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>29</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>33</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>35</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>37</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>39</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>40</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>42</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>43</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN) é uma peça fundamental na estrutura do Sistema Único de Saúde (SUS) da cidade de São Paulo. Como uma das seis Coordenadorias existentes, ela possui uma responsabilidade considerável, abrangendo um território de 299,1 km<sup>2</sup> e atendendo a uma população estimada em aproximadamente 2,2 milhões de pessoas, conforme o Censo de 2022.

A principal missão da CRSN é coordenar e implementar políticas de saúde pública. Isso significa que ela trabalha para garantir que os moradores da Zona Norte de São Paulo tenham acesso a serviços de saúde de qualidade, desde o acolhimento inicial nos serviços de saúde até a realização de procedimentos mais complexos, como cirurgias. A atuação da CRSN é vital para a organização e a eficiência do atendimento de saúde para uma parcela significativa da população paulistana.

A sede da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN) está estrategicamente localizada na Rua Paineira do Campo, 902, em Santana.

Além disso, a proximidade com o Terminal Rodoviário Tietê é um grande benefício, melhorando ainda mais a acessibilidade para quem vem de outras áreas ou usa o transporte público. Essa localização central é vital para a CRSN cumprir sua missão de coordenar e implementar políticas de saúde pública, garantindo que os moradores da Zona Norte de São Paulo tenham acesso a serviços de saúde de qualidade.

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN) atende a uma população com um perfil socioeconômico e etário bastante diversificado, o que impõe desafios e necessidades específicas para a saúde pública na região.

Um dado de grande destaque é o índice de envelhecimento do território, que atinge 89%, superando a média nacional de 80%. Com 20,7% da população sendo idosa, a CRSN precisa dedicar uma atenção especial às demandas desse grupo.

A elevada taxa de envelhecimento implica uma maior necessidade de:

- **Cuidados geriátricos especializados:** Atendimento focado nas particularidades da saúde do idoso.

- **Prevenção de doenças crônicas:** Maior foco em diabetes, hipertensão e outras patologias comuns nesta fase da vida, que exigem acompanhamento contínuo e programas de prevenção.
- **Promoção da qualidade de vida na terceira idade:** Iniciativas que visem o envelhecimento ativo e saudável.

Esse cenário reforça a importância de adaptar as políticas e os serviços de saúde para atender eficazmente às particularidades de uma população que está envelhecendo, garantindo um cuidado integral e de qualidade para todos.

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN) também enfrenta o desafio de atender a uma parcela da população em situação de extrema vulnerabilidade: as pessoas em situação de rua. De acordo com o Censo Pop Rua de 2021, a região Norte registrava 3.656 indivíduos nessa condição, um problema social que exige atenção e ações coordenadas.

Nesse contexto, o programa Consultório de Rua desempenha um papel fundamental, se tornando uma ferramenta essencial no combate à vulnerabilidade dessa população. Ele atua diretamente nas suas necessidades mais básicas, como saúde e bem-estar social, buscando garantir dignidade e cuidado a quem mais precisa.

A atuação do Consultório de Rua na Zona Norte destaca o compromisso da CRSN em abranger todos os segmentos da população em suas políticas de saúde, inclusive os mais marginalizados.

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN) abrange uma área vasta e complexa, o que exige uma estrutura de gestão robusta para atender às diversas necessidades de sua população. Sua organização inclui:

- **06 Supervisões Técnicas de Saúde (STS):** Essenciais para as políticas de saúde em nível regional.

Para complementar as informações sobre a estrutura da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN), as 06 Supervisões Técnicas de Saúde (STS) e suas respectivas unidades de saúde desempenham um papel crucial na operacionalização e gestão dos serviços de saúde na região.



**Supervisão Técnica de Saúde Casa  
Verde/Limão/Cachoeirinha - Organização Social de Saúde  
- ASF.**

**(306.275 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
02	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMA ESPECIALIDADES
01	APD
01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CAPS AD
01	CEO
01	CER II
01	ECR
01	HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE  ESCOLA CACHOEIRINHA - DR. MÁRIO  DE MORAES ALTENFELDER SILVA

01	NASP ILPI II
02	PAI
03	SRT
01	UA
12	UBS
01	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia -  
Organização Social de Saúde - ASF.**

**(380.513 hab)**

<b>QUANTIDA DE</b>	<b>UNIDADES</b>
03	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
02	APD
01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CAPS AD
01	CECCO

01	CENTRO DE REFERÊNCIA DE AIDS
01	CEO II
01	CER II
01	CRST
01	ECR
01	HOSPITAL DIA
01	LABORATÓRIO
01	NASP ILPI II
01	PAI
04	SRT
01	SIAT III
21	UBS
02	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Pirituba - Organização Social de Saúde - SPDM Pais.**

**(480.218 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
04	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
01	AMA ESPECIALIDADES
01	APD

01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CAPS AD
03	CECCO
02	CENTRO DE REFERÊNCIA DE AIDS
01	CEO II
01	CER III
01	CRST
01	SCP
04	SRT
02	PAI
23	UBS
02	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Perus - Organização Social de Saúde - SPDM Pais.**

**(163.083 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
01	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMA DE ESPECIALIDADES
01	AMA 24 HORAS
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

01	APD
01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CECCO
01	CER II
01	PAI
05	UBS
01	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde  
Santana/Tucuruvi/Jaçanã/Tremembé - Organização Social  
de Saúde - SBCD.  
(602.805 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
03	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
02	APD
01	CAPS AD
02	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CECCO
01	CEO II

02	CER II
03	NASPI ILPI II
02	PAI
01	PRONTO SOCORRO
05	SRT
02	UAA
17	UBS
01	URSI
01	UPA
02	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme  
- Organização Social de Saúde - SPDM Afiliadas.**

**( 276.069 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
02	AMA/UBS INTEGRADA
01	APD
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CECCO
01	CEO II
01	CER III
01	HOSPITAL DIA
02	NASPI ILPI II

02	PAI
11	UBS
01	UOM
01	UPA
01	URSI
01	UVIS

## 2. Panorama Geral do Trimestre

Observamos novamente neste trimestre um padrão de queixas que reforça os desafios na gestão da demanda e no tempo de espera para consultas e exames na Coordenadoria Regional de Saúde Norte. A alta procura por serviços públicos de saúde é um fator que contribui significativamente para essa situação.

No entanto, é importante destacar que esforços estão sendo feitos para melhorar a situação, como a otimização dos horários de atendimento. Essas iniciativas são cruciais para tentar mitigar os impactos da alta demanda e proporcionar um acesso mais eficiente aos serviços de saúde para a população.

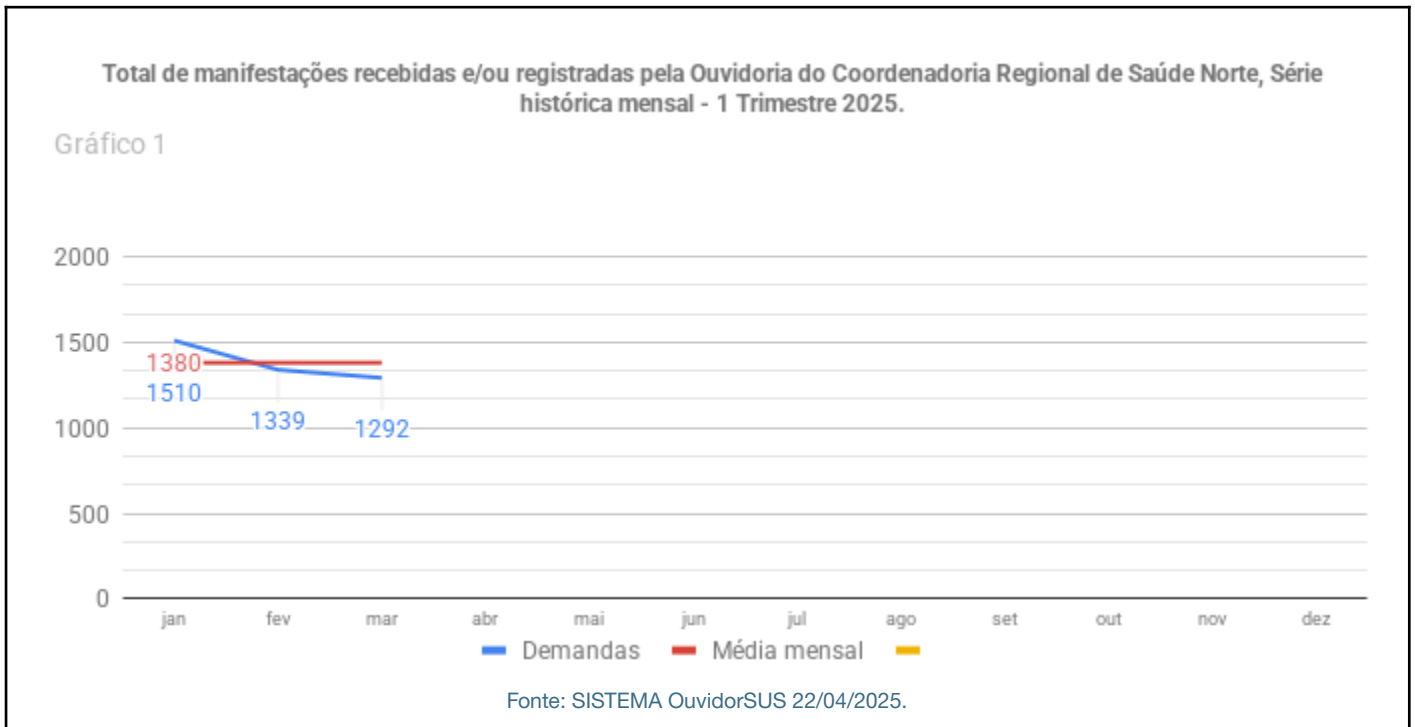
A alta demanda por cirurgias ortopédicas e as longas filas de espera para esses procedimentos na Zona Norte de São Paulo continuam sendo, de fato, uma questão crítica que afeta muitos pacientes. Essa situação exige atenção e ações contínuas para mitigar o impacto na qualidade de vida da população.

A Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN) é, sem dúvida, uma peça fundamental no sistema de saúde da região. Seu papel vai muito além de apenas registrar queixas; ela é essencial na coleta e tratamento das manifestações dos usuários.

O valor principal da Ouvidoria reside na sua capacidade de transformar a voz do cidadão em dados concretos. Ao analisar as solicitações, reclamações, elogios e denúncias, a Ouvidoria gera

informações preciosas que subsidiam a tomada de decisões estratégicas. Isso permite que a gestão da saúde identifique gargalos, compreenda as necessidades mais urgentes da população e, conseqüentemente, busque melhorias contínuas nos serviços prestados pelo SUS.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



Analisando o gráfico acima, verificamos uma variação nas demandas registradas na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN), o que é um ponto importante a ser observado.

Compreendemos que o aumento em janeiro provavelmente possui relação com fatores sazonais.

Já a queda nas demandas nos meses seguintes é um dado que merece uma análise mais aprofundada, tais como:

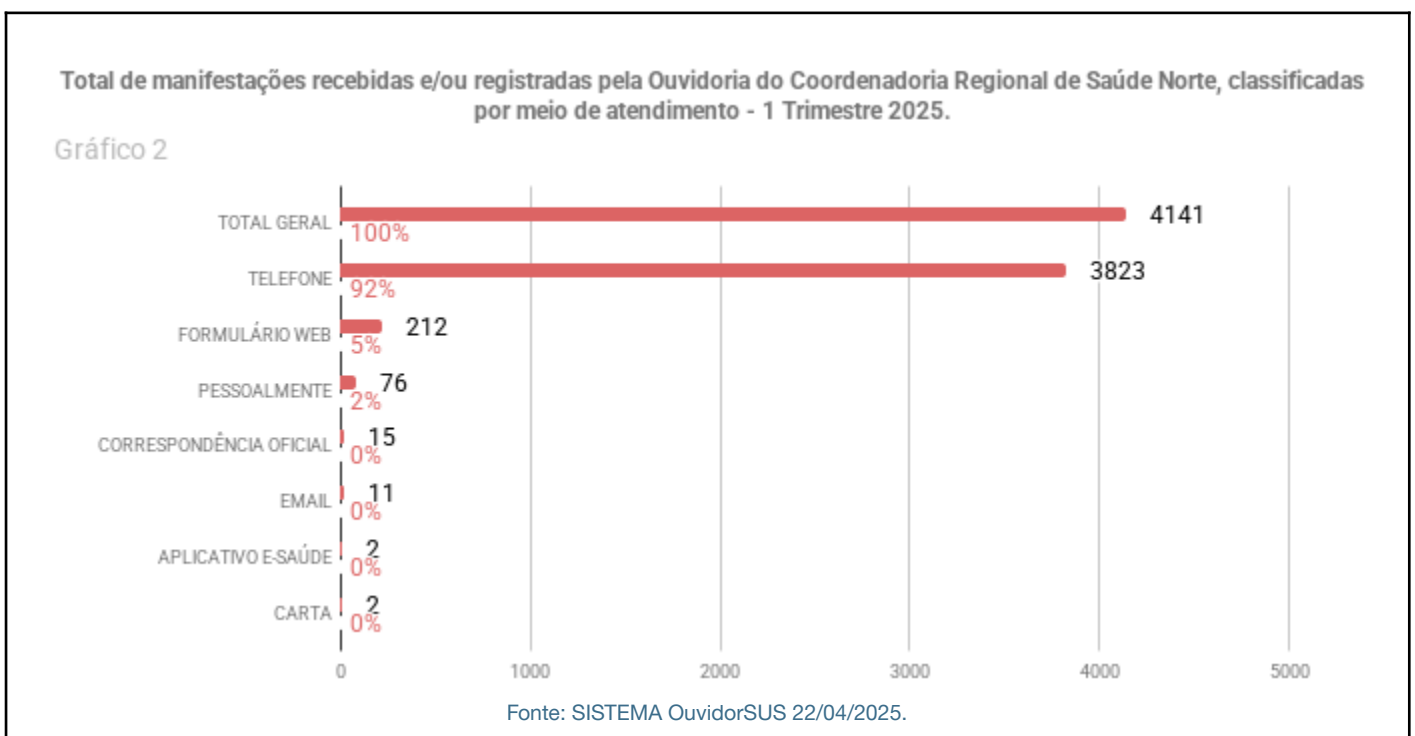
- **Resolução de Problemas Críticos:** É possível que as ações da Ouvidoria e da gestão da saúde tenham sido eficazes na resolução de questões urgentes, diminuindo as reclamações subsequentes.
- **Mudanças na Gestão:** Novas Estratégias ou aprimoramentos nos processos internos das unidades de saúde podem ter



impactado positivamente a experiência dos usuários, reduzindo a necessidade de contato com a Ouvidoria.

- **Diminuição na Comunicação dos Usuários:** Menos demandas podem não significar necessariamente que os problemas foram resolvidos, mas sim que os usuários estão comunicando menos. Isso pode acontecer por diversos motivos, como desconfiança no processo ou desconhecimento dos canais de atendimento.

#### 4. Meios de atendimento



A análise das 4.141 manifestações registradas no 1º trimestre de 2025 revela um dado crucial: 3.823 (equivalente a 92%) dessas demandas foram realizadas por meio do telefone SP156.

Esse número expressivo demonstra a importância fundamental do SP156 como principal canal de comunicação para os usuários do SUS na região norte de São Paulo. A preferência por este meio indica que ele é percebido como acessível e eficaz pela população para registrar suas solicitações, reclamações e denúncias.

A alta utilização do SP156 ressalta a necessidade de garantir a eficiência e a capacidade de resposta deste serviço, uma vez que ele

concentra a vasta maioria das interações entre os cidadãos e a Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Essa concentração de demandas em um único canal pode trazer desafios e oportunidades. Entretanto, existem outras formas de registro, além do telefone SP156, tais como:

- formulário web: 212 registros
- pessoalmente: 76 registros
- correspondência oficial: 15 registros
- e-mail: 11 registros
- aplicativo E-saúde: 2 registros
- carta: 2 registros

Esses dados mostram que, embora o SP156 seja o canal predominante, a existência de outras vias de comunicação para os usuários do SUS na Coordenadoria Regional de Saúde Norte é crucial.

Ter múltiplas opções de comunicação é fundamental para atender às diferentes preferências e necessidades da população. Alguns usuários podem preferir o contato telefônico, enquanto outros podem se sentir mais à vontade utilizando plataformas online, e-mail ou mesmo o atendimento presencial.

Manter essa diversidade garante:

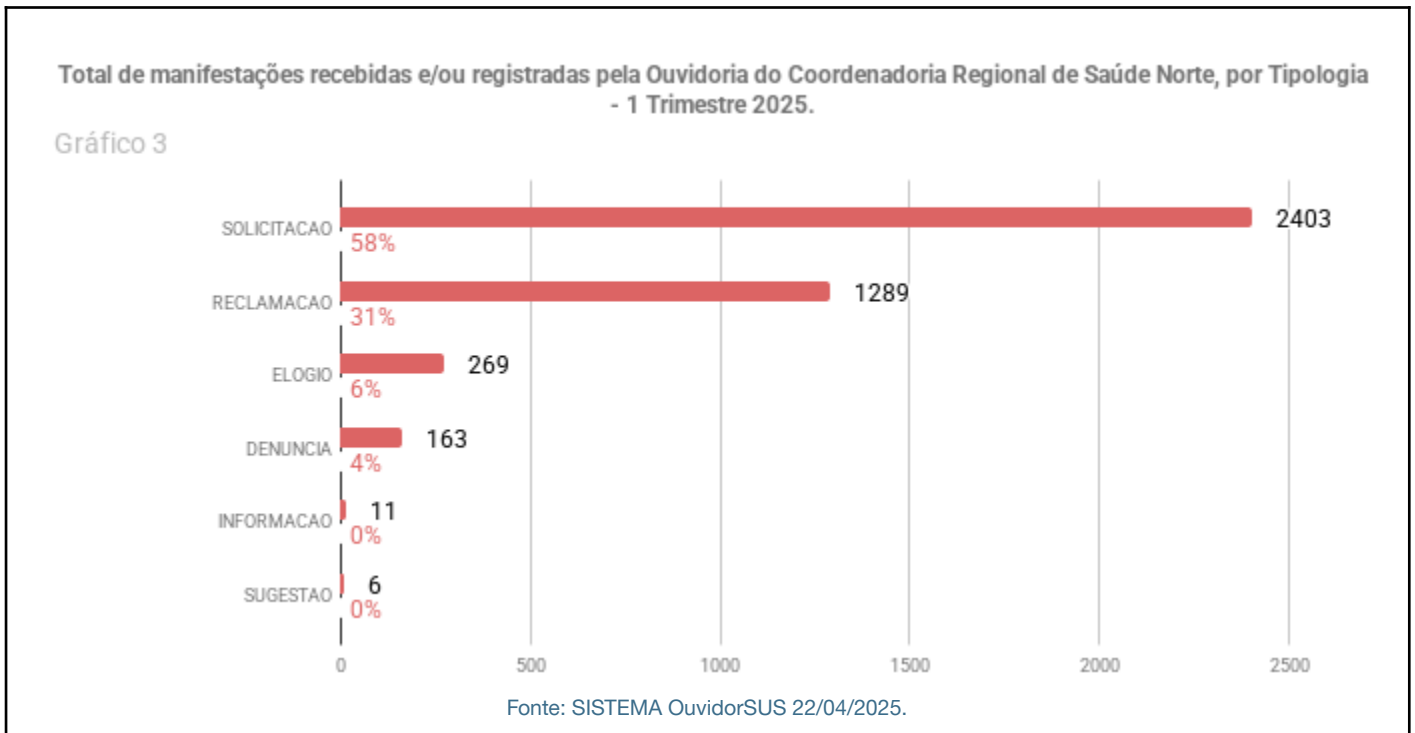
- **Acessibilidade:** Pessoas com diferentes níveis de acesso à tecnologia ou com necessidades específicas (como idosos, pessoas com deficiência) possam encontrar um canal adequado para suas manifestações.
- **Abrangência:** A Ouvidoria consegue alcançar e coletar demandas de um espectro maior da população.
- **Resiliência:** Em caso de falha ou sobrecarga de um canal, outros estão disponíveis para que a comunicação não seja interrompida.

No entanto, a gestão de múltiplos canais também apresenta desafios. É importante que a Ouvidoria tenha processos eficientes para:

- **Integrar as informações:** Garantir que as manifestações de todos os canais sejam centralizadas e analisadas em conjunto para identificar padrões de forma eficaz.
- **Manter a qualidade do atendimento:** Assegurar que o padrão de resposta e a resolutividade sejam consistentes em todas as vias de comunicação.
- **Otimizar recursos:** Alocar equipes e tecnologias de forma inteligente para gerenciar o fluxo de demandas em cada canal.

Essa diversidade de canais, aliada à análise de padrões de demandas, reforça o compromisso da Ouvidoria em ser mais responsiva e adaptada às necessidades dos usuários do SUS.

## 5. Classificação das manifestações



Do total de demandas recebidas (4.141), 2.403 são solicitações, 1.289 são reclamações, 269 são elogios, 163 denúncias, 11 informações e 6 sugestões.

A constância na ordem de prevalência das manifestações na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte é um dado muito relevante. O fato de solicitações liderarem, seguidas por reclamações, elogios e denúncias, trimestre após trimestre, aponta para uma consistência nas áreas de maior demanda e nas preocupações predominantes dos usuários.

Essa estabilidade na hierarquia das manifestações fornece informações valiosas:

- **Necessidades claras:** Confirma que a principal interação dos usuários com a Ouvidoria é para buscar algo (agendamentos, informações, etc.).
- **Pontos de atrito persistentes:** A manutenção das reclamações em segundo lugar sugere que, apesar dos esforços, existem desafios contínuos que geram insatisfação. É aqui que a análise de padrões se torna ainda mais vital para identificar as causas raiz dessas reclamações recorrentes.
- **Engajamento e reconhecimento:** A presença constante de elogios, mesmo que em menor volume, indica que a população também reconhece e valoriza os bons atendimentos e serviços. As denúncias, por sua vez, reforçam a importância do canal como ferramenta de controle social.

As principais solicitações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN) — agendamentos para serviços de especialidades, exames, cirurgias e fornecimento de materiais — realmente sublinham os desafios mais críticos enfrentados pelos usuários do SUS.

Esse cenário destaca a urgência de melhorar a eficiência e a disponibilidade desses serviços essenciais. Quando a maioria das demandas se concentra nesses pontos, isso indica gargalos no sistema que afetam diretamente o acesso e a continuidade do tratamento dos pacientes.

Para a CRSN, entender essas solicitações como prioritárias é um passo importante para:

- **Otimizar processos:** Repensar as rotinas de agendamento e a gestão de filas.
- **Aumentar a capacidade:** Avaliar a necessidade de mais profissionais, equipamentos ou horários de atendimento.
- **Gerenciar o fluxo de materiais:** Garantir que os insumos cheguem aos pacientes de forma ágil.

A atuação da Ouvidoria, ao coletar e classificar essas demandas, oferece um panorama claro das áreas que exigem intervenção prioritária, permitindo que a gestão concentre seus esforços onde são mais necessários para melhorar a experiência do usuário.

Ressaltamos também um dado muito positivo observar uma diminuição nas solicitações e reclamações no 1º trimestre de 2025 em comparação ao trimestre anterior na Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Essa tendência sugere uma melhoria na satisfação dos usuários e um indicativo de maior eficiência nos serviços prestados pelo SUS na região. Essa redução pode ser um reflexo direto de ações implementadas, como a otimização de horários, e principalmente, a nova dinâmica de trabalho da Ouvidoria focada na identificação de padrões nas demandas.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.403 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 representam uma parcela significativa das manifestações na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, correspondendo a 58% do total.

Esse dado reforça que a principal interação dos usuários com a Ouvidoria é para buscar acesso e resolutividade, seja para agendamentos de consultas e exames, cirurgias ou fornecimento de materiais.

Ainda que tenha havido uma diminuição geral nas solicitações em comparação ao trimestre anterior, o fato de as solicitações ainda serem a maioria (58%) indica que os desafios relacionados à eficiência e disponibilidade dos serviços continuam sendo uma prioridade a ser trabalhada pela gestão da saúde na região.

A concentração das solicitações no assunto "**Assistência à Saúde**" (**75%**), conforme indicado no Gráfico 4, reforça ainda mais o foco das demandas dos usuários na Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Este dado é crucial porque:

- **Valida as prioridades:** Confirma que as principais preocupações dos usuários estão diretamente ligadas ao acesso e à qualidade dos serviços médicos, como consultas, exames, cirurgias e fornecimento de materiais.
- **Direciona a gestão:** Oferece um indicativo claro para a gestão da saúde sobre onde os esforços de melhoria devem ser concentrados. A otimização e a ampliação da "Assistência à Saúde" são, sem dúvida, o caminho para impactar positivamente a maioria dos usuários.

Essa alta porcentagem em "Assistência à Saúde" se alinha perfeitamente com a análise anterior sobre as principais solicitações

(agendamentos, exames, cirurgias). Isso mostra que os dados da Ouvidoria estão fornecendo uma visão coerente e precisa das necessidades da população.

A análise do Gráfico 5 é fundamental para entender o cerne das demandas em "Assistência à Saúde". A concentração de 67% das solicitações em "Consulta/atendimento/tratamento" e 15% em "Cirurgia" revela os maiores gargalos percebidos pelos usuários na Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

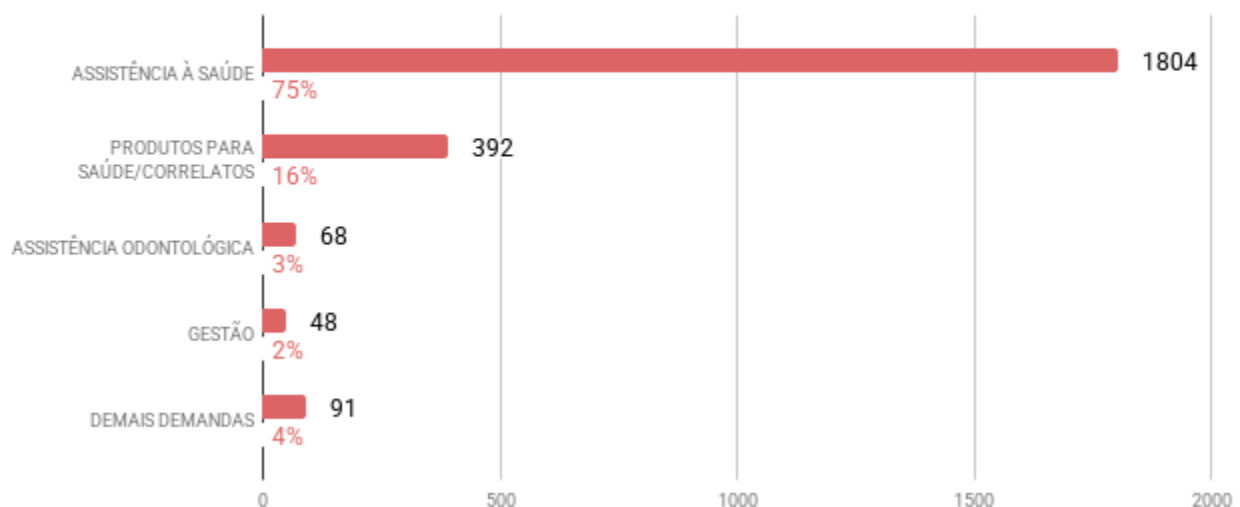
Esses números mostram que, embora as cirurgias sejam um ponto crítico pela alta demanda e longas filas, o dia a dia da população é mais impactado pela dificuldade em conseguir consultas e atendimentos básicos ou especializados. Isso pode incluir desde a primeira consulta até a continuidade de tratamentos.

Essa clareza nos subassuntos mais recorrentes permite à gestão da saúde direcionar seus esforços e recursos de forma ainda mais precisa, indicando a necessidade de focar na otimização da agenda de consultas, na expansão da capacidade de atendimento nas unidades básicas e especializadas, e na melhoria dos fluxos de triagem e encaminhamento.

Ao identificar esses pontos específicos, a Ouvidoria fornece dados concretos para que as ações preventivas e corretivas sejam implementadas onde realmente farão a maior diferença para a experiência do usuário.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 1 Trimestre 2025.

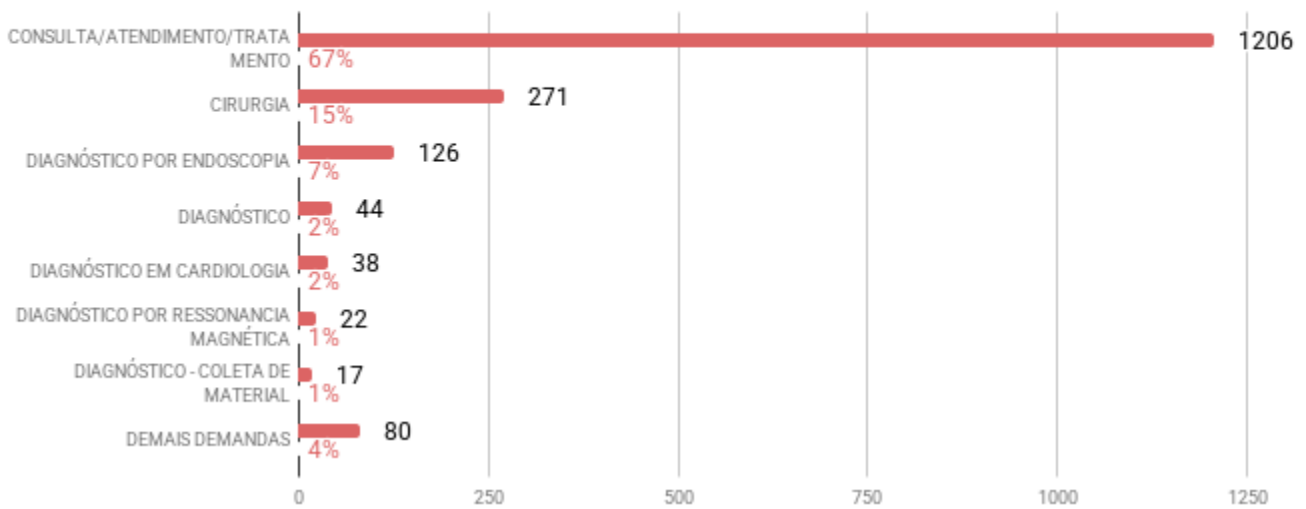
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.289 reclamações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 31% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Embora as solicitações sejam a maioria, o volume de reclamações ainda é significativo. Este dado reforça a importância do trabalho da Ouvidoria em identificar e atuar sobre os pontos de insatisfação dos usuários.

A análise detalhada dessas reclamações, que se somam às solicitações de agendamento e cirurgias, é crucial para aprimorar os serviços de saúde na região. É por meio delas que a gestão pode identificar falhas nos processos, na qualidade do atendimento ou na disponibilidade de recursos, permitindo a implementação de ações corretivas direcionadas.

A análise do Gráfico 6 é bastante reveladora: as reclamações se concentram majoritariamente no assunto "Gestão" (82%).

Este dado é extremamente significativo, pois aponta que a insatisfação dos usuários está ligada não apenas à falta de serviços, mas também à forma como eles são organizados e entregues. As reclamações em "Gestão" podem englobar diversos aspectos, como:

**Processos ineficientes:** Dificuldades no fluxo de atendimento, burocracia excessiva.

**Falta de organização:** Problemas com a gestão de filas, agendamentos, ou disponibilidade de profissionais.

**Questões administrativas:** Relacionadas a recursos humanos, manutenção, etc.

**Comunicação deficiente:** Falhas na informação aos usuários sobre o andamento de solicitações ou sobre os próprios serviços.

Essa concentração em "Gestão" é um indicativo claro para a Coordenadoria Regional de Saúde Norte de que investir na otimização dos processos internos e na capacitação das equipes pode ter um impacto direto e positivo na redução das reclamações e no aumento da satisfação dos usuários.

Aprofundando na análise das reclamações, o Gráfico 7 oferece um detalhe crucial: dentro do assunto "Gestão", as maiores queixas se concentram em "Estabelecimento de Saúde" (57%) e "Recursos Humanos" (40%).

Esses percentuais são altamente reveladores e indicam os pontos de maior fricção para os usuários do SUS na Coordenadoria Regional de Saúde Norte:

**Estabelecimento de Saúde (57%):** Este subassunto engloba reclamações sobre a infraestrutura das unidades (condições físicas, limpeza), a organização do espaço, a disponibilidade de equipamentos, e até mesmo a gestão de filas e a capacidade de atendimento dos locais. Reflete diretamente a experiência do paciente no ambiente físico da unidade de saúde.

**Recursos Humanos (40%):** Um percentual tão alto aqui sugere que as queixas estão relacionadas à equipe que presta o atendimento ao público, no que diz respeito a dificuldade na comunicação, falta de acolhimento, mau humor e desrespeito.

Ressaltamos também o número insuficiente de profissionais, resultando em longas esperas ou dificuldade de agendamento.

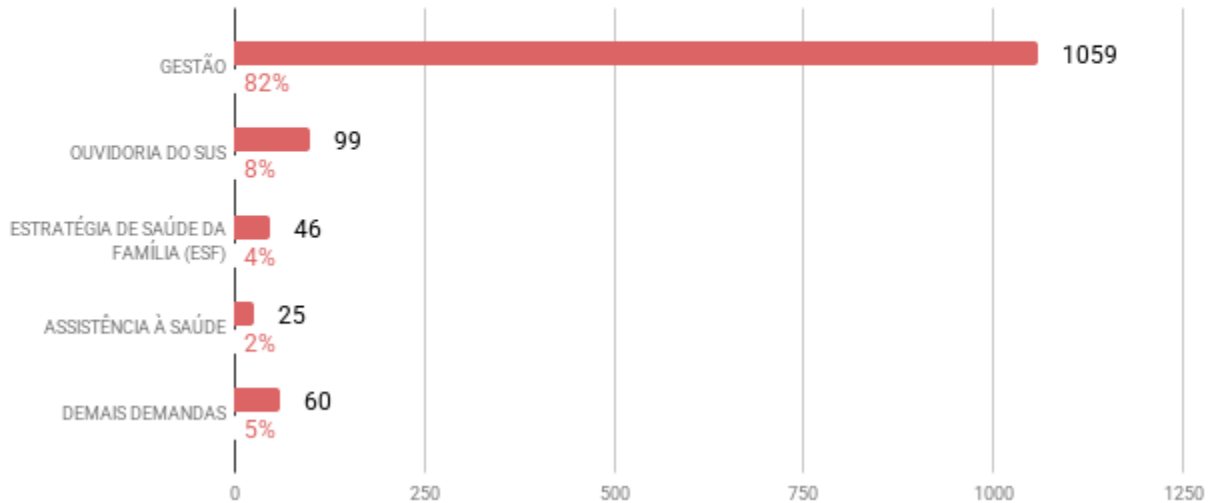
Com essa clareza sobre os subassuntos mais reclamados, a Ouvidoria fornece à gestão da saúde dados precisos para implementar ações corretivas e preventivas focadas. Por exemplo, melhorar a



infraestrutura e a organização das unidades, investir em treinamento e capacitação das equipes, e reavaliar o dimensionamento dos recursos humanos podem ser caminhos para diminuir significativamente essas reclamações.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 1 Trimestre 2025.

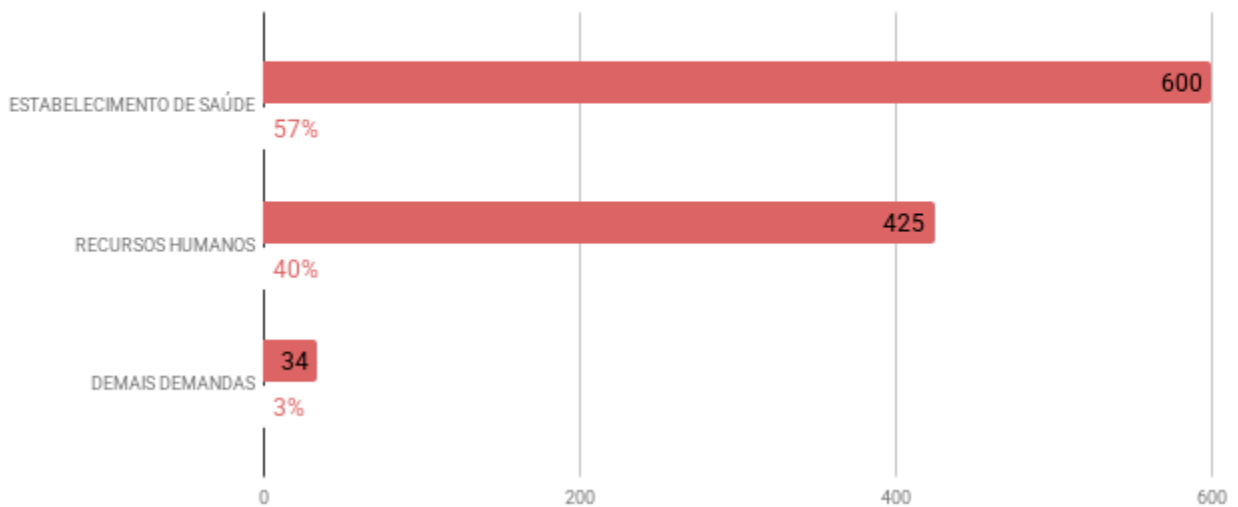
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



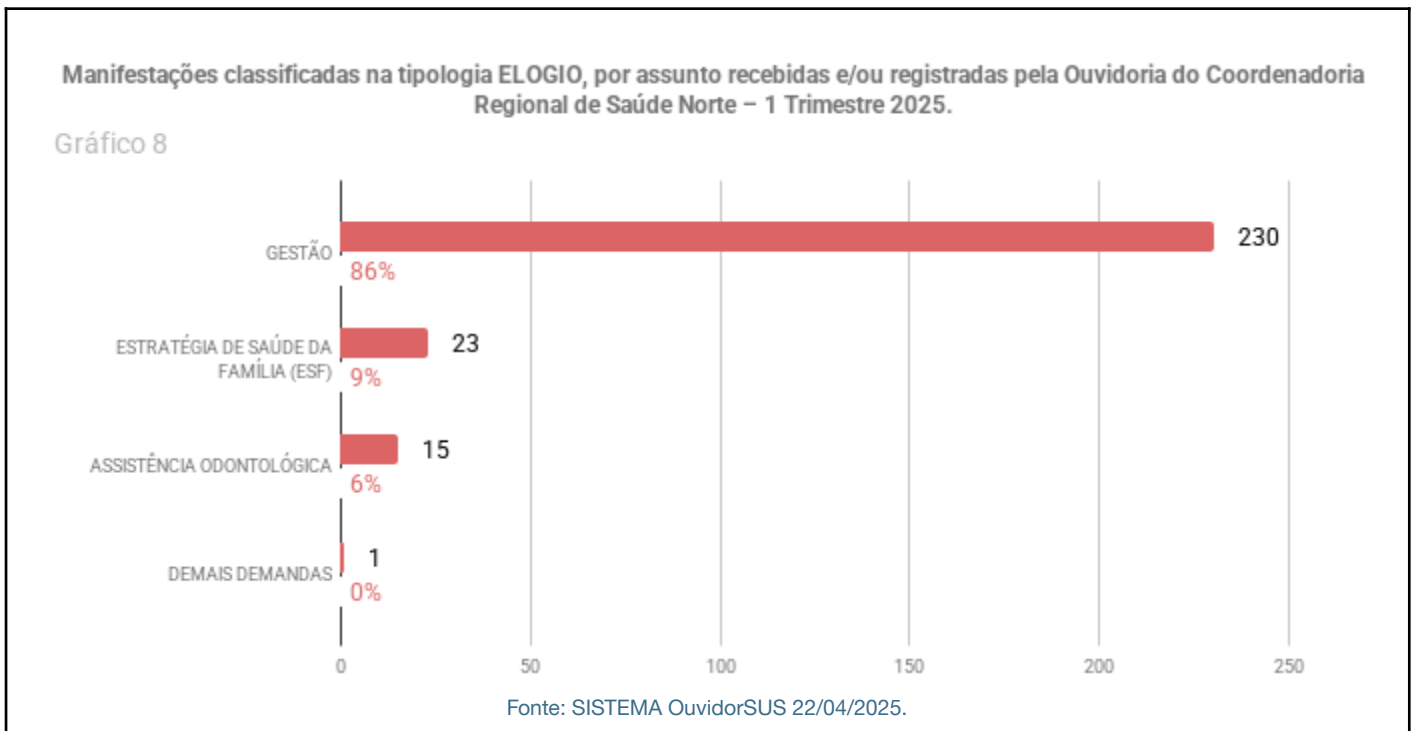
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

É muito positivo ver que, no 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte registrou 269 elogios, representando 6% do total de manifestações. Isso demonstra que, apesar dos desafios e das queixas, os usuários também reconhecem e valorizam os bons serviços prestados.

O dado do Gráfico 8 é particularmente interessante: 86% desses elogios estão concentrados no assunto "Gestão". Isso é um forte indicativo de que as melhorias implementadas nas áreas de gestão, como a otimização de processos e a organização dos serviços, estão sendo percebidas e bem avaliadas pela população.

Com uma média mensal de 89 elogios no trimestre, fica claro que há uma base sólida de satisfação e reconhecimento por parte dos usuários. Os elogios são um feedback valioso que pode motivar as equipes e reforçar as práticas que estão funcionando.



## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Casa Verde / Cachoeirinha	545	600	91%
Freguesia / Brasilândia	617	654	94%
Perus	217	234	93%
Pirituba	703	769	91%
Santana / Jaçanã	625	713	88%
Vila Maria / Vila Guilherme	547	590	93%
Total	3254	3560	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3560
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3254
- Ressaltamos que a porcentagem de demandas respondidas dentro do prazo se assemelha ao Trimestre anterior **entre as** Supervisões, com todas elas atingindo mais de 80% das demandas respondidas.

Este desempenho é muito positivo e contribui diretamente para a credibilidade da Ouvidoria e para a satisfação dos usuários. Receber uma resposta em tempo hábil é um fator crucial na percepção da qualidade do serviço e na confiança no sistema.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Continuidade do trabalho em parceria com os Ouvidores das Supervisões.

Essa colaboração se revelou uma estratégia eficaz para aprimorar a eficiência e a rapidez no atendimento das manifestações. O trabalho conjunto entre a Ouvidoria da Coordenadoria Norte e as equipes nas Supervisões proporciona um compromisso com a melhoria contínua e a satisfação do usuário, fortalecendo os canais de resposta e tornando o processo mais ágil. A persistência nessa estratégia é fundamental para manter os bons resultados alcançados.

- Principais resultados obtidos: Melhoria Significativa no Prazo de Respostas.

É com grande satisfação que destacamos a melhoria no prazo de respostas às demandas na Coordenadoria Regional de Saúde Norte. Este é um resultado excelente que comprova a eficácia das ações implementadas pela Ouvidoria.

Reduzir o tempo de resposta não só otimiza a eficiência do serviço, mas também impacta diretamente a satisfação dos usuários, que se sentem mais ouvidos e têm suas questões endereçadas com maior agilidade.

Este progresso reforça o compromisso da Ouvidoria em ser mais proativa e resolutiva, transformando o feedback dos cidadãos em melhorias concretas para o sistema de saúde.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Manter um diálogo constante entre a Ouvidoria da Coordenadoria e os ouvidores responsáveis pelas Supervisões da Norte. Essa parceria é crucial e se tornou uma estratégia eficaz.

Ao identificar e resolver os problemas rapidamente, por meio de uma comunicação fluida e eficiente entre esses pontos-chave, é possível otimizar os fluxos de trabalho e garantir que as demandas dos usuários sejam tratadas com a agilidade necessária.

Essa abordagem colaborativa não só acelera a resolução de questões pontuais, mas também contribui para a identificação de padrões e causas-raiz dos problemas, permitindo a implementação de ações preventivas e corretivas que impactarão positivamente os prazos no longo prazo.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4141
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 4141

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

- Continuação da comunicação contínua com os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde (STS), pois se mostrou uma estratégia fundamental e altamente eficaz. Esse diálogo constante é crucial para:
- Sanar as dúvidas pertinentes garantindo que todos os envolvidos no processo de atendimento às demandas tenham clareza sobre os procedimentos, as políticas e as particularidades de cada caso. Isso evita erros, retrabalho e agiliza o encaminhamento das manifestações.
- Aprimorar as respostas das demandas com a troca de experiências e o feedback mútuo permitem que a qualidade das respostas seja continuamente elevada. Os ouvidores podem aprender com os desafios e sucessos uns dos outros, refinando a forma como se comunicam e resolvem os problemas dos usuários.

- Respeitar o prazo de conclusão com mais clareza, menos dúvidas e respostas mais eficazes, a equipe se torna mais ágil, garantindo que as demandas sejam finalizadas dentro do prazo estabelecido. Isso impacta diretamente a satisfação do usuário e a credibilidade da Ouvidoria.
- Monitoramento das caixas de demandas concluídas das Supervisões Técnicas de Saúde (STS), com a avaliação das respostas e verificação de prazos, é uma prática essencial e estratégica para a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte. Essa ação permite uma supervisão rigorosa do fluxo de trabalho e garante que as manifestações dos usuários sejam não apenas respondidas, mas também resolvidas de forma eficaz e dentro do tempo estipulado.

Em suma, esse monitoramento atua como um mecanismo de controle de qualidade que reforça a responsabilidade e a eficiência da Ouvidoria e das STS na gestão das demandas do SUS.

- A busca de suporte com os interlocutores da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN), de acordo com suas respectivas pastas de atuação, é uma estratégia inteligente e fundamental para a Ouvidoria.

Essa abordagem fortalece a capacidade da CRSN de responder de forma mais eficiente e coordenada às necessidades dos usuários, resultando em um aprimoramento contínuo do atendimento à população. É um movimento proativo que transforma o feedback em ação concreta.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Avaliação da qualidade da resposta da demanda.	Evitar retorno da demanda para não ultrapassar o tempo de resposta	Monitorando as caixas de demandas concluídas das STS.	Contínuo	Andresa Gomes Ferreira/Maria da Abadia dos Santos	Em andame... ▾
Comunicação em tempo real com os responsáveis pela Ouvidorias das STS.	Necessidade de alinhar, organizar, trocar informações pertinentes e solucionar dúvidas em relação a todas as demandas de trabalho.	Mantendo comunicação por telefone, e-mail e mensagens por whatsapp.	Diariamente	Maria da Abadia dos Santos	Em andame... ▾
Comunicação com os interlocutores (assessores) da CRSN.	Necessidade de dar ciência aos interlocutores de determinadas pastas, sobre demandas encaminhadas,	Por meio de troca de informações pessoalmente.	Contínuo	Andresa Gomes Ferreira	Em andame... ▾

	visando um suporte nas providências a serem tomadas.				
--	---	--	--	--	--



## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
13/02/2025	Reunião com a Rede de Ouvidorias do SUS	Cronograma de 2025 e atualização sobre o SIGRC	Andresa Gomes Ferreira/Maria da Abadia dos Santos
19/03/2025	Dia do Ouvidor	Qualidade na escuta, excelência na gestão	Andresa Gomes Ferreira
21/05/2025	20 anos Ouvidoria SUS	Evento de comemoração Ouvidoria SUS na Cidade	Andresa Gomes Ferreira



### 13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A ouvidoria destaca que o padrão das queixas se manteve, reforçando os desafios na gestão da demanda e no tempo de espera para consultas e exames. A alta procura por serviços públicos de saúde continua sendo um fator contribuinte para essa situação. As solicitações de agendamentos para serviços de especialidades, exames, cirurgias e fornecimento de materiais ainda representam a maior parte das manifestações. A persistência da alta demanda por cirurgias ortopédicas e as longas filas de espera também é vista como uma questão crítica.

As reclamações continuam concentradas em aspectos de Gestão. Isso indica que a insatisfação está ligada à forma como os serviços são organizados e entregues, bem como à qualidade da interação com o corpo dos funcionários.

Reitero que a qualidade do atendimento não se resume apenas à agilidade ou à disponibilidade de serviços, mas também à forma como o paciente é acolhido e tratado. Um atendimento humanizado pode fazer toda a diferença na percepção do usuário sobre o serviço de saúde, mesmo diante de desafios estruturais.

Investir na humanização do atendimento é investir na satisfação do paciente e na valorização dos profissionais. É uma estratégia que complementa as melhorias em gestão e eficiência, criando um ambiente de cuidado mais completo e respeitoso.

Apesar dos desafios, enfatizo os avanços e pontos positivos observados no trimestre:

- **Otimização de Horários:** Os esforços como a otimização dos horários de atendimento estão sendo mantidos e são vistos como medidas importantes para aliviar a demanda.
- **Melhoria do Prazo de Respostas:** Uma grande conquista é a diminuição das solicitações e reclamações em comparação ao trimestre anterior, sugerindo uma melhoria na satisfação dos usuários e na eficiência dos serviços. Além disso, a porcentagem de demandas respondidas dentro do prazo deu continuidade, com todas as Supervisões atingindo mais de 80% das respostas.
- **Eficácia da Parceria com Supervisões:** A continuidade do trabalho em parceria com os Ouvidores das Supervisões foi

apontada como uma estratégia eficaz para melhorar a eficiência e a rapidez no atendimento das demandas.

- **Utilização do SP156:** A alta utilização do telefone SP156 confirma sua importância como canal de comunicação principal para os usuários.
- **Elogios à Gestão:** O registro de 269 elogios (6% do total), sendo 86% deles relacionados à "Gestão", é um feedback muito positivo, indicando que as melhorias nos processos internos e na organização estão sendo percebidas pelos usuários.
- **Nova Dinâmica de Análise de Padrões:** A iniciativa de identificar padrões nas demandas dos usuários, iniciada no 4º trimestre de 2024, está contribuindo para ações preventivas e corretivas mais eficazes, um passo importante na evolução da abordagem da Ouvidoria.

Reitero a importância de manter o diálogo constante entre a Ouvidoria da Coordenadoria e os ouvidores das Supervisões, visando resolver problemas rapidamente e promover uma comunicação mais eficiente.

Em síntese, o 1º trimestre de 2025 na Ouvidoria da CRSN foi marcado por desafios persistentes na demanda por serviços de saúde, mas também por um notável progresso na gestão das manifestações, com aprimoramento dos prazos de resposta e uma atuação cada vez mais estratégica e proativa.

**Andresa Gomes Ferreira**  
**Ouvidora - CRSN**

## 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Após análise criteriosa do relatório da Ouvidoria referente ao 1º trimestre de 2025, destaco que, embora os desafios estruturais relacionados à alta demanda por serviços de saúde pública – especialmente em cirurgias ortopédicas, exames e agendamentos de especialidades – tenham se mantido, houve avanços expressivos na gestão das manifestações dos usuários.

A recorrência das reclamações voltadas à área de Gestão reforça a necessidade de aprimorar não apenas a estrutura dos serviços, mas também a experiência do usuário na ponta, com foco na humanização do atendimento e na qualificação da escuta ativa.

Entre os principais pontos positivos observados:

- **Redução do volume de manifestações** em comparação ao trimestre anterior, o que sugere melhora na percepção dos usuários quanto à eficiência dos serviços;
- **Aumento do percentual de respostas dentro do prazo legal** – todas as Supervisões superaram 80%, o que demonstra maior comprometimento com a resolutividade;
- **Fortalecimento da parceria com os ouvidores das Supervisões**, evidenciando uma gestão colaborativa e articulada;
- **Otimização de horários de atendimento**, medida que vem contribuindo para mitigar a pressão sobre os serviços;
- **Alta adesão ao canal SP156**, que se consolida como instrumento essencial de comunicação com a população;
- **Registro de 269 elogios (6% do total), sendo 86% direcionados à Gestão**, evidenciando que os esforços internos têm sido notados positivamente;
- **Implementação de nova metodologia de análise de padrões nas manifestações**, iniciada no final de 2024, e que já aponta impactos relevantes na adoção de ações preventivas e corretivas.

Ressalto, ainda, a importância da diretriz da humanização como eixo transversal: investir na qualidade do acolhimento e no cuidado com o usuário é estratégico não só para a satisfação da população, mas também para o engajamento e valorização dos profissionais da saúde.

Em síntese, o relatório indica que estamos no caminho certo. Os avanços são consistentes, mesmo diante de um cenário desafiador. A atuação da Ouvidoria tem sido cada vez mais estratégica e proativa, reforçando o papel da CRSN como coordenadora de políticas públicas que buscam garantir um SUS mais eficiente, empático e resolutivo.

**Ana Cristina Kantzos**

**Coordenadora**

## 15. Glossário

### **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.

### **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.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **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.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação



- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- 
**Central SP 156**  
 Ligação telefônica gratuita - 24h
- 
**Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- 
**Pessoalmente**  
 Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
 Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



**A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022**

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.





## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

### RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

