

2º 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 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 41p.

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**

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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 de Ouvidoria**

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>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>13</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>15</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>17</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>18</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>20</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>22</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>24</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>26</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>28</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>28</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>32</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>34</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>35</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>37</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>38</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>40</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>41</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

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

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte é uma das seis coordenadorias municipais, atuando como um pilar essencial do Sistema Único de Saúde (SUS) na cidade.

Ela supervisiona as ações e serviços de saúde pública em sua área de abrangência, gerenciando uma rede de unidades e definindo estratégias para atender a população local.

A Coordenadoria Norte gerencia as atividades de saúde em um território de 299,1 km<sup>2</sup>. Sua área de atuação compreende os distritos da região norte, onde residem cerca de 2,2 milhões de pessoas, de acordo com o Censo de 2022.

Para cumprir sua missão, a Coordenadoria conta com uma equipe multiprofissional, que atua em colaboração com organizações sociais parceiras para a gestão das unidades de saúde.

A Coordenadoria Norte atende a uma população de aproximadamente 1,3 milhão de habitantes, o que impõe desafios e necessidades específicas para a saúde pública na região.

O perfil etário é heterogêneo, com uma parcela significativa de crianças e adolescentes, mas também um crescente número de idosos.

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 também enfrenta o desafio de atender a uma parcela da população em situação de extrema vulnerabilidade: as pessoas em situação de rua. Para lidar com esta população, a Coordenadoria utiliza a estratégia do Consultório na Rua (CnR), que oferece atenção integral e humanizada a esse público. O programa busca levar o atendimento médico e psicossocial diretamente às pessoas, promovendo acesso aos serviços de saúde e fortalecendo vínculos.

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 Coordenadoria Regional de Saúde Norte demonstra, com esse programa, que saúde não é apenas ausência de doença — é também acolhimento, escuta e respeito à trajetória de vida.

A Coordenadoria Norte é composta por **06 Supervisões Técnicas de Saúde (STS)**, que funcionam como braços operacionais da Coordenadoria. Cada STS é responsável por planejar, executar e monitorar as ações de saúde em seus respectivos distritos administrativos:

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

**(306.275 hab)**

<b>QUANTIDA DE</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 ALTFENFELDER 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 País.**

**(480.218 hab)**

<b>QUANTIDA DE</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 País.**

**(163.083 hab)**

<b>QUANTIDA DE</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)**

QUANTIDADE	UNIDADES
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 período

Durante o monitoramento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte neste trimestre, foi identificado um volume expressivo de reclamações relacionadas à realização de exames, com destaque para colonoscopia, além de um padrão recorrente de queixas sobre a gestão da demanda e os tempos de espera para consultas médicas.

Essas manifestações configuram-se como algumas das principais queixas dos usuários, evidenciando um desafio persistente na oferta e no acesso a procedimentos diagnósticos e assistenciais na região.

Os principais pontos observados incluem a demora significativa para agendamento e realização de exames especializados; baixa disponibilidade de vagas em unidades de referência e dificuldade de acesso a consultas, especialmente em especialidades com alta demanda, ocasionando um crescimento das manifestações na Ouvidoria, refletindo o impacto direto na continuidade do cuidado e na qualidade de vida dos pacientes.

Esse padrão reforça a importância de ações integradas entre a Ouvidoria, as Supervisões Técnicas de Saúde e os interlocutores da CRSN, visando o monitoramento contínuo das demandas.

Apesar dos desafios persistentes relacionados à gestão da demanda e aos tempos de espera, é importante destacar que esforços concretos foram realizados para melhorar essa situação. Entre as principais iniciativas, destaca-se a otimização dos horários de atendimento, que visa ampliar a capacidade de acolhimento e reduzir os tempos de espera nos serviços de saúde da Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

A alta demanda por cirurgias ortopédicas e as longas filas de espera para esses procedimentos na Zona Norte de São Paulo também continuam configurando uma questão crítica que afeta diretamente a qualidade de vida de inúmeros pacientes. Trata-se de um cenário que exige atenção constante, planejamento estratégico e ações articuladas entre os diversos níveis da gestão pública em saúde.

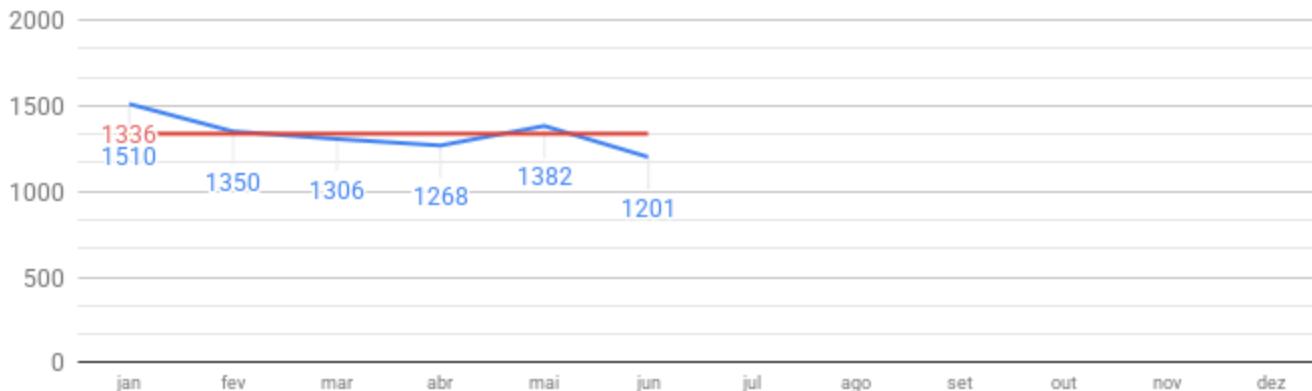
A Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte é, sem dúvida, uma peça fundamental no sistema de saúde da região. Seu papel vai muito além do registro de queixas: ela atua como um canal legítimo de escuta, análise e encaminhamento das manifestações dos usuários, contribuindo diretamente para o aprimoramento da gestão pública em saúde.

Mais do que um canal de registro, a Ouvidoria se consolida como um instrumento de inteligência institucional, capaz de conectar a experiência do usuário à gestão pública, promovendo uma saúde mais eficiente, transparente e centrada nas pessoas.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Analisando o gráfico acima, verificamos uma variação nas demandas registradas na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, o que é um ponto importante a ser observado e revela aspectos relevantes sobre o comportamento da população usuária e a dinâmica dos serviços de saúde.

Compreendemos que o aumento em maio provavelmente pode estar relacionado a fatores sazonais, como campanhas de saúde, maior circulação de pessoas nas unidades ou até mesmo mudanças climáticas que impactam a saúde pública.

A queda nas demandas registradas na Ouvidoria da Coordenadoria, nos meses de abril e junho, merece atenção pois pode refletir desde melhorias na resolutividade dos serviços ou desmotivação e dificuldades de acesso à ouvidoria.

Ambas as situações podem resultar em menos reclamações, mas por razões distintas.

Menos demandas por melhoria na qualidade do serviço indicam 3 situações:

- Respostas mais rápidas e eficazes às solicitações anteriores, podem ter gerado maior confiança no sistema.

- Acolhimento mais humanizado nas unidades de saúde, reduzindo a necessidade de recorrer à ouvidoria.
- Fortalecimento da escuta ativa com gestores e profissionais mais preparados para lidar com conflitos e demandas.

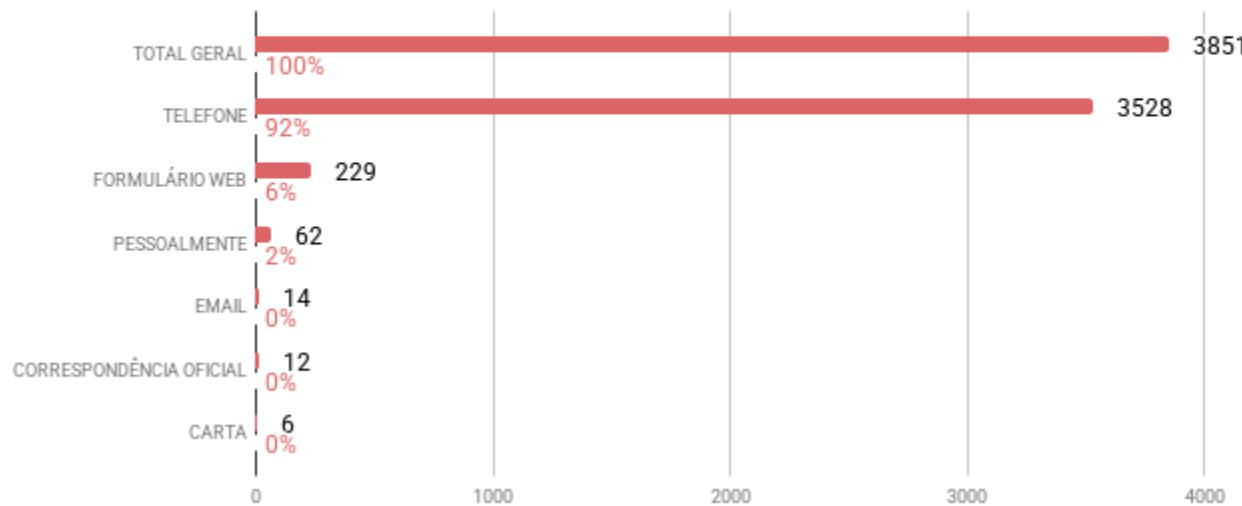
Menos demandas por desmotivação ou barreiras de acesso indicam 3 situações:

- Sensação de invisibilidade ou descrença na efetividade da ouvidoria, especialmente se não houve retorno satisfatório em manifestações anteriores.
- Falta de divulgação dos canais de escuta, dificultando o acesso da população, sobretudo dos grupos mais vulneráveis.
- Desconhecimento sobre o papel da ouvidoria, levando os municípios a não perceberem sua importância como instrumento de controle social.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No segundo trimestre de 2025, foram registradas 3.851 manifestações relativas aos serviços de saúde na região norte de São Paulo. Um dado particularmente relevante é que 3.528 dessas manifestações (equivalente a 92%) foram realizadas por meio do telefone SP156.

Esse número expressivo evidencia o papel central do SP156 como principal canal de comunicação entre os usuários do SUS e a Ouvidoria. A preferência por esse meio revela que ele é amplamente percebido pela população como acessível, confiável e eficaz para o registro de solicitações, reclamações e denúncias.

Além do SP156, os cidadãos utilizaram outras formas de registro, que embora menos expressivas em volume, são fundamentais para garantir a pluralidade de acesso:

- formulário web: 229 registros
- pessoalmente: 62 registros
- correspondência oficial: 12 registros
- e-mail: 14 registros
- carta: 6 registros

Embora o telefone SP156 seja o canal predominante, a existência de múltiplas vias de comunicação é essencial para garantir a inclusão e a equidade no acesso aos serviços públicos de saúde.

A diversidade de canais permite atender às diferentes preferências, perfis e condições de acesso da população. Enquanto alguns usuários demonstram maior conforto com o contato telefônico, outros optam por meios digitais, como o formulário web ou o e-mail, e há ainda quem prefira o atendimento presencial ou por correspondência.

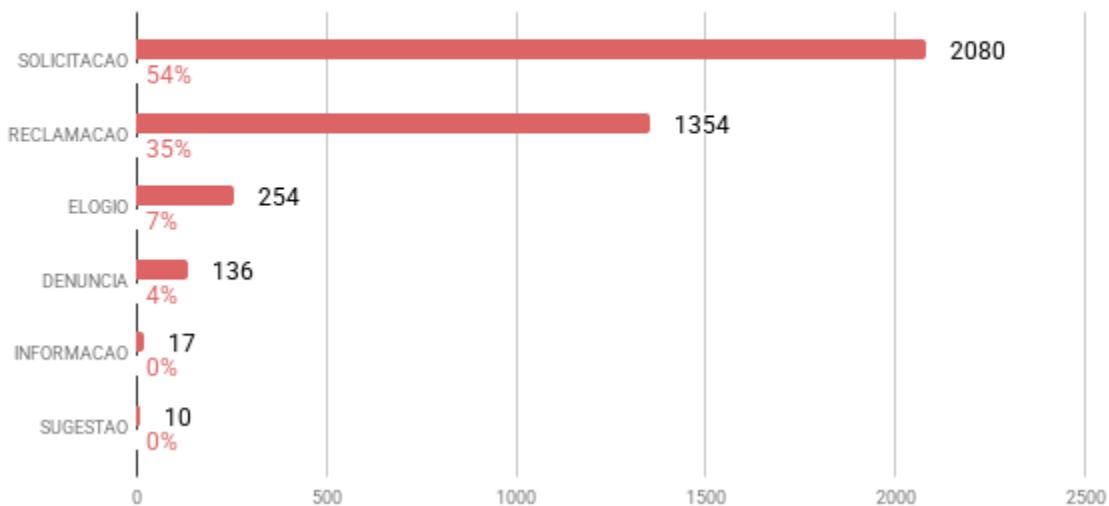
Essa diversidade de múltiplos canais de atendimento permite que pessoas com diferentes níveis de acesso à tecnologia ou com necessidades específicas — como idosos, pessoas com deficiência ou baixa escolaridade — encontrem um canal adequado para registrar suas manifestações. Isso promove inclusão e respeito à diversidade da população. Assim, cada canal atende a perfis distintos de usuários, garantindo que vozes diversas sejam ouvidas.

Por fim, ao valorizar diferentes formas de escuta e investir na inteligência dos dados coletados, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com uma gestão pública transparente, acessível e centrada no cidadão.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Tipologia - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Do total de demandas recebidas (3.851), 2.080 são solicitações, 1.354 são reclamações, 254 são elogios, 136 denúncias, 17 informações e 10 sugestões.

A constância na ordem de prevalência das manifestações — com solicitações liderando, seguidas por reclamações, elogios e denúncias — é um dado altamente relevante. Essa repetição trimestre após trimestre revela:

- **Estabilidade nas áreas de maior demanda**, indicando que os principais pontos de contato entre o cidadão e os serviços de saúde permanecem os mesmos.
- **Clareza nas preocupações predominantes dos usuários**, permitindo à gestão pública direcionar esforços de melhoria com maior precisão.
- **Previsibilidade para planejamento estratégico**, facilitando a alocação de recursos e o desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes.

As principais solicitações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte — agendamentos para serviços de especialidades, exames, cirurgias e fornecimento de materiais — de fato espelham os desafios mais críticos e recorrentes enfrentados pelos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). A lentidão e a dificuldade no acesso a serviços de média e alta complexidade, a falta de insumos e a escassez de profissionais são pontos críticos conhecidos que a Ouvidoria, ao centralizar essas queixas, ajuda a diagnosticar.

Esse cenário ressalta a urgência de aprimorar a eficiência e a disponibilidade desses serviços essenciais para garantir o acesso e a continuidade do tratamento dos pacientes.

A atuação da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte ao coletar e analisar as manifestações dos usuários, desempenha um papel fundamental na construção de um panorama claro e confiável das áreas que demandam intervenção prioritária.

Ressaltamos um dado muito positivo: houve uma diminuição no número de manifestações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte no 2º trimestre de 2025, em comparação com o 1º trimestre do mesmo ano.

Essa tendência sugere uma melhoria na satisfação dos usuários e um indicativo de maior eficiência nos serviços prestados pelo SUS na região.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Do total de 3.851 manifestações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, 2.080 foram solicitações, representando 54% das demandas.

Segundo o Gráfico 4, essas solicitações estão fortemente concentradas no tema Assistência à Saúde, que responde por 78% do total de solicitações.

O Gráfico 5 aprofunda essa análise, revelando os subassuntos mais recorrentes dentro de Assistência à Saúde: 65% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 14% a cirurgia.

Esses dados da Ouvidoria apontam para os seguintes pontos críticos no sistema de saúde:

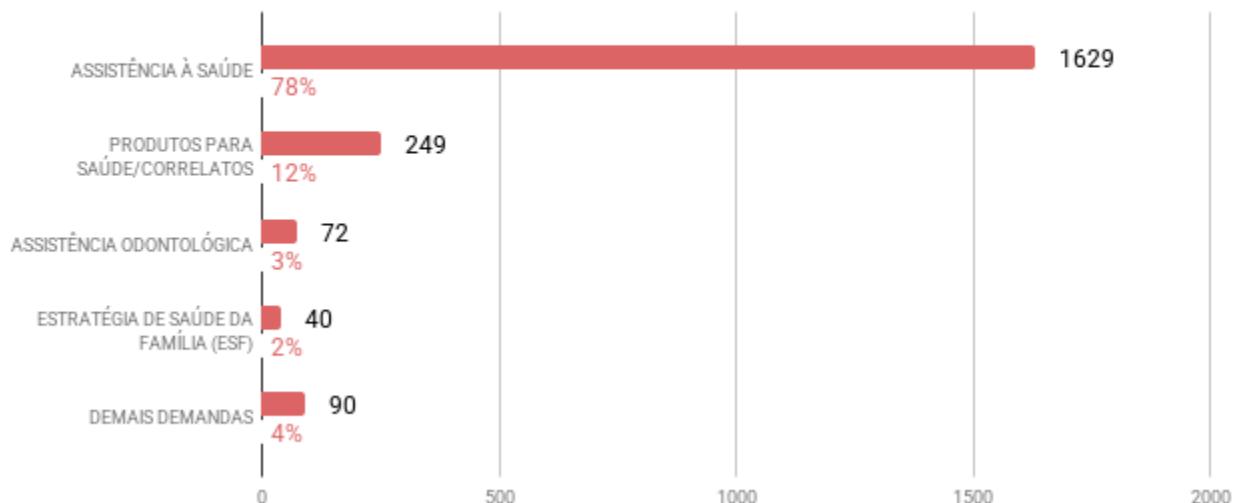
- **Problemas de acesso:** A alta porcentagem de solicitações relacionadas a atendimentos, tratamentos e cirurgias indica dificuldades significativas dos usuários em acessar os serviços necessários, seja por longas filas de espera ou pela falta de disponibilidade de profissionais e procedimentos.
- **Insuficiência de serviços especializados:** A concentração de demandas em consultas, tratamentos e cirurgias (principalmente eletivas) sugere uma capacidade limitada de oferta desses serviços. A falta de leitos, equipamentos ou especialistas pode ser um fator determinante.
- **Impacto na continuidade do tratamento:** A demora no agendamento e na realização de procedimentos pode comprometer a continuidade do tratamento dos pacientes, levando ao agravamento de quadros clínicos e à necessidade de intervenções mais complexas e custosas no futuro.

Ao identificar esses pontos específicos de fragilidade e recorrência nas manifestações dos usuários, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte cumpre um papel essencial: transformar escuta em ação.

Assim a Ouvidoria se torna cada vez mais um canal de atuação como instrumento estratégico de melhoria contínua, garantindo que cada manifestação contribua para um SUS mais eficiente, humano e centrado no cidadão.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 2 Trimestre 2025.

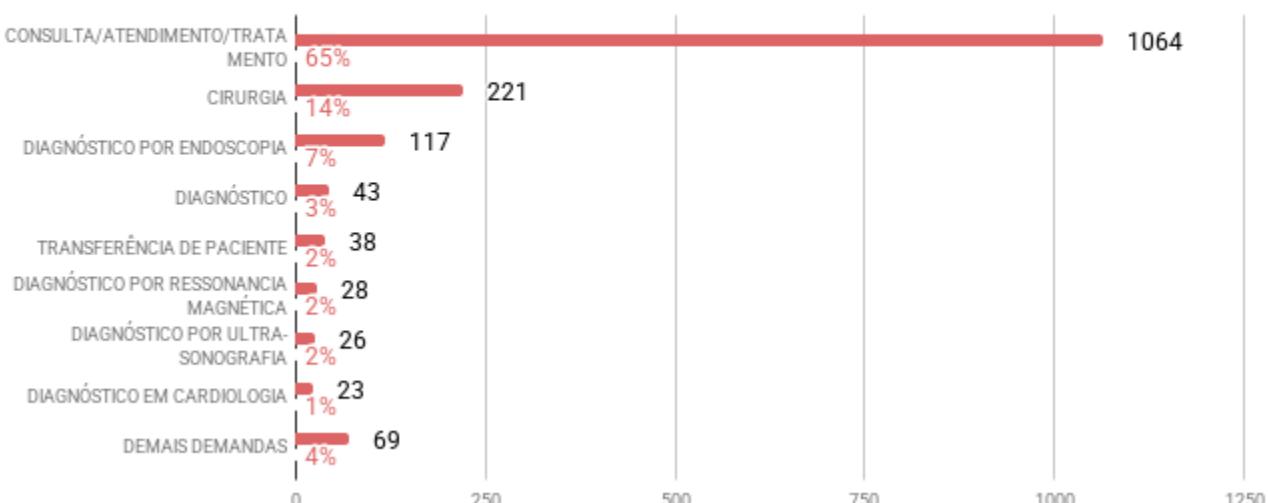
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

No 2º trimestre de 2025, foram registradas 1.354 reclamações pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, representando 35% do total de manifestações.

Embora as solicitações predominem, o volume expressivo de reclamações evidencia que a insatisfação dos usuários ainda é uma realidade relevante e merece atenção contínua da gestão.

Esse dado reforça a importância da atuação da Ouvidoria como:

- Canal legítimo de escuta ativa desempenhando um papel essencial na mediação entre o cidadão e a gestão pública.
- Instrumento de diagnóstico institucional, que permite analisar sistematicamente as manifestações dos usuários, permitindo à gestão identificar e compreender as falhas que afetam a qualidade dos serviços públicos.
- Base para ações corretivas e preventivas, orientando melhorias que impactam diretamente a qualidade do atendimento.

De acordo com o Gráfico 6, 84% das reclamações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte no 2º trimestre de 2025 estão concentradas no tema Gestão.

Esse dado revela que a maior parte das insatisfações dos usuários está relacionada a aspectos como:

- Organização dos serviços e fluxos de atendimento.
- Tempo de espera e regulação de acesso.
- Comunicação institucional e retorno às demandas.
- Postura e conduta de profissionais e equipes.

A predominância de reclamações sobre gestão indica a necessidade de:

- Revisar processos internos, com foco em eficiência, acolhimento e resolutividade.
- Fortalecer a capacitação das equipes, promovendo uma cultura de escuta, empatia e respeito.
- Aprimorar os canais de comunicação com o usuário, garantindo transparência e agilidade nas respostas.

Esse panorama reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de diagnóstico, capaz de orientar ações estruturantes que impactam

diretamente a qualidade da gestão e a experiência do cidadão no SUS.

De acordo com o Gráfico 7, o assunto mais recorrente entre as reclamações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte no 2º trimestre de 2025 está diretamente relacionado à gestão. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a estabelecimento de saúde e 37% a recursos humanos.

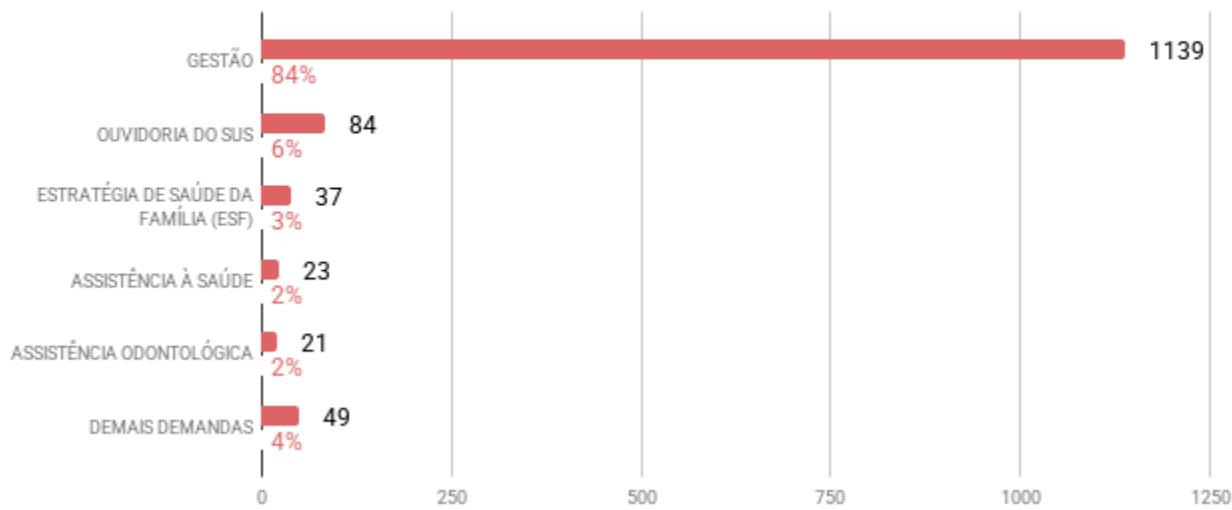
Esses dados revelam que as principais insatisfações dos usuários estão concentradas em infraestrutura, organização e funcionamento das unidades de saúde, incluindo condições físicas, acolhimento e fluxo de atendimento, bem como, conduta, postura e disponibilidade dos profissionais, refletindo aspectos comportamentais e operacionais que impactam diretamente a experiência do usuário.

A predominância desses subassuntos reforça a necessidade de:

- Revisar práticas de gestão nas unidades, com foco em acolhimento, eficiência e resolutividade.
- Investir na capacitação das equipes, promovendo uma cultura de empatia, respeito e escuta ativa.
- Monitorar indicadores de qualidade e satisfação, utilizando os dados da Ouvidoria como instrumento estratégico para melhoria contínua.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 2 Trimestre 2025.

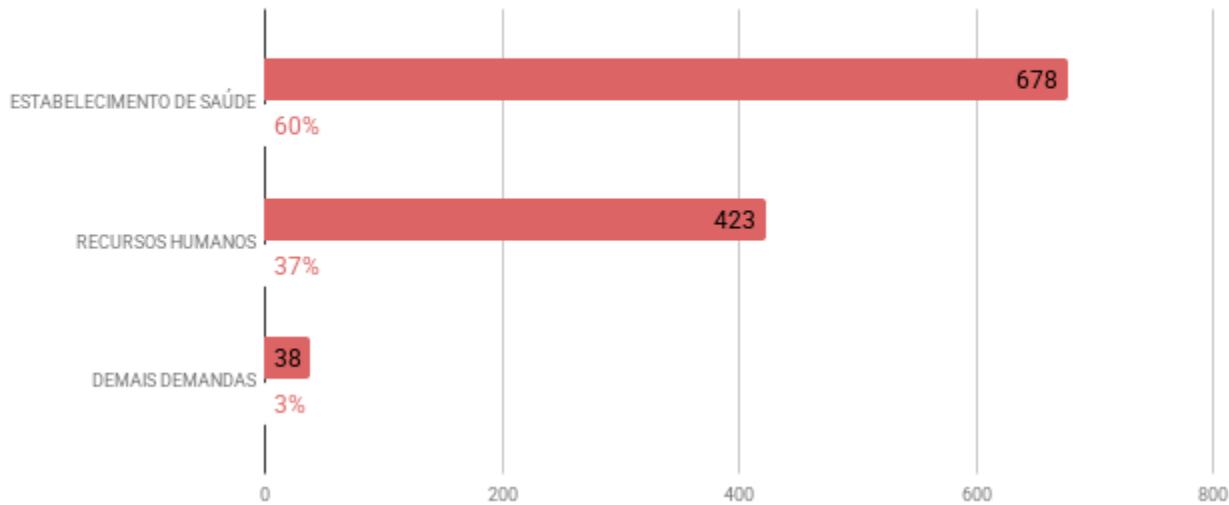
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

No 2º trimestre de 2025 foram registrados 254 elogios, representando 7% do total.

As informações sobre elogios na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte durante o segundo trimestre de 2025 revelam um cenário encorajador: a satisfação dos usuários em relação à gestão é o ponto mais forte, representando 83% dos elogios registrados.

Os elogios concentrados em gestão indicam que os usuários percebem e valorizam a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Isso sugere que as ações e estratégias de aprimoramento implementadas pela Coordenadoria Norte continuam gerando um impacto positivo direto na experiência do paciente.

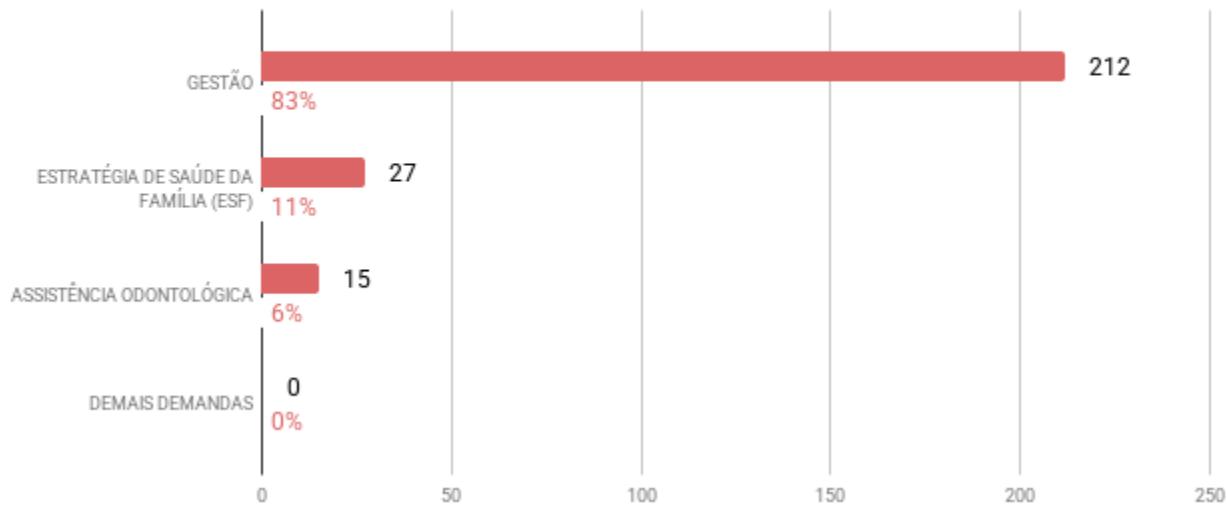
Além do mais, o reconhecimento público da gestão fortalece a imagem da instituição e a confiança dos cidadãos nos serviços de saúde. Elogios motivam os servidores e reforçam a percepção de que o trabalho está sendo bem-feito.

Saber que o trabalho está sendo valorizado e que a gestão é eficiente incentiva os profissionais a se dedicarem ainda mais na prestação de um bom serviço.

Embora as solicitações e reclamações revelem os pontos críticos e as áreas que precisam de atenção, os elogios fornecem um contraponto importante. Eles mostram o que está funcionando e onde a gestão está acertando. Uma abordagem equilibrada, que considera tanto o feedback negativo quanto o positivo, é fundamental para uma gestão pública eficaz e orientada para o cidadão.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 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	528	572	92%
Freguesia / Brasilândia	620	662	94%
Perus	202	215	94%
Pirituba	659	690	96%
Santana / Jaçanã	698	790	88%
Vila Maria / Vila Guilherme	549	595	92%
Total	3256	3524	92%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3524
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3256
- Ressaltamos que, no 2º trimestre de 2025, a porcentagem de demandas respondidas dentro do prazo pelas Supervisões da Coordenadoria Regional de Saúde Norte se manteve estável em relação ao trimestre anterior, com todas as Supervisões atingindo mais de 80% de cumprimento.

Esse desempenho demonstra o compromisso com a agilidade e a responsabilidade na resposta às manifestações dos usuários, bem como, organização na gestão dos fluxos internos da Ouvidoria, com monitoramento contínuo dos prazos e respeito ao cidadão, garantindo que suas demandas sejam tratadas com atenção e dentro dos parâmetros estabelecidos.

Manter esse índice elevado é fundamental para fortalecer a confiança da população no serviço público, além de consolidar a Ouvidoria como um instrumento efetivo de diálogo e resolução.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: continuidade do trabalho colaborativo entre a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e os Ouvidores das Supervisões.

Essa parceria tem se mostrado uma estratégia eficaz para aprimorar a eficiência e a agilidade na resposta às manifestações dos usuários, promovendo uma maior integração, com alinhamento de fluxos e responsabilidades, bem como o fortalecimento dos canais de resposta, garantindo mais rapidez e resolutividade, e compromisso com a melhoria contínua, aprimorando a escuta qualificada e a análise de dados.

- Principais resultados obtidos: expressiva melhoria no prazo de respostas às demandas registradas na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte no 2º trimestre de 2025.

Esse resultado comprova a eficácia das ações implementadas, especialmente aquelas voltadas à articulação entre a Ouvidoria da Coordenadoria e os Ouvidores das Supervisões, além do aprimoramento dos fluxos internos de atendimento.

Representando assim, maior eficiência na gestão das manifestações, o fortalecimento da relação de confiança com o cidadão e uma valorização da escuta ativa.

Esse avanço impacta diretamente a satisfação dos usuários, que se sentem mais acolhidos e têm suas demandas tratadas com respeito e celeridade.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Fortalecer o diálogo contínuo entre a Ouvidoria da Coordenadoria e os Ouvidores das Supervisões, mantendo uma comunicação fluida e constante entre esses pontos-chave, prevalecendo assim, uma estratégia eficaz para garantir agilidade e resolutividade no tratamento das demandas.

Agilidade na identificação e resolução de problemas, contribui para uma troca rápida de informações e permite respostas mais céleres, evita retrabalho e contribui para a otimização dos fluxos de trabalho, beneficiando diretamente o usuário.

Análise de padrões e causas favorece a identificação de recorrências e causas estruturais, possibilitando a implementação de ações preventivas e corretivas que impactam positivamente os prazos no médio e longo prazo.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3.851
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 3.851

## **11. Plano de ação**

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

- A manutenção de uma comunicação contínua com os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) tem se consolidado como uma estratégia fundamental e altamente eficaz para o fortalecimento da escuta qualificada e da resposta institucional às demandas da população. Essa interlocução permanente permite:

- Aprimoramento da escuta ativa garantindo que as manifestações dos usuários sejam compreendidas em sua complexidade e encaminhadas com agilidade.
- Fortalecimento da articulação intersetorial, promovendo o diálogo entre diferentes áreas da gestão e ampliando a resolutividade das ações.
- 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.

Essa prática reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão, controle social e melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo SUS na região Norte.

- A busca de suporte junto aos interlocutores da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, respeitando suas respectivas pastas de atuação, configura-se como uma estratégia inteligente e fundamental para o fortalecimento da Ouvidoria.

Essa abordagem fortalece significativamente a capacidade da Coordenadoria Regional de Saúde Norte de responder de forma mais eficiente, articulada e coordenada às necessidades dos usuários. Ao integrar as diversas pastas institucionais e promover uma escuta ativa e qualificada, a Ouvidoria transforma o feedback da população em ações concretas e resolutivas.

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.	da demanda para não ultrapassar o tempo de resposta	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	A iniciar ▾
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	A iniciar ▾	
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	A iniciar ▾	

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

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025	Reunião online SMS	Alinhamento e orientações pré implantação SIGRC	Andresa Gomes Ferreira
21/05/2025	20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo	Evento em comemoração dos 20 anos da Ouvidoria SUS	Andresa Gomes Ferreira
25/06/2025	Reunião SMS	Testes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Andresa Gomes Ferreira



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

A ouvidoria destaca que a persistência de queixas sobre o tempo de espera e a gestão de demanda em consultas e exames reflete a alta procura por serviços de saúde públicos. Os principais pontos de insatisfação incluem agendamentos de especialidades, exames e cirurgias, com destaque para a grande fila de espera por cirurgias ortopédicas e colonoscopias.

A grande fila de espera para cirurgias ortopédicas é um problema crítico persistente. Além das cirurgias ortopédicas, as solicitações de colonoscopia representam uma parte considerável das manifestações, indicando dificuldades específicas nesse tipo de exame.

A concentração de reclamações nos aspectos de gestão, aponta para problemas sistêmicos na organização e entrega dos serviços de saúde. Essa insatisfação se manifesta tanto no gerenciamento dos recursos e processos, como no relacionamento e na qualidade da interação entre os funcionários e os usuários.

Ressalto que o atendimento humanizado, focado em acolher e tratar o paciente com dignidade, empatia e individualidade, é um componente essencial para a percepção de qualidade do serviço de saúde, inclusive podendo mitigar os efeitos negativos de problemas estruturais, como a longa espera.

Mesmo com a alta demanda, longas filas e demora na marcação de consultas e exames, a humanização pode fazer uma diferença significativa na experiência do paciente.

A humanização não é um "extra", mas uma parte integral de uma gestão eficiente e estratégica na saúde. É uma abordagem que deve ser implementada em todos os níveis, desde a organização dos processos até a interação diária com os usuários.

Apesar dos desafios estruturais ainda presentes, o trimestre apresentou avanços significativos, como a redução no número de demandas registradas em comparação ao período anterior. Esse resultado sugere uma tendência positiva na resposta aos principais pontos críticos, refletindo esforços contínuos de aprimoramento na gestão, na comunicação com os usuários e na qualidade do atendimento.

Esse resultado demonstra que a ouvidoria não deve ser vista apenas como um canal para reclamações, mas como uma ferramenta estratégica para a gestão.

A análise das manifestações recebidas pela ouvidoria permite identificar falhas e sugerir ações corretivas, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e da eficiência operacional.

Ainda que a redução das demandas seja um avanço, a persistência dos desafios estruturais, como as longas filas para cirurgias e exames específicos, mostra que o trabalho de aprimoramento deve ser contínuo e integrado. É preciso manter o foco nas causas das reclamações mais complexas para garantir uma melhoria sustentável na qualidade do serviço de saúde público.

Concluindo, o 2º trimestre de 2025 na Ouvidoria da Coordenadoria foi marcado por desafios persistentes na demanda por serviços de saúde, mas também por um notável progresso na gestão das manifestações, com diminuição das demandas, e 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**

O 2º trimestre de 2025 contribui com o processo de consolidação da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte como um verdadeiro instrumento de gestão estratégica, escuta qualificada e fortalecimento do SUS na região. Apesar dos desafios persistentes, especialmente relacionados ao tempo de espera para exames, cirurgias e consultas, os avanços são notáveis e refletem o compromisso da equipe com a melhoria contínua da qualidade do atendimento e da experiência do usuário.

A redução no número total de manifestações, a alta taxa de respostas dentro do prazo (92%) e a intensificação do diálogo entre a Ouvidoria

da Coordenadoria e as Supervisões Técnicas de Saúde evidenciam um modelo de atuação mais ágil, resolutivo e integrado. O fortalecimento da comunicação institucional, a análise de dados e o aprimoramento dos fluxos internos resultaram em maior eficiência e transparência na gestão das demandas.

Mais do que um canal de registro, a Ouvidoria se reafirma como uma ponte sólida entre o cidadão e a gestão pública, transformando críticas em oportunidades de aprimoramento e reconhecimento em motivação para o serviço público. O período analisado demonstra que a escuta ativa, o acolhimento e a humanização permanecem no centro da atuação da CRS Norte, guiando cada ação rumo a um SUS mais eficiente, empático e centrado nas pessoas.

**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\\_assistenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/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.



**SUS** **REDE DE OUVIDORIAS** 

## 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>

