

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE



Unidade: Coordenadoria Regional de saúde norte
Endereço: Rua Paineira do Campo,902 - Santana, São Paulo - SP,
02012040

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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 32p.

- 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 - SERMAP**

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- Jennyfer Ramos dos Santos

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 56 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 Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, 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.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
14. Glossário	28
15. Siglário	30
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte integra a estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Saúde, sendo uma das cinco coordenadorias responsáveis pela gestão descentralizada do sistema de saúde no município. No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), desempenha papel estratégico na coordenação, supervisão e articulação das ações e serviços de saúde em seu território de abrangência, assegurando a implementação de políticas públicas, a integração da rede assistencial e a promoção do acesso universal e qualificado à atenção à saúde da população.

Para o cumprimento de sua missão, a Coordenadoria conta com equipe multiprofissional qualificada, que atua de forma integrada e articulada com organizações sociais parceiras responsáveis pela gestão das unidades de saúde. Essa cooperação visa assegurar a eficiência na prestação dos serviços, a ampliação do acesso e a qualidade da atenção ofertada à população no território.

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte é responsável pelo atendimento de uma população estimada em aproximadamente 1,3 milhão de habitantes, o que confere elevada complexidade à gestão das ações e serviços de saúde, exigindo planejamento contínuo e estratégias adequadas às especificidades do território.

Sua estrutura é composta por sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS). Cada STS é responsável pelo planejamento, coordenação, implementação e monitoramento das ações e serviços de saúde em seus respectivos distritos administrativos, contribuindo para a organização regionalizada e hierarquizada da rede de atenção.

As STS que compõem a Coordenadoria Norte são:

- STS Casa Verde/Cachoeirinha
- STS Freguesia do Ó/Brasilândia
- STS Perus
- STS Pirituba
- STS Santana/Tucuruvi/Jaçanã/Tremembé
- STS Sé/Santa Cecília
- STS Vila Maria/Vila Guilherme

Conforme disposto no Decreto Municipal nº 64.999/2026, houve a extinção da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. Em decorrência dessa medida, a gestão territorial anteriormente vinculada à CRS Centro foi transferida para a Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Tal reorganização administrativa resultou na ampliação da área de atuação da CRS Norte, bem como na unificação das Supervisões Técnicas de Saúde sob sua gestão.

2. Panorama Geral do período

Durante o monitoramento das manifestações registradas na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte no presente trimestre, observou-se novamente um volume de reclamações relacionadas à realização de exames diagnósticos, com destaque para a colonoscopia.

Adicionalmente, foi identificado um padrão recorrente de queixas referentes à gestão da demanda assistencial e aos tempos de espera para acesso a consultas médicas. Ressalta-se maior incidência nas especialidades de ortopedia.

Essas manifestações configuram-se entre as principais queixas dos usuários, evidenciando um desafio persistente relacionado à oferta e ao acesso a procedimentos diagnósticos e assistenciais na região.

Os principais pontos observados incluem a demora significativa para o agendamento e a realização de exames especializados, a baixa disponibilidade de vagas em unidades de referência e a dificuldade de acesso a consultas, sobretudo em especialidades com alta demanda. Esse cenário tem ocasionado o aumento das manifestações registradas na Ouvidoria, refletindo o impacto direto na continuidade do cuidado, na resolutividade da atenção à saúde e na qualidade de vida dos pacientes.

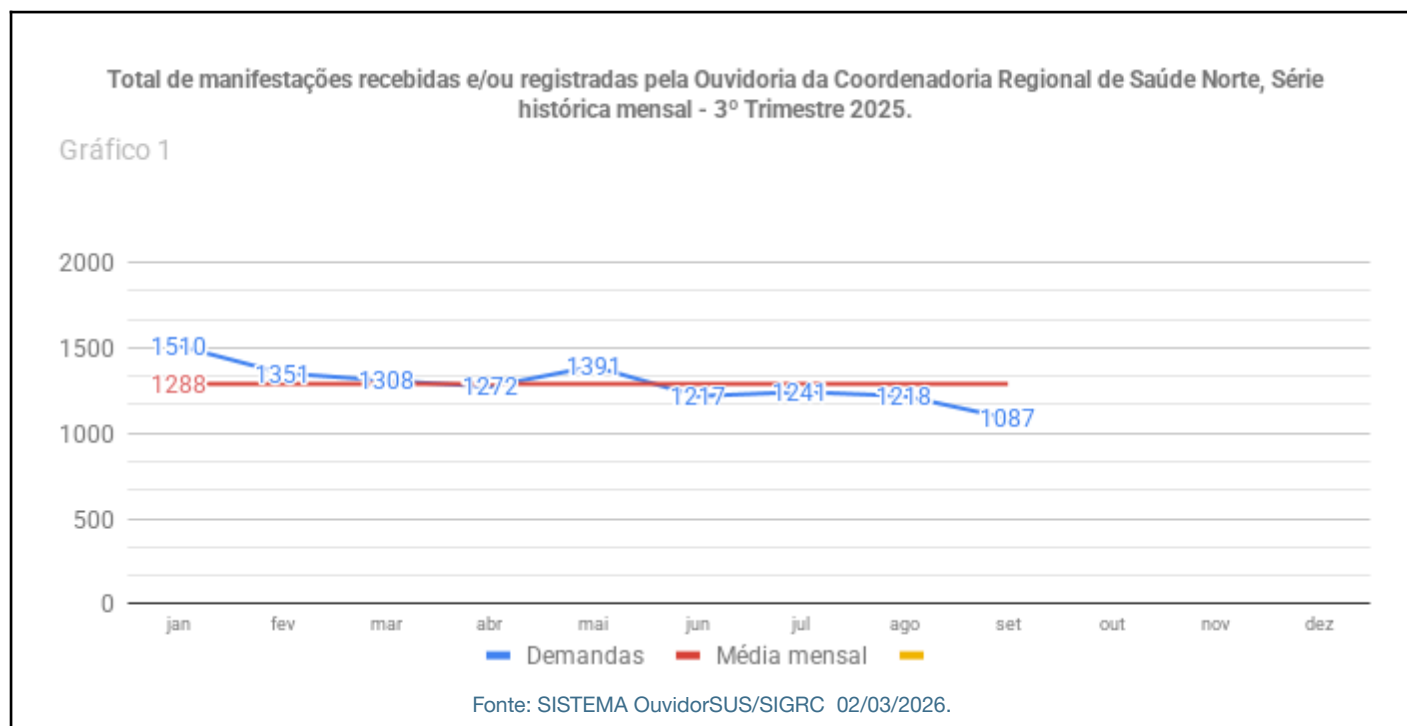
Apesar dos desafios persistentes relacionados à gestão da demanda e aos tempos de espera, destaca-se que esforços concretos vêm sendo realizados com o objetivo de mitigar tais questões. Essas iniciativas incluem a adoção de estratégias para ampliação da oferta de serviços, o aprimoramento dos fluxos de regulação e o fortalecimento dos processos de monitoramento e gestão do acesso.

A elevada demanda por cirurgias ortopédicas, associada às longas filas de espera para a realização desses procedimentos na Zona Norte

do município de São Paulo, mantém-se como uma questão crítica, impactando diretamente a qualidade de vida de um número significativo de pacientes.

Esse cenário evidencia a necessidade de atenção contínua por parte da gestão, demandando planejamento estratégico.

3. Número de manifestações – Série histórica



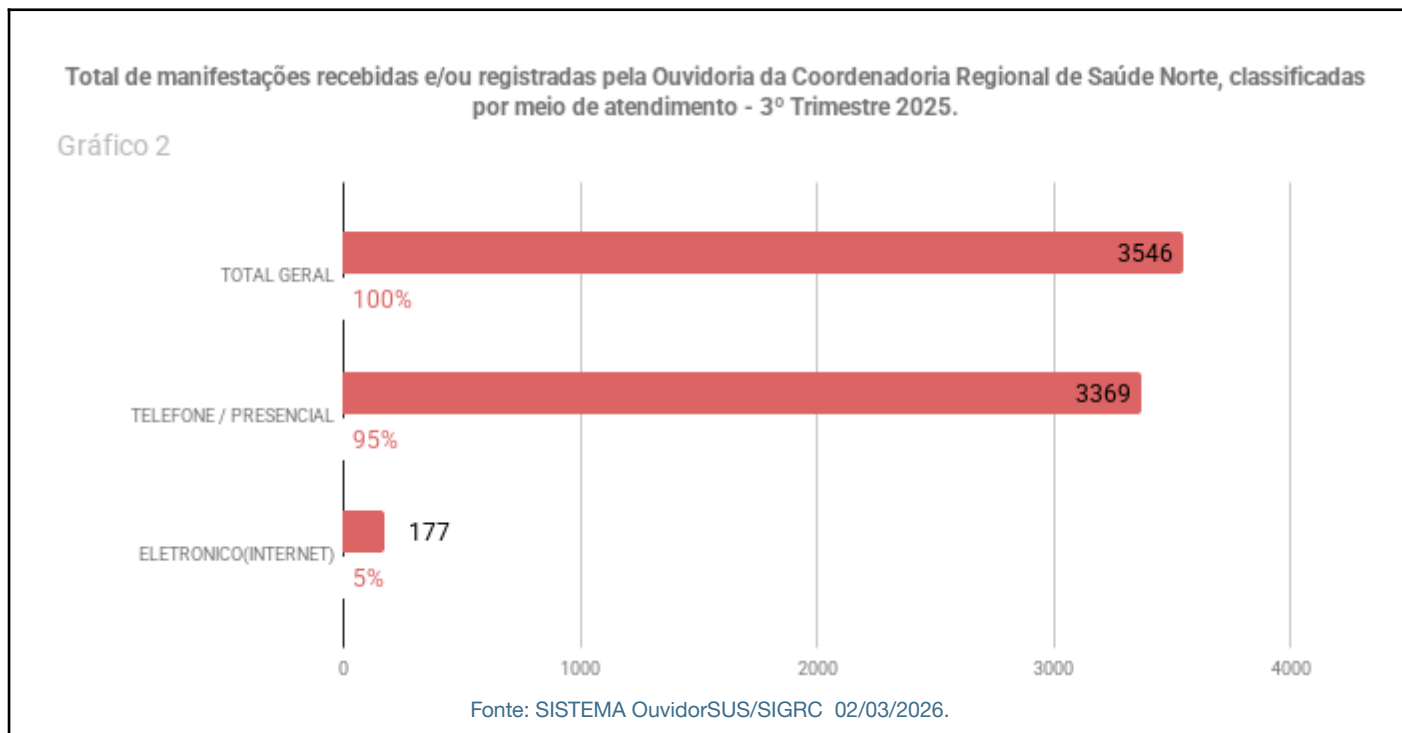
A análise do gráfico evidencia relativa estabilidade no volume de demandas registradas na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte ao longo do período avaliado.

Tal estabilidade pode refletir tanto a manutenção de condições estruturais e organizacionais dos serviços de saúde quanto a persistência de demandas já identificadas, indicando a necessidade de monitoramento contínuo e análise qualitativa das manifestações.

Observa-se que a redução das demandas registradas no mês de setembro está relacionada à implantação do novo sistema de Ouvidoria (SIGRC), a qual possivelmente impactou o acesso dos usuários à plataforma.

Esse fator deve ser considerado na análise dos dados, uma vez que mudanças sistêmicas podem interferir temporariamente no volume de manifestações, seja por dificuldades operacionais iniciais, seja por adaptação dos usuários ao novo ambiente digital.

4. Meios de atendimento



No terceiro trimestre de 2025, foram registradas 3.546 manifestações relacionadas aos serviços de saúde na região Norte do município de São Paulo. Dentre esse total, destaca-se que 2.960 manifestações (equivalentes a 83%) foram realizadas por meio do canal telefônico SP156, evidenciando a predominância desse meio como principal porta de acesso dos usuários à Ouvidoria.

Esse dado reforça a relevância do atendimento telefônico como instrumento de comunicação direta com a população, indicando a necessidade de manutenção e aprimoramento contínuo desse canal, de modo a garantir acessibilidade, eficiência no atendimento e adequada captação das demandas dos usuários.

Além do canal telefônico SP156, os cidadãos utilizaram outros meios para registro de manifestações que, embora menos expressivas em termos quantitativos, desempenham papel fundamental na garantia da diversidade de acesso à Ouvidoria.

No período analisado, os registros distribuíram-se da seguinte forma:

- CRM (Central 156/presencial): 348 registros
- Formulário web: 152 registros
- Atendimento presencial: 38 registros
- Autoatendimento: 25 registros
- Demais canais: 23 registros

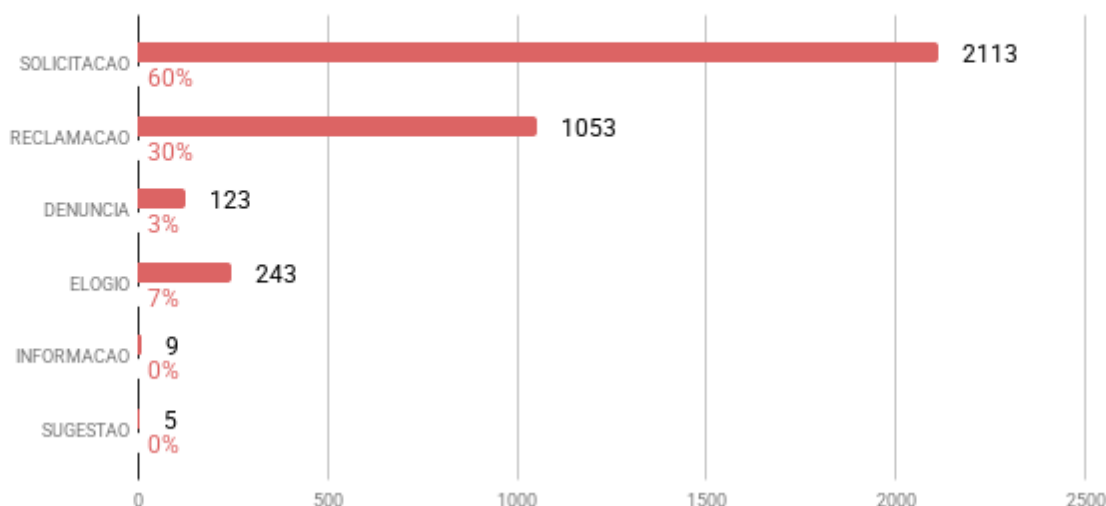
A utilização de múltiplos canais evidencia a importância de estratégias que assegurem a acessibilidade e a inclusão dos diferentes perfis de usuários, considerando suas preferências e condições de acesso. Ainda que o canal telefônico se destaque amplamente, a manutenção e o aprimoramento dos demais meios são essenciais para a consolidação de uma Ouvidoria mais abrangente, equitativa e responsiva às necessidades da população.

Por fim, ao valorizar múltiplos canais de escuta e investir na análise qualificada 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 da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

Do total de demandas recebidas (3.546), 2.113 são solicitações, 1.053 são reclamações, 243 são elogios, 123 denúncias, 09 informações e 05 sugestões.

A manutenção da ordem de prevalência das manifestações — com solicitações liderando, seguidas por reclamações, elogios e denúncias — configura um dado altamente relevante. Observa-se, ainda, uma redução no número de reclamações em comparação ao trimestre anterior, o que pode indicar uma melhora na qualidade dos serviços prestados ou maior efetividade nas ações de atendimento. Contudo, é importante considerar que a implantação do sistema SIGRC pode ter influenciado essa redução, uma vez que mudanças nos canais e ferramentas de registro tendem a impactar temporariamente o volume de manifestações.

As principais solicitações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte — notadamente relacionadas à agendamentos para consultas em especialidades, exames e procedimentos cirúrgicos — refletem, de maneira consistente, os desafios estruturais mais críticos e recorrentes enfrentados pelos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). A morosidade e as dificuldades de acesso aos serviços de média e alta complexidade, associadas à escassez de profissionais, permanecem como entraves relevantes já amplamente reconhecidos.

Esse cenário reforça a necessidade de aprimoramento da eficiência e da capacidade de oferta desses serviços essenciais, de modo a assegurar o acesso oportuno e a continuidade do tratamento dos pacientes. Nesse contexto, a atuação da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, ao coletar e analisar as manifestações dos usuários, desempenha papel estratégico na construção de um panorama consistente e confiável das áreas que demandam intervenção prioritária, subsidiando a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão dos serviços de saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.113 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 60 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (64%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 10% são relativos a Clínica médica e 8% a Neurologia.

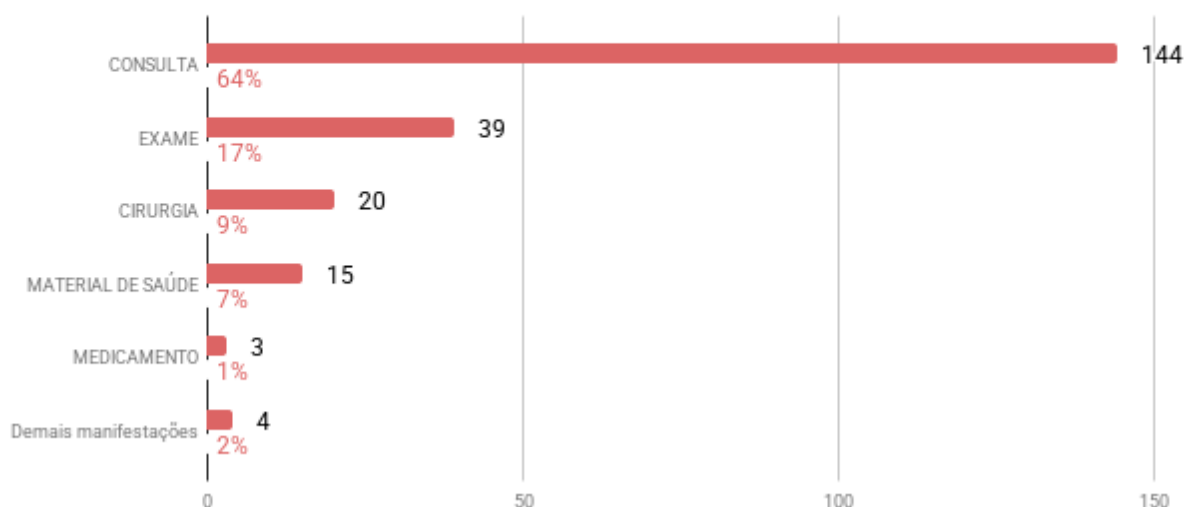
Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 14% a cirurgia.

A análise integrada desses dados evidencia a persistência de pontos críticos no sistema de saúde, particularmente no que se refere ao acesso a consultas especializadas, à realização de procedimentos cirúrgicos e à capacidade de resposta da rede assistencial.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 3º Trimestre 2025.

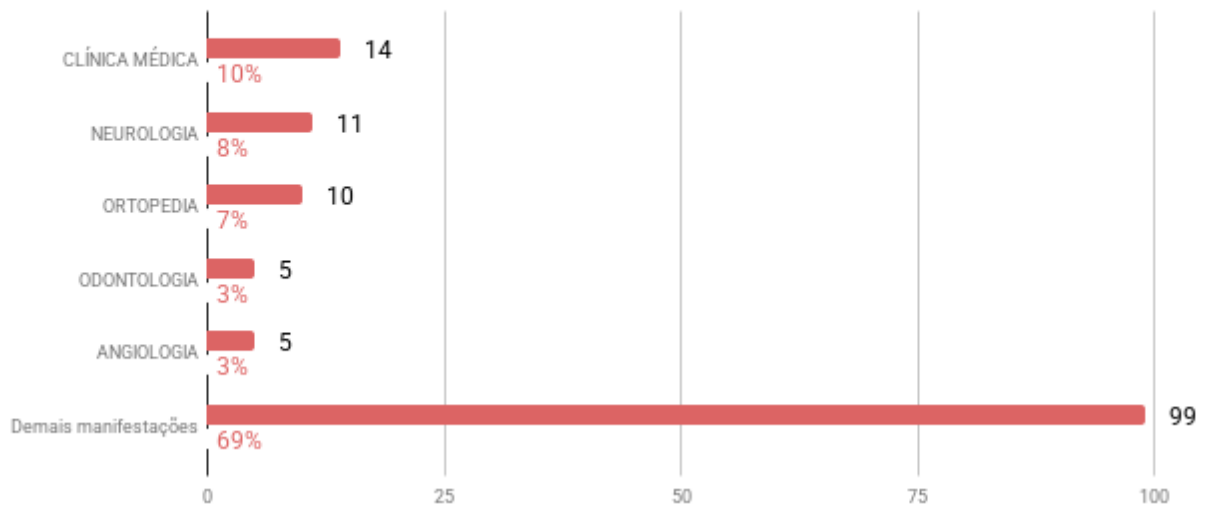
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3º Trimestre 2025.

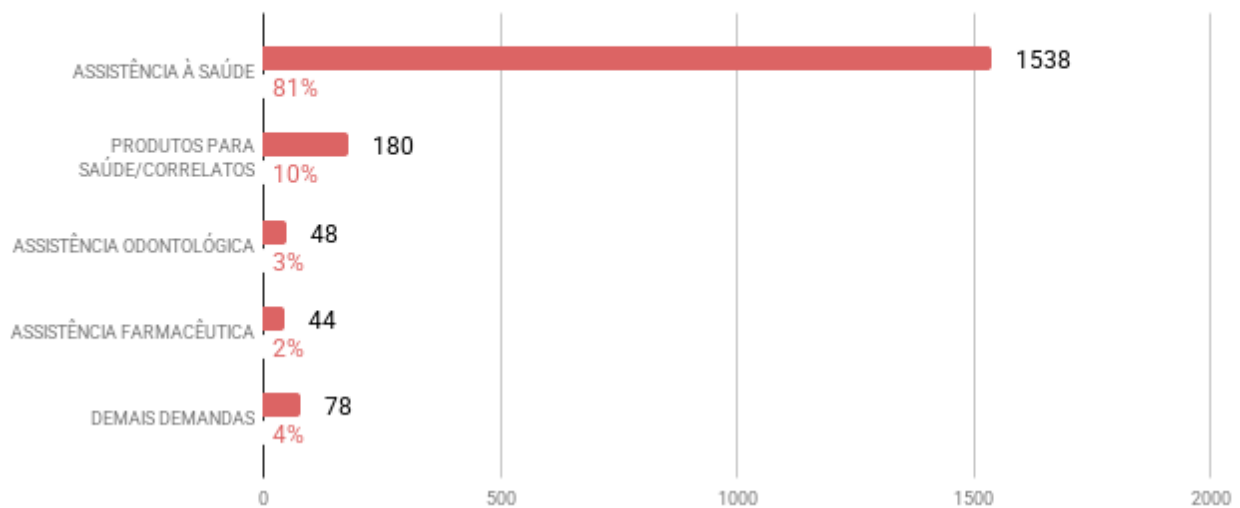
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3 Trimestre 2025.

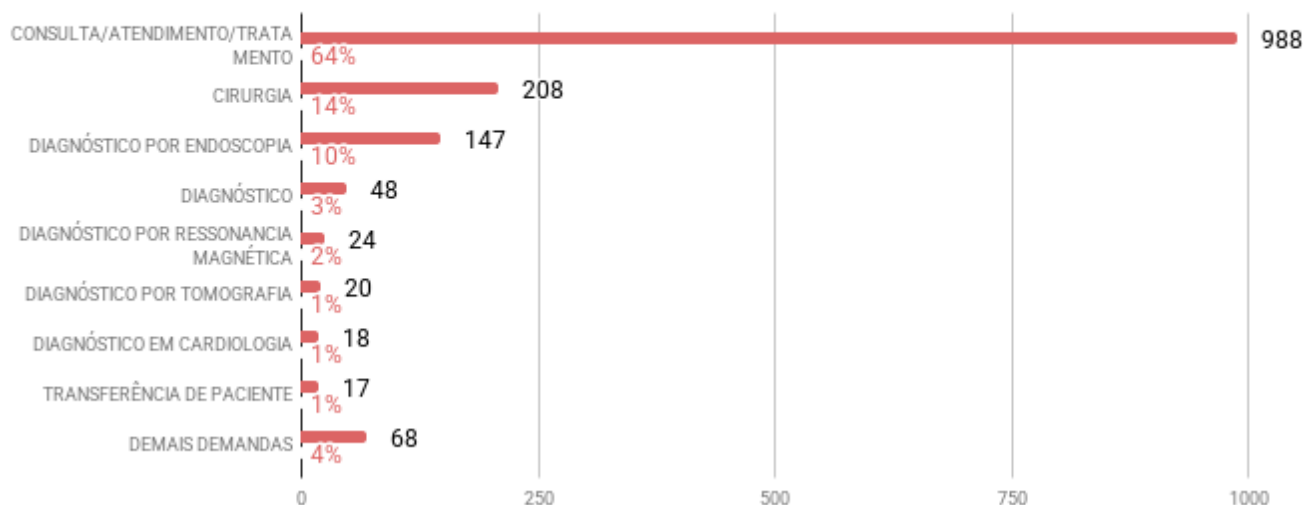
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.053 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento-Profissional (44%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 42% são relativos a má conduta e 19% a falta de humanização no atendimento.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (80%).

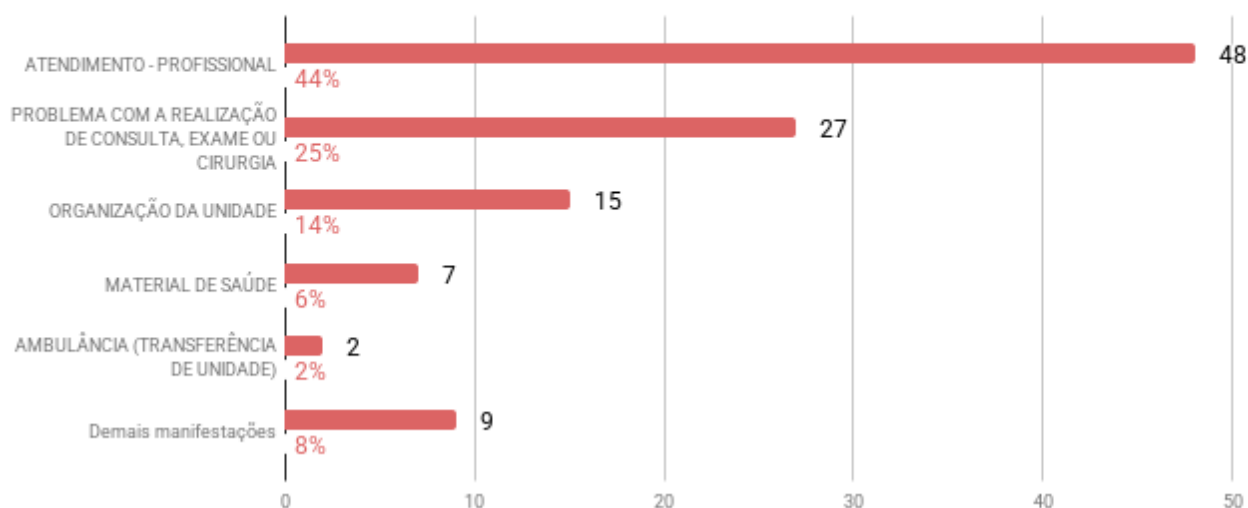
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a estabelecimento de saúde e 41% a recursos humanos.

A análise desses dados indica que as reclamações estão predominantemente associadas à qualidade do atendimento, às condições de funcionamento dos serviços e à gestão dos recursos humanos. Esses achados evidenciam fragilidades tanto na dimensão assistencial quanto nos aspectos organizacionais da rede de saúde,

sinalizando a necessidade de implementação de ações estruturadas voltadas ao aprimoramento das práticas assistenciais, ao fortalecimento dos processos de gestão e à qualificação contínua das equipes profissionais, com ênfase na humanização do cuidado e na melhoria da experiência do usuário.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 3º Trimestre 2025.

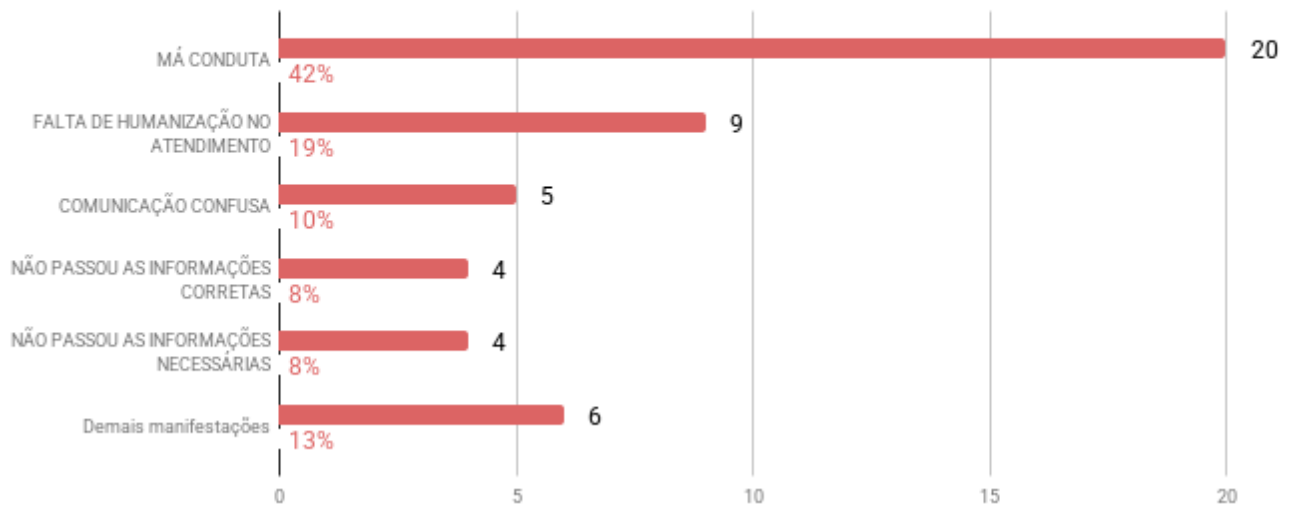
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3º Trimestre 2025.

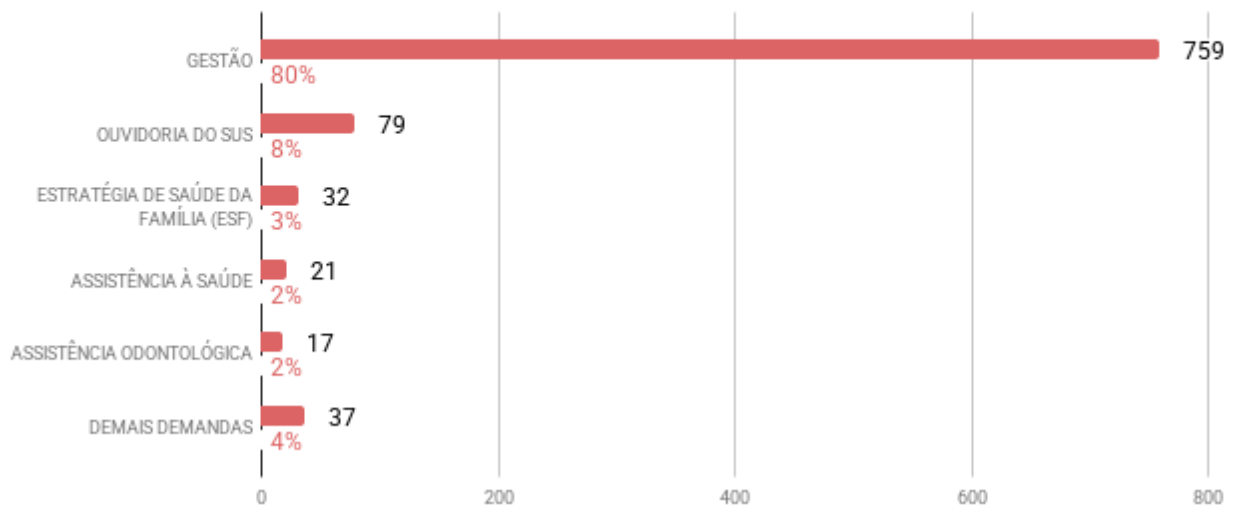
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 3 Trimestre 2025.

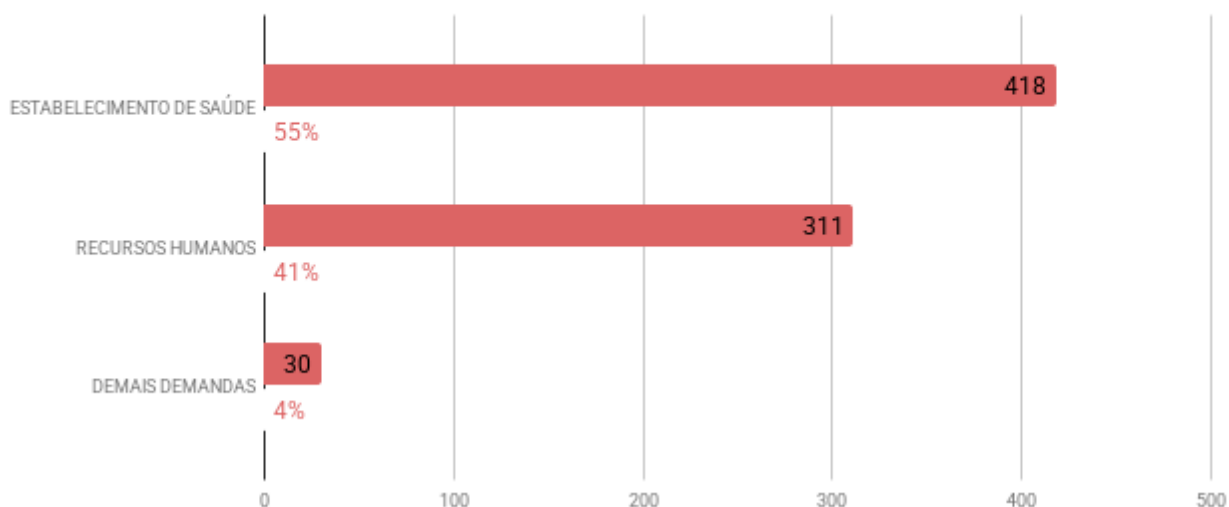
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

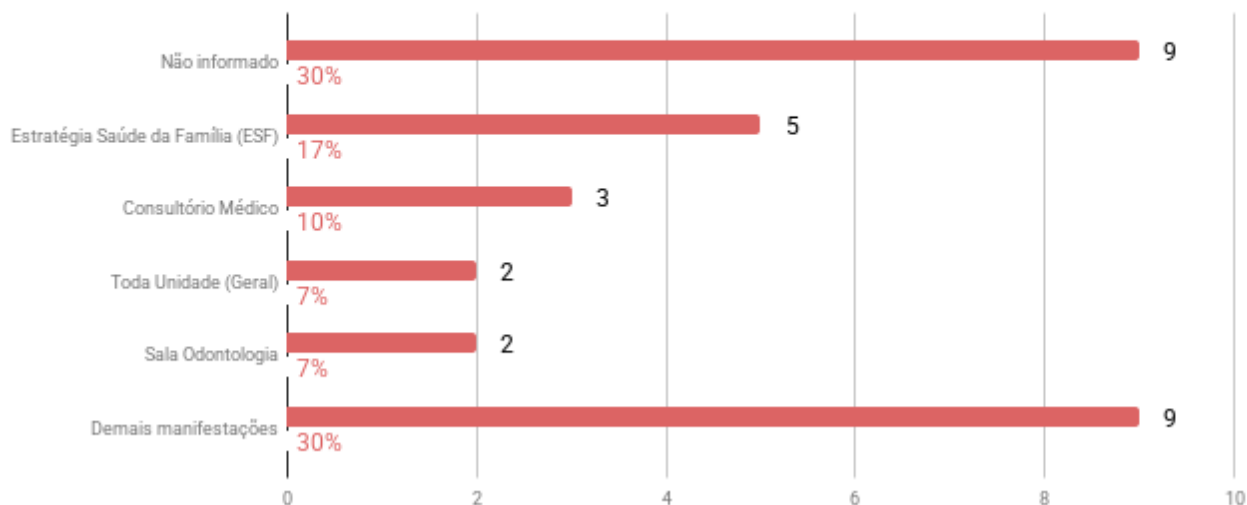
Foram registrados 243 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal no trimestre foi 81 elogios.

Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi não informado, que representa 30%.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 86%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3º Trimestre 2025.

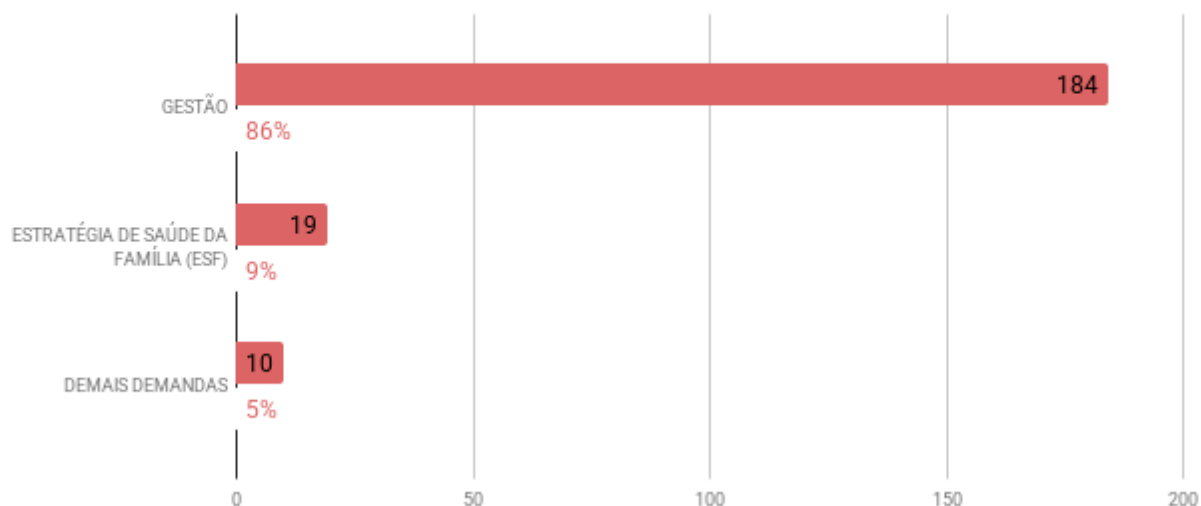
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

A análise desses dados evidencia que, embora menos frequentes, os elogios constituem importante indicador qualitativo da percepção dos usuários, contribuindo para a identificação de boas práticas e experiências exitosas no sistema de saúde. Nesse sentido, destaca-se

a necessidade de aprimorar a qualificação dos registros, de modo a potencializar o uso dessas informações como subsídio para a gestão e para a valorização das iniciativas que promovem a qualidade do atendimento.

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.

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	535	553	97%
Freguesia / Brasilândia	645	684	94%
Perus	219	224	98%
Pirituba	595	628	95%
Santana / Jaçanã	548	648	85%
Vila Maria / Vila Guilherme	518	544	95%
Total	3060	3281	93%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3.281
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3.060
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- **Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:** entre as ações implementadas para aprimorar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações, destaca-se a continuidade do trabalho colaborativo entre a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e os ouvidores das Supervisões. Essa articulação tem contribuído para o alinhamento de fluxos, a maior celeridade no tratamento das demandas e o fortalecimento dos processos de acompanhamento e resposta aos usuários.
- **Principais resultados obtidos:** observou-se expressiva melhoria no prazo de resposta às demandas registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte no 3º trimestre de 2025. Esse resultado demonstra a efetividade das ações implementadas, com destaque para o fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria da Coordenadoria e os ouvidores das Supervisões, bem como para o aprimoramento dos fluxos internos de tratamento das manifestações.
- **Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:** recomenda-se o fortalecimento do diálogo contínuo entre a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e os ouvidores das Supervisões, assegurando uma comunicação fluida e permanente entre os envolvidos. Essa articulação configura-se como estratégia fundamental para a promoção da agilidade e da resolutividade no tratamento das demandas.

Destaca-se, ainda, a importância da celeridade na identificação e resolução de problemas, favorecendo a troca de informações em tempo oportuno, a redução de retrabalho e a otimização dos fluxos de trabalho. Tais ações contribuem diretamente para a melhoria do tempo de resposta ao usuário e para o aumento da eficiência operacional.

10. Plano de ação

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

- Consolidação do modelo de trabalho colaborativo entre a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e as Ouvidorias das Supervisões, visando fortalecer a articulação institucional e a padronização de fluxos.
- Definição de metas de prazo por tipologia de manifestação, com o objetivo de orientar a atuação das equipes e promover maior previsibilidade e controle na resposta aos usuários.
- Implementação de mecanismos automatizados de alertas e monitoramento de prazos, com vistas a assegurar o acompanhamento contínuo das demandas e a mitigação de atrasos no seu tratamento.
- Redução de retrabalho por meio da padronização de respostas e da revisão dos fluxos internos de atendimento, com foco na otimização dos processos e no aumento da eficiência operacional.

Essas iniciativas visam consolidar ganhos de desempenho já observados e promover maior celeridade, consistência e qualidade no atendimento às manifestações dos usuários.

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
Consolidar o trabalho colaborativo entre a Ouvidoria da CRS Norte e as ouvidorias das Supervisões.	Fortalecer a articulação institucional e padronizar os fluxos de trabalho.	Reuniões, alinhamentos e definição de fluxos.	Contínuo	Equipe de Ouvidoria.	Em andame... ▾
Definir meta de prazo por tipologia de manifestação.	Melhorar o acompanhamento da demanda e a previsibilidade das respostas.	Estabelecimento de prazos e monitoramento contínuo.	Diariamente	Equipe de Ouvidoria	Em andame... ▾
Implementar mecanismos de monitoramento de prazos.	Evitar atrasos e garantir maior controle das manifestações.	Utilização de alertas (notificações) e acompanhamento das demandas.	Contínuo	Equipe de Ouvidoria	Em andame... ▾
Padronizar respostas e revisar os fluxos internos.	Reduzir trabalho e aumentar a eficiência do atendimento.	Alinhando os fluxos com as demais supervisões.		Equipe de Ouvidoria	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/08/2025	Reunião Online - Mapeamento implantação SIGRC.	Ajustes de caixas e logins de forma uniforme	Andresa Gomes Ferreira.
11/09/2025	Reunião Online - Rede de Ouvidoria SUS.	Informes - SIGRC Ouvidor SUS - Rumo ao Zero.	Andresa Gomes Ferreira.
24/09/2025	Visita a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde.	Conhecer a estrutura física da ouvidoria e alinhamentos gerais.	Andresa Gomes Ferreira.



12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No trimestre analisado, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte manteve seu papel estratégico como canal de escuta qualificada da população, promovendo a interlocução entre usuários e serviços de saúde e contribuindo para o aprimoramento contínuo da assistência prestada.

Destaca-se, neste período, a implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), ocorrida em setembro, que representou um avanço significativo na organização, registro e acompanhamento das manifestações.

Observa-se uma diminuição no volume de manifestações registradas ao longo do trimestre, fato que pode estar associado, em parte, à fase inicial de adaptação ao SIGRC, tanto por parte dos usuários quanto das equipes envolvidas no registro e tratamento das demandas.

Apesar da redução numérica, ressalta-se que as demandas recebidas permanecem relevantes e refletem questões importantes da rede assistencial, especialmente relacionadas ao acesso aos serviços e à qualidade do atendimento. Nesse sentido, a análise qualitativa das manifestações continua sendo fundamental para subsidiar ações de melhoria.

Quanto aos prazos de resposta, a implantação do SIGRC também trouxe desafios operacionais iniciais, exigindo adequação das equipes e ajustes nos fluxos de trabalho. Contudo, já se observa tendência de melhoria na organização dos processos e no monitoramento dos prazos, indicando um cenário promissor para maior eficiência nos próximos períodos.

Reforça-se a importância na capacitação dos profissionais e no acompanhamento sistemático do uso do sistema, de modo a garantir

a plena utilização das funcionalidades do SIGRC e a consolidação de uma cultura de registro e análise qualificada das manifestações.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a defesa dos direitos dos usuários e o fortalecimento da gestão participativa, destacando que as informações produzidas, especialmente neste momento de transição tecnológica, devem ser utilizadas como subsídio essencial para a tomada de decisão e o aprimoramento dos serviços de saúde na região Norte.

Andresa Gomes Ferreira
Ouvidora - CRSN

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O 3º trimestre de 2025 consolidou a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte como um instrumento de gestão estratégica e fortalecimento do SUS na região. Apesar dos desafios persistentes no tempo de espera para exames, cirurgias e consultas, os avanços são notáveis. Destacam-se a redução no total de manifestações — mesmo com a implantação do SIGRC —, o índice de 93% de respostas no prazo e a maior integração com as Supervisões Técnicas de Saúde. Mais do que um canal de registro, a Ouvidoria atua como ponte entre o cidadão e a gestão, transformando manifestações em oportunidades de melhoria e guiando o serviço rumo a um atendimento mais eficiente, humanizado e centrado nas pessoas.

Ana Cristina Kantzos
Coordenadora

14. 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.

15. 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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



156

TELEFONE

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

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

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



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

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



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

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

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

