

4º 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 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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 29p.

- 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

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2025	8
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	13
8. Elogios	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Plano de ação	19
11. Participação da Ouvidoria em eventos	21
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
14. Glossário	25
15. Siglário	26
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Durante o monitoramento das manifestações registradas na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, no presente trimestre, observou-se, mais uma vez, um volume expressivo 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, com maior incidência na especialidade de Ortopedia.

Essas manifestações figuram entre as principais queixas apresentadas pelos usuários, evidenciando um desafio persistente relacionado à oferta e ao acesso a procedimentos diagnósticos e assistenciais na região. Tal cenário reforça a necessidade de monitoramento contínuo e da adoção de estratégias voltadas à ampliação da capacidade assistencial e à redução dos tempos de espera.

Os principais pontos observados incluem a demora significativa para o agendamento e a realização de exames especializados, a insuficiência de vagas nas unidades de referência e as dificuldades de acesso a consultas médicas, especialmente em especialidades com elevada demanda assistencial. Esse cenário tem contribuído para o aumento das manifestações registradas na Ouvidoria, refletindo impactos diretos na continuidade do cuidado, na resolutividade das ações de saúde e na qualidade de vida dos usuários. Além disso, evidencia desafios relacionados ao acesso oportuno aos serviços de saúde, indicando a necessidade de aprimoramento dos fluxos assistenciais e de fortalecimento da capacidade de resposta da rede.

A elevada demanda por cirurgias ortopédicas, associada às extensas filas de espera para a realização desses procedimentos, permanece como uma questão crítica, impactando diretamente a qualidade de vida de um número significativo de usuários. Esse cenário evidencia a necessidade de acompanhamento contínuo e de atenção prioritária por parte da gestão, demandando planejamento estratégico e a implementação de medidas voltadas à ampliação da oferta

assistencial, à qualificação dos fluxos de acesso e à redução dos tempos de espera para atendimento cirúrgico.

Apesar dos desafios persistentes relacionados à gestão da demanda assistencial e aos tempos de espera para acesso aos serviços de saúde, destaca-se que esforços contínuos vêm sendo empreendidos com o objetivo de mitigar essas questões.

2.2. Retrospectiva 2025

Em 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte desempenhou papel fundamental na coleta, análise e tratamento das manifestações dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Ao longo do ano, foram registradas 13.766 demandas, evidenciando a importância desse canal de comunicação entre a população e os serviços de saúde.

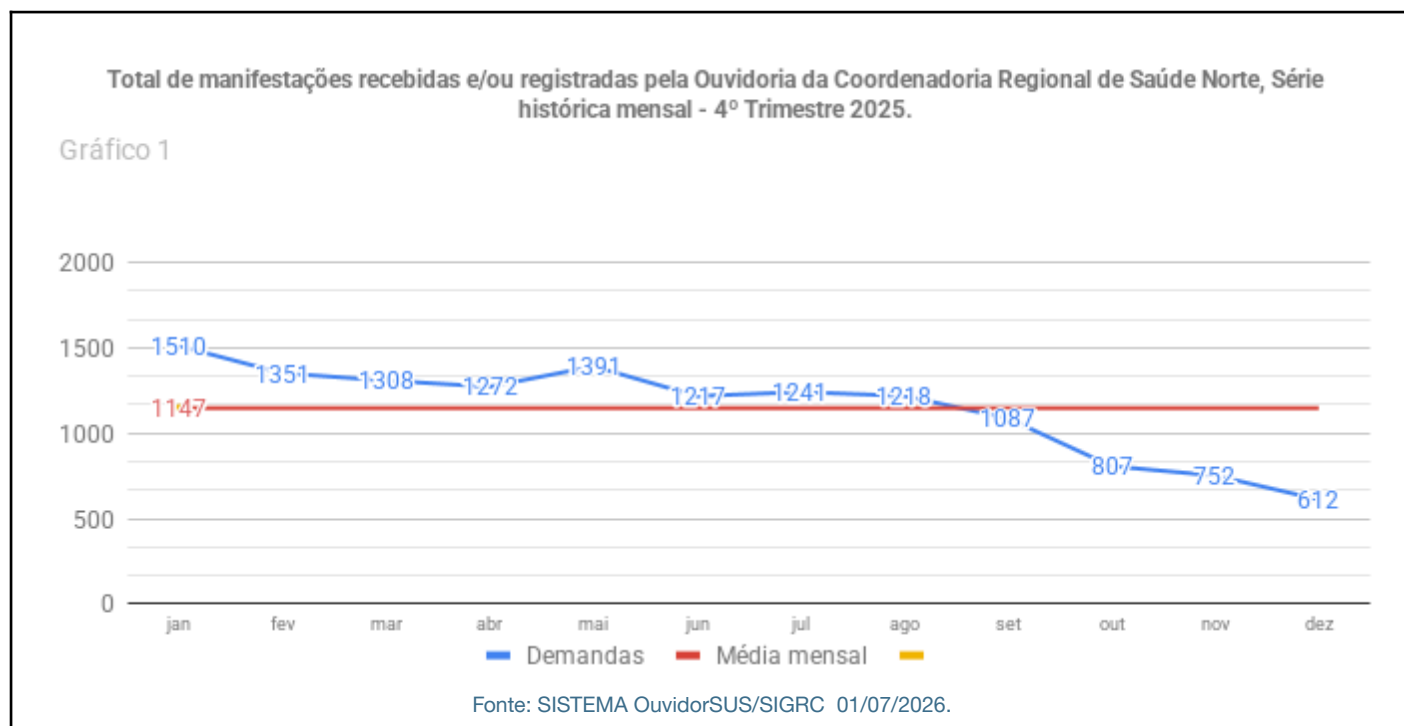
Entre as principais manifestações recebidas, destacaram-se as solicitações de agendamento de consultas e exames, refletindo as dificuldades enfrentadas pelos usuários no acesso aos serviços. Também foram frequentes as reclamações relacionadas à demora nos atendimentos nas Unidades de Saúde, bem como os pedidos referentes à realização de cirurgias, especialmente ortopédicas, em razão da alta demanda e das extensas filas de espera.

Durante o ano, observou-se ainda um aumento significativo das demandas relacionadas à solicitação de exames de colonoscopia, o que representou um importante desafio para a rede de saúde.

Outro desafio relevante foi a implementação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), em substituição ao Ouvidor SUS, ocorrida em setembro de 2025. A transição impactou temporariamente o volume de manifestações registradas e recebidas, em decorrência das dificuldades de adaptação ao novo sistema, tanto por parte dos munícipes quanto dos ouvidores da rede.

Apesar dos desafios iniciais, a implantação do SIGRC representou um importante avanço para a Ouvidoria do Município, proporcionando novas possibilidades de aprimoramento dos processos e da gestão das manifestações. Contudo, no período inicial de implantação, foram observados transtornos relacionados à adaptação dos usuários e das equipes responsáveis pela operação do sistema.

3. Número de manifestações – Série histórica



A análise do gráfico demonstra uma redução no volume de demandas registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte ao longo do período avaliado.

Essa diminuição pode estar relacionada, principalmente, à implantação do novo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que substituiu o Ouvidor SUS em setembro de 2025 e impactou o acesso dos usuários à plataforma da Ouvidoria.

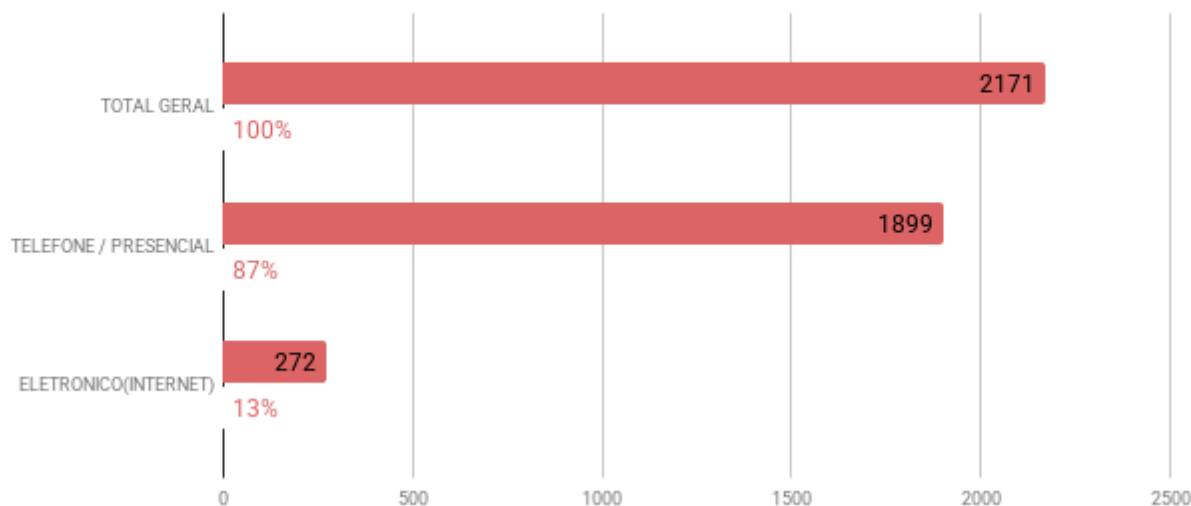
Esse fator deve ser considerado na interpretação dos dados, uma vez que mudanças sistêmicas dessa natureza podem influenciar temporariamente o volume de manifestações registradas, seja em decorrência de dificuldades operacionais no período inicial de implantação, seja pela necessidade de adaptação dos usuários e profissionais ao novo ambiente digital.

Apesar dos desafios enfrentados durante a transição, a implementação do SIGRC representa um avanço importante para a modernização e qualificação dos processos de atendimento e gestão das manifestações da Ouvidoria.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No quarto trimestre de 2025, foram registradas 2.171 manifestações, das quais 1.899 ocorreram por meio do telefone ou presencialmente. Esse resultado demonstra a relevância do canal SP156 como principal meio de acesso da população à Ouvidoria, evidenciando seu papel estratégico na recepção e encaminhamento das demandas dos usuários.

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

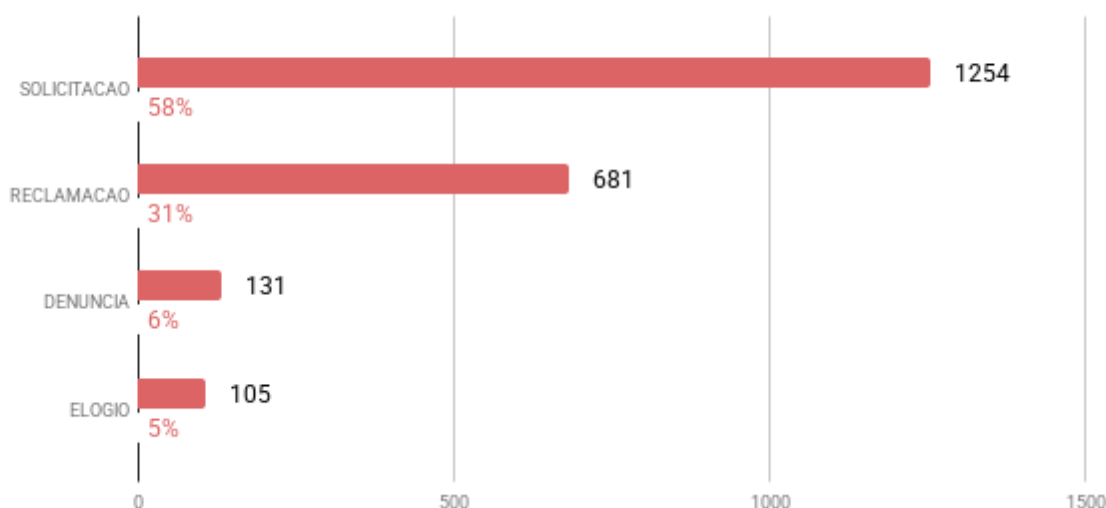
A utilização de múltiplos canais evidencia a importância de estratégias que assegurem a acessibilidade e a inclusão dos diferentes perfis de usuários, considerando suas preferências e condições de acesso. Ainda que o canal telefônico se destaque amplamente, a manutenção e o aprimoramento dos demais meios 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 - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Do total de 2.171 manifestações recebidas no quarto trimestre de 2025, 1.254 (58%) corresponderam a solicitações, 681 (31%) a reclamações, 131 (6%) a denúncias e 105 (5%) a elogios.

A manutenção da ordem de prevalência das manifestações, com predominância das solicitações, seguidas das reclamações, denúncias e elogios, constitui um importante indicador do perfil das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços de saúde da região. Esse cenário demonstra que a principal necessidade da população continua relacionada ao acesso e à obtenção de serviços e procedimentos de saúde.

Observa-se, ainda, uma redução no número de reclamações em comparação ao trimestre anterior. Tal resultado está associado aos impactos decorrentes da implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). A transição para a nova plataforma influenciou temporariamente o volume e o perfil das manifestações registradas, em razão das adaptações necessárias por parte dos usuários e dos profissionais responsáveis pelo atendimento e registro das demandas.

As principais solicitações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, especialmente aquelas relacionadas ao agendamento de consultas especializadas, exames diagnósticos e

procedimentos cirúrgicos, refletem de forma consistente os principais desafios enfrentados pelos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) no acesso aos serviços de saúde.

A predominância dessas demandas evidencia a persistência de dificuldades relacionadas à oferta e à capacidade de atendimento da rede, particularmente em áreas que apresentam elevada procura e limitação de vagas. Esse cenário impacta diretamente o tempo de espera para a realização de consultas, exames e cirurgias, gerando expectativas dos usuários e aumentando a procura pelos canais de Ouvidoria como forma de acompanhamento e mediação de suas solicitações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

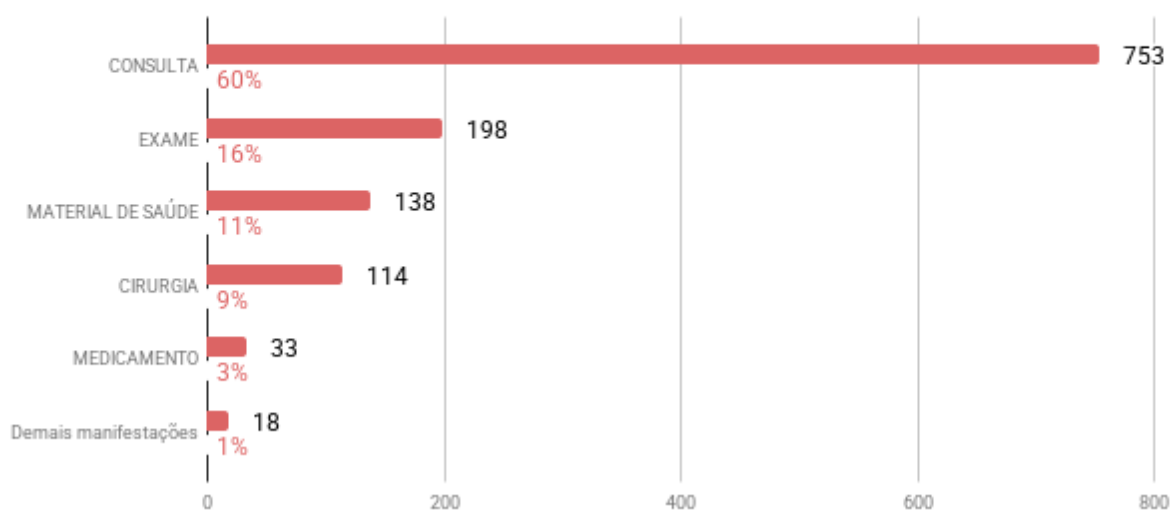
As 1254 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 58% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (60%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 09% são relativos a Clínica médica e 06% a Ortopedia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 4º Trimestre 2025.

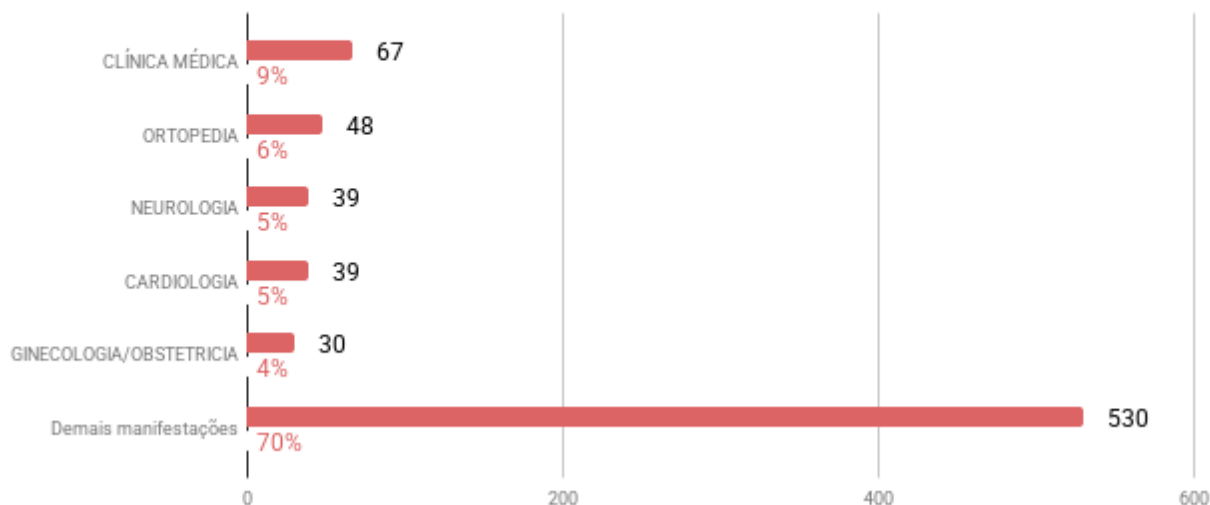
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 681 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (41%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 33% são relativos a má conduta e 26% a falta de humanização no atendimento.

A análise das reclamações registradas evidencia que as principais insatisfações dos usuários estão relacionadas à qualidade do atendimento prestado, às condições de funcionamento dos serviços de saúde e à percepção de insuficiência na humanização do cuidado.

Esses resultados apontam fragilidades tanto nos aspectos assistenciais quanto nos processos organizacionais da rede de saúde, indicando oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços.

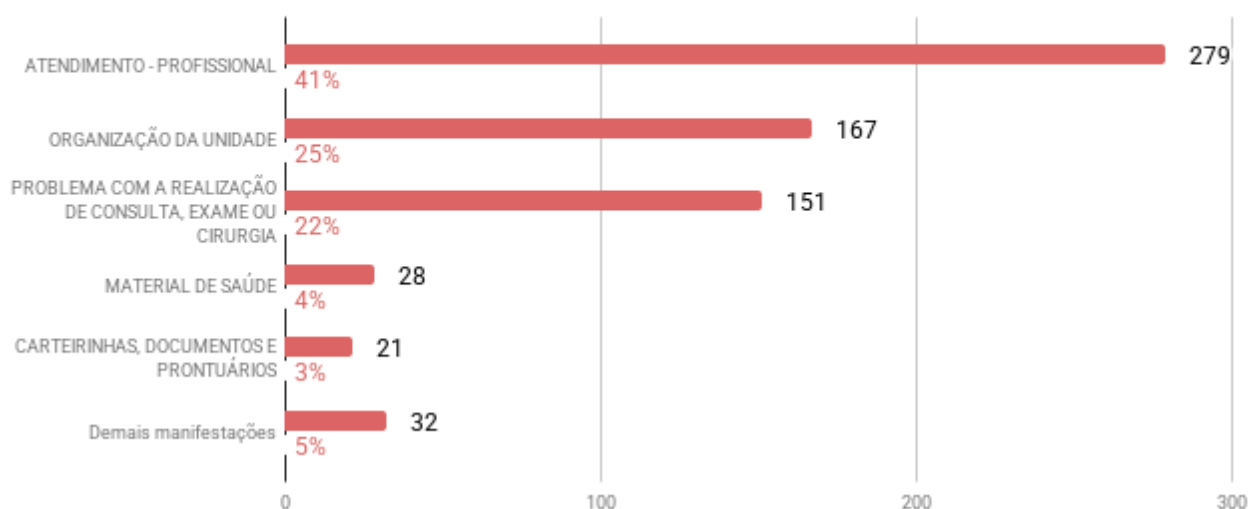
Destaca-se, ainda, a importância de investir em estratégias que promovam a humanização do atendimento, o acolhimento qualificado

e a melhoria da comunicação entre profissionais e usuários, contribuindo para uma experiência mais satisfatória e para o fortalecimento da confiança da população nos serviços oferecidos.

As informações provenientes da Ouvidoria constituem importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços, permitindo identificar pontos críticos, subsidiar a tomada de decisão e orientar ações que favoreçam a melhoria contínua da assistência prestada à população.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 4º Trimestre 2025.

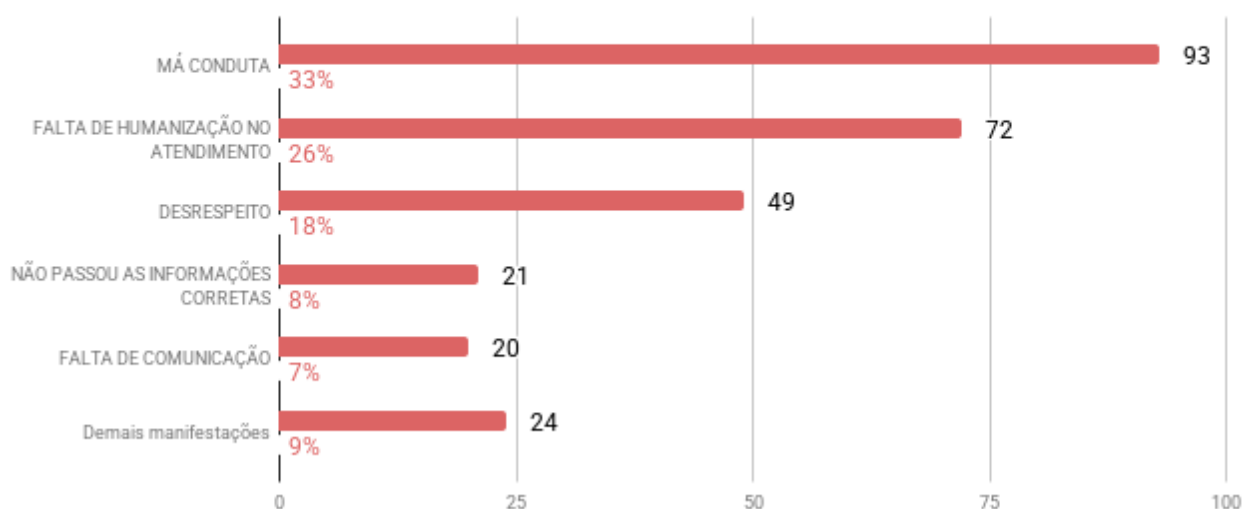
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



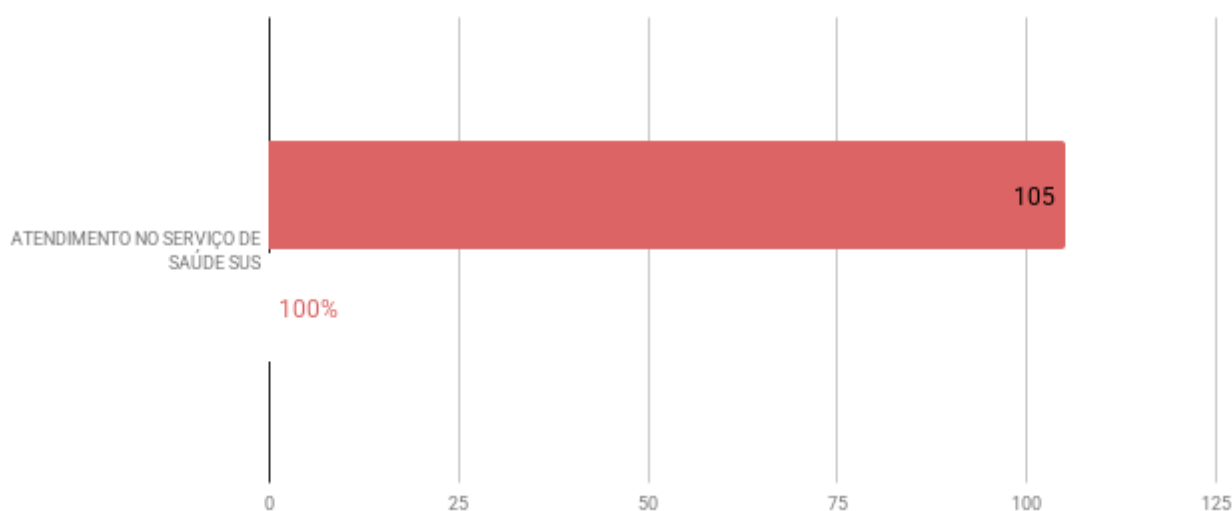
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 105 **elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Atendimento no serviço de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 35 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

A análise dos dados evidencia que os elogios representam um importante indicador qualitativo da percepção dos usuários em relação aos serviços de saúde prestados. Essas manifestações contribuem para a identificação de boas práticas, experiências exitosas e iniciativas que geram impactos positivos na assistência e no acolhimento oferecidos à população.

Além de reconhecer o desempenho das equipes e unidades de saúde, os elogios constituem uma valiosa fonte de informação para a gestão, permitindo identificar ações e processos que podem ser fortalecidos e disseminados em toda a rede.

Dessa forma, os elogios devem ser compreendidos não apenas como manifestações de reconhecimento, mas também como importantes ferramentas para o fortalecimento da cultura de excelência, humanização e melhoria contínua da atenção à saúde.

O reconhecimento por parte dos usuários é um fator importante de motivação para os profissionais de saúde, uma vez que reforça a percepção de que seu trabalho está sendo valorizado e gerando impactos positivos na assistência prestada. Esse reconhecimento contribui para o fortalecimento do engajamento das equipes, incentivando a manutenção do compromisso com a qualidade do atendimento, a humanização do cuidado e a busca contínua pela excelência na prestação dos serviços.

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
SMS-Ouv.SUS-STS CACHOEIRINHA	461	502	92%
SMS-Ouv.SUS-STS FREGUESIA DO O BRASILANDIA	466	506	92%
SMS-Ouv.SUS-STS PERUS	153	173	88%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA	517	565	92%
SMS-Ouv.SUS-STS SANTANA JAÇANÃ	491	660	74%
SMS-Ouv.SUS-STS VILA MARIA	470	477	99%
Total	2558	2883	89%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 2.883
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 2.558
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Justificativa Conforme esclarecimentos da STS

SANTANA/JAÇANÃ: Tratou-se do período de fase de transição do Sistema Ouvidor SUS para o SIGRC. Concomitante a essa transição, observamos em nosso território uma verdadeira dança de cadeiras em relação às gerências de unidades, com muitos gerentes sendo desligados, outros novos chegando e os que permaneceram e já possuíam o curso do SIGRC e login, muitos destes foram trocados de unidades. Também percebemos neste período uma certa dificuldade nas inscrições de novos alunos no curso do SIGRC, uma demora no fornecimento de novos login, assim como no caso dos gerentes trocados de unidade, uma demora na atualização da situação dos mesmos.

- **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:** apesar de inferior ao trimestre passado e implantação e adaptação do sistema SIGRC, nos empenhamos para continuar mantendo nossa qualidade no atendimento e ainda assim atingir as metas pretendidas com os prazos. Destacamos também que mantivemos 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.	Contínuo	Equipe de Ouvidoria	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/10/2025	Visita Ouvidoria STS Freguesia/Brasilândia	Conhecer a estrutura física da ouvidoria e alinhamentos gerais.	Andresa
14/10/2025	Reunião Rede de Ouvidorias (Online)	Orientações SIGRC	Equipe de Ouvidoria



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, fortalecendo a interlocução entre os usuários e os serviços de saúde. Sua atuação contribuiu para a identificação de demandas, o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, reafirmando seu compromisso com a transparência, a participação social e a humanização do atendimento.

Destaca-se, neste período, a implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), ocorrida em setembro, representando um avanço significativo na organização, registro e acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria. A adoção da nova ferramenta proporcionou maior padronização dos fluxos de trabalho e ampliou a capacidade de monitoramento e análise das informações, fortalecendo a gestão das manifestações e contribuindo para uma resposta mais ágil e qualificada aos cidadãos.

Observou-se uma redução no volume de manifestações registradas ao longo do trimestre, cenário relacionado ao período inicial de adaptação ao Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), tanto por parte dos usuários quanto das equipes responsáveis pelo registro, tratamento e acompanhamento das demandas. Considerando o processo de transição para a nova plataforma, é esperado que tenha ocorrido uma adaptação gradual aos novos fluxos e procedimentos, o que pode ter influenciado temporariamente o quantitativo de manifestações registradas no período.

Apesar da redução no número de manifestações registradas, ressalta-se que as demandas recebidas mantiveram sua relevância, uma vez que refletem questões significativas relacionadas à organização e ao funcionamento da rede assistencial, especialmente no que se refere ao acesso aos serviços de saúde e à qualidade do atendimento prestado aos usuários.

Quanto aos prazos de resposta, a implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) também trouxe desafios operacionais no período inicial de sua implementação, demandando adequações por parte das equipes e ajustes nos fluxos de trabalho estabelecidos. Esse processo de transição impactou

temporariamente os tempos de tramitação e tratamento das manifestações, refletindo o período necessário para a adaptação à nova plataforma. Apesar dessas dificuldades iniciais, observou-se uma tendência de estabilização dos processos, com expectativa de ganhos progressivos em eficiência, monitoramento e cumprimento dos prazos de resposta.

Assim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a defesa dos direitos dos usuários e o fortalecimento da gestão participativa, consolidando seu papel como instrumento estratégico de escuta qualificada e de aprimoramento dos serviços de saúde. Destaca-se que as informações consolidadas a partir das manifestações recebidas, especialmente neste momento de transição tecnológica, constituem subsídios essenciais para a tomada de decisões estratégicas, o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e a qualificação contínua da assistência prestada à população da região Norte.

Andresa Gomes Ferreira

Ouvidora - CRSN

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2025 consolidou a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte como instrumento estratégico para a gestão e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) na região. Embora permaneçam desafios relacionados ao tempo de espera para exames, consultas e procedimentos cirúrgicos, o período foi marcado por importantes avanços. Entre os principais destaques estão a implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que contribuiu para a reorganização dos processos de registro e acompanhamento das manifestações, o alcance de 89% de respostas dentro do prazo estabelecido e o fortalecimento da articulação com as Supervisões Técnicas de Saúde. Mais do que um canal de atendimento ao cidadão, a Ouvidoria reafirma seu papel como ferramenta de gestão, transformando as manifestações em oportunidades de aprimoramento dos serviços e subsidiando a tomada de decisões voltadas à qualificação da assistência, à humanização do atendimento e à promoção de um cuidado cada vez mais centrado nas necessidades da população.

Dra. Ana Cristina Kantzos

Coordenadora - CRSN

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_assistenciais/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>

