

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE M'BOI MIRIM



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE M'BOI MIRIM
Endereço: Estrada de Itapecerica, 961 - Vila das Belezas 05835-003 / 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, 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

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 Sul

Carla Britto

Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim

Ricardo Mota de Oliveira

Ouvidoria

Andreza Maria dos Santos

Tatiane Emilia Ito

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
Ouvíadora 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	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim (STS MBM) faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-Sul) e compreende, em sua área de abrangência, a Subprefeitura do M'Boi Mirim que é composta pelos Distritos Administrativos Jardim Ângela e Jardim São Luiz.

A região de M'Boi Mirim tem uma população estimada em 649.084 habitantes distribuídos por gênero em 334.812 sexo feminino e 314.272 sexo masculino. O Distrito do Jardim Ângela possui 349.210 e o Jardim São Luis 299.874 (TABNET/SEADE, 2023). Há no território uma predominância de grupos de alta vulnerabilidade (IPVS 2010), apresentando desigualdades nas condições de infraestrutura e acesso a bens e serviços básicos, o que potencializa os riscos sociais.

A STS de M'Boi Mirim possui uma população SUS dependente de 91,36% (ESUS - Abril/2024) que é coberta em sua totalidade pela Estratégia Saúde da Família (ESF), com 177 ESF e 78 ESB atuando nas diversas microáreas no território.

Os serviços de saúde sob o guarda-chuva da Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim estão compostos da seguinte forma: 28 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 03 AMAS/UBS Integradas, 02 AMAS 24 Horas, 01 AMA 12 Horas, 01 AMA Especialidades, 02 UPAS 24 Horas, 02 CEOs, 02 Hospitais Dia, 01 Casa de Parto Normal, 01 Centro Especializado de Reabilitação - CER, 01 SAE Serviço de Atenção Especializada em IST/AIDS, 01 CECCO, 06 Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, 01 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD com EMAD/EMAP.

Na região de M'Boi Mirim há 03 Hospitais Municipais: Hospital Municipal do Campo Limpo – Dr. Fernando Moura Pires da Rocha, Hospital Municipal M'Boi Mirim – Dr. Moyses Deutsch, Hospital Municipal Guarapiranga e a UPA Campo Limpo, que é a porta de entrada para o Hospital Campo Limpo, o que acrescenta uma necessidade de ampla comunicação e o constante fortalecimento da Rede de Saúde.

2. Panorama Geral do período

No 2º trimestre de 2025 o total de manifestações registradas foi 1.151, perfazendo uma média mensal de 383 demandas. Deste número, verificamos em sua maioria Solicitações (53%), Reclamações (32%) e Elogios (13%).

Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (87%) e Produtos para Saúde/Correlatos (5%). No que se refere às reclamações, o tema mais abordado foi Gestão (87%) e 15% questões relacionadas à Estratégia Saúde da Família.

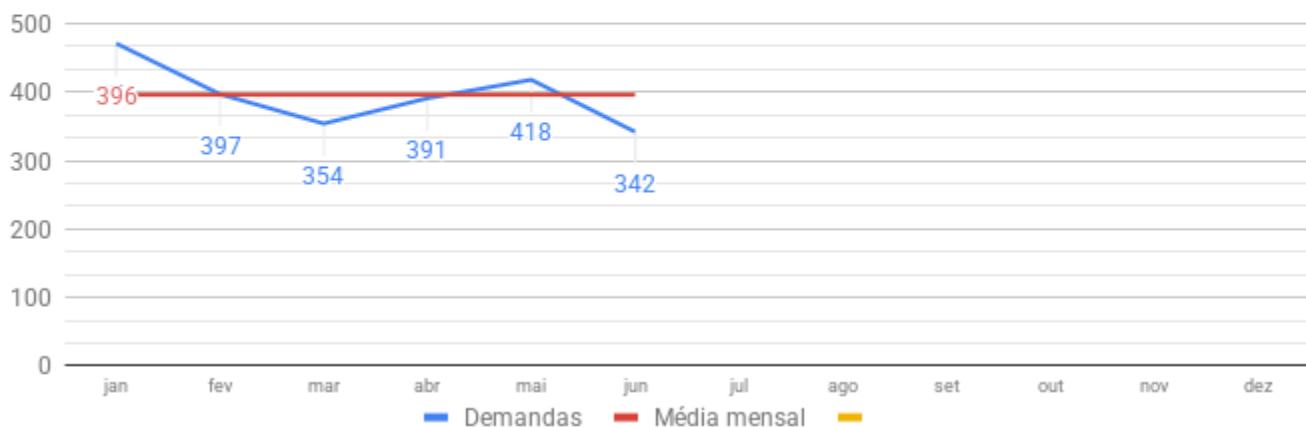
Nesse período, ocorreram campanhas com ampla divulgação para a vacinação da população, o que mantém as Unidades com maior circulação de pessoas e maior observação geral dos fluxos e processos de trabalho referentes à Atenção Básica em Saúde.

No que tange à Atenção Primária, o número maior de manifestações, principalmente nos meses de abril e maio, se deu em decorrência do aumento significativo de casos de Influenza, COVID-19 e Dengue. Os atendimentos de demanda espontânea, a avaliação clínica, a realização dos exames e a notificação no SINAN levam à ampliação no tempo médio de permanência na Unidade e, consequentemente, impactam o número de insatisfações dos municípios.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



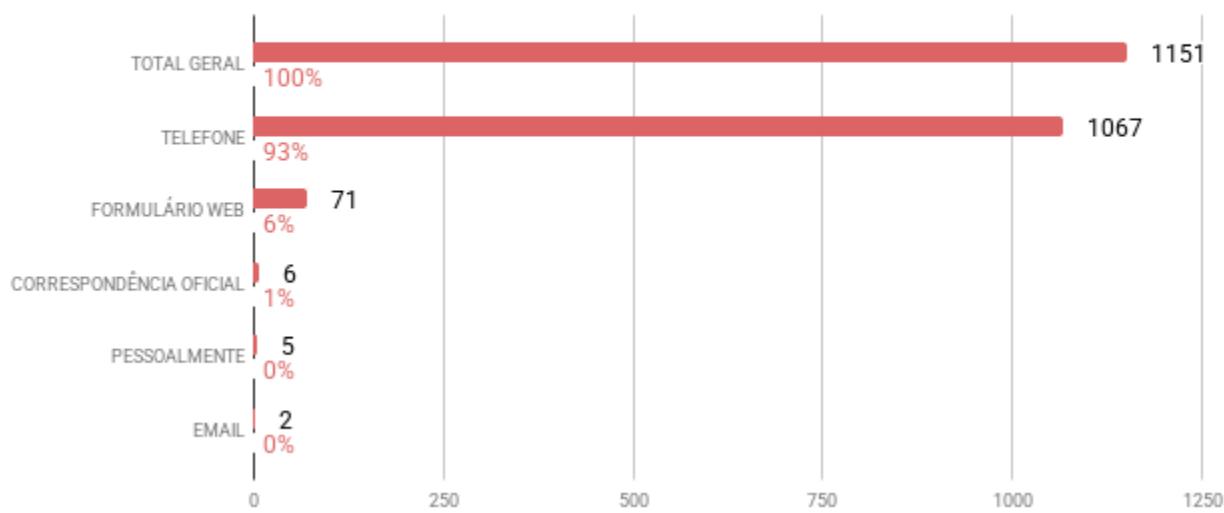
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O segundo trimestre de 2025 apresentou uma manutenção do número de registros de demandas em relação ao trimestre anterior, com 3 registros a menos. Observamos um ligeiro aumento em maio, seguido de uma queda em junho. Porém, a constância na média mensal, mesmo com pequenas oscilações, sugere que não há uma tendência clara de crescimento nas manifestações no território de M'Boi Mirim. As manifestações se deram em virtude do aumento de circulação de usuários nas Unidades para atualização da vacinação devido às campanhas divulgadas no território e pelo aumento dos casos de Influenza, COVID-19 e Dengue, como já explicitados.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Verificamos que no segundo trimestre a Central de Atendimento Telefônico SP156 continua sendo o meio mais utilizado (93%) para o registro das demandas. Percebemos que o formulário web ainda é subutilizado como meio de registro, com apenas 6%.

Além das queixas em relação à dificuldade de acesso, os municípios têm trazido relatos de serem orientados pela Central SP156 a procurar a Supervisão para registrar suas demandas. O que pode ser a razão do aumento de procura que tivemos tanto por telefone, como pessoalmente.

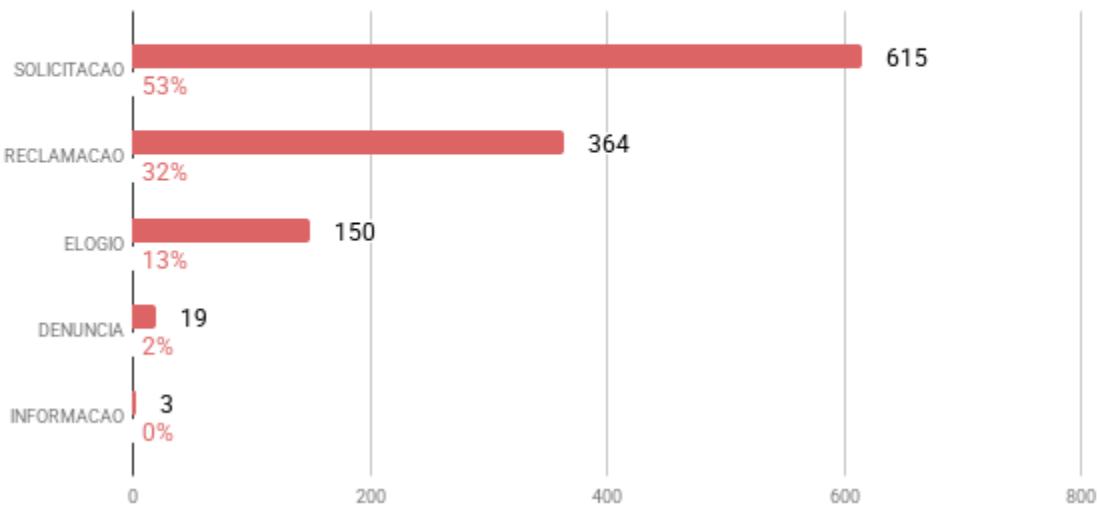
5. Classificação das manifestações

As manifestações mais recorrentes do 2º trimestre são solicitações (615), reclamações (364) e elogios (150). Tais demandas colaboram para o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários em relação aos serviços de saúde, servindo como ferramenta para o planejamento de ações em saúde para o território, identificando oportunidades de melhoria dos processos de trabalho e valorizando o olhar da população atendida.

A classificação das manifestações possibilita a identificação das áreas com maiores necessidades de atuação da Gestão da Supervisão Técnica de Saúde, como o monitoramento e requalificação da Fila de Espera da Oferta de Vagas sob a governabilidade de M'Boi Mirim, por exemplo.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 615 solicitações registradas no Segundo trimestre de 2025 correspondem a 53% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (87%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Os sub assuntos mais citados, 74% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 15% a Cirurgia.

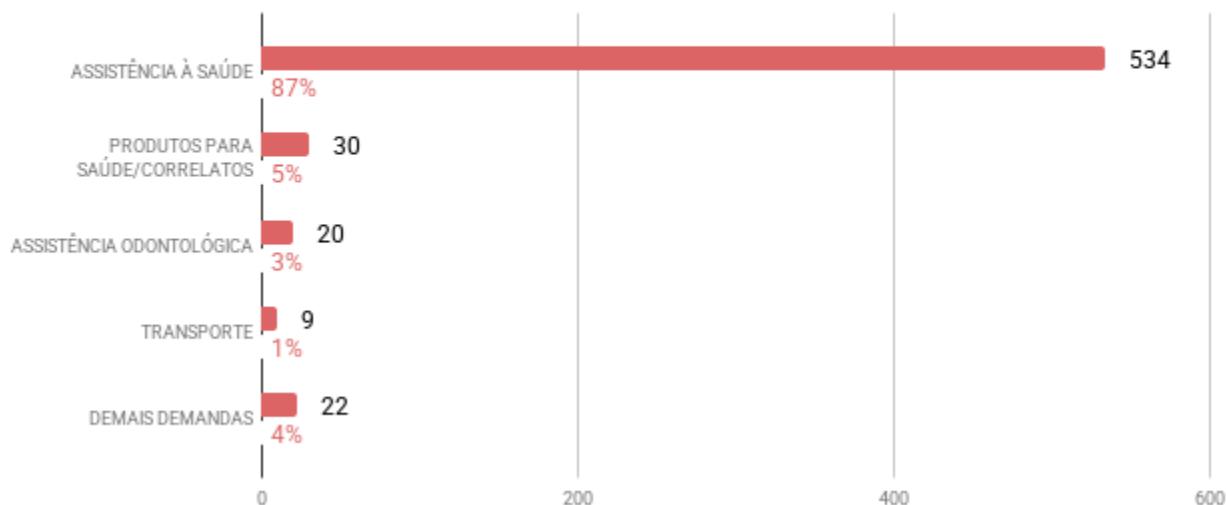
No que diz respeito a tais solicitações, as mais recorrentes estão relacionadas à ASSISTÊNCIA À SAÚDE, com um foco especial nas questões relacionadas aos agendamentos via regulação.

É importante destacar que a Supervisão está continuamente avaliando a oferta de especialidades e exames para alinhá-los às necessidades da população e requalificar as filas de espera. No entanto, algumas ofertas de serviços estão além do nosso controle, como o acesso a exames especiais, especialidades oncológicas e cirurgias realizadas em ambiente hospitalar, bem como as ofertas pactuadas com a Central de Regulação Municipal.

Verificamos que há um considerável número de solicitações relacionadas à ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA e aos PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS. Nesse sentido, a Supervisão tem se empenhado em manter o consumo médio mensal nas unidades o mais atualizado possível e realizar remanejamentos sempre que necessário. No entanto, notamos que existem faltas pontuais de insumos que afetam todo o município e estão além do controle da Supervisão Técnica de Saúde.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 2 Trimestre 2025.

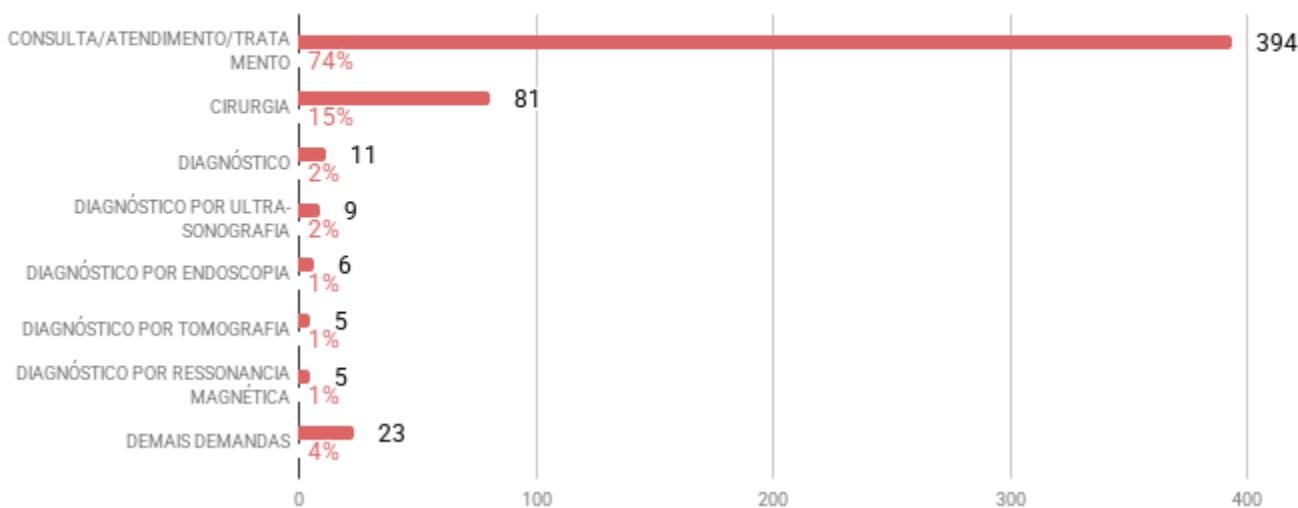
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 364 Reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 40% a Recursos Humanos.

Esse padrão de distribuição mostra que os usuários continuam enfrentando dificuldades relacionadas à organização dos serviços, tempo de espera, acolhimento e comunicação com as equipes. As queixas sobre recursos humanos, por sua vez, apontam para desafios como a postura de profissionais, falta de empatia no atendimento e ausência de profissionais em determinados turnos.

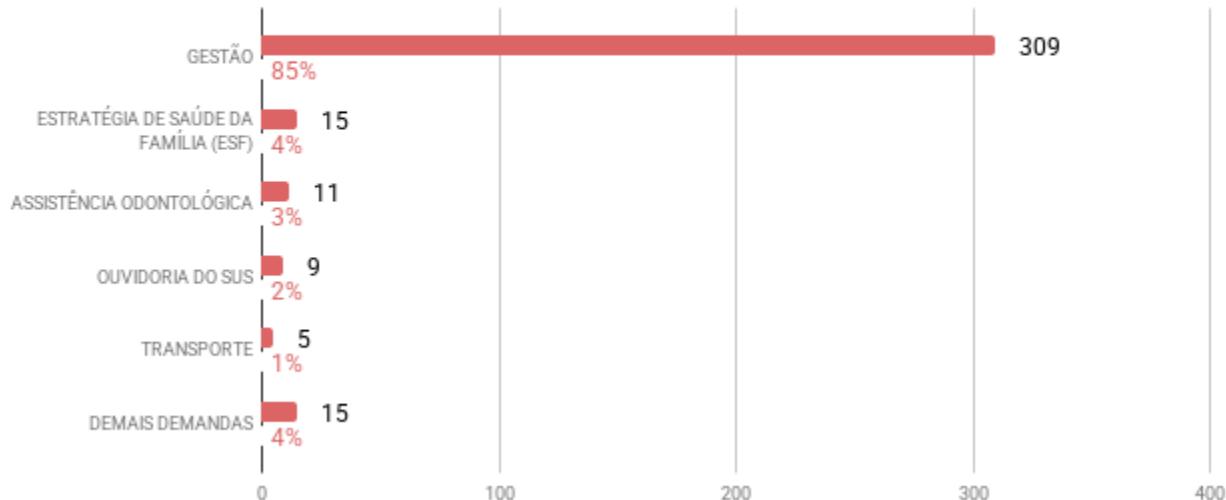
A superlotação das unidades, o tempo prolongado de espera e a dificuldade de acesso a exames e especialidades médicas foram fatores recorrentes nas manifestações.

Apesar disso, o número absoluto de reclamações se manteve relativamente estável em comparação ao trimestre anterior, indicando que as ações em Gestão implementadas – como as visitas técnicas, as reuniões com os gerentes e interlocutores das OSS – têm contribuído para mitigar os impactos negativos e promover ajustes nos processos de trabalho.

A análise das reclamações reforça a importância de manter o foco na qualificação da gestão, no fortalecimento da escuta ativa e na educação permanente das equipes, como estratégias fundamentais para a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada à população.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 2 Trimestre 2025.

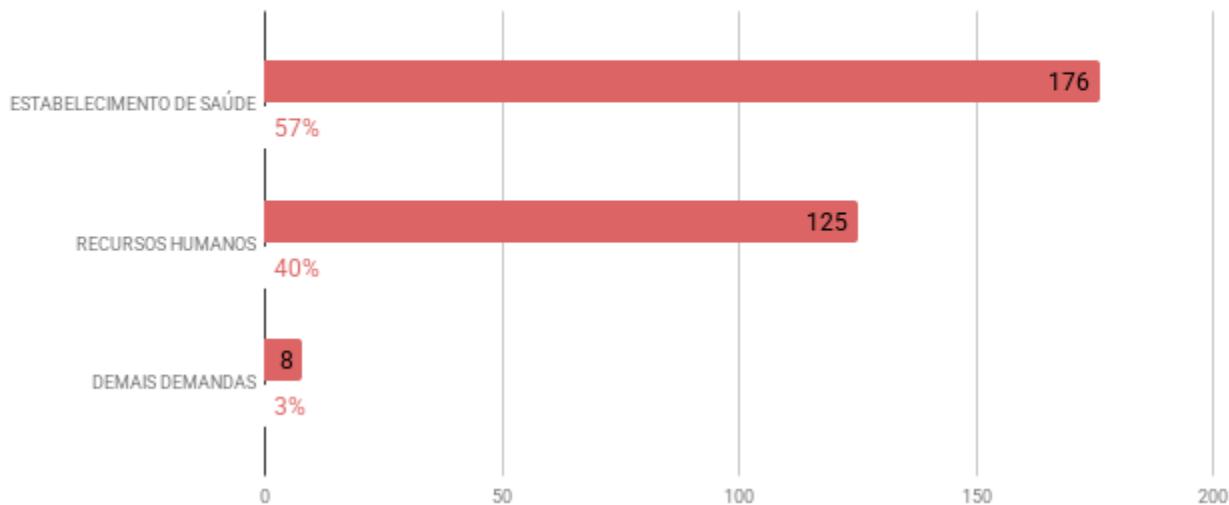
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



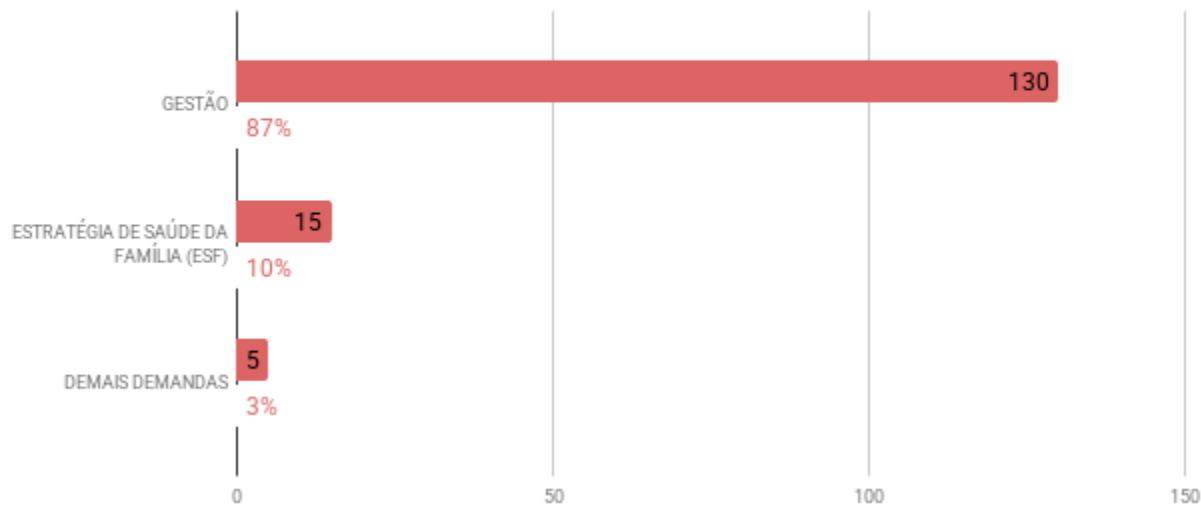
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 150 **elogios no segundo trimestre de 2025**, correspondendo a **13% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi 50 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Os registros de elogios, normalmente são encaminhados às Unidades com o objetivo de informar, trazer reconhecimento e motivar os profissionais que atendem na ponta, bem como incentivar os gestores ao desenvolvimento de estratégias que assegurem o aprimoramento na qualidade da assistência.

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
AMA ESPEC JARDIM SÃO LUIZ	67	68	99%
AMA JARDIM SÃO LUIZ	3	3	100%
AMA PARQUE FIGUEIRA GRANDE	19	19	100%
AMA PARQUE NOVO SANTO AMARO	10	10	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ALFREDO	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAPELA	22	23	96%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO	20	20	100%
CAPS ADULTO III M'BOI MIRIM	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS INFANTO JUVENIL III JARDIM SAO LUIZ	2	2	100%
CEO II VERA CRUZ - M BOI MIRIM	1	1	100%
CER IV M'BOI MIRIM	14	15	93%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I	66	66	100%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II	58	61	95%
SAE DST/AIDS M BOI MIRIM	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM	7	12	58%
UBS ALTO DA RIVIERA	22	27	81%
UBS BRASÍLIA - M'BOI	14	21	67%
UBS CHÁCARA SANTA MARIA	10	14	71%
UBS CHÁCARA SANTANA	15	15	100%
UBS CIDADE IPAVA	27	27	100%
UBS HORIZONTE AZUL	7	7	100%
UBS JARDIM ARACATI	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM CAIÇARA	34	36	94%
UBS JARDIM CELESTE	18	18	100%
UBS JARDIM COIMBRA	32	32	100%
UBS JARDIM GUARUJÁ	25	25	100%
UBS JARDIM HERCULANO	25	25	100%
UBS JARDIM NAKAMURA	9	9	100%
UBS JARDIM PARANAPANEMA	13	15	87%
UBS JARDIM SANTA MARGARIDA	17	18	94%
UBS JARDIM SOUZA	37	37	100%
UBS JARDIM THOMAS	16	16	100%
UBS NOVO CAMINHO	18	18	100%
UBS NOVO JARDIM I	22	28	79%
UBS PARQUE DO LAGO	10	10	100%
UBS PARQUE FIGUEIRA GRANDE	12	24	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO	28	28	100%
UBS PARQUE SANTO ANTONIO II	23	23	100%
UBS SANTA LÚCIA	32	32	100%
UBS VERA CRUZ DR FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA	12	12	100%
UBS VILA CALU	12	13	92%
UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO	31	40	78%
UBS ZUMBI DOS PALMARES	10	10	100%
UPA JARDIM ANGELA	8	10	80%
UPA VERA CRUZ	15	15	100%
UVIS M BOI MIRIM / JARDIM ÂNGELA	5	5	100%
Total	903	965	94%

No 2º trimestre de 2025 a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim recebeu 965 demandas entre solicitações e reclamações. Destas, 903 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, o que corresponde a 94% de cumprimento da meta estabelecida.

Do montante de unidades analisadas na tabela, 06 delas não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO - Dificuldade de contato com os usuários por telefone, sendo necessário realizar contato por WhatsApp para agendar o atendimento inicial por telefone. Mudança e intercorrências que prejudicaram o andamento do serviço administrativo e tratativa das demandas em tempo hábil.

Plano de Ação: Gestão de tempo, priorizar as respostas no primeiro horário do dia. Cumprir prazo institucional. Treinamento da Supervisora para utilização do sistema e realizar as tratativas das manifestações.

UBS PARQUE FIGUEIRA GRANDE - As demandas não atenderam ao prazo de resposta estabelecido, devido à dificuldade em estabelecer contato com o usuário para realizar a devida apuração e fornecer a orientação necessária, além dos processos de organização de algumas demandas relacionadas a visita ONA.

Plano de Ação: Força tarefa com a equipe, treinamento de outros atores da liderança (Supervisora de Enfermagem e RT Farmacêutico) para apoiarem o processo de apuração, e este não ficar condicionado somente ao Gerente, para conclusão das devolutivas dentro do prazo.

UBS NOVO JARDIM - Informo que, no período em que ocorreu o não cumprimento da meta referente ao prazo de resposta das ouvidorias, eu ainda não integrava o quadro de colaboradores da unidade. Assim que assumi as funções de gestão, procedi imediatamente à análise e tratativa de todas as ouvidorias pendentes, estabelecendo prioridade no atendimento e resposta de cada manifestação.

Plano de Ação: Foi também elaborado e executado um plano de ação corretivo, com medidas voltadas à melhoria do fluxo interno de recebimento, encaminhamento e monitoramento das ouvidorias. Desde então, não houve novos casos de atraso nas respostas, evidenciando a efetividade das ações adotadas e o compromisso da

equipe com a regularidade e a qualidade das respostas prestadas aos usuários.

UBS BRASÍLIA - Dificuldade de contato com os pacientes, realizado diversas tentativas para solução, porém, tivemos dificuldades de contato.

Plano de Ação: Encerrar a ouvidoria caso não consiga contato, encaminhando email para o usuário. Reorganizar as atividades e monitorar diariamente as manifestações por todos os profissionais envolvidos, para que não tenha impacto no cumprimento do prazo.

UBS CHÁCARA SANTA MARIA - O atraso se deu devido ao aumento de demanda na UBS em alguns períodos e na tentativa de responder a ouvidoria atendendo a necessidade do paciente. No entanto, estamos atentos aos processos para cumprimento de prazos.

Plano de Ação: Encerrar a ouvidoria caso não consiga contato, encaminhando email para o usuário.

STS M'BOI MIRIM - Por se tratar de manifestações, em sua maioria, referentes aos gestores das unidades, é necessário o parecer das OSS, a justificativa da unidade, bem como contato da supervisão com o município para acolhimento e respostas mais assertivas. Compreendemos a importância da resposta em tempo oportuno e estamos trabalhando para realizar as conclusões dentro do prazo estabelecido. Reiteramos que esta ouvidoria tem mantido contato constante com as unidades e enfatizado a necessidade de atenção aos prazos para resposta das manifestações recebidas.

Plano de Ação: Trabalhar junto às Interlocuções das OSS do Território para o monitoramento das apurações necessárias e o encaminhamento oportuno das Respostas.

Ressaltamos nosso compromisso em orientar os Interlocutores da OSS e os Gerentes das Unidades quanto ao cumprimento dos prazos, bem como o comprometimento com a qualidade nas respostas para as manifestações registradas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 965
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 903
- Principais problemas identificados: A superlotação das unidades, o tempo prolongado de espera e a dificuldade de acesso a exames e especialidades médicas foram fatores recorrentes nas manifestações.
- Sugestões para melhoria: as ações em Gestão, tais como as visitas técnicas, as reuniões com os gerentes e os interlocutores das OSS – têm contribuído para mitigar os impactos negativos e promover ajustes nos processos de trabalho em saúde.

11. Plano de ação

Após a análise dos dados do período em comparação com o trimestre anterior, percebemos uma constância nos números que apresentam alterações pequenas e proporcionais. Dessa forma, seguiremos com as ações que já estavam em andamento, sendo elas: As ações sistemáticas de requalificação das filas de espera, avaliando a oferta e demanda das especialidades e exames ofertados pelas unidades executantes do território, para alinhá-los às necessidades da população. Referente às manifestações de reclamação, são desenvolvidas ações regulares para alinhar a gestão dos serviços de saúde, como a realização de visitas periódicas para avaliar a organização das unidades de saúde, e realização de encontros mensais com os gerentes para os alinhamentos necessários. Quanto ao prazo de resposta das Unidades, houve atrasos durante o segundo trimestre, com as Unidades apontando como principal dificuldade a realização do contato com os municípios. O tema continuará sendo abordado nas reuniões de gerentes e com os interlocutores das OSS.

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
Avaliar continuamente a oferta/demandas de especialidades e exames	Para alinhar as necessidades da população e requalificar as filas de espera.	Avaliação contínua e ações de requalificação	De forma contínua	Supervisão e unidades executantes	Em andamento
Alinhar a gestão dos equipamentos de saúde.	Para avaliar a organização das unidades e promover sintonia necessária	Calendário de visitas e encontros mensais	De forma contínua, com visitas periódicas e encontros mensais.	Gerentes e supervisão	Em andamento
Manter melhoria no prazo das respostas das unidades.	Para garantir uma comunicação eficiente e atendimento	Abordando o tema em reuniões, mantendo contato frequente com gestores	Durante o segundo trimestre e de forma contínua.	Gerentes, interlocutores das OSS e gestores	Em andamento

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	Ouvidoria 20 Anos - SMS	Realizações e Planejamento.	Tatiane Emilia Ito

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Os registros do 2º trimestre de 2025, bem como os do trimestre anterior, evidenciam questões que demandam articulação entre os diversos níveis da gestão: trabalhadores, gestores, Organizações Sociais de Saúde (OSS), Supervisão Técnica de Saúde, Coordenadoria Regional e Secretaria Municipal da Saúde.

Consideramos a importância da Educação Permanente como estratégia fundamental para qualificar as respostas às Manifestações dos municíipes e aprimorar os processos de trabalho em saúde. Acreditamos que esse é um trabalho constante e com resultados progressivos.

A Supervisão Técnica de Saúde segue buscando estratégias para efetivar a Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e expressão da opinião pública, contribuindo assim para o aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela Rede de Saúde do Território de M'Boi Mirim.

Andreza Maria dos Santos

Ouvidora

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Durante o segundo trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim registrou um total de 1.151 manifestações na Rede de Ouvidorias SUS. As solicitações representaram a maior parte das demandas, seguidas pelas reclamações e elogios.

As principais solicitações estavam relacionadas à assistência à saúde, destacando a necessidade de melhorias contínuas nos serviços prestados. As reclamações focaram principalmente em questões de gestão, como superlotação das unidades e tempo prolongado de espera. Esses desafios são conhecidos e estão sendo abordados com ações específicas para melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento.

É importante ressaltar que, apesar dos desafios enfrentados, a maioria das demandas foi respondida dentro do prazo estipulado, demonstrando o compromisso da equipe com a resolução ágil e eficiente das manifestações dos usuários.

A educação permanente e a escuta ativa continuam sendo pilares fundamentais para a melhoria da qualidade da assistência prestada. A Ouvidoria tem se mostrado um instrumento essencial para a qualificação dos serviços, promovendo a participação ativa dos usuários e a valorização das suas demandas.

Em resumo, o segundo trimestre de 2025 foi marcado por um esforço contínuo para atender às demandas dos usuários e melhorar os processos de gestão, com foco na qualidade e na eficiência dos serviços prestados.

Ricardo Mota de Oliveira

Supervisor Técnico de Saúde – STS M'Boi Mirim

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 (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**
Ligaçāo 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** **CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE**

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>

