

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



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 (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, 33p.

- 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 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 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	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	24
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
14. Glossário	29
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 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

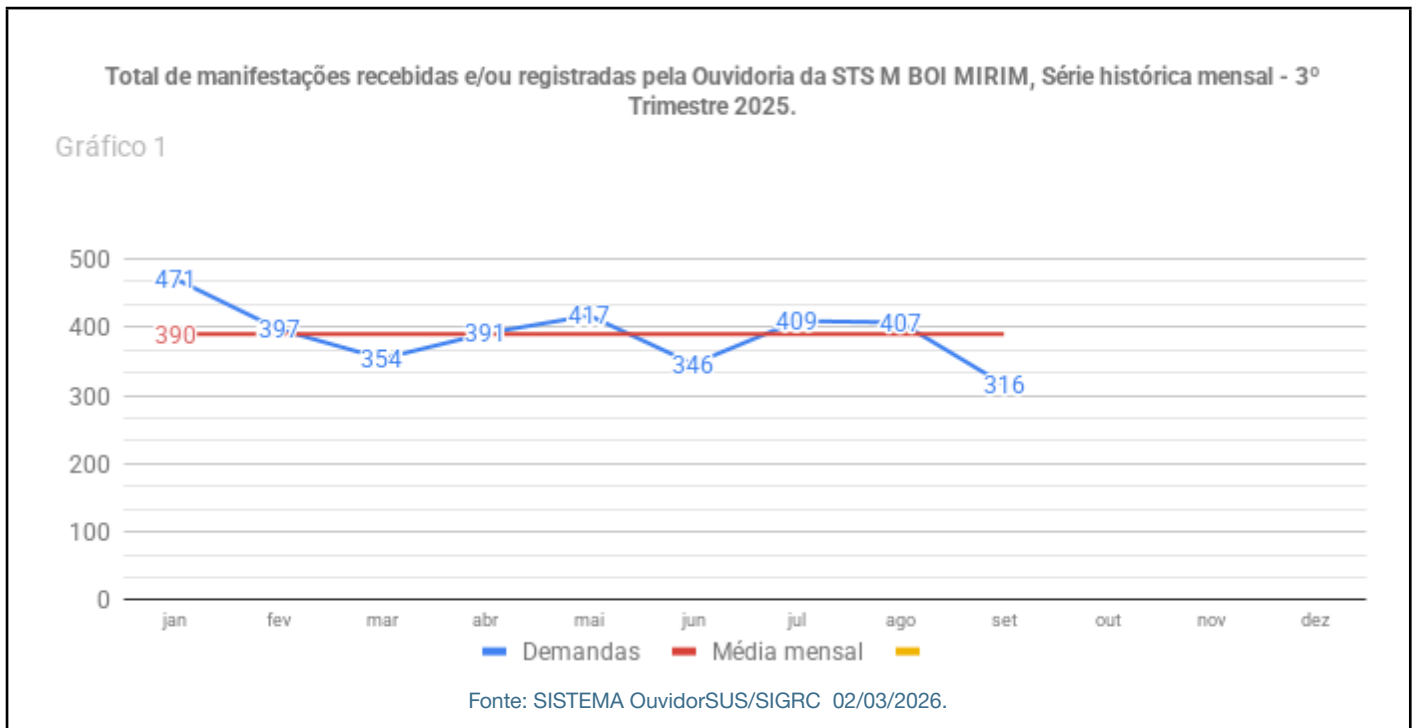
No 3º trimestre de 2025 o total de manifestações registradas foi 1.132, perfazendo uma média mensal de 377 demandas. Deste número, verificamos em sua maioria Solicitações (56%), Reclamações (24%) e Elogios (18%).

Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (83%) e Produtos para Saúde/Correlatos (7%). No que se refere às reclamações, o tema mais abordado foi Gestão (83%) e (13%) questões relacionadas à Estratégia Saúde da Família.

Nesse período, ocorreram campanhas com ampla divulgação para a vacinação no território, o que mantém as Unidades com maior circulação de pessoas no que se refere aos fluxos de atendimento na Atenção Básica em Saúde.

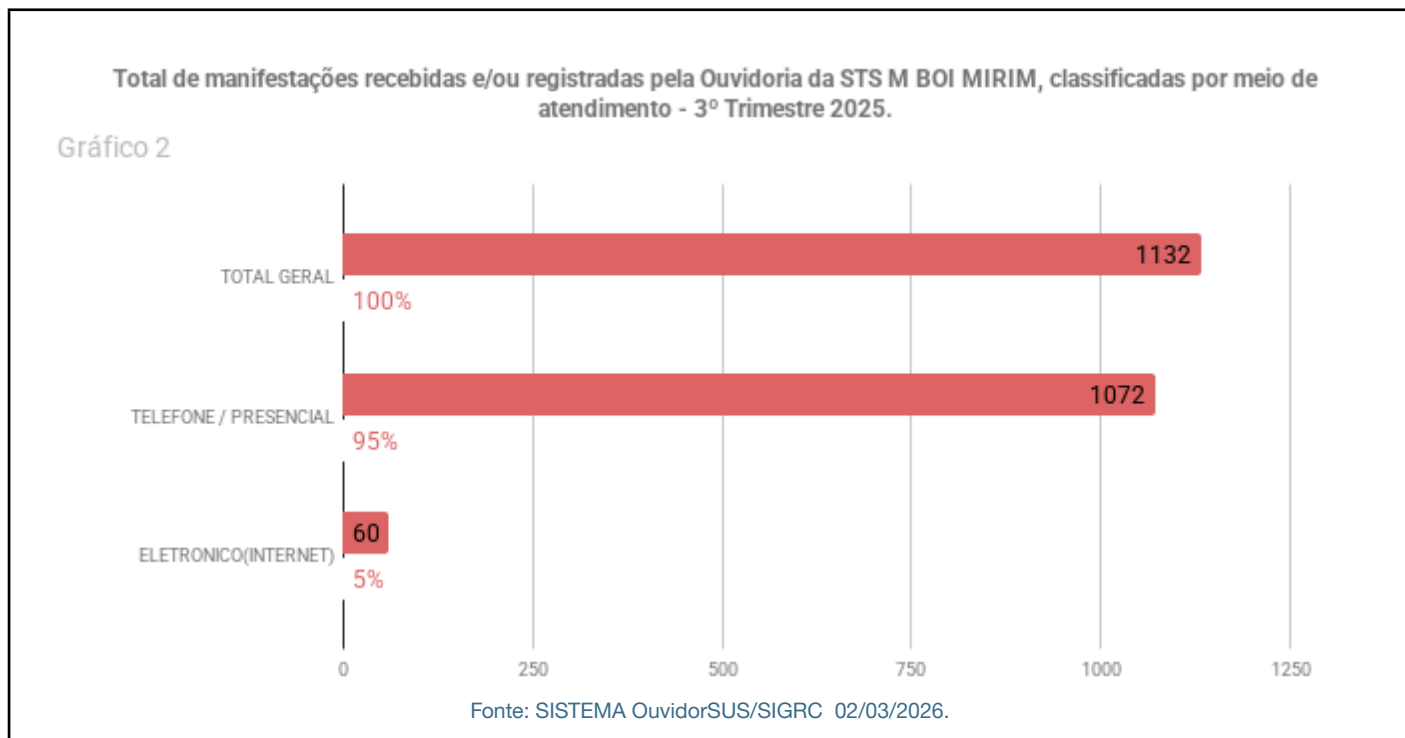
Em relação à Atenção Primária, o incremento de manifestações se deu em decorrência do aumento significativo de casos de Influenza e COVID-19. Os atendimentos de demanda espontânea, a avaliação clínica, a realização dos exames e a notificação no SINAN levam à ampliação no tempo médio de permanência na Unidade e, conseqüentemente, causam a insatisfação dos munícipes.

3. Número de manifestações – Série histórica



O terceiro trimestre de 2025 apresentou uma manutenção do número de registros de demandas em relação ao trimestre anterior, com 19 registros a menos. Observamos um ligeiro aumento em agosto. 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 por incentivo das campanhas divulgadas no território e também pelo aumento dos casos de Influenza, COVID-19 e Dengue, como já explicitados.

4. Meios de atendimento



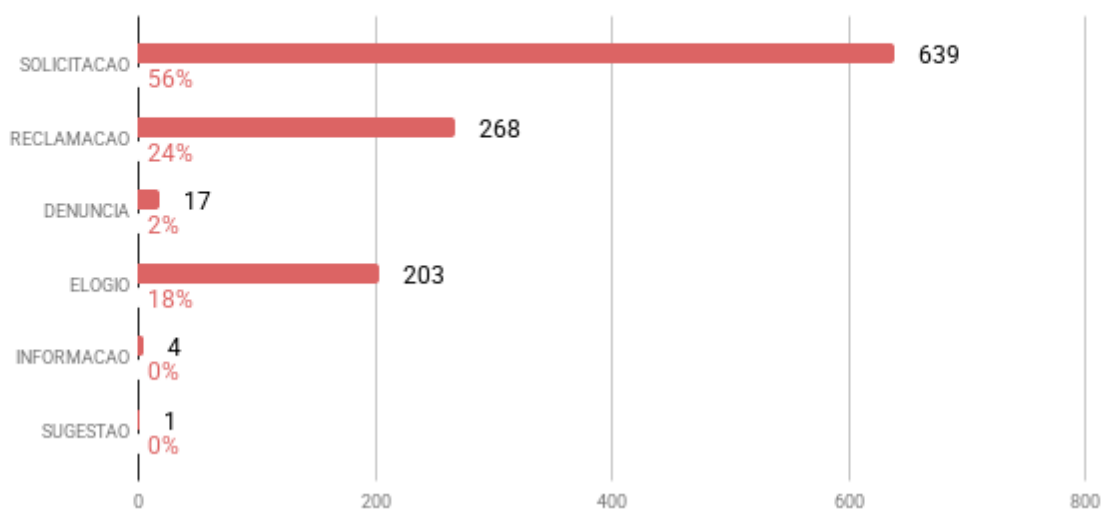
Observamos que no terceiro trimestre a Central de Atendimento Telefônico SP156 foi o meio o meio mais utilizado (95%) para o registro das demandas. Devido às dificuldades que a população encontra relacionadas ao acesso a Internet, o formulário web ainda é subutilizado como veículo de registro, apenas 5%.

Além das queixas em relação à dificuldade de acesso, os munícipes 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

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



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

As 1.132 Manifestações realizadas no Terceiro Trimestre de 2025 se dividem entre Solicitações (639), Reclamações (268), Elogios (203), Denúncias (17) e Informação/Sugestão (1). 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.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Às solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 são 639 e correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (67%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 11% são relativos a Clínica Médica e 8% a Cardiologia.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%).

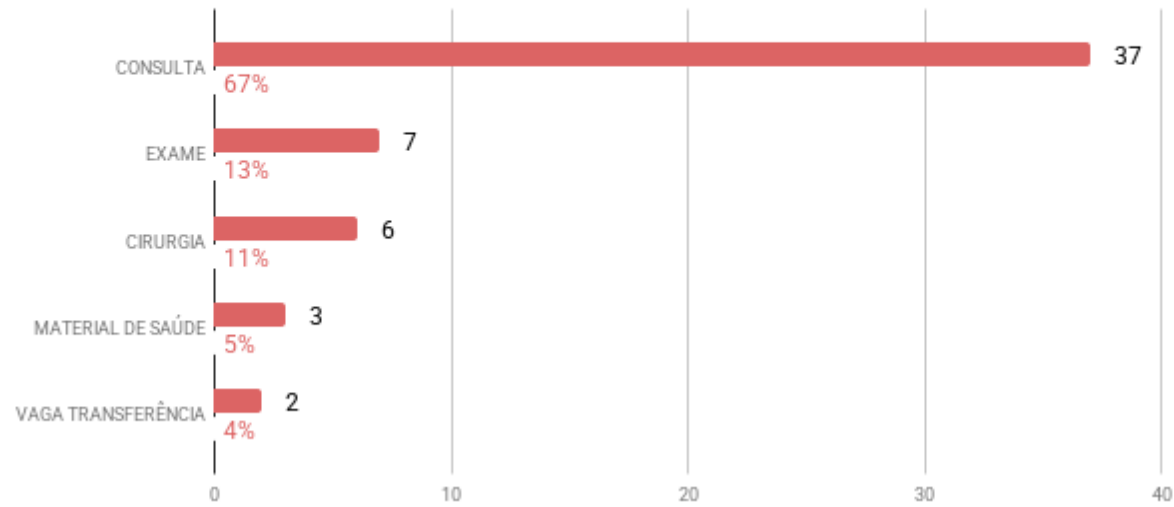
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 16% a Cirurgia.

No que se refere às Solicitações as mais recorrentes estão relacionadas à ASSISTÊNCIA À SAÚDE, com um foco especial nas questões relacionadas aos agendamentos via regulação.

Salientamos que a Supervisão de Saúde de M'Boi Mirim 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.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM – 3º Trimestre 2025.

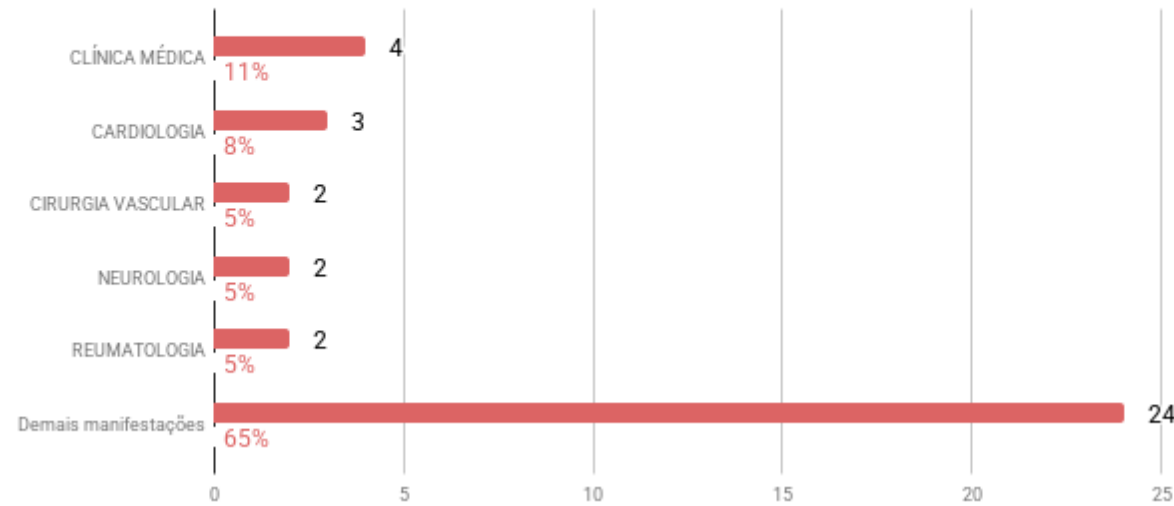
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM - 3º Trimestre 2025.

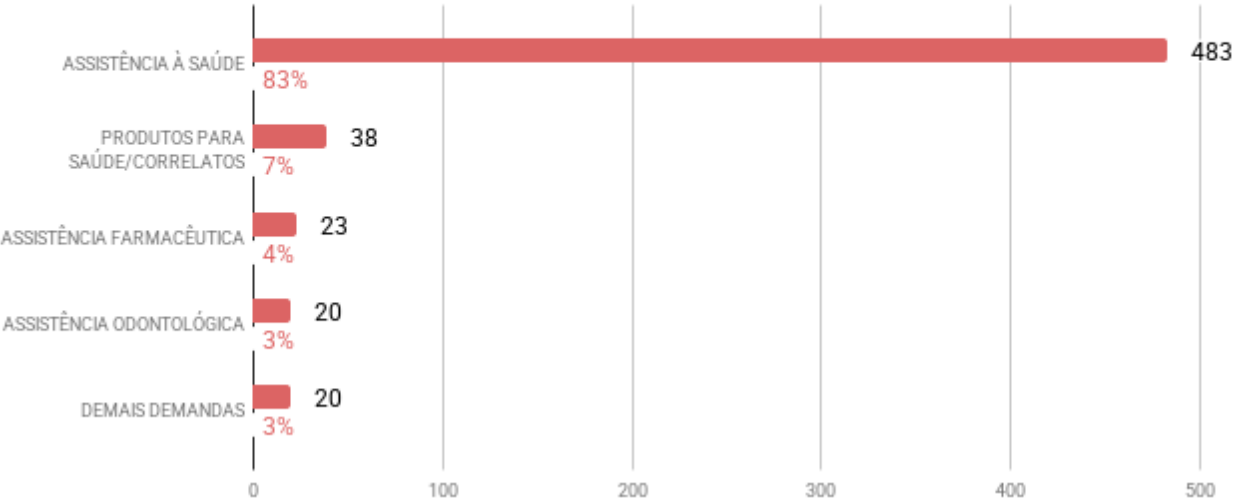
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 3 Trimestre 2025.

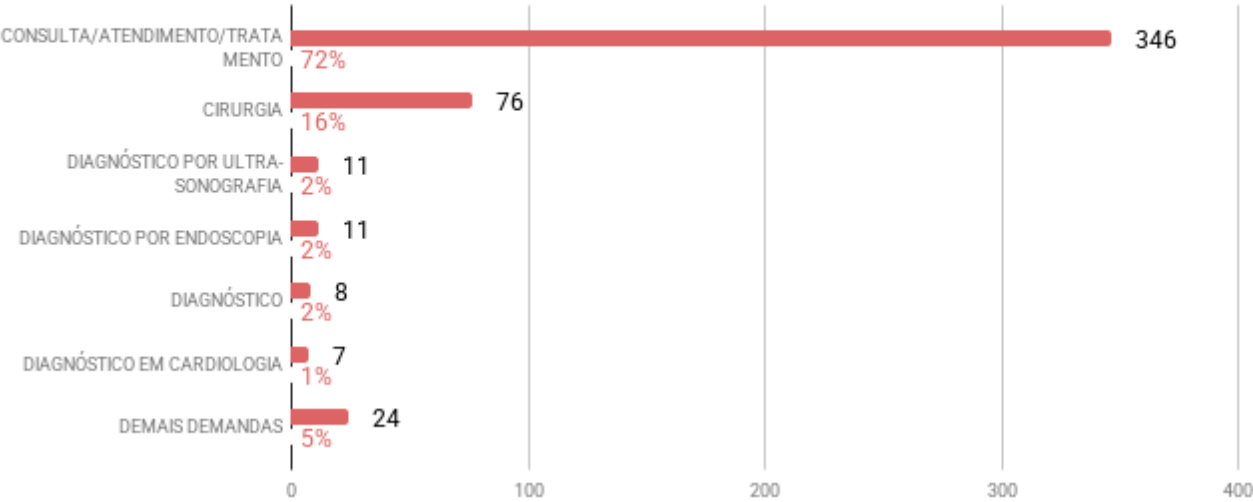
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 268 reclamações registradas no período correspondem a 24% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (58%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto Atendimento Profissional , entre os subassuntos mais citados, estão a Má Conduta e 57% a Não Passou as Informações Corretas 21%.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (82%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS, que se refere à Gestão. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, são Estabelecimentos de Saúde (113) 57% e Recursos Humanos (82) 41% .

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.

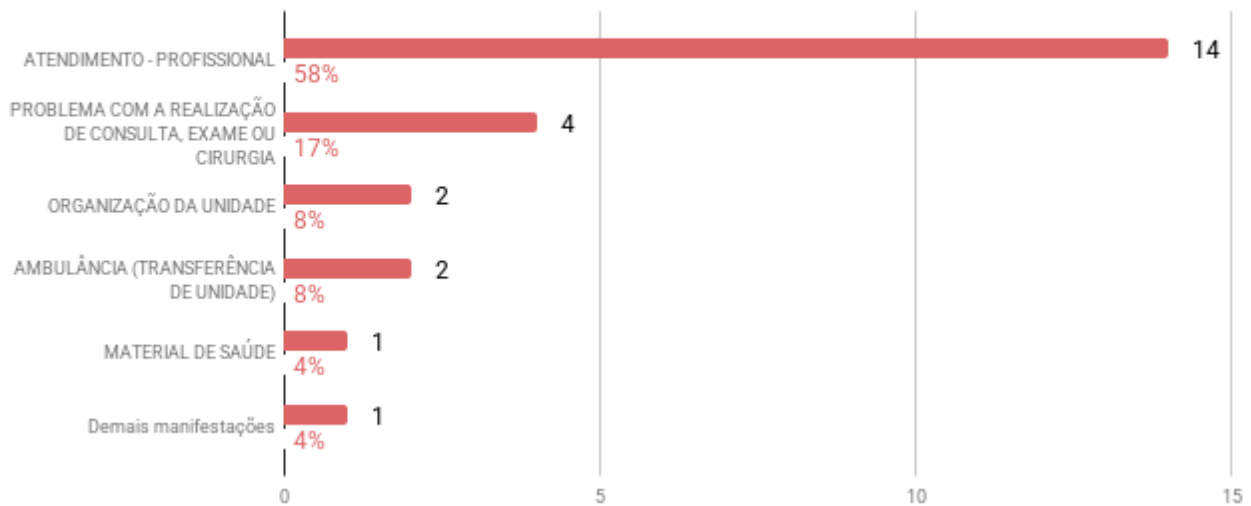
A superlotação das unidades, o tempo prolongado de espera e a dificuldade de acesso a exames e especialidades médicas foram fatores recorrentes nas manifestações.

No entanto, o número absoluto de reclamações se manteve estável em comparação ao trimestre anterior, indicando que as ações de Gestão que estão sendo implementadas, tais como as visitas técnicas, as reuniões com os gerentes e interlocutores das OSS – têm contribuído para diminuir 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 da STS M BOI MIRIM – 3º Trimestre 2025.

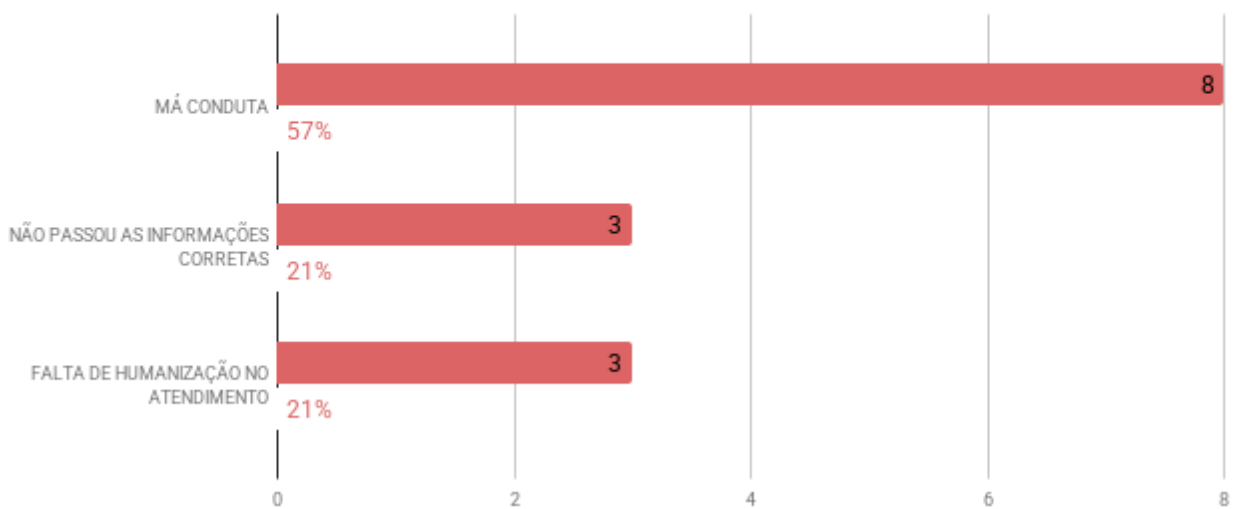
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM - 3º Trimestre 2025.

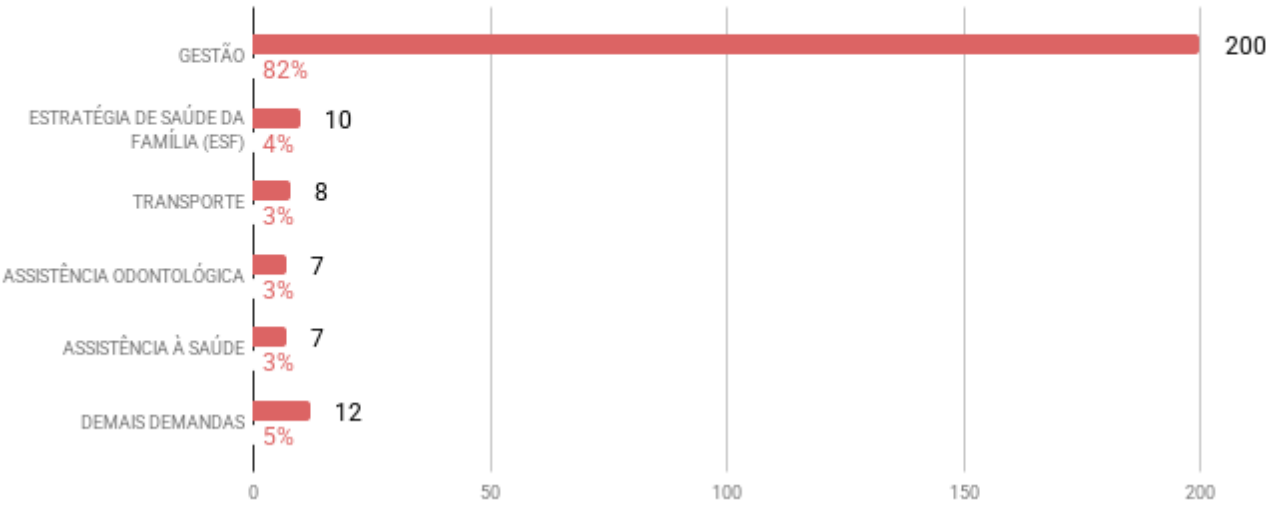
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 3 Trimestre 2025.

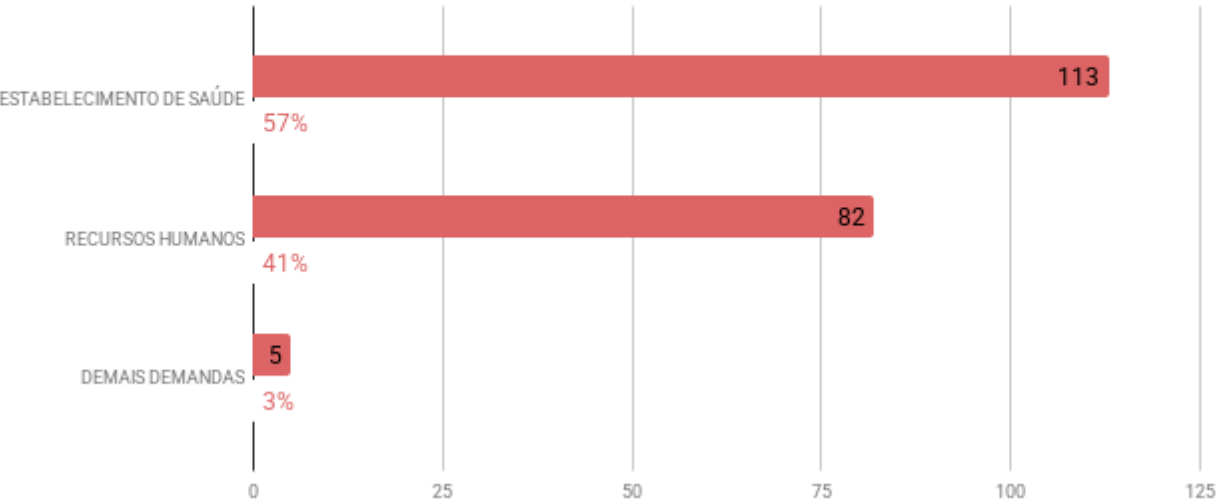
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 203 **elogios no terceiro trimestre de 2025**, correspondendo a **18% do total**. A média mensal no trimestre foi 67 elogios.

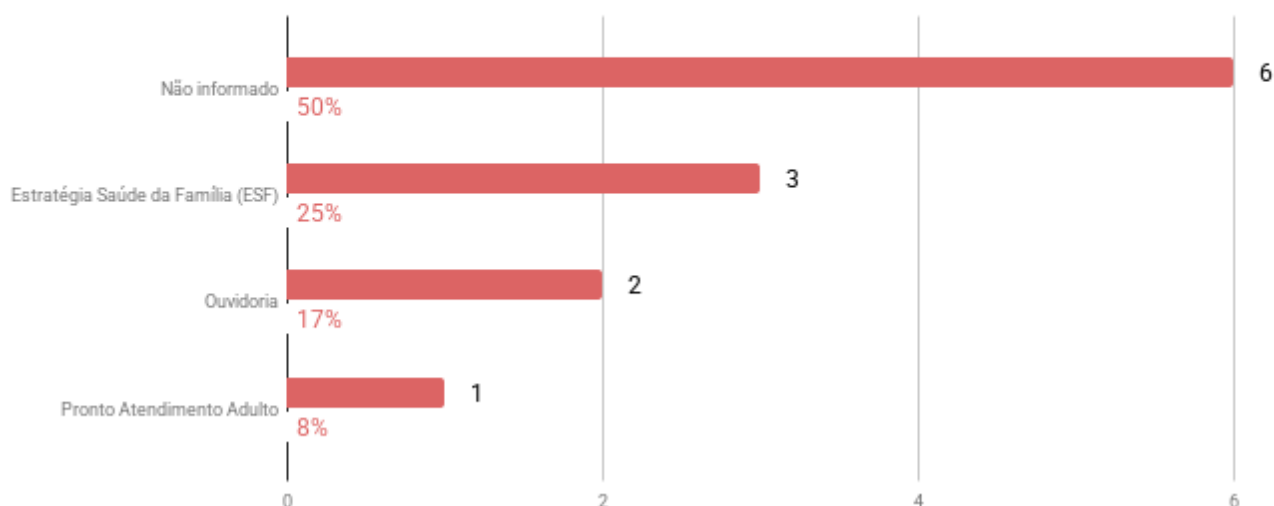
Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Atendimento no Serviço de Saúde SUS, que representa 50%.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 83%.

Os registros de Elogios às Unidades são importantes para informar, trazer reconhecimento e motivar os profissionais que atendem no dia-a-dia as requisições de saúde da população, bem como incentivar os gestores ao desenvolvimento de estratégias que assegurem o aprimoramento na qualidade da assistência.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM - 3º Trimestre 2025.

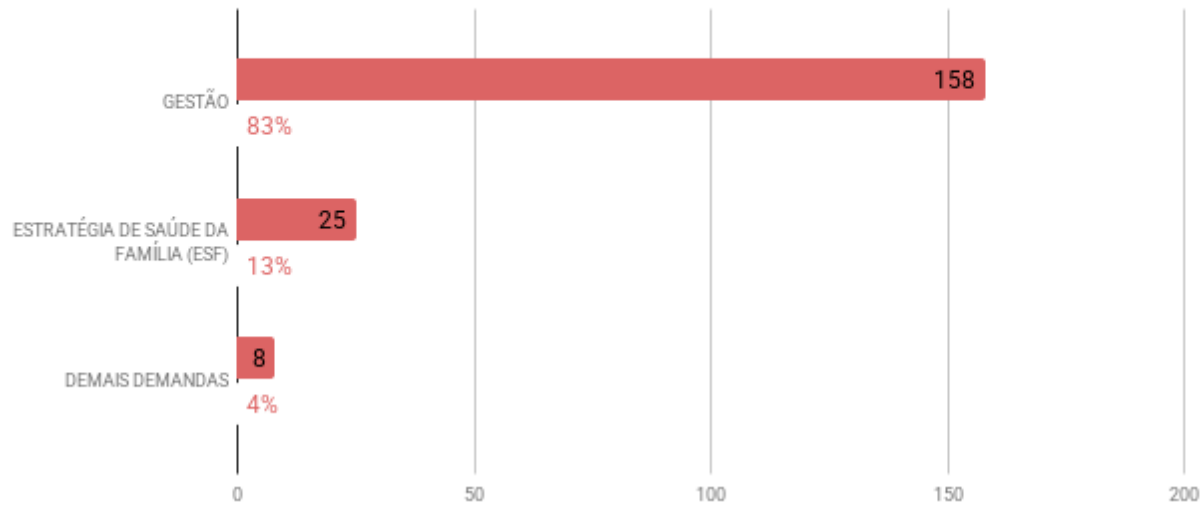
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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	76	78	97%
AMA JARDIM SÃO LUIZ	4	4	100%
AMA PARQUE FIGUEIRA GRANDE	8	8	100%
AMA PARQUE NOVO SANTO AMARO	5	5	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ALFREDO	34	34	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAPELA	18	19	95%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO	10	10	100%
CAPS AD III JARDIM ANGELA	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%
CAPS ADULTO III JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%
CAPS ADULTO III M'BOI MIRIM	1	1	100%
CEO II VERA CRUZ - M BOI MIRIM	1	1	100%
CER IV M'BOI MIRIM	7	8	88%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I	67	67	100%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II	60	65	92%
SAE DST/AIDS M BOI MIRIM	6	6	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM	11	16	69%
UBS ALTO DA RIVIERA	18	24	75%
UBS BRASÍLIA - M'BOI	11	18	61%
UBS CHÁCARA SANTA MARIA	9	11	82%
UBS CHÁCARA SANTANA	14	14	100%
UBS CIDADE IPAUA	41	41	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS HORIZONTE AZUL	12	12	100%
UBS JARDIM ARACATI	16	16	100%
UBS JARDIM CAIÇARA	31	31	100%
UBS JARDIM CELESTE	21	21	100%
UBS JARDIM COIMBRA	23	23	100%
UBS JARDIM GUARUJÁ	12	13	92%
UBS JARDIM HERCULANO	28	31	90%
UBS JARDIM NAKAMURA	21	21	100%
UBS JARDIM PARANAPANEMA	18	19	95%
UBS JARDIM SANTA MARGARIDA	13	13	100%
UBS JARDIM SOUZA	33	33	100%
UBS JARDIM THOMAS	15	16	94%
UBS NOVO CAMINHO	24	24	100%
UBS NOVO JARDIM I	29	29	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE DO LAGO	7	7	100%
UBS PARQUE FIGUEIRA GRANDE	19	24	79%
UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO	30	30	100%
UBS PARQUE SANTO ANTONIO II	44	44	100%
UBS SANTA LÚCIA	21	21	100%
UBS VERA CRUZ DR FERNANDO PROENCA DE GOUVEA	18	18	100%
UBS VILA CALU	8	8	100%
UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO	34	35	97%
UBS ZUMBI DOS PALMARES	12	12	100%
UPA JARDIM ANGELA	12	13	92%
UPA VERA CRUZ	11	11	100%
UVIS M BOI MIRIM / JARDIM ÂNGELA	2	2	100%
Total	920	962	96%

No 3º trimestre de 2025 a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim recebeu 962 demandas entre solicitações e reclamações. Destas, 920 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, o que corresponde a 96% de cumprimento da meta estabelecida.

Do montante de unidades analisadas na tabela, 04 delas não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

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 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 ALTO DA RIVIERA - 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 Interloquções 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. Plano de ação

Diante dos Dados do Terceiro Trimestre, percebemos uma constância nos números que apresentam alterações pequenas e proporcionais. Seguimos com as ações já em andamento: 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, interlocutores e responsáveis técnicos das Organizações Sociais de Saúde (OSS) para os alinhamentos necessários.

Quanto ao prazo de resposta das Unidades, houve atrasos durante o terceiro trimestre e as mesmas apontaram como a principal dificuldade a localização e o contato com os Manifestantes. 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/demanda 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 andame... ▾
Visitar os equipamentos de saúde.	Para avaliar a organização das unidades e promover a sintonia necessária.	Calendário de visitas e encontros mensais.	De forma contínua, com visitas periódicas e encontros mensais.	Gerentes, RTs e supervisão.	Em andame... ▾
Manter a melhoria no prazo de respostas das unidades.	Para garantir uma comunicação eficiente e atendimento.	Abordando o tema em reuniões, monitorando o tempo das Respostas.	No decorrer do ano.	Gerentes, interlocutores das OSS e gestores.	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/08/2025	Reunião SMS /Divisão de Ouvidoria - Tema: Implantação SIGRC.	Implantação Sistema SIGRC.	Rede de Ouvidoria MSP
13/08/2025	Reunião Regional de Ouvidoria.	Discussão sobre processos de trabalho das Ouvidorias.	Ouvidores da região da CRSSul

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

As Manifestações do Terceiro Trimestre de 2025 seguem evidenciando a necessidade de constante articulação entre os trabalhadores, gestores, Organizações Sociais de Saúde (OSS), Supervisão Técnica de Saúde, Coordenadoria Regional e Secretaria Municipal da Saúde.

A estratégia Educação Permanente é uma ferramenta fundamental para qualificar profissionais de saúde e gestores para a realização de Respostas Qualificadas às Manifestações dos moradores da região de M'Boi Mirim e aprimorar os processos de trabalho em saúde. Acreditamos que esse é um trabalho constante e com resultados progressivos.

A Supervisão Técnica de Saúde vem buscando aprimorar a Ouvidoria com o objetivo que ela se torne instrumento de escuta qualificada e expressão da opinião pública, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela Rede de Saúde Primária do Território de M'Boi Mirim.

Andreza Maria dos Santos
Ouvidora

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Durante o terceiro trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim manteve estabilidade no volume de manifestações registradas na Rede de Ouvidorias SUS, cenário que reflete os desafios inerentes a um território de elevada vulnerabilidade social, ampla dependência do Sistema Único de Saúde e intensa demanda pelos serviços assistenciais. As solicitações permaneceram concentradas principalmente em questões relacionadas ao acesso à assistência à saúde, especialmente consultas, exames e procedimentos regulados.

Os resultados observados demonstram avanços na qualificação dos serviços, com uma tendência à redução das reclamações, ampliação dos elogios registrados pelos usuários e melhora dos indicadores relacionados ao prazo de resposta das manifestações. Esses resultados reforçam a efetividade das ações de monitoramento, acompanhamento das unidades e fortalecimento dos processos de trabalho desenvolvidos ao longo do período.

Destaca-se o comprometimento das equipes de saúde, dos gerentes das unidades, dos interlocutores das Organizações Sociais e, especialmente, da equipe de Ouvidoria, que vêm atuando de forma integrada para qualificar o acolhimento, aprimorar as respostas aos usuários e fortalecer a cultura da escuta como instrumento de melhoria contínua da assistência.

A Supervisão Técnica de Saúde seguirá investindo na requalificação das filas de espera, no acompanhamento da oferta assistencial e no fortalecimento da gestão dos serviços, utilizando as manifestações da Ouvidoria como importante ferramenta para subsidiar decisões, identificar oportunidades de melhoria e aperfeiçoar continuamente a atenção à saúde ofertada à população de M'Boi Mirim.

Ricardo Mota de Oliveira
Supervisor Técnico de Saúde – STS M'Boi Mirim

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>

