

4º 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 (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, 32p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias - SERMAP**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde 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 Trimestre e Retrospectiva 2025	6
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2025	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
14. Glossário	28
15. Siglário	29
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
17. 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. Moysés 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º trimestre de 2025 o total de manifestações registradas foi 650, com uma média mensal de 217 demandas. Deste número, verificamos em sua maioria Solicitações (57%), Reclamações (31%) e Elogios (10%).

Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (64%) e Produtos para Saúde/Correlatos (8%). No que se refere às reclamações, o tema mais abordado foi Atendimento Profissional (52%) e Organização da Unidade (19%).

A Implantação do Sistema SIGRC em parceria com a Empresa Metasix se deu no período, justificando o número reduzido de manifestações.

2.2. Retrospectiva 2025

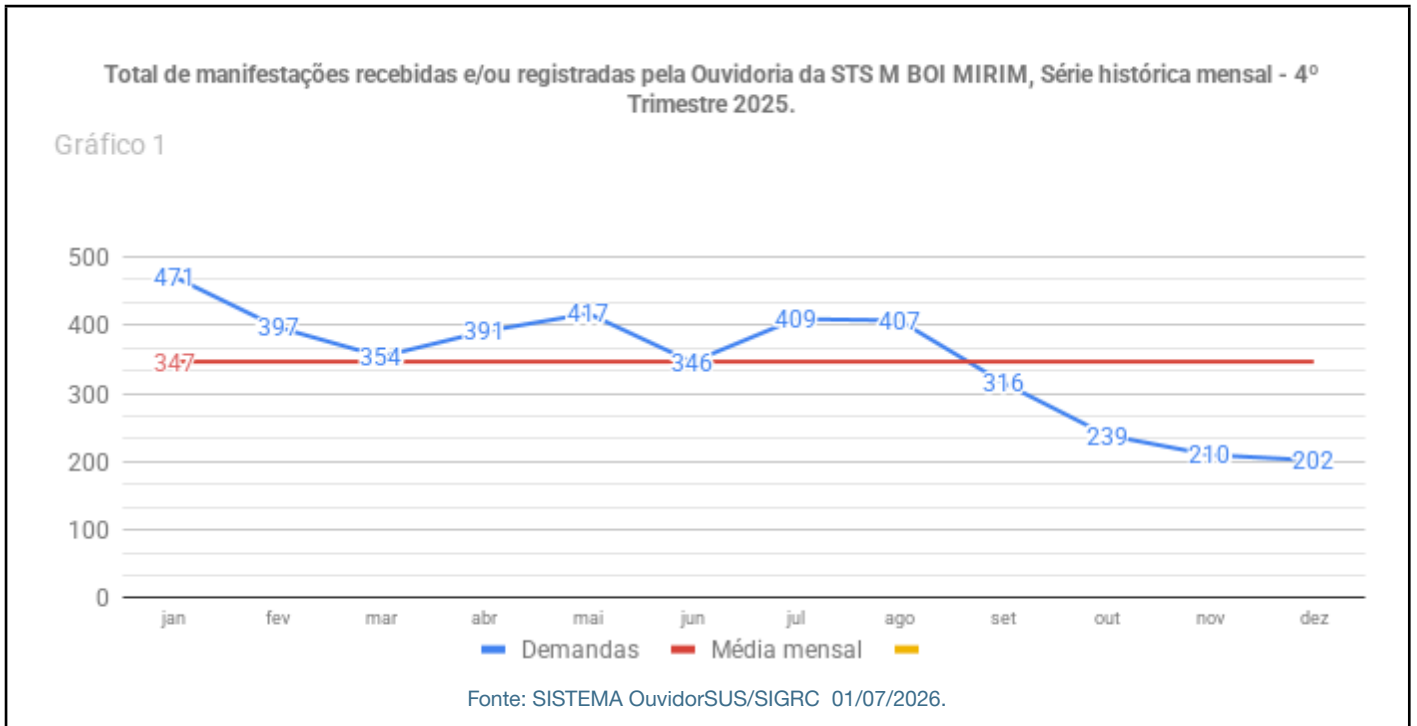
O Ano de 2025 foi um período de ajustes e implantação do Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) na Divisão de Ouvidoria do SUS do município de São Paulo, que ocorreu no mês de setembro. Houve, neste período, 4.159 manifestações em seu total, com a média mensal de 346 manifestações.

No que tange à Atenção Primária, o aumento de manifestações (2.376) na primeira metade do ano ocorreu em decorrência do aumento significativo de casos de Dengue, além dos casos de Influenza e COVID-19. Houve aumento nos atendimentos de demanda espontânea. A avaliação clínica, realização dos exames e a notificação no SINAN levaram à ampliação no tempo médio de permanência na Unidade e, consequentemente, impactou no número de insatisfações. Apontamos também a Intensificação e Divulgação das Campanhas de Vacinação como marcador de aumento no Fluxo de usuários nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No segundo semestre do ano de 2025, houve a efetiva implantação do SIGRC como Canal de Comunicação pelo Portal 156, mostrando uma diminuição dos registros (1.783) de insatisfação bem como as manifestações de Elogio, embora as solicitações permaneçam num número médio constante, pois dependemos de Regulação Central/Regional para vagas com especialidades médicas importantes em falta na região.

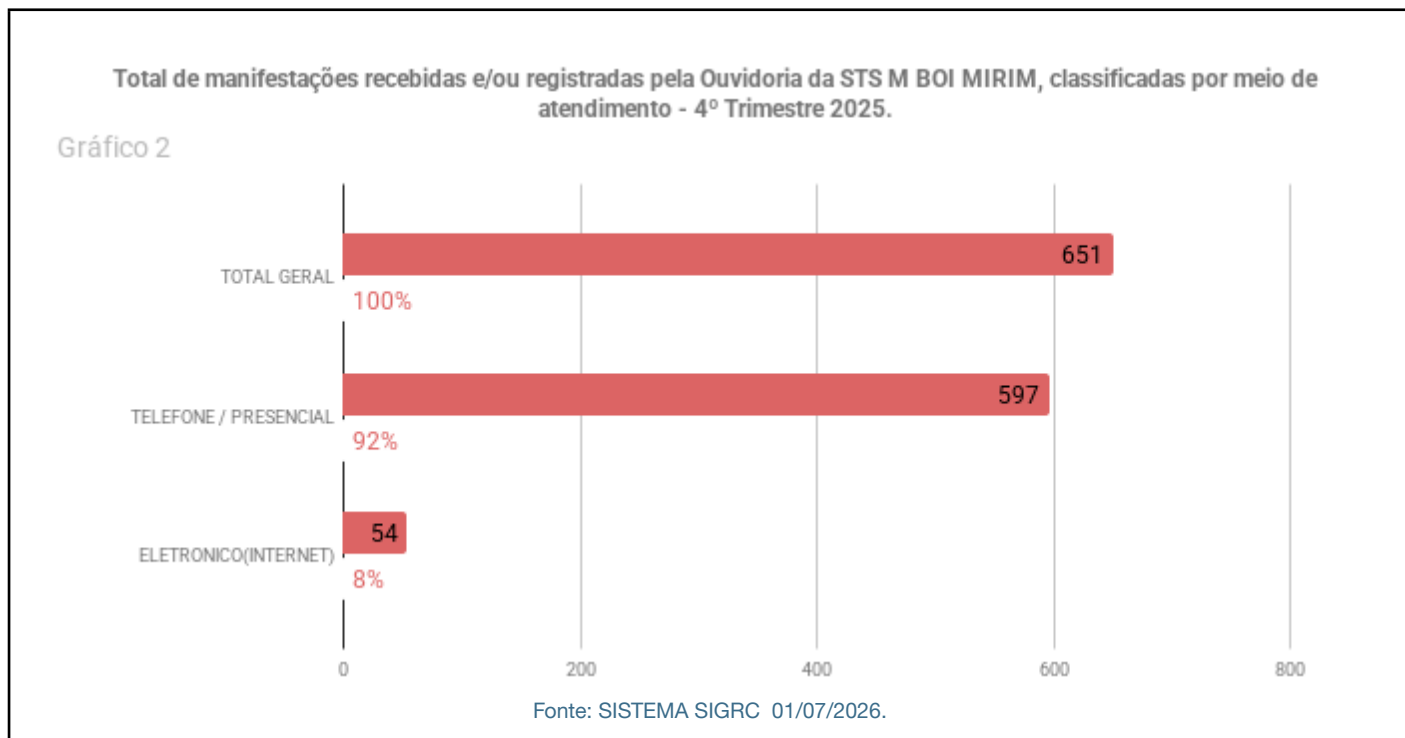
A diversidade das manifestações recebidas pela Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim demonstra a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação ativo e aberto para os cidadãos expressarem suas opiniões, reclamações, necessidades e solicitações. Atuando como parâmetro para o direcionamento e condução de novas políticas públicas, frente às expectativas reais da população.

3. Número de manifestações – Série histórica



O quarto trimestre de 2025 apresentou uma diminuição drástica no número de demandas totalizando 651 registros, 481 registros a menos do que o trimestre anterior. Entendemos que isso se deve à implantação do SIGRC. Observamos uma acentuada queda em dezembro, mês em que normalmente há uma diminuição dos registros.

4. Meios de atendimento



Observamos que no quarto trimestre, a Central de Atendimento Telefônico SP156 foi o meio mais utilizado (92%) 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 8%.

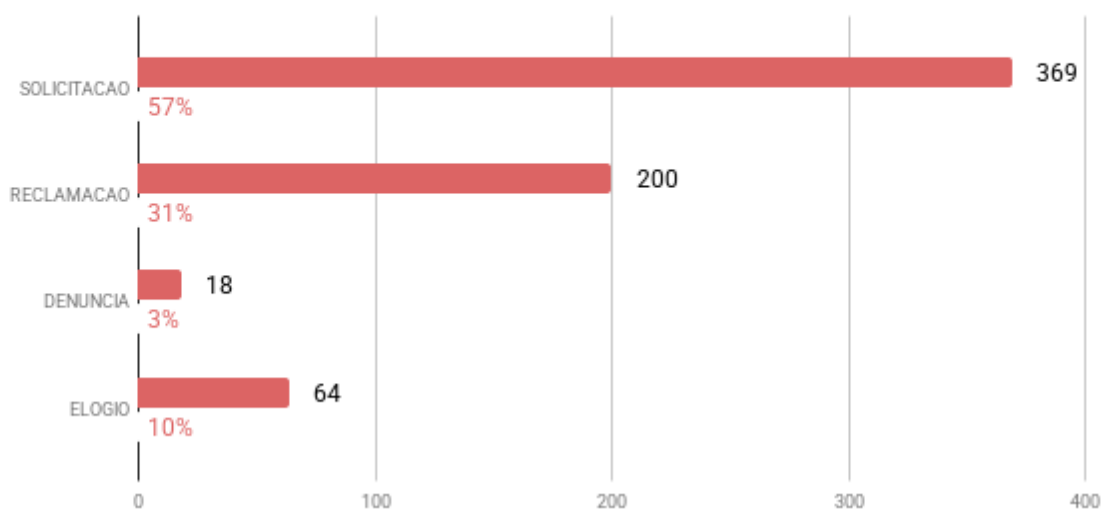
Além das queixas em relação à dificuldade de acesso, os munícipes têm trazido relatos de serem orientados pela Central SP156 a procurar a Supervisão para registrar suas demandas. O que pode ser a razão do aumento de procura que tivemos tanto por telefone, como pessoalmente.

A principal dificuldade apontada por quem busca a Supervisão pessoalmente para realizar a manifestação é o cadastro obrigatório no Gov.br.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

As 651 manifestações realizadas no 4º Trimestre de 2025 se dividem entre Solicitações (369), Reclamações (200), Elogios (64) e Denúncias (18). Apesar da subnotificação, os dados ainda apontam as necessidades apresentadas pelos munícipes, principalmente em relação a consultas e exames especializados.

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

As 369 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 57% do total.

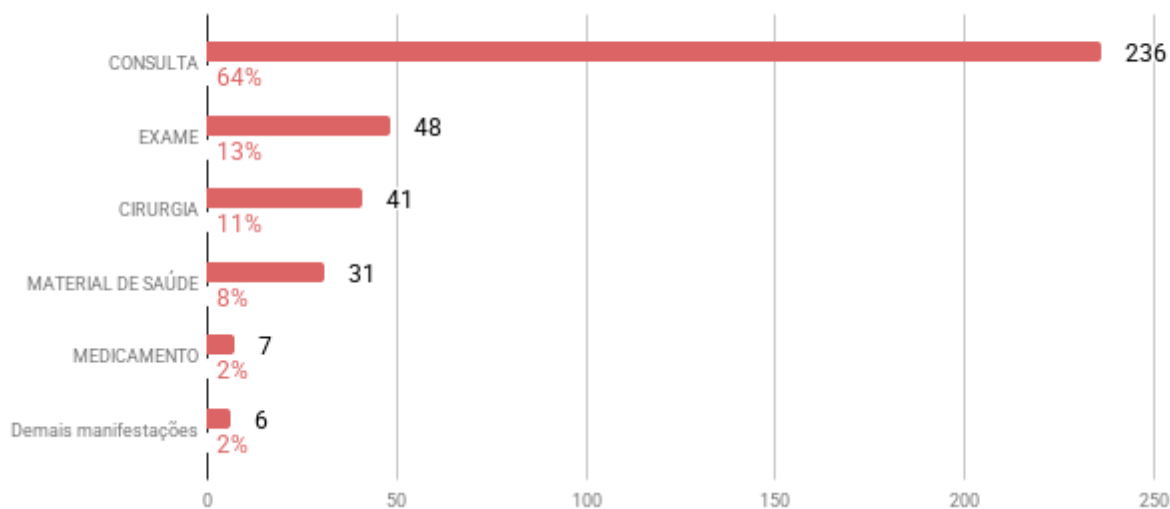
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (64%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 8% são relativos a Clínica Médica e 7% a Ginecologia e Obstetrícia.

Diante do dado apresentado, a STS M'Boi Mirim tem orientado as Gestões Locais, sobretudo nas Reuniões mensais de Gerentes, sobre a importância de acompanhar e controlar as vagas para consultas médicas e de enfermagem disponibilizadas para o dia e para a semana.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M'BOI MIRIM – 4º Trimestre 2025.

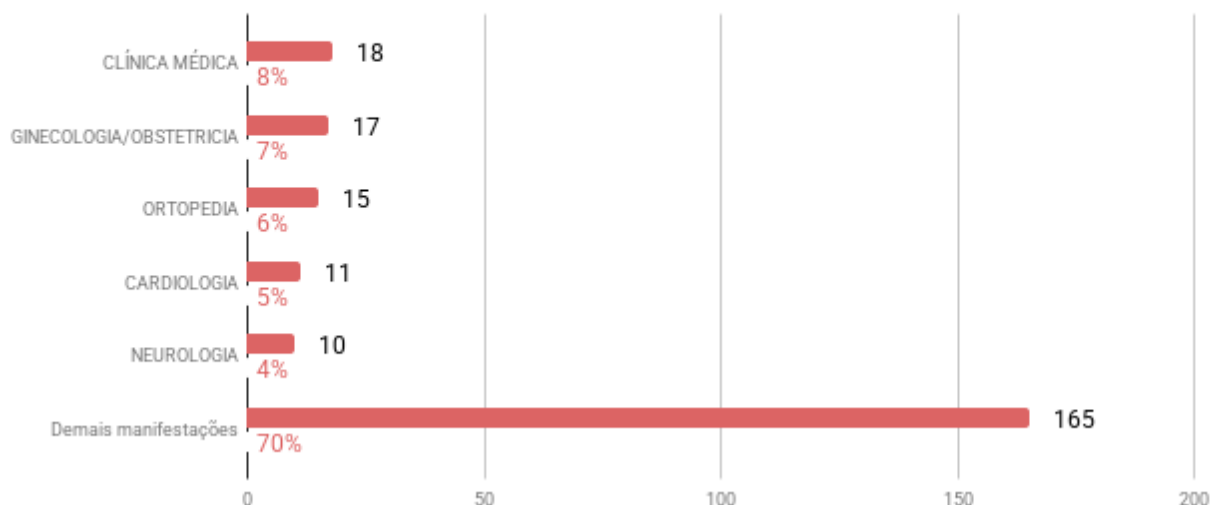
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 200 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

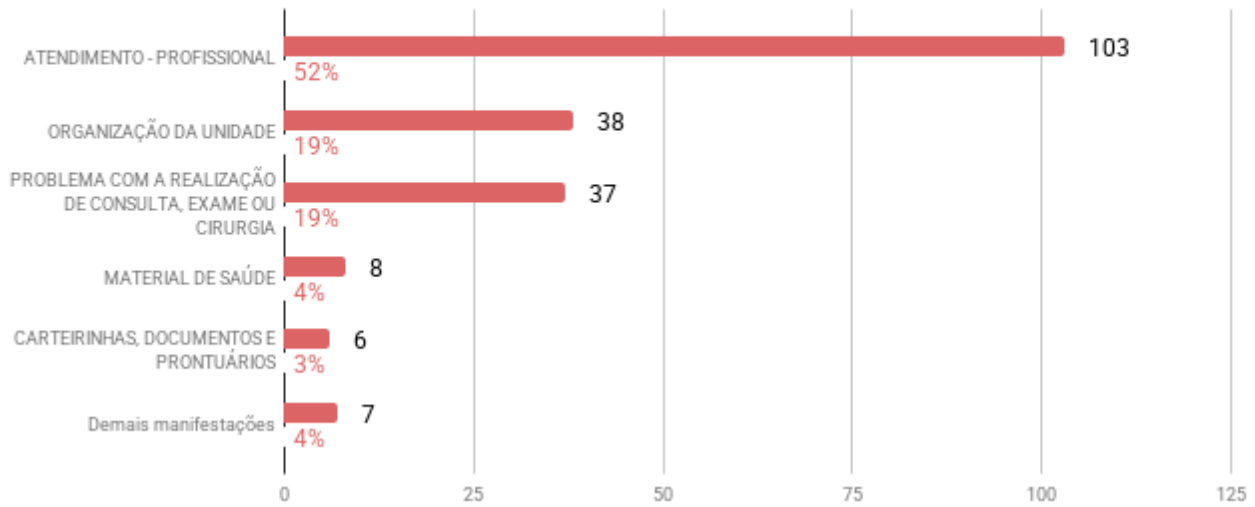
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (52%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 28% são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e 27% a Desrespeito.

A Supervisão de Saúde de M'Boi Mirim tem reforçado a importância da sensibilização junto às equipes de saúde locais para o Atendimento Humanizado e a Empatia diante das necessidades de saúde da população.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM – 4º Trimestre 2025.

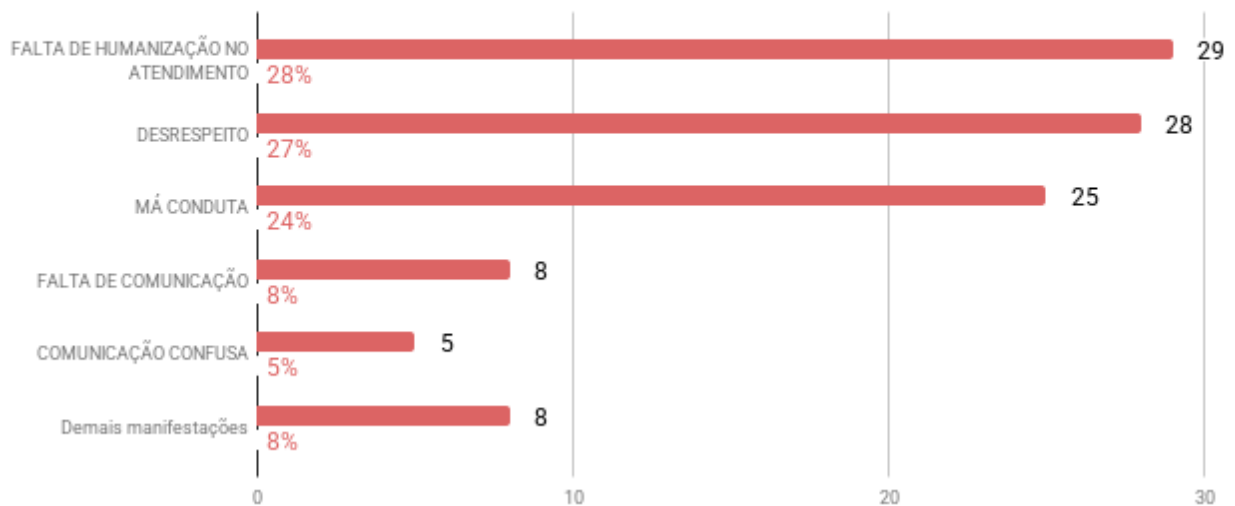
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS M BOI MIRIM - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7

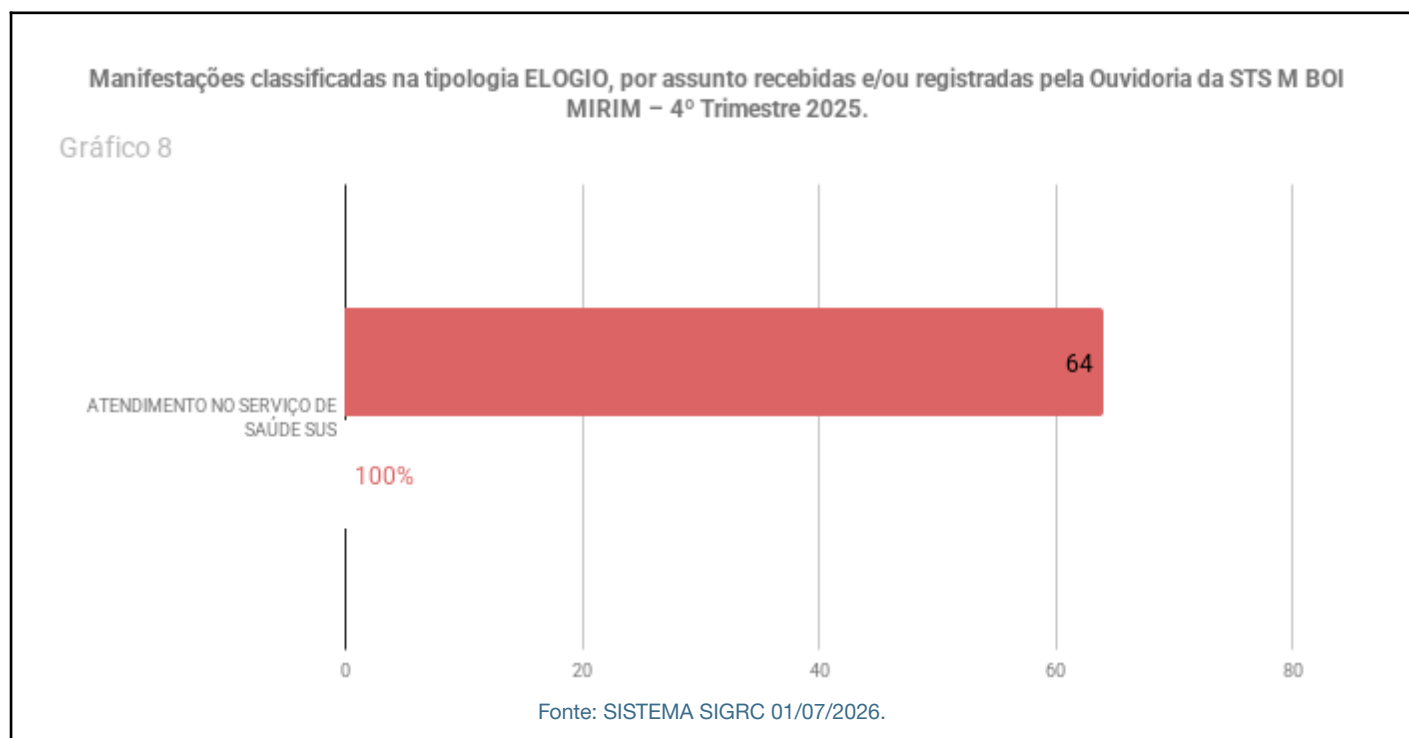


Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **64 elogios no quarto trimestre de 2025, correspondendo a 10% 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 o total.

A média mensal no trimestre foi 21 elogios. Atribuímos a diminuição das manifestações de Elogio às dificuldades iniciais de acesso dos municípios ao Cadastro Gov.br.



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 M BOI MIRIM	357	415	86%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-AMA ESPECIALIDADE JD SÃO LUIZ	31	33	94%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-AMA JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-AMA PQ FIGUEIRA GRANDE	4	6	67%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-AMA PQ NOVO SANTO AMARO	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-AMA/UBS INTEGRADA J ALFREDO	4	6	67%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-AMA/UBS INTEGRADA J CAPELA	2	8	25%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-AMA/UBS PQ SANTO ANTONIO	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-CAPS ALCOOL E DROGAS III JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-CEO II M BOI MIRIM	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-CEO II VERA CRUZ	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-CER IV MBOI MIRIM	0	5	0%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I	19	19	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II	12	16	75%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-PONTO O.S - MONTE AZUL	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-SAE IST AIDS MBOI MIRIM	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS ALTO DA RIVIERA	2	5	40%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS CHÁCARA SANTA MARIA	9	10	90%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS CIDADE IPAUA	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS JARDIM ARACATI	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS JARDIM CAIÇARA	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS JARDIM COIMBRA	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS JARDIM SANTA MARGARIDA	13	14	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS PQ FIGUEIRA GRANDE	14	17	82%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS PQ NOVO SANTO AMARO	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS VERA CRUZ - DR. FERNANDO PROENÇA DE GOUVEIA	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. BRASÍLIA - M BOI MIRIM	8	9	89%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. CHÁCARA SANTANA	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. HORIZONTE AZUL	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. JARDIM CELESTE	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. JARDIM GUARUJÁ	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. JARDIM HERCULANO	8	21	38%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. JARDIM NAKAMURA	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. JARDIM PARANAPANEMA	9	11	82%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. JARDIM SOUZA	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. JARDIM THOMAS	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. NOVO CAMINHO	7	9	78%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. NOVO JARDIM	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. PARQUE DO LAGO	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. PQ SANTO ANTONIO II	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. SANTA LÚCIA	6	8	75%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. VILA CALÚ	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. VILA DAS BELEZAS	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UBS. ZUMBI DOS PALMARES	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-Unidade de Vigilância em Saúde M'Boi Mirim (UVIS MBoi Mirim)	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UPA JD. ANGELA	10	11	91%
SMS-Ouv.SUS-STs MBOI-UPA VERA CRUZ	2	2	100%
Total	713	827	86%

No 4º trimestre de 2025 a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim recebeu 827 demandas entre solicitações e reclamações. Destas, 713 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, o que corresponde a 86% de cumprimento da meta estabelecida.

Do montante de unidades analisadas na tabela, 13 delas não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, sobretudo devido à implantação do SIGRC no dia 16/09/2025, tendo necessidades de ajustes em alguns Pontos de Resposta conforme justificativas a seguir:

AMA PQ.FIGUEIRA GRANDE - Houve mudança no Sistema de Ouvidoria e consequente dificuldade no manejo, fato que gerou atraso na inserção e validação das respostas às manifestações.

Plano de Ação: Rever o processo e o treinamento do novo sistema de ouvidorias SIGRC. Estabelecer indicadores para monitorar o desempenho e identificar áreas para melhoria.

AMA/UBS JARDIM ALFREDO - Embora não tenham sido identificadas demandas concluídas em atraso pela unidade no período analisado, destaca-se que a implantação do SIGRC durante o 4º trimestre de 2025 trouxe desafios relacionados à liberação de acessos, adaptação ao novo sistema e aprendizado do seu manejo. Esse período de transição exigiu adequações dos processos de trabalho, impactando temporariamente a condução das atividades da ouvidoria.

Plano de Ação: Rever o processo e o treinamento do novo sistema de ouvidorias SIGRC. Estabelecer indicadores para monitorar o desempenho e identificar áreas para melhoria.

AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAPELA - Informamos que os atrasos nas devolutivas ocorreram em virtude de uma migração de sistemas, o que trouxe grande impacto no recebimento e análise das demandas, principalmente com relação ao tempo para acessá-las.

Plano de Ação: Solicitamos o acesso ao sistema de Ouvidorias para o enfermeiro supervisor, para garantir maior compartilhamento da responsabilidade pelo monitoramento dos prazos de resposta.

CER IV M'BOI MIRIM - O não atingimento da meta ocorreu principalmente em razão da implantação de um novo sistema de Ouvidoria, que apresentou um indicador visual de tempo (relógio/termômetro) que não correspondia ao prazo regulamentar de

20 dias para resposta das manifestações. Durante o período de adaptação à nova plataforma, esse indicador foi utilizado como referência para acompanhamento dos prazos, ocasionando divergência entre o tempo apresentado pelo sistema e o prazo efetivo de resposta. Somado a isso, algumas manifestações dependiam da disponibilidade de agenda para continuidade do atendimento, o que também contribuiu para a extrapolação do prazo.

Plano de Ação: Foi realizada a identificação da divergência entre o indicador de tempo apresentado pelo sistema e o prazo efetivo de 20 dias para resposta das manifestações. A equipe passou a considerar o prazo regulamentar como referência principal a partir do mês de abril/2026 para o acompanhamento das Ouvidorias, deixando de utilizar o relógio/termômetro da plataforma como único sinalizador de prazo e utilizando o prazo informado no histórico da manifestação. Também houve maior familiarização da equipe com as funcionalidades do novo sistema, possibilitando melhor acompanhamento das manifestações, dos encaminhamentos necessários e das demandas que dependem de disponibilidade de agenda.

HOSPITAL DIA M'BOI MIRIM II - Informamos que os atrasos nas devolutivas, ocorreram em virtude da implantação do sistema de Ouvidorias SUS, o Ponto de Resposta teve problemas técnicos iniciais para o acesso.

Plano de Ação: Solicitamos o acesso ao sistema de Ouvidorias para o Encarregado Administrativo, para garantir maior compartilhamento da responsabilidade pelo monitoramento dos prazos de resposta.

SAE DST/AIDS M'BOI MIRIM - O atraso na Resposta da Manifestação se deu em razão da demora na inserção do Ponto de Resposta para a Unidade, por parte da Metasix.

Plano de Ação: Solicitamos o acesso ao sistema de Ouvidorias para a Assistente Social para melhorar o monitoramento dos prazos de resposta.

UBS ALTO DA RIVIERA - Informamos que os atrasos nas devolutivas, ocorreram em virtude da migração de sistemas da Ouvidoria SUS.

Plano de Ação: Rever o processo e o treinamento no novo sistema de Ouvidorias SIGRC.

UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO - Informamos que os atrasos nas devolutivas, ocorreram em virtude a uma migração de sistemas,

o que trouxe grande impacto no recebimento e análise das Ouvidorias, principalmente com relação ao tempo para acessá-las.

Plano de Ação: Fluxo de acompanhamento diário do sistema SIGRC, com pactuação para resposta em até 10 dias corridos.

UBS JARDIM VERA CRUZ - Foram registradas 04 manifestações no período analisado, das quais 03 foram respondidas dentro do prazo estabelecido e 01 fora do prazo. O atraso ocorreu em decorrência do processo de migração para o sistema SIGRC, período marcado por divergências de orientação e ajustes operacionais que dificultaram a correta interpretação e o acompanhamento dos prazos, resultando na perda do prazo de uma manifestação. Ressalta-se, ainda, que, durante o período analisado, a equipe esteve envolvida nos processos preparatórios para a visita de manutenção da certificação ONA, o que demandou atenção e esforços adicionais. Esses fatores, associados ao período de transição e adaptação ao novo sistema, contribuíram para a ocorrência pontual do atraso.

Plano de Ação: Foi realizada a solicitação de acesso ao sistema de Ouvidorias para o enfermeiro supervisor, para garantir maior compartilhamento da responsabilidade pelo monitoramento dos prazos.

UBS JARDIM HERCULANO - O resultado abaixo da meta está relacionado, principalmente, ao período de implantação do SIGRC para a Ouvidoria SUS, iniciada em 16/09/2025, quando houve necessidade de adaptação dos processos internos e da equipe ao novo sistema. Esse período de transição impactou o tempo de tratamento das manifestações e, conseqüentemente, o cumprimento do prazo de resposta. Ressaltamos que parte do período avaliado ocorreu antes da atual gestão assumir a unidade. Ainda assim, entendemos que a responsabilidade pelo indicador é institucional e, por esse motivo, estamos atuando para fortalecer o acompanhamento das demandas e garantir maior agilidade nas respostas aos munícipes.

Plano de Ação: Monitorar semanalmente as manifestações em aberto. Reforçar junto às equipes o cumprimento dos prazos.

UBS NOVO CAMINHO - Embora não tenham sido identificadas demandas concluídas em atraso pela unidade no período analisado, destaca-se que a implantação do SIGRC durante o 4º trimestre de 2025 trouxe desafios relacionados à liberação de acessos, adaptação ao novo sistema e aprendizado do seu manejo. Esse período de transição exigiu adequações dos processos de trabalho, impactando temporariamente a condução das atividades da ouvidoria.

Plano de Ação: Rever o processo e o treinamento do novo sistema de ouvidorias SIGRC. Estabelecer indicadores para monitorar o desempenho e identificar áreas para melhoria.

UBS PARQUE DO LAGO - Informamos que os atrasos nas devolutivas, ocorreram em virtude a uma migração de sistemas, o que trouxe grande impacto no recebimento e análise das ouvidorias, principalmente com relação ao tempo para acessa-las.

UBS SANTA LÚCIA - Foram registradas 17 manifestações de Ouvidoria no período, sendo 16 respondidas dentro do prazo. Uma manifestação de outubro foi respondida em 22 dias, devido à dificuldade de contato com o paciente e ao período de preparação para a visita de manutenção da acreditação ONA, que demandou maior dedicação da gestão nestes processos.

Plano de Ação: Foi realizada a solicitação de acesso ao sistema de Ouvidorias para o enfermeiro supervisor, para garantir maior compartilhamento da responsabilidade pelo monitoramento dos prazos de resposta.

10. Plano de ação

Diante dos dados do trimestre, percebemos uma diminuição no número de manifestações registradas. Isso se deu devido a ajustes e reajustes necessários para a operação do Sistema.

Ressaltamos nosso compromisso em acompanhar, monitorar e orientar os Interlocutores das OSSs CEJAM e Associação Monte Azul, os Gerentes das Unidades, Supervisores de Enfermagem e Administrativos quanto aos novos fluxos e protocolos pertinentes ao Sistema SIGRC. Reforçamos a importância do cumprimento dos prazos em atenção à Portaria 152/26 SMS-G, bem como o comprometimento com a qualidade nas respostas às manifestações registradas.

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... ▾
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... ▾
Realizar Oficinas de Capacitação com os Gerentes e RTs das Unidades	Para padronizar fluxos e respostas.	Apresentando exemplos de respostas objetivas, claras assertivas elaboradas pela própria Rede de Saúde.	Fevereiro de Março de 2026.	Gerentes, RTs, Supervisores Administrativos e Interlocutores.	A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	Reunião Rede de Ouvidorias - online	Informes e Diretrizes para Implantação do SIGRC	Rede de Ouvidorias SUS do MSP.
14/10/2025	Reunião Rede de Ouvidorias - online	Orientações e Pactuações Sistema SIGRC	Rede de Ouvidorias SUS do MSP.
12/11/2025	Reunião Ouvidorias CRSSul - Capela do Socorro	Orientações da Rede de Ouvidorias da Região Sul.	Ouvidores SUS da Região Sul.
08/12/2025	Reunião Divisão de Ouvidoria/SMS	Informes e Diretrizes dos Processos de Trabalho Ouvidoria.	Rede de Ouvidorias SUS do MSP
10/12/2025	Reunião Ouvidorias CRSSul - Campo Limpo	Orientações da Rede de Ouvidorias da Região Sul.	Ouvidores SUS da Região Sul.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 4º trimestre de 2025 o total de manifestações registradas foi 650, com uma média mensal de 217 demandas. A implantação do Sistema SIGRC em parceria com a Empresa Metasix se deu no período, justificando o número reduzido de manifestações.

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.

A principal dificuldade apontada por quem busca a Supervisão pessoalmente para realizar a manifestação é o cadastro obrigatório no Gov.br.

Dessa forma, buscamos orientar os usuários da região a realizar o cadastro [Gov.br](https://gov.br) e mantê-lo atualizado para garantir o acesso à Central 156 e Ouvidoria SUS.

O desafio principal do trimestre foi a assimilação dos novos fluxos e processos de trabalho no Setor Ouvidoria na Supervisão de Saúde, bem como assegurar ampla comunicação com os Pontos de Resposta e Interlocutores Técnicos para a finalização adequada dos registros.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Durante o quarto trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim registrou redução no número de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias SUS. Cenário diretamente influenciado pelo processo de implantação do Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que demandou adaptação dos usuários, das equipes e dos fluxos de trabalho das unidades de saúde. Apesar dos desafios inerentes a essa transição, as solicitações permaneceram concentradas principalmente nas questões relacionadas ao acesso à assistência à saúde, especialmente consultas, exames e procedimentos especializados.

Os resultados observados reafirmam desafios estruturais já identificados no território, particularmente aqueles relacionados à regulação do acesso à média complexidade e à elevada demanda assistencial de uma região marcada por grande vulnerabilidade social e significativa dependência do Sistema Único de Saúde. Embora a implantação do SIGRC tenha impactado indicadores do período, especialmente os relacionados aos fluxos de tratamento das manifestações e aos prazos de resposta, o processo também permitiu identificar oportunidades de aprimoramento dos mecanismos de monitoramento e organização dos pontos de resposta da rede.

Destaca-se o comprometimento das equipes de saúde, dos gerentes das unidades, dos interlocutores das Organizações Sociais e da equipe de Ouvidoria, que atuaram de forma integrada durante esse período de transição, assegurando a continuidade da escuta qualificada da população e o aperfeiçoamento gradual dos novos processos de trabalho.

O ano de 2025 foi marcado por importantes desafios assistenciais e organizacionais, exigindo capacidade de adaptação da rede frente ao aumento da demanda por serviços e à implantação de novas ferramentas de gestão. Nesse contexto, as manifestações registradas permanecem como importante fonte de informação para o planejamento territorial, subsidiando a identificação de prioridades, o aperfeiçoamento dos serviços e a qualificação contínua da 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

SIRES - 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>

