



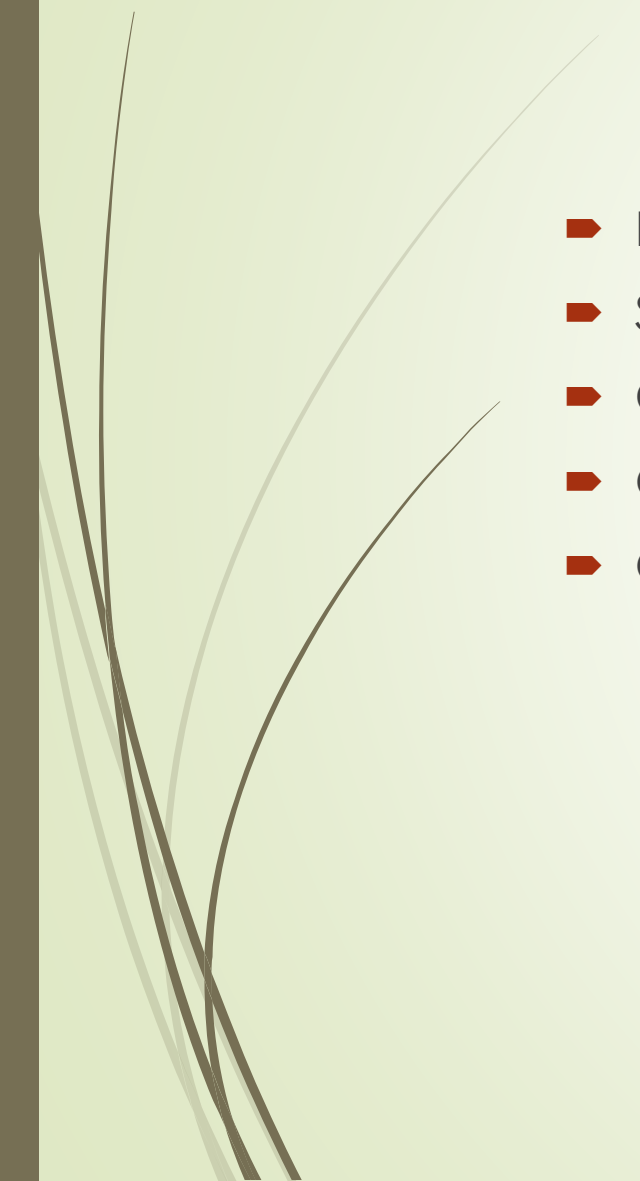
Relatório Analítico –Anual Ouvidoria SUS/TL

Referência 01/01/2025 a 30/11/2025

Com fulcro no art. 14, II, da Lei 13.460/2017

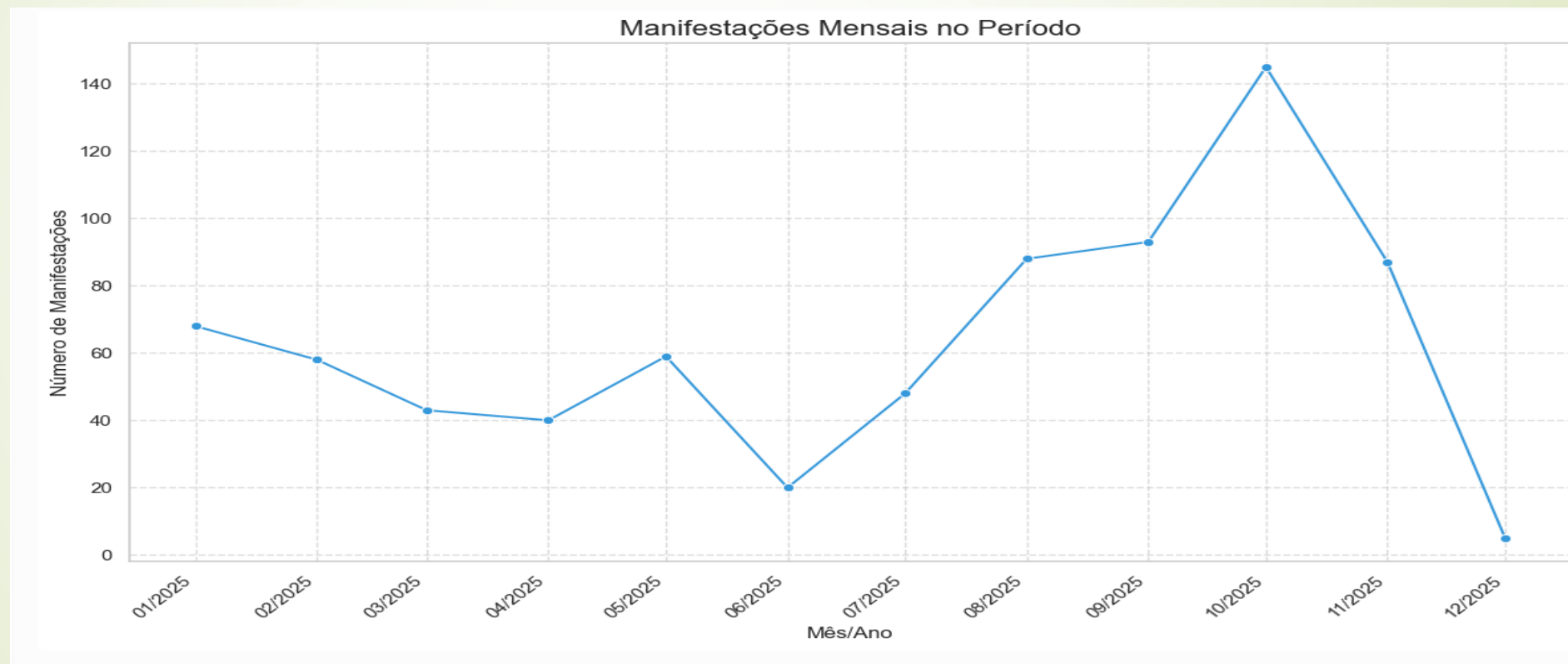


Administração 2025/2028

- Prefeito: Cassiano Rojas Maia
 - Secretário de Governo: André Luís Bacalá Ribeiro
 - Controlador Interno: Giuliano Sávio Dias
 - Ouvidor- Geral: Cristiano dos Santos Pereira
 - Ouvidoria SUS: Resp. Dalila Emanuele Soares Borges
- 

Manifestações Mensais no Período

Total de demandas recepcionadas: **748**





Manifestações Mensais no Período

Total de demandas recepcionadas: **748**

Mês/Ano	Quantidade de Demandas
01/2025	68
02/2025	58
03/2025	43
04/2025	40
05/2025	59
06/2025	20
07/2025	48
08/2025	88
09/2025	93
10/2025	145
11/2025	87



Canais de atendimento mais utilizados em 2025

Canal de atendimento	Posição no ranking	Quantidade de demandas
CARTA	1º	279
WHATSAPP	2º	247
TELEFONE	3º	108
PRESENCIAL	4º	47
E-MAIL	5º	31
OUTROS	6º	24
FORMULÁRIO WEB	7º	12

Classificação das Manifestações



Número de demandas recepcionadas por setor

Setor/unidade	Posição no rancking	Número de demandas
Central de Regulação Ambulatorial	1º	150
Diretoria de Saúde Coletiva	2º	48
Clínica da Mulher	3º	47
Unidade de Pronto Atendimento - UPA	4º	43
USF Vila Alegre	5º	40
Centro de Especialidades Médicas - CEM	6º	39
USF Nova Três Lagoas	7º	34
CENTRO DE ATENCAO PSICOSSOCIAL – CAPS II	8º	27

Número de demandas recepcionadas por setor

Setor/unidade	Posição no ranking	Número de demandas
USF INTERLAGOS - GABRIEL MARQUES	9º	18
USF SANTO ANDRÉ	9º	18
USF VILA NOVA - MIGUEL NUNES	10º	16
DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	10º	16
USF SANTA RITA	10º	16
USF VILA PILOTO	11º	15
SOCIEDADE BENEFICIENTE DO HOSPITAL NOSSA SENHORA AUXILIADORA	12º	13

Número de demandas recepcionadas por setor

Setor/unidade	Posição no ranking	Número de demandas
USF VILA HARO	13º	11
FARMÁCIA DE MEDICAMENTOS ESPECIAIS	13º	11
Centro de Especialidades Odontológicas – CEO	14º	10
Clínica do Idoso	14º	10
Clínica da Criança	15º	9
Diretoria de Relações Institucionais	15º	9
Hospital Regional da Costa Leste	15º	9



Número de demandas recepcionadas por setor

Setor/unidade	Posição no ranking	Número de demandas
Programa IST/AIDS	16º	8
Clínica de Ortopedia Dr. Paulo Baccaro	16º	8
USF Novo Oeste	16º	8
USF Paranapungá	16º	8
Ambulatório de Saúde Mental	17º	7
SAMU 192	18º	6
USF São Carlos	18º	6

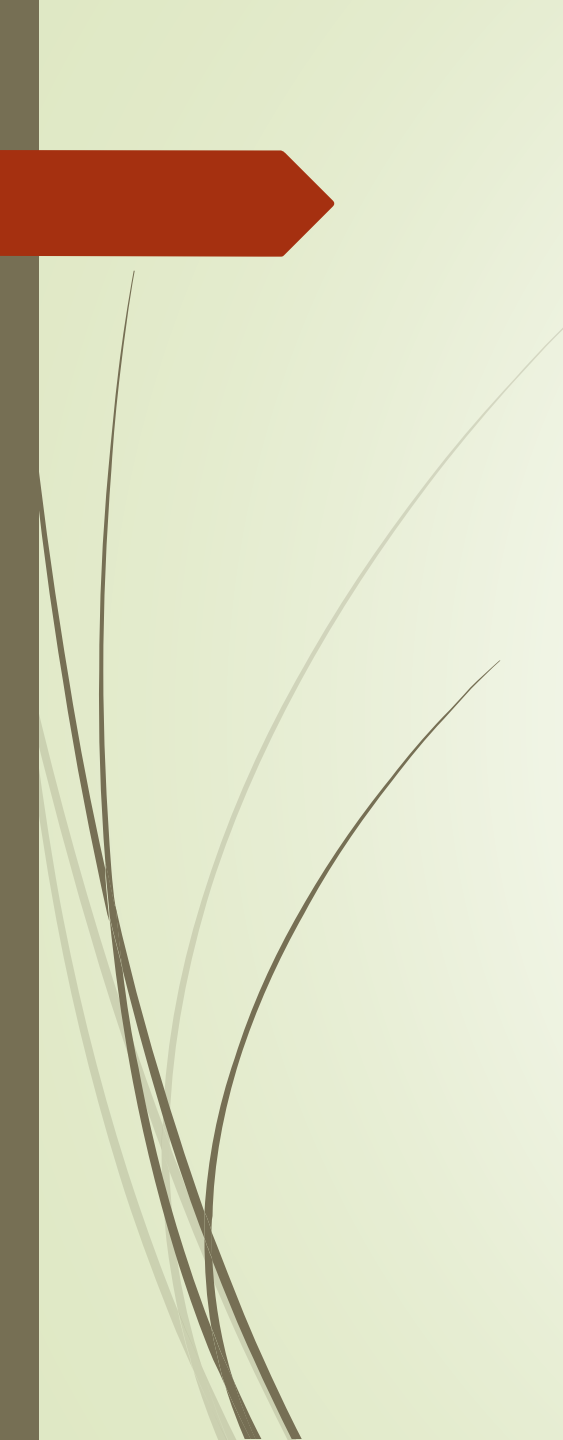
Número de demandas recepcionadas por setor

Setor/unidade	Posição no ranking	Número de demandas
USF Jardim Maristela	18º	6
CAPS AD	19º	4
USF Jardim Atenas	19º	4
Coord. de Saúde Bucal	19º	4
Clínica de Fisioterapia	20º	3
USF Chácara Eldorado	20º	3
Residência Terapêutica	21º	2



Número de demandas recepcionadas por setor

Setor/unidade	Posição no ranking	Número de demandas
Endemias	21º	2
USF Jupiá	21º	2
Laboratório Municipal	21º	2
Centro de Abastecimento Farmacêutico	21º	2
Vigilância Sanitária	21º	2
Coord. de Transporte da Saúde	22º	1
Serviço de Atendimento Domiciliar	22º	1



Número de demandas recepcionadas por setor

- Obs: Não constam no referido ranking as manifestações oriundas da Ouvidoria Geral do Município de Três Lagoas, a fim de evitar duplicidade nos dados, uma vez que aquele órgão possui relatório próprio.
- Outras 30 (trinta) manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, por ser de competência deste órgão o respectivo trâmite.
- Referência dos dados: Sistema Ouvidor SUS 3, vinculado ao Ministério da Saúde.
- **A Central de Regulação Ambulatorial recebeu o maior número de manifestações. Cabe salientar que, em média, 95% dessas demandas são classificadas como solicitações, haja vista que é o setor competente pela regulação de vagas com especialistas.**



Top 5 problemas relatados

- Dificuldade de acesso à consulta em Unidades de Saúde da Família;
- Demora no atendimento;
- Demora no agendamento de cirurgias, em especial cirurgias do “Mais Saúde Menos Fila” - Parceria com o Estado e Hospital Nossa Senhora Auxiliadora.
- **Dificuldade de acesso à especialistas**, como: psicólogo (adulto e infantil), psiquiatra, endocrinologista (adulto e infantil), diagnóstico de transtornos de neurodesenvolvimento infantil*, fonoaudiólogo, fisioterapia e outros.
- Qualidade no atendimento, serviço prestado pelo servidor. Dificuldade de informação e diálogo.



Top 10 setores mais elogiados

Setor	Posição no ranking
Clínica da Mulher	1º
USF Vila Alegre	2º
USF Nova Três Lagoas	3º
USF Interlagos	4º
USF Santa Rita	4º
CAPS II	5º
Centro de Especialidades Odontológicas	6º
Clínica do Idoso	6º
UPA	6º
Centro de Especialidades Médicas	7º



Decisões tomadas com base nas manifestações encaminhadas ao setor

- **Assistência à Saúde:** “A Diretoria de Assistência à Saúde adotou como prática geral a **análise imediata de todas as manifestações** encaminhadas pela Ouvidoria, com **verificação interna dos fatos e resposta rápida**. A partir dessas demandas, foram **implementadas ações de melhoria contínua nos fluxos de atendimento, reforço de orientação às equipes, ajustes operacionais** quando identificadas falhas e monitoramento dos casos até sua resolução. As manifestações passaram a subsidiar reuniões com coordenadores das unidades, permitindo **padronização de condutas, aprimoramento da comunicação com o usuário, reorganização de processos e redução de reincidências**.” (Diretora Letícia de Oliveira Leite)



Decisões tomadas com base nas manifestações encaminhadas ao setor

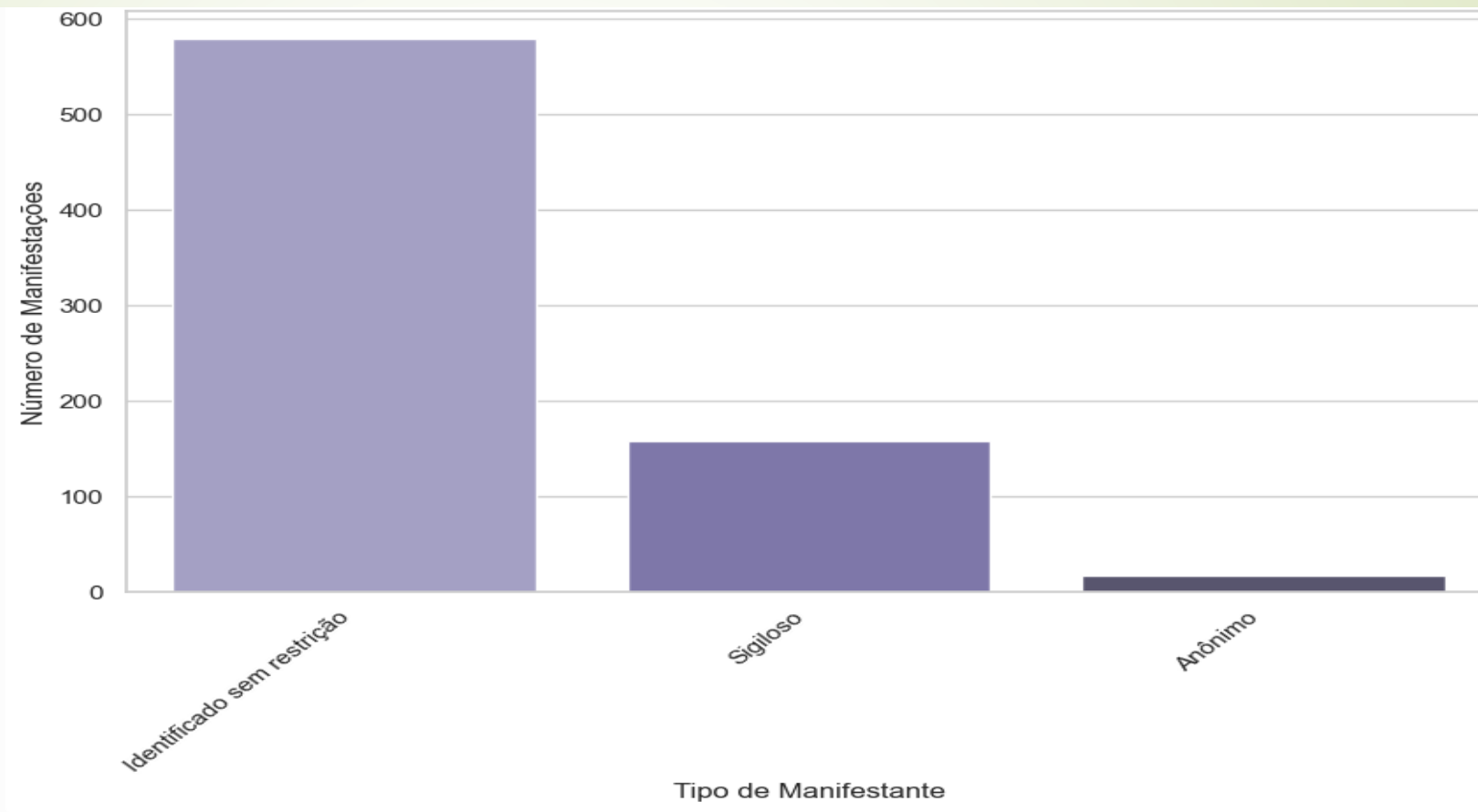
- ▶ **Saúde Coletiva:** “As demandas de ouvidoria sob conhecimento da APS, foram tratadas pontualmente, visando garantir os direitos dos usuários, bem como a adição dos fluxos de trabalho adotados para melhorar acesso e comunicação assertiva”. (Diretora Eliane Silva)
- ▶ **Central de Regulação Ambulatorial:** “A Central de Regulação Ambulatorial analisa individualmente todas as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria. As demandas são tratadas de forma técnica e transparente, seguindo os fluxos estabelecidos e o que preconiza a legislação vigente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Ao receber uma demanda da Ouvidoria, a equipe realiza a verificação detalhada das informações apresentadas, consulta os sistemas oficiais de regulação para confirmação dos dados para que sejam respondidas com responsabilidade, dentro dos prazos estabelecidos e com informações claras e fidedignas.” (Sandro Rotiroti, Coordenador da Central de Regulação Ambulatorial).



Decisões tomadas com base nas manifestações encaminhadas ao setor

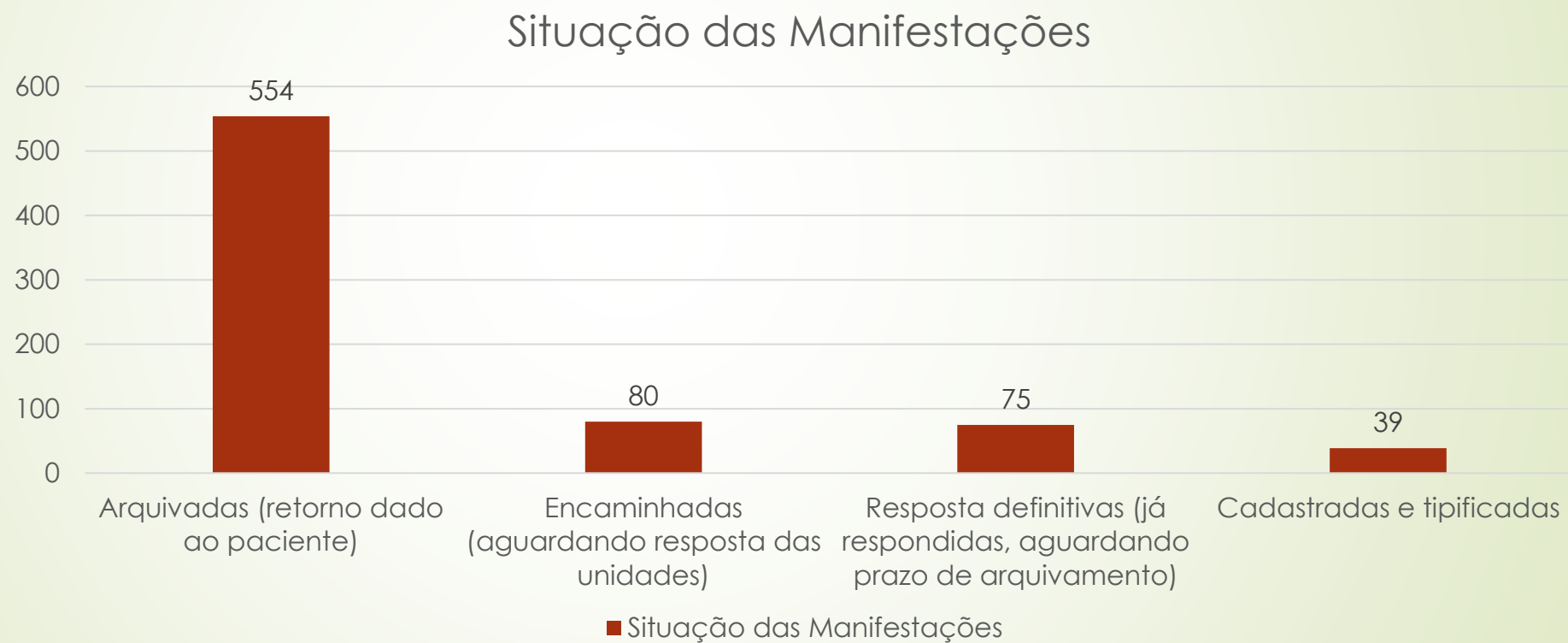
- **Vigilância em saúde**: É informado ao coordenador da referida unidade sobre a manifestação, seja ela positiva ou negativa; para que esta seja averiguada e respondida no devido tempo; caso envolva algum profissional, o mesmo recebe um feedback individual; é também realizado; capacitações com toda equipe, reuniões de alinhamento, reforçando orientações sobre ética profissional, empatia e técnicas de atendimento humanizado; sendo positivas também é repassado ao coordenador para que devolva a equipe, como forma de motivação. Caso envolva o coordenador da unidade, a diretora da pasta recebe o mesmo buscando entendimento da raiz da manifestação, orientando tratamento das causas e consequentemente buscar a excelência nos serviços prestados. Estamos sempre buscando formas de melhorias nos trabalhos desenvolvidos de forma interna e abertos a sugestões que possam ser agregadas a equipe, e que aprimorem nosso fluxo de trabalho. Nos colocamos sempre à disposição e ficamos abertos para ouvir qualquer questionamento, junto aos usuários e munícipes, buscando sempre um atendimento digno, ético respeitoso. (Larissa Martins Linard, Diretora da Pasta Vigilância em Saúde).

Classificação quanto ao manifestante



Recebemos 579 manifestações identificadas sem restrição, 158 manifestações sigilosas (dados resguardados) e 17 manifestações anônimas (sem dados do paciente).

Situações de Acompanhamento





Conclusão e Metas para 2026

- A Ouvidoria SUS consolidou, ao longo do último ano, seu papel estratégico como canal democrático de diálogo entre a população e a gestão pública de saúde. Por meio da escuta qualificada, do acompanhamento contínuo das manifestações e da articulação com as unidades responsáveis, foi possível fortalecer a transparência, aprimorar fluxos internos e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Os dados analisados demonstram avanços importantes, especialmente quanto à ampliação da resolutividade e ao aumento da participação do usuário.



Conclusão e Metas para 2026

- Para **2026**, estabelecem-se como metas prioritárias:
 1. **Aprimorar a comunicação com o cidadão**, ampliando a divulgação dos canais oficiais e fortalecendo ações educativas sobre os direitos do usuário.
 2. **Reduzir o tempo médio de resposta** das manifestações, com foco na eficiência administrativa e no fortalecimento dos fluxos internos.
 3. **Ampliar o monitoramento das unidades de saúde**, com análises periódicas de indicadores, visando à melhoria contínua da qualidade assistencial.
 4. **Promover ações de capacitação** para as equipes envolvidas nos processos de atendimento, escuta e tratamento das demandas.
 5. **Aprimorar a integração com demais Ouvidorias**, reduzindo retrabalhos e garantindo maior precisão na distribuição das manifestações.
- Com essas ações, a Ouvidoria SUS reafirma seu compromisso com a defesa dos direitos do usuário, a qualificação dos serviços e o fortalecimento da participação social no Sistema Único de Saúde.



“Tente mover o mundo – o primeiro passo será mover a si mesmo.”

Platão

- Contatos da Ouvidoria SUS: ouvidoria@treslagoas.ms.gov.br
- 67-992761932
- Endereço: Avenida Antônio Trajano, n.30, Centro – Três Lagoas/MS
- Horário de Atendimento: 07h00 às 18h00.