

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH - M. BOI
MIRIM



Unidade: Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch - M'Boi Mirim
Endereço: Estrada do M'Boi Mirim, 5203 - Jardim Angela, São Paulo -
SP, 04939-003

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 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 26p.

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

Armando Luis Palmieri

**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

HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH - M. BOI MIRIM

Diretor Técnico: Luana Llagostera Sillano Gentil

Ouvidora: Camila Costa Bosco

Equipe de Ouvidora:

Alessandra Marques

Matheus Falcão

Nicolly Oliveira

Pedro Silva

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
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

Inaugurado no dia 08 de abril de 2008, o Hospital Municipal Dr. Moyses Deutsch – M'Boi Mirim nasceu com a finalidade de dar suporte e fortalecer a rede básica de saúde na região do M'Boi Mirim (zona sul), composta pelos bairros do Jardim Ângela e Jardim São Luiz, além de parte do Capão Redondo. O Hospital atende a uma população estimada em 1 milhão de habitantes.

O Hospital M'boi Mirim disponibiliza atendimento secundário para as clínicas: médica, cirúrgica, obstétrica, ortopédica, pediátrica, psiquiátrica e domiciliar, para as especialidades de nefrologia/diálise, neurologia, cardiologia/marcapasso, cuidados paliativos, urologia, cirurgia vascular, tele neurocirurgia e rádio intervenção.

Estão instalados 61 leitos para a emergência adulto, 43 para a emergência materno infantil, 234 para as enfermarias adulto, pediátrica, obstétrica e de saúde mental, 92 para as UTIs adulto, pediátrica e neonatal e 200 para atendimento domiciliar. No entanto, devido à demanda, os leitos em operação das enfermarias e emergências podem ser expandidos para comportar os pacientes excedentes, uma vez que o M'boi Mirim é um Hospital de portas abertas.

A taxa média de ocupação da unidade no 3º trimestre foi de 113,88%, evidenciando a alta demanda e a adaptabilidade dos setores de internação.

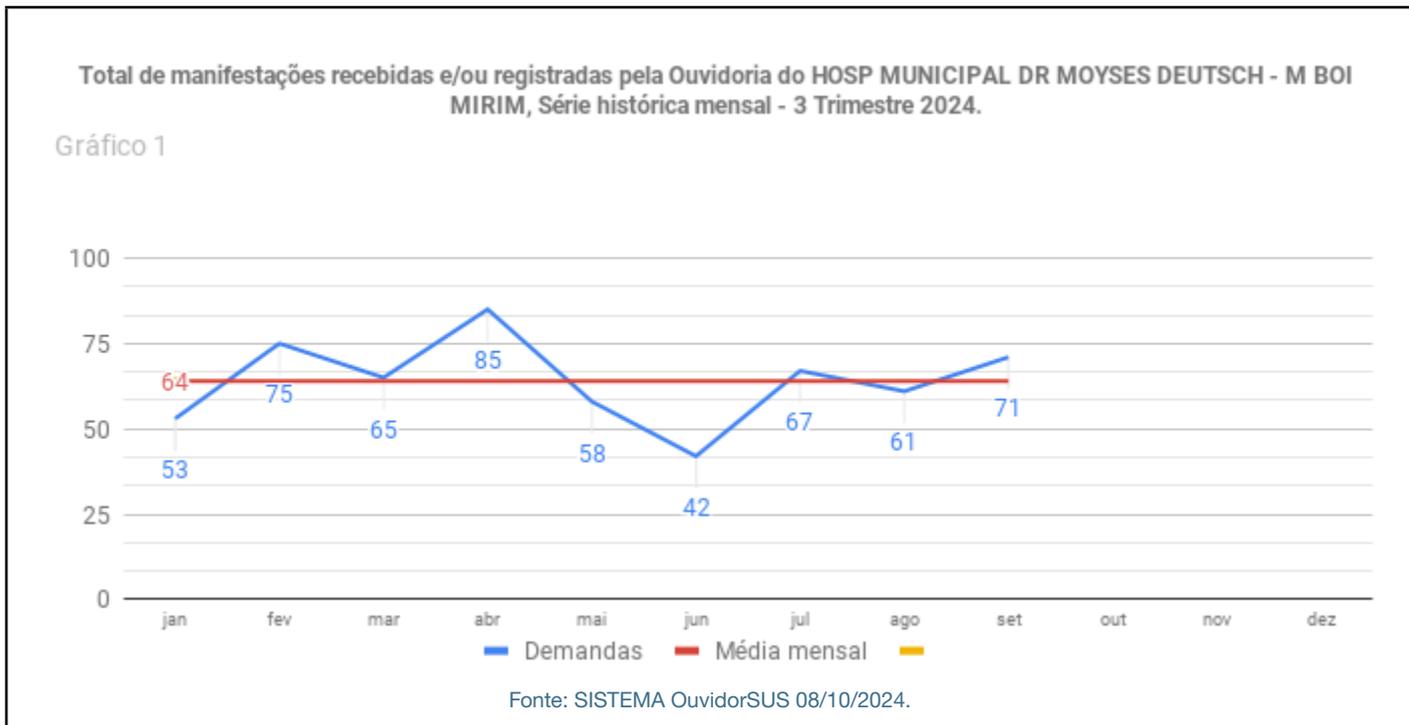
Sobre o atendimento ambulatorial, foram realizados 10.418 atendimentos, entre consultas e exames de imagem/laboratoriais.

2. Panorama Geral do período

Neste trimestre, 55.283 passagens foram contabilizadas pelo NEP (Núcleo de Epidemiologia). Sendo 7.219 internações, 1.222 tomografias e ultrassons agendadas pela rede básica e 46.842 atendimentos ambulatoriais e de urgência.

De julho a setembro de 2024 foram registradas 102 queixas, o que representa uma média de 1,8 queixas a cada 1.000 atendimentos, ou seja, 0,18% de queixas/mil.

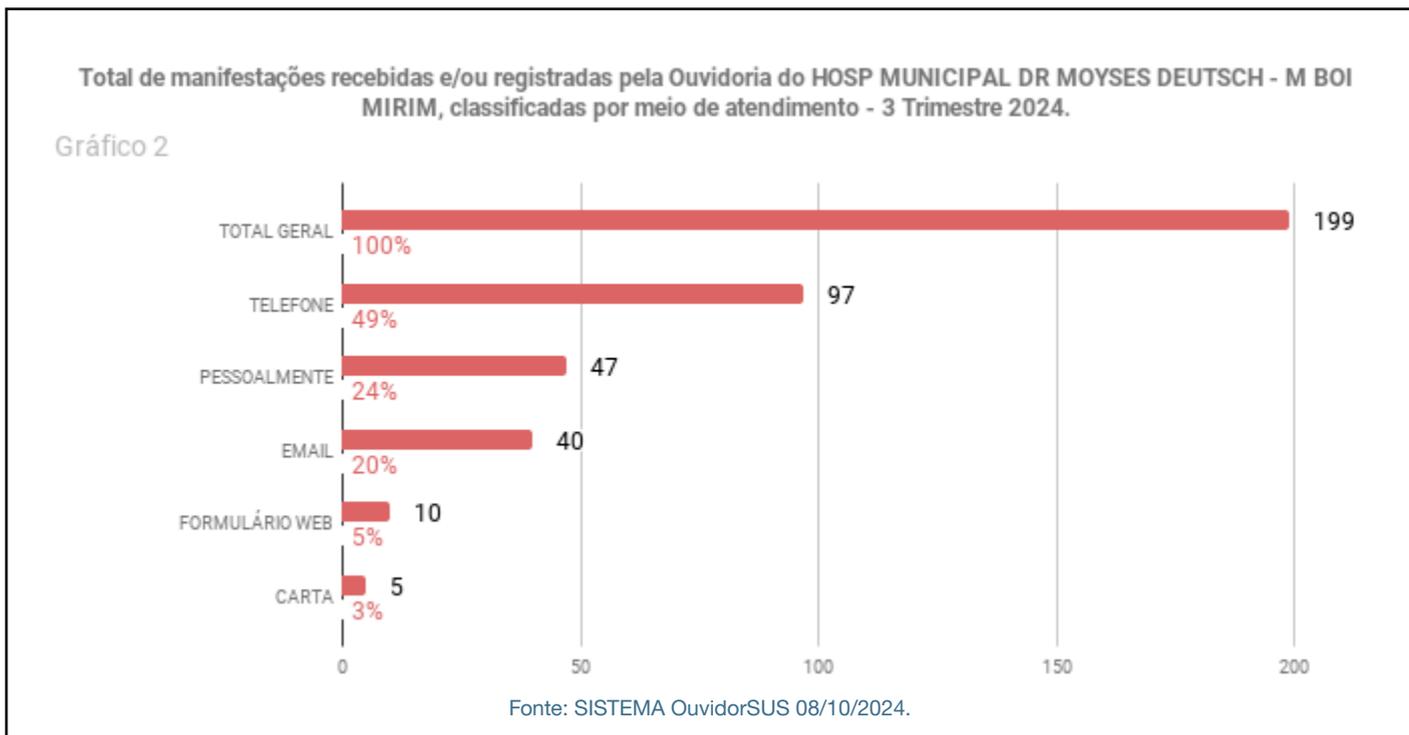
3. Número de manifestações – Série histórica



Neste trimestre, foram registradas 199 manifestações, o que representa um aumento discreto de 8,15% em relação ao trimestre anterior (184).

A média de registros neste período foi de 66,33%. O que representa um aumento de 5% em relação ao último trimestre (61,33%).

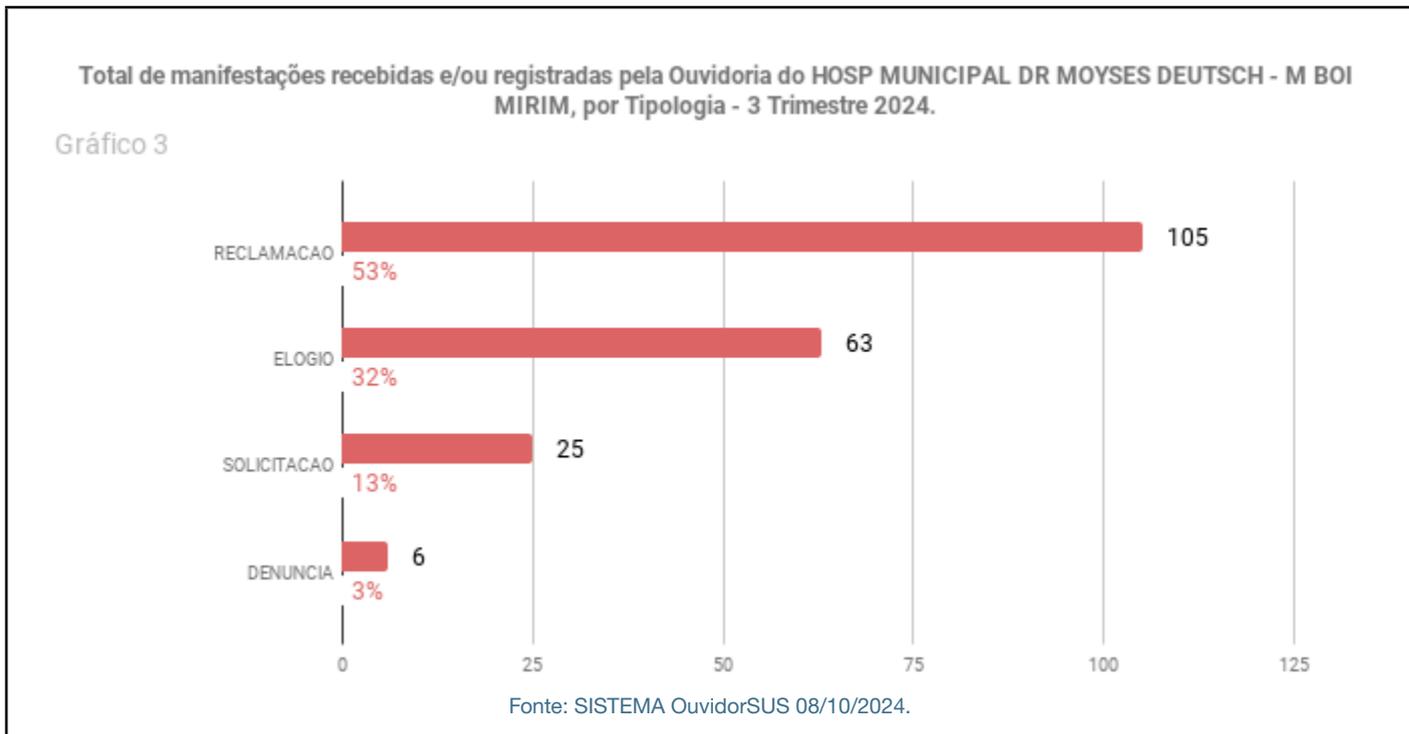
4. Meios de atendimento



O canal de atendimento que apresentou o maior número de manifestações registradas foi o telefone, com um total de 97 registros, representando 49% das interações, mantendo a mesma tendência do período anterior.

Entretanto, os outros canais de atendimento mostraram um aumento significativo no número de manifestações em comparação ao trimestre anterior. As interações presenciais subiram para 24% (em contraste com 11% no trimestre anterior). Por outro lado, os registros por e-mail diminuíram 12%, passando de 32% para 20%. Vale ressaltar que essas mudanças foram impulsionadas pelos próprios manifestantes, sem que houvesse alteração nos fluxos de atendimento durante esse período.

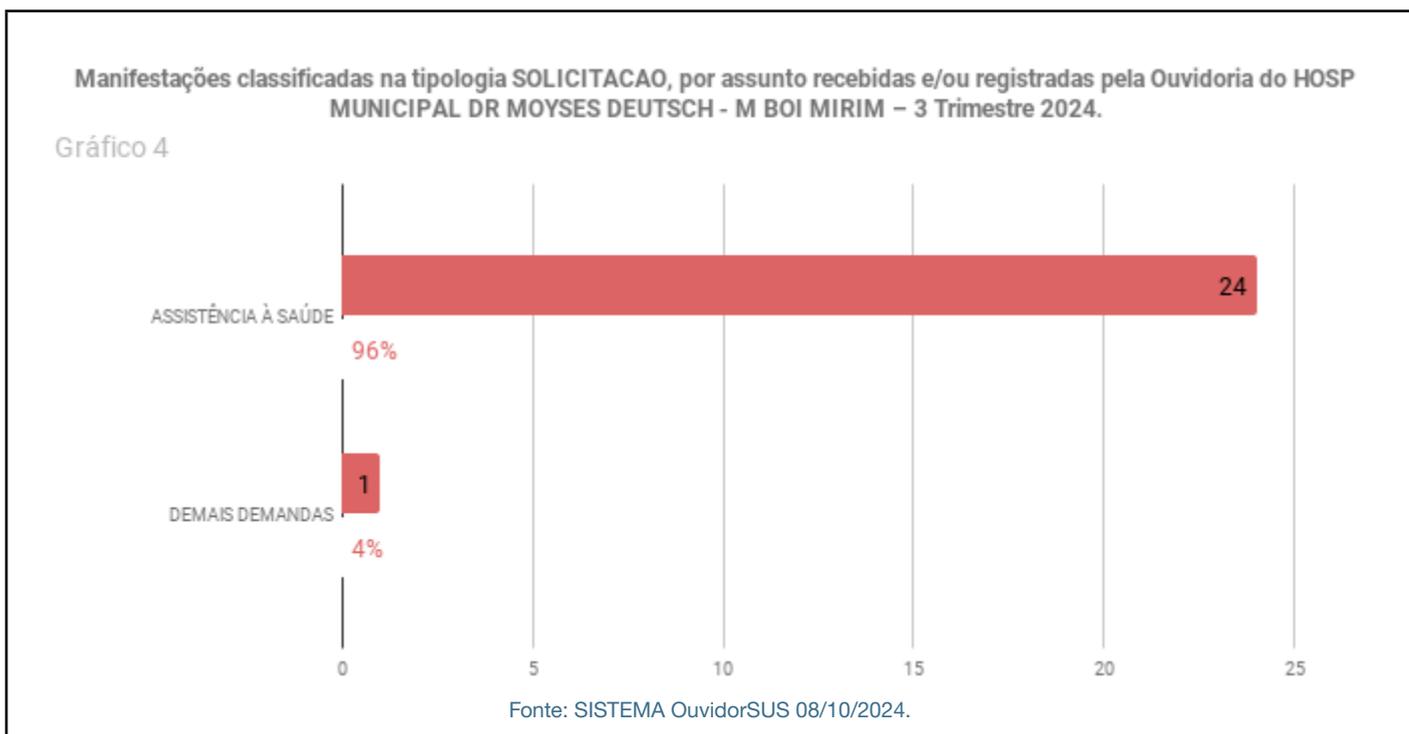
5. Classificação das manifestações



Neste trimestre, 53% das manifestações registradas foram categorizadas como reclamações, refletindo uma leve redução de 10% em comparação ao trimestre anterior, quando esse índice era de 63%. Além disso, o número de elogios apresentou um aumento de 8%, passando de 24% no trimestre anterior para 32% neste trimestre.

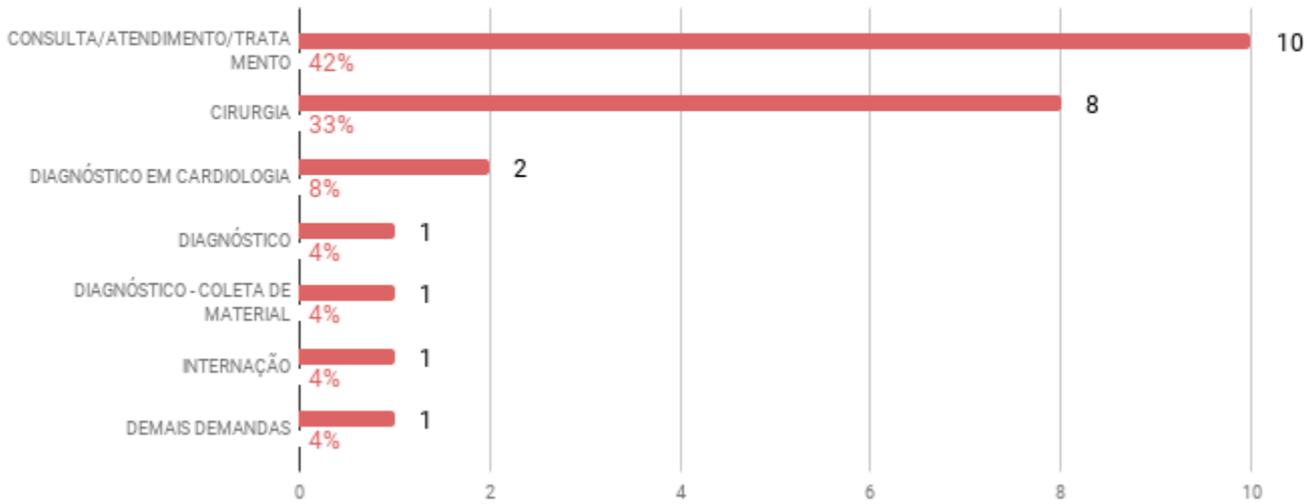
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No 3º trimestre de 2024, foram registradas 25 solicitações, representando 13% do total. De acordo com o gráfico 4, a maior parte das solicitações refere-se ao tema assistência à saúde, que abrange 96% do total. O gráfico 5 fornece um detalhamento sobre os assuntos mais frequentes dentro deste tema. Entre os sub-assuntos mais citados, 42% das solicitações estão relacionadas a consultas, atendimentos ou tratamentos, enquanto 33% referem-se a cirurgias.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

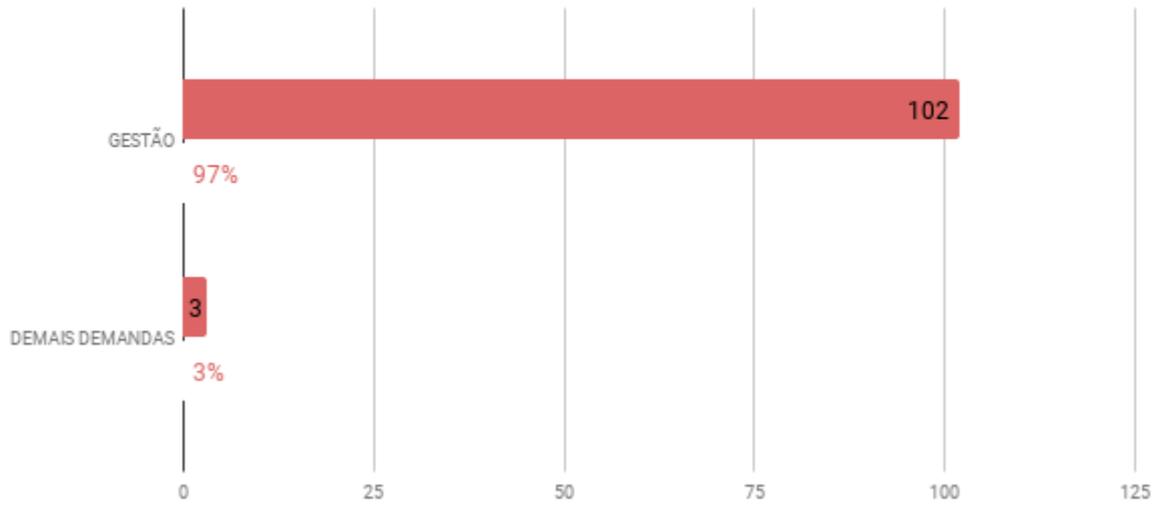
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

No período analisado, foram registradas 105 reclamações, o que representa 53% do total, demonstrando uma redução de 10% em comparação ao trimestre anterior. Conforme apresentado no Gráfico 6, um percentual de 97% dessas reclamações está concentrado no tema Gestão.

O Gráfico 7 fornece um detalhamento sobre os subassuntos mais recorrentes dentro dessas reclamações. Dentre eles, 61% estão relacionados a recursos humanos e 39% a estabelecimentos de saúde. Observou-se uma leve diminuição de 2% nas queixas categorizadas sob a área de Gestão em comparação ao último trimestre. A coordenação que recebeu o maior número de reclamações foi a Clínica Médica da Enfermaria, contabilizando 12,75% do total.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 3 Trimestre 2024.

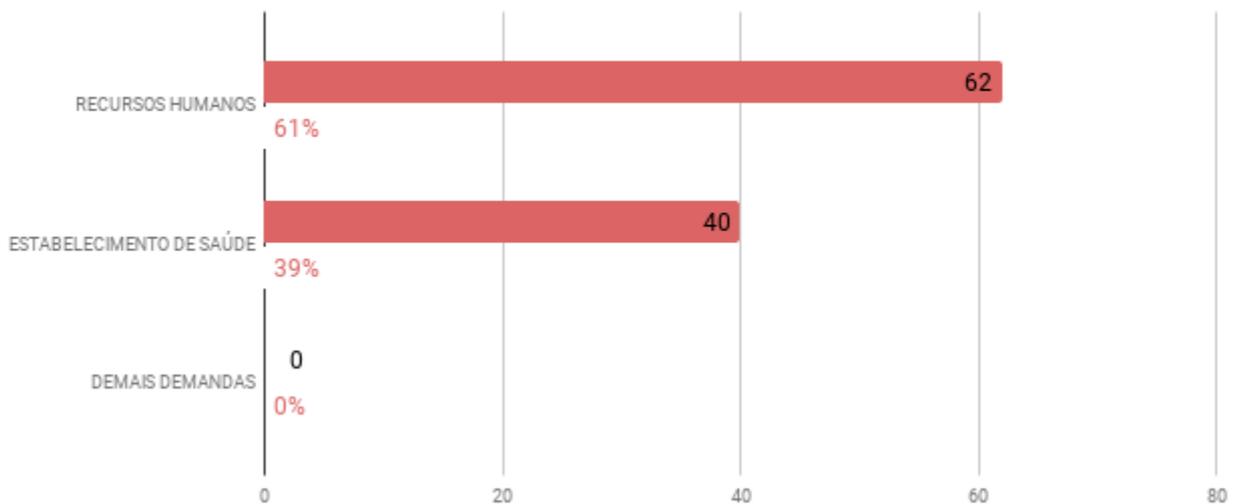
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



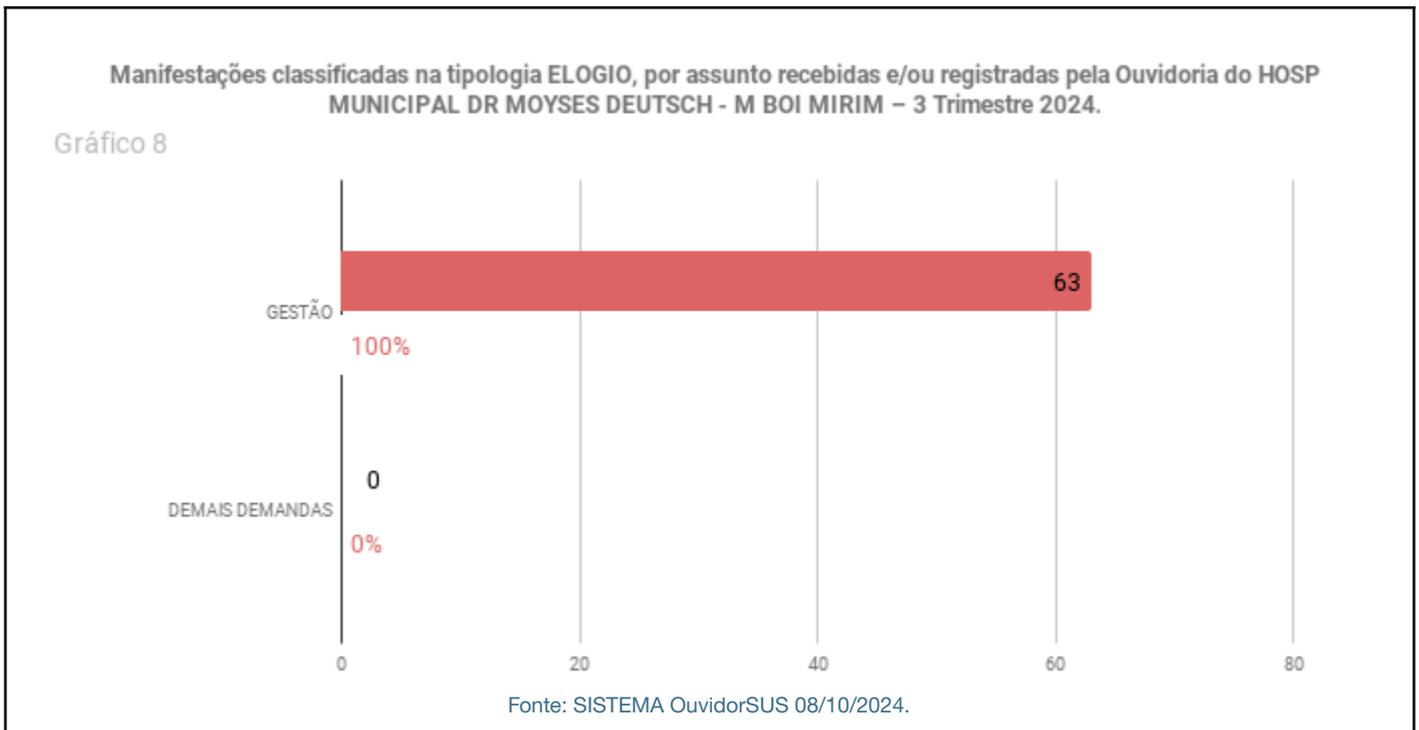
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

No terceiro trimestre de 2024, foram registrados 63 elogios, o que representa 32% do total de *feedbacks* recebidos. Conforme ilustrado no Gráfico 8, todas as demandas de elogio abordaram exclusivamente o tema Gestão, totalizando 100%.

Os elogios foram direcionados a colaboradores, destacando-se a equipe assistencial como a mais valorizada, recebendo 56,41% dos comentários positivos. Em seguida, a equipe médica foi mencionada com 26,45% dos elogios. Notavelmente, a área cirúrgica/assistencial foi o setor que mais recebeu reconhecimento.

Todos os colaboradores mencionados nos elogios receberam uma carta de agradecimento nominal, reconhecendo suas contribuições e esforços.



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
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA NIR	6	10	60%
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA MELHOR EM CASA	1	2	50%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVA	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CLÍNICA MÉDICA - INTERNAÇÃO	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE INTERNAÇÃO	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE PRONTO SOCORRO	2	9	22%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
DE UTI			
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM PEDIÁTRICA	3	5	60%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE EXPERIÊNCIA EM SAÚDE	6	6	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE HOTELARIA	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE IMAGEM	3	3	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ORTOPEDIA	6	10	60%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE PEDIATRIA	2	5	40%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE UTI ADULTO	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ENFERMAGEM C CIRÚRGICO	9	11	82%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA DE EMERGÊNCIA	22	23	96%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA CIRURGIA GERAL	12	12	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA MATERNIDADE E CPH	6	10	60%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA UTI NEONATAL/UCIN	1	1	100%
Total	81	114	71%

No último trimestre, registramos um total de 114 reclamações e solicitações, com a meta de fornecer uma resposta aos manifestantes em até 20 dias. Dentre essas manifestações, 81 foram respondidas dentro do prazo estabelecido, resultando em uma taxa de atendimento de 71%.

Em abril de 2024, implementamos um novo processo de cobrança e atualização semanal de status, o que levou a um aumento de 14,4% na adesão à meta.

Continuamos com esse padrão de trabalho e notamos que as Coordenadorias com menor volume de demandas têm apresentado maior dificuldade. Para mitigar essa questão, intensificamos nossos contatos com esses gestores, com o objetivo de familiarizá-los com o sistema e aprimorar a eficiência no atendimento.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos um total de 199 manifestações, das quais 66 foram submetidas por meio da Ouvidoria SMS. Todas as solicitações foram devidamente avaliadas, e foi identificado um erro no encaminhamento: uma demanda que deveria ser direcionada ao Hospital Cidade Ademar acabou sendo redirecionada inadequadamente.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas:

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
Visita NPS pró ativo nos leitos de Enfermária pediátrica	Para melhor acolhimento dos pacientes internados	Visitas presencialmente nos leitos	Um vez por semana	Equipe da Hospitalidade	Concluído ▾
Visitas aos pacientes internados acima de 12h na Medicação e Emergência	Para melhorar a comunicação com o paciente sobre o tempo de espera para liberação do leito	Visitas presencialmente nos leitos	Diariamente	Equipe da Hospitalidade	Concluído ▾
Coral com colaboradores da enfermagem/ ouvidoria/ hospitalidade e outros setores.	Para momentos de desconpressão, alegrias e conversar durante uma visita musical nos setores de medicação e emergência no Pronto Socorro Adulto.	Visitas presencialmente nos leitos	quinzenalmente	Equipe Enfermagem/ Ouvidoria/ Hospitalidade	Concluído ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/07/2024	Cerimônia de posse	Empossar os conselheiros eleitos	Ouvidoria, Hospitalidade e Gestão
29/08/2024	Reunião Conselho Gestor	Atualizar o conselho sobre os fatos ocorridos no último mês	Ouvidoria e Gestão
26/09/2024	Reunião Conselho Gestor	Atualizar o conselho sobre os fatos ocorridos no último mês	Ouvidoria e Gestão
27/09/2024	Reunião Conselho Consultivo	Reunião mensal para discussão de melhorias	Ouvidoria, Hospitalidade e Gestão

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Ouvidoria Local desempenha um papel fundamental ao ouvir os usuários e resolver suas demandas, colaborando de forma integrada com todas as áreas da instituição para garantir um atendimento humanizado e adequado.

Neste trimestre, observamos um aumento de 8,15% no número de manifestações registradas em comparação ao trimestre anterior.

A principal reclamação refere-se à "insatisfação com o médico", muitas vezes vinculada a divergências sobre procedimentos técnicos, e não apenas ao atendimento prestado. Os coordenadores estão dedicados a esclarecer os procedimentos adotados e a proporcionar apoio emocional a pacientes e seus familiares. Em situações mais graves, notificamos a equipe de Qualidade para a devida apuração, que resulta na realização de reuniões de acolhimento com as famílias.

A Ouvidoria se posiciona como um agente de transformação, promovendo uma gestão flexível que busca não apenas a satisfação do cliente, mas também a melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A região sul de São Paulo enfrenta um desafio significativo relacionado à superlotação nas unidades de pronto atendimento, resultado do desequilíbrio entre a demanda e a capacidade de atendimento.

Entretanto, no terceiro trimestre de 2024, observamos uma queda de 8,7% no número de queixas registradas em comparação ao trimestre anterior. Esse resultado destaca o empenho das equipes em aprimorar a qualidade da experiência do paciente, mesmo operando em um cenário de elevada taxa média de ocupação, que é de 113,88%.

Além disso, a taxa de queixas por mil atendimentos apresentou uma leve redução, passando de 0,19% para 0,18%, mantendo a unidade dentro da meta estabelecida pela série histórica, que é de 0,2%.

Embora haja espaço para melhorias nos prazos de resolução de queixas (SLA), é importante ressaltar um aumento de 5% no número de demandas respondidas em até 20 dias, em comparação com o trimestre anterior, e um incremento de 14,4% em relação ao período anterior à implementação do fluxo de atualizações de status.

Dra. Luana Llagostera Sillano Gentil, Diretora Técnica.

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
- 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_assistencias/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**
Ligação 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>

