

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH





**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

**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. Moysés Deutsch – M'boi Mirim****Diretor Técnico Dr. Leonardo Jose Rolim Ferraz****Ouidora:** Camila Costa Bosco**Equipe de Ouidora:**

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 no 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

### Sumário

<b>1. Panorama Geral do período .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>13</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta .....</b>	<b>14</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ .....</b>	<b>15</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>15</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos (anexar fotos, se houver).....</b>	<b>17</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....</b>	<b>18</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado .....</b>	<b>19</b>
<b>14. Glossário.....</b>	<b>19</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>21</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS .....</b>	<b>22</b>

## **1. Panorama Geral do período**

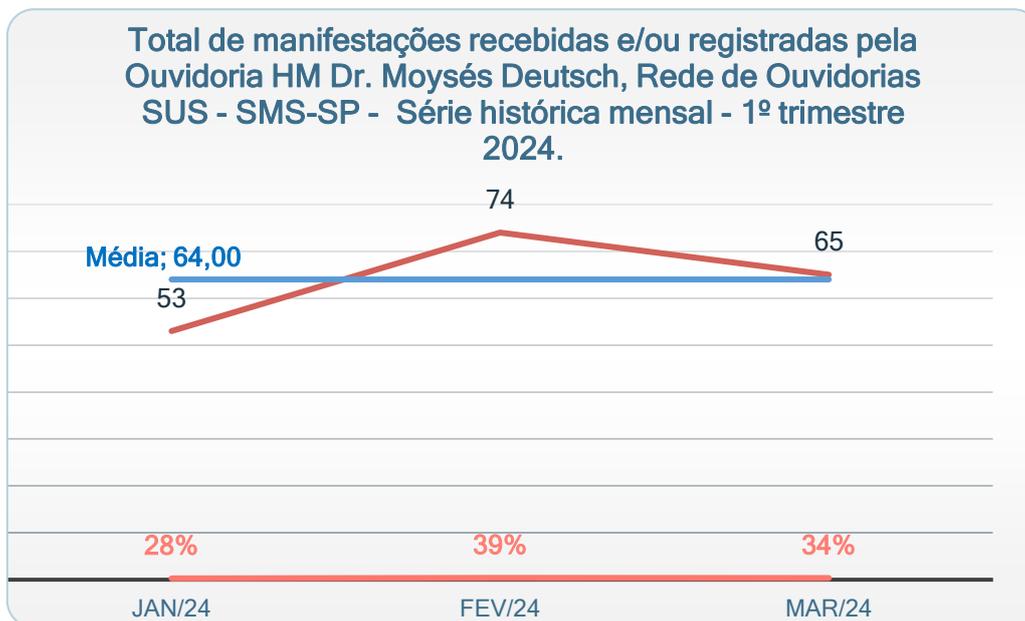
Inaugurado no dia 08 de abril de 2008, o Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch – M' Boi Mirim nasceu com a finalidade de dar suporte e fortalecer a rede básica de saúde na região do M' Boi Mirim (zona sul), composta pelos bairros do Jardim Angela e Jardim São Luiz, além de parte do Capão Redondo, atende 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, teleneurocirurgia 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.

Os dados apresentados abaixo referem-se ao período do 1º Trimestre de 2024 (janeiro a março de 2024).

## 2. Número de manifestações – Série histórica

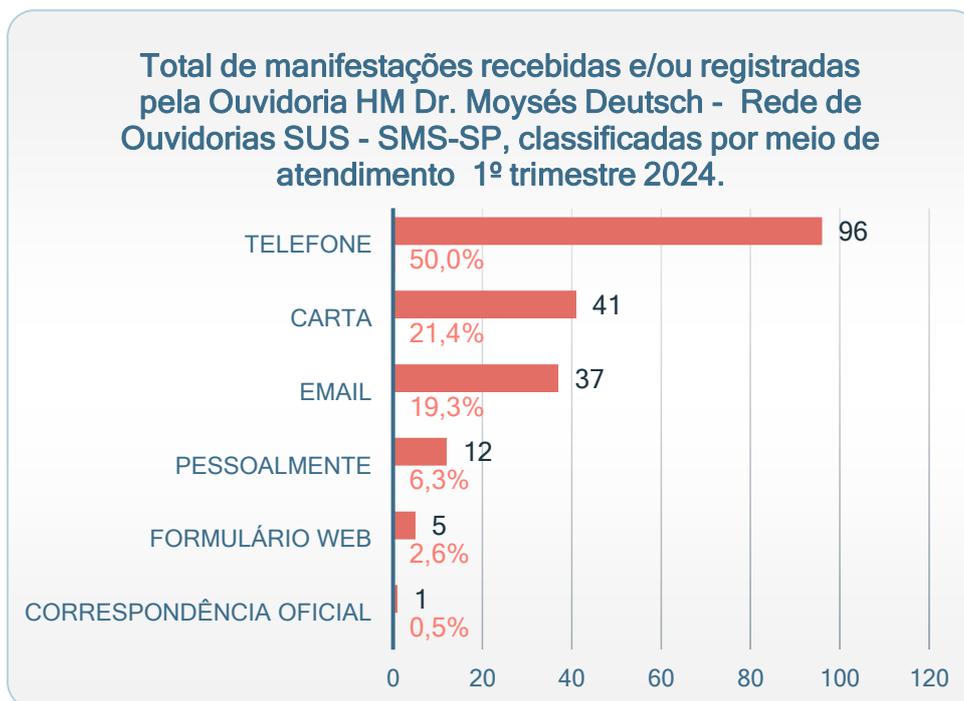


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

Foram registrados 192 atendimentos no Sistema OuvidorSUS, sendo o mês de fevereiro o mais expressivo, com 39% dos registros. Comparando ao último trimestre de 2023, percebe-se um aumento de 24% no número de manifestações registradas.

A média de manifestações por mês foi de 64, representando um aumento de 9,6 atendimentos/mês em relação ao trimestre anterior (51,6).

### 3. Meios de atendimento



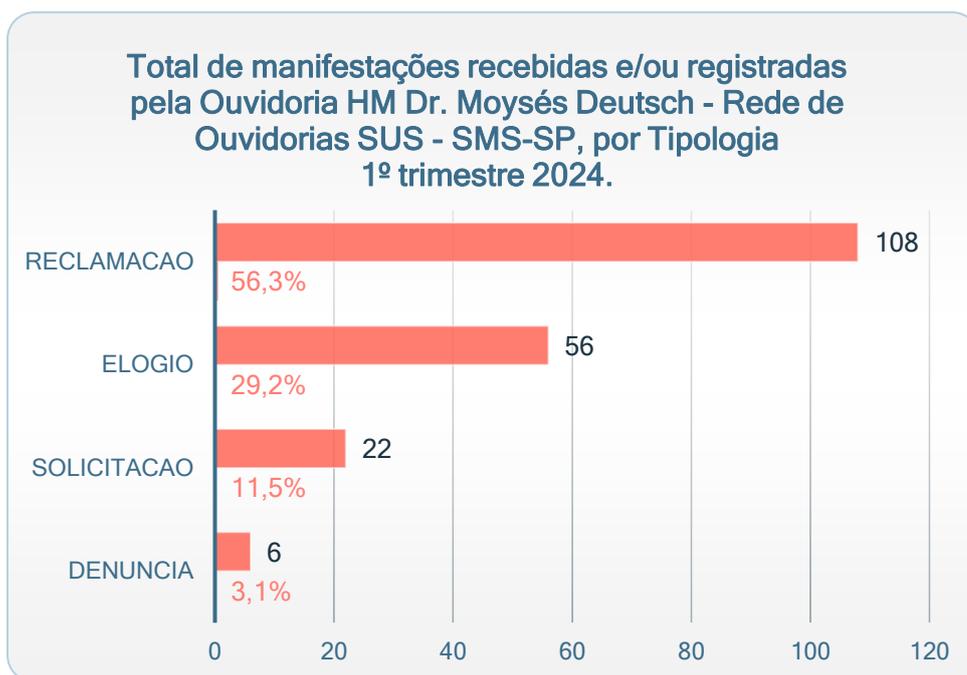
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

O canal de comunicação mais utilizado foi o telefone, com o total de 96 manifestações, representando 50% do total de manifestações no período.

Traçando um comparativo com o último trimestre, as demandas registradas por telefone tiveram um aumento de 35,8%, pois no período anterior o percentual era de 14,2.

Estas mudanças estão relacionadas ao deslocamento da equipe de Ouvidoria, para fins de melhoria do processo de triagem das manifestações. A mudança ocorreu em meados de novembro de 2023. Ressaltamos que todas as manifestações atendidas por telefone são acolhidas e têm seu relato elaborado e enviado ao Gestor da área para as devidas condutas e retorno ao manifestante. Os atendimentos via telefone ainda podem evoluir para atendimentos presenciais, de acordo com a gravidade do caso e a solicitação do manifestante.

## 4. Classificação das manifestações



Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

Fonte:

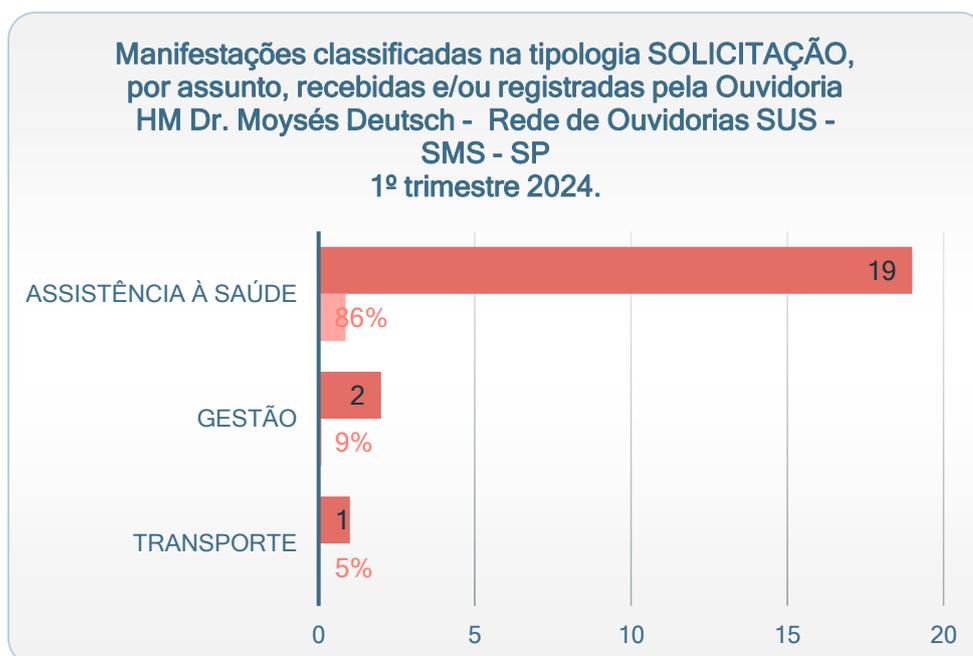
Neste trimestre, foram registradas 108 reclamações, o que representa um aumento de 16,3% em relação ao trimestre anterior (40%). Com relação aos elogios, houve uma diminuição de 25,6% (54,8% no trimestre anterior) e as solicitações sofreram um aumento de 8,3% (3,2 no trimestre anterior).

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

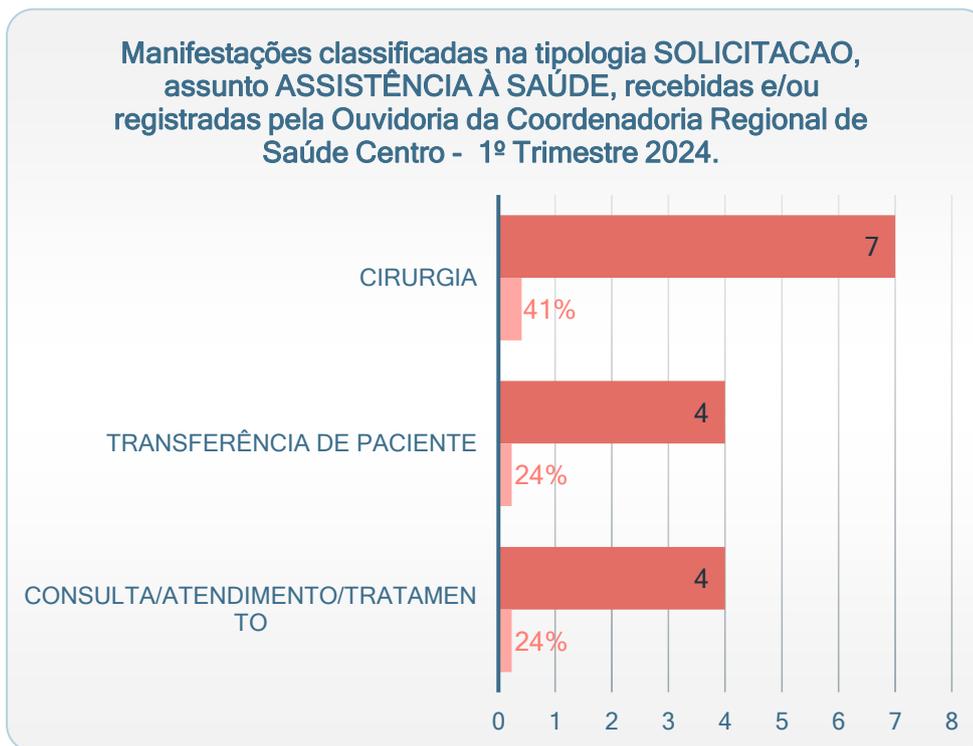
As 22 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 11,5 % do total. No trimestre anterior (out/23 a dez/23) corresponderam a 3,2%.

As solicitações concentram-se no assunto cirurgia (45%). Neste assunto, as manifestações referem-se ao agendamento cirúrgico, sendo que 40% são relativas à especialidade de cirurgia ortopédica.

As demais solicitações deste trimestre dividem-se em **transferência de pacientes (23%)**, onde 80% das manifestações referem-se a transferências internas, **acompanhante para maior de 60 anos (5%)**, sendo apenas uma manifestação referindo-se à impossibilidade de acompanhar um paciente idoso em alguns setores, **ambulância/veículo (5%)**, 1 manifestação por tempo de espera e **material de uso contínuo/permanente (5%)**, referindo-se a 1 manifestação não especificada.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

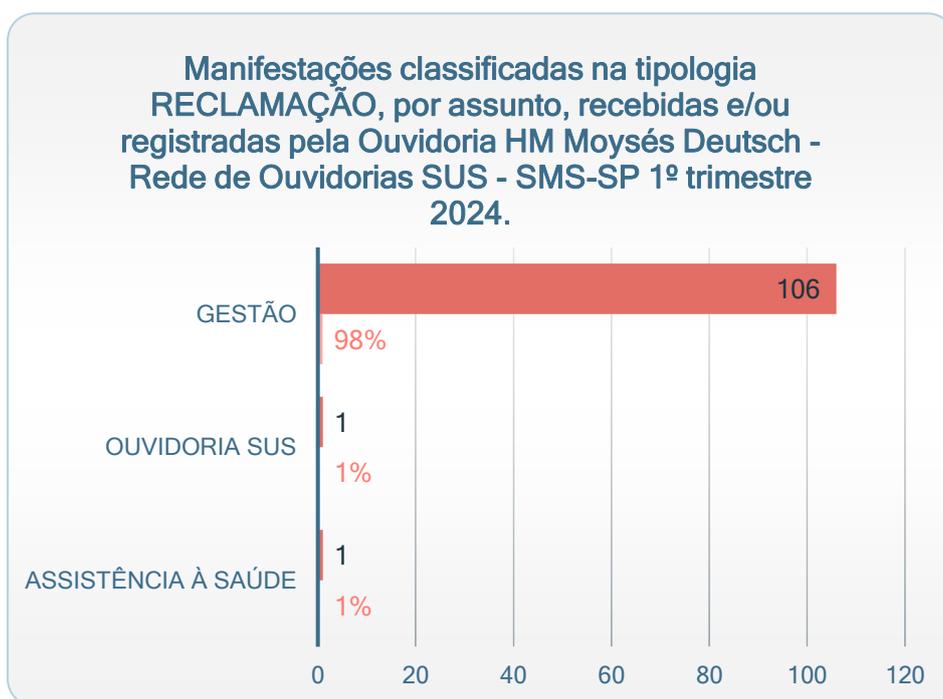
Observando em específico as solicitações referentes à assistência em saúde, encaminhadas para o M'Boi Mirim pela Coordenadoria Regional, é possível ver que as demandas seguiram o mesmo padrão do total de manifestações, sendo as solicitações cirúrgicas a tipificação mais expressiva, com 41%.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

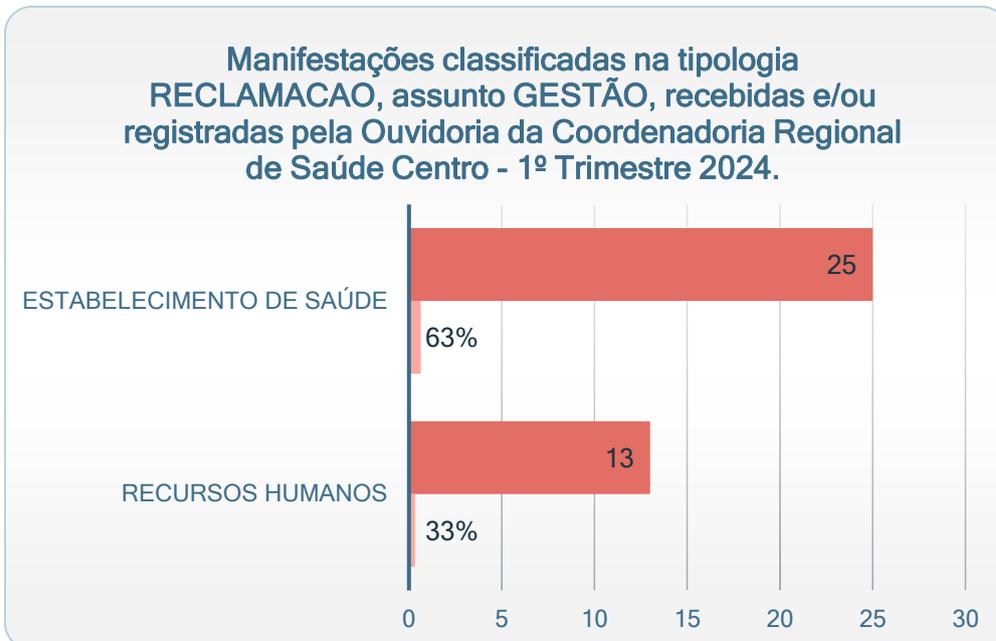
As 108 Reclamações registradas no período correspondem a 56,3% do total. No trimestre anterior corresponderam a 40%.

As reclamações concentram-se no assunto **Gestão (98%)**. Neste assunto, 33% referem-se a recursos humanos, 98% são relativas à insatisfação com os colaboradores, sendo 45% referentes às equipes médicas e 9% às equipes assistenciais.

As demais reclamações deste trimestre dentro do assunto gestão, dividem-se em **estabelecimento de saúde (63%)**, onde 48% das manifestações referem-se à dificuldade de acesso devido ao tempo de espera.



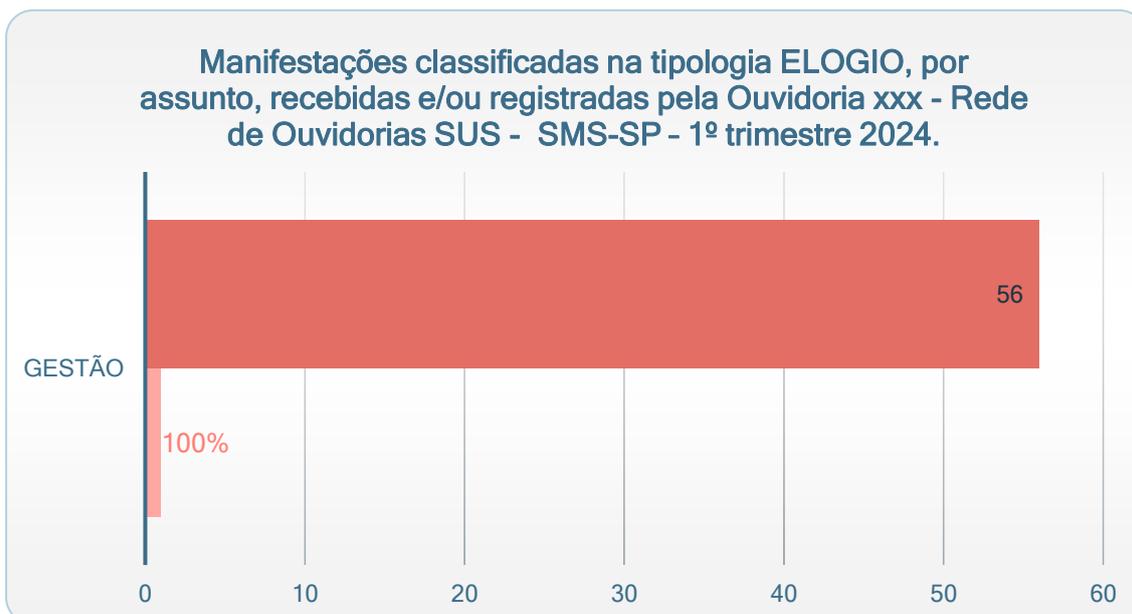
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

## 7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **56 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **29,2% do total**. A média mensal foi de 18,6 elogios. Desse montante, todos são elogios para colaboradores, sendo 32,1% para a equipe de saúde e 25% para a equipe médica, que são as equipes mais expressivas em quantidade de elogios



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 15/02/2024

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Padronizado	Nº DE MANIFESTAÇÕES COM STATUS ARQUIVADO/CONCLUÍDO/FECHADO RESPONDIDO EM ATÉ 20 DIAS	Nº TOTAL DE SOLICITAÇÕES /RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA DE LINHA MATERNO INFANTIL	0	1	0%
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA MELHOR EM CASA	1	3	33%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ADMINISTRATIVA	0	3	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CIRURGIA GINECOLÓGICA	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CLINICA MÉDICA - INTERNAÇÃO	5	7	71%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE INTERNAÇÃO	7	10	70%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE PRONTO SOCORRO	19	19	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE UTI	2	10	20%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM MATERNO INFANTIL	5	12	42%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM PEDIÁTRICA	2	3	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE EXPERIÊNCIA EM SAÚDE	4	6	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE FARMÁCIA	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE HOTELARIA	2	2	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE IMAGEM	3	3	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE NUTRIÇÃO	1	2	50%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ORTOPEDIA	0	11	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE PEDIATRIA	2	8	25%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE SEGURANÇA	2	8	25%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE UTI ADULTO	0	3	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ENFERMAGEM C CIRÚRGICO	0	7	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA CIRURGIA GERAL	16	18	89%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA DE EMERGÊNCIA	21	30	70%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA MATERNIDADE E CPH	6	9	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MEDICA PSIQUIATRIA	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA UTI NEONATAL/UCIN	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL	0	3	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA NIR	9	10	90%
Total	108	192	56%

Foram registradas 192 demandas entre solicitações e reclamações e destas, 108 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 56%, o que nos deixa fora da meta de 80%.

Em relação ao último trimestre (out/23 à dez/23) tivemos uma queda de 4% na quantidade de demandas respondidas em até 20 dias, no entanto, houve um aumento de 24% no número de demandas registradas.

Atualmente, estudamos o melhor fluxo para notificar os coordenadores, que no momento são notificados pontualmente e pessoalmente.

## **9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

Das 192 manifestações registradas, 58 foram recebidas por meio da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo no Ouvidor SUS, por meio dos canais 156, Ouvidoria Geral e Ouvidoria SUS.

Neste trimestre não encontramos erros na identificação ou direcionamento das demandas encaminhadas, e por isso, demos sequencia nos atendimentos junto aos demais.

## **10. Plano de ação**

Diante dos dados apurados a partir do relatório extraído do banco de dados Sistema OuvidorSUS e análise da PAQ de inserção 2024, não encontramos pontos de melhoria dentro do período observado neste processo.



## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
18/01/2024	Reunião Conselho Gestor	Atualização do Status da unidade e interação com os conselheiros	Ouvidoria Local, Coordenadores de área e diretoria técnica
31/01/2024	Reunião Conselho consultivo	Discutir melhorias na unidade com usuários	Ouvidoria Local e Coordenadores de área
22/02/2024	Reunião Conselho Gestor	Atualização do Status da unidade e interação com os conselheiros	Ouvidoria Local, Coordenadores de área e diretoria técnica
19/02/2024	Roda de conversa desvendando o arco-íris	Elucidar dúvidas sobre a comunidade LGBTQIA+	Aberto a todos os colaboradores do Hospital
31/01/2024	Reunião Conselho consultivo	Discutir melhorias na unidade com usuários	Ouvidoria Local e Coordenadores de área
28/03/2024	REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	Encontro entre Ouvidorias	Ouvidoria Local

## **12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

A Ouvidoria Local é o setor da Instituição destinado à escuta do usuário, trabalhando com o foco específico na resolução dos problemas. Para isso, realizamos um trabalho pontual com a Coordenação de cada área, com um atendimento humanizado, sendo a porta-voz do usuário; registrando e atribuindo um tratamento formal e adequado às suas necessidades, acompanhando os pacientes e familiares pontualmente. Em comparativo com o trimestre anterior, tivemos um aumento de 19% no número de manifestações registradas.

Neste trimestre, o foco principal das reclamações está relacionado à "insatisfação Médico". Nota-se, pelos relatos dos manifestantes, que nem todas as insatisfações foram pela forma de tratamento recebido, mas pela não concordância com o procedimento técnico adotado. Nesses casos, o Coordenador responsável explica os motivos os quais embasaram os procedimentos adotados em cada caso, a fim de esclarecer e tranquilizar o autor da manifestação, que é o próprio paciente ou o familiar responsável pela internação. Assim, a partir das respostas disponibilizadas pelas Coordenadorias, percebe-se que há esforços dos Coordenadores para o esclarecimento dos fatos referidos nas ouvidorias e para a mitigação das insatisfações com os atendimentos.

Em casos de condutas mais graves, houve notificação de evento adverso pela equipe da Ouvidoria ou pelo Coordenador responsável, para o setor da Qualidade realizar apuração dos fatos registrados. Também é realizada reunião com os manifestantes e coordenadores das áreas, a fim de realizar acolhimento às famílias.

Por fim, a ouvidoria funciona como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cliente, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços de qualidade e para efetivação de direitos.

### **13. Considerações do gestor sobre o período analisado**

Levando-se em consideração o grande desafio relacionado à superlotação das portas da região sul da cidade de São Paulo e decorrente desequilíbrio entre capacidade de atendimento e demanda, acrescido do período de sazonalidade de doenças respiratórias e surto da dengue, no HMMD ocorreu um aumento de 16% no número de queixas em relação ao trimestre anterior. Este cenário decorre do grande esforço e compromisso de encontrar alternativas e soluções que possam oferecer a melhor experiência possível para nossos usuários.

Todos os nossos usuários são atendidos dentro das diretrizes que preconizamos no nosso jeito de ser M'Boi: Cuidar de Todas as Pessoas, Lugar de Crescer Juntos, Vibrantes e Positivamente Intensos, Superação com Aprendizado e Melhor em Ser Melhor.

## 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. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

**REDE DE OUVIDORIAS**  
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

**TELEFONE**  
**156**  
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

**INTERNET**  
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**PRESENCIAL**  
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**  
**Link:**  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 16. 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>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

