

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



MELHOR  
em ser  
MELHOR



m'boi  
mirim  
HOSPITAL MUNICIPAL  
DR. MOYSES DEUTSCH

REDE DE  
OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO

CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE

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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 28p.

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**

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. 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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## **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.

## 2. Panorama Geral do período

Neste período, foram contabilizadas 58.128 passagens, sendo: 7.551 internações/679 tomografias/70 ultrasons/49.828 Atendimento de P.S + ambulatório. 113 reclamações, totalizando 0,57 queixas/mil passagens, o que representa uma melhora de 0,06% em relação ao trimestre anterior (0,63 queixas/mil passagens).

O número acima de 58.128, é referente a todos os atendimentos faturados no período de (Abril, Maio e Junho/2024). Entende-se que independente do tipo de atendimento, todos os pacientes são elegíveis a se manifestar na Ouvidoria.

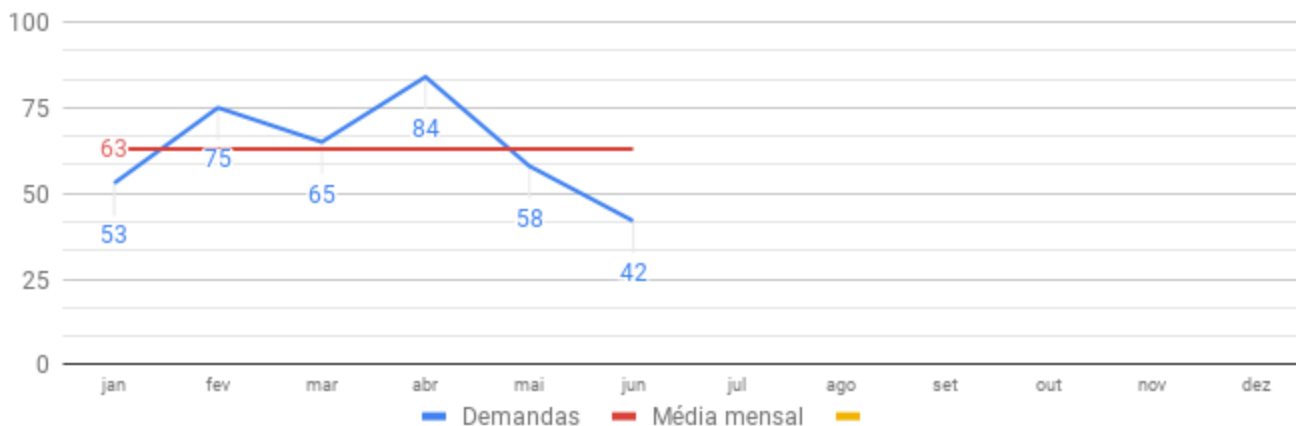
Neste período trazemos acontecimentos pontuais bastante relevantes para a unidade, tais como:

- O Hospital M'boi Mirim completou 16 anos no dia 08/04/2024.
- No dia 27/06/2024 ocorreu o lançamento do protocolo de atendimento às pessoas transgênero.
- Eleição do novo conselho gestor, cuja votação ocorreu no dia 29/06/2024 e o anúncio oficial dos eleitos no dia 08/07/2024.
- Troca da equipe de Clínica Médica do Pronto Socorro, devido às questões contratuais com empresa terceirizada.
- A partir de Abril, foram retiradas as caixas de sugestões que havia em cada andar do Hospital, por conta da PORTARIA 333/2022-SMS.G, fortalecendo apenas os canais oficiais da Ouvidoria.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Neste trimestre, foram registradas 184 manifestações, o que representa uma pequena diminuição (4%) no número de manifestações registradas em relação ao trimestre anterior (193). Mesmo com esta queda, o Hospital se mantém com um elevado número de registros em comparação ao último período observado de 2023 (out – dez), onde foram registradas 155 manifestações.

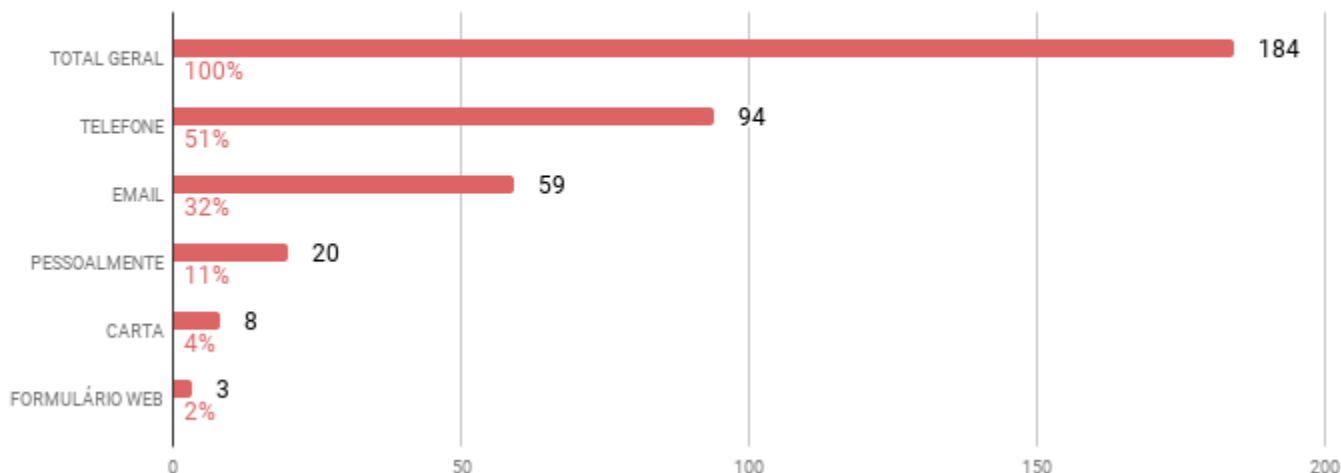
A média de registros de manifestação por mês do setor de Ouvidoria foi de 61,33, e novamente representa uma diminuição discreta em relação ao último trimestre.



## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O canal de atendimento mais expressivo no número de manifestações registradas foi o telefone, com 94 registros (51%), assim como no último período observado.

No entanto, os outros canais de atendimento sofreram um aumento considerável no número de manifestações registradas em relação ao trimestre anterior, no qual os registros feitos pessoalmente subiram em 8,3% (2,6% dos registros no tri anterior e 11% agora), e-mail subiu 26,8% (6,3% dos registros no tri anterior e 32% agora).

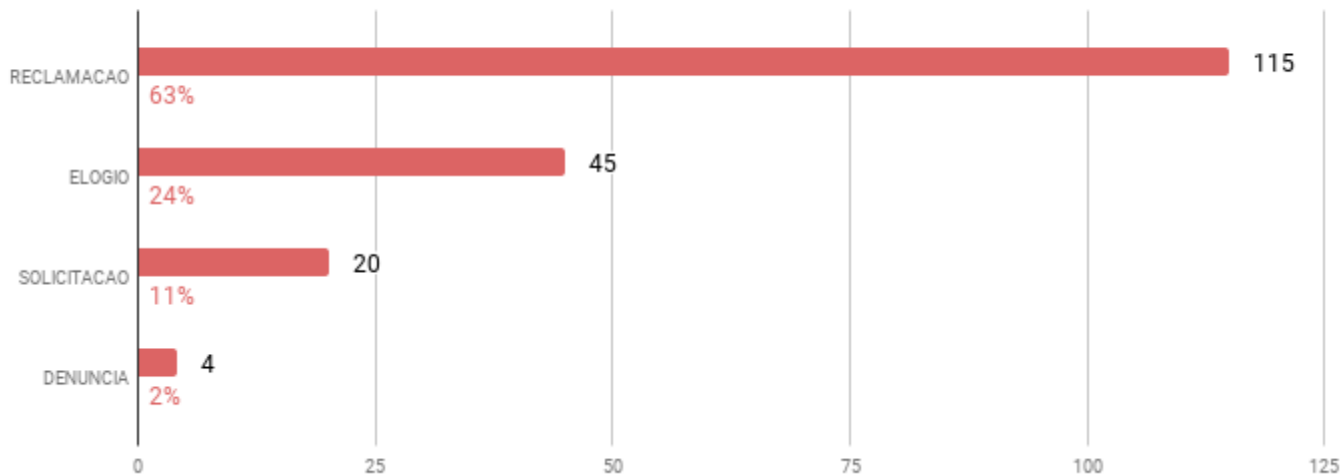
Já os registros feitos por carta caíram 15% em relação aos primeiros 3 meses deste ano (21,4% no último tri e 4% agora).

Estas mudanças estão relacionadas ao encerramento das caixas de sugestão (folhetos) disponíveis nas áreas, seguindo a recomendação da SMS, no mês de abr/24, baseado na PORTARIA 333/2022-SMS.Gi. Para suplementar a falta deste recurso, os usuários foram orientados a procurar a Ouvidoria pessoalmente ou por outros canais oficiais. Os registros que ainda são feitos como "Carta" compreendem os folhetos de prêmio Dayse, um processo realizado em conjunto com a Sociedade Israelita Albert Einstein, para reconhecimento de colaboradores.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Neste trimestre, 63% das manifestações registradas foram classificadas como reclamações, o que representa um aumento discreto de 6,2% (59,3% no tri anterior), e uma diminuição de 4,7% no número de elogios (29,2% no tri anterior).

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

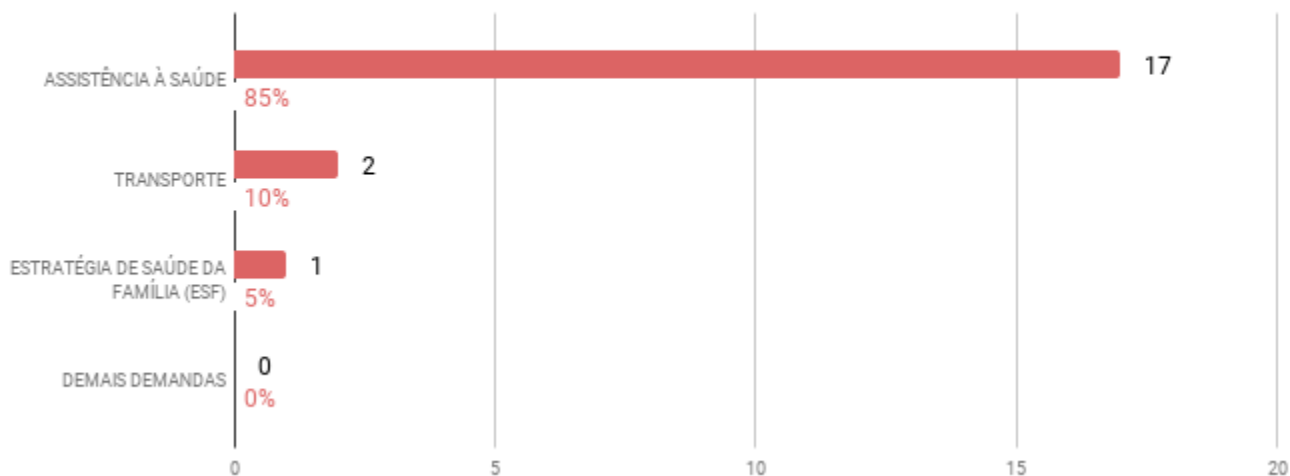
As solicitações registradas no período correspondem a 11% do total de manifestações, no trimestre anterior, correspondiam a 11,5%.

As solicitações deste trimestre se concentram na classificação Assistência à Saúde (85%) e dentro dessa classificação, 59% são classificadas como Cirurgia (Solicitação de Cirurgia/Tempo de espera para realizar cirurgia/Agendamento de Cirurgia), 29% Transferência do Paciente e 12% Consulta/Atendimento/Tratamento.

Sobre as solicitações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional na classificação de Assistência à Saúde, percebe-se que as principais demandas foram as mesmas: Cirurgia (40%), Transferência de Paciente (25%) e Consulta/Atendimento/Tratamento (10%).

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 2 Trimestre 2024.**

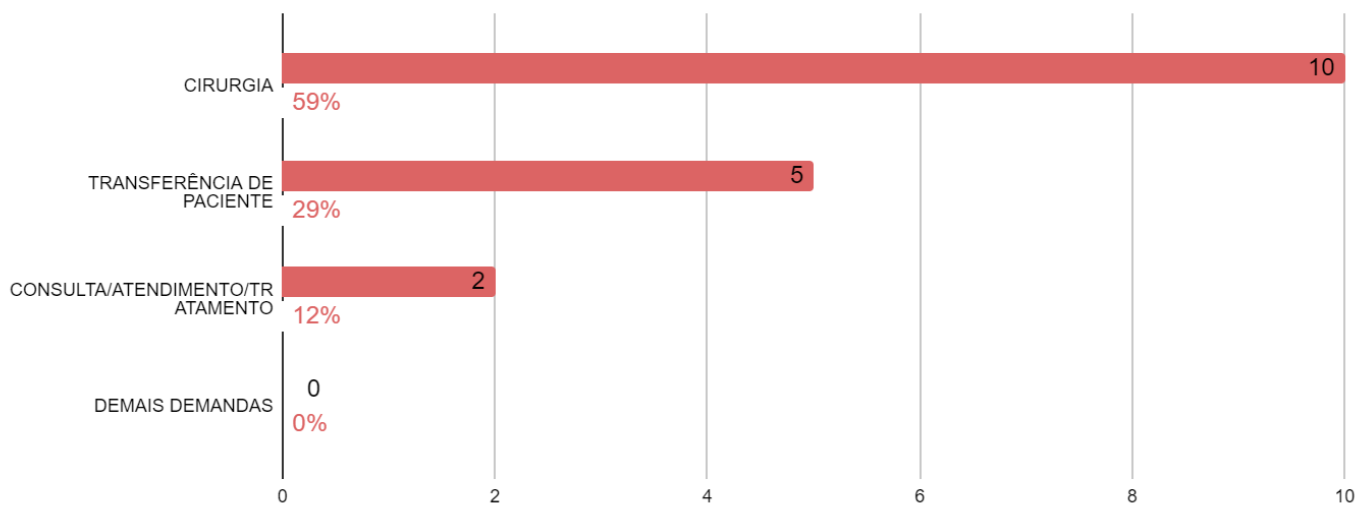
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Durante o período analisado, as reclamações representaram 63% do total de manifestações, um aumento de 7% em relação ao trimestre anterior, quando corresponderam a 56%.

A categoria mais predominante nas reclamações é Gestão, que responde por 99% das queixas. Dentro desta categoria, as reclamações se dividem entre Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde.

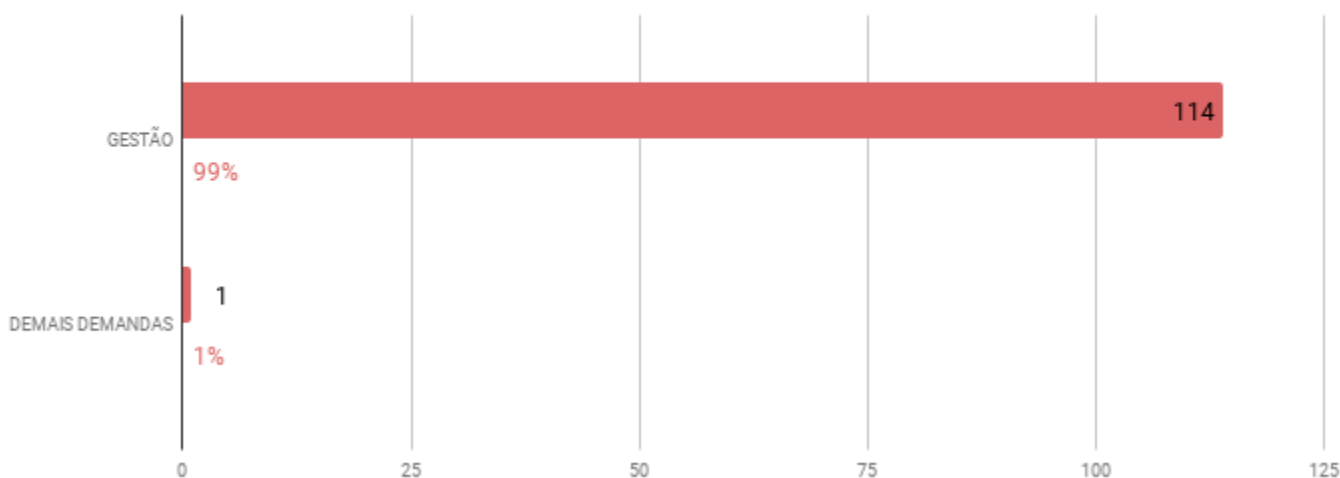
Entre essas subclassificações, Recursos Humanos é a mais relevante, totalizando 65% das reclamações em Gestão. Todas as queixas nesta subclassificação são relacionadas à insatisfação com os profissionais de saúde, de diversas categorias, sendo a equipe médica a principal fonte de reclamações, com 40,5%.

As reclamações restantes referem-se ao Estabelecimento de Saúde, que representa 34% das queixas sobre Gestão. Dentre essas, 86% estão relacionadas à dificuldade de acesso causadas pelo tempo de espera para atendimento médico.

A Coordenadoria com o maior número de reclamações foi a Clínica Médica, com 21% do total, no setor de Enfermaria Adulto.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM – 2 Trimestre 2024.

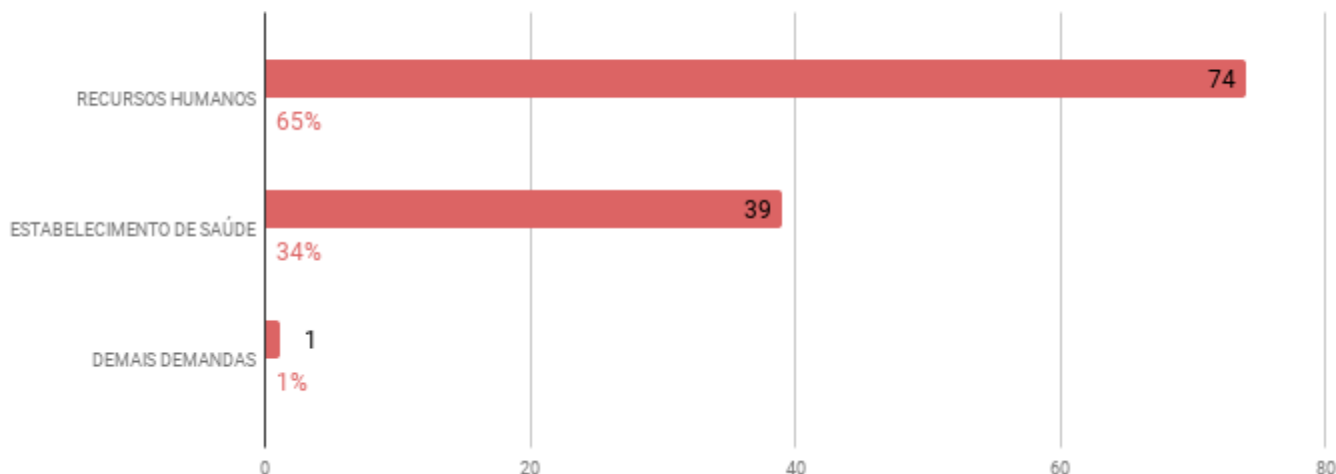
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados 45 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 24% do total; uma diminuição de 4,7% em relação ao trimestre anterior, algo relacionado à retirada das caixas de sugestões.

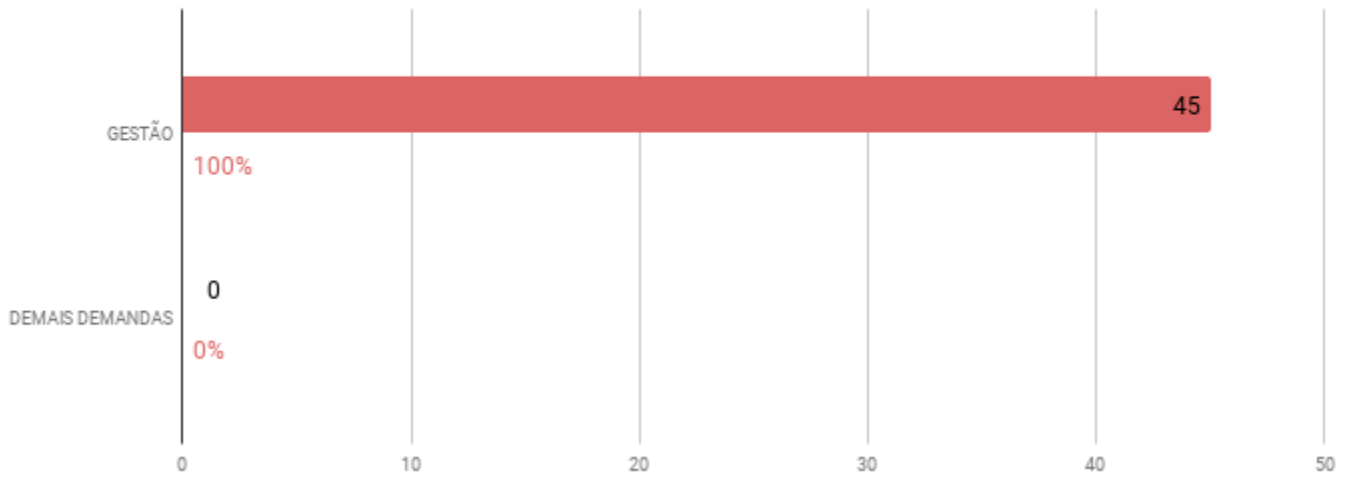
Todos os elogios registrados foram referentes a Recursos Humanos, sendo 37,8% para a equipe médica, 33,3% para as equipes de saúde em geral, 13% para a equipe assistencial, 8,9% para equipe administrativa, 2,2% para fonoaudiologia e 2,2% para fisioterapia.

No último trimestre, a divisão dos elogios foi semelhante, onde as equipes mais elogiadas foram as equipes de saúde em geral (32,1%) e médica (25%).

O setor mais elogiado foi a equipe Assistencial do Centro de Parto Humanizado e Maternidade com 21% dos elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 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	2	2	100%
AHM - HMMDBOI - COORDENADORIA MELHOR EM CASA	1	4	25%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CIRURGIA GINECOLÓGICA	1	2	50%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA CLÍNICA MÉDICA - INTERNAÇÃO	4	6	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE INTERNAÇÃO	3	3	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE PRONTO SOCORRO	18	19	95%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM DE UTI	0	1	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM MATERNO INFANTIL	1	7	14%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ENFERMAGEM PEDIÁTRICA	2	4	50%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE EXPERIÊNCIA EM SAÚDE	3	5	60%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE IMAGEM	2	3	67%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE ORTOPEDIA	1	10	10%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE PEDIATRIA	7	14	50%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA DE SEGURANÇA	1	4	25%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA ENFERMAGEM C CIRÚRGICO	0	5	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA GERÊNCIA ASSISTENCIAL	1	1	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA DE	36	43	84%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
EMERGÊNCIA			
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA PSIQUIATRIA	0	2	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL	0	3	0%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA CIRURGIA GERAL	21	21	100%
AHM - HMMDMBOI - COORDENADORIA MÉDICA MATERNIDADE E CPH	5	7	71%
Total	109	166	66%

Foram realizadas 166 solicitações/reclamações neste trimestre. Destas, 109 foram respondidas em até 20 dias, totalizando 66%. O que representa uma melhora de 9,4% em relação ao trimestre anterior (56,25%). No entanto, ainda que com esta melhora, a unidade permanece fora da meta de 80% de demandas respondidas em até 20 dias.

No dia 27/03/2024 foi realizado um levantamento de todas as manifestações em aberto no sistema OuvidorSUS e, dessa forma, os coordenadores responsáveis foram pessoalmente comunicados de suas pendências.

No mês de abril/24 foi iniciado o processo de sinalização semanal por e-mail do status da caixa de cada Gestor dentro do sistema, onde são compartilhados os dados da demanda com o gestor e seu coordenador.

Com esta ação, obteve-se uma melhora de 9,4% neste processo.

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

Neste período, foram registradas 184 manifestações e destas, 57 foram registradas e encaminhadas pela Central de Atendimento 156 e 2 pela Ouvidoria SUS do Município de São Paulo, totalizando 59 demandas recebidas pela Ouvidoria do M'boi Mirim por meio externo. Deste total, 131 foram avaliadas dentro do período.

Foram identificadas 7 demandas sem DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde) e 1 sem o contato do paciente.

## **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
Sinalização de status	Atingir a meta de 20 dias de resposta	Atualizando os gestores sobre o status, escalonado de acordo com o tempo de resposta para a Coordenação de linha e posteriormente para a gerência.			Concluído ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/06/2024	Curso de formação rede básica	Treinamento dos colaboradores	Alessandra Marques, Pedro Silva e Matheus Falcão
23/04/2024	Reunião Conselho Gestor	Encontro com os conselheiros	Matheus Falcão
24/04/2024	Protocolo trans	Revisão do protocolo para atendimento de pessoas transgênero	Ouvidoria, Hospitalidade, área assistencial e médica
06/06/2024	Reunião Conselho Gestor	Encontro com os conselheiros	Matheus Falcão
22/06/2024	Eleição Conselho Gestor	Eleição do conselho por meio da comunidade	Alessandra Marques, Nicolay Oliveira, Matheus Falcão e Pedro Silva
18/07/2024	Cerimônia de posse Conselho Gestor	Cerimônia de posse Conselho Gestor	Alessandra Marques, Nicolay Oliveira, Matheus Falcão e Pedro Silva

## Protocolo de atendimento às pessoas trans amplia diversidade na assistência

Alinhada aos objetivos e planejamento do M'Boi Mirim para o atendimento de qualidade à saúde, política visa garantir atenção e cuidado a todos os usuários, independente da identidade de gênero



Participantes do comitê para o protocolo de usuários trans: assistência mais inclusiva

O Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) do Hospital M'Boi Mirim, lançado em 2022, acaba de concluir mais um projeto: a definição de um protocolo específico de atendimento para garantir as melhores práticas na assistência às pessoas transgênero, ou seja, que não se identificam com o sexo que foi atribuído ao nascer.

"Assim como as demais iniciativas do programa, o intuito é garantir que todos os pacientes recebam cuidados de saúde com qualidade, respeito e sensibilidade, promovendo um ambiente hospitalar acolhedor, inclusivo e

propósito, integrado por pessoas com a representatividade e expertise necessária. "Convidamos não apenas esses usuários que enviaram suas observações para nossa ouvidoria, mas também profissionais multidisciplinares e colaboradores que se identificam com este tema", diz. "Participaram ainda as lideranças que pudessem fornecer apoio institucional e garantir que a política fosse integrada às operações e objetivos estratégicos do hospital, membros da comunidade, outras pessoas trans usuárias

Diretrizes incluem desde capacitação de colaboradores até privacidade e linguagem inclusiva

treinamento dos colaboradores, o uso de linguagem inclusiva, o respeito à privacidade, confidencialidade das informações e escolhas médicas de tratamento da pessoa trans, sua acessibilidade e inclusão. "Abrangemos igualmente as necessidades específicas dessa comunidade ao projetar espaços e serviços de saúde, definir políticas claras de proteção contra qualquer forma de discriminação e realizar parcerias com organizações locais e grupos de apoio, garantindo assim que esse atendimento seja relevante e eficaz", aponta Michele.

### Saúde com mais inclusão

O Programa DE&I integra o planejamento estratégico de longo prazo do M'Boi Mirim para atender às demandas da sociedade em constante evolução. Sua dinâmica de funcionamento agrega reuniões periódicas com o diálogo aberto, onde os participantes do comitê organizador e interessados em geral podem compartilhar experiências, ideias e perspectivas, garantindo que as políticas internas sejam inclusivas, sensíveis e eficazes, como revela Rogério Pedro, analista de

a promoção da saúde e o bem-estar de toda a população."

Esse trabalho segue alinhado com os objetivos estratégicos e visão de longo prazo do M'Boi Mirim para a melhor assistência, como ressalta Michele. "É uma medida que se alinha aos valores da nossa organização. Quando temos em nosso mapa estratégico cuidar de todas as pessoas e oferecer a melhor experiência em saúde, devemos acompanhar de maneira contínua a qualidade do atendimento prestado aos nossos pacientes e seus familiares, trazendo resultados que gerem sempre satisfação e bem-estar", conclui.

### DEPOIMENTO

"Sou mulher trans e já participei do grupo de construção do protocolo de atendimento às pessoas trans há três meses. É um grande diferencial do M'Boi Mirim oferecer esta oportunidade para que esses usuários possam ter mais espaço e os mesmos direitos dos demais cidadãos na saúde. Essa iniciativa é excepcional e me inspira. Atualmente sou cabelereira, mas tenho vontade de me capacitar para ser auxiliar de enfermagem e sem dúvida gostaria de trabalhar



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

A Ouvidoria Local é responsável por ouvir os usuários e resolver problemas, trabalhando em conjunto com cada área da instituição para oferecer um atendimento humanizado e adequado. Neste trimestre, houve uma redução de 4% nas manifestações em comparação ao trimestre anterior. A principal queixa foi "insatisfação com o médico", frequentemente relacionada a discordâncias sobre procedimentos técnicos, e não apenas ao tratamento recebido. Os coordenadores se empenham em esclarecer os procedimentos e acalmar pacientes e familiares. Casos graves são notificados à equipe de Qualidade para apuração e resultam em reuniões de acolhimento com as famílias. A Ouvidoria atua como um agente de mudança, promovendo uma gestão flexível que visa a satisfação do cliente e a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

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

Há um desafio significativo relacionado à superlotação das unidades de pronto atendimento na região sul de São Paulo, devido ao desequilíbrio entre a capacidade de atendimento e a demanda, especialmente durante surtos de doenças respiratórias e dengue.

No segundo trimestre de 2024, o número total de queixas aumentou em 6% em relação ao trimestre anterior. No entanto, a taxa de queixas por mil atendimentos caiu de 0,21% para 0,19%, indicando que o aumento no volume de atendimentos fez com que a proporção de queixas permanecesse relativamente estável.

Existem oportunidades de melhoria quanto ao SLA para resolutividade de queixas. No entanto, evidenciamos um aumento de 9,4% no número de demandas respondidas em até 20 dias, em comparação com o trimestre anterior.

Como mencionado no item 9 deste relatório, foi implementado um novo processo de atualização de status no sistema OuvidorSUS. Este processo inclui lembretes semanais para os coordenadores de área e linha sobre o status de suas caixas no sistema, e a melhoria observada é atribuída a essa nova prática.

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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. 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 (STSS)**  
**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

## 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>



### 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>

