

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR JOSÉ SOARES HUNGRIA





**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 Doutor José Soares Hungria****Diretoria Técnica**

Dra. Sandra Seixas Lins

**Diretoria Administrativa**

Rogério Bernardo Guerra

**Diretoria de Enfermagem**

Ana Paula dos Santos

**Ouvidor**

Thiago Zanella Santos

## **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

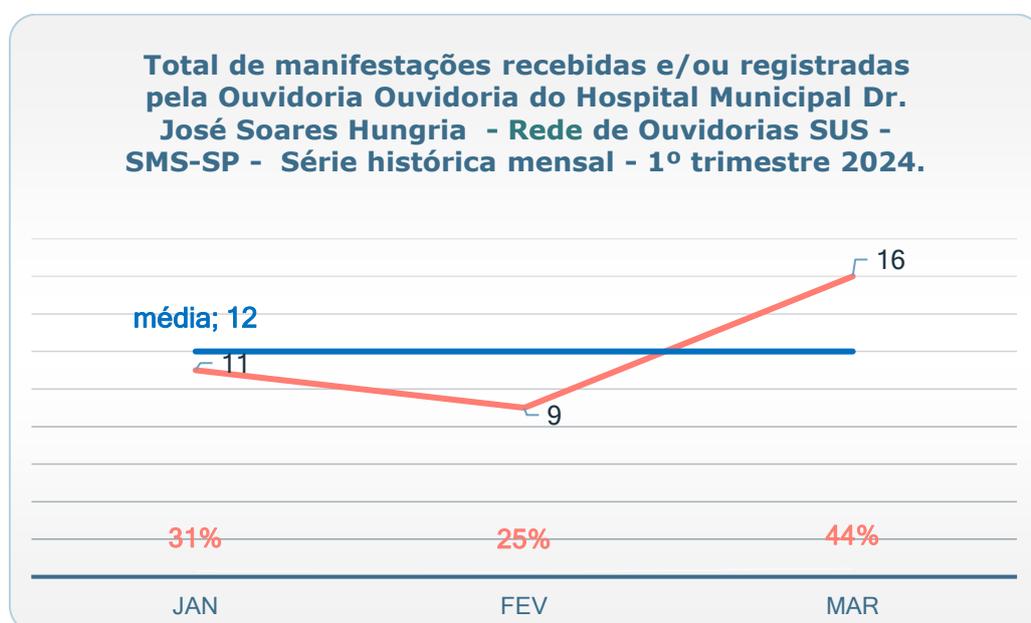
### Sumário

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

## 1. Panorama Geral do período

Nos primeiros noventa dias corridos do ano, a Ouvidoria do Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria seguiu prestando atendimento com destreza aos munícipes que buscaram nosso serviço no intuito de reivindicar seus direitos junto ao serviço público de saúde. Um período de muito trabalho, mas também satisfatório, como veremos a seguir detalhadamente.

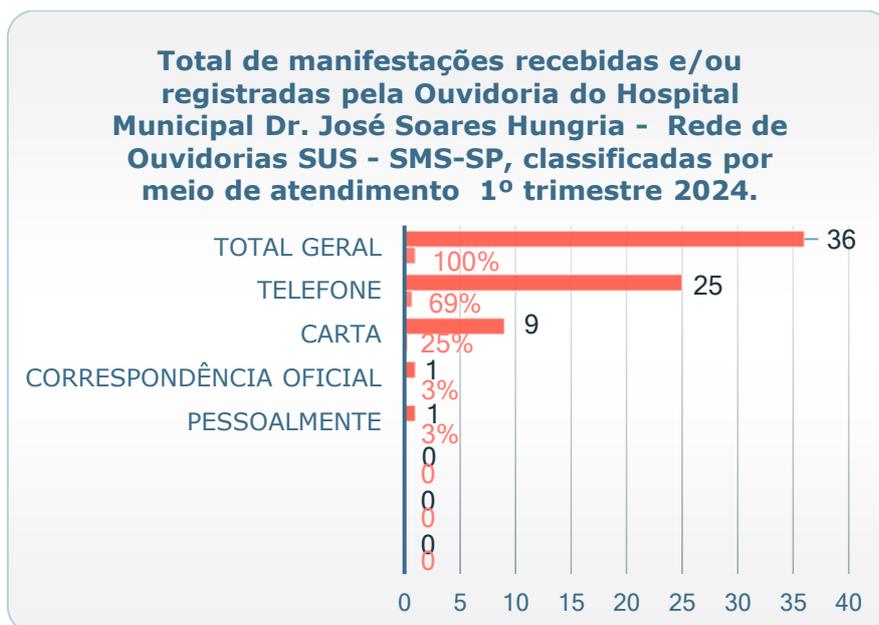
## 2. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Neste primeiro trimestre do ano, foram registradas 36 (trinta e seis) manifestações, sendo março o mês com o maior índice, correspondendo a 44% do total de casos (16 manifestações).

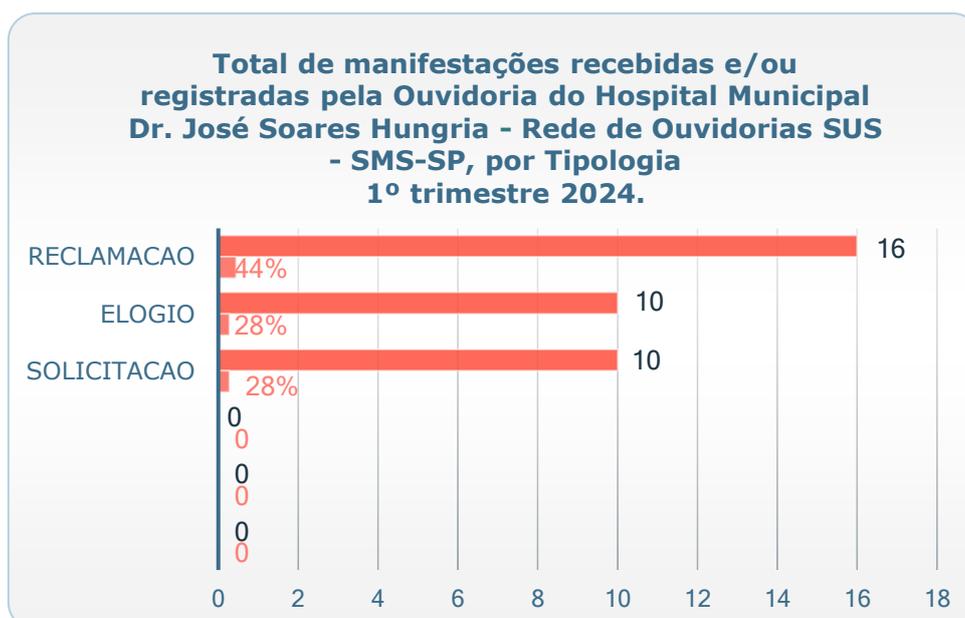
### 3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Neste primeiro período, do total de casos registrados, notamos a predominância do meio por telefone, o que correspondeu a 69% do total, seguido de carta com 25%. Correspondência oficial/formulários web e a modalidade presencial obtiveram apenas 3% cada do total de casos.

### 4. Classificação das manifestações



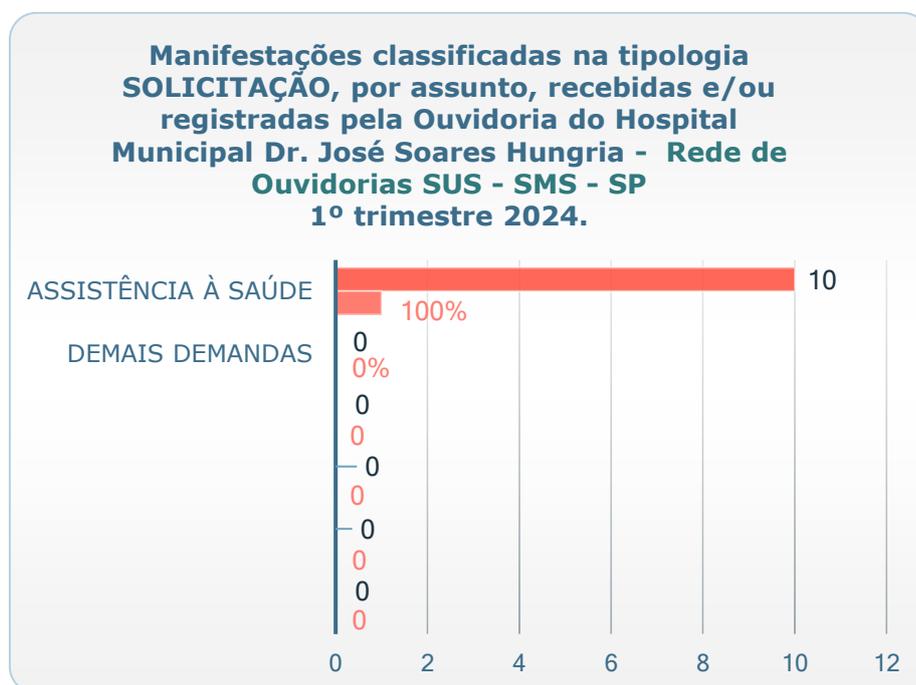
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Neste 1º trimestre, as reclamações foram o tipo de demanda predominante, correspondendo a 44% do total de casos, seguido pelos elogios e solicitações com 28% cada.

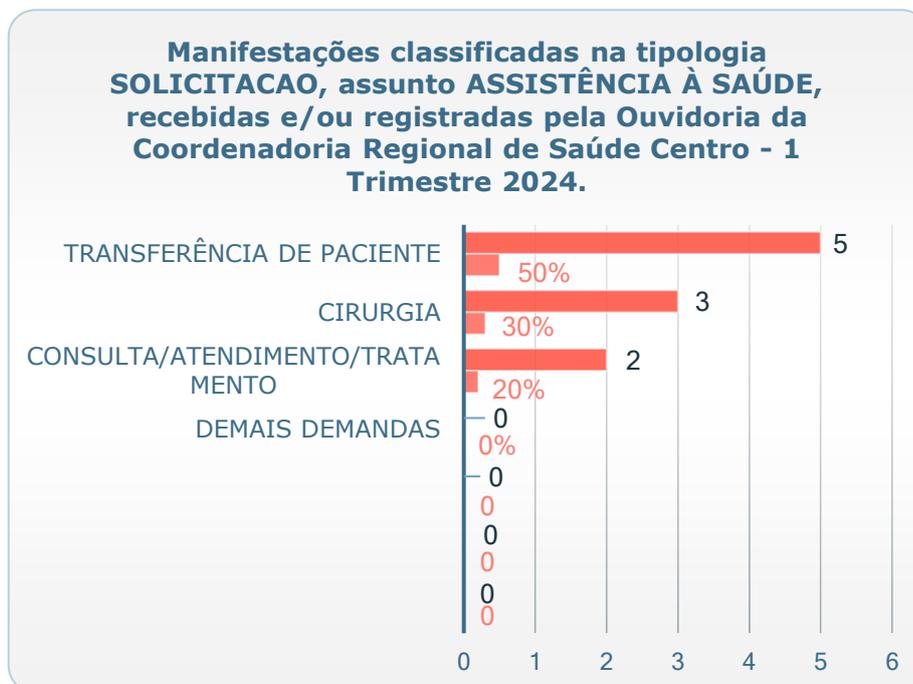
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As dez **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **28% do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%).



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



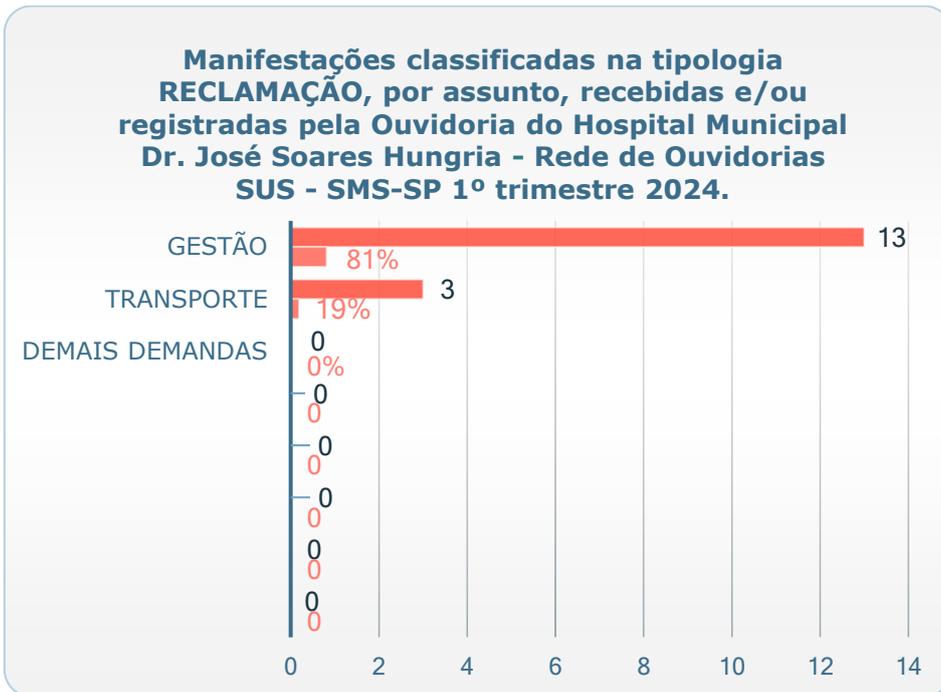
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Como vemos, no assunto Assistência à Saúde, 50% registrados são referentes às transferências de pacientes para outras unidades, seja para a realização de cirurgias e/ou consultas e tratamentos diversos. Independente do assunto, é possível perceber a morosidade ou a demora para a liberação dessas vagas por parte do órgão regulador de vagas e isto faz com que tenhamos sempre um índice alto de solicitações neste assunto.

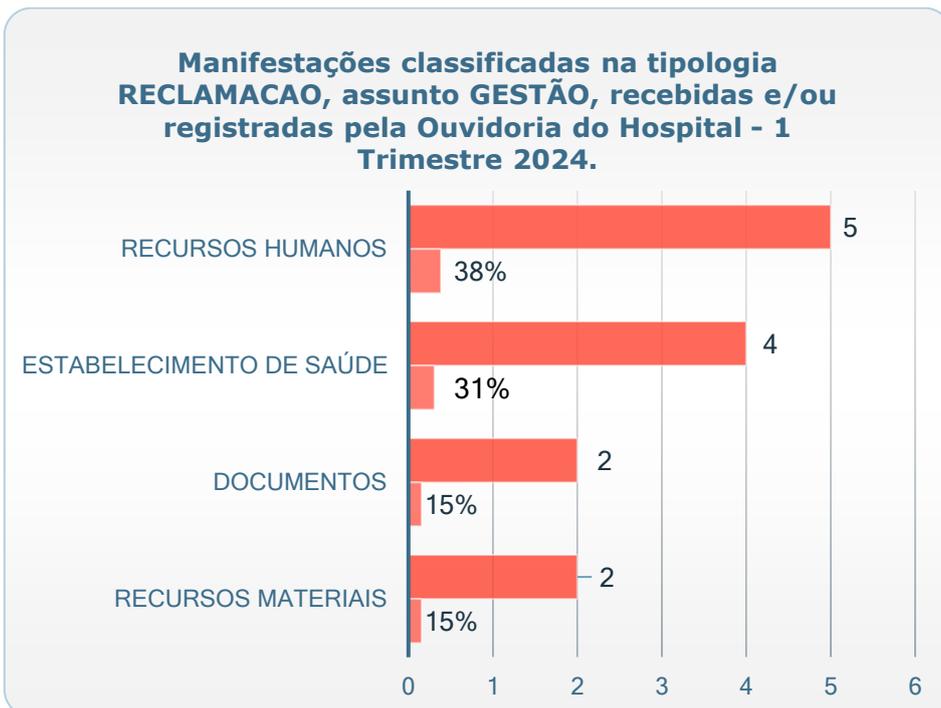
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As dezesseis **Reclamações** registradas no período correspondem a **44% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (81%). Neste assunto, 38% são relativas a Recursos Humanos, 31% a Estabelecimento de Saúde e 15% em Documentos e Recursos Materiais cada.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

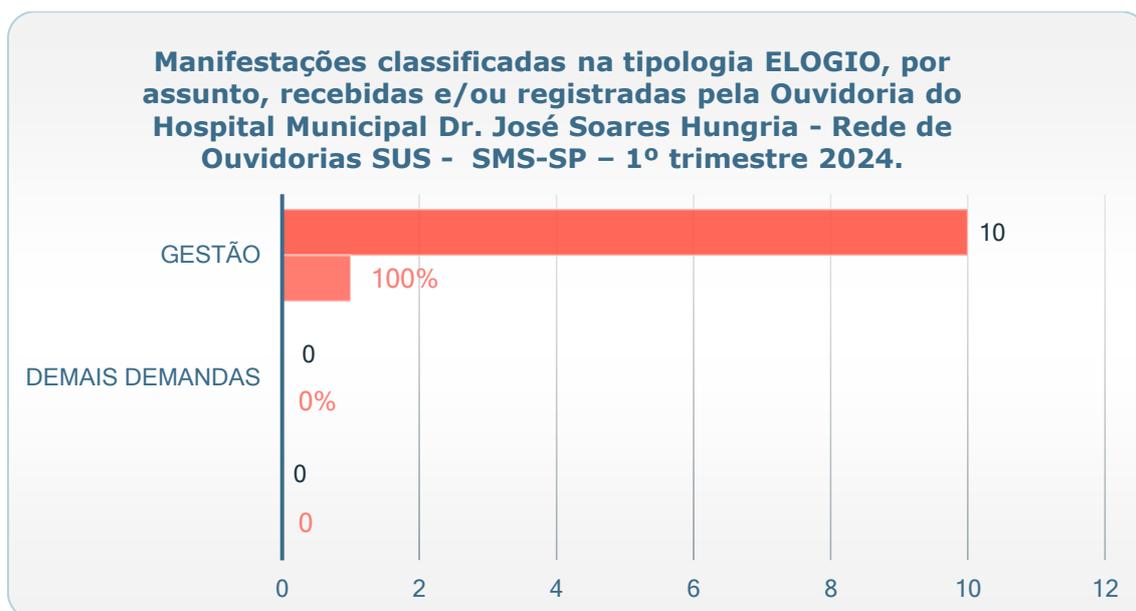


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Dos treze casos registrados no assunto GESTÃO, temos Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde com porcentagens próximas (38% contra 31%). Reclamações de Recursos humanos referem-se a posturas/conduitas dos profissionais do Hospital durante os atendimentos prestados e Estabelecimento de Saúde se refere às rotinas e protocolos dentro da instituição, espaço físico, entre outros diversos.

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

Foram registrados dez **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **28% do total**. A média mensal foi de 3,3 elogios. Desse montante, 100% é referente ao assunto Gestão.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

## **8. Análise de Prazo de Resposta**

Será analisado no relatório do próximo semestre

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

Neste período, analisando a PAQ de inserção, tivemos trinta demandas inseridas. O maior problema notado é de demandas com encaminhamento incorreto a nossa unidade. Como o Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria está inserido no mesmo espaço físico de outros serviços de Saúde, como UPA Pirituba e AME Pirituba, algumas demandas acabam sendo direcionadas equivocadamente a nós e isto acarreta em perda de prazos principalmente.

Também neste período, por meio da PAQ de respostas, foram analisadas por esta Ouvidoria 32 demandas. Não identificamos grandes problemas felizmente. No que tange principalmente a prazos, as sub-redes do Hospital estão conseguindo cumprir os protocolos instituídos e também com a qualidade esperada.

## **10. Plano de ação**

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

Apesar dos prazos estarem sendo cumpridos em sua grande maioria e as qualidades das respostas estarem seguindo a diretriz que almejamos no serviço de Ouvidoria, sempre buscamos trabalhar com as sub-redes para manter esta qualidade. Então, realizamos mensalmente reuniões com os principais gestores das áreas para este alinhamento de pensamento.

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
Qualidade nas respostas e cumprimento de prazos Ouvidoria	Manter qualidade do serviço	Reuniões presenciais	Mensalmente	Gestores Locais	Concluído

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Neste período, não tivemos presença em Eventos.

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
01/01/2024			
01/01/2024			
01/01/2024			

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

Relatório elaborado por Thiago Zanella Santos – Ouvidor desta unidade.

Os dados aqui apresentados foram extraídos do banco de dados do Sistema Ouvidor SUS de 08/04/2024.

Neste 1º trimestre de 2024, se comparado com o mesmo período no ano anterior (2023), tivemos um aumento de 50% do registro de demandas, (36 este ano contra 24 do ano passado). Isso mostra o quanto a população está fazendo valer seu direito de cidadão, utilizando o serviço de Ouvidoria da unidade com essa finalidade.

Dentre esses registros, tivemos as reclamações com predominância, o que é recorrente e até mesmo esperado. Ademais, sem maiores destaques neste primeiro trimestre.

No presente relatório, ressalto o trabalho realizado em conjunto com a Diretoria Técnica local para as resoluções dos casos relatados nas manifestações de Ouvidoria, que tem nos dado todo o suporte para o desenvolvimento de nossas atividades. Também ressalto o apoio que as Diretorias Administrativa e de Enfermagem têm dado a esta Ouvidoria sempre que necessário.

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

De acordo com o relatório elaborado por nosso Ouvidor Local, tivemos trinta e seis registros na Ouvidoria neste primeiro trimestre. Tivemos dezesseis reclamações, dez solicitações e dez elogios e não tivemos denúncias.

Comumente, sabemos que as reclamações geralmente possuem uma percentagem maior comparado as outras classificações e o que não é diferente no período atual.

Tivemos reclamações sobre condutas de alguns profissionais, onde informamos que os mesmos foram advertidos e orientados por suas chefias nos casos onde entendemos as demandas serem procedentes com os fatos citados, pois buscamos, como diretriz na unidade, realizar atendimentos com excelência e humanização.

Reiteramos junto aos profissionais médicos, de enfermagem e demais o devido cumprimento das diretrizes dessa direção que é, entre outras coisas, oferecer não somente um atendimento clínico-hospitalar de qualidade aos pacientes, mas também acompanhado de um comportamento cortês e acolhedor.

Sobre as demais reclamações, principalmente no que envolve o assunto de Transporte, trabalhamos continuamente e sempre notificamos as empresas terceirizadas do Hospital, para que fatos elencados na Ouvidoria não sejam recorrentes.

Também ficamos felizes e satisfeitos pelos elogios registrados e pelo reconhecimento dado as nossas equipes.

Ressaltamos ainda neste período, os dez registros para casos de solicitações de vaga para transferência de pacientes para diversas especialidades, onde percebemos novamente uma importante dependência do hospital para com os serviços de regulação de vagas.

Contudo, esta diretoria, juntamente com o NIR (Núcleo Interno de Regulação de vagas da unidade) sempre atua frente aos casos relacionados às remoções de pacientes, muitas vezes procurando meios que vão além dos protocolos estabelecidos via sistema, mas que por vezes, não conseguimos por esses meios e permanecemos nessa dependência.

Por fim, lembramos que sempre utilizamos o presente relatório com os indicadores aqui produzidos pelo serviço da Ouvidoria local para subsidiar a adoção de medidas que possam melhorar o atendimento prestado ao usuário e na qualidade do nosso serviço. Por isso, procuramos dar o suporte necessário para seu desenvolvimento.

## 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 ?



**156**

TELEFONE

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.





## 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>

