

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE PROF.
MÁRIO DEGNI



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 e Maternidade Prof. Mário Degni**Diretora Técnica**

Greice Aparecida Chetta de Klerk

Ouvidor

Vinicius Alves dos 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

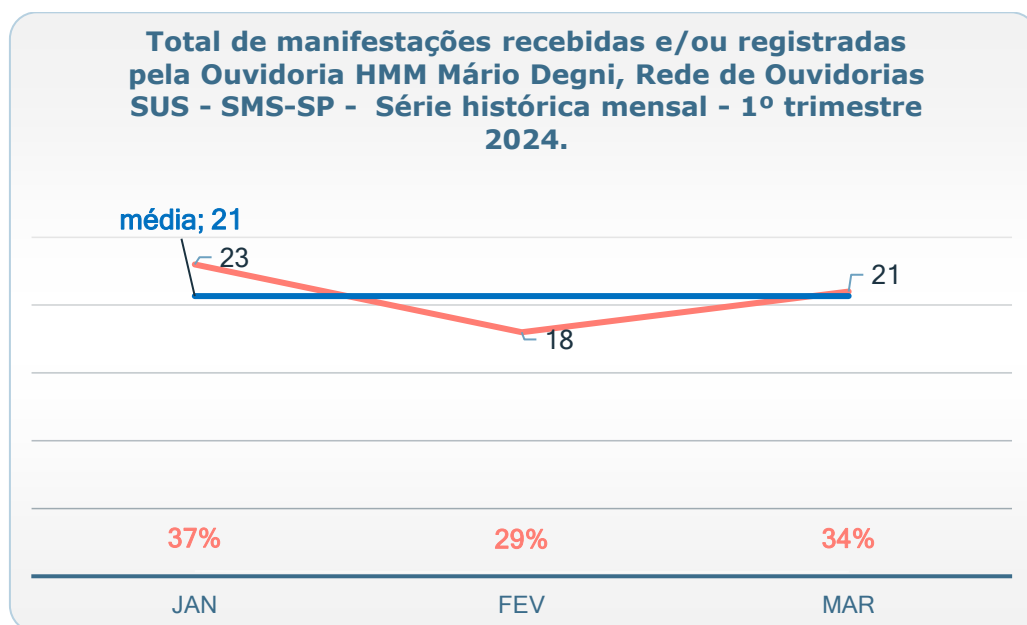
1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	6
3. Meios de atendimento	7
4. Classificação das manifestações	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
8. Análise de Prazo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

1. Panorama Geral do período

Durante o 1º trimestre de 2024, recebemos 62 manifestações, sendo que 74% foram reclamações. Recebemos também 14 elogios e 2 solicitações. Esses quantitativos estão dentro da média da unidade, conforme observado nos trimestres anteriores.

Verificamos, ainda, que 85% das manifestações foram acolhidas internamente, demonstrando acessibilidade da ouvidoria.

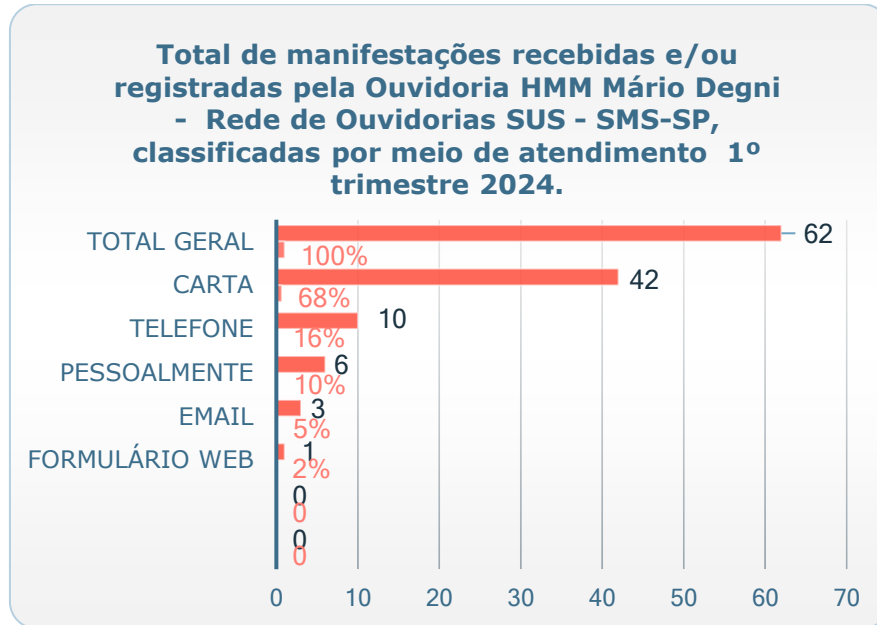
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Verificamos que no 1º trimestre de 2024, a ouvidoria do Hospital Mário Degni registrou um total de 62 manifestações, quantitativo que está dentro da média da unidade, conforme observado nos trimestres anteriores. A título de comparação, no 1º trimestre de 2023 registramos 73 manifestações.

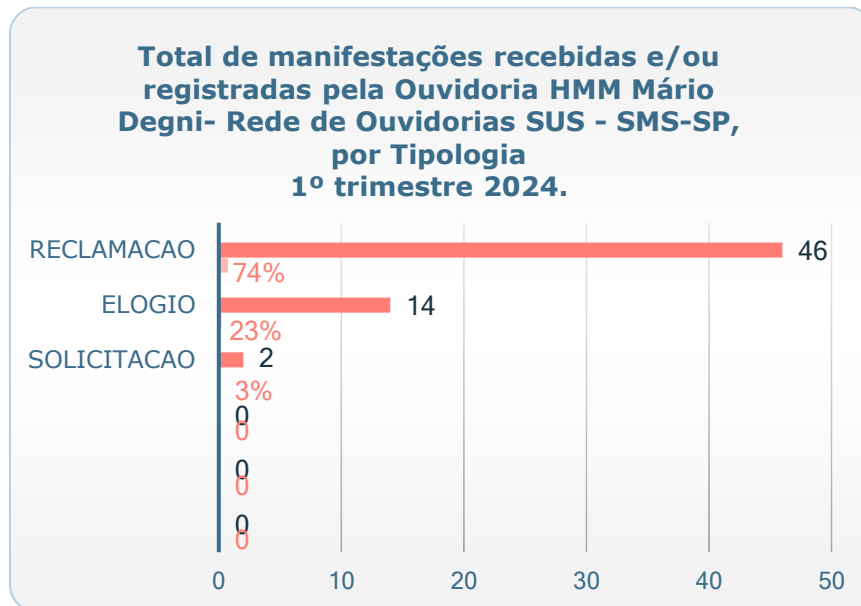
3. Meios de atendimento



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

Dos meios de atendimento, verificamos que a maioria das manifestações foram registradas via carta, correspondendo a 68% do total. Conforme observado nos trimestres anteriores, este é o meio mais utilizado pelos munícipes, considerando que está sempre disponível nos períodos em que não há atendimento presencial. Ressaltamos também que 85% das demandas foram acolhidas internamente, demonstrando a acessibilidade do serviço de ouvidoria local aos usuários.

4. Classificação das manifestações



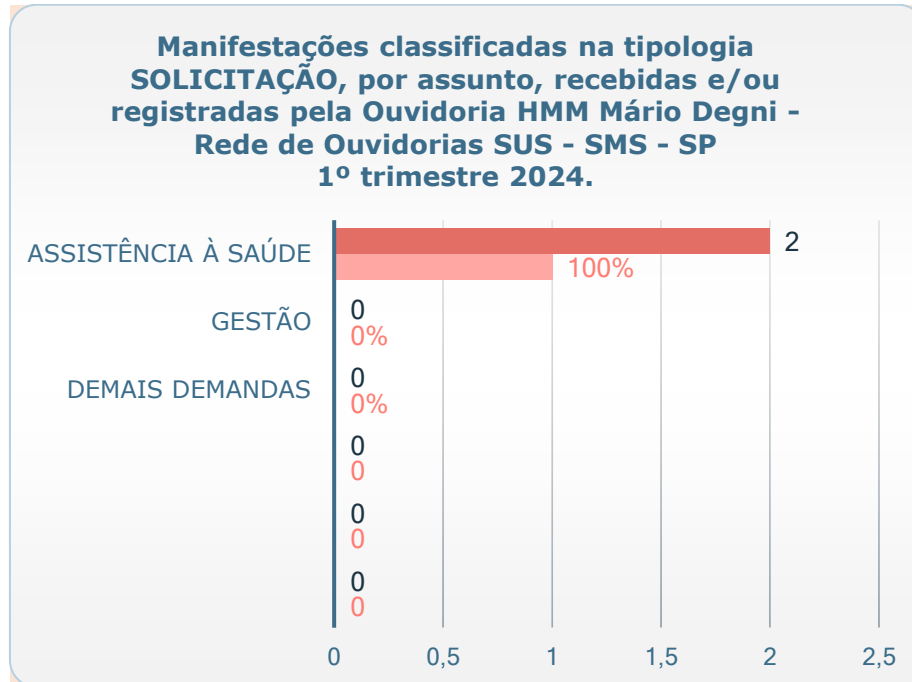
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Neste trimestre, recebemos 46 reclamações, representando 74% do quantitativo total, o que ocorre tendo em vista que a ouvidoria costuma ser reconhecida mais como um espaço de resolução de problemas e manifestações sobre as dificuldades encontradas do que um espaço para agradecimentos.

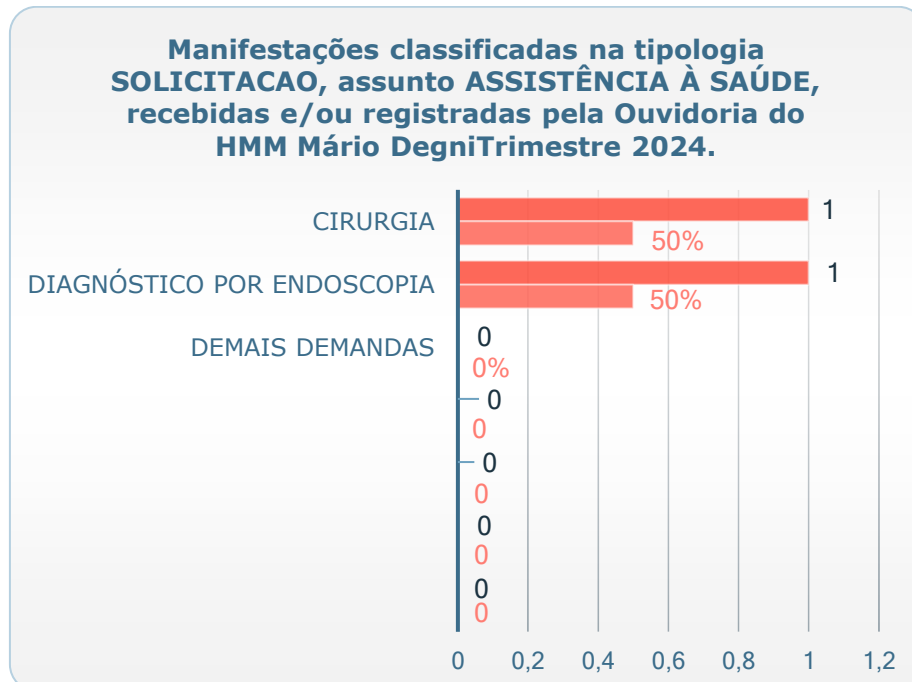
Observamos que em comparação ao trimestre anterior, houve aumento de 31,4% nas reclamações, sendo 35 no 4º trimestre de 2024. Em relação aos elogios, o número foi idêntico: 14 registros em ambos os trimestres. Das solicitações, houve queda de 60%, sendo 2 neste trimestre e 5 no trimestre anterior.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 3% do total. No trimestre anterior, corresponderam a 9%. As solicitações concentraram-se no assunto assistência à saúde. Em relação à assistência à saúde, 50% foram relativas à cirurgia e 50% relativo a diagnóstico por endoscopia.



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



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

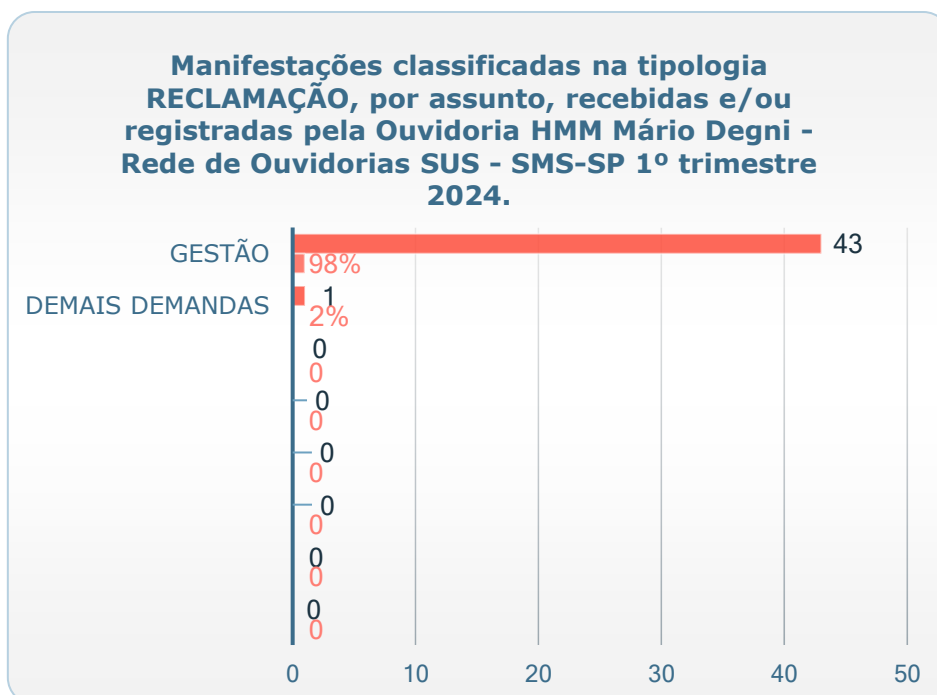
A solicitação de cirurgia tratava de um paciente relatando que sua consulta ambulatorial foi cancelada e que estava com dificuldades de obter o procedimento cirúrgico que iria decorrer do resultado desta consulta. A equipe ambulatorial entrou em contato com o paciente, sua consulta foi reagendada e o paciente foi operado.

Na solicitação de diagnóstico de endoscopia, a paciente foi orientada que não fazemos este procedimento e que deveria procurar a UBS para obter o agendamento.

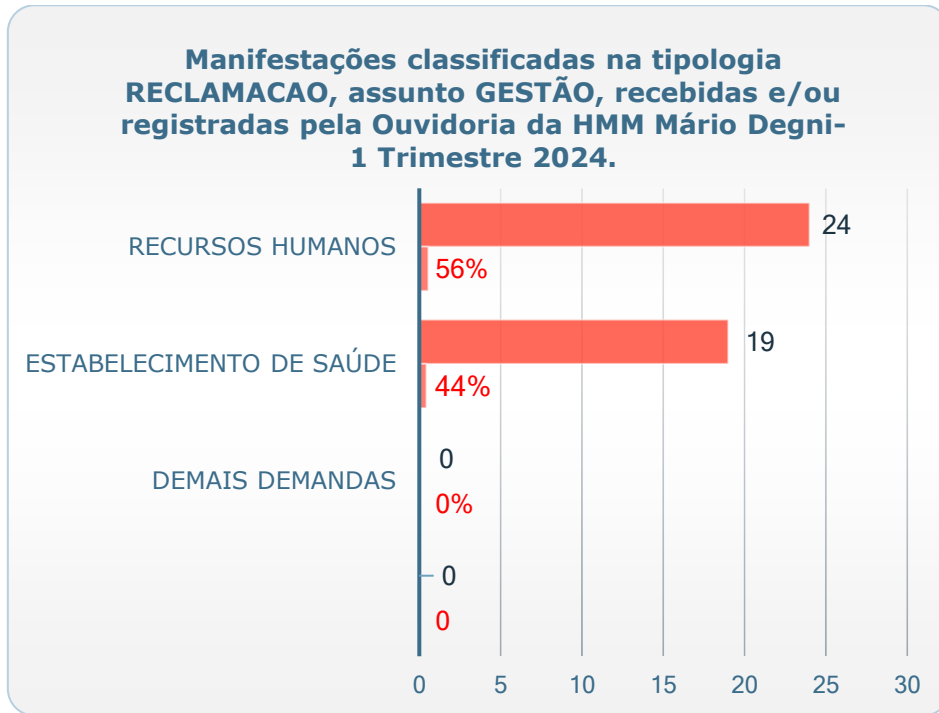
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 46 reclamações registradas no período correspondem a 74% do total. No trimestre anterior corresponderam a 63%.

As reclamações concentram-se no assunto gestão (98%). Neste assunto, 56% são relativas a recursos humanos e 44% ao estabelecimento de saúde.



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



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

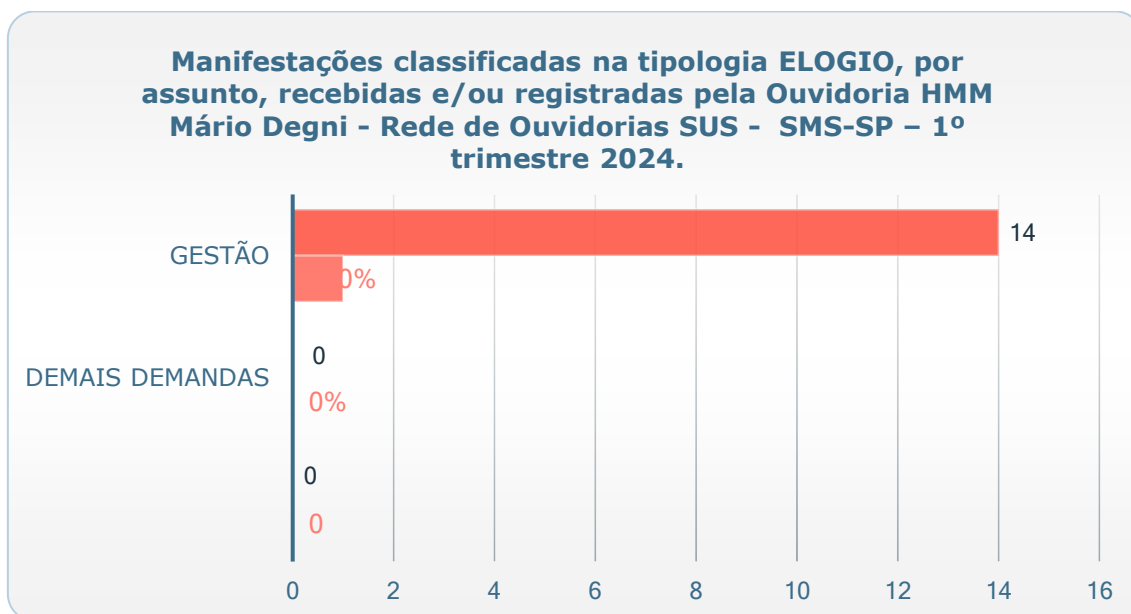
Em relação aos recursos humanos, a maior parte das manifestações é referente à conduta e ao relacionamento interpessoal. Entre as reclamações de conduta, temos queixas de pacientes que sofreram no processo de parto, falta de comunicação na realização de ultrassonografia e falta de transparência nos cuidados de mãe e bebê no alojamento conjunto. Quanto ao relacionamento interpessoal, verificamos que as queixas se referem à grosseria e má vontade por parte da equipe, gerando insatisfação nas pacientes; neste sentido, registramos 9 manifestações neste trimestre.

Entre as queixas relativas ao estabelecimento de saúde, verificamos que a maior parte é predominantemente referente à demora no pronto atendimento ginecológico. Há também queixas referentes à demora no atendimento ambulatorial, na realização de ecocardiograma e na realização de ultrassonografia.

Verificamos, ainda, queixas relativas à ventilação e climatização da unidade, onde pacientes enfrentam calor nos quartos e no espaço de espera.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 14 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo à 23% do total. A média mensal foi de 4 elogios. Desse montante, 50% foram direcionados à equipe de saúde.



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

Verificamos nos elogios a gratidão das pacientes pelo acolhimento humanizado dos funcionários da unidade, onde relatam que foram bem atendidas desde a recepção até a saída da unidade, ressaltando a cordialidade de todos os funcionários, incluindo a equipe de limpeza, nutrição e segurança. A equipe da recepção e da enfermagem também foi exaltada pela qualidade do serviço prestado.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo semestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

No período de 01/01/2024 a 31/03/2024 recebemos 62 demandas.

Todas as demandas concluídas ou finalizadas foram avaliadas na PAQ.

O principal problema identificado está no prazo de resposta. Atualmente, as respostas são enviadas, em média, dentro de 46,5 dias, o que está em desacordo com o prazo estabelecido na Portaria 166/2021 da SMS.

10. Plano de ação

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

Esta ouvidoria irá pactuar junto às coordenações responsáveis a diminuição nos prazos para respostas. Atualmente, a manifestação é encaminhada para a coordenação, sendo encaminhada posteriormente à diretora da unidade que avalia as respostas e autoriza o envio ao manifestante.

Neste sentido, pretendemos diminuir os prazos nessas etapas, de forma que as coordenações respondam às demandas em menos de 10 dias e a diretoria faça a avaliação em até 5 dias, possibilitando que a ouvidoria tenha o fechamento da demanda em até 15 dias.

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
Diminuição do prazo de resposta	Tempo de resposta elevado (média de 46,5 dias)	Pactuação junto às coordenações e à diretoria	A partir do mês de maio de 2024	Ouvidoria, coordenações e diretoria	A iniciar

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/02/2024	Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos	Capacitação de 19/02/2024 até 13/03/2024	Vinicius Alves dos Santos
28/03/2024	Reunião da Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo	Reunião	Vinicius Alves dos Santos

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o 1º trimestre de 2024 verificamos que a quantidade de manifestações registradas esteve na média dos trimestres anteriores.

Observamos que as reclamações estiveram voltadas à conduta, relacionamento interpessoal e ao estabelecimento de saúde, onde destacamos que são necessárias medidas de melhoria no sentido de diminuir o tempo no pronto atendimento ginecológico, especialmente por parte da Secretaria da Saúde, uma vez que atualmente trabalhamos com 3 médicos ginecologistas durante o dia e 2 durante a noite, sendo estes profissionais responsáveis pelo atendimento da porta e também pela realização de procedimentos de urgência, como no caso das cesáreas. Desta forma, há dias em que temos somente 1 médico atendendo na porta, uma vez que os outros encontram-se em procedimento cirúrgico, acarretando maior demora e insatisfação das munícipes.

Em relação à conduta e relacionamento interpessoal, acreditamos que a diretoria da unidade pode, junto às coordenações, pontuar caso a caso e sempre cobrar enfaticamente dos profissionais envolvidos a melhoria na postura e na comunicação. Entendemos que a conduta é um ponto mais delicado, considerando que nem sempre a paciente está de acordo com o médico e que há o envolvimento de questões técnicas que não são compreendidas por pacientes e acompanhantes; no entanto, acreditamos que essas questões podem ser mais bem conduzidas com uma comunicação esclarecedora. Com o relacionamento interpessoal, acreditamos que as queixas precisam diminuir, uma vez que são demandas voltadas às falas e ações dos profissionais.

Por fim, verificamos que, de acordo com o perfil do hospital, continuamos com poucas solicitações. Sempre que está ao alcance do hospital a solicitação é prontamente atendida. Os elogios seguem com o mesmo teor e demonstram gratidão perante a coerência na humanização e prestatividade entre equipes.

Como nos outros trimestres, a ouvidoria não pode deixar de ressaltar e elogiar a contribuição das coordenações na resolução de questões pontuais de pacientes: quando acionados, comparecem ao setor e acolhem a manifestação, sempre com espírito resolutivo e pacificador.

Vinicius Alves dos Santos

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Ao analisar o relatório de ouvidoria do 1º trimestre de 2024 e ponderando as considerações da ouvidoria, fica evidente que as questões de relacionamento interpessoal podem e devem ser trabalhadas, objetivando que não ocorram novas ouvidorias relacionadas ao trato entre paciente e profissionais de saúde.

Observo também que a questão da demora do atendimento é recorrente nos relatórios de ouvidoria e reafirmo a necessidade do aumento de profissionais no atendimento ginecológico.

A participação e contribuição das coordenações no acolhimento dos pacientes que possuem queixas pontuais é preconizada por esta diretoria, que faz um constante trabalho na reafirmação dos valores de humanização no atendimento aos pacientes.

Estamos de acordo com a observância aos prazos de respostas para que estejamos em consonância com as diretrizes de ouvidoria. Vamos reforçar as orientações junto às coordenações e atuar ativamente para melhorar o tempo de resposta e análise, de forma que possamos oferecer sempre aos munícipes respostas que sejam resolutivas e esclarecedoras perante suas queixas.

Greice Aparecida Chetta de Klerk

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 SUS 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>

