

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA

DR. MÁRIO DE MOARES A. SILVA - CACHOEIRINHA



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 Escola Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva

Diretoria de Departamento Técnico

Dr. Gilberto Nagahama

Ouvidora

Márcia Camargo de Oliveira

Equipe de Ouvidora

Eliana Medeiros da 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
Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

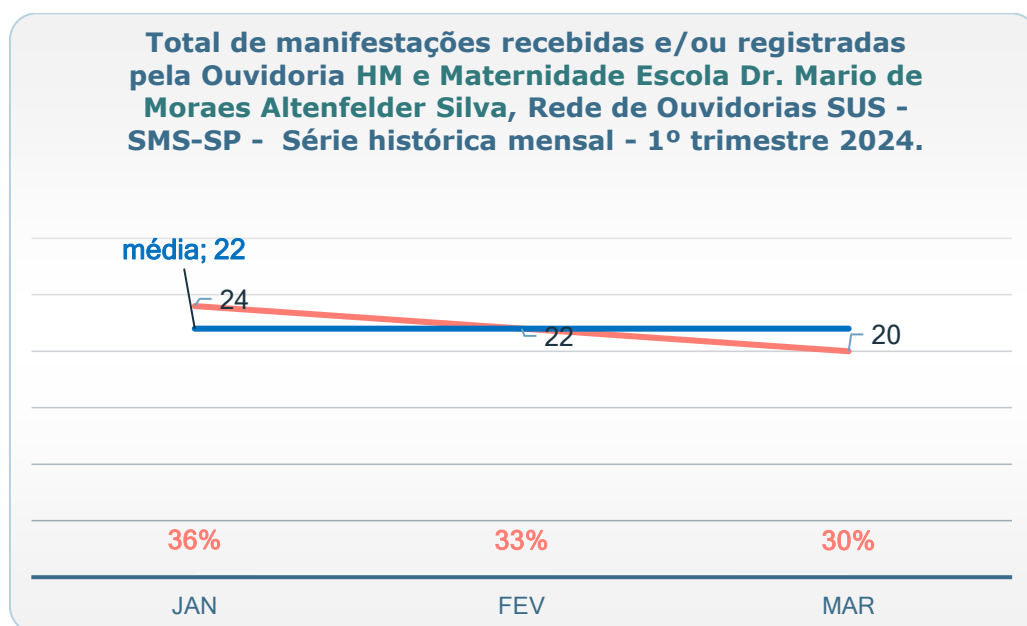
Sumário

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

1. Panorama Geral do período

A Ouvidoria do HM e Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva – HMEC, acolheu, no 1º trimestre de 2024, 66 demandas que serão analisadas nos gráficos a seguir.

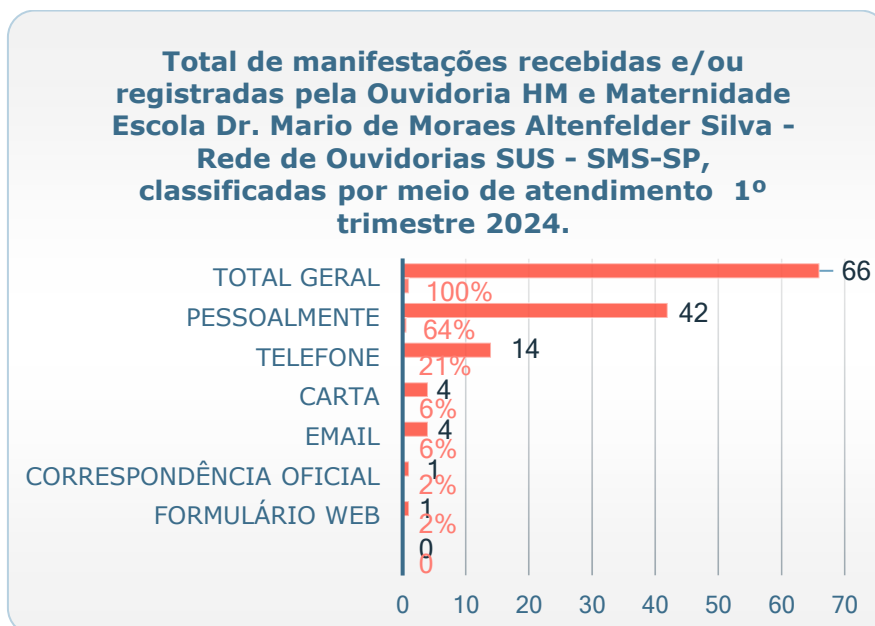
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Analisando os dados consolidados acima, verificamos uma média de 22 demandas/mês, com ligeira queda no mês de março.

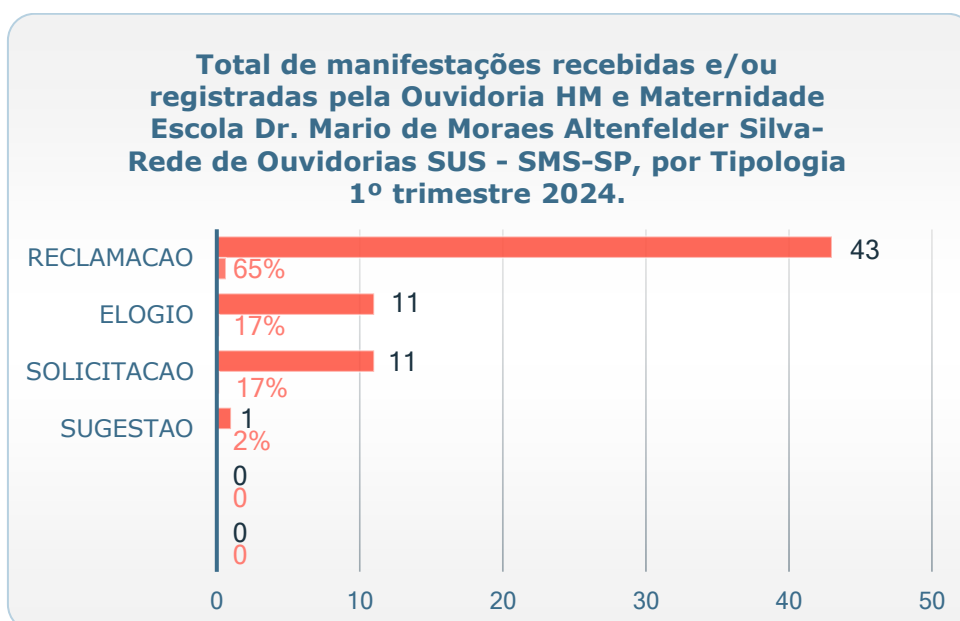
3. Meios de atendimento



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

A partir dos dados acima podemos analisar que do total de demandas recebidas, 64% foram acolhidas pessoalmente e 36% encaminhadas pelos canais disponibilizados pela Rede de Ouvidorias SUS.

4. Classificação das manifestações

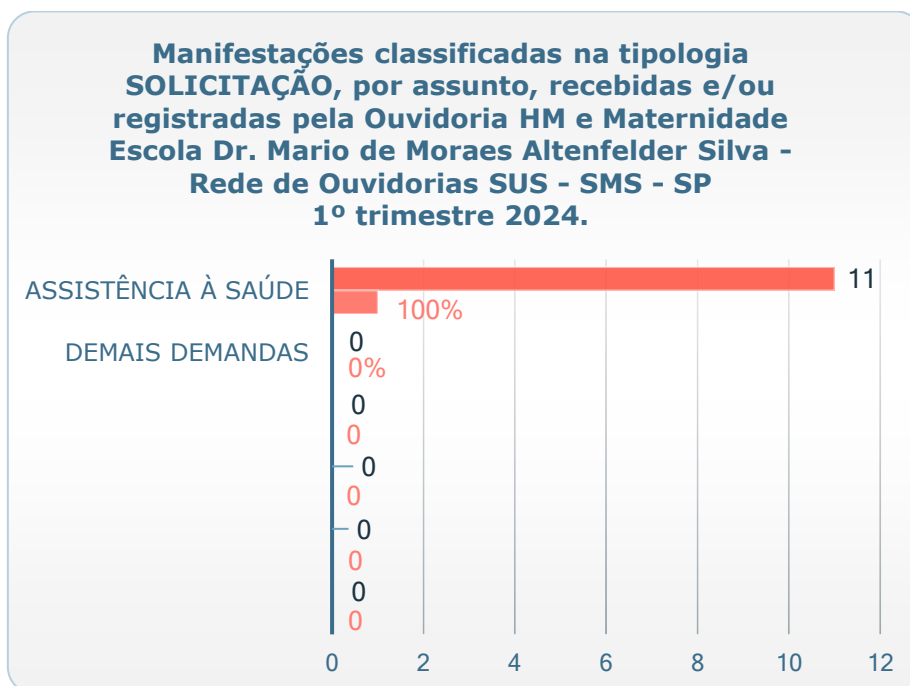


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

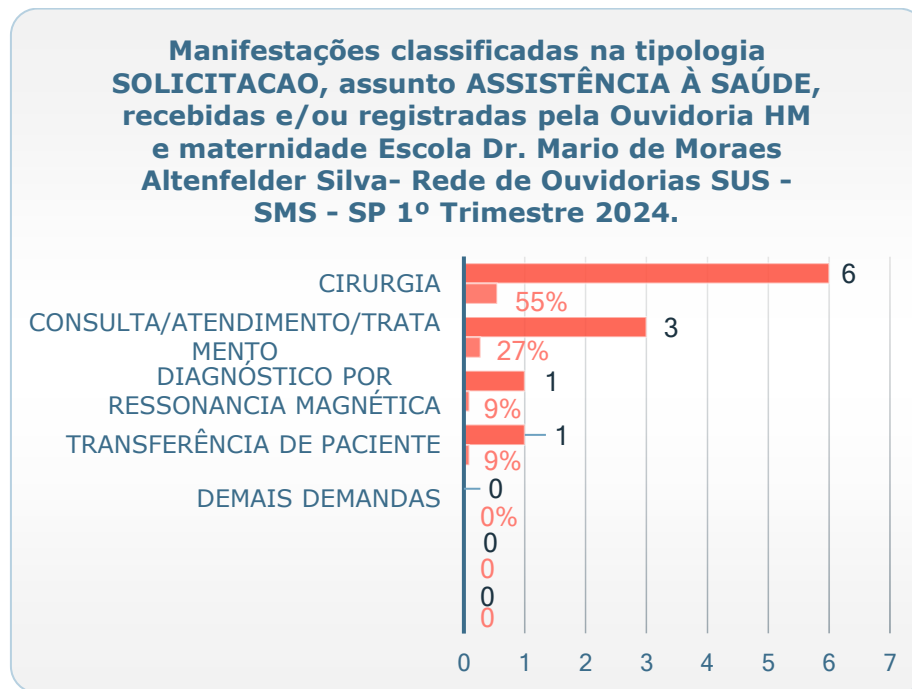
No gráfico acima, verificamos que o item reclamação recebeu o maior número de demanda, seguidos de elogios e solicitações.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As demandas classificadas como solicitações registradas no 1º trimestre de 2024 correspondem a 17 % do total. As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde, com 11 manifestações.



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



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

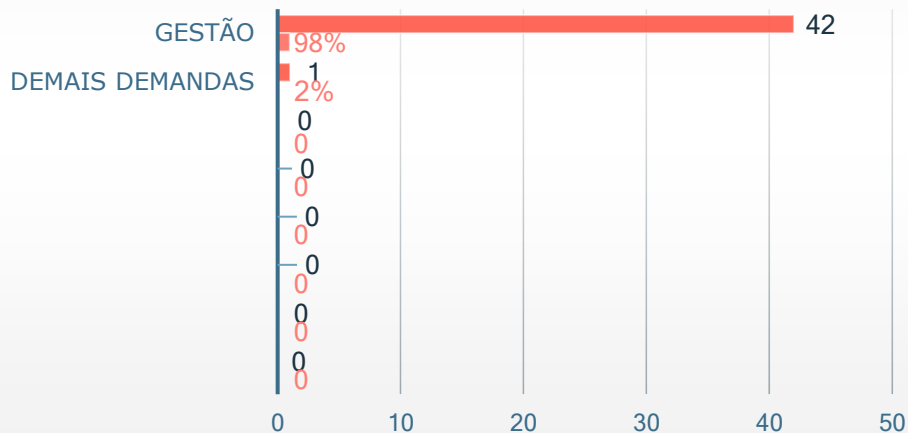
Após a análise dos gráficos acima, destacamos que 6 manifestações (55%) são solicitações com relação a procedimentos cirúrgicos, seguidas de 3 (27%) manifestações sobre necessidade dos usuários em serem atendidos em consultas ambulatoriais.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As Reclamações registradas no período correspondem a 65% do total.

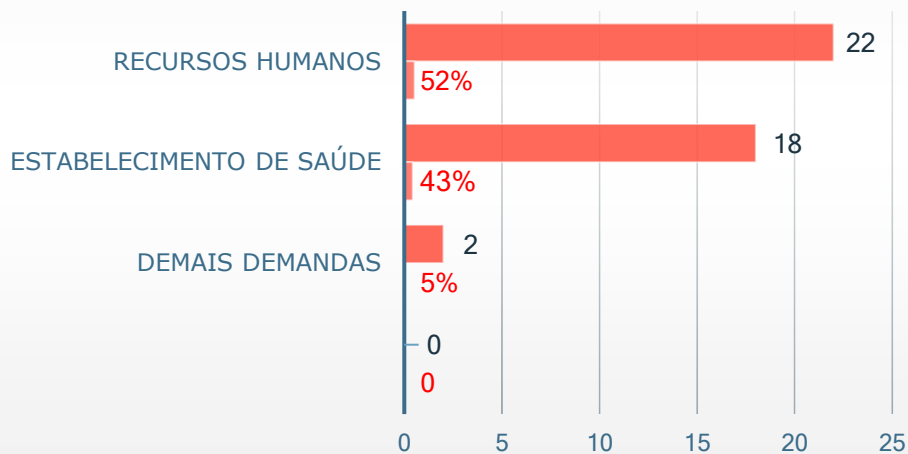
As reclamações concentram-se no assunto gestão (98%).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria HM e Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva - Rede de Ouvidorias SUS - SMS -SP 1º trimestre 2024.



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria HM e Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva - Rede de Ouvidorias SUS - SMS SP - 1º Trimestre 2024.

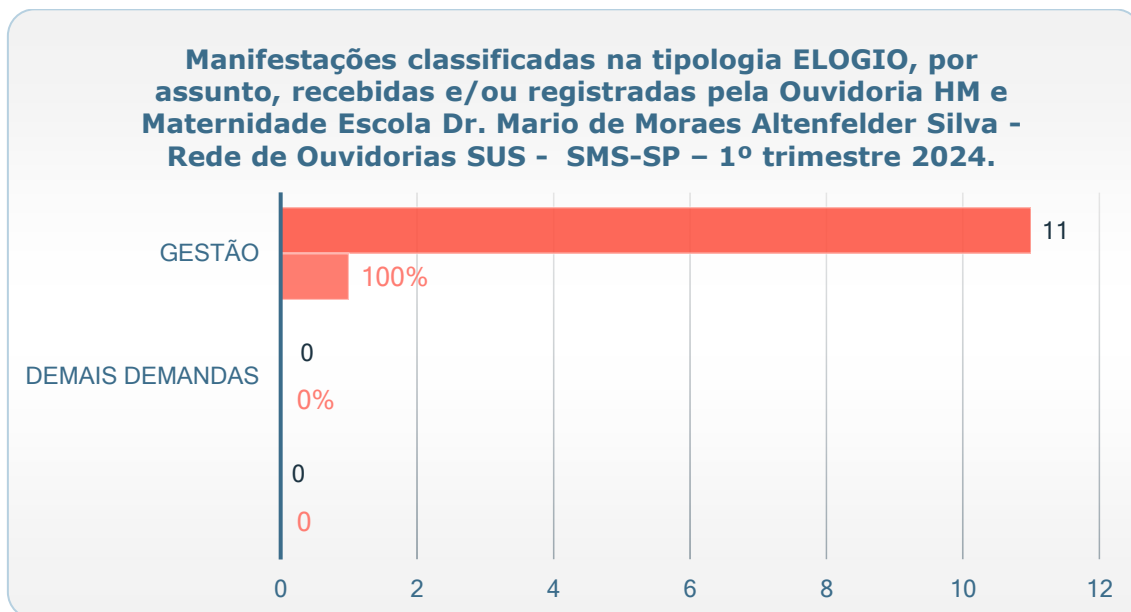


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Analisando os dados dos gráficos acima, verificamos que as queixas referentes a Recursos Humanos somam 52%, são questões relativas ao atendimento, relacionamento e conduta do profissional. Já no quesito Estabelecimento de Saúde, 43% têm referência às rotinas e protocolos estabelecidos pela unidade de saúde, ou rede de saúde do SUS.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registradas 11 demandas referentes a elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 17% do total. A média foi de 3,6/mês.



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

Os elogios recebidos são manifestações espontâneas dos usuários de nosso serviço de saúde, em sua maioria para a equipe de saúde multidisciplinar, que abrange todos os profissionais envolvidos no atendimento recebido pelo cidadão.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- **Quantidade de demandas recebidas no período:** 66
- **Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:** 60
- **Principais problemas identificados:** Falta de clareza no conteúdo de demandas encaminhadas pela Central SP 156, demandas encaminhadas erroneamente referentes ao Hospital Geral Vila Nova Cachoeirinha;
- **Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):** realizar uma agenda com cada Sub-rede de nossa unidade de saúde, em um dia da semana sugerido pela Coordenação, para melhorar a qualidade e o prazo de resposta ao usuário;

10. Plano de ação

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

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Palestras	Para sensibilizar e discutir soluções para a melhoria atendimento	Realização demonstração de serviço de ouvidoria	2º trimestre/2024	Ouvidoria/Coordenações	A iniciar
Programação de agenda sub-rede HMEC	Para melhorar a qualidade e o prazo de resposta ao usuário	Realizando uma reunião com as Coordenações	2º trimestre/2024	Ouvidoria/Diretoria de Departamento Técnico e Coordenações	A iniciar

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024			
01/01/2024			
01/01/2024			

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

De acordo com as demandas recebidas e os dados aqui apurados, podemos concluir que há a necessidade de uma sensibilização frente aos nossos colaboradores e servidores quanto à humanização, para que ocorra uma melhoria da relação profissional-paciente com comunicação assertiva e não violenta, visando melhorar o acolhimento, gerando satisfação do paciente quanto ao processo da jornada nesta instituição.

Pontuamos que o Programa Gente que Faz o SUS, contribui para que a humanização do atendimento seja motivada, impactando positivamente no clima organizacional da equipe e no hospital como um todo. A divulgação e o reconhecimento do profissional pela Direção e sua chefia imediata, proporciona um incentivo para que a qualidade da assistência prestada seja permanente.

Concluimos que a Ouvidoria atua na prevenção, gerenciando demandas e conflitos, e temos nos esforçados para que a comunicação entre os usuários e os gestores desta unidade seja efetiva.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após análise dos dados compilados do 1º trimestre de 2024 e apresentados aqui, podemos notar que a maior demanda está no que se refere como gestão. As reclamações correspondem a um percentual muito significativo e que nos faz entender melhor as necessidades da nossa instituição e desta forma organizar um plano para as devidas melhorias. Está muito claro que o trabalho de conscientização da humanização do atendimento se torna o objeto mais fundamental neste cenário.

Há uma demanda de solicitações onde os agendamentos de consultas e cirurgias, são os mais prevalentes. Readequamos o atendimento ambulatorial para tentar suprir esta demanda tanto dos atendimentos ambulatoriais quanto os procedimentos cirúrgicos. Gostaria de salientar que estamos atualmente, com início efetivo em março deste ano, com o maior programa de cirurgias de endometriose do Brasil, e com isto, temos o objetivo de contemplar todo o município de São Paulo.

A Diretoria Técnica e a Diretoria de Planejamento e Qualidade do HMEC em conjunto com nossa Ouvidoria, por meio da análise dos dados apresentados, estamos pondo em prática planos de ação, visando melhorar cada vez mais a qualidade nos cuidados que prestamos à população.

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>

