

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO



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. ALEXANDRE ZAIO

Diretoria Técnica

Márcia Tapigliani Baptista

Ouvidor

Paula Aparecida Pereira

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

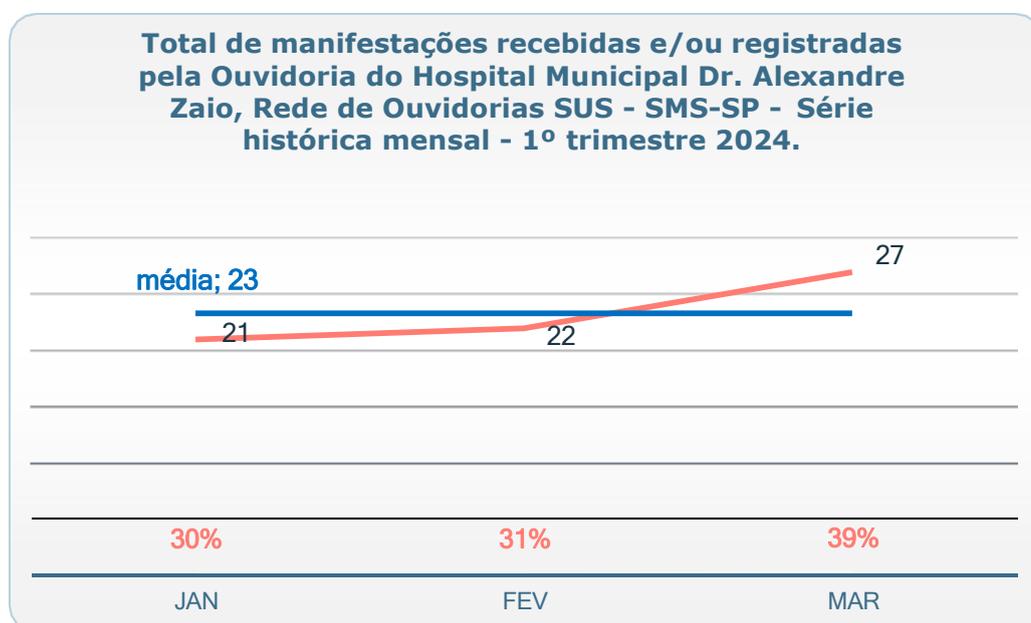
Sumário

1. Panorama Geral do período	5
2. Número de manifestações – Série histórica	5
3. Meios de atendimento.....	6
4. Classificação das manifestações	7
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	7
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	9
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo de Resposta.....	11
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ	12
10. Plano de ação	12
11. Participação da Ouvidoria em eventos.....	15
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	17
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	18
14. Glossário	20
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	21
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	22

1. Panorama Geral do período

Neste Relatório serão demonstrados os resultados dos atendimentos recebidos na Ouvidoria do Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio no período de janeiro/2024 até março/2024, onde traremos as principais informações que remetem a dados mais detalhados, além dos principais acontecimentos do Trimestre.

2. Número de manifestações – Série histórica



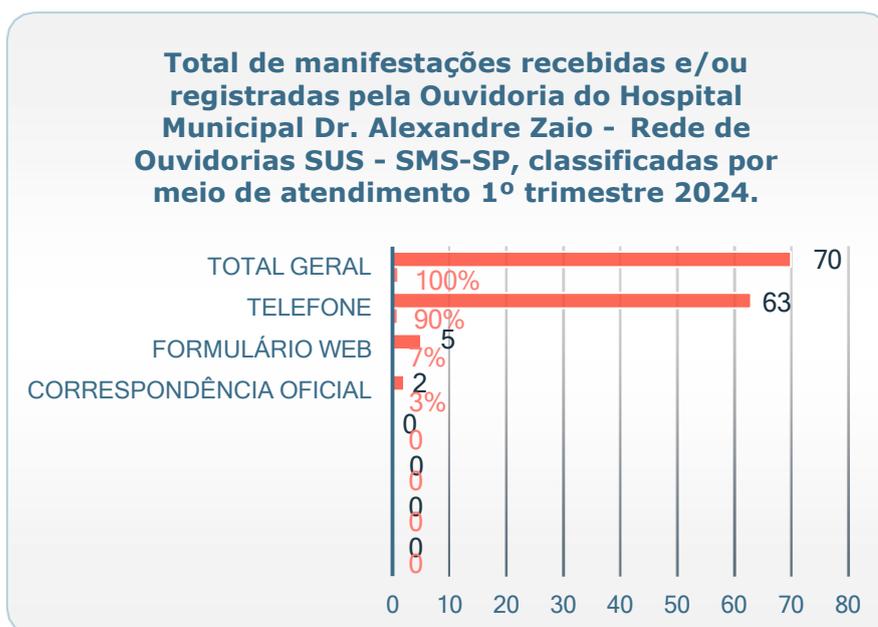
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Durante o período acima descrito, observamos que houve um aumento nos atendimentos da Ouvidoria, com destaque para o mês de março, devido ao aumento no atendimento nos casos de Dengue em nossa Unidade, onde passamos de **9.197** atendimentos em **janeiro** para **13.900** atendimentos em **março**. Fator esse que gerou descontentamento pelo atendimento prestado, devido à demora na conclusão e fechamento dos casos, visto que não dispomos de equipamentos físicos e humanos

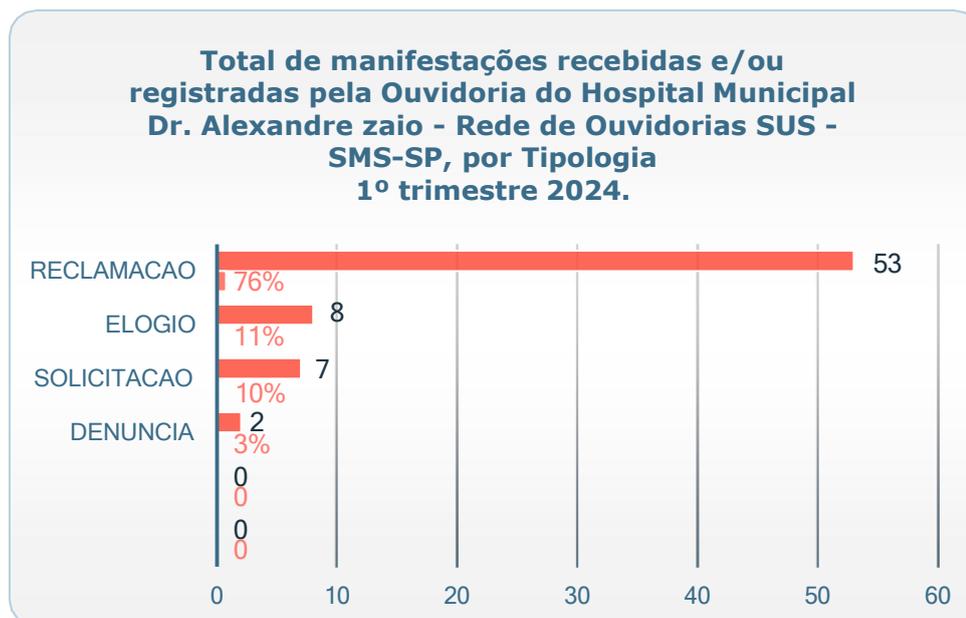
3. Meios de atendimento

Durante o 1º Trimestre de 2024, o atendimento por telefone foi o meio mais utilizado pelos usuários do sistema para se manifestar, o que perfaz 90% do total geral, demonstrando que a maioria das manifestações são realizadas via CENTRAL 156. Outros meios de manifestação utilizados foram FORMULÁRIO WEB com 7% e CORRESPONDÊNCIA OFICIAL com 3% das demandas.

Neste momento a Ouvidoria do Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio conta com um colaborador envolvido no registro, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos registradas na Rede de Ouvidorias SUS, resultando em relatórios gerenciais com base nos dados das demandas. Na Unidade, os Canais Oficiais de registro foram amplamente divulgados por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), colocadas em locais estratégicos e de fácil visualização por parte dos munícipe.



4. Classificação das manifestações

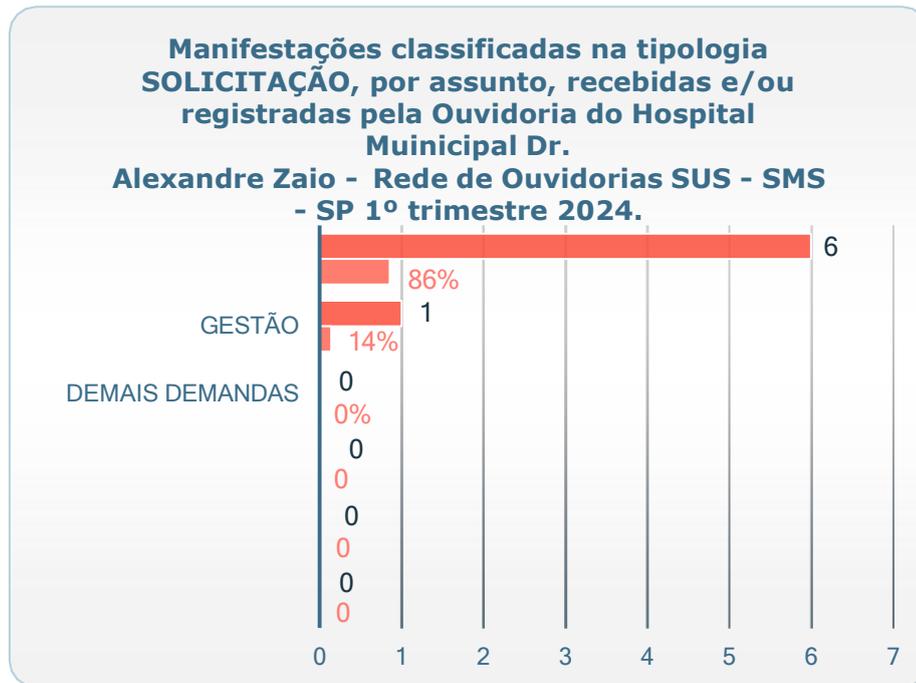


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

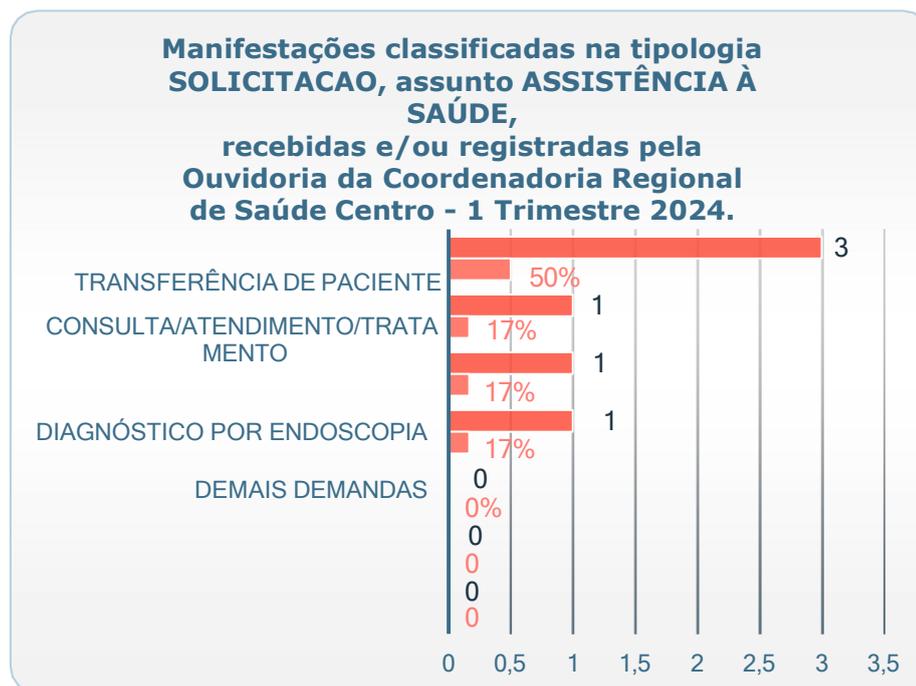
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 07 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **10 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (86%). Neste assunto, 50% são relativas à TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE, 17% a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO, 17% DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA e 17% com DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA.



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



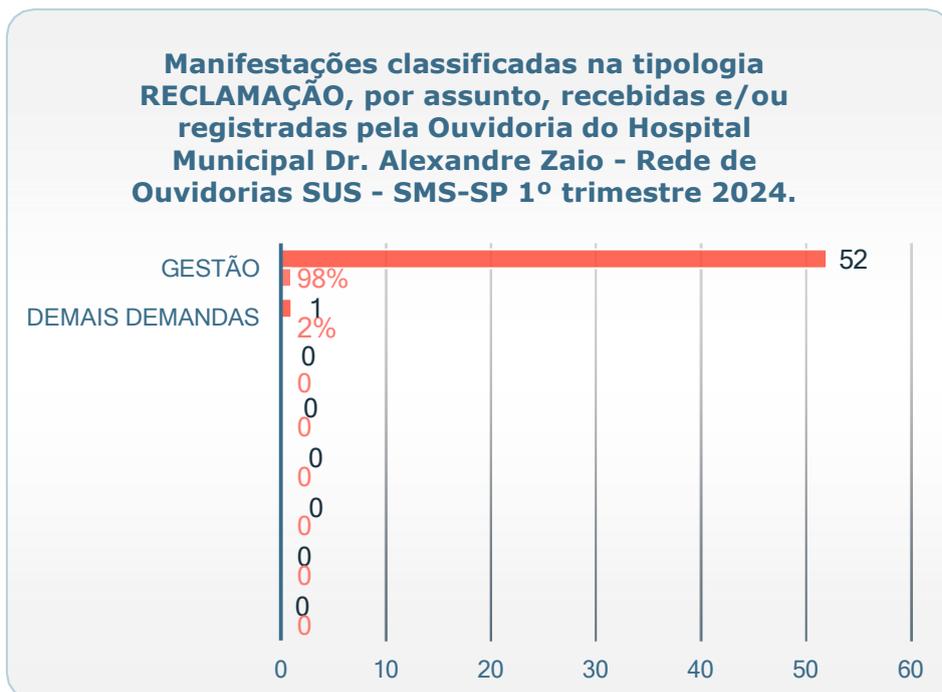
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

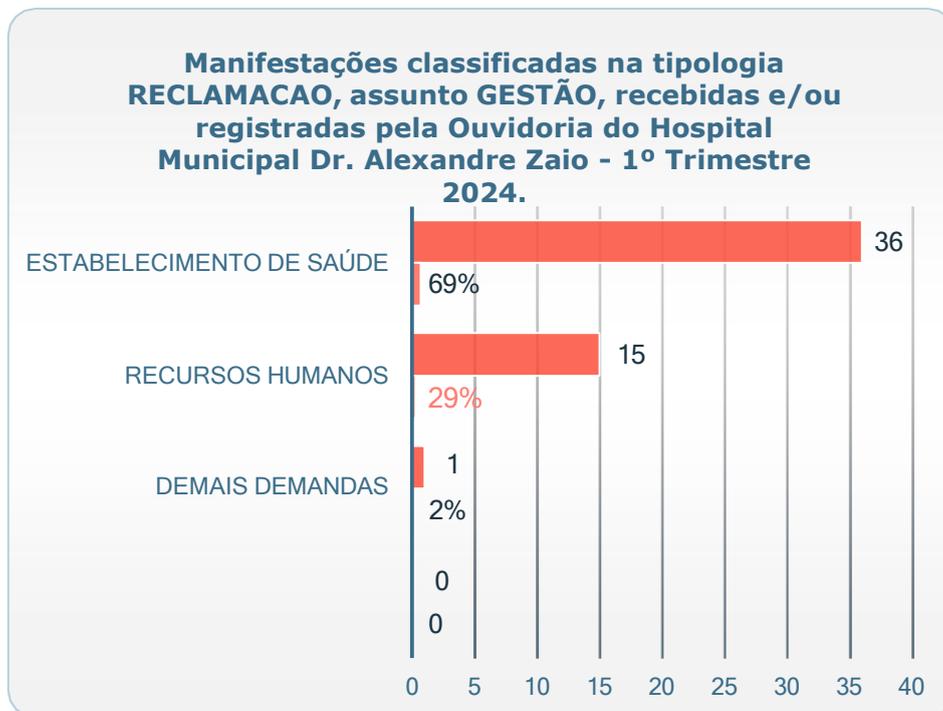
Alguns destaques foram referentes à demora para transferência entre Unidades, pois aguardamos liberação via sistema SIRESP, de exames como Cateterismo, Endoscopia Digestiva, consultas externas em outras especialidades, sistema esse que regula as vagas de referência e utiliza o critério de maior urgência para a liberação, não permitindo que possamos determinar a Unidade que irá receber o paciente, já que existe uma fila de espera. Para realização de procedimentos externos, necessitamos de ambulância extra, muitas vezes ambulância UTI, que não possuímos na Unidade, dependendo assim de empresa terceirizada que realiza as remoções e muitas vezes atrasa os procedimentos, por não possuir ambulância disponível no momento da solicitação.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **53 Reclamações** registradas no período correspondem a **76% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto GESTÃO (98%). Neste assunto, 69% são relativas à ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, 29% a RECURSOS HUMANOS e 2% DEMAIS DEMANDAS.





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

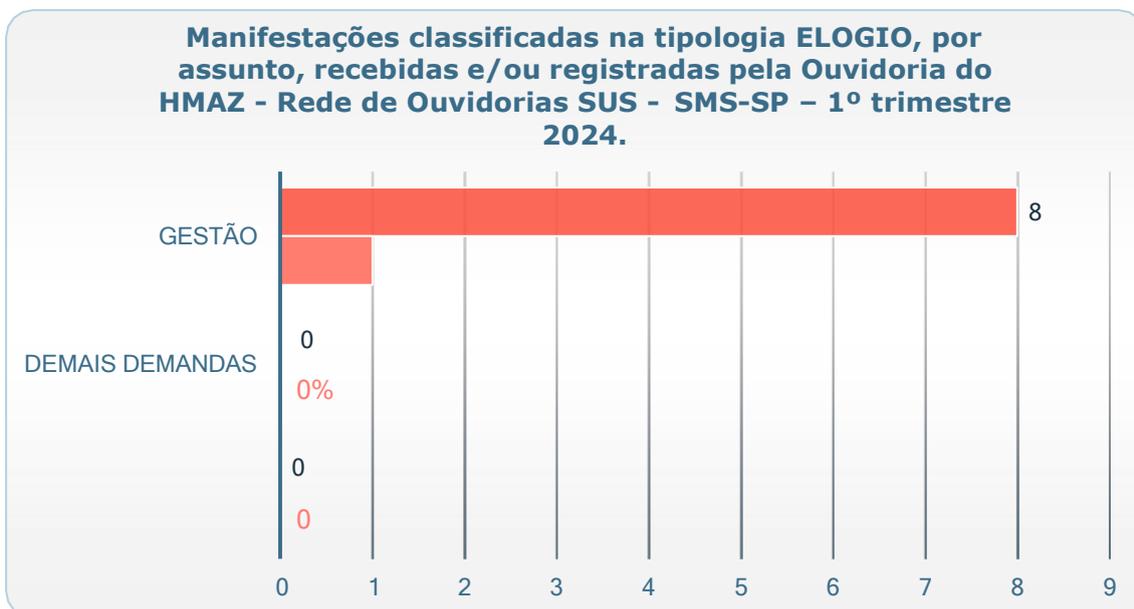
Em estabelecimento de saúde tivemos queixas sobre as Rotinas e Protocolos da Unidade, com relação a demora nos atendimentos, devido ao aumento dos atendimentos por conta da Epidemia de Casos de Dengue, além de mudanças no Sistema, adaptação de salas e RH, este fato fez com que a Classificação/triagem de pacientes, sofresse atrasos em alguns horários, e posteriormente à liberação de resultado de exames complementares também sofreu atrasos devido ao grande volume de solicitações médicas.

No quesito Recursos Humanos, as manifestações registradas foram sobre o atendimento médico, com atestados preenchidos de forma incorreta ou não fornecidos, demora nos atendimentos de retorno pós exames e número de reduzido de médicos para o atendimento em geral.

A Equipe de Enfermagem também foi citada nas reclamações, no que se refere à conduta no atendimento, protocolos e rotinas demoradas para retorno pós realização de exames e perda de fichas de atendimento. Salientamos que todos os casos foram destinados aos setores pertinentes e respondidos dentro dos critérios de atendimento ao munícipe, de forma satisfatória, onde os munícipes receberam o retorno de suas queixas e não contestaram nenhuma das respostas.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 08 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a 11% **do total**. A média mensal foi de 3,6% de elogios. Desse montante, 75% são referentes às equipes de Atendimento Hospitalar.



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

Os Elogios recebidos, em sua maioria foram direcionados às Equipes de Atendimento, Médico, Administrativo e de Enfermagem, demonstrando que apesar das queixas, reclamações, entre outros fatos, nossa Equipe está comprometida e mesmo que o munícipe passe por contrariedades, estamos trabalhando para atendê-lo da melhor forma, minimizando e solucionando as dificuldades enfrentadas dentro da Unidade.

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 = 70;
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período = 67;
- Principais problemas identificados – Demora no Atendimento = 42;
- A sugestão do Ouvidor para melhoria dos serviços prestados seria que, para evitarmos desconforto dos munícipes e da equipe de trabalhadores em geral, deveríamos informar ao munícipe com muita clareza, qual sua colocação no ato da classificação de risco, evidenciando qual a previsão de espera para seu atendimento em cada etapa de sua estadia nas dependências da Unidade. Com o intuito de preservar a integridade do equipamento público em sua totalidade, visando o bem-estar tanto de funcionários, quanto de prestadores de serviços terceirizados e munícipes.

10. Plano de ação

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

- Atos praticados com a equipe de laboratório - para agilizar o retorno dos pacientes, foi solicitado à equipe do Laboratório que a impressão dos resultados dos exames seja feita a cada uma hora
- Equipe médica - com a mudança do fluxo, o médico passou a não depender mais da ficha física para iniciar o atendimento. O paciente é chamado diretamente pelo sistema, respeitando o critério de criticidade/gravidade e as prioridades legais, bem como um consultório exclusivo para atendimento dos pacientes classificados como amarelo
- Equipe de enfermagem - implantação do técnico de enfermagem fluxista, que faz todo o encaminhamento do paciente para exame, medicação e retorno médico
- Equipe administrativa - atualização imediata do cadastro do paciente após a classificação de risco, sem a necessidade de aguardar a ficha manual da classificação de risco para tal.

Para otimizar o atual fluxo do Pronto Atendimento, ficou acordado entre a Diretoria de Informação Hospitalar e a Coordenação de SADT que os exames dos pacientes do Pronto Atendimento serão impressos pela equipe administrativa **(orientador de fluxo)**, bem como mudança na disponibilização das Fichas de Atendimento com a movimentação imediata por parte da equipe de assistência acontecendo após liberação dos exames.

Com o intuito de agilizar as respostas das Demandas de Ouvidoria direcionadas ao PS-SECONCI, ficou acordado entre as partes, que serão criados novos Pontos de Rede específicos para sub categorias, como Enfermagem, Coordenação Médica e Gestão Administrativa, diminuindo o tempo de resposta e fechamento das Demandas. Desta forma, cada Equipe estará ciente das Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios. 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
Demorano Atendimento	Período Sazonal	Reduzir tempo de espera para resultado de exames/Avaliação Médica	Imediato	Equipe de Enfermagem X Laboratório X Equipe Médica	Em andamento
Fechamento de Demandas de Ouvidoria	Atraso no fechamento	Direcionar para pontos de Rede específicos	Imediato	Equipe responsável pelo PS-SECONCI	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/03/2024	Dia Internacional da Mulher	Proporcionar um dia de atendimento/tratamento, com Práticas Integrativas (Reiki, Barras, Massagem, Palestras, Apresentações Musicais e sorteio de brindes.	Todos os trabalhadores da Unidade.
22/03/2024	Projeto: Ganhe Saúde, Mulher	Abordagem de condições de saúde da mulher (nutrição, saúde ginecológica, etc)	Todos os trabalhadores da Unidade.

FOTOS – DIA INTERNACIONAL DA MULHER



FOTOS – PROJETO: GANHE SAÚDE, MULHER



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Consideramos que no 1º Trimestre de 2024, as características das demandas estiveram relacionadas com casos de insatisfação pelo atendimento recebido, má conduta de funcionários e protocolos internos, os quais seguem exatamente as determinações e critérios de atendimento da Unidade e muitas vezes não são compreendidos por familiares e visitantes. Quanto à conduta médica, tivemos queixas com relação ao processo de realização de exames específicos, solicitados pelo profissional médico, de acordo com a necessidade do paciente. Neste período obtivemos relatos de queixas referentes quanto ao protocolo de agendamentos de exames externos que são regulados pelo sistema SIRESP e pela SMS e esclarecemos que tais exames e procedimentos entram em uma fila e espera geral, regulada pelo município e é disponibilizada de acordo com a urgência de cada caso.

Com as mudanças, aprimoramentos e melhorias contínuas que foram e que ainda serão implantadas, e o retorno às atividades normais pós reformas, tenderemos a melhorar a atual qualidade no serviço prestado ao usuário e aos colaboradores, apesar das inúmeras dificuldades encontradas, contamos com o empenho de nossa Equipe.

Concluimos destacando o fato de que os munícipes aderiram em grande parte ao atendimento pelo canal telefônico 156 da SMS e continuamos trabalhando para divulgar os demais canais eletrônicos, principalmente, para facilitar e agilizar nosso atendimento. Permanecemos com o acolhimento do paciente e acompanhantes, efetuado em parceria com todos os profissionais da Unidade, na intenção de facilitar o acesso às unidades de internação, ambulatorios e emergência e também para que haja breve solução para os problemas relatados, ressaltando que nosso objetivo é diminuir as queixas recorrentes, alinhando o atendimento em geral.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Consideramos que no 1º Trimestre, as principais características das demandas estiveram relacionadas em sua maioria com casos de insatisfação pelo atendimento recebido, demora no atendimento, má conduta de funcionários e protocolos internos que foram alterados.

Quanto a conduta médica, tivemos queixas com relação ao tempo de espera para retornos pós exames, e tentamos agilizar o atendimento aos pacientes criando fluxos diferenciados para finalização destes atendimentos. Com relação aos protocolos de agendamento de exames externos que são regulados pelo sistema SIRESP e pela SMS, esclarecemos que tais exames e procedimentos entram em uma fila e espera geral, regulada pelo município, sendo que a demora para transferência de pacientes entre unidades hospitalares, depende de um trabalho em conjunto, pois as vagas liberadas, muitas vezes necessitam de transporte em ambulância UTI, fato este que acarreta demora no transporte, pois dependemos de um serviço terceirizado que no momento não supre nossas necessidades.

Esperamos que nosso trabalho esteja satisfatório na medida do possível e sempre trabalhamos na melhoria dos serviços prestados, criando e inovando em nosso atendimento ao munícipe. Entendemos que nosso trabalho é árduo e complexo, porém ficamos satisfeitos com os retornos positivos, muitas vezes realizados de forma verbal, mas que demonstram que estamos crescendo dentro de nosso atendimento, buscando sempre as melhorias necessárias para nos tornarmos um serviço de referência em nossa Região.

Da mesma forma pensamos em humanizar nosso serviço, acolhendo servidores e munícipes. Através de eventos direcionados à saúde do trabalhador, buscamos presentear nossos colaboradores durante a semana da Mulher, realizada em Março/2024, trazendo palestras, música, atividades terapêuticas e integrativas que geram leveza e conforto ao trabalhador, bem como para sua saúde física e mental.

Aos poucos estamos nos aproximando dos colaboradores em geral, promovendo o café com o Diretor, mensalmente, para ouvirmos as queixas, sugestões e obtermos um feedback de todo o trabalho realizado, acolhendo e cuidando de nossos servidores.

Temos a consciência de que podemos realizar muito mais, e buscamos atingir estes objetivos arduamente.

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.





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>

