

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

HOSPITAL MUNICIPAL PROF DR ALÍPIO CORRÊA NETTO





**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 Prof. Dr Alípio Corrêa Netto****Diretor Técnico**

Dr Valfredo Oliveira da Silva

**Ouvidor**

Janaina Salmeirão

**Equipe de Ouvidora**

Michele Inácio de Souza

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

## 1. Panorama Geral do período

No primeiro trimestre de 2024, o pronto socorro do Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Correa Netto atendeu 15.666 usuários em suas diversas especialidades, como Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Buco Maxilo Facial, Ginecologia e Obstetrícia. Em sua estrutura possui 280 leitos instalados. Foram realizadas 3.656 internações com taxa de ocupação de 87%, realizou 1.445 cirurgias e 939 partos.

No período foram registradas no Sistema Nacional Ouvidor SUS 112 manifestações.

O mês de janeiro apresentou um pico de registro de demandas.

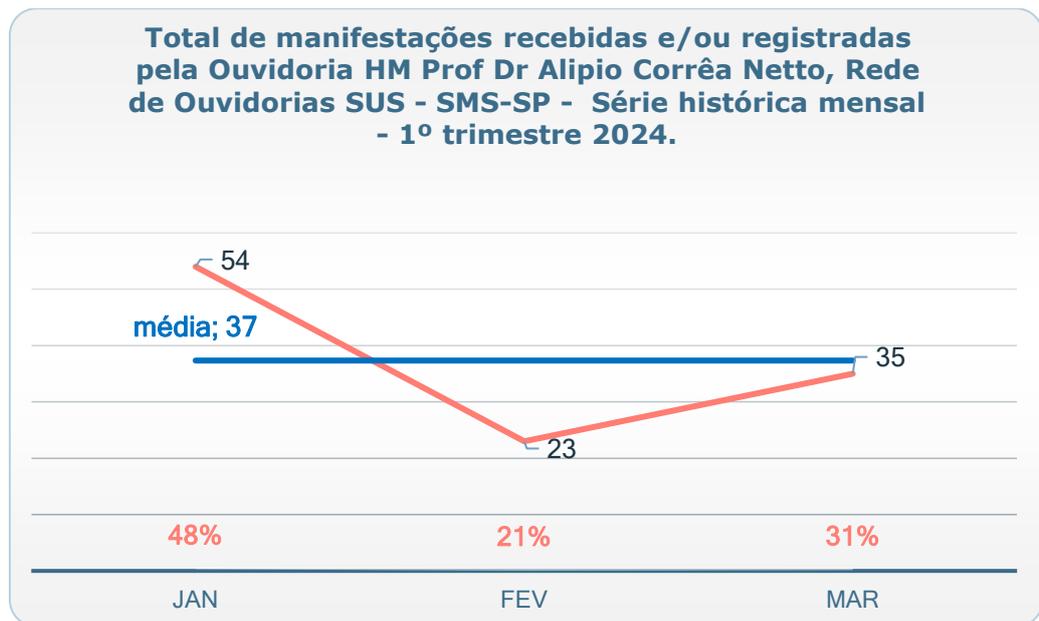
As reclamações foram destaque no período.

Das solicitações, a maior necessidade do usuário está em procedimentos de cirurgia.

O canal de atendimento mais utilizado pelos usuários para o registro de sua manifestação foi presencialmente.

A Ouvidoria Local realizou 134 atendimentos presenciais e por telefone em que houve orientação, articulação e condução à resolução do caso, sem que houvesse a necessidade/interesse do registro da demanda em sistema.

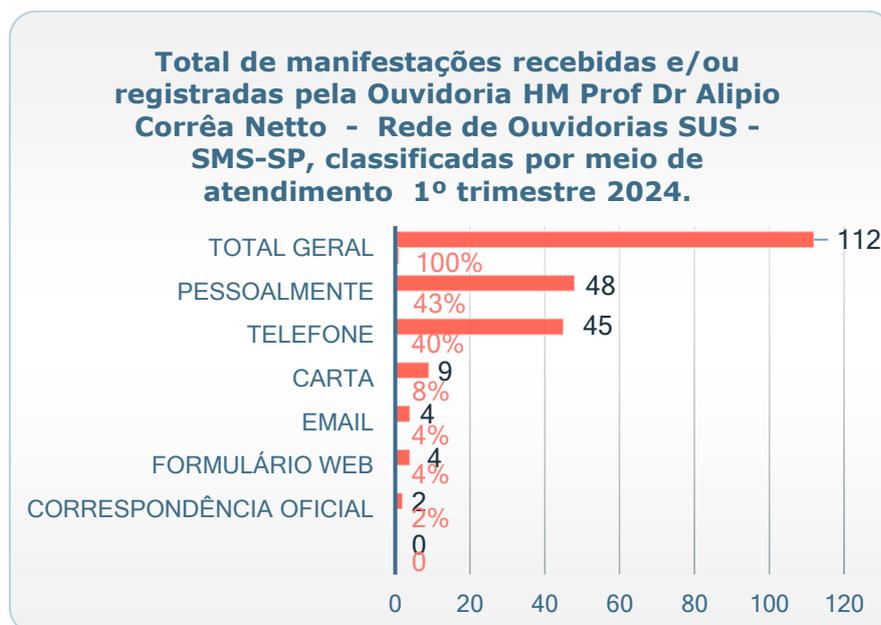
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

No gráfico acima, percebe-se que no mês de janeiro houve um pico no número de demandas registradas no período apresentado.

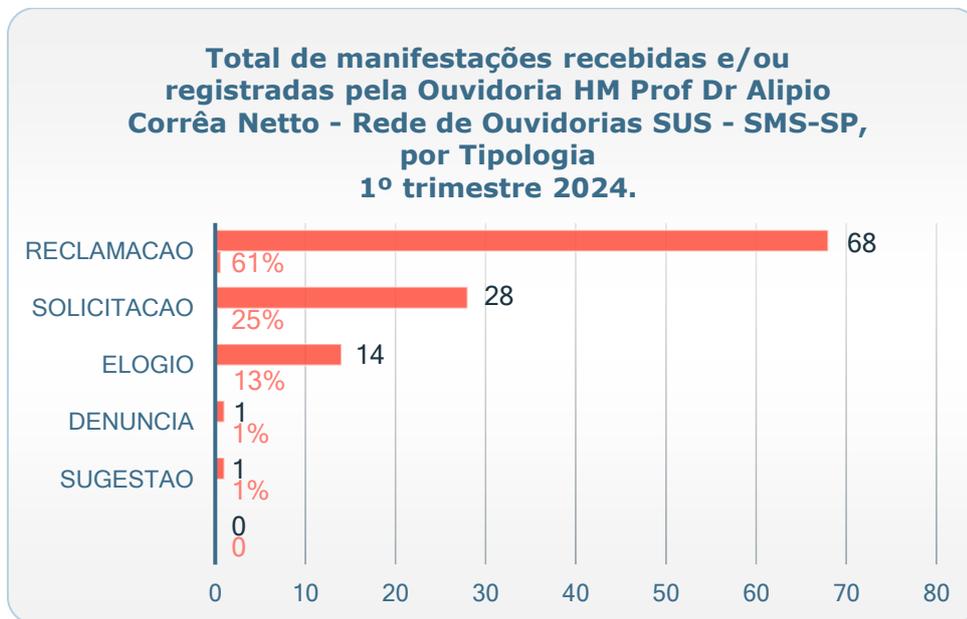
## 3. Meios de atendimento



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

No gráfico acima, percebe-se que o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário para registro de sua manifestação foi presencialmente (43%), feito na própria Ouvidora Local.

#### 4. Classificação das manifestações



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

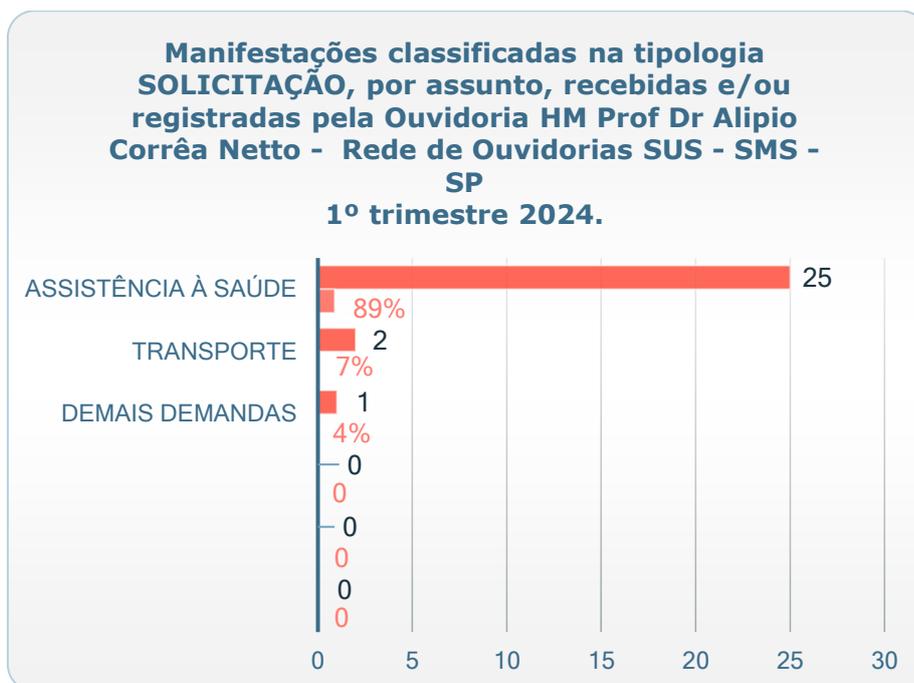
As reclamações foram destaque no período, representando 61% das demandas do período apresentado. As demandas classificadas como solicitações trazem alguma necessidade em seu conteúdo, como cirurgia, consulta e/ou tratamento e representaram 25% das demandas. Os elogios também tiveram um número importante 13%.

#### 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

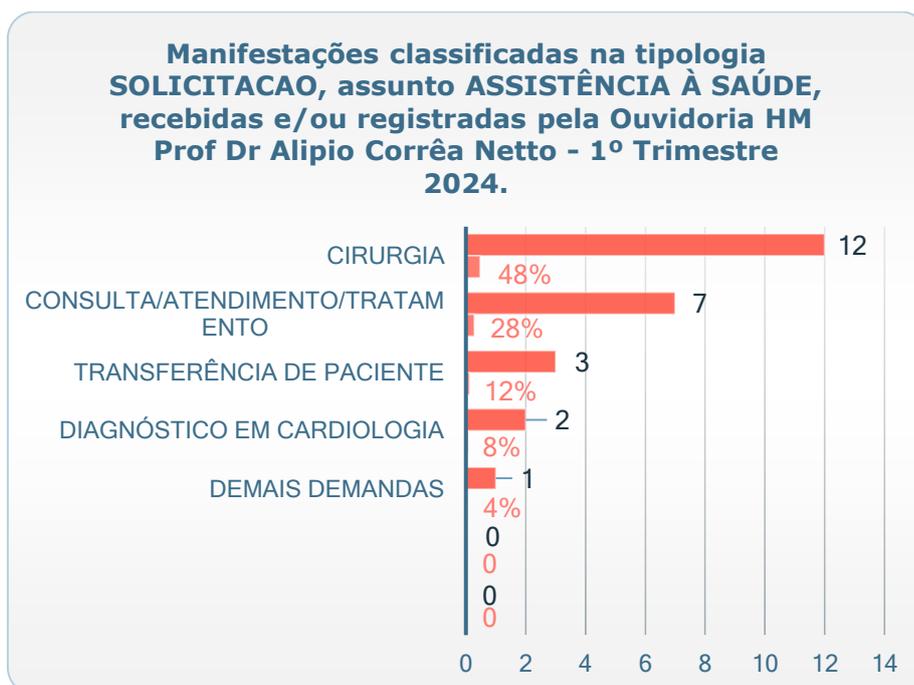
As **28 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **25 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (89%). Neste assunto, Solicitação de Cirurgia 42% são relativas à cirurgia geral e 25% a cirurgia ortopédica.

Solicitação de ambulância também foi apontada no período.



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



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

Das solicitações de cirurgia, a categoria cirurgia geral teve maior destaque.

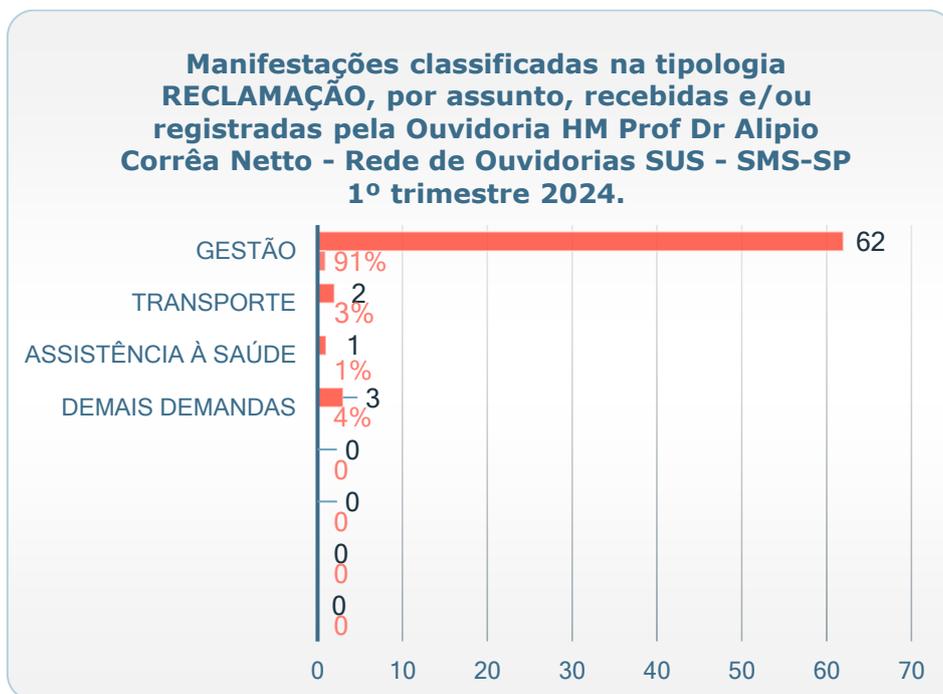
Em consulta/atendimento/tratamento, há o registro de 7 demandas, e o que nos chama atenção é que 6 delas solicitam início de tratamento

na especialidade de Oncologia. Temos observado que o agendamento para a primeira consulta tem sido morosa, o que traz prejuízo para o paciente, já que o início do tratamento acaba sendo tardio.

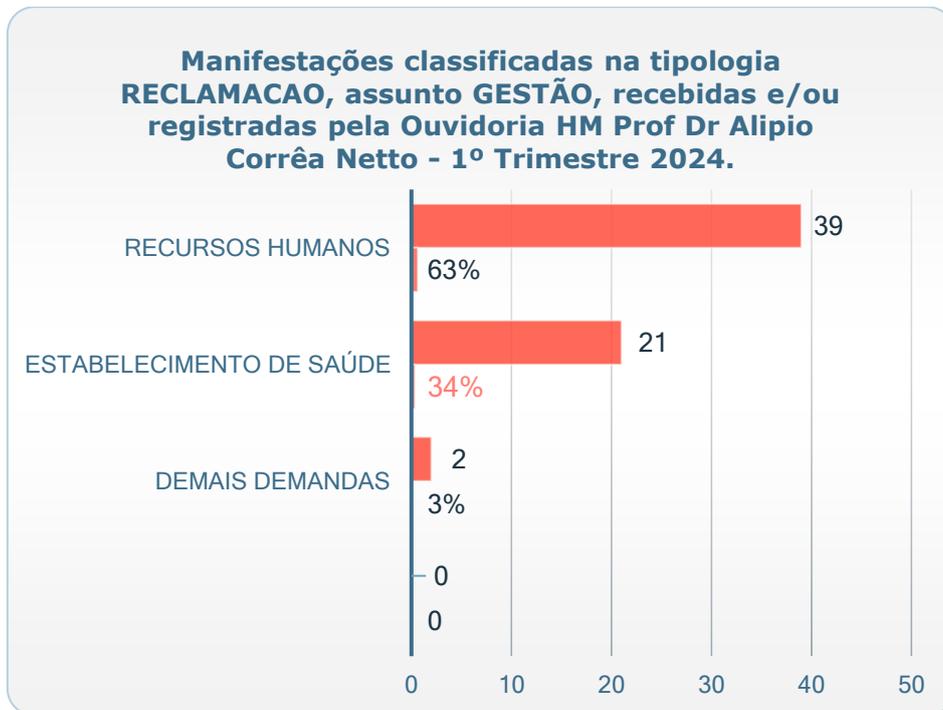
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 68 **Reclamações** registradas no período correspondem a **61% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão 91%. Neste assunto, 63% são relativas à Recursos Humanos e 34% a Estabelecimento de Saúde.



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

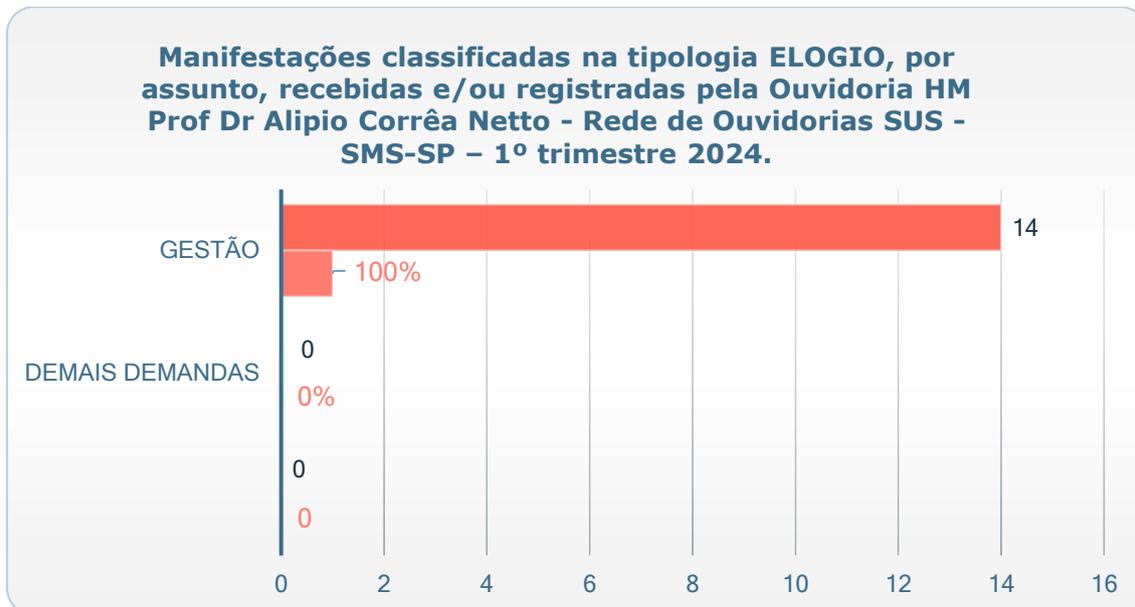


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As reclamações relacionadas a recursos humanos foi o ponto crítico no período (63%), evidenciando um desgaste na relação entre o profissional e o usuário/paciente. Também foi apontado a insatisfação com as rotinas e fluxos estabelecidos na unidade também.

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

Foram registrados 14 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **13% do total**. A média mensal foi de 4,5 elogios. Desse montante, 100% são referentes ao assunto Gestão/Recursos Humanos.



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

No período apresentado, o destaque está nos elogios relacionados à equipe de saúde, em que envolve todas as categorias que prestaram assistência ou tiveram contato com o paciente/acompanhante durante seu período de internação.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre.

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

No período foram registradas 112 demandas, sendo 97 avaliadas pela Planilha de Qualidade.

Observamos que as sub redes que mais receberam demandas para manifestação foram o NIR – Núcleo Interno de Regulação e Diretoria de Enfermagem.

Identificamos que algumas sub redes levam maior tempo para responder às manifestações em sua caixa.

Sugerimos que conscientizar sobre o papel da Ouvidoria e sua atuação na unidade possa contribuir para que a equipe desenvolva consciência sobre a importância do trabalho desenvolvido e assim desenvolvam o compromisso de cumprir os prazos estabelecidos para resposta.

## **10. Plano de ação**

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

O tempo de resposta é um ponto que precisa de atenção, mesmo que ocorra a cobrança semanalmente, verificamos não ser suficiente, sendo necessário outras ações em conjunto para melhorar esses dados.

Reconhecemos que o desgaste nas relações interpessoais impacta no atendimento, gerando registro de demandas negativas e a partir daí, existe a necessidade de desenvolver um trabalho para melhorar esses relacionamentos, oferecendo cursos de qualificação em atendimento.

Também identificamos que a pandemia provocou uma demanda reprimida de casos cirúrgicos de baixa complexidade, que também geram registros de demandas.

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
Tempo de resposta	Demora para resposta	Promovendo a conscientização cobrança via e-mail,	Quinzenalmente	Sub rede, diretoria	Em andamento
Relacionamento Interpessoal	Reclamação sobre postura do funcionário	Cursos de relacionamento interpessoal	Imediato	Funcionários com recorrência de Ouvidorias negativas	Em andamento
Cirurgias eletivas	Demora para cirurgias eletivas	Organização de Mutirão para cirurgias eletivas e otimização da operacionalização do centro cirúrgico	Em análise de viabilidade	Equipe Médica	A iniciar

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
30/01/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
27/02/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
28/02/2024	Boletim Ouvidoria em Dados	Fala Ouvidor	Ouvidoria
11/03/2024	Intermediário Libras	Aulas de Linguagem de Sinais - PUC	
15/03/2024	Dia Nacional do Ouvidor	Evento em Comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor	O.G.M./ Rede de Ouvidorias
18/03/2024	Curso Mediação de Conflitos	Técnicas de negociação – Centro Universitário São Camilo	Equipe de Ouvidoria
26/03/2024	Conselho Gestor	Reuniões mensais com a comunidade	Direção/Conselho Gestor
28/03/2024	Reunião Equipe S.M.S.	Alinhamento dos processos de Ouvidoria	Equipe S.M.S e Rede de Ouvidorias



Março/2024 – Curso Libras – Intermediário I - PUC



Março/2024 – Reunião de Equipe/S.M.S.



Março/2024 – Curso Mediação de Conflitos – Centro Universitário São Camilo

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

No primeiro trimestre de 2024 foram registradas 112 manifestações no Sistema Nacional Ouvidor SUS.

A Ouvidoria participa semanalmente das reuniões com o Grupo de Liderança, onde são propostos ajuste e alinhamento de protocolos de maneira positiva ao benefício e restabelecimento do paciente. Participa ainda, mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da Unidade.

As reclamações foram destaque no período, apontamos como ponto crítico a insatisfação do usuário com recursos humanos, evidenciando um desgaste na relação entre o profissional e o usuário/paciente e insatisfação com as rotinas e fluxos estabelecidos na unidade. Esse apontamento vem se repetindo desde o ano passado.

Quanto às rotinas e protocolos continuam sendo apontadas e atribuímos ao aumento do fluxo de pessoas na unidade com a retomada da visita ampliada e alguns ajustes e exigências para melhor controle de entrada desse fluxo.

Das solicitações, a maior necessidade do usuário está em procedimentos de cirurgia geral, decorrente da demanda reprimida causada pela pós pandemia. A especialidade Oncologia também foi apontada, porém não é de competência desta unidade, ficando sob responsabilidade da Central de Regulação de SMS.

As demandas registradas pelo Canal 156 continuam apresentando falhas e precisam em sua maioria, de novo acolhimento pela Ouvidoria Local para melhor compreensão, entendimento da real necessidade do usuário e para captação de dados essenciais à apuração dos fatos, como por exemplo, o nome do paciente.

O atendimento presencial na Ouvidoria Local foi retomado 100%, sendo inclusive realizados atendimentos à beira leito. A Ouvidoria Local realizou no primeiro trimestre de 2024, 134 atendimentos

presenciais e por telefone em que houve orientação, articulação e condução à resolução do caso, sem que houvesse a necessidade/interesse do registro da demanda em sistema. Esses atendimentos refletem o impacto das mudanças de rotinas/protocolos e fluxo, reorganização do horário de visitas e acompanhantes para pacientes internados.

A Ouvidora recebeu qualificação em Mediação de Conflitos, ministrado pelo Centro Universitário São Camilo, em parceria com SMS.

A Ouvidora está cursando Linguagem de Sinais – Libras, oferecido pela PUC, em parceria com Derdic e S.M.S.

A Equipe de Ouvidoria segue no processo para Acreditação, realizado pela Fundação Oswaldo Cruz e finalizou o segundo MBA em Serviços de Ouvidoria oferecido pela São Camilo em parceria com a SMS.

A equipe de Ouvidoria tem fortalecido junto aos usuários e equipe sobre os canais oficiais para registro de demandas.

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

No primeiro trimestre de 2024, após análise dos indicadores apresentados pelo Serviço de Ouvidoria local, a Diretoria Técnica identificou que o ponto crítico está no desgaste das relações entre os profissionais da equipe – ocorrendo de maneira ampla, principalmente entre a equipe e o paciente/familiar em algum momento durante o processo de assistência, seja pela postura apresentada ou discordância pela conduta adotada no caso.

Quanto às rotinas e protocolos estabelecidos na unidade desde o início da pandemia, os fluxos tem sofrido constantes alterações de maneira a se adequar a realidade e necessidade da unidade. Atualmente a visita ampliada para pacientes internados foi retomada, o que aumentou o fluxo de pessoas transitando na unidade.

Realizamos reuniões semanais com o Grupo de Liderança para ajustar protocolos de maneira positiva ao benefício e restabelecimento do paciente.

Também são realizadas reuniões periódicas com a equipe técnica de Coordenadores Médicos para discussão e ajuste de fluxos e rotinas com o intuito de melhorar os processos de assistência e os recursos disponíveis.

Das solicitações, o destaque está em cirurgia geral, que atualmente possui uma demanda reprimida decorrente da pandemia. Houve um aumento nas solicitações de consulta na especialidade de Oncologia, que tem sido um processo moroso e que é responsabilidade do Estado e depende de vagas cedidas pela Central de Regulação de SMS.

Todas as demandas foram avaliadas e apuradas pela área técnica.

Todas as medidas necessárias para a contenção da disseminação do vírus continuam sendo mantidas.

A Ouvidoria Local realizou 134 atendimentos presenciais/por telefone/beira leito realizando orientação, articulação e condução à resolução do caso, sem que houvesse a necessidade/interesse do registro da demanda em sistema.

Importante frisar que a equipe de Ouvidoria está participando do processo de Acreditação em seus processos em conjunto com a Fundação Oswaldo Cruz.

A Ouvidora recebeu qualificação em Mediação de Conflitos, ministrado pelo Centro Universitário São Camilo em parceria com a SMS. Também está cursando Linguagem de Sinais – Libras, oferecido pela PUC, em parceria com Derdic e S.M.S.

A unidade atua com os princípios do Projeto Lean, que tem a finalidade de reorganizar a superlotação nas urgências e emergências do pronto socorro, que tem sofrido o impacto da elevada demanda.

Esta diretoria permanece atenta e segue critérios e diretrizes estabelecidos em Portarias publicadas em Diário Oficial e orientações da Secretaria Municipal de Saúde.

## 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>

