

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA DR. ADIB
JATENE



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 da Brasilândia**Diretoria Técnica**

Guilherme de Abreu Silveira

Diretoria Administrativa

Aline de Melo Senes

Gerência Administrativa

Maiane Araújo Correa

Ouvidor

Gabriel Lima 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
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

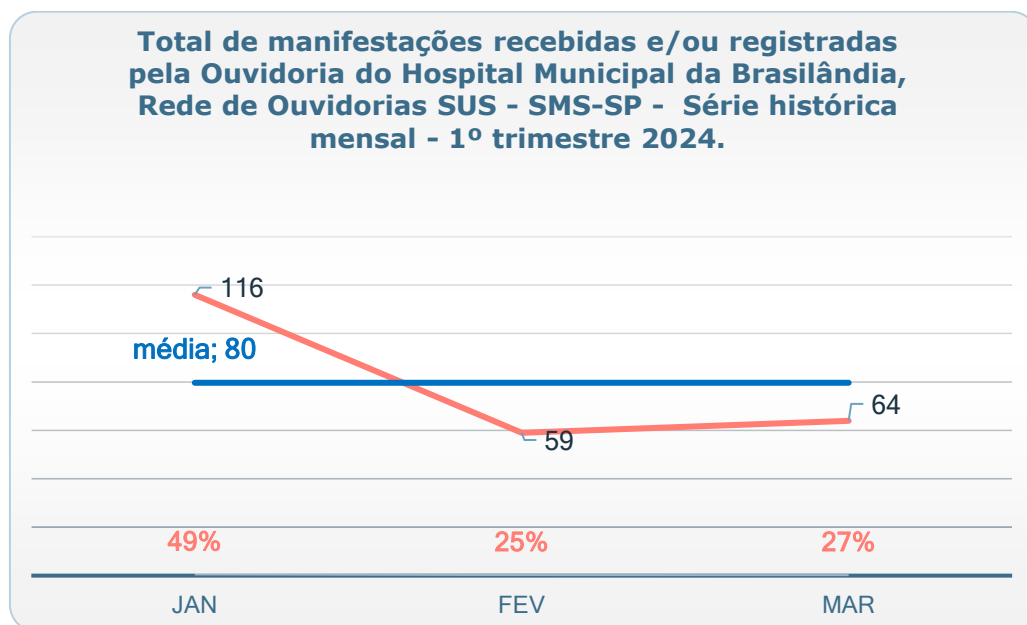
Sumário

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.....	10
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
8. Análise de Prazo de Resposta.....	15
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
10. Plano de ação.....	15
11. Participação da Ouvidoria em eventos.....	18
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	19
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	19
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

O primeiro trimestre de 2024 foi caracterizado pelo advento de novos desafios no setor. O total de manifestações foi de 239 – a partir do que, deu-se a análise dos impactos positivos e negativos da unidade, bem como da reavaliação dos fluxos implementados e futuras melhorias no serviço.

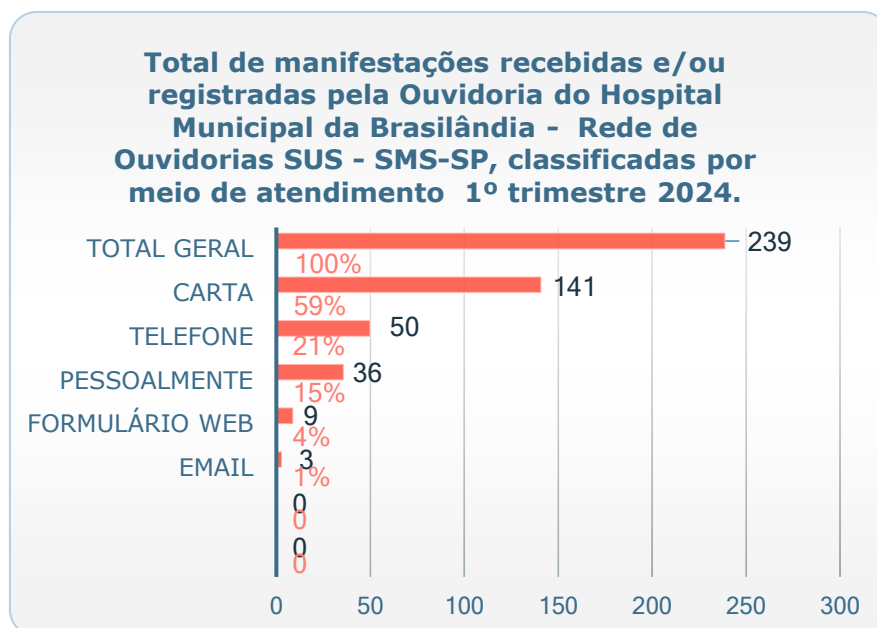
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Houve um aumento de cerca de 7,66%, se comparado o trimestre em análise ao quarto trimestre de 2023 – valendo asseverar, no entanto, que nesse período deu-se a ampliação da carteira de serviços do HMB, como é de conhecimento da Secretaria Municipal da Saúde.

3. Meios de atendimento



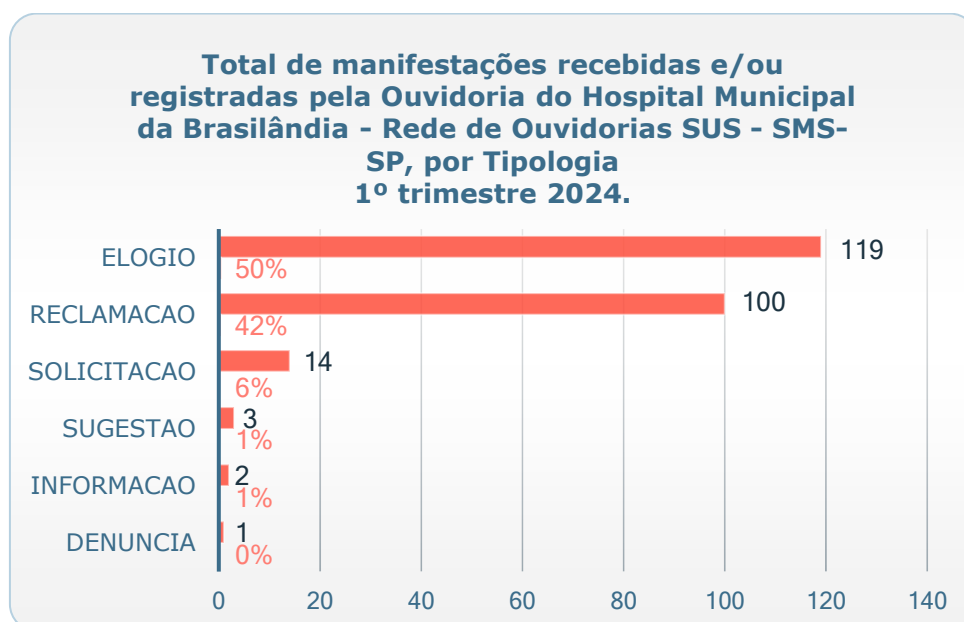
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O meio de atendimento que mais se destacou foi a “Carta”, com 59% dos chamados, seguidos pelo “Telefone” com seus 21%. Comparados à dados anteriores, houve um aumento de 43,88% no número de cartas registradas, e diminuição de 44,44% no número de chamados por telefone recebidos. O aumento no número de cartas são justificados pela distribuição e acompanhamento de fichas de ouvidoria que são **disponibilizadas nos andares da unidade**, de modo que os pacientes, familiares e/ou acompanhantes podem se manifestar sem a necessidade de se deslocar até a sala da Ouvidoria – ou, se assim desejarem, não se identificarem no momento do registro. Novamente, os números demonstram que cada vez mais os pacientes, familiares e/ou acompanhantes se sentem confortáveis em registrar suas manifestações através dos formulários posicionados em pontos estratégicos em diferentes ambientes dentro do Hospital.

O fluxo para entrega das cartas permanece o mesmo, podem ser entregues em mãos – mas se destaca a disponibilização das urnas, pelas quais o paciente consegue preservar a sua identificação e privacidade. Os documentos são coletados pela equipe de Ouvidoria, mediante quebra do lacre que protege a urna, garantindo a confiabilidade e segurança das informações. Permanecemos com as mesmas 07 urnas instaladas, que englobam as áreas de atendimento do Pronto-Socorro, Internação e UTI.

A Ouvidoria sempre se coloca à disposição dos usuários, principalmente quando a manifestação parte de um paciente internado na Unidade, realizando o contato para que se entenda o que motivou a manifestação e quais ações podem ser tomadas para resolução imediata – bem como, quando o caso, para o encaminhamento correto ao setor responsável.

4. Classificação das manifestações



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

Com base nas informações apresentadas, identifica-se que 42% das manifestações recebidas são inerentes às reclamações, que representam um aumento de 23,46% se comparado ao 4º trimestre de 2023. Em contrapartida, os elogios ocupam o maior número de manifestações registradas com 50%, havendo uma pequena queda de 0,83% quando olhamos para dados anteriores (um registro a menos).

Acredita-se que o aumento das reclamações tem ligação direta com o aumento no volume de atendimento prestado pela Unidade, sendo **mais de 49.000 atendimentos realizados somente no Pronto-Socorro, em período de excepcional aumento de casos de dengue**, como tem amplamente sido noticiado pela imprensa. Também passou a ser realizada busca ativa na unidade, o que certamente deve ter contribuído para o número final.

O Hospital Municipal da Brasilândia constantemente busca por maneiras efetivas de realizar um atendimento mais humanizado, acolhedor, com responsabilidade e transparência aos usuários. Sendo assim, constantemente revisa os fluxos e realiza reorientações às equipes – para o que a Ouvidoria tem importante papel.

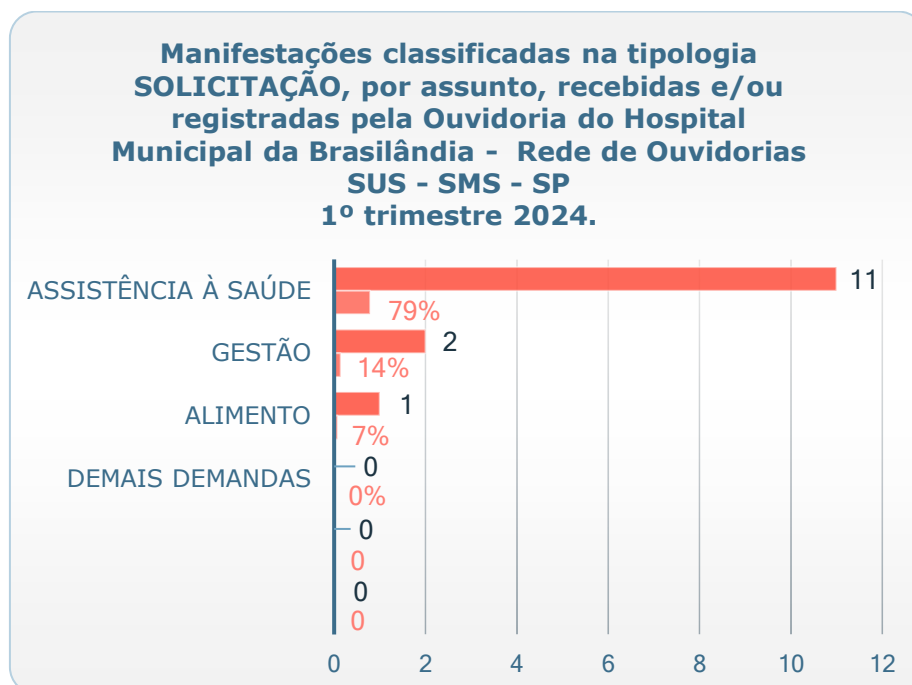
A Diretoria juntamente com as lideranças da Unidade mantém o chamado *huddle* diário para discussão de intercorrências que tenham impactado pacientes das últimas 24 h, ou que possam surgir nas próximas 24 h, com foco em realizar planos de ações para mitigar ou impedir eventualidades e prejuízos aos pacientes. A Ouvidoria apresenta nesses encontros as manifestações urgentes para que sejam debatidas, alinhando as expectativas e

direcionamentos necessários para resolução.

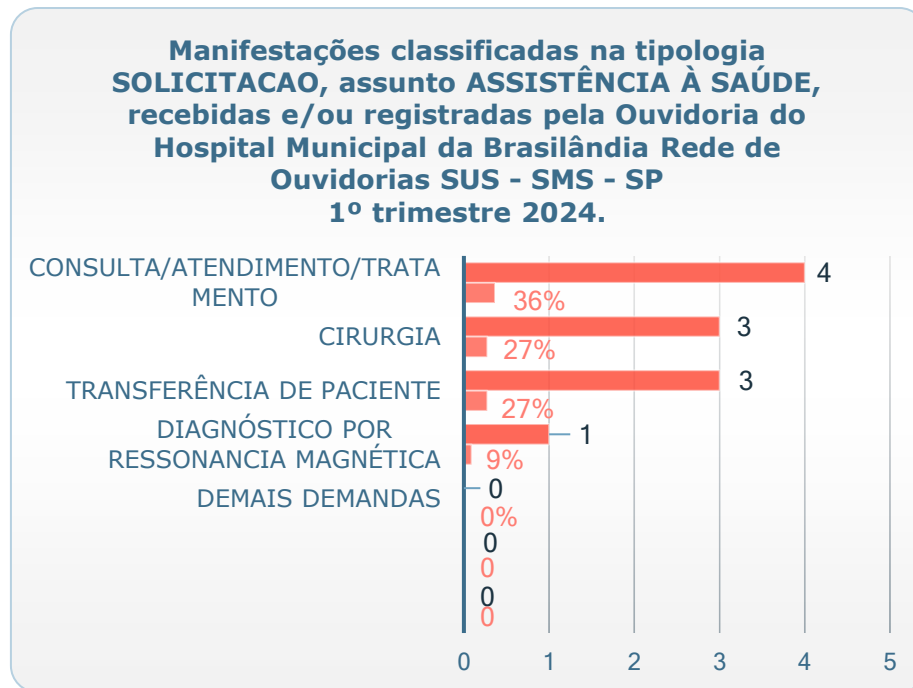
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **14 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **6 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%). Neste assunto, 36% são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 27% a Cirurgia e Transferência de Paciente.



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



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

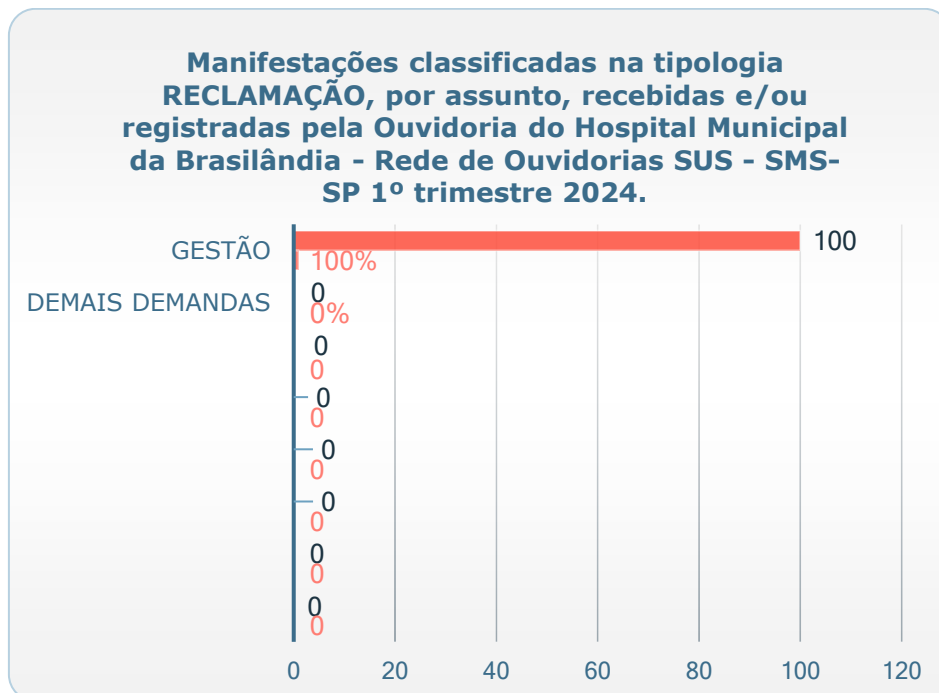
Ao que se vê, destaca-se a necessidade de reforçar os esclarecimentos aos usuários sobre o processo da central de regulação de vagas de leitos de retaguarda e Cross. Embora os trâmites de solicitação da vaga/recursos sejam realizados na Unidade Hospitalar, o Hospital não possui governabilidade sobre a disponibilidade de vagas ou recursos em outras unidades hospitalares, sendo tal processo de captação realizado exclusivamente pela Central de Regulação.

Com a inauguração do ambulatório, houve uma crescente demanda de solicitações de consulta para realização de cirurgias, que são tratadas na medida do possível. Os agendamentos seguem a fila de espera do SIGA, dando prioridade a usuários que estão há anos aguardando atendimento.

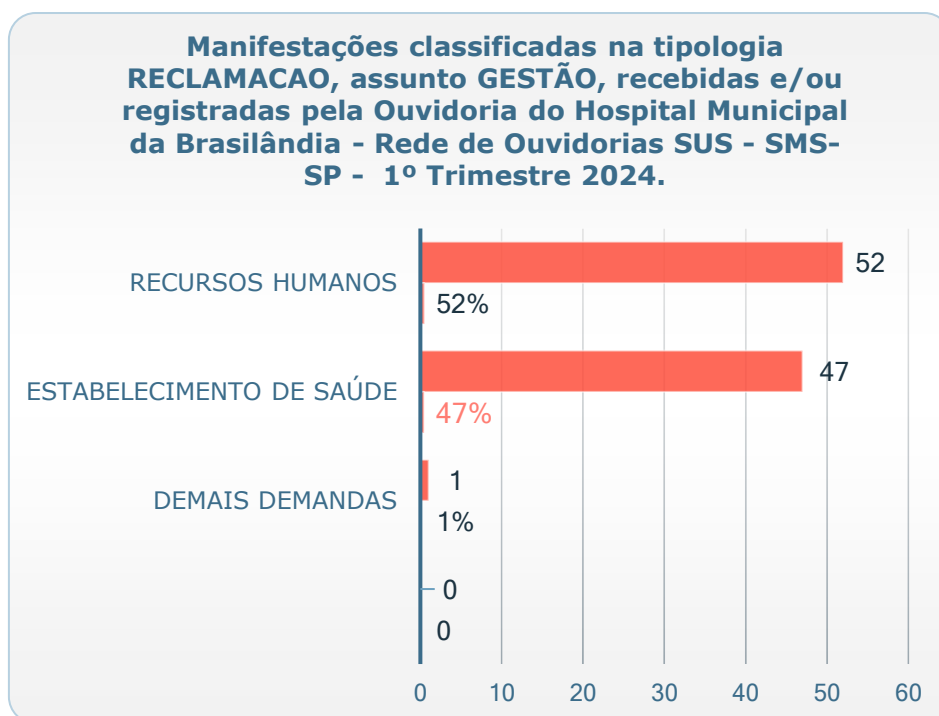
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

100 Reclamações registradas no período correspondem a **42% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (100%). Neste assunto, 52% são relativas à Recursos Humanos e 47% a Estabelecimento de Saúde.



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



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

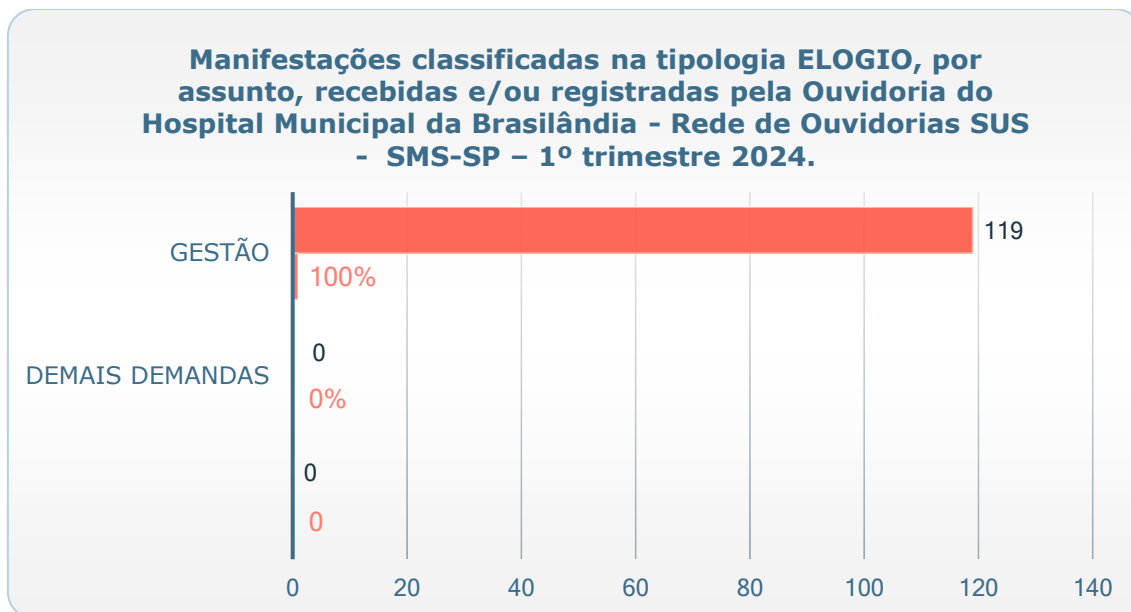
Ao longo do primeiro trimestre de 2024, foram realizados 49.415 atendimentos no Pronto-Socorro. Grande parte das reclamações registradas no setor de Ouvidoria estão relacionadas à **demora no atendimento** – além disso da forma como esses atendimentos foram conduzidos pelos colaboradores. Os registros são direcionados diretamente a profissionais como médicos e enfermeiros, ou então para a equipe de saúde.

As Diretorias e Gerências técnicas e assistenciais se colocam à disposição dos usuários, **constantemente analisam os fluxos** já implementados em busca de melhorias, além de **realizar a reorientação dos colaboradores**, com intuito de reforçar a importância de um atendimento empático, humanizado e transparente.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 119 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 50% do total. A média mensal foi de 39

elogios. Desse montante, 100% são referentes ao assunto Gestão.



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

A Diretoria e lideranças da Unidade desempenham sempre o papel de orientação e reforço sobre a cordialidade, respeito e transparência que se deve ter com todos os usuários do SUS, além de revisar constantemente os fluxos estabelecidos no Hospital, para validar o que pode ser implementado ou melhorado. O conjunto de ações tomadas tem surtido um efeito positivo de maneira geral, dado o **aumento de interesse dos pacientes, acompanhantes e familiares em formalizar registros de elogios.** No período especificado, as manifestações registradas concentraram-se em elogios direcionados a médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, equipe de saúde e administrativa, demonstrando a gratidão dos usuários pelo trabalho realizado por esses colaboradores.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No 1º trimestre de 2024, o Hospital Municipal da Brasilândia Adib Jatene recebeu 239 registros em sua Ouvidoria (denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão). Todas as manifestações recebidas foram tratadas obedecendo as diretrizes estabelecidas na Portaria 166/2021. Ainda em conjunto com as Diretorias e Gerências Técnicas e Gerenciais, o setor de Ouvidoria permaneceu auxiliando no cumprimento das normas, especialmente voltadas à atenção dos usuários, bem como promovendo o acesso à saúde de forma humanizada e com qualidade. Com objetivo focado na transparência e clareza de informações, ações foram tomadas para estabelecer uma comunicação fluida e eficiente, proporcionando um ambiente aberto e seguro aos usuários dos serviços.

10. Plano de ação

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

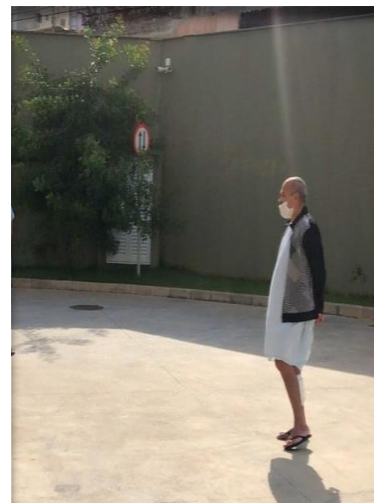
Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Busca ativa para evitar ocorrências	Necessidade de alinhar comunicação entre paciente, acompanhante e equipe médica e assistencial	Realizar busca ativa em 100 % dos pacientes até o 2º dia de internação para verificar se tem dúvidas sobre o fluxo da Unidade ou queixas de seu atendimento	Busca ativa será realizada diariamente de segunda a domingo	Equipe de auxiliares administrativos da Ouvidoria	Em andamento
Estruturação equipe de recepção e controladores de acesso	Necessidade de estruturar equipe com aumento de quadro e qualificação para melhor acolhimento dos pacientes e acompanhantes	Contratação e treinamento de equipe de recepção e controladores de acesso	A estruturação ocorreu no dia 25 de abril e tem sua finalização em 25 de maio.	Equipe de recepção e controladores de acesso	Em andamento
Alteração de horários de visita e horário para troca de acompanhantes	Acúmulo de acompanhantes no mesmo horário gerando aglomeração e insatisfação dos usuários, poucas	Ampliamos as opções e período de horários de visita e de troca de acompanhantes para cada setor de internação.	As ações de alinhamentos internos iniciarem no dia 15 de abril e foram finalizadas e divulgadas	Acompanhantes e familiares.	Concluído

	opções de horário para troca de acompanhantes		para os usuários no dia 24 de abril.		
Mudança de local do Pronto Socorro Infantil	Necessidade de ampliar local de atendimento dos Pronto Socorro Adulto e Infantil diante do crescente número de atendimentos do último trimestre	Atualmente o Pronto Socorro Infantil e o Pronto Socorro Adulto ocupam o mesmo local, com a mudança o Pronto Socorro Infantil irá para o local onde fica o Ambulatório e Ambulatório irá para o 1º andar com isso teremos um espaço maior para o Pronto Socorro Adulto e para o PS Infantil.	Os estudos para mudança do local tiveram em início neste mês de abril e será finalizado até 31 de maio.	Pacientes e acompanhantes usuários do Pronto Socorro Infantil e Pronto Socorro Adulto.	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
31/03/2024	Evento de comemoração da Páscoa	Trazer momento de humanização aos pacientes por meio de ações comemorativas de páscoa	Time de ações de humanização e eventos da Unidade.
29/03/2024	Projeto Sol	Proporcional banho de sol aos pacientes, proporcionando aos pacientes momentos de exposição ao solar para fortalecer a saúde física e emocional.	Equipe multidisciplinar



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O setor de Ouvidoria do Hospital Municipal da Brasilândia permanece à disposição dos usuários, em muitos casos, realizando esclarecimentos quanto aos serviços prestados pela unidade e direcionando os munícipes para comunicação com as respectivas supervisões – de modo a colaborar com a pronta- resolução das questões que lhe chegam ao conhecimento.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Gestão do Hospital da Brasilândia está comprometida com a Ouvidoria, garantindo os canais de comunicação e fortalecendo as relações entre a equipe de trabalho, pacientes e acompanhantes para acolher, apurar e evitar que as reclamações se repitam. Em paralelo a isso, o setor de Qualidade investiga e cria plano de ação para cada notificação recebida através dos colaboradores – condição necessária para que se atinja a excelência assistencial.

A Ouvidoria, como visto, é parte atuante de nossa estratégia – e fundamental aliada para o processo de aperfeiçoamento constante que deve orientar todas as ações do Hospital.

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>

