

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES





**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 CIDADE TIRADENTES****Diretoria Técnica**

Dra. Fernanda Maria Ferreira Guimarães

**Coordenadoria Regional de Saúde Leste**

Alexandra Dias Teodoroviz

**Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes**

Rosângela Ap. Silva

**Ouvidor Hospital Cidade Tiradentes**

Lúcia de Fátima Lemos Leite

**Equipe de Ouvidora Hospital Cidade Tiradentes**

Renato Magno Pereira – Coordenador de Atendimento

Adriana Maria da Cruz Pereira – Ouvidoria Local

Joelma de Sousa Carneiro – Ouvidoria Local

Andreia Costa Curcio – sub-rede diretoria administrativa

Elica Soares Gaspar – sub-rede diretoria técnica

Layane Maximiano Bispo dos Santos – sub-rede gerência de enfermagem

## **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. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>13</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta .....</b>	<b>14</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade .....</b>	<b>15</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>15</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>18</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>19</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado .....</b>	<b>19</b>
<b>14. Glossário.....</b>	<b>21</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>22</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>23</b>

## **1. Panorama Geral do período**

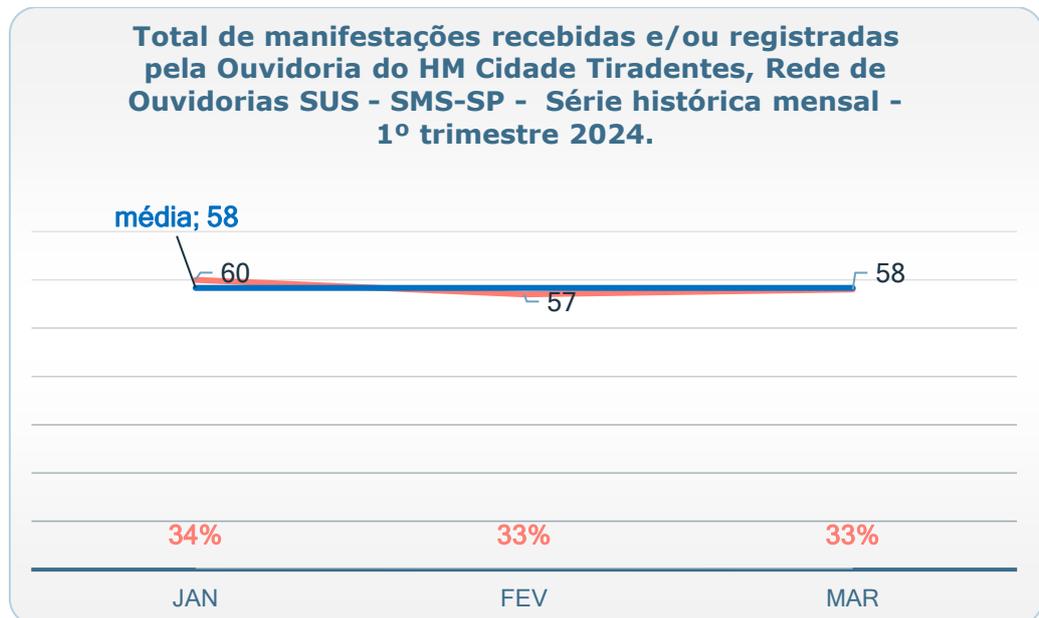
O Hospital Municipal Cidade Tiradentes, no 1º trimestre do ano de 2024, teve uma demanda de atendimentos muito grande, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro infantil, aumentando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo uma superlotação em todos os seus setores de internação.

Alguns fatores que contribuíram para a nossa superlotação, foi a grande demanda de pacientes com dengue, sintomas gripais, influenza (H1N1).

Entretanto, continuamos buscando a excelência em nossos atendimentos, promovendo atualizações e alinhamentos contínuos, revendo e aperfeiçoando nossos processos de trabalho com intuito de melhorarmos na qualidade de nossa assistência.

Em relação às nossas demandas da Ouvidoria, nossa Ouvidoria Local é muito atuante, agindo em parceira com os demais gestores, a fim de procurar resolver e/ou minimizar os impactos das manifestações para nossos usuários, pacientes e familiares.

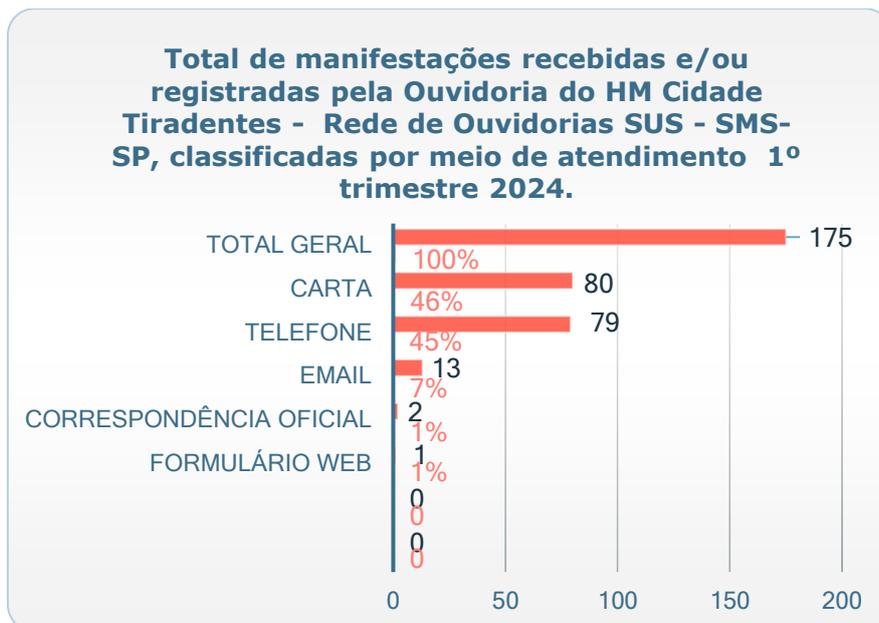
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

Verifica-se que, do total de 175 manifestações recebidas no 1º Trimestre do ano de 2024, temos 60 manifestações, recebidas no mês de janeiro/24, 57 manifestações recebidas no mês de fevereiro/24 e 58 manifestações recebidas no mês de março/24.

### 3. Meios de atendimento

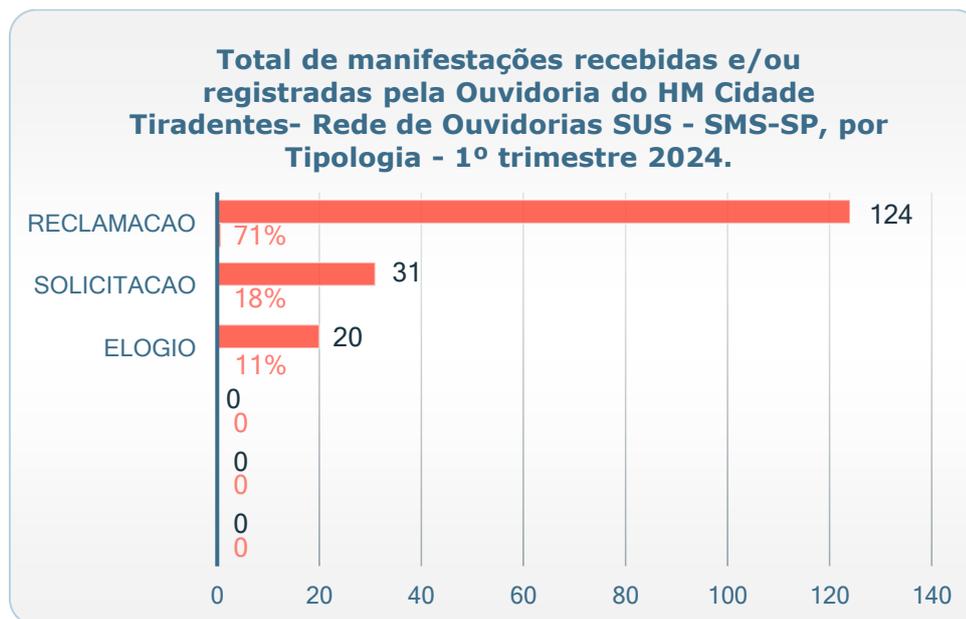


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

A grande maioria dos usuários que se manifestou no 1º Trimestre do ano de 2024 foi pessoalmente/ carta, registrando diretamente em nossa Ouvidoria Local, sendo 80 manifestações (carta) com o percentual de 46%.

O gráfico evidencia que no 1º Trimestre do ano de 2024, o atendimento pessoal com o registro em nossa Ouvidoria Local foi o meio mais usado pelos usuários do sistema para se manifestar, o que perfaz 46% do total geral das manifestações. Outro canal que também foi bem utilizado pelos usuários foi o canal telefone 156, perfazendo 45%.

## 4. Classificação das manifestações



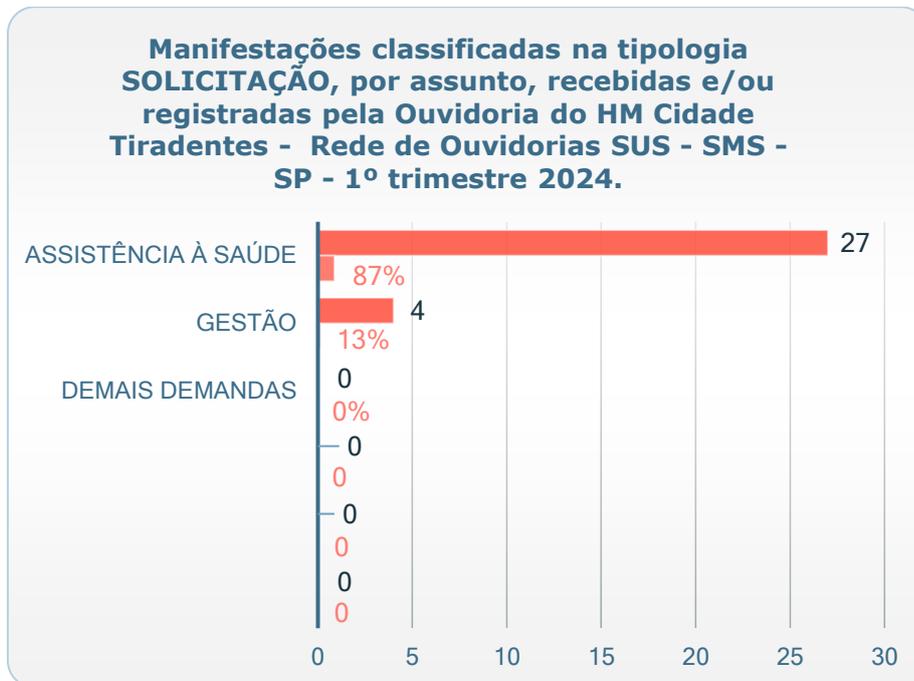
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Verifica-se que, do total de 175 manifestações recebidas no 1º Trimestre do ano de 2024, temos 71% destas manifestações, classificadas como reclamações, 18% como solicitações e 11% classificadas como elogios.

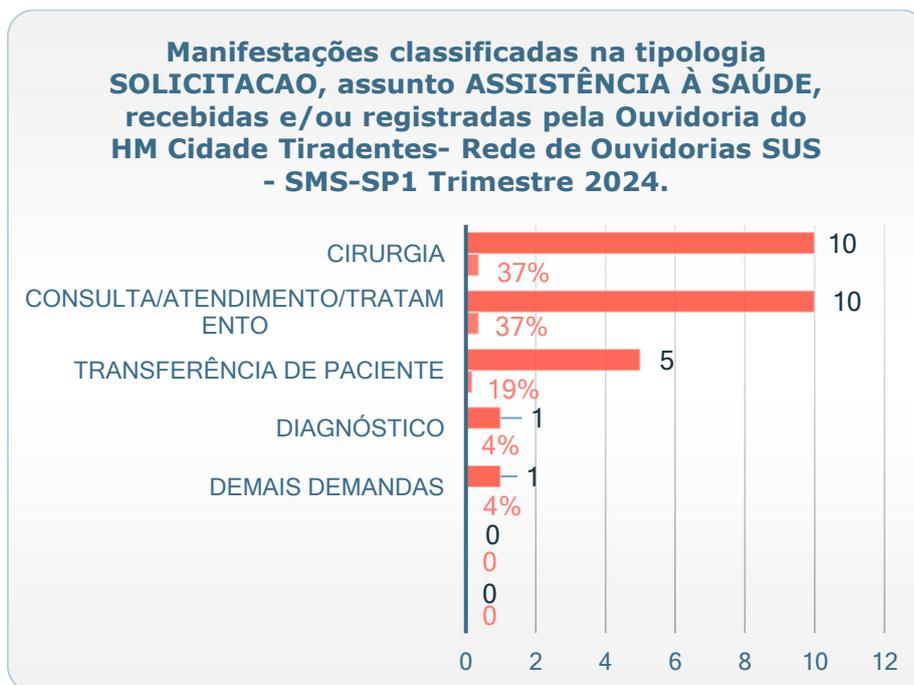
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 30 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 17% **do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde, com 26 manifestações, correspondente a 87%. No assunto Gestão, há 04 solicitações, correspondente a 13%.



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



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

Em relação às solicitações, verifica-se que tivemos uma demanda mista, voltada para consultas com especialistas, solicitação de cirurgias, exames de diagnósticos e solicitação de leitos de UTI, e, outras.

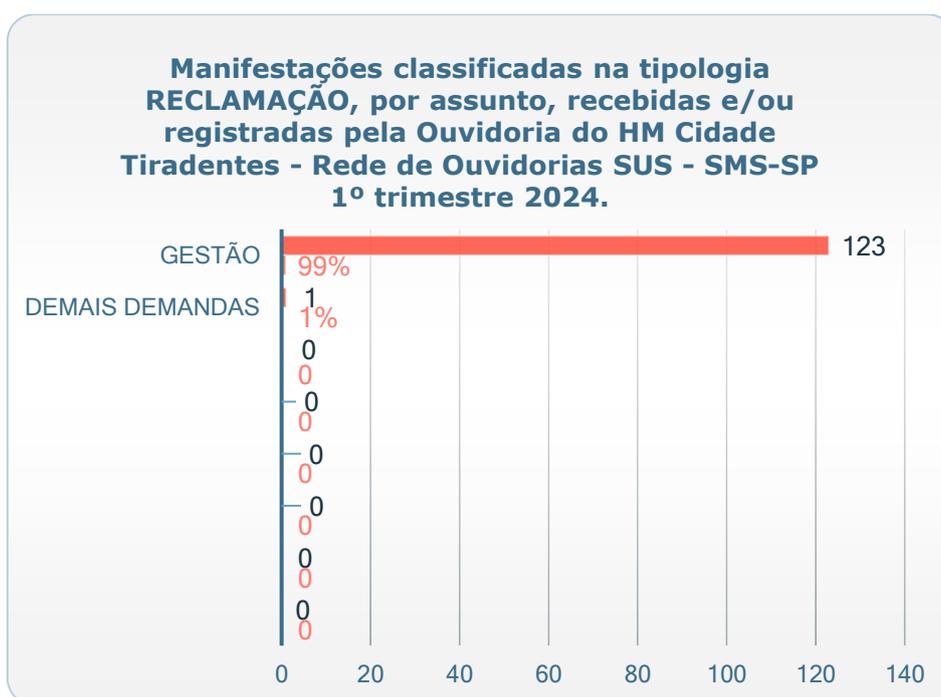
Alguns destes serviços de especialidades e cirurgias não pertinentes ao nosso Hospital estão vinculados e atrelados à Regulação de vagas, onde o Hospital insere no sistema o caso e aguarda a liberação.

Em relação à solicitação de vaga em leito de UTI, nosso Hospital acolhe o paciente, o qual é internado e inserido no sistema de Regulação, aguardando a vaga.

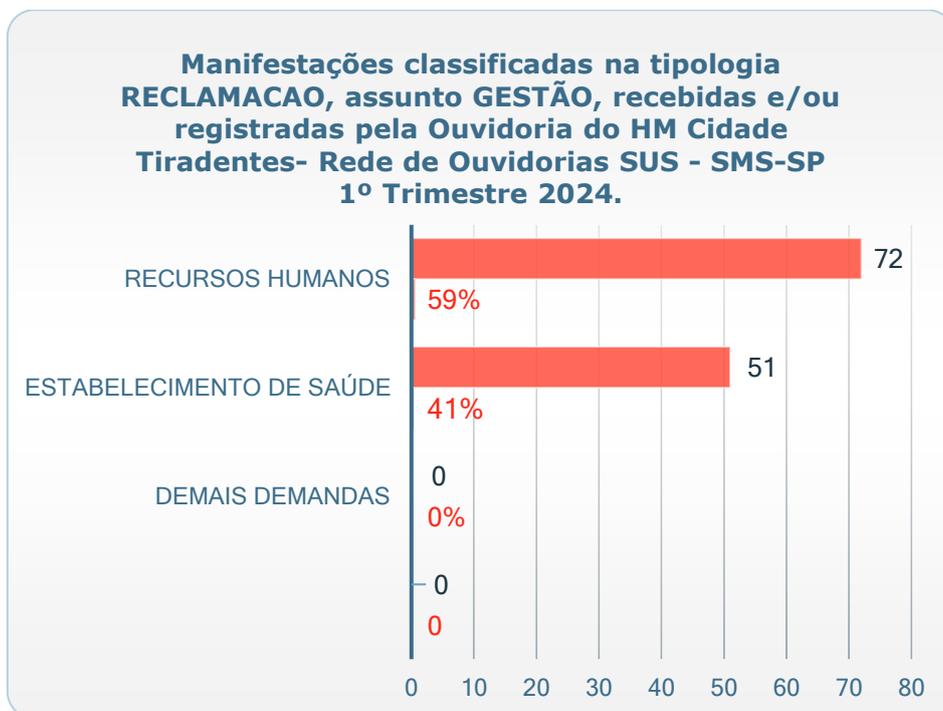
Quanto a exames de ressonância magnética e outros, os casos também são inseridos no sistema da Regulação SMS.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 124 **Reclamações** registradas no período correspondem a 71% do **total**. As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão, com 123 manifestações, correspondente a 99%.



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



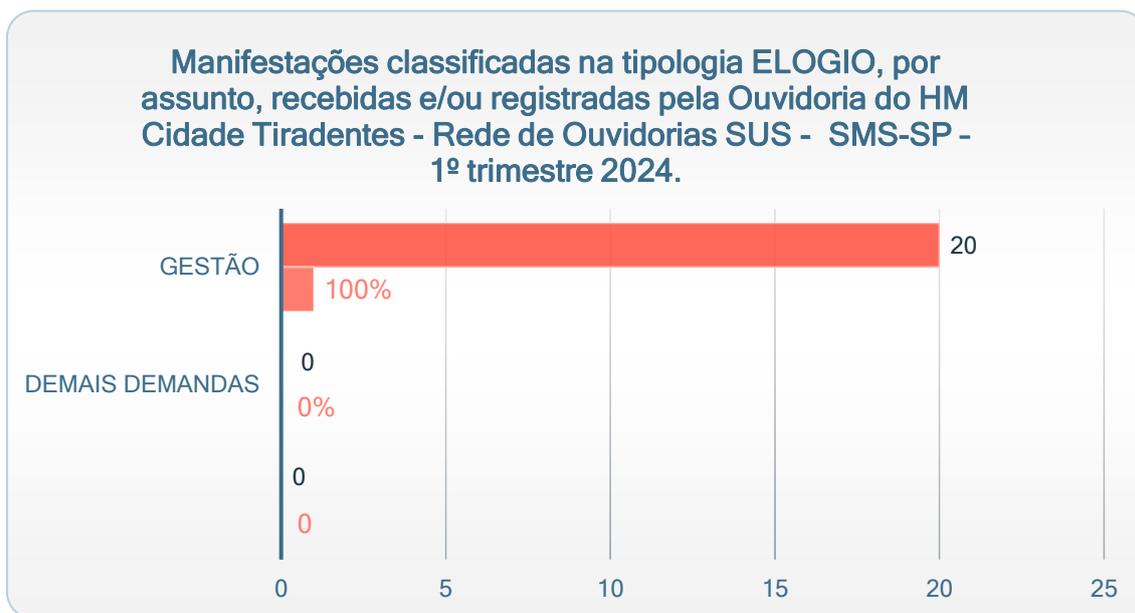
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O gráfico de Reclamações evidencia que 59% das manifestações referem-se a Recursos Humanos, evidenciando a insatisfação dos usuários com o atendimento dos profissionais, relacionamento interpessoal, com a conduta adotada ou falta de clareza nas informações e a maneira de atendimento.

As Reclamações referentes ao Estabelecimento de Saúde perfazem um total de 41% do total geral das manifestações, distribuídas em: Rotinas e Protocolos, tais como: classificação de risco, falta/ restrição de visitas, horários de boletim médico, falta de comunicação nas transferências de leito devido à mudança de dia e horário do boletim médico, direito de acompanhante, superlotação (falta de leitos de internação) e demora/ morosidade no atendimento, cirurgias de outras especialidades, demora da ambulância para remoção e outros.

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

Foram registrados 20 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **11% do total**. A média mensal foi de 6,6 de elogios. Desse montante, 100% são referentes ao assunto Gestão.



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

O gráfico acima traz um total de 20 elogios, que foram direcionados a recursos humanos, sendo médicos, enfermagem (auxiliar, técnico e enfermeiro), equipe de saúde e recepcionista.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

<b>CNES</b>	<b>PADRONIZADO</b>	<b>Nº SOLICITAÇÕES / RECLAMAÇÕES COM STATUS ARQUIVADO / CONCLUÍDO / FECHADOS RESPONDIDOS EM ATÉ 10 DIAS</b>	<b>Nº TOTAL DE SOLITAÇÕES / RECLAMAÇÕES</b>	<b>PERCENTUAL</b>
5420938	Hospital Cidade Tiradentes	127	149	100%
5420938	Diretoria Técnica	71	84	85,52%
5420938	Gerência Enfermagem	47	54	87,04%
5420938	Diretoria Adm	09	11	81,82%

## 9. Programa de Avaliação da Qualidade

Será analisado no próximo trimestre

## 10. Plano de ação

### **Plano de Ação para minimizar as Reclamações:**

A princípio todas as reclamações são direcionadas para os Gestores, os quais levam ao conhecimento de suas equipes para analisarem, discutirem e debaterem os fatos.

As ações desenvolvidas para minimizar as reclamações foram:

- a) Capacitação permanente dos Colaboradores;
- b) Treinamentos;
- c) Solicitação de Vagas e Exames para o Complexo Regulador;
- d) Reuniões e Interações de Processos para definição e revisão de fluxos de atendimento;
- e) Notificações de Não Conformidade – Escritório da Qualidade;
- f) Aplicação de Medidas Disciplinares – Ferramenta do Departamento de Gestão de Pessoas.

**SOLICITAÇÕES:** Transferência para leito de UTI, transferência para leito de enfermaria, consulta médica de outras Especialidades (Neurologista, Cardiologista, Vascular etc.), Cirurgias / procedimentos não realizados em nosso Hospital, Cateterismo e outros exames não realizados em nosso Hospital.

Temos uma demanda muito grande de atendimento na Porta do Pronto Socorro, onde muitos pacientes ficam internados na Sala de

Emergência aguardando vaga para as enfermarias, UTI, bem como aguardando transferência para outros Hospitais para avaliação com outras especialidades, e, realização de exames (Cateterismo, CPRE, Hemodiálise e outros).

Estas solicitações são lançadas nos Sistemas (SIGA / CROSS) pelo NIR – Núcleo Interno de Regulação, contudo ficamos aguardando a liberação das vagas pelo Complexo Regulador, o qual avalia os casos conforme a gravidade e complexidade do paciente, para agendamento e liberação da solicitação, havendo uma morosidade devido à complexidade do Sistema e grande demanda.

Sendo que essas demandas devem ser encaminhadas à Ouvidoria AHM que acionará a Ouvidoria SMS/Regulação de Vagas.

#### **Plano de ação para as solicitações:**

As solicitações são efetuadas e acompanhadas pelo setor N.I.R. – Núcleo Interno de Regulação, diariamente.

As Solicitações de vagas e exames por meio do Complexo Regulador Municipal de Saúde, por meio da inserção dos casos nos Sistemas SIGA e CROSS.

As Solicitações de vagas de leito de longa permanência para o Complexo Regulador Municipal de Saúde.

Foi elaborado de um Projeto para aumentar a capacidade de leitos da UTI, o qual aguarda resposta e aprovação das Autoridades.

**ELOGIOS** - repassamos para os gestores e profissionais envolvidos para que tomem ciência da satisfação e agradecimento pelos serviços prestados, com o intuito de motivar e valorizar os profissionais.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
					Escolher um item.
					Escolher um item.
					Escolher um item.

## 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

O Hospital Cidade Tiradentes, no 1º trimestre do ano de 2024, teve um total de 149 manifestações de Ouvidoria, sendo que 127 demandas foram respondidas dentro do prazo de 10 dias, correspondente a 85,23%.

As manifestações foram registradas nas seguintes sub-redes:

- a) **Diretoria Técnica:** 84 demandas, sendo que 71 demandas foram respondidas dentro do prazo de 10 dias, correspondente a 85,52%;
- b) **Gerência de Enfermagem:** 54 demandas, sendo que 47 demandas foram respondidas dentro do prazo de 10 dias, correspondente a 87,04%;
- c) **Diretoria Administrativa:** 11 demandas, sendo que 09 demandas foram respondidas dentro do prazo de 10 dias, correspondente a 81,82%.

## 13. Considerações do gestor sobre o período analisado

O Hospital Cidade Tiradentes, no 1º trimestre do ano de 2024 teve uma demanda de atendimentos muito grande, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro infantil, aumentando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo uma superlotação em todos os seus setores de internação.

Entretanto, continuamos buscando a excelência em nossos atendimentos, promovendo atualizações e alinhamentos contínuos, revendo e aperfeiçoando nossos processos de trabalho com intuito de melhorarmos na qualidade de nossa assistência.

Em relação às nossas demandas da Ouvidoria, nossa Ouvidoria Local é muito atuante, agindo em parceira com os demais gestores, a fim de

procurar resolver e/ou minimizar os impactos das manifestações para nossos usuários, pacientes e familiares.

### **Manifestações da Ouvidoria**

Todas as manifestações (reclamações, elogios, solicitações, denúncia) as quais expressam o motivo que levou o usuário a dirigir-se a Ouvidoria, seja ela insatisfatória ou satisfatória, são direcionadas para os Gestores para que tomem ciência e providências se necessário, no sentido de melhorar e contribuir com a satisfação dos usuários do serviço de saúde de nosso Hospital.

#### **Renato Magno Pereira**

Coordenador de Atendimento

OSS Santa Marcelina Hospital Cidade Tiradentes

Av. dos Metalúrgicos, 1797 - São Paulo - SP

CEP 08471-000 | 📞 (11) 2559-6280



**SANTA MARCELINA**  
Saúde | Cidade Tiradentes



[www.santamarcelina.org](http://www.santamarcelina.org)

## 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>

