

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO DE  
SABOYA





**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**

Antônio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya****Diretor Técnico**

Dr. Francisco de Salles Collet e Silva

**Ouvidora**

Marilia Aparecida Amaral Galindo

**Equipe de Ouvidora**

Giseli Leopoldi Konopa

## **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> .....	6
<b>2. Número de manifestações – Série histórica</b> .....	7
<b>3. Meios de atendimento</b> .....	8
<b>4. Classificação das manifestações</b> .....	9
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b> .....	9
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b> .....	11
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b> .....	13
<b>8. Análise de Prazo de Resposta</b> .....	14
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b> .....	14
<b>10. Plano de ação</b> .....	15
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos</b> .....	17
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b> .....	18
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado</b> .....	19
<b>14. Glossário</b> .....	20
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b> .....	21
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b> .....	22

## 1. Panorama Geral do período

Neste primeiro trimestre a unidade Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya - HMARS, passou por período de super lotação, chegando à necessidade de abrir nova sala de decisão médica, pois estava impossível alocar todos os pacientes em apenas 01 sala.

Importante registrar que continuamos a realizar o Daily Huddle diário, nos três períodos (09h, 15h e 21h). Esta ferramenta contribui para definir e aplicar o PLANO DE CAPACIDADE PLENA NO PRONTO SOCORRO – PCP.

O Daily Huddle visa aperfeiçoar os fluxos internos, melhorar os índices de segurança do paciente e incrementar a qualidade assistencial, impactando diretamente na lotação do Pronto Socorro. Propicia definir o paciente certo, no setor certo, pelo tempo certo nas dependências do Hospital.

No Huddle diário permanecemos no Nível III (máximo) do PCP em todas as 03 reuniões diárias, nos 90 dias do trimestre.

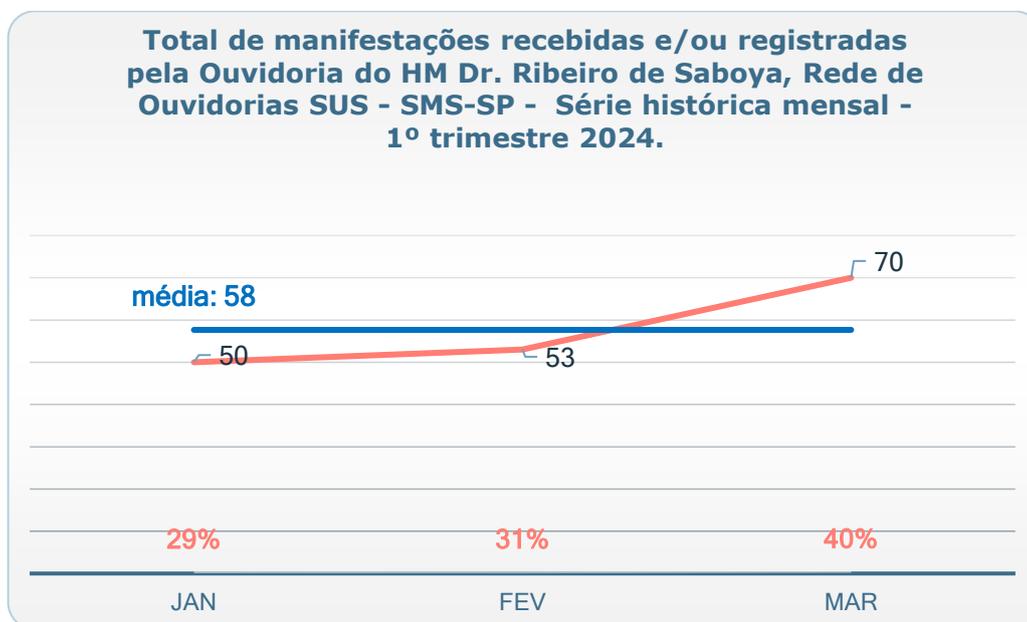
Esta lotação acima da capacidade refletiu diretamente nas demandas de Ouvidoria no trimestre.

A participação da Ouvidoria no Huddle é fundamental, pois nesta reunião de cerca de 15 minutos cada recebemos as informações sobre as escalas médicas, número de pacientes por setor, transferências a serem realizadas, interconsultas pendentes, problemas na infraestrutura e outras informações que auxiliam a Ouvidoria no encaminhamento dos casos.

A Ouvidoria realiza apresentação aos alunos do 6º ano da Universidade São Caetano do SUL - USCS e tem obtido resultados satisfatórios. Cada turma de alunos permanece na unidade por 05 dias e as apresentações da Ouvidoria ocorreram às sextas-feiras no período da manhã. Apresentamos aos alunos (em média 06 alunos por turma) os objetivos e diretrizes da Ouvidoria na Saúde, o Relatório

de Gestão e discutimos alguns casos modelos. Esta é uma proposta para divulgar aos estudantes a importância e relevância da Ouvidoria em ambiente hospitalar.

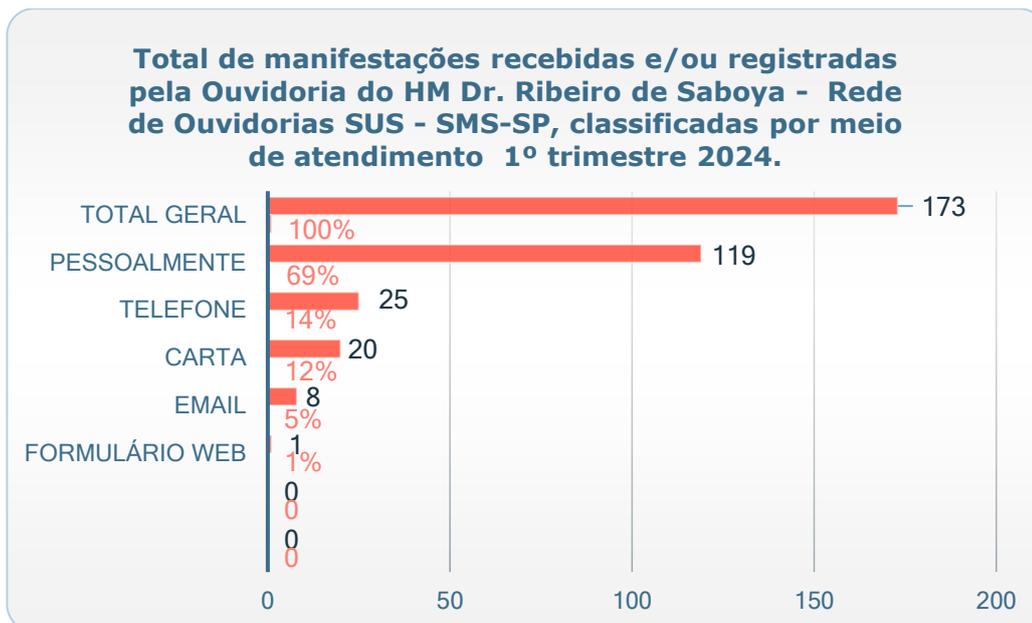
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

Verificamos o aumento de demandas neste trimestre que está vinculado ao aumento de pacientes internados, principalmente na Clínica médica e Neurocirurgia no mês de março.

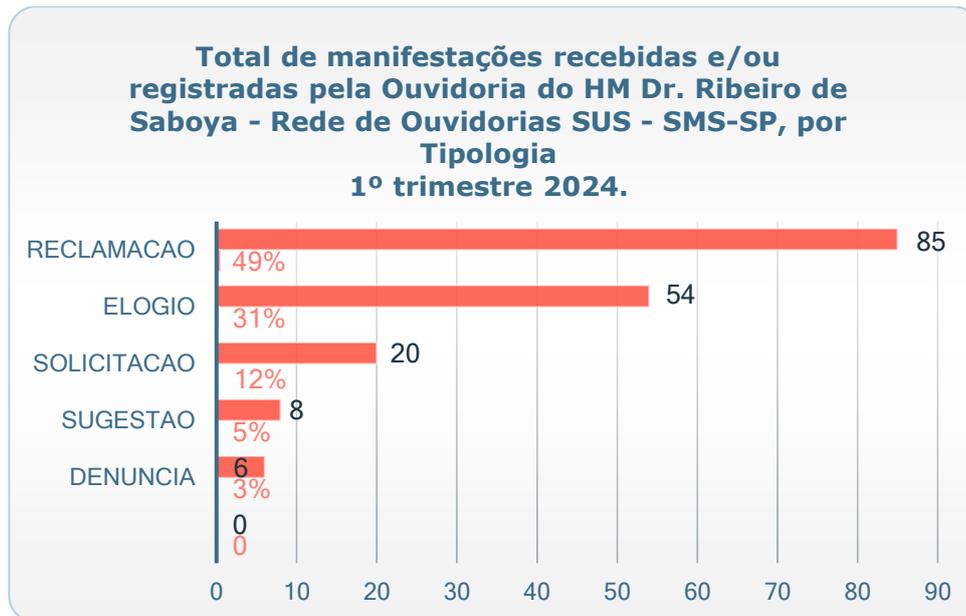
### 3. Meios de atendimento



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

A Ouvidoria do HMARS tem a característica de atendimento presencial. Estamos localizadas na entrada do hospital, o que facilita o usuário a ser atendido. Valorizamos o atendimento presencial pois este possibilita a coleta de dados precisos e o entendimento real das necessidades do manifestante que nem sempre estão explícitos nas demandas. Em muitos casos, além da inserção da demanda no Sistema Ouvidor SUS entramos em contato com o setor responsável e algumas ações são tomadas imediatamente, ou ainda esclarecemos ou entendemos melhor o que está ocorrendo. Esta prática tem evitado muitas demandas inseridas pois os usuários às vezes não querem reclamar, querem apenas esclarecer ou serem orientados sobre normas e rotinas da unidade. Neste trimestre a ouvidoria atendeu 89 casos que não foram inseridos no sistema, porém estão planilhados.

## 4. Classificação das manifestações



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

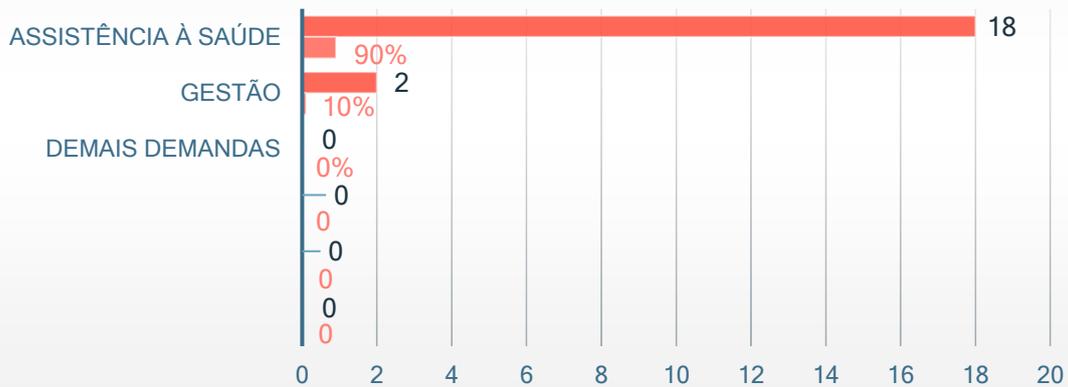
A tipificação Reclamação recebeu a maior demanda, porém verificamos que o índice de elogios foi considerável. Trataremos individualmente cada uma delas.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 20 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 12 % do total.

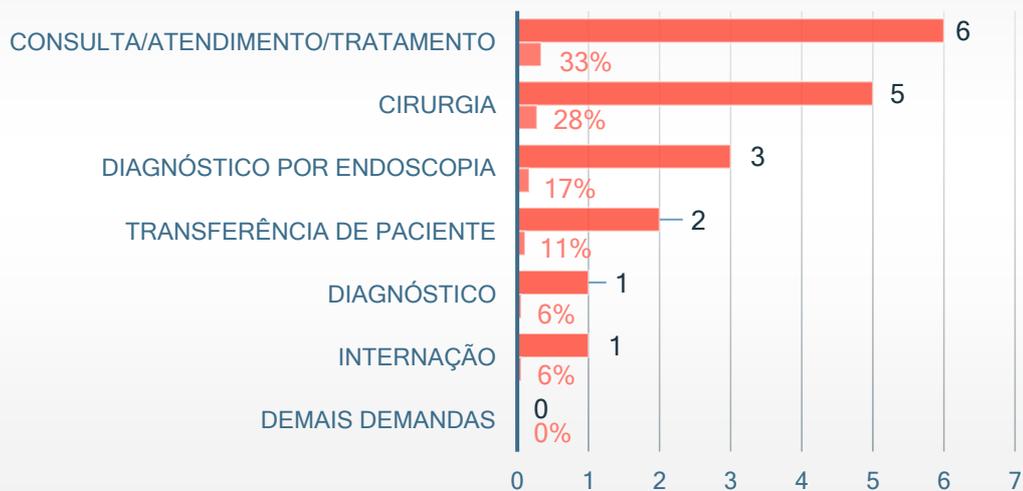
As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (90%) e 10% são relativas à Gestão.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HM Dr. Ribeiro de Saboya - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP  
1º trimestre 2024.**



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

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HM Dr. Ribeiro de Saboya - 1º Trimestre 2024.**



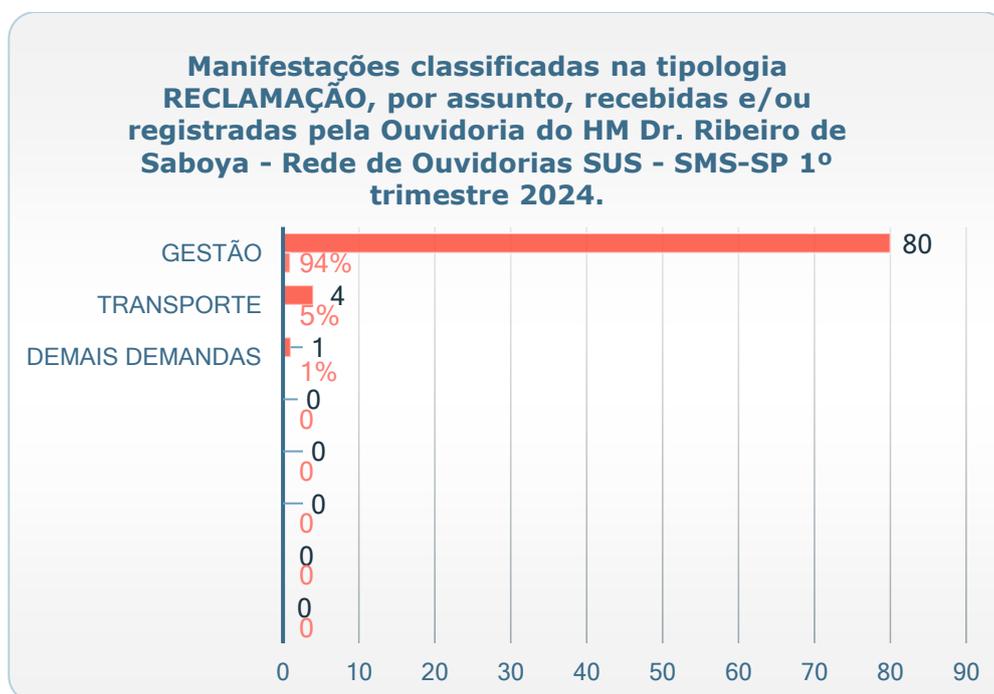
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Ressaltamos que no sistema não temos a opção "Consulta" e "Cirurgia" "Neurocirurgia". As 04 demandas estão cadastradas como "Neurologia". Temos também 04 Solicitações de consultas Oncológicas.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

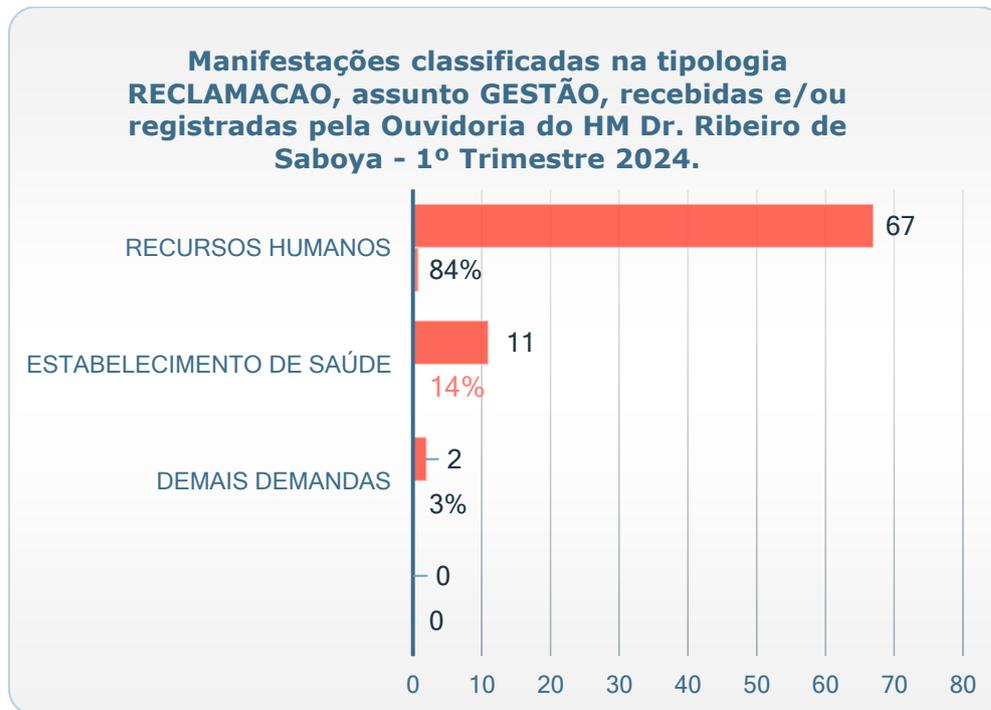
As 85 **Reclamações** registradas no período correspondem a 49% do **total**.

Dentre as **reclamações** 80 (94%), concentram-se no assunto Gestão. Neste assunto, 84% são relativas a Recursos Humanos, sendo: 78% são relativas à Insatisfações/Recursos Humanos, 5% a Transporte/Ambulância e 1% relativo à Revisão de Resposta de Ouvidoria.



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

Recebemos 04 demandas (5%) relativas a Transporte/Ambulância/demora, porém o número de usuários que atendemos presencialmente é bem maior. As transferências realizadas pela empresa terceirizada têm atrasado sua saída, porém nem sempre o usuário deseja registrar a demanda. No atendimento ao usuário realizamos contato com o Núcleo de Regulação Interna - NIR, com a Diretoria Administrativa e tentamos mediar a situação.



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

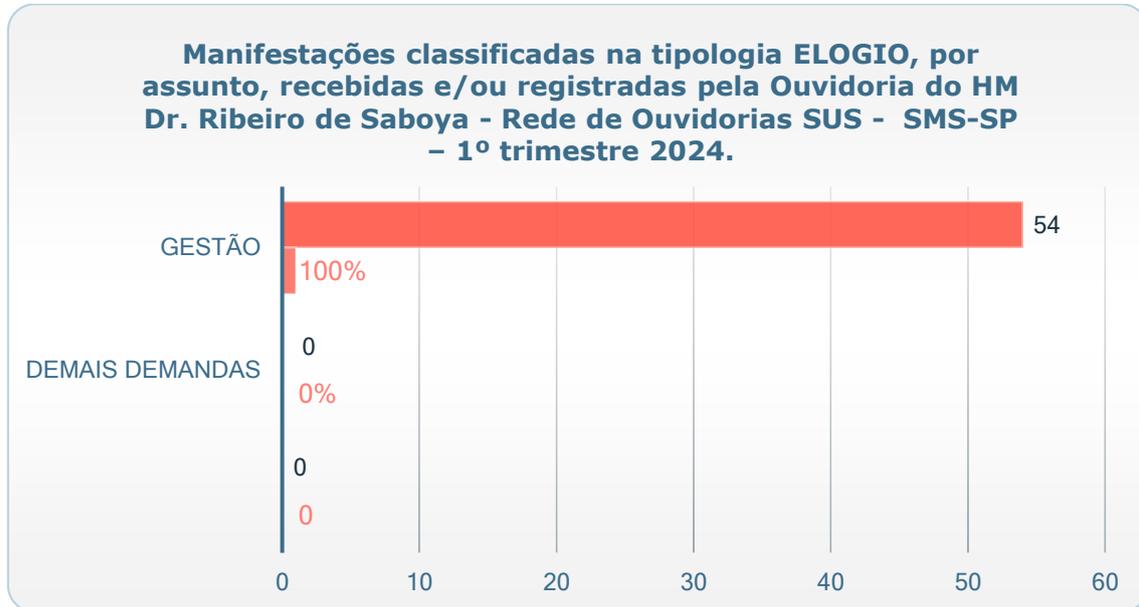
Em relação às demandas relativas a Recursos Humanos/Insatisfação concluímos nas apurações que 41% se referem à equipe de Enfermagem. No momento da inserção o manifestante não consegue definir a real categoria do funcionário, portanto em sua maioria são cadastrados como enfermeiro. 32% das queixas referem-se à equipe médica. Entendemos que estas equipes são responsáveis pela assistência direta ao paciente e os embates são mais frequentes, o que não justifica as posturas em desacordo com o esperado pela categoria.

Ressaltamos que os profissionais citados tomaram ciência das manifestações, responderam e as medidas cabíveis são tomadas de acordo com as chefias de cada setor.

As 11 queixas (14%) sobre Estabelecimento de Saúde estão mescladas entre superlotação da unidade, espaço físico, falta de material de uso contínuo, sendo 07 (50%) relativas a Rotinas e Protocolos, englobando giro de leito, limpeza, comunicação com família e alta hospitalar.

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

Foram registrados 54 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **31% do total**. A média mensal foi de 31% de elogios. Desse montante, 32% são referentes ao assunto Enfermeiro e 23% à Equipe Médica, conforme o quadro abaixo.



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

<b>ELOGIO 1º trimestre</b>	<b>54</b>	<b>31%</b>
ASSISTENTE SOCIAL	01	2%
ENFERMEIRO	17	32%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	06	11%
EQUIPE DE SAÚDE	12	23%
MÉDICO	10	19%
NUTRICIONISTA	01	2%
RECEPCIONISTA	04	7%
LIMPEZA	02	4%

Recebemos as demandas de elogios, sendo 80% presencialmente. Preenchemos a Planilha de Elogios que serve de banco de dados para o **Programa Gente que faz o SUS**, onde a unidade recebeu certificados para serem entregues aos funcionários elogiados.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo semestre

## 9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Neste 1º Trimestre de 2024 recebemos 173 demandas via Sistema de Ouvidoria SUS, todas inseridas e avaliadas na Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ).

Verificamos que as demandas inseridas por instâncias externas têm apresentado erros nas classificações e tipificações, principalmente as oriundas da Central SP156.

Outro problema recorrente é a dificuldade de contato com o manifestante, pois a população de um modo geral não tem atendido ligação de número desconhecido. Nos casos em que o manifestante deixou e-mail, nosso contato é realizado por este canal.

Indicadores Ouvidoria HMARS 1º Trimestre 2024

Setor encaminhado	Prazo					Total	% Indicador
	de 01 a 10 dias	de 11 a 20 dias	de 21 a 30 dias	+ de 30 dias			
Diretoria/Coord.							
Dir. Técnica	16	03	0	0	19	100%	
Dir. Assistencial	08	10	01	0	19	100%	
Dir. Administrativa	16	12	05	0	33	100%	
Dir. Enfermagem	24	22	04	0	50	100%	
Coord. P. S.	01	09	03	01	14	99%	
Coord. Medico U.I.	07	0	01	0	08	100%	
Coord. APOIO	06	02	0	0	08	100%	
Coord. NIR	11	04	03	0	18	100%	
Coord. Ortopedia	02	0	01	0	03	100%	
Coord. SAME	0	0	0	01	01	-100%	
Total de demanda	91	55	18	02	173	99%	

Dados PAQ 24/04/24

Analisando a planilha acima verificamos que estamos com 99% das demandas respondidas dentro do prazo legal, porém temos trabalhado com as sub redes tentando baixar ainda mais o prazo de resposta.

## **10. Plano de ação**

A Ouvidoria por sua natureza é geradora de dados importantes para os gestores. As sub redes, principalmente a Diretoria Técnica da unidade, utilizam os dados para adequarem seus planos de ação, rotinas e protocolos, normas internas e para tal necessitam de dados refinados.

Com esta solicitação realizamos reunião com a Coordenação do Pronto Socorro e Diretoria de Enfermagem para discutirmos a implantação de uma planilha para que estes dados sejam inseridos pelas sub redes com base nas demandas de Ouvidoria. Desta forma as diretorias e coordenadorias têm como objetivo identificar o funcionário, sua especialidade ou categoria, o plantão (diurno/noturno) a conduta/postura e o fato gerador da queixa. Desta forma, estando planilhado estes dados a abordagem e o plano de ação fica claro e objetivo.

Estamos elaborando a planilha com os dados necessários.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Planilha de dados	Levantamento de dados refinados	Pelas sub redes	Junho/24	Diretoria de Enfermagem e Coordenação do P.S.	Em andamento

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
05/02/2024	Conselho Gestor	Convidada	Marilia Ap. Amaral Galindo
05/03/2024	Conselho Gestor	Convidada	Marilia Ap. Amaral Galindo
19/02/2024	Capacitação de Equipe Multidisciplinar Para Tratamento De Conflitos	Aprendizado	Marilia Ap. Amaral Galindo

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

Acompanhamos no decorrer do trimestre que os pacientes que estão internando na clínica médica são pacientes graves, com comorbidades (lembrando que esta unidade de saúde é referenciada) com tempo de permanência elevado, portanto pela gravidade do paciente não conseguimos dar alta precoce, e assim o Pronto Socorro fica sobrecarregado, impactando na Ouvidoria.

Temos os casos de pacientes oncológicos que não conseguimos transferir, os casos sociais que permanecem internados por falta de recursos, os casos que aguardam cateterismo, marca passo, cirurgia cardíaca, ressonância magnética, hemodiálise, e outros, que poderiam ter alta após o procedimento/exame e permanecem internados, visto que a vaga para estes tem demorado pela própria alta demanda.

Ouvidoria é o canal onde os usuários buscam informações e pouco podemos fazer em relação aos problemas citados acima, além de esclarecimentos e orientações.

Recebemos demandas de casos oncológicos que foram encaminhados para vaga ambulatorial após alta hospitalar, conforme protocolo, porém recebemos queixas referentes à demora na liberação do recurso. Estes casos são encaminhados para SMS e posteriormente para a Regulação.

Nos problemas internos atuamos juntamente com as Diretorias e Coordenadorias buscando sempre a melhor solução para os problemas apresentados.

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

As estatísticas devem ser analisadas comparando o número de atendimento da unidade no período.

Analisando as Planilhas destacamos:

No 1º Trimestre de 2024 o HMARS internou 2.437 pacientes, portanto temos:

Reclamações: 85 demandas – 3%

Solicitações: 20 demandas – 1%

Elogios: 54 demandas - 2%

Notamos melhora nas resoluções das demandas.

## 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>

