

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. BENEDICTO
MONTENEGRO



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. Benedito Montenegro

Diretoria Técnica

Dra. Virgínia Affonso Castilho Castro

Coordenação OSS SAS-Seconci

Dra. Rosangela Janoni Marchiori

Enfa. Tatiane Garcia Zuchi Jeronimo

Ouvidoria

Fabiane Gonçalves de Paula

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

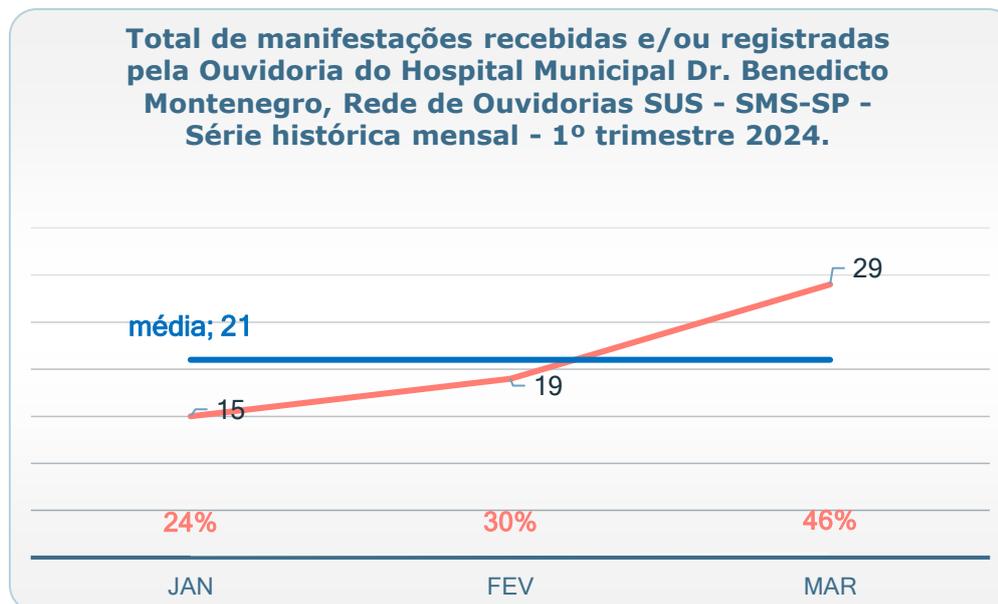
1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	6
3. Meios de atendimento	7
4. Classificação das manifestações	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo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

1. Panorama Geral do período

Período marcado pela maior epidemia de Dengue da história do país, a qual repercutiu de modo relevante em nossas unidades de saúde, provocando enormes filas para atendimento aos usuários. Mesmo em meio a esse cenário, percebemos que os usuários elogiaram os serviços prestados.

Mesmo sendo um Hospital de pequeno porte, o Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro atendeu a um total de 60.783 usuários neste trimestre, nosso corpo médico conta com Clínico Geral, Pediatra, Cirurgião, Ortopedia, Dentista e Psiquiatria.

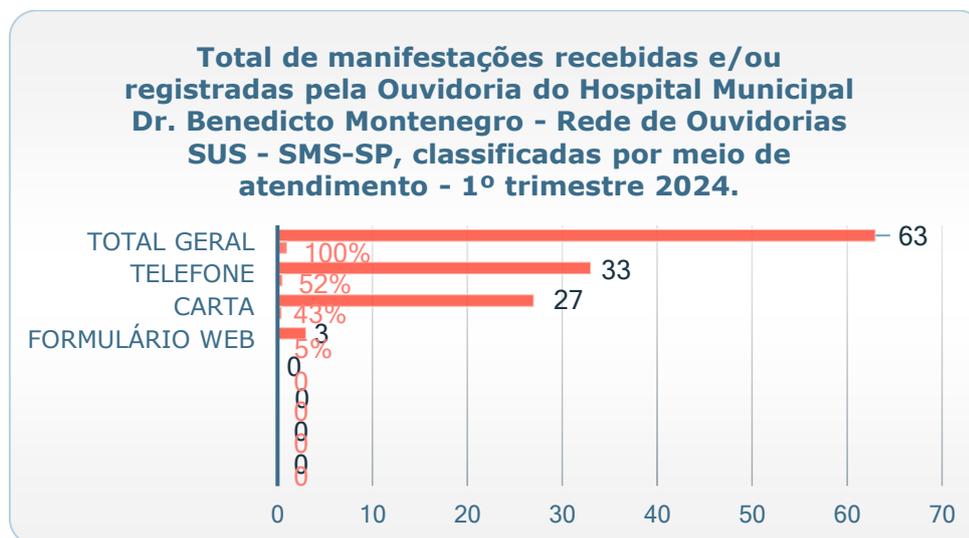
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Em uma breve avaliação, podemos identificar que houve um aumento expressivo de manifestações, em especial no mês de março, ocasionado possivelmente pela epidemia de Dengue.

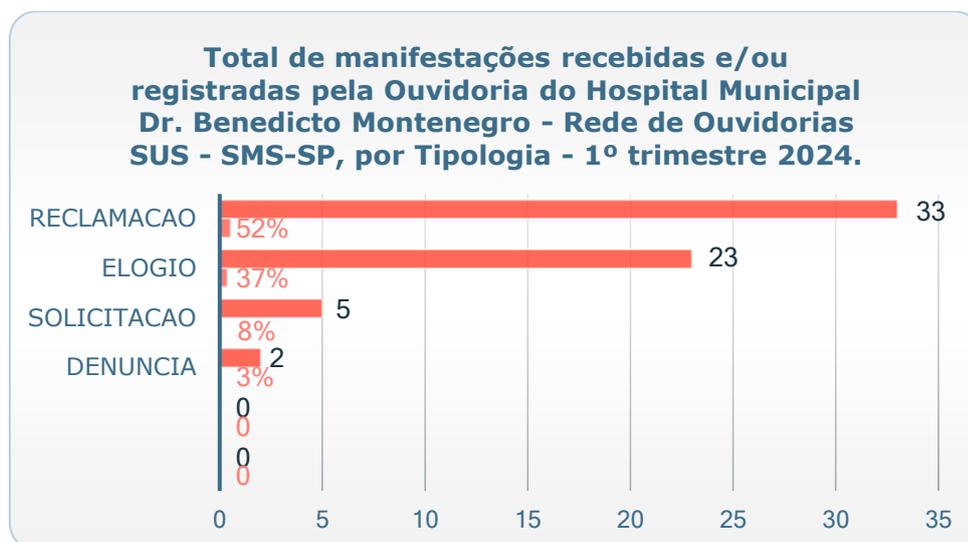
3. Meios de atendimento



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

Conforme análise do quadro acima, o meio de comunicação predominante em nossa unidade é o externo (via telefone ou web). Contudo, mesmo em alguns desses casos se faz necessário um acolhimento, com contato direto para complementação de possíveis dados, ou até mesmo para entendimento do caso explanado. Muitas vezes, há a necessidade de atendimento presencial para resolução imediata do caso apresentado, sendo necessária a escuta, bem como a orientação sobre os trâmites e protocolos seguidos.

4. Classificação das manifestações

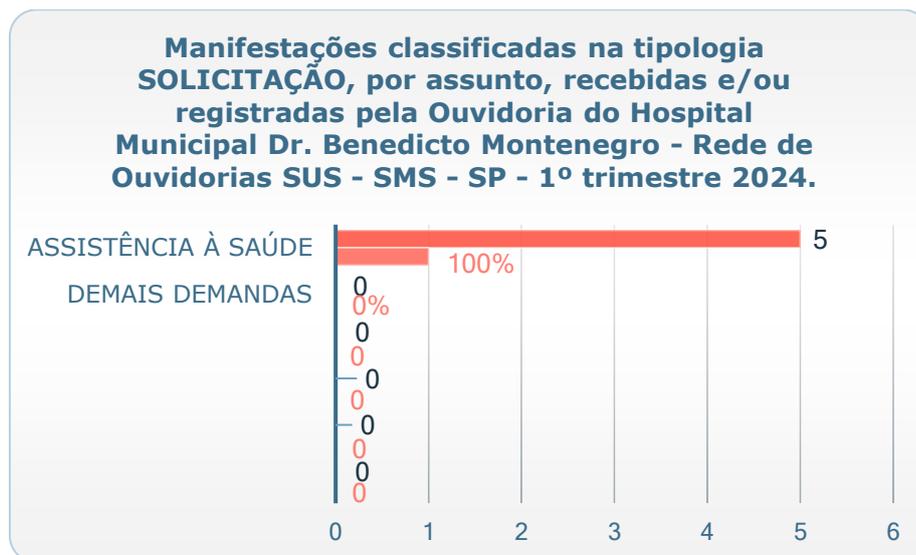


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

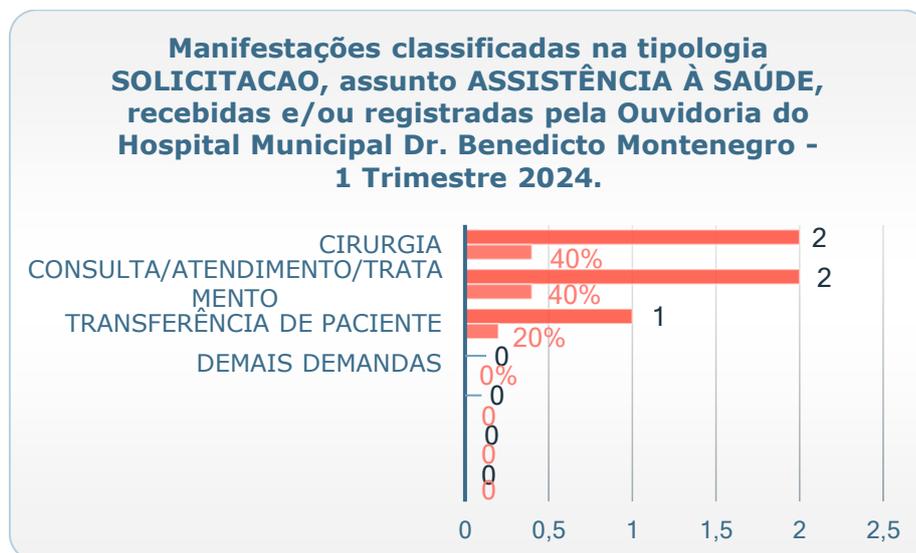
No primeiro trimestre de 2024 registramos um total de 63 demandas, destas, 33 foram reclamações representando 52%, 23 elogios (37%), 05 solicitações (8%) e 02 denúncias (3%). Nossa média mensal foi de 21 registros. Salientamos que das manifestações recebidas, 8 foram registradas de forma sigilosa, seguidas de 3 anônimas.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 5 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024, correspondem a 8% do total de demandas. São solicitações que não dependem exclusivamente do hospital já que somos um hospital de pequeno porte com recursos limitados.



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



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

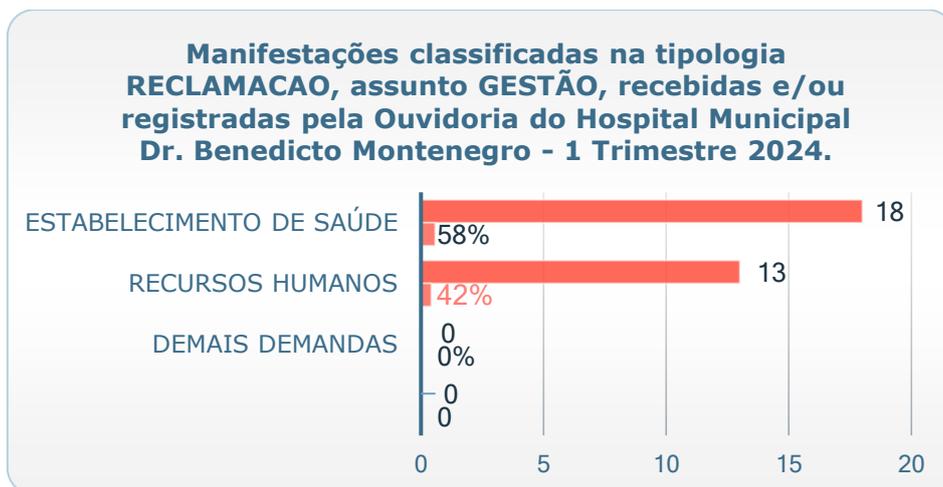
Mesmo sendo um hospital pequeno, contamos com um pronto socorro atuante que recebe inúmeras demandas, como exemplo as cirurgias, as quais não são realizadas na unidade, sendo necessário inserção dos casos nas plataformas de regulação do Município e do Estado, até o aguardo de sua resolução.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 33 **Reclamações** registradas no período correspondem a 52% do **total**. As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (94%). Neste assunto, 58% são relativas a estabelecimento se saúde e 42% a recursos humanos.



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

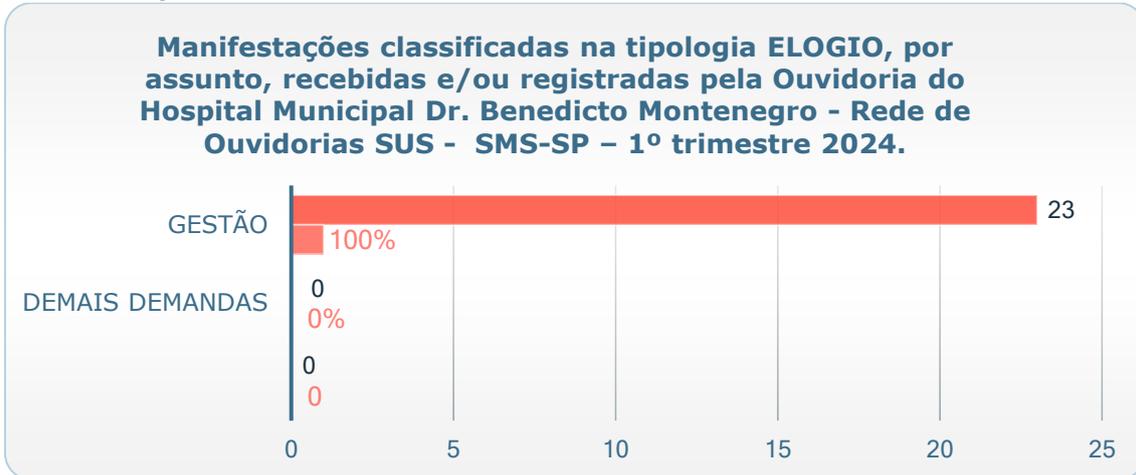


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Dentro das manifestações classificadas como “reclamação”, 58% são relativas a estabelecimento de saúde em si, o maior percentual, destacando a demora no atendimento, seguidos de 42% representando insatisfação de recursos humanos, voltados para nossos funcionários e colaboradores.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 23 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a **37% do total**. A média mensal foi de 7,6 de elogios. Desse montante, 35% são referentes ao assunto enfermeiros, seguidos de médicos e técnicos de enfermagem, representados por 22% cada categoria, assim como outras áreas também.



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

Podemos identificar que 100% das manifestações classificadas como elogios são sobre Gestão, destacando-se 35% para Enfermeiros, Médicos e Técnicos de Enfermagem somaram 22% cada, assim como em outras categorias. Esses números representam para unidade que nossos funcionários estão engajados em prestar um serviço de excelência e qualidade.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

A PAQ é uma ferramenta utilizada pela Rede de Ouvidorias SUS, pensada para auxiliar o ouvidor na identificação das mais diversas situações no processo de avaliação das respostas, contribuindo para celeridade de eventuais ajustes e/ou ações necessárias. Com a utilização desta ferramenta, foi possível diagnosticar que os principais gargalos em nossas respostas se deviam principalmente a uma morosidade dos processos da Organização Social SAS - SECONCI (responsável por prover nosso RH médico). Diante disso foi realizada reunião entre terceirizada, ouvidoria e a direção, para alinharmos e diminuir esse tempo nas respostas. Todas as manifestações recebidas, foram imputadas e analisadas na própria “ferramenta”, onde foi

possível perceber que 05 demandas enviadas para sub rede SECONCI, extrapolaram os 30 dias para sua resolução.

10. Plano de ação

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

Identificou-se o não cumprimento de prazo das respostas da terceirizada SAS - SECONCI. Neste trimestre, 4 demandas ultrapassaram os 30 dias da demanda. Conversamos com a Enf. Supervisora da SECONCI e apuramos que as respostas realizadas aqui na unidade eram encaminhadas para sua central, e só depois enviadas para conclusão. Diante disso, foi realizado uma reunião de alinhamento entre parceira, direção e ouvidoria, para que os prazos sejam cumpridos. Desde então, as respostas não são mais enviadas para central e sim, respondidas aqui na unidade. Como medida protetiva foi ativado mais um login para sub rede, para que possa ajudar na gestão da caixa de resposta da terceira, aumentando o nível de segurança. Tais medidas vem nos rendendo bons frutos no tocante ao cumprimento dos prazos.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Demandas atrasadas perto dos 30 dias	Demora para responder	Reunião com a sub rede SECONCI	19/01/2024	Direção, Ouvidoria e SECONCI	Concluído
Ativação de mais um login para o SECONCI	Evitar o atraso nas respostas	Solicitado via E-mail	15/02/2024	Tatiane Garcia Zuchi Jeronimo	Concluído
Cobrança de demandas	Prazos 10 dias vencidos	Solicitação via e-mail	12/03/2024	SECONCI	Concluído
Reunião com equipe SECONCI	Alinhamento de prazos e fluxo das demandas	Presencial	12/03/2024	Direção, Ouvidoria e SECONCI	Concluído

11. Participação da Ouvidoria em eventos

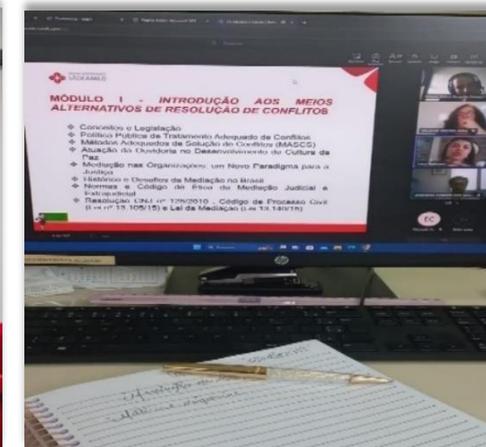
Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
16/01/2024	Reunião	Conselho Gestor	Direção / Ouvidoria / Conselheiros
19/01/2024	Reunião Seconci	Demandas atrasadas	Direção / Ouvidoria / Seconci
31/01/2024	Reunião SMS/Ouvidoria	PAQ / Elogios	Rede de Ouvidorias SMS
20/02/2024	Reunião	Conselho Gestor	Direção / Ouvidoria / Conselheiros
18/03/2024	Curso de Mediação de Conflitos	Capacitação de Ouvidores – Universidade São Camilo	Fabiane Gonçalves de Paula
19/03/2024	Reunião	Conselho Gestor	Direção / Ouvidoria / Conselheiros
28/03/2024	Reunião SMS/Ouvidoria	PAQ / Relatório	Rede de Ouvidorias SMS



Reunião Rede de ouvidorias/SMS



Curso Mediação de Conflitos



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Mesmo depois de termos superado o temido Covid-19 em anos passados, fomos surpreendidos em 2024 com uma epidemia de Dengue. Após análise das 63 manifestações recebidas, chama-se atenção o elevado número de elogios, representando 37% deste montante.

Mesmo com o elevado número de atendimentos que vem crescendo dia após dia, recebermos elogios mostra que os usuários estão satisfeitos com os serviços oferecidos em nossa unidade, nos deixando completamente felizes. Por um outro lado, as reclamações representam 52% dos recebidos. Esses números servem de termômetro, para que a gestão identifique onde podemos melhorar nossos serviços. Medidas foram tomadas quanto aos prazos da Organização Social, trazendo agilidade em nossas respostas. Vale lembrar que esta ouvidoria atua em conjunto com o Plantão Técnico Administrativo (PTA) Sr. Clovis dos Santos Silva, juntamente com a anuência da Direção do hospital, para que os atendimentos presenciais ocorram de forma clara e objetiva.

Ainda em tempo, esta ouvidoria quando é acionada para realização de atendimento presencial, conduz-se de forma resolutiva, a fim de mitigar conflitos, os quais na maioria das vezes se dão pela demora no atendimento prestado e pelo fato do usuário não conhecer o correto funcionamento do sistema de classificação de risco Manchester no pronto socorro, onde se prioriza o atendimento segundo o grau de urgência apresentada, e não de acordo com a ordem de chegada.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Avaliamos que o hospital teve um primeiro trimestre altamente desafiador considerando a epidemia de Dengue que acometeu todo o país (mais de 4000.000 de vítimas até o momento). Em números, isso repercutiu como principal motivo do incremento de 22,5% nos atendimentos do hospital em relação ao primeiro trimestre de 2023 (Fonte: SGHX).

Para o munícipe, significou muito mais horas aguardando para o atendimento médico em saguões por vezes superlotados. Também significou um número maior de internações, com seu cortejo de tribulações, isso tudo associado a temperaturas ambientes cada vez mais altas. No entanto, apesar do cenário descrito, o qual ensejaria justos protestos, o número de ouvidorias foi praticamente o mesmo do primeiro trimestre do ano anterior.

Acreditamos que a razão para tal é o constante trabalho desenvolvido pela Secretaria Municipal da Saúde, no sentido de qualificar seus profissionais, sejam os da assistência (para os quais o Projeto LEAN foi um divisor de águas), sejam os da própria Ouvidoria. Graças a esse trabalho, ferramentas poderosas de administração antes vistas como exclusivas dos serviços privados têm chegado também aos nossos serviços, aprimorando em geral a qualidade da assistência ao usuário e gerando, portanto, um menor descontentamento.

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>

