

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL FERNANDO MAURO PIRES
DA ROCHA



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. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA

Ivan Prates de Oliveira

Diretor Técnico

Rafael Teixeira de Oliveira

Ouvidor

Maristela de Campos Moraes

Técnica Ouvidora

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

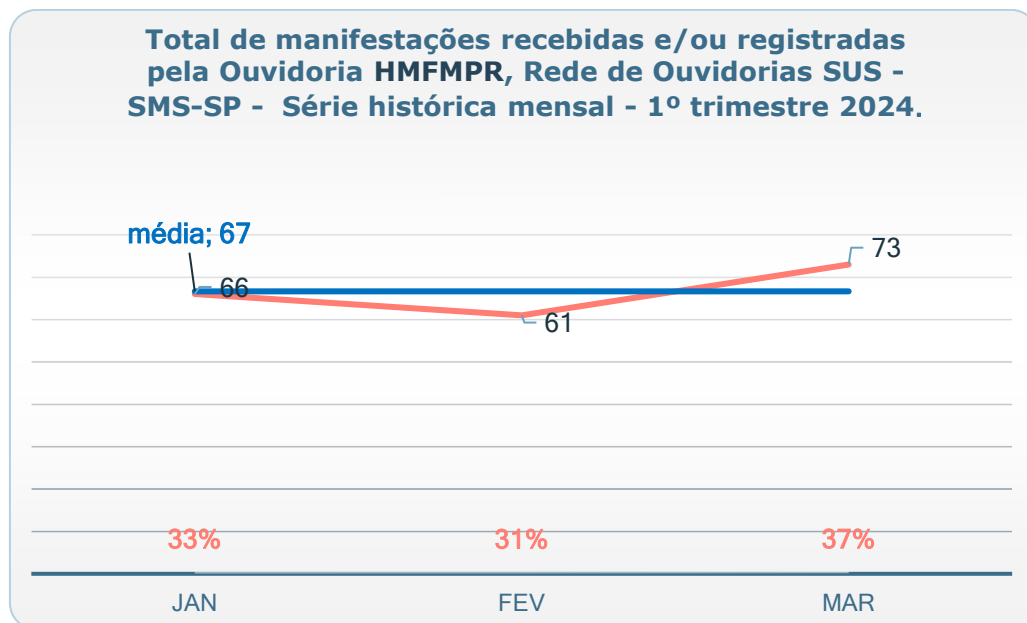
Sumário

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	8
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	12
11. Participação da Ouvidoria em eventos	14
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	15
13. Considerações do gestor sobre o período analisado	15
14. Glossário	16
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	17
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	18

1. Panorama Geral do período

2. Número de manifestações – Série histórica

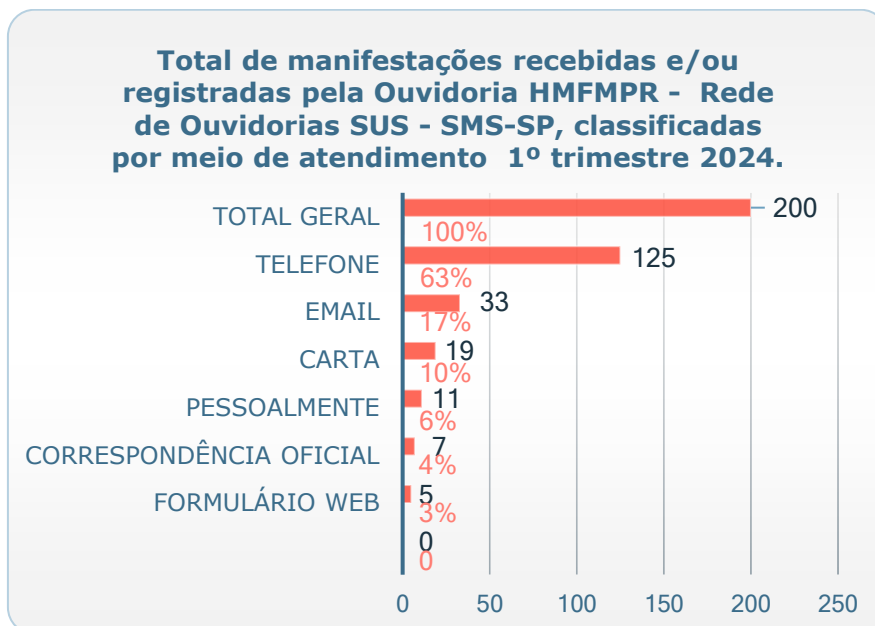


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Normalmente, no período de março a junho, os problemas respiratórios na população aumentam, e com isso a frequência na unidade consequentemente também. Razão pela qual, o número de demandas sobe significativamente.

Média de manifestações, inferior à média do mesmo período do ano de 2023, que foi de 61 manifestações, sendo 9% menor.

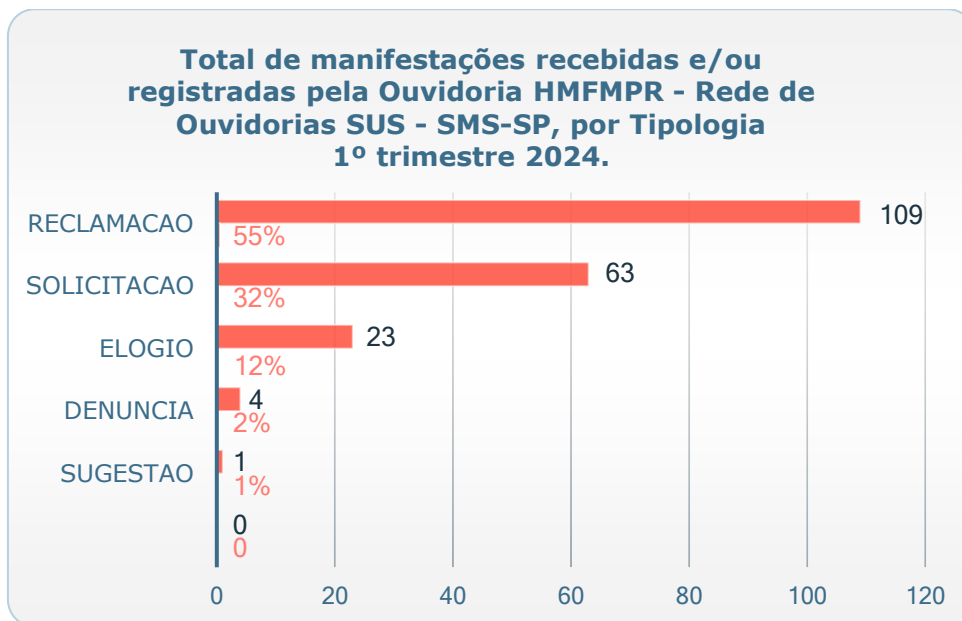
3. Meios de atendimento



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

Sobre os meios de atendimento, nosso atendimento presencial é bem ativo na unidade, porém nos registros de ouvidoria está sempre subdimensionado, pois exercemos a mediação, acolhimento e como estamos no principal acesso da unidade, a Ouvidoria é um ponto inicial de informação. Em boa parte dos casos, o munícipe tem necessidades que não exatamente se tornarão manifestações para a Ouvidoria. A busca por outros canais se dá justamente pelo fato do paciente estar na unidade ou fora dela, e utilizar do telefone principalmente.

4. Classificação das manifestações

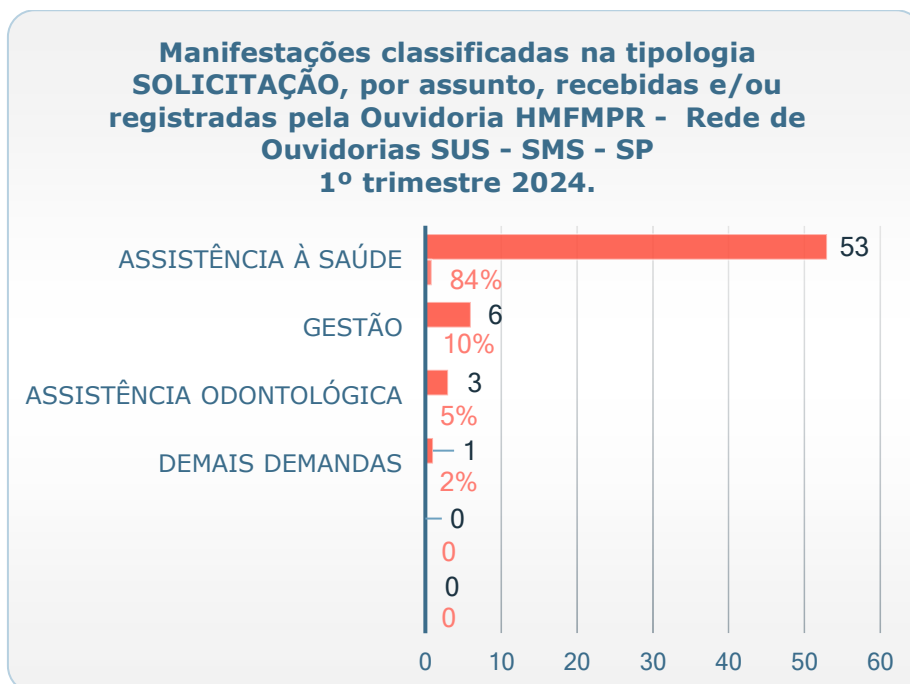


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

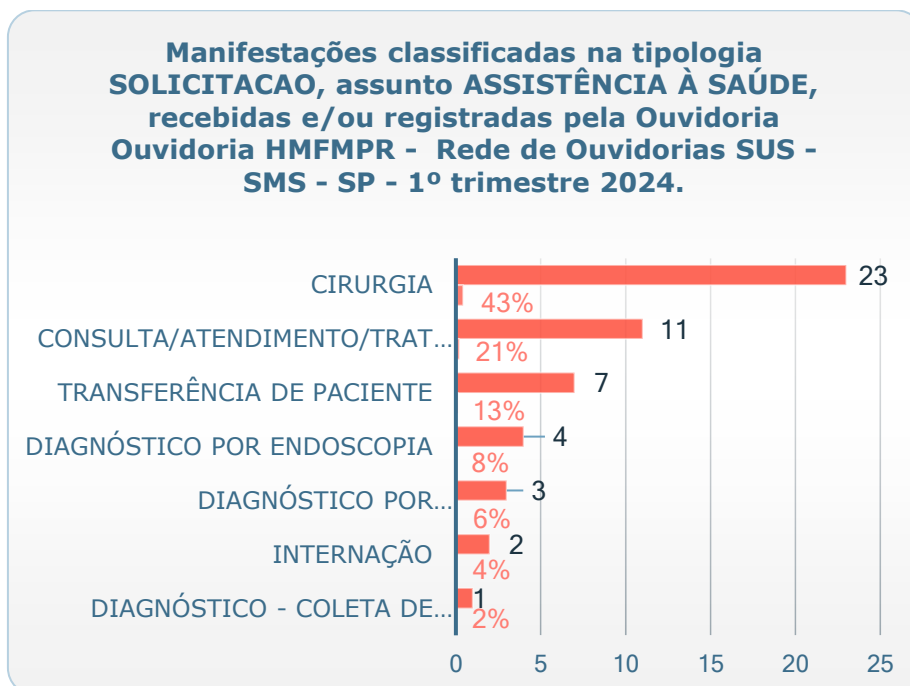
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **63 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **32 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (84%). Neste assunto, 43% são relativas à Cirurgia e 21% à Consulta/Atendimento/Tratamento.



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



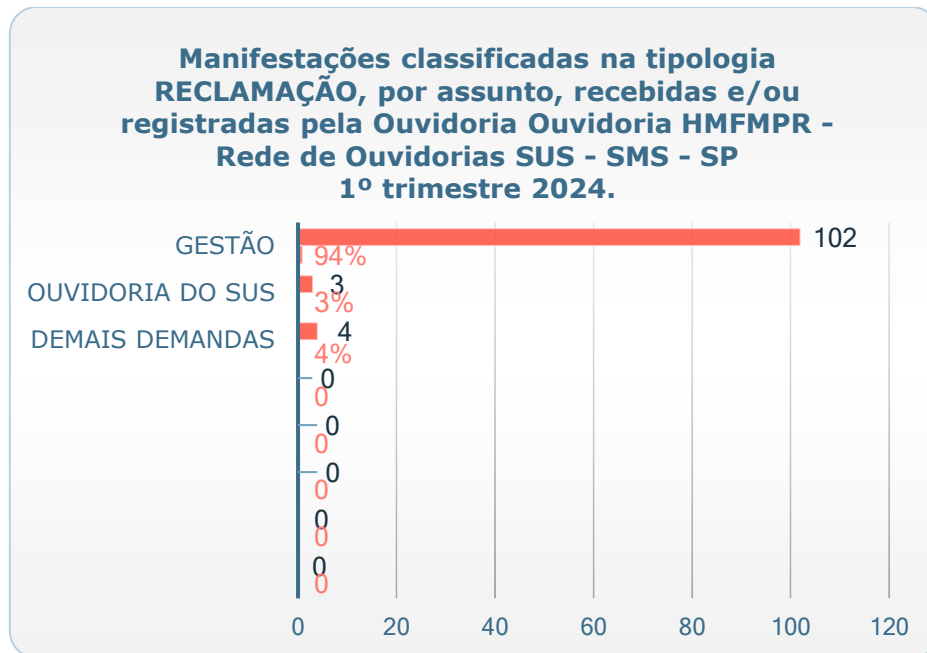
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Muitas cirurgias são eletivas, ou seja, mais simples e demandam muita solicitação. Somos também um Pronto-Socorro e cirurgias são remarçadas, em função das Emergências.

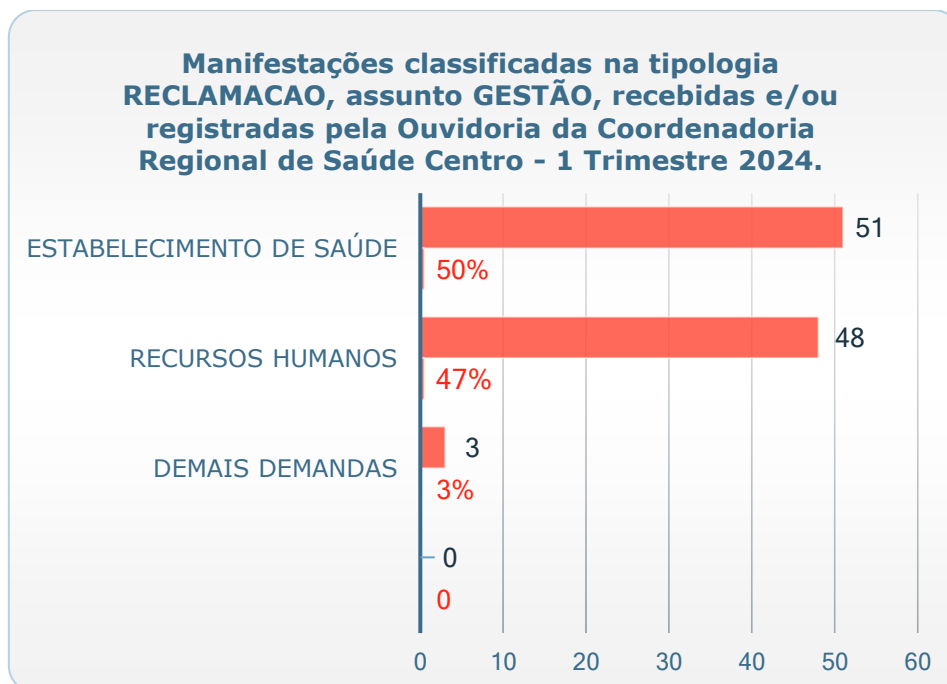
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **109 Reclamações** registradas no período correspondem a **55% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (94%). Neste assunto, 50% são relativas Estabelecimento de Saúde e 47% a Recursos Humanos.



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

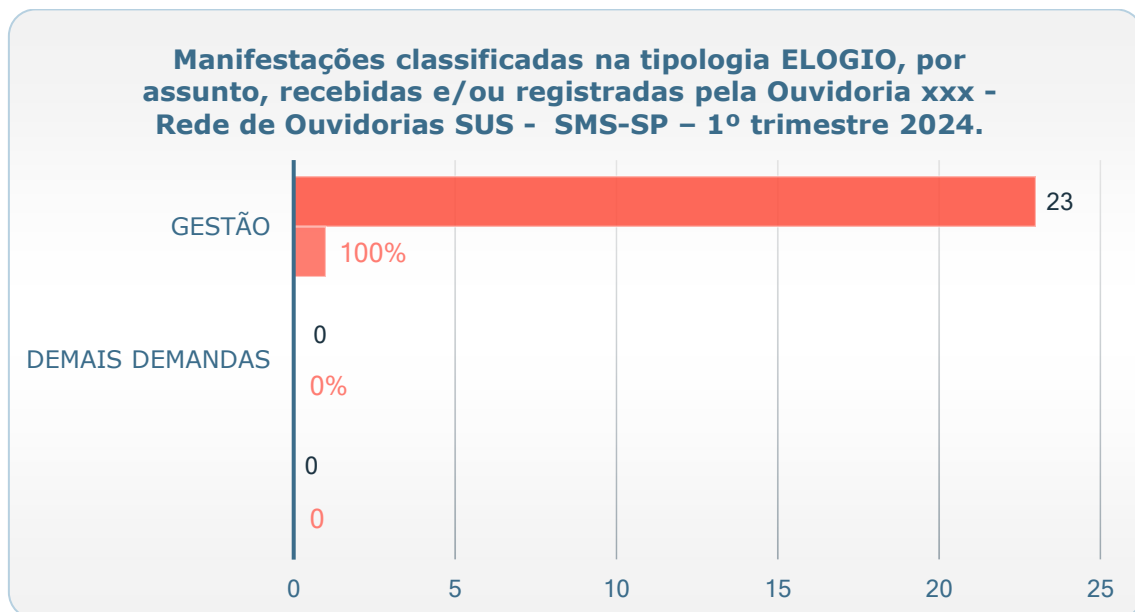


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As reclamações são sempre o maior percentual de demandas, pois como comentamos acima, são oriundas da insatisfação dos usuários, quando não se sentem bem atendidos, ou mesmo pelo relacionamento com servidores e colaboradores das empresas parceiras.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **23 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **12% do total**. A média mensal foi de 7,6 elogios. Desse montante, 100% é referente à Gestão, e destes, 60,89% são referentes ao assunto Recursos Humanos.



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

Os indicadores vêm melhorando na unidade, e gradualmente refletem no aumento da satisfação, especialmente na Maternidade (Pronto-Socorro, Centro Obstétrico e Quartos no 7º andar), e na recuperação pós operatório, no 8º andar (ortopedia, cirurgia geral, neurocirurgia, dentre outras especialidades).

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo semestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 199
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 199
- Principais problemas identificados: Falta de DAPS,
- Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria): penso que cada vez mais, melhorar a qualificação no acolhimento, principalmente por Telefone (156).

10. Plano de ação

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

Estamos em um período de avaliação, para que em breve, planos sejam idealizados e ato contínuo, implementados.

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

Observamos nesse início de 2024, especialmente no 1º trimestre, que em comparação ao ano anterior teve um aumento de quase 10% (9,78% precisamente) no volume de demandas, mas que no mesmo período, a população vem reconhecendo a melhora no atendimento, em geral, na unidade, onde os números da satisfação triplicaram, por meio das manifestações de Elogio.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Estamos trabalhando incansavelmente para que nosso serviço, cada vez mais, acolha a população, e haja melhoria nos processos, que constantemente são revistos, a fim de otimizar os atendimentos a esta, e possamos contemplar a todos.

Inicia-se o ano, e a perspectiva é de, com o aprendizado de anos anteriores, avancemos na aplicação das Políticas Públicas na Saúde, no que diz respeito ao nosso hospital e sua abrangência.

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>

