

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSP. MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA





**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 Prof. Dr. Waldomiro de Paula****Diretoria Técnica**

Paulo de Tarso Vieira de Campos

**Ouvidora**

Nívia Cristina Rufino de Oliveira

**Equipe de Ouvidoria**

Marcelo Cortez do Rosário

## **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

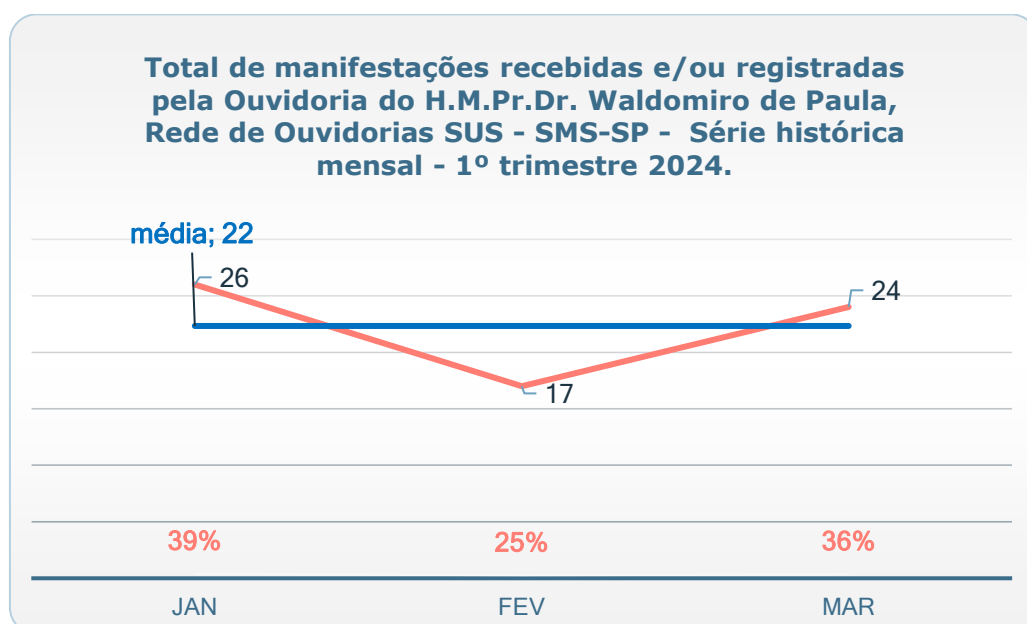
<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta .....</b>	<b>13</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade- PAQ.....</b>	<b>13</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>13</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>16</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>17</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....</b>	<b>18</b>
<b>14. Glossário .....</b>	<b>19</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>20</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>21</b>

## 1. Panorama Geral do período

Nossa Unidade está situada na região Leste de São Paulo, no bairro de Itaquera. Somos uma Unidade de Saúde de média complexidade que atendeu no primeiro trimestre de 2024, 17.704 pacientes entre ambulatório e pronto socorro.

No primeiro trimestre de 2024 tivemos 67 manifestações registradas, todas devidamente apuradas e respondidas pelas áreas técnicas.

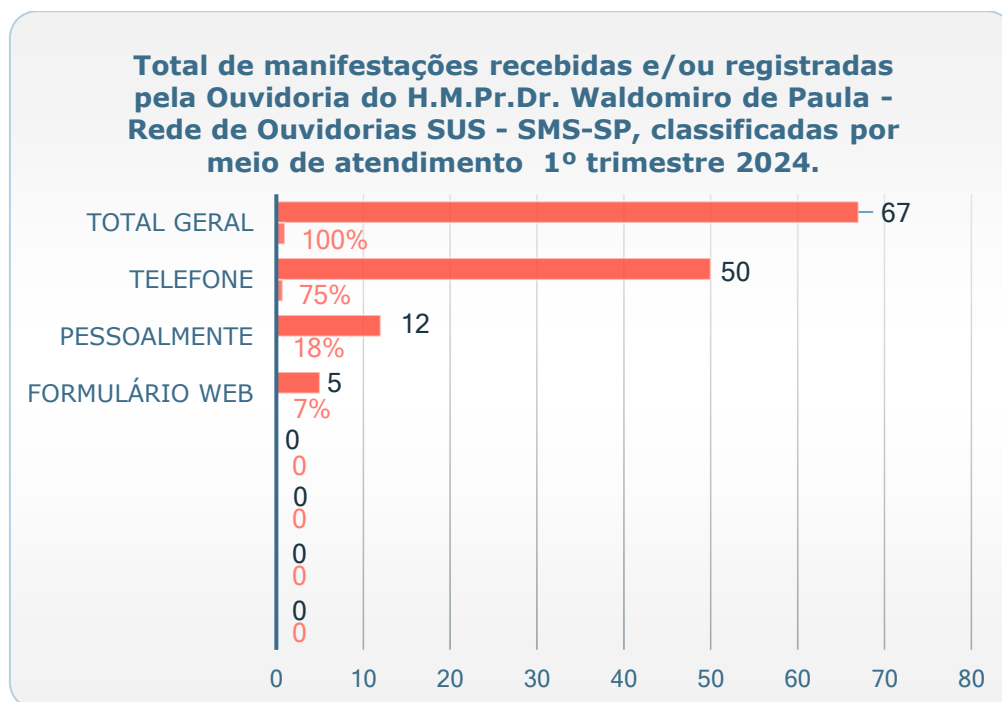
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

Neste 1º trimestre de 2024, nossa Unidade de Ouvidoria recebeu 67 manifestações. Janeiro foi o mês que mais recebemos manifestações totalizando 26 demandas, ou seja, 39% do total de demandas registradas no presente trimestre.

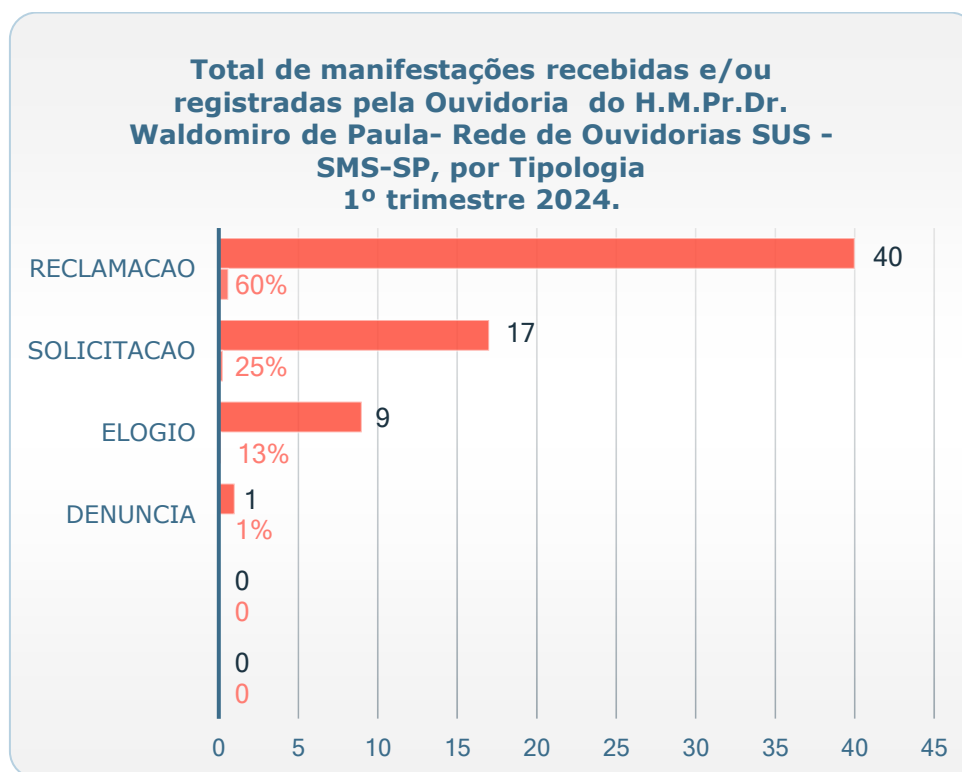
### 3. Meios de atendimento



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

Neste 1º trimestre de 2024, nossa Unidade de Ouvidoria recebeu 67 manifestações. O atendimento feito por meio da Central de Atendimento SP 156 contabilizou 75% do total geral das demandas recebidas. No atendimento presencial na Ouvidoria da unidade houve o registro de 18% das demandas, o que mostra a relevância deste canal de atendimento entre os meios disponibilizados e necessários para que os usuários do serviço de saúde possam fazer suas manifestações de forma satisfatória. Cabe ressaltar que na maioria das demandas externas se faz necessário um novo acolhimento, quer seja para melhor compreensão do texto ou para complementação de dados, além do contato com o cidadão na conclusão final da manifestação conforme preconizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS. Destarte, o serviço de ouvidoria acaba atendendo e acompanhando 100% das manifestações recebidas na unidade, ficando clara a importância e utilidade deste serviço no acolhimento e direcionamento das demandas.

## 4. Classificação das manifestações



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

No 1º trimestre de 2024, do total de demandas registradas 60% se caracterizaram como reclamações, 25% como solicitações e 13% como elogios.

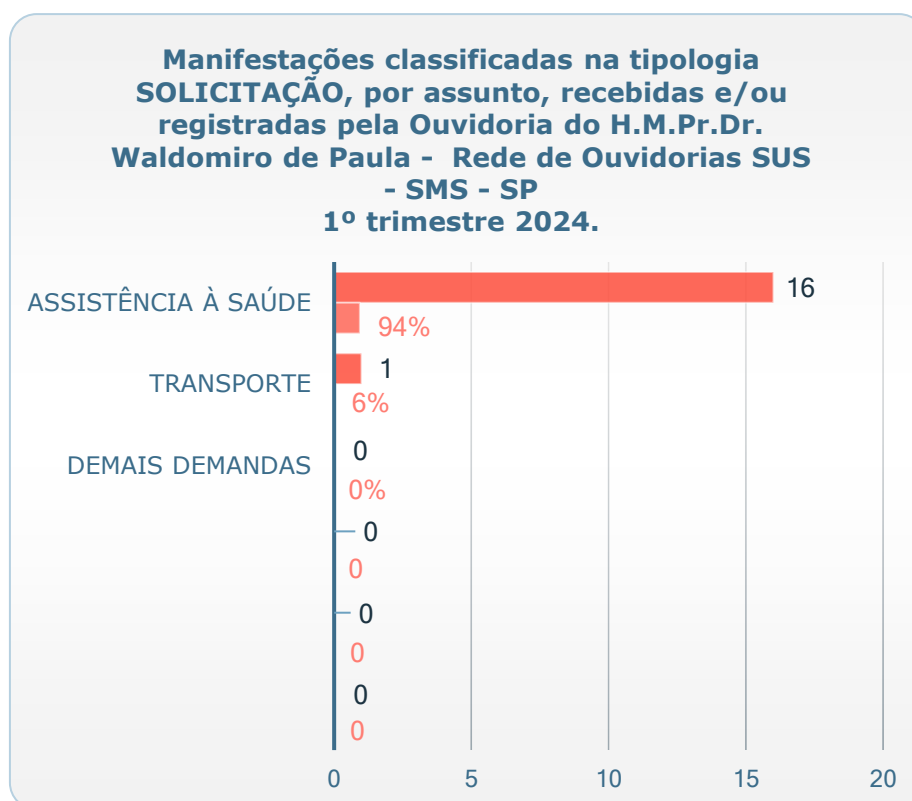
Estas categorias de classificação significam o olhar e seriedade dos usuários dos serviços de saúde da unidade, quer seja pelo atendimento recebido dos profissionais, quer seja quanto aos protocolos instituídos na unidade, assim como solicitações de apoio e direcionamento em serviços não disponíveis na unidade local. Mesmo quando os serviços estão disponíveis na unidade, espera-se celeridade na prestação do atendimento necessário. Informamos que tais questões continuam sendo revistas pela Diretoria para real cumprimento, dentro dos fluxos e protocolos prescritos no âmbito da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde - SMS.



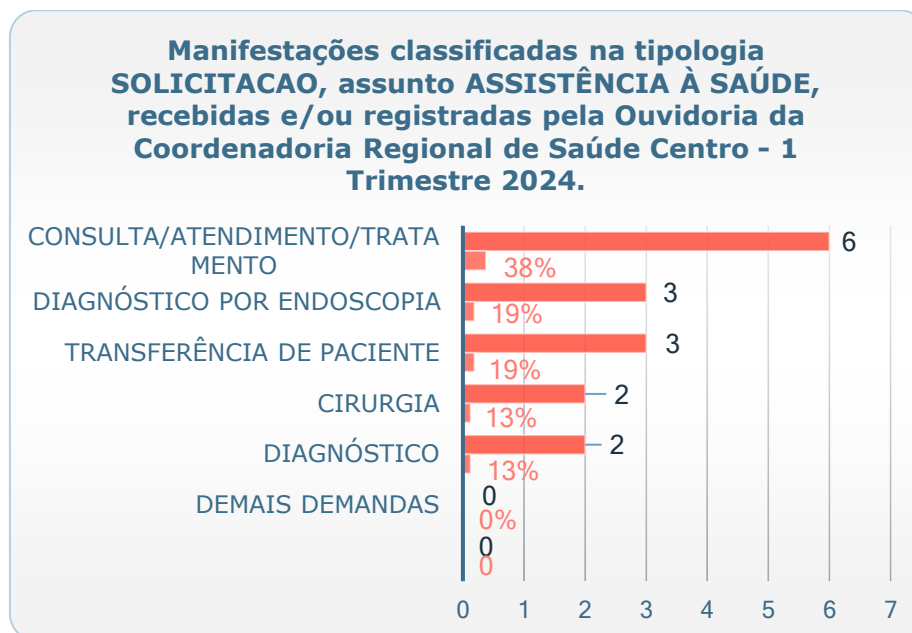
As Diretorias da nossa Unidade procuram estar sempre atentas, no intuito de sanar as questões apontadas pelos manifestantes, a fim de esclarecê-los de forma elucidativa e transparente, com a maior brevidade possível e dentro dos prazos estipulados.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **solicitações** concentram-se no assunto assistência à saúde, com 94% das manifestações dentro dessa categoria. Neste assunto, 38% são relativas à consulta/atendimento/tratamento e em 19% constam demandas relativas à transferência de paciente.



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



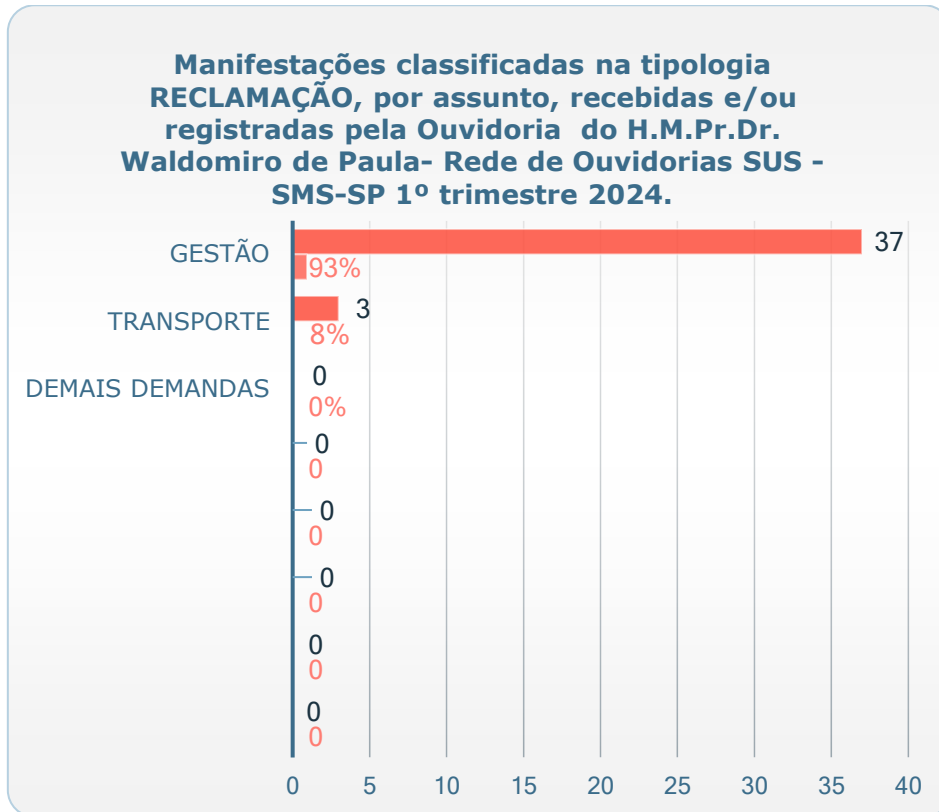
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No campo das **solicitações de assistência à saúde**, o destaque com 38% foram manifestações relativas à consulta/atendimento/tratamento, onde o munícipe solicita atendimento em áreas e/ou especialidades que não possuímos em nossa Unidade. Esses casos são encaminhados para o serviço de regulação. Em segundo lugar, com 19% das manifestações empataram os assuntos **transferência de paciente** e **diagnóstico por endoscopia**. Em terceiro lugar, com 13%, recebemos as solicitações de cirurgia e de diagnóstico.

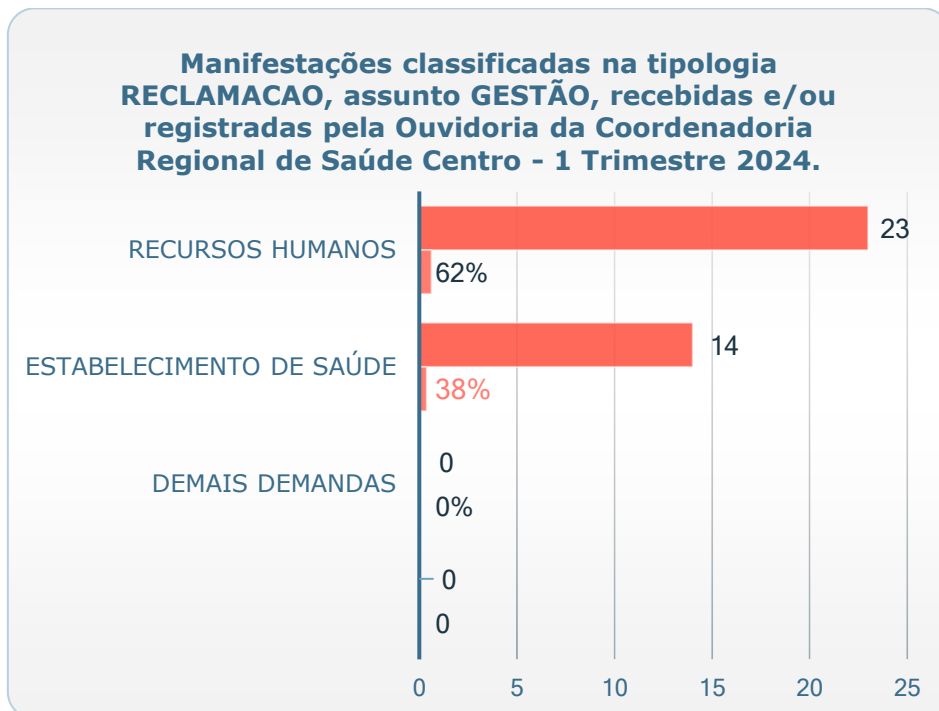
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (93%). Nesse tópico, 62% são relativas a questões envolvendo o quadro de RH - Recursos Humanos da unidade e 38% aos estabelecimentos de saúde.

Em segundo lugar, com 7% das reclamações, aparece o assunto transporte, onde o munícipe reclama da falta e/ou atraso da ambulância para a remoção do paciente.



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



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

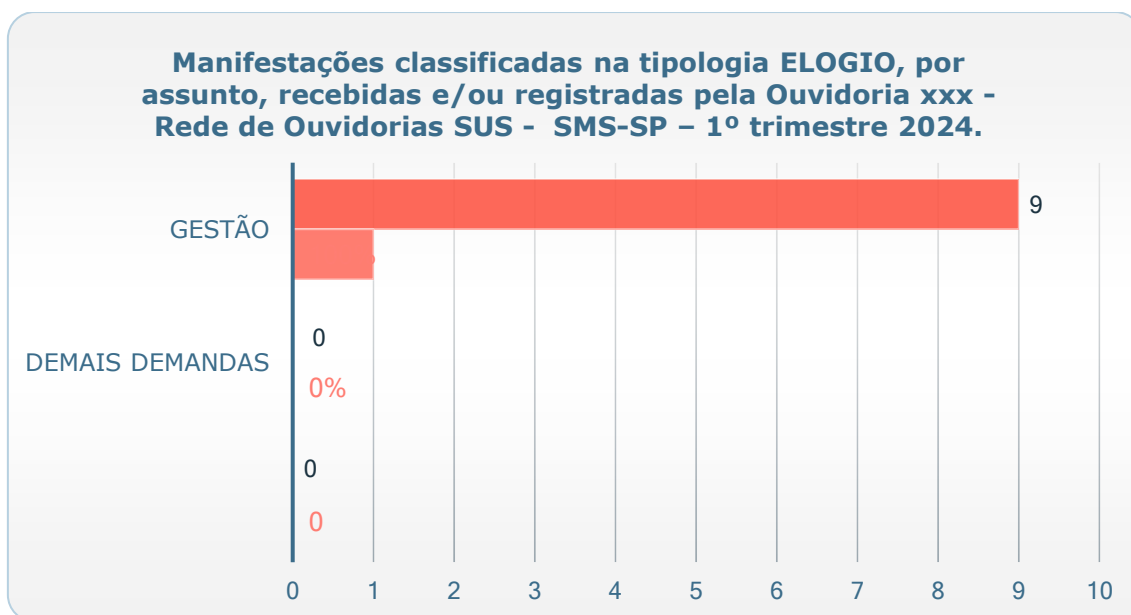
No campo das reclamações, o destaque com 62% foi o assunto Recursos Humanos. Nesse tópico com 52% das manifestações os munícipes relataram certa dificuldade no relacionamento interpessoal

e/ou conduta da equipe médica da unidade. Nos demais casos a insatisfação do munícipe refere-se a enfermeiros, equipe de saúde e equipe administrativa que atuam na Unidade Hospitalar.

Das 14 manifestações recebidas referentes a estabelecimento de saúde, 08 faziam referência à dificuldade de acesso onde os manifestantes tiveram a percepção que o atendimento demorou mais que o esperado. Isso ocorreu por conta do número elevado de atendimentos referentes à dengue.

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

Foram registrados **09 elogios no primeiro trimestre de 2024**, sendo a categoria satisfação com o quadro de Recursos Humanos, correspondendo a **100 % do total**. Sendo a média mensal de 3 manifestações dentro da tipologia elogios.



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

No campo dos elogios, 100% das manifestações foram referentes a Recursos Humanos, desses elogios 56% foram para a equipe de saúde

como um todo, 11% para enfermeiro, 11% para médico, 11% para técnico de enfermagem e 11% para equipe administrativa.

## **8. Análise de Prazo de Resposta**

Será analisado no relatório do próximo semestre

## **9. Programa de Avaliação da Qualidade- PAQ**

- No período compreendido entre 01/01/2024 a 31/03/2024 nossa unidade recebeu 67 demandas.
- No período acima, avaliamos 62 dessas demandas.
- Identificamos que em 05 demandas, o ponto de resposta não conseguiu cumprir o prazo estabelecido.
- Diante da dificuldade com os prazos por motivos diversos, esta Unidade de Ouvidoria tem conversado com os gestores sensibilizando-os da importância do cumprimento do prazo de resposta visando à satisfação dos manifestantes e o cumprimento da legislação.

## **10. Plano de ação**

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

Após análise dos dados desse primeiro trimestre, visando aperfeiçoar e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos nossos pacientes e acompanhantes, a Diretoria juntamente com seus Coordenadores planeja as ações abaixo:

Treinamento das equipes de saúde com encontros, palestras, roda de conversa, murais e cartazes de conscientização acerca de um atendimento empático e humanizado a serem planejados por nosso setor de desenvolvimento de pessoal juntamente com o coordenador

da área. Medidas de monitoramento diário do atendimento prestado pela empresa de serviços de transporte já fazem parte do calendário da unidade, com o intuito de rápida solução para a melhora desses índices, bem como visando melhorar a qualidade dos nossos serviços.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Realizar treinamento às equipes quanto à comunicação não violenta e atendimento empático e humanizado.	Minimizar o índice de insatisfação do usuário do sistema de saúde.	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	No decorrer do ano de 2024	Setor de desenvolvimento de pessoal e gerências.	Em andamento
Acompanhar o atendimento prestado pelo serviço de ambulância.	Minimizar o índice de atrasos e/ou ausência do transporte para remoção de paciente	Por meio de ligações telefônicas e e-mails.	Diariamente	Setor de Remoção e Diretoria Administrativa.	Em andamento

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
06/02/2024	Reunião de Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina Rufino de Oliveira
12/03/2024	Reunião de Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina Rufino de Oliveira
14/03/2024	Palestra comemoração dia da mulher	Promover a saúde da mulher	Nivia Cristina Rufino de Oliveira



## 12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Neste 1º trimestre do exercício de 2024, esta ouvidoria recebeu 67 manifestações.

Entre essas 67 manifestações recebidas no presente trimestre, 75% chegaram por meio da Central Telefônica SP156, canal este disponibilizado de forma diuturna ao cidadão, sendo esta a forma mais acessada pelos usuários do serviço.

Os atendimentos da Ouvidoria local totalizaram 18% das demandas cadastradas e 7% foram oriundas do formulário web.

Este serviço de ouvidoria encontra-se localizado no térreo do pronto socorro, ao lado da portaria, um local de fácil acesso aos usuários do sistema de serviço de saúde.

Em nosso serviço fazemos o atendimento empático com acolhimento e escuta qualificada a todos aqueles que procuram a Ouvidoria, visamos à mediação de possíveis conflitos bem como fazemos o encaminhamento e direcionamento das demandas às diretorias responsáveis, para a devida apuração e esclarecimento ao munícipe.

Esta Unidade de Ouvidoria tem conversado com as gerências sobre as ações referentes ao "**Selo Gente que faz o SUS**", projeto que tem o objetivo de motivar e parabenizar os servidores pela dedicação e empenho que realizam o seu trabalho.

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

Neste 1º trimestre do ano de 2024, os indicadores de ouvidoria apontaram que 60% das manifestações recebidas tratavam de Gestão/Recursos Humanos, sendo que o destaque desse quadro, segundo a percepção dos manifestantes, aponta para “Relacionamento interpessoal e/ou conduta do profissional de saúde”.

De acordo com a realidade de cada caso e setor, a gerência intercede, acolhe o manifestante intermediando e atuando nas possíveis soluções dentro do que foi preconizado pela Secretaria Municipal de Saúde, tomando providências cabíveis sempre com foco no atendimento humanizado, vislumbrando o conforto emocional do paciente e acompanhante como um todo, não esquecendo os colaboradores da nossa Unidade.

Ações como orientações e/ou providências administrativas sempre são tomadas no caso de reincidência do mesmo profissional, a fim de moralizar a relação interpessoal.

As atividades interativas que envolvem os colaboradores encontram-se em pleno desenvolvimento, bem como as ações de conscientização para um trabalho empático e humanizado e de acolhimento recomendado a todos os funcionários.

Quanto aos elogios, todos os profissionais tomam ciência, manifestando satisfação pelo reconhecimento ao trabalho desempenhado.

Informo que mensalmente a Ouvidoria se faz presente na reunião de Conselho Gestor da Unidade.

## 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>

