

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL



Prefeitura da Cidade de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde
Hospital Municipal Tide Setubal



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 Tide Setubal**Diretoria Técnica**

Carlos Alberto Velucci

Ouvidoria

Alecsandra da Silva Moreira

Técnica em Ouvidoria

Regianne Ramos Monteiro

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 de manifestações	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
8. Análise de Prazo de Resposta	13
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	13
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

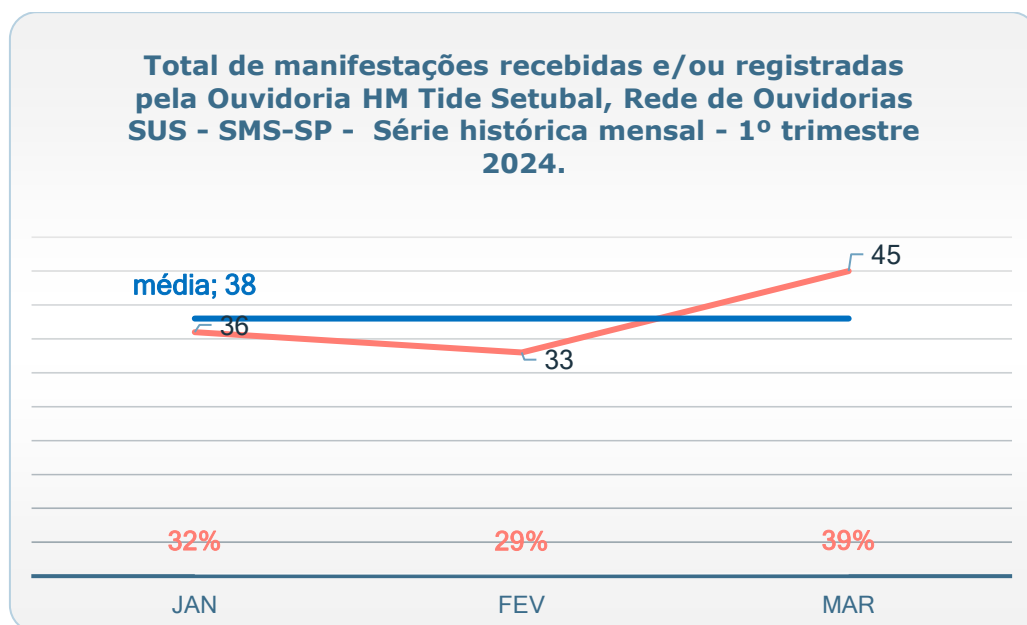
Neste primeiro trimestre o Hospital Tide Setubal, atingiu 34.139 atendimentos por procura (todas as especialidades), devido ao aumento dos casos de Dengue na cidade de São Paulo, principalmente na zona leste.

Desde então, toda a equipe vem fazendo treinamentos para aprimorar o atendimento a esses pacientes.

O Conselho Gestor da unidade está em formação, foi realizada reunião em 05/02/2024, onde foi formado a comissão eleitoral, a eleição se dará em 23 e 24 de maio de 2024, com posse em 07/06/2024.

Diariamente são realizados os Huddles, que têm como objetivo o foco no desempenho diário, principalmente na qualidade e segurança do paciente, otimizando o tempo, discutindo as pendências dos setores e, em conjunto, trabalhando as soluções.

2. Número de manifestações – Série histórica

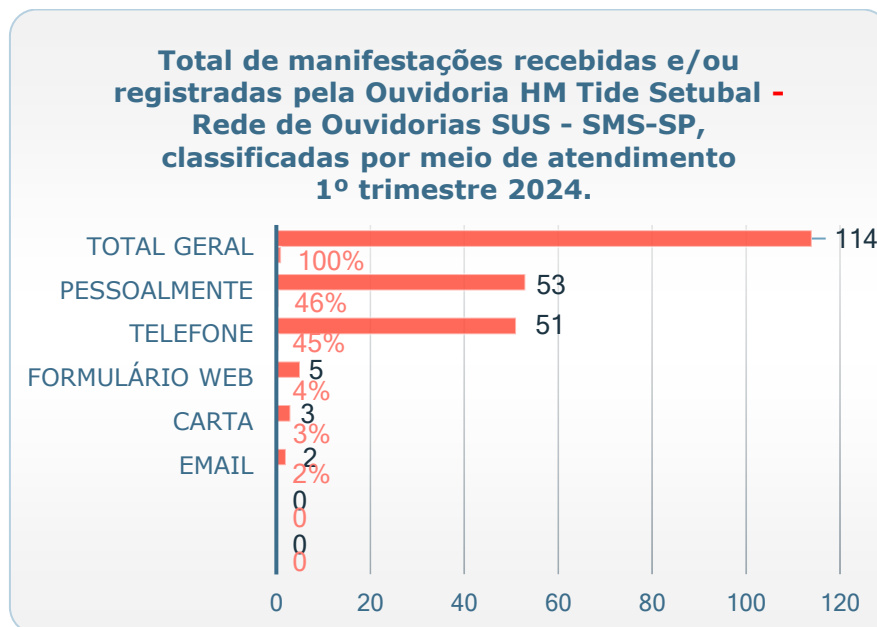


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Neste período tivemos 114 demandas, uma média de 38 demandas por mês.

Esse total foi registrado em diversos canais disponíveis pela Rede de Ouvidorias SUS da Secretaria Municipal da Saúde, que foram encaminhadas às áreas técnicas do Hospital, para posterior devolutiva ao munícipe.

3. Meios de atendimento

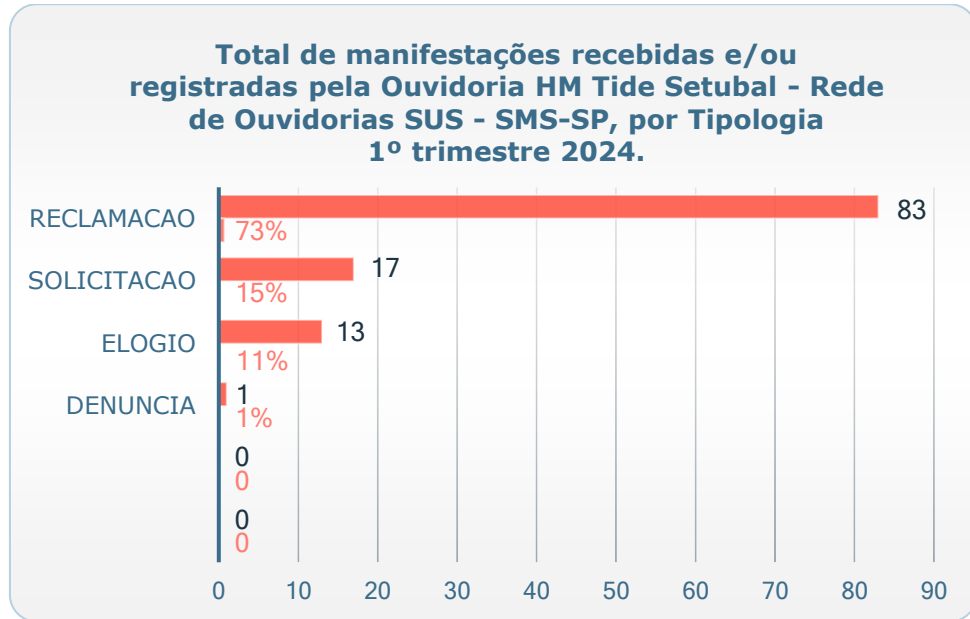


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Do total de 114 demandas, o meio mais utilizado pelo manifestante foi pessoalmente com 46% das manifestações. O telefone é utilizado mais aos fins de semana e fora do horário de atendimento da Ouvidoria local, e quase alcançou os atendimentos presenciais, com 45%.

Os outros meios de atendimentos, ainda são pouco utilizados pelos manifestantes, talvez por dificuldade de utilizar tecnologia.

4. Classificação de manifestações



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

A tipologia mais recorrente deste trimestre foi a reclamação, com 73% do total das manifestações, que versa sobre os mais variados motivos, mas a principal é a de rotina e protocolo estabelecido na unidade.

A solicitação normalmente é registrada quando o procedimento não é realizado na própria unidade, sendo necessário inserção no sistema de regulação (CROSS) e transferência para a realização, e teve 15% das manifestações.

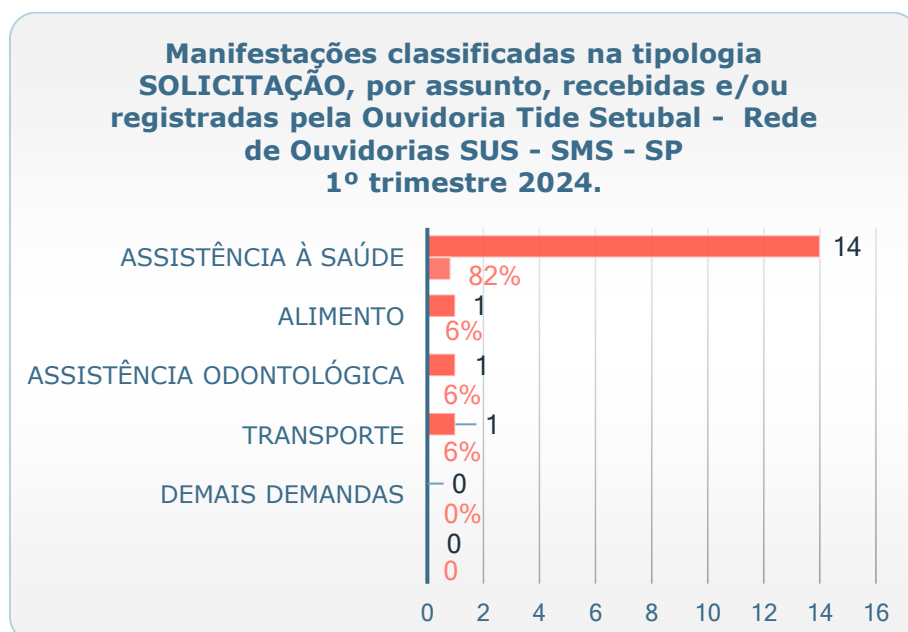
Os elogios são realizados quando a unidade atinge a expectativa do munícipe, quando ele foi bem atendido ou teve sua solicitação atendida em tempo hábil, sendo 11% das manifestações de agradecimento aos colaboradores da unidade.

A denúncia é realizada quando há atos irregulares, ilegalidades na administração pública (descumprimento de norma legal) e do total das manifestações 1% foram de dessa tipologia.

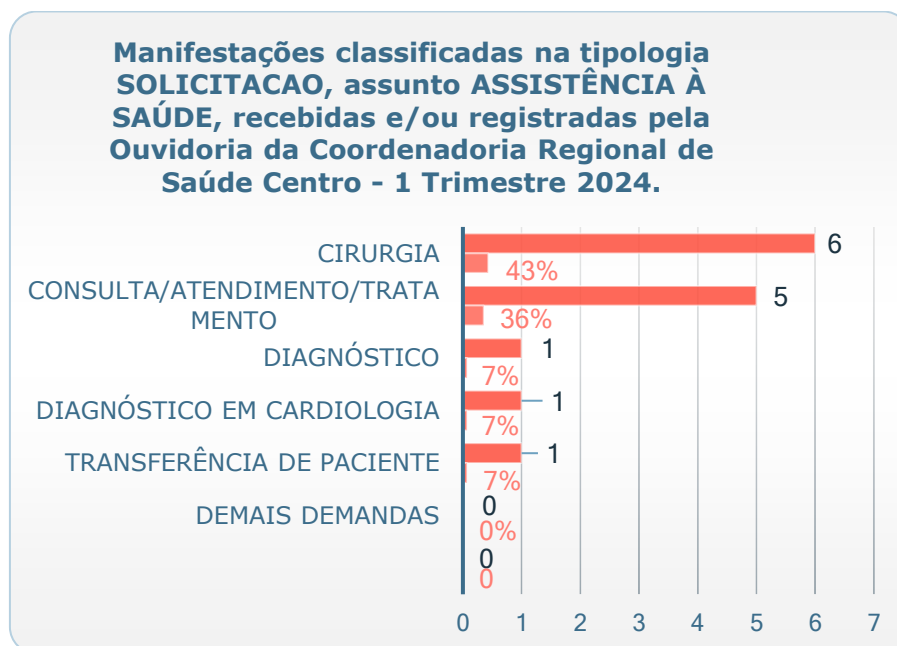
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 17 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **15 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (82%). Neste assunto, 43% são relativas à cirurgia, 36% à Consulta/Atendimento/Tratamento, 7% a Diagnóstico em cardiologia, 7% à Transferência de pacientes e 7% às demais demandas.



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



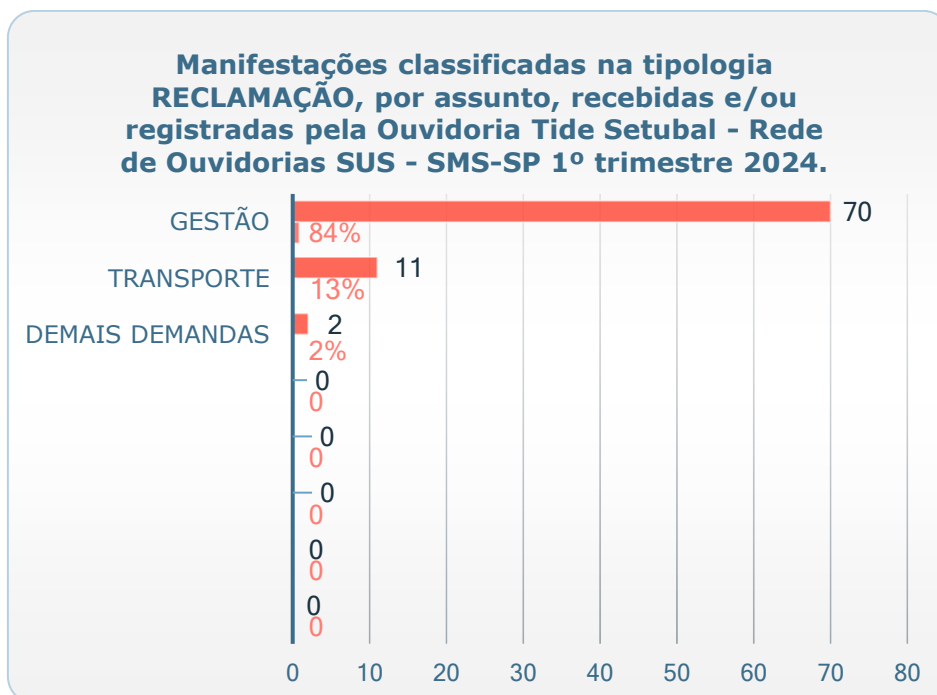
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As solicitações deste período, foram em sua maioria para procedimentos externos, que em sua maioria são inseridas no CROSS, tais como procedimentos de Cateterismo, especialidades como hematologia, cardiologia, gastroenterologia, Cirurgia Cabeça e Pescoço, entre outros.

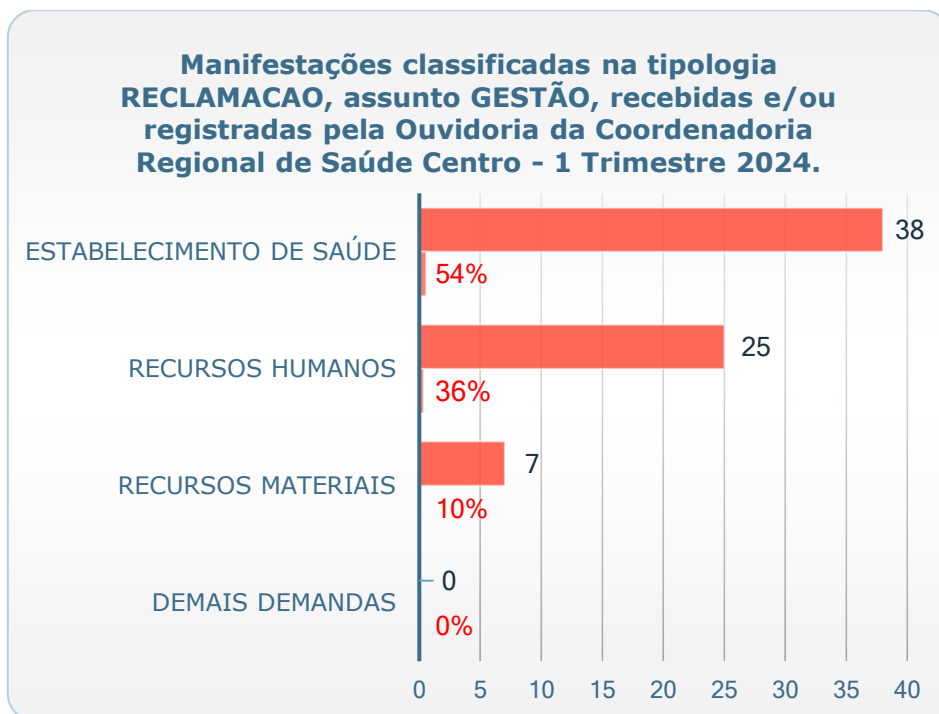
Todas foram encaminhadas às áreas responsáveis e as pertinentes foram atendidas.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 84 Reclamações registradas no período correspondem a 73% do total. As reclamações concentram-se no assunto Gestão (84%). Neste assunto, 54% são relativas a Estabelecimento de Saúde, 36% a Recursos Humanos e 10% a Recursos Materiais.



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



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

As reclamações sobre Estabelecimento de Saúde em sua maioria são sobre rotinas e protocolos, que estão relacionadas ao fluxo estabelecido pela unidade, e que nem sempre é aceito pelo município, como horário de visita, atendimento de urgência e emergência, acompanhante para pacientes, horário de marcação de retorno com ambulatório de ortopedia, horário para receber boletim médico, todas essas demandas entram em rotina e protocolos (38 no total).

As 25 demandas sobre Recursos Humanos estão relacionadas ao atendimento, com a forma de se expressar e falar com o município, o que gera uma insatisfação com o atendimento recebido.

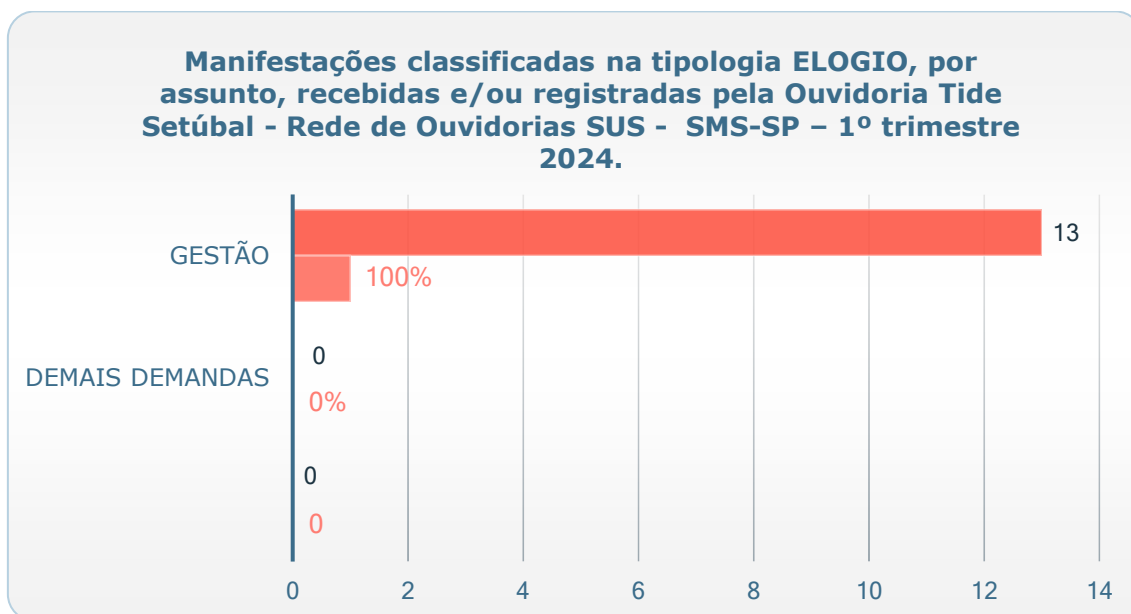
Neste trimestre tivemos 11 manifestações sobre transporte, que estão relacionadas ao atraso ou não comparecimento da ambulância para a transferência do paciente para realizações de procedimentos externos.

As demandas sobre Recursos materiais, foram realizadas durante o verão intenso no início de 2024, pela falta de ventilação nos setores, outras por falta de equipamento em alguns setores e totalizaram 07.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 13 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 12% do total.

A média mensal foi de 4 elogios. Desse montante, todas foram referentes ao assunto Gestão.



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

Neste trimestre tivemos 13 elogios, sendo: para Médicos (3), Equipe de saúde (5), Enfermagem (3) e Equipe administrativa (2). Quando o munícipe informa o nome do elogiado, é inserido na planilha onde é possível homenageá-los por meio do programa **Gente que faz o SUS**, com entrega de certificados a todos aos elogiados a cada 03 meses.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

- Nesse período recebemos 54 demandas externas.
- Todas as 54 demandas foram analisadas.
- Principais problemas apresentados foram: encaminhamento incorreto e falta de dados do paciente.
- Sugestões para melhoria:
 - ✓ dentro da governabilidade de ouvidoria: novo acolhimento e resolução do problema
 - fora da governabilidade de ouvidoria: treinamento com a equipe da Central SP 156 em conjunto pessoas de dentro da rede de hospitais

10. Plano de ação

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

Os planos de ação são todos elaborados durante o huddler diário, como fluxos e protocolos e são revistos periodicamente.

Mas devido ao número de manifestações e aumento no número de atendimentos, o ambulatório de ortopedia para Pré e Pós Cirurgia, encontra-se em processo de reestruturação, onde será aumentando o horário de atendimento ao usuário e aumento do número de colaboradores, para assim reduzir o tempo de espera para marcação de consultas e atendimentos diários.

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
Reestruturação do ambulatório de Ortopedia	Para melhor atendimento ao usuário	Aumentar o período de atendimento e aumentar o número de colaborador	2º semestre 2024.	Diretoria Técnica	A iniciar

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
08/03/2024	Mulher entende Mulher	Comemoração do dia da Mulher	

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Neste período foram recebidas por essa ouvidoria 114 demandas, por de todos os canais disponíveis Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. Cabe destacar que as demandas sobre rotinas e protocolos foram as mais registradas. Percebe-se que a demora no atendimento, o protocolo de atendimento em urgência e emergência, horários de visitas, geram insatisfação no munícipe.

O serviço de ambulância também colaborou para que fossem registradas algumas demandas, devido alguns pacientes terem que reagendar o exame/procedimento por atraso ou inexistência da ambulância.

O relatório aponta para a necessidade de avanços na emissão de informação ao cidadão, com mais clareza e precisão, evitando seu deslocamento até a unidade, como o agendamento de consultas pós operatória.

Percebe-se a necessidade de mais orientações e formação dos profissionais da saúde para uma escuta empática e humanizada, como preconizam os princípios e diretrizes do SUS, o que diminuiria as demandas sobre relacionamento interpessoal.

A Ouvidoria é um instrumento de comunicação entre cidadão e a administração pública, e ao mesmo tempo, auxilia no aprimoramento da gestão.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Esta diretoria informa que todas as demandas aqui citadas foram encaminhadas, analisadas e respondidas ao munícipe.

Informamos que nossa unidade trabalha em conjunto com todas as áreas e equipes para oferecer um atendimento mais humanizado possível ao usuário.

Cabe ressaltar que as demandas de solicitações de vagas/procedimentos, mesmo não sendo da nossa governabilidade, contamos com uma equipe que atualiza e monitora o sistema, passando as informações pertinentes aos familiares.

Todas as equipes são constantemente treinadas e orientadas quanto aos fluxos e protocolos existentes em cada setor da unidade, para assim diminuir as demandas de reclamação.

Com análise nas informações aqui apresentadas, e considerando a importância do papel da Ouvidoria na aproximação entre esta instituição e a população, objetivou-se identificar os pontos críticos e, por consequência, apontar melhorias na rotina da unidade.

Sem mais,

Dr. Carlos Alberto Velucci – Diretor Técnico de Departamento – HMTS.

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 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>

