

1º TRIMESTRE 2024 RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL -
HSPM



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 do Servidor Público Municipal – HSPM

Superintendência

Elizabeth Michelete

Chefe de Gabinete

Flávia Ivana Pallinger

Diretora do Departamento Técnico de Gestão de Talentos

Andréa Aparecida de Assis

Diretora do Departamento Técnico de Administração e Infraestrutura

Nilza Lima da Silva

Diretor do Departamento Técnico de Atenção à Saúde

Marcos Yoshio Yano

Diretora do Departamento de Apoio Técnico
Mônica Ahmed

Ouvidora

Claudia Belem Lopes de Meneses

Equipe de Ouvidoria

Magda Pangrassio Habermann Silva

Suely Aparecida Raymundo

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

1. Panorama Geral do Período

A Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal foi criada em 2001 e tem por principal objetivo acolher os clientes que utilizam os serviços – Ambulatorial, Ambulatórios Descentralizados, Pronto Socorro e Internação/Enfermarias de forma humanizada, acolhedora e qualificada, sempre ouvindo atentamente suas necessidades e expectativas, bem como orientando-os com clareza e objetividade.

De acordo com o disposto na Portaria nº 166/21 – SMS.G, todas as demandas são registradas via plataforma Ouvidor SUS, não sendo aceito outra forma de registro.

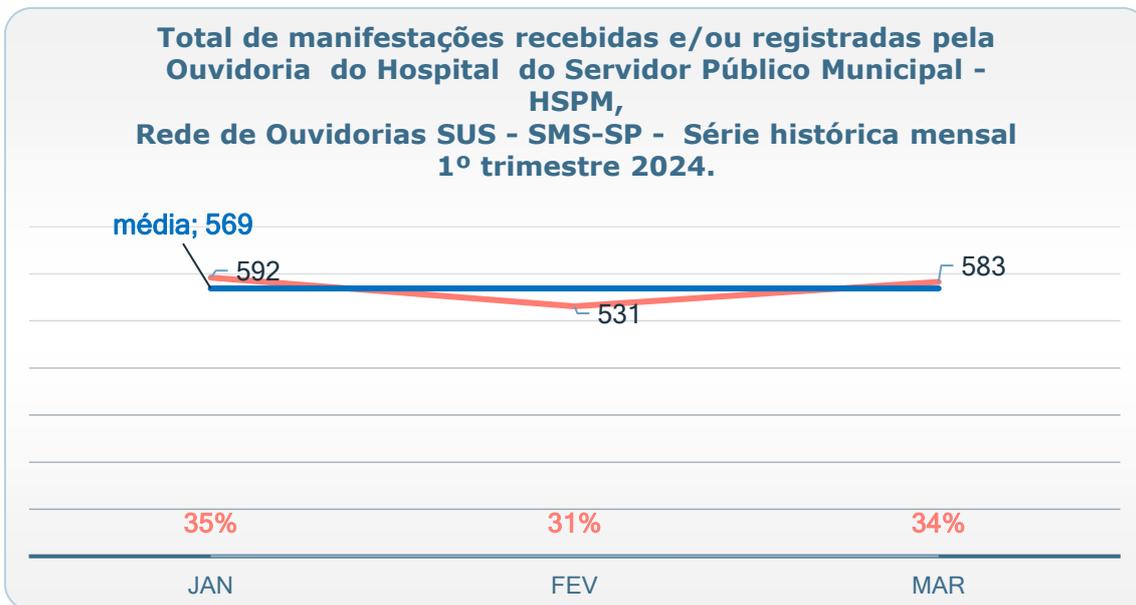
O relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal é uma importante ferramenta de gestão, onde através dos dados brutos podemos identificar os pontos carentes e passíveis de melhoria a serem explorados pelos Administradores/Gestores, assim como conhecer os profissionais/categoria mais elogiados bem como os processos que atendem as expectativas dos usuários.

Lembramos que os dados coletados são disponibilizados mensalmente para as Diretorias para apreciação.

Com a edição da Lei nº 17.727 de 21 de dezembro de 2021, o atendimento no Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) passou a ser exclusivo dos servidores públicos municipais e seus dependentes legais definidos na forma da lei.

Os números encontrados foram extraídos dos Dados Brutos fornecidos Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde – SMS, datado de 08/04/2024.

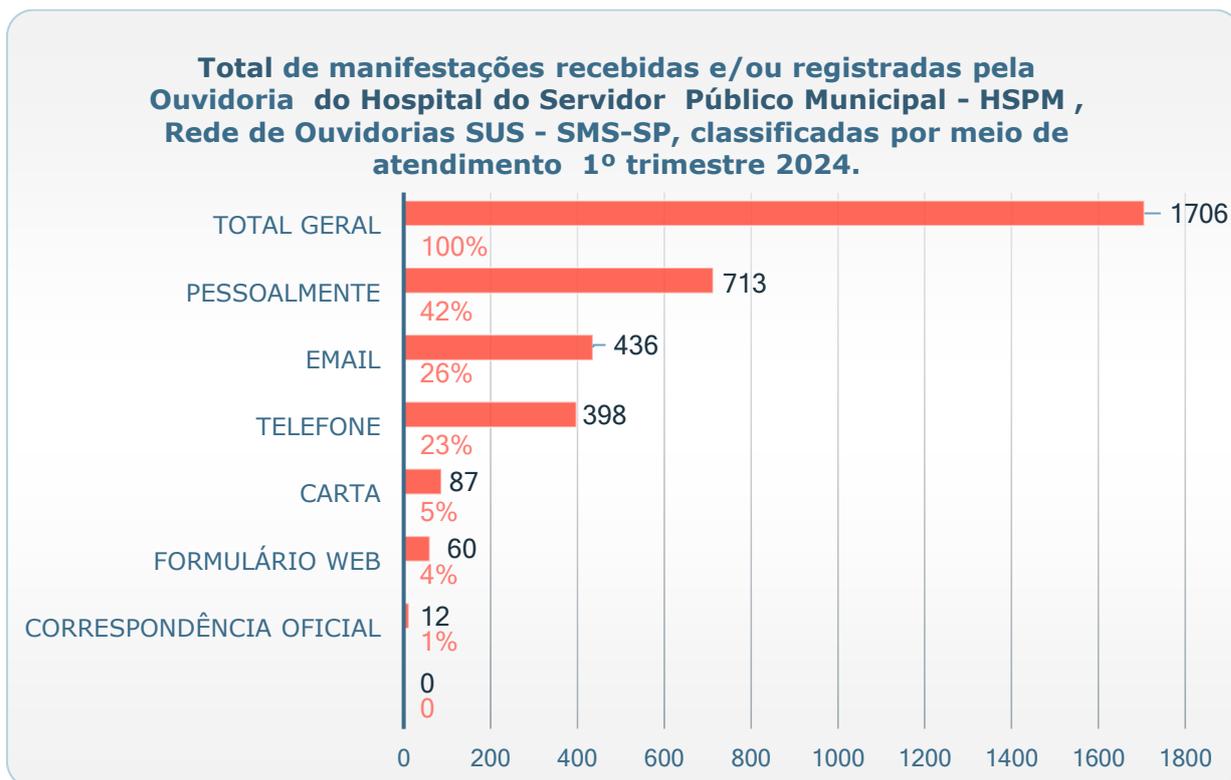
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Com a exposição da série histórica é possível visualizar a evolução quantitativa de demandas registradas no período, esses números sofrem alterações quando relacionadas aos dias trabalhados e feriados.

3. Meios de atendimento

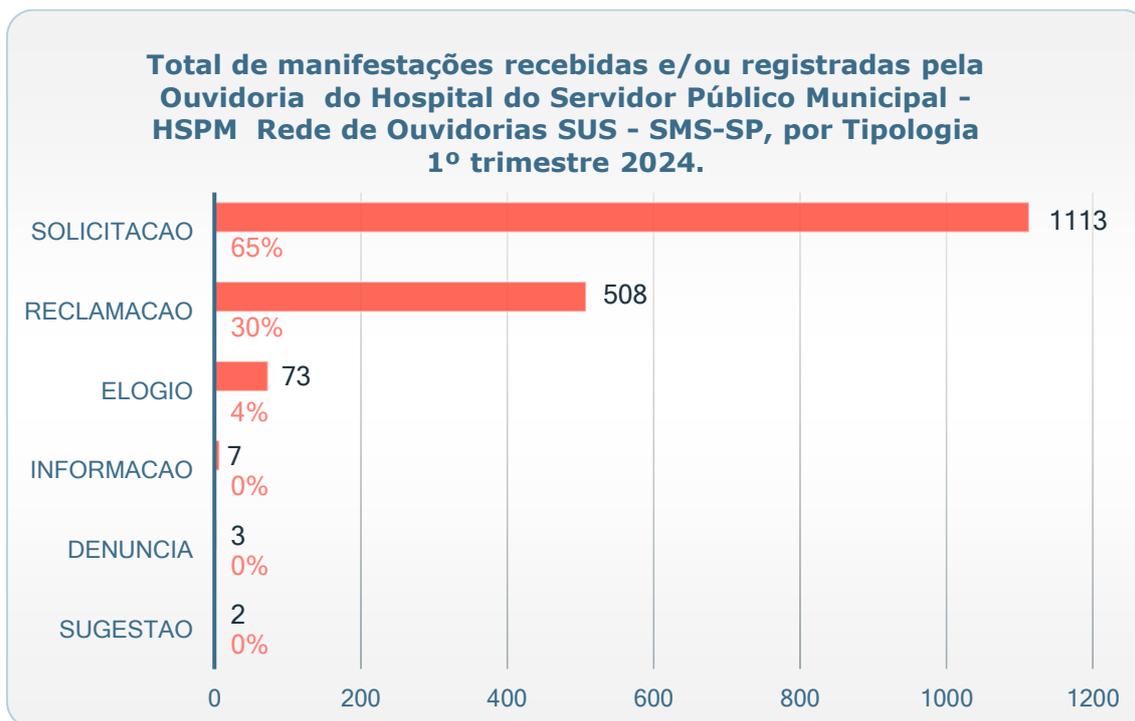


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Apesar dos recursos disponibilizados para registros de demandas via Ouvidoria/HSPM, o atendimento presencial é uma característica própria dos usuários da Instituição, com 42% do total cadastrado, e-mail com 26%. As manifestações recebidas via telefone neste trimestre somam 23%. São oriundas da Central SP156 disponibilizada pela Prefeitura do Município de São Paulo, cujo contato telefônico é gravado e sua inserção registrada no Sistema Ouvidor SUS.

As manifestações cadastradas como Cartas, provêm da "Pesquisa de Satisfação", realizada pelo Setor de Qualidade da Instituição e somam 5%, Formulário Web e Correspondência somam 4%.

4. Classificação das manifestações



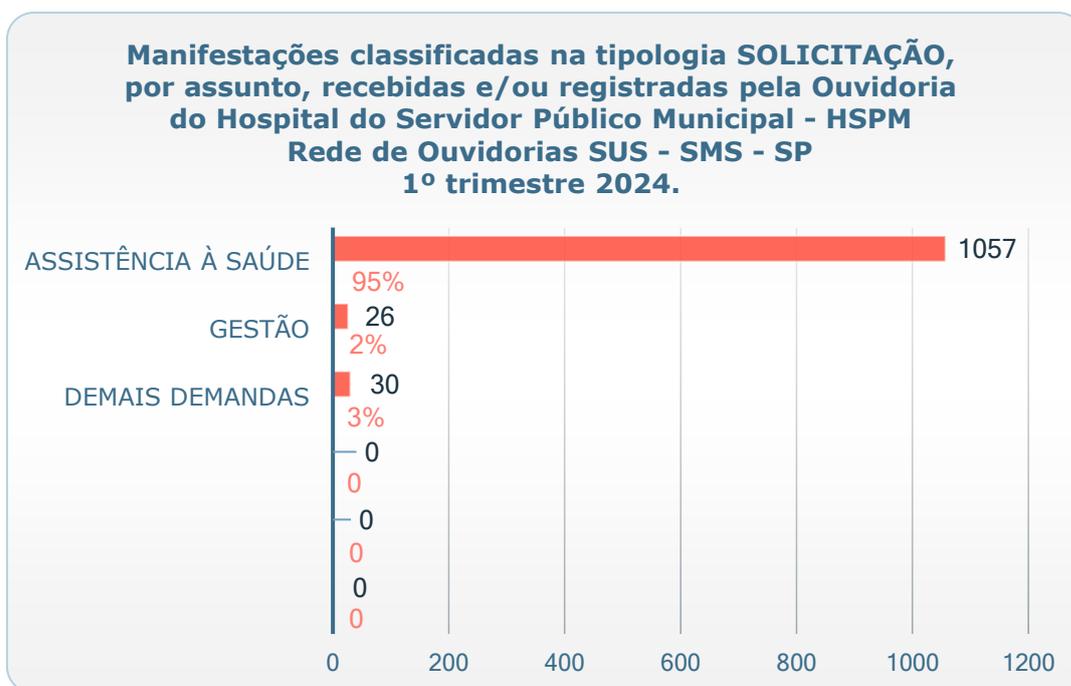
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Solicitação com 65% dos registros totalizando 1113 demandas cadastradas, reclamação corresponde a 30% ou 508, enquanto que elogios somam 4%, Denúncia/Sugestão/Informação somam 1% do total dos nossos registros.

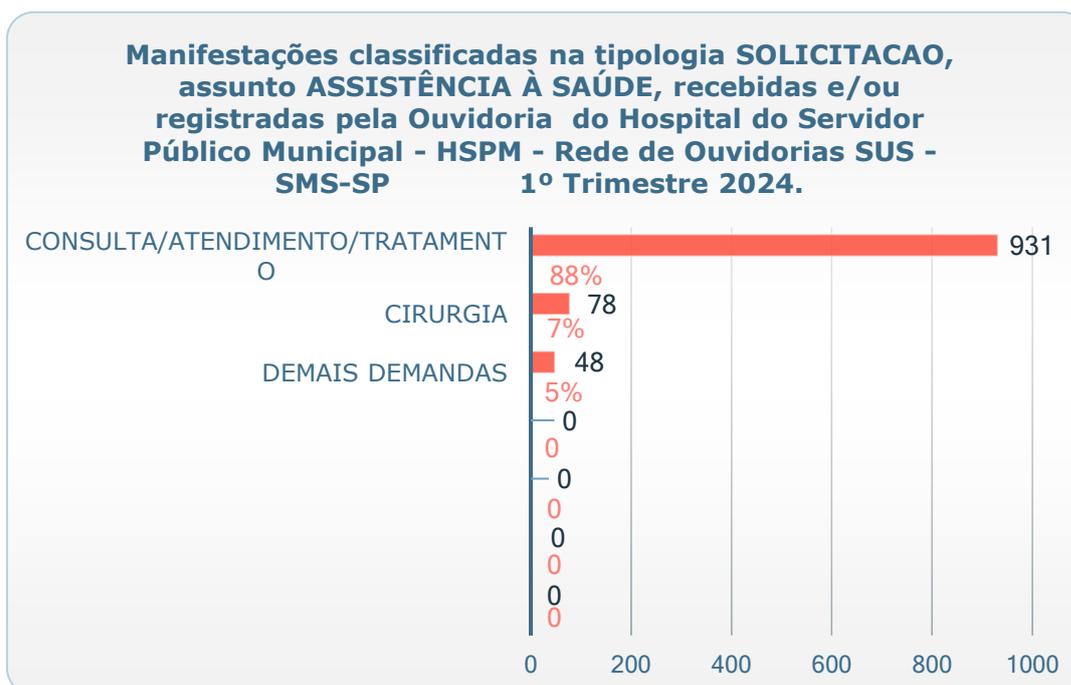
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **1113 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **65% do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (95%). Neste assunto, 88% são relativas a Consultas/Atendimento/Tratamento com 1057 demandas.



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



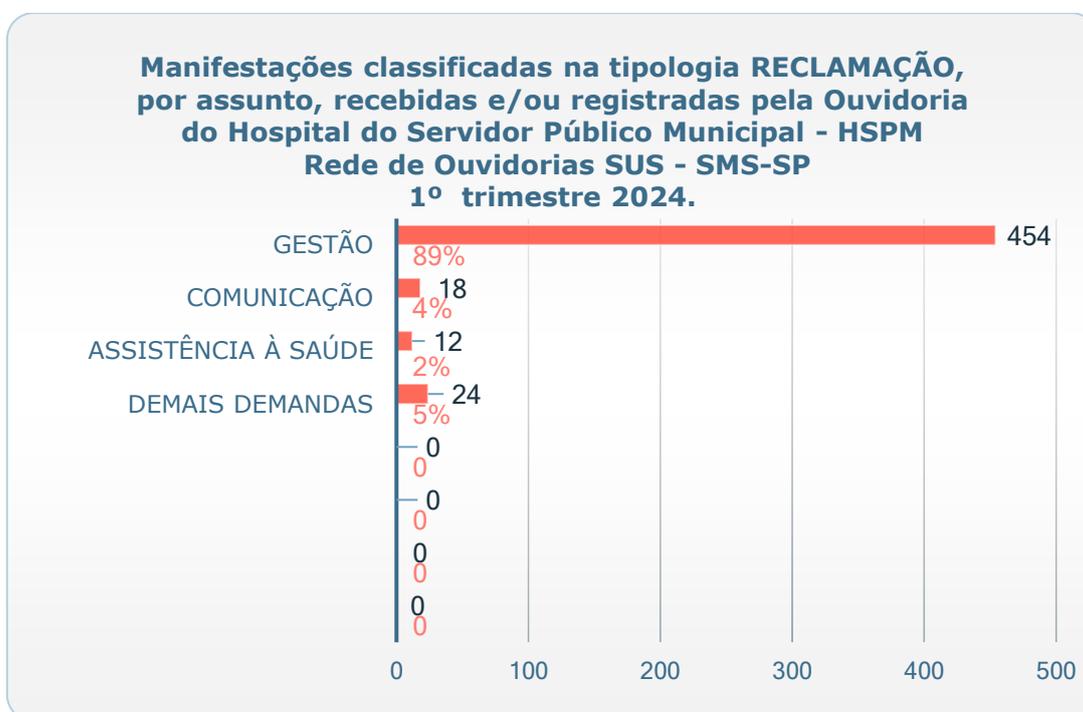
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No tópico **Solicitações com 95% ou 1057** demandas, são mais mencionados: Consulta/Atendimento/Tratamento, com 88% dos registros cadastrados e Demais Demandas com **3%** do total.

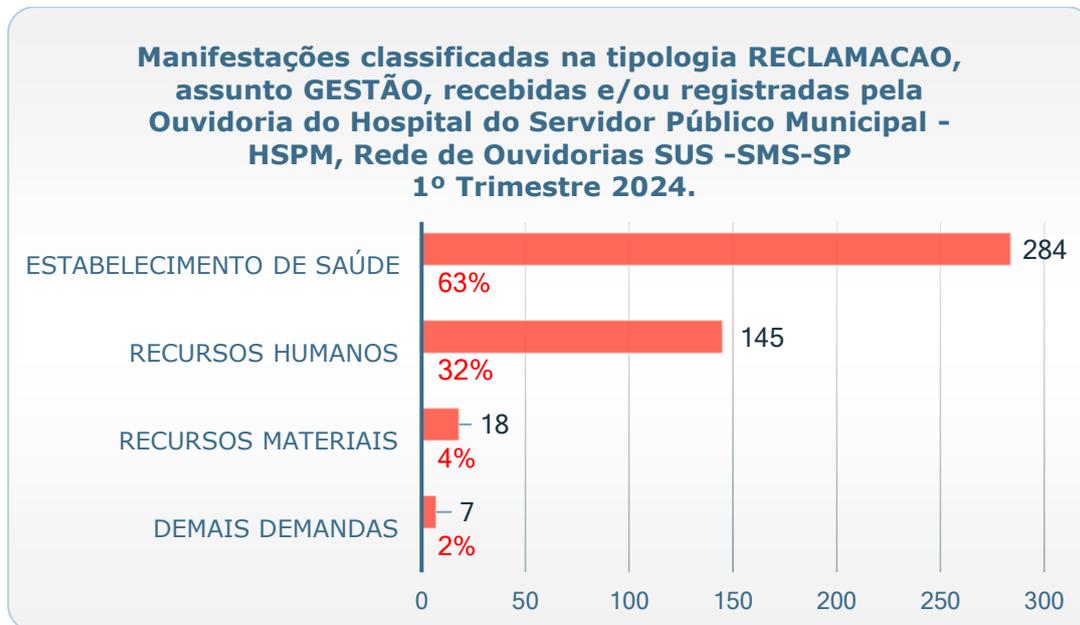
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **508 Reclamações** registradas no período correspondem a **30 %** do total.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (89%), 18% são relativas à Comunicação e 2% à Assistência à Saúde.



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



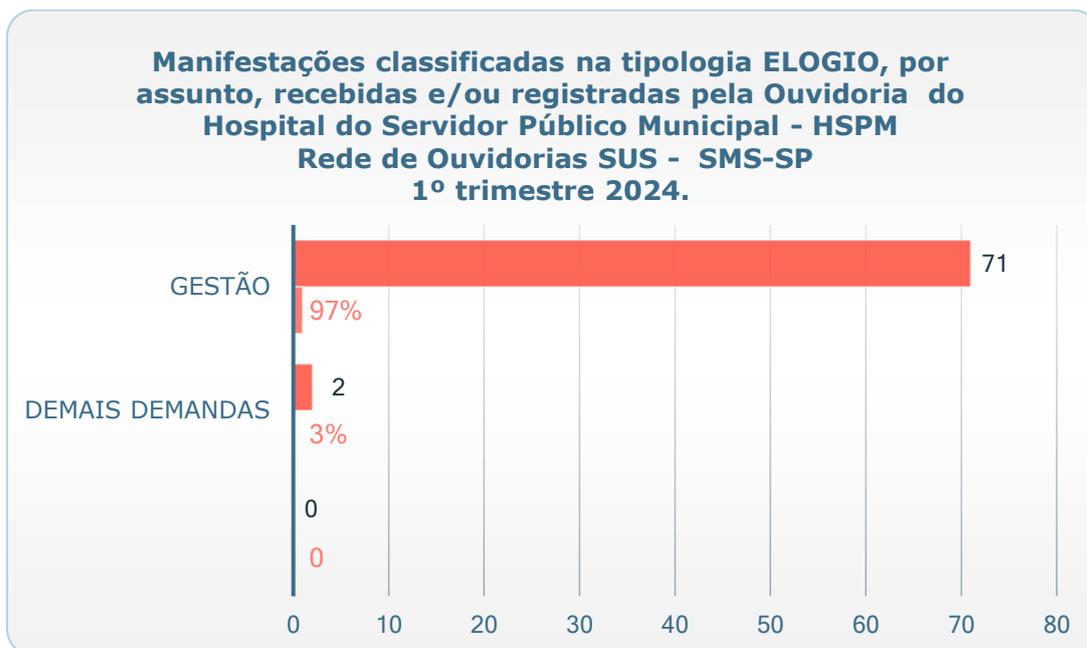
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No Gráfico sobre Reclamações, 284 demandas (63%) referem-se a Estabelecimento de Saúde, sendo os tópicos mais mencionados: “Rotinas/Protocolos de Unidade, Dificuldade de Acesso, Outros (Call Center/156) e Implantação de Setor/Serviços/Unidade de Saúde”.

Recursos Humanos apresenta 145 (32%) demandas.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **73 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo **a 4% do total**. A média mensal foi 24,3 elogios. Desse montante, 97% são referentes ao assunto Gestão.



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

O Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM, disponibiliza o Mural do Reconhecimento onde são afixadas as fotos dos elogiados mediante autorização dos funcionários mencionados. Este trabalho é realizado em parceria com o Setor de Comunicação, responsável pela fotografia e publicação no Mural do Reconhecimento

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade- PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:

No 1º trimestre de 2024 foram registradas 1706 demandas.

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:

Foram avaliadas 1706 demandas no período.

- Principais problemas identificados:

As maiores dificuldades identificadas referem-se à alta demanda de consultas novas/retornos.

- Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de Ouvidoria e fora da governabilidade de Ouvidoria):

Contratação de Recursos Humanos ou Concurso Público.

10. Plano de ação

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

- Contratação de Recursos Humanos.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Aumento da área física	Atendimento acolhedor e privativo				Escolher um item.
Contratação de RH	Reposição			RH	Escolher um item.
Cursos	Atualização	Online ou presencial	Médio e longo prazo	todos	Escolher um item.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/03/2024	CAPACITAÇÃO DE EQUIPE MULTIDISCIPLINAR PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS	Aperfeiçoamento/atualização	Aluno

12. Considerações do Ouvidor sobre o período analisado

O Relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal é uma importante ferramenta de gestão por meio da qual podemos identificar oportunidades de melhoria e, assim, desenvolver planos e estratégias com foco nas melhorias das necessidades da Instituição.

A divulgação de elogios aos funcionários/Instituição é de grande valia e estímulo aos colaboradores, o que valoriza e estimula o “atendimento humanizado”.

Em março/24 foi realizada cerimônia para entrega dos certificados “GENTE QUE FAZ O SUS”, com ampla adesão dos funcionários e coordenadores.

Apesar dos recursos disponibilizados para registro de demandas, observamos que a opção presencial ainda é o meio mais utilizado pelos usuários do Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM.

A Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM utiliza-se do contato telefônico institucional para informações e orientações pontuais quando possíveis.

A base de dados recebida por nós por meio da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde - SMS provem apenas os dados “brutos” gerados por nossa Ouvidoria, não sendo possível identificar e abordar algumas informações.

Esse relatório foi produzido com as informações obtidas a partir da base de dados de 08/04/2024 enviada pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde - SMS.

Algumas informações podem sofrer alterações como correções de tipificação ou manifestações registradas por outros meios no período

que são encaminhadas posteriormente ao HSPM (como mencionado no Gráfico nº 1 - Origem das manifestações).

13. Considerações do Gestor sobre o período analisado

O Relatório do 1º trimestre de 2024, nos permite evidenciar as manifestações recebidas no serviço e adotar, sempre que possível, ações corretivas e implementar medidas nos atendimentos e procedimentos eletivos, minimizando riscos nos serviços oferecidos, atendimento direcionado aos servidores do município de São Paulo e funcionários da Instituição.

Com a edição da Lei nº 17.727 de 21 de dezembro de 2021, o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), tem o atendimento exclusivo aos servidores públicos municipais e seus dependentes legais.

Superintendente: Dra. Elizabete Michelete

Chefe de Gabinete: Dra. Flávia Ivana Pallinger

Ouvidora: Claudia Belém Lopes de Meneses

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>

