

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: HM Dr.Fernando Mauro Pires da Rocha  
Endereço: Estrada de Itapecerica, 1661 - Vila Maracanã - CEP  
05735-005 - São Paulo - SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 25p.

- 1.Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Armando Luis Palmieri

**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 do 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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>16</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>17</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>19</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>20</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>20</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>21</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>22</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>24</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

O Hospital Municipal Dr. Fernando Mauro Pires da Rocha – Hospital Municipal do Campo Limpo, foi inaugurado em 1990, é um hospital Geral Secundário, presta atendimento terciário em algumas especialidades para as quais é referência, possuindo 270 leitos:

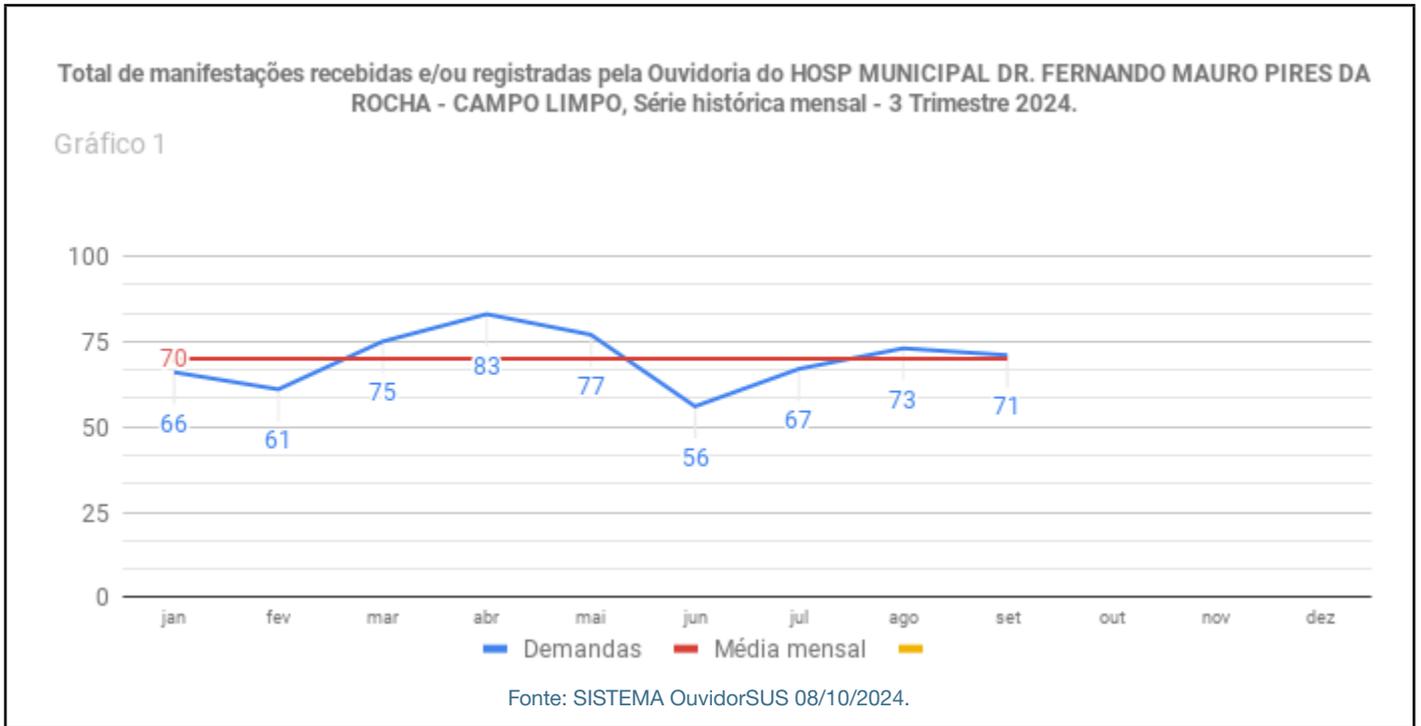
- Neurocirurgia
- Ortopedia / Traumas
- Gestantes alto risco
- Psiquiatria

## **2. Panorama Geral do período**

No período, não houve alteração significativa nos indicadores, o que demonstra que a unidade, mesmo no período de mais atendimentos, mantém seus indicadores, e sempre no caminho da resolutividade junto ao cliente.

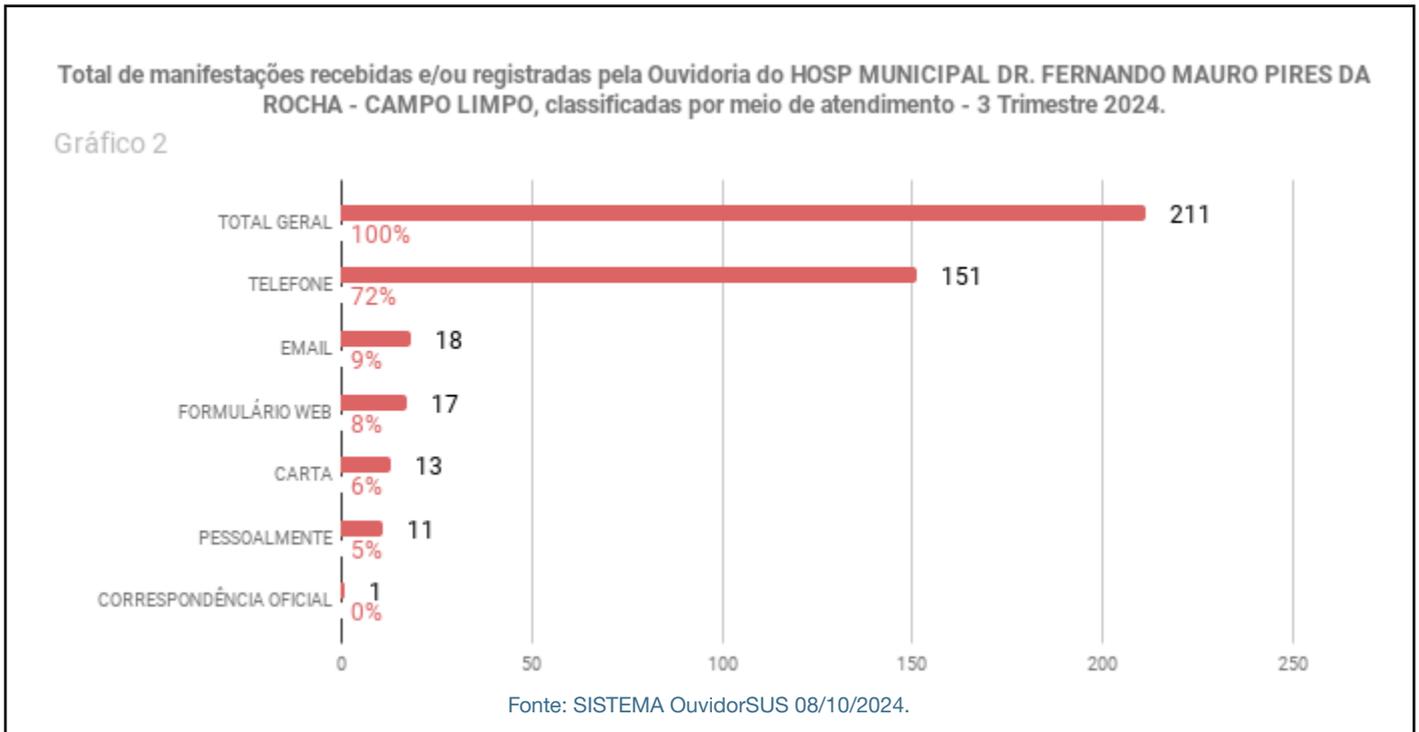
Nosso Pronto Socorro está operando acima da capacidade, em 30% na média, o que tem provocado transferências para unidades da rede e cirurgias remar cadas, por conta da saturação do centro cirúrgico.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



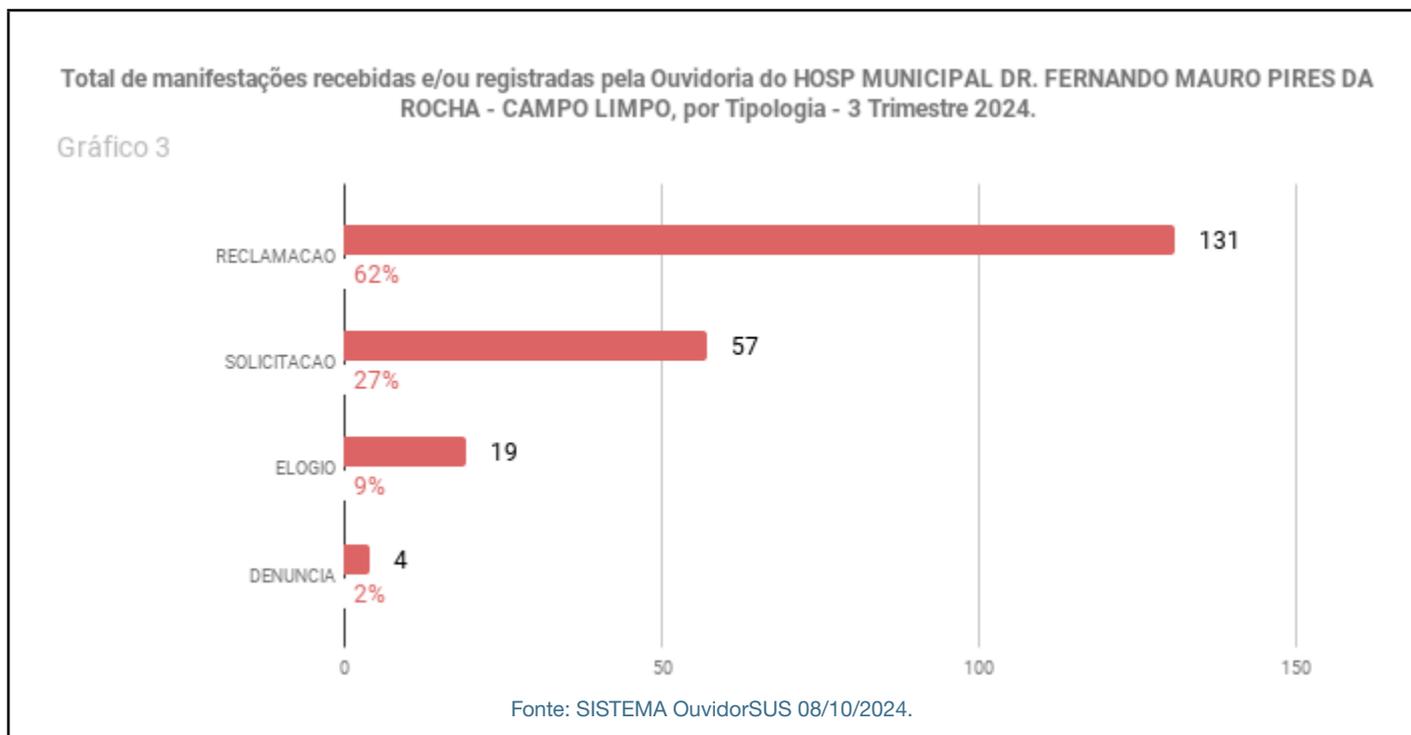
O número, comparado ao ano de 2023, é tecnicamente o mesmo, demonstrando que está estabilizado. Na média do 3º trimestre de 2023, é nítida a diminuição de 7%, no número geral, representando 15 manifestações, menor.

## 4. Meios de atendimento



Os meios de atendimento por telefone, sempre serão expressivamente maiores, pois esse é o principal canal que o município tem, principalmente em eventos ocorridos fora dos dias e horários de atendimento presencial, pois quando o serviço é acionado em nossa unidade, normalmente é em caráter de informação, sejam médicas ou assistenciais.

## 5. Classificação das manifestações



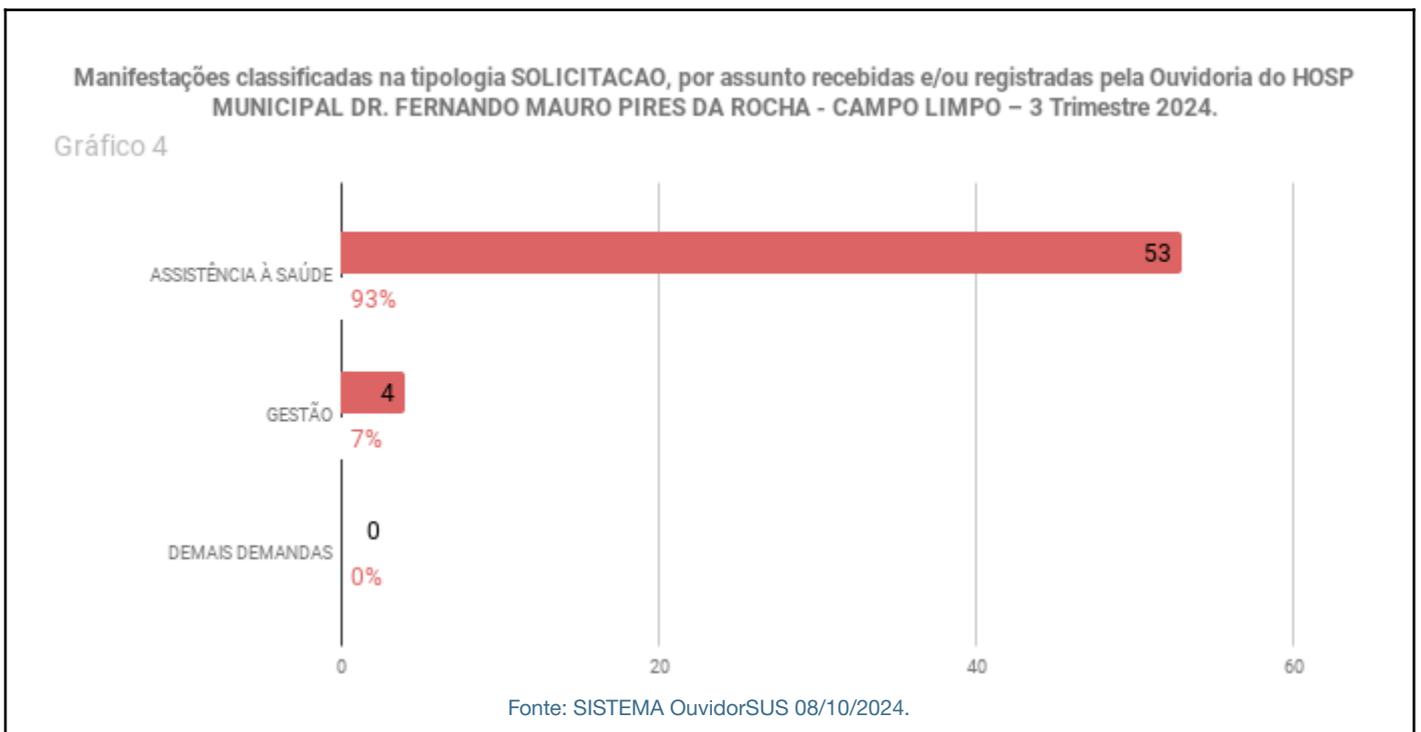
O aumento de reclamações se dá pela superlotação da unidade, o que é refletido no maior número de pacientes e respectivamente familiares, acompanhantes que buscam informações e orientações na unidade, embora o número de 131 reclamações seja menor que o mesmo período do ano anterior.

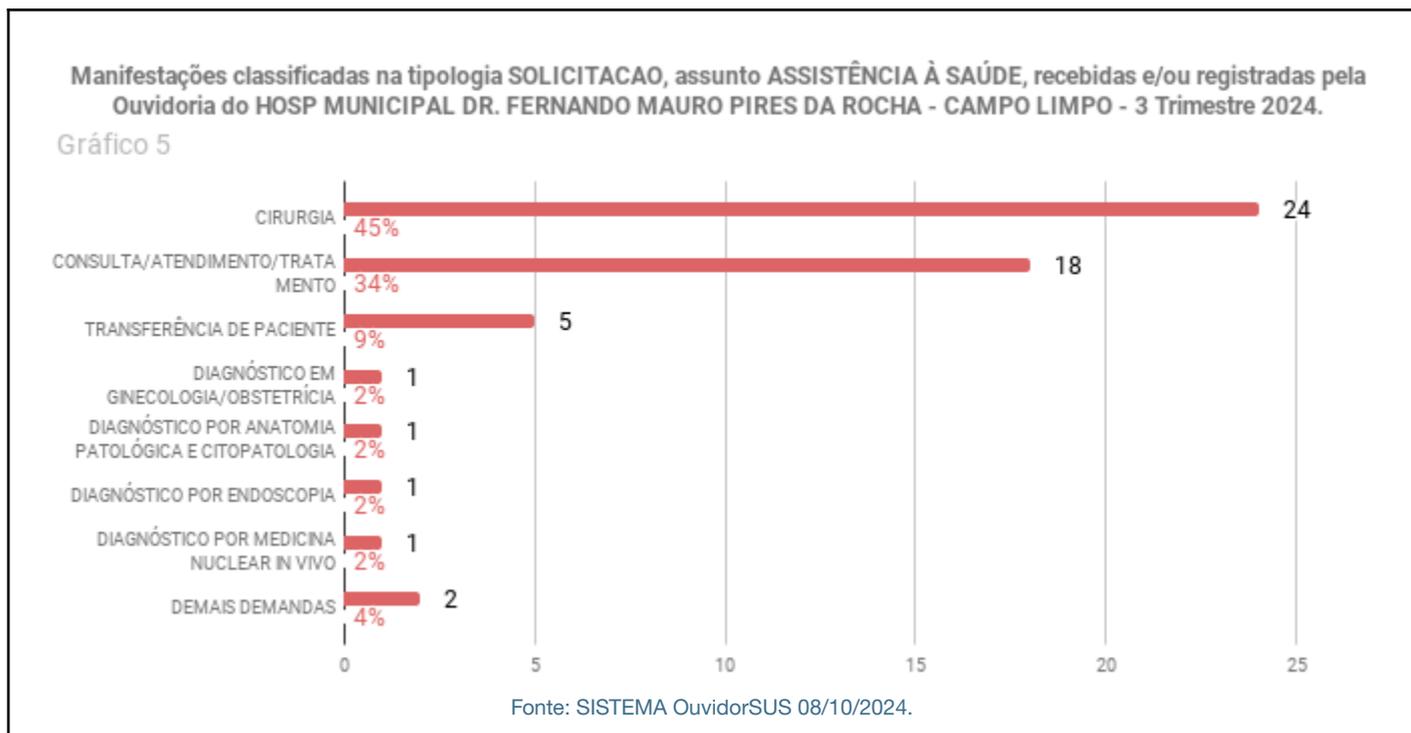
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 57 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 27,01% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (93%), visto sermos uma unidade de saúde, essa sempre será uma demanda alta.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 45% são relativos a Cirurgias e 7% a Gestão, onde o assunto é solicitação de Prontuários, junto ao departamento competente.





## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 131 reclamações registradas no período correspondem a 62% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (93%). Isso se dá devido à “barreira” que existe entre o profissional de saúde e família, no que tange a informações ao paciente e familiar, ou mesmo às condutas que familiares não concordam, que são sempre baseadas nos protocolos de saúde, em suas multiplicidades, mas que, infelizmente não são compreendidas primariamente.

É nesse ponto que nosso serviço de Ouvidoria presta as informações e orienta sobre como os cidadãos podem “extrair” as orientações de forma adequada, com linguagem cidadã, como preconizam algumas, dando como exemplo a Lei 14.129/17 (*Estabelece diretrizes para que a comunicação pública seja clara, concisa e acessível*).

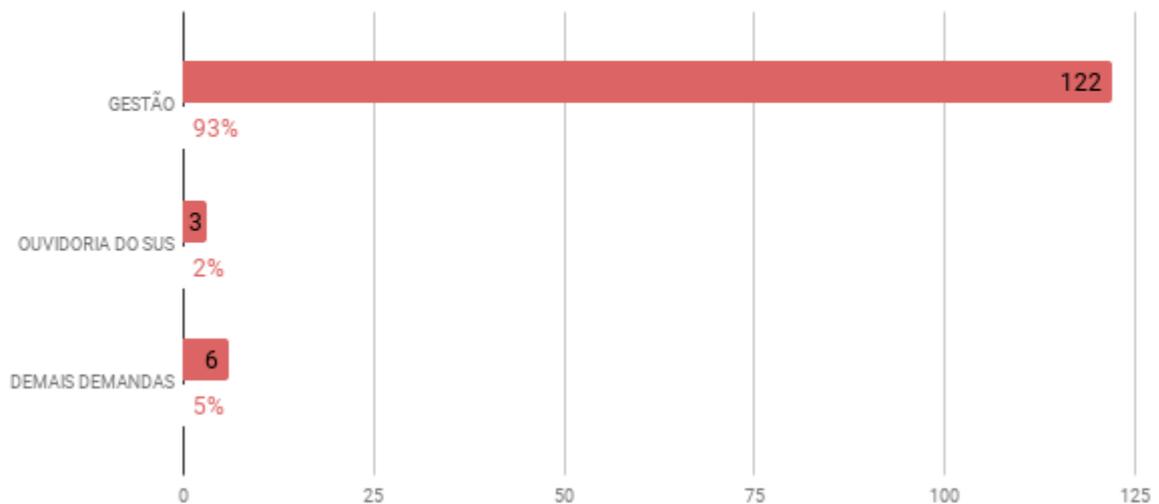
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Estabelecimento de saúde, refere-se principalmente a UPA Campo Limpo, representando 14 demandas (58%) sobre demora no atendimento, isto é, como a UPA utiliza o protocolo Manchester, e é uma unidade de primeiro atendimento, com superlotação, esse

atendimento tende a ser demorado, às vezes, além do tempo estabelecido pelo protocolo, o que possivelmente gera as queixas.

Outrossim, 39% das reclamações se referem a Recursos Humanos, são pelo fato de relação interpessoal dos profissionais de saúde, para com cidadãos e vice-versa, principalmente pelo fato da comunicação bilateral ser deficiente, nesses casos. Como, por exemplo, ao comunicar um determinado diagnóstico ou procedimento à família de um paciente, o médico não se faz compreender, seja por conta dos termos técnicos, e/ou entendimento de quem está recebendo a informação.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 3 Trimestre 2024.

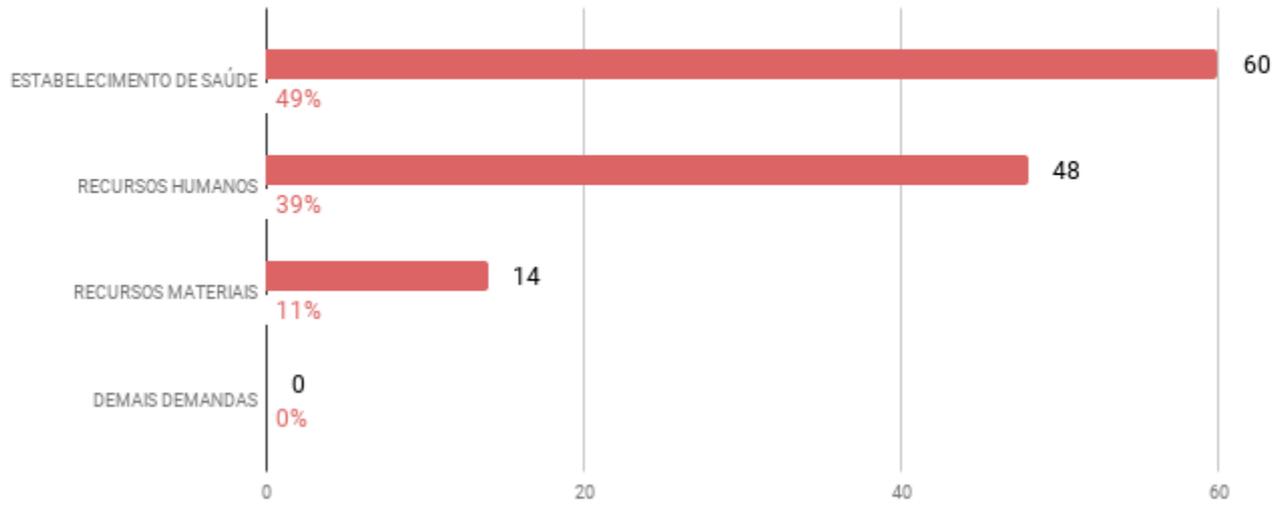
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7

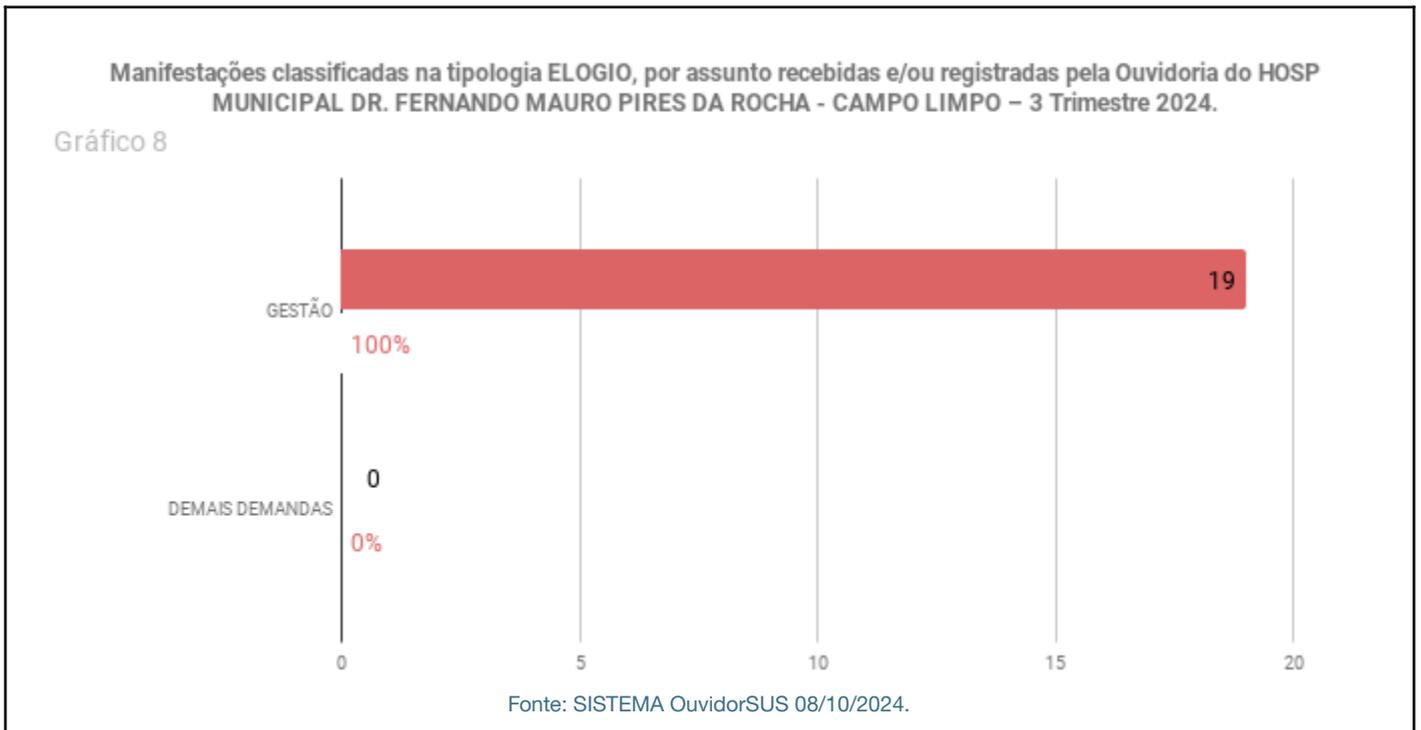


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **19 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total.** Desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Recursos Humanos, especialmente às Equipes de Saúde, que representam 63%. A média mensal no trimestre foi 6 elogios.

A população vem tendo melhores experiências, o que aumenta o grau de satisfação para com as equipes de saúde.



## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMFMPR - COORDENAÇÃO MÉDICA DE ORTOPEDIA	1	18	6%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	10	20	50%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA TÉCNICA	50	87	57%
AHM - HMFMPR - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	24	24	100%
AHM - HMFMPR - UPA CAMPO LIMPO	31	32	97%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA	2	2	100%
Total	118	183	64%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 183
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 118
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Infelizmente, ocorrem situações de profissionais em férias, e alguns casos de morosidade do departamento/profissional.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Reuniões com as coordenações, articulando para que as respostas das demandas sejam as mais céleres possíveis, garantindo melhores resultados.

- Principais resultados obtidos:

Embora o índice tenha sido menor que no período anterior, há a probabilidade de melhorias.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Ter profissionais devidamente substituídos, quando de sua ausência, cadastrados como usuários nas sub-redes.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 211
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 211
- Principais problemas identificados:
  - Erro de DAPS
- Sugestões para melhoria:
  - Preencher quando houver, ou colocar "NÃO LOCALIZADO"

## **11. Plano de ação**

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

Diante de demandas atrasadas, estamos conversando com as coordenações das sub-redes para melhorar, como citado anteriormente.

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
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
10/07/24	Reunião do Conselho Gestor	Demandas do hospital	Ouvidor
14/08/24	Reunião do Conselho Gestor	Demandas do hospital	Ouvidor
11/09/24	Reunião do Conselho Gestor	Demandas do hospital	Ouvidor

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

Diante dos indicadores, mostra que estamos no caminho de cada vez mais ter respostas com tempo de espera menor, ante as ações citadas acima.

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

Continuamos a desenvolver parcerias internas e articulações importantes para melhorar a experiência do cidadão em nossa unidade, inclusive recentemente, com o início de obra de mais uma unidade, dentro de nosso hospital e que, no médio prazo, otimizar o atendimento.

Dr. Ivan Prates de Oliveira

Diretor Técnico

## 15. 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.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 18. 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>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

