

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: HM FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA
Endereço: Estrada de Itapecerica, 1661 - Vila Maracanã

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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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

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 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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	20
15. Glossário	21
16. Siglário	22
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	24
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	25

1. Perfil da Unidade de Saúde

O HMFMPR é um Hospital Geral Secundário e presta atendimento terciário em algumas especialidades para as quais é referência:

- Neurocirurgia;
- Traumatologia;
- Gestação de alto risco;
- Psiquiatria.

Possui 307 leitos e atende uma população de cerca de 2,5 milhões de habitantes com atendimento porta referenciado e demandas da Rede de urgência e emergência (RUE).

Conta com as seguintes especialidades:

- Clínica médica;
- Cirurgia geral e especialidades;
- Neurocirurgia;
- Ortopedia;
- Bucomaxilofacial;
- Pediatria;
- Psiquiatria;
- Oftalmologia;
- Neonatologia;
- Neurologia;
- Ginecologia e obstetrícia.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

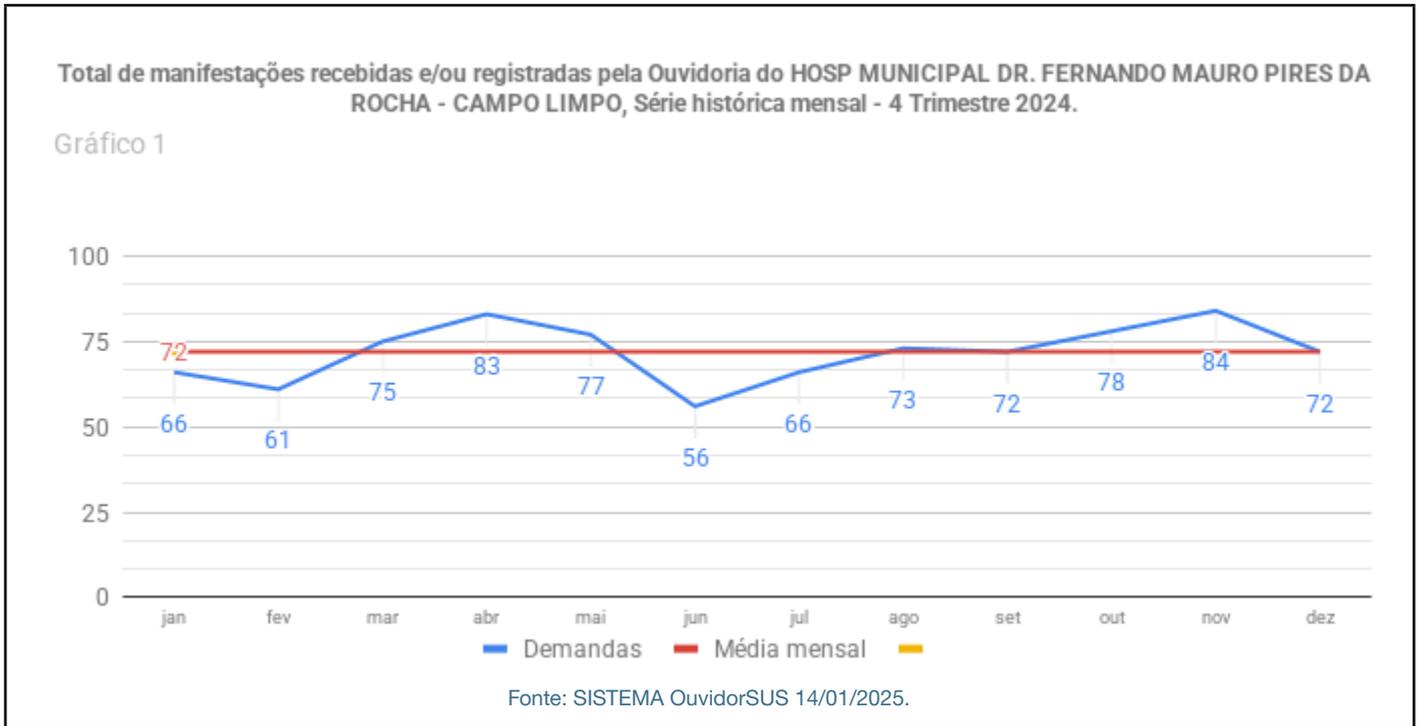
2.1. Panorama Geral do Trimestre

Os números são tecnicamente os mesmos de todos os trimestres, com muitas demandas de cirurgia, especialmente em Ortopedia. A população está apontando mais suas experiências positivas e elogiando profissionais. Mas também, quando não compreendem determinadas condutas, ou mesmo por relação interpessoal, tem se manifestado, o que coloca os índices ainda elevados de insatisfação.

2.2. Retrospectiva 2024

O ano de 2024 foi um período de desafios onde, na unidade, iniciou-se uma obra de ampliação. Isso vem impactando especialmente o último semestre, e impactará os posteriores em mudanças estruturais, para adequar canteiro de obras, concomitantemente as alas que passam por reformas também.

3. Número de manifestações – Série histórica

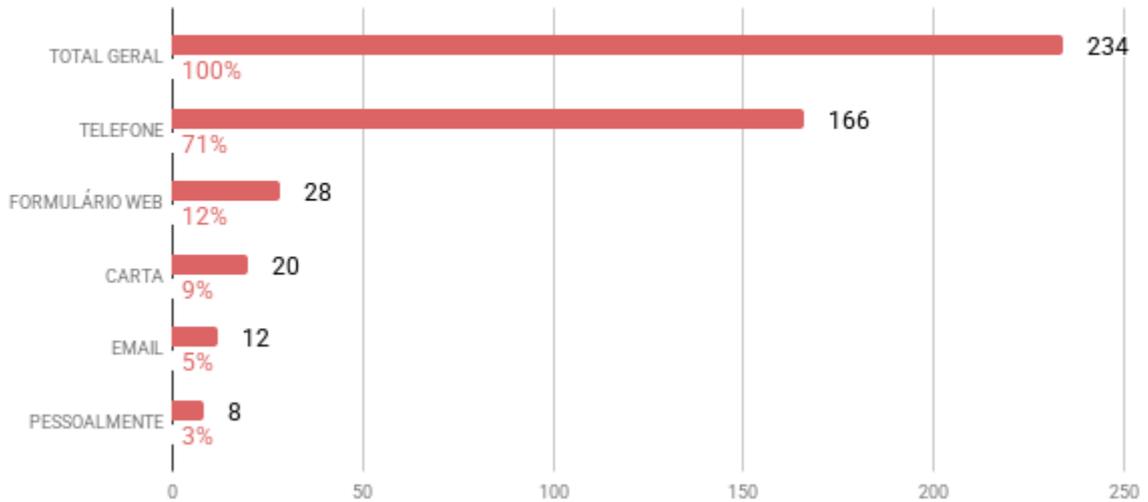


As manifestações no trimestre praticamente se mantiveram na média mensal (5% a mais) do ano de 2024.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

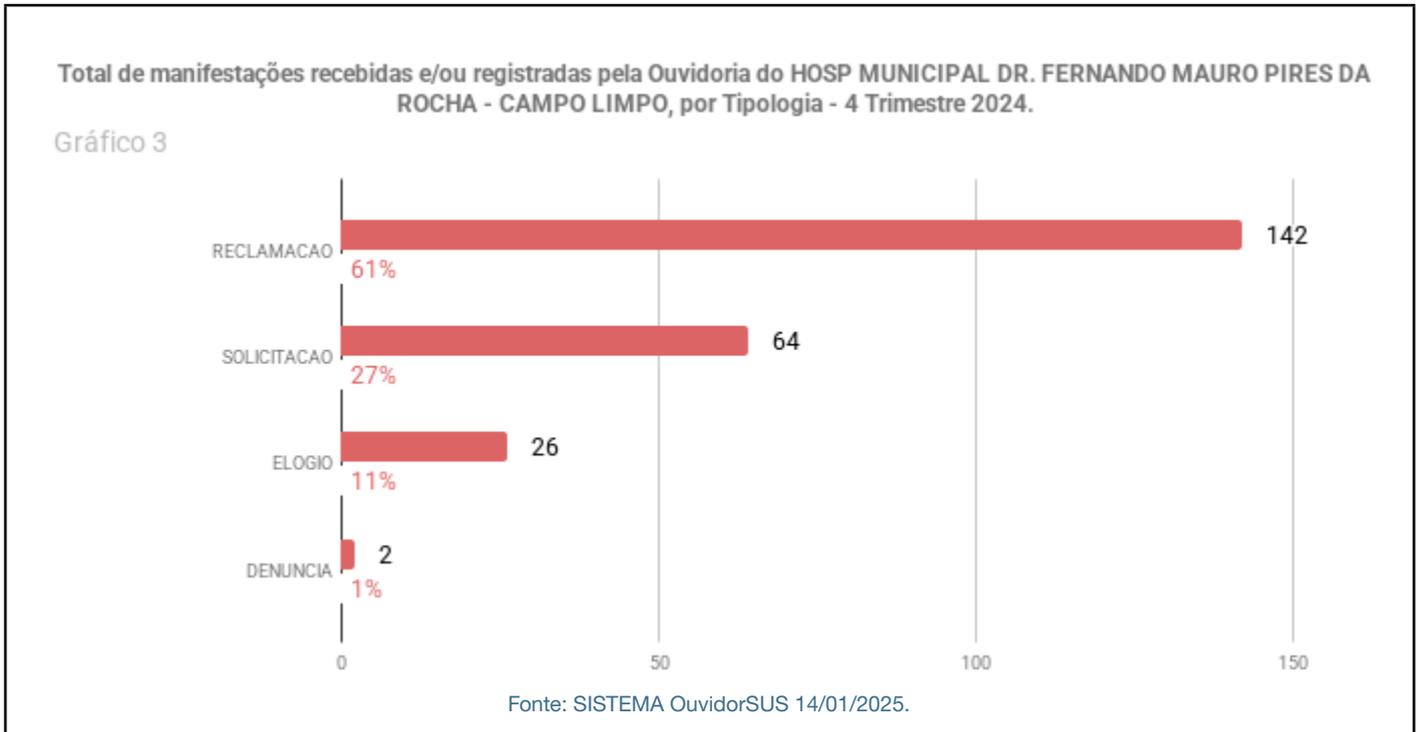
Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

O meio de atendimento telefônico é, e sempre será, o mais utilizado. Considerando fins de semana, onde a Ouvidoria local não funciona, ou mesmo em feriados, o usuário tem nesse meio de comunicação uma forma de, ao menos, registrar sua demanda.

5. Classificação das manifestações



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 64 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 27% do total.

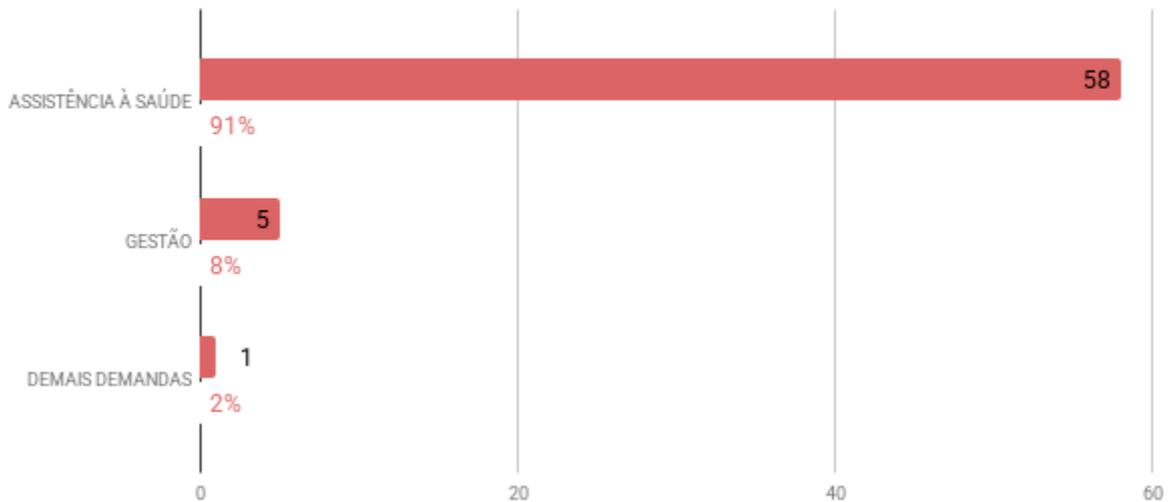
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (91%), dada a grande necessidade do cidadão, e por isso a grande demanda por cirurgias, em suma.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 57% são relativos a Cirurgias e 16% a Transferência de Pacientes, refletindo a realidade de nosso hospital, que sendo referência em ortopedia e neurocirurgia, tem demandas recorrentes e elevadas de atendimentos, procedimentos e cirurgias de grande porte, nessas especialidades.

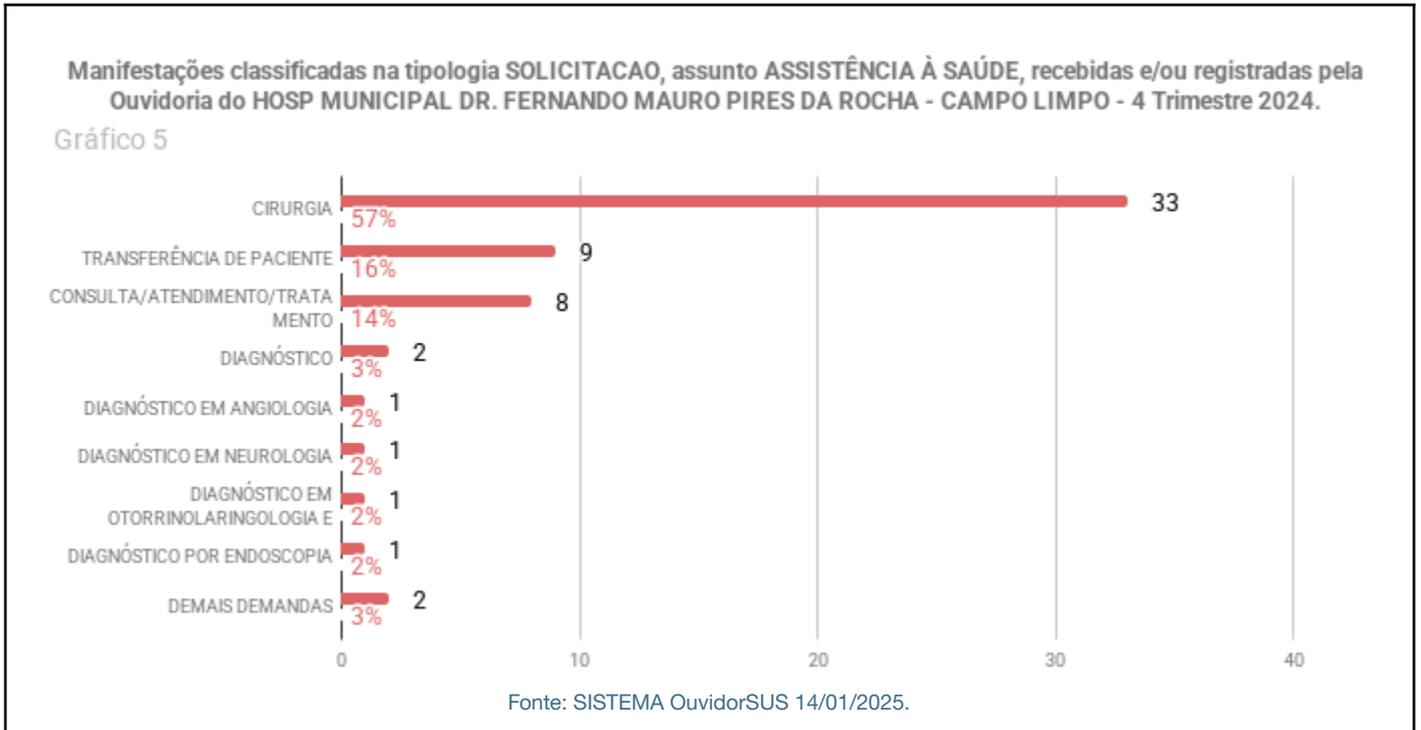
Tais solicitações têm aumentado no período, pois cirurgias eletivas vêm sendo desmarcadas pela necessidade de priorizar as cirurgias de emergência. Devido à reforma nas adjacências dos pavimentos, colocando o hospital em superlotação, ocorre um impacto nessas determinações, assim como solicitações de transferência de pacientes para quartos e acomodações, que não sejam enfermaria.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.



7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 142 reclamações registradas no período correspondem a 61% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (92%).

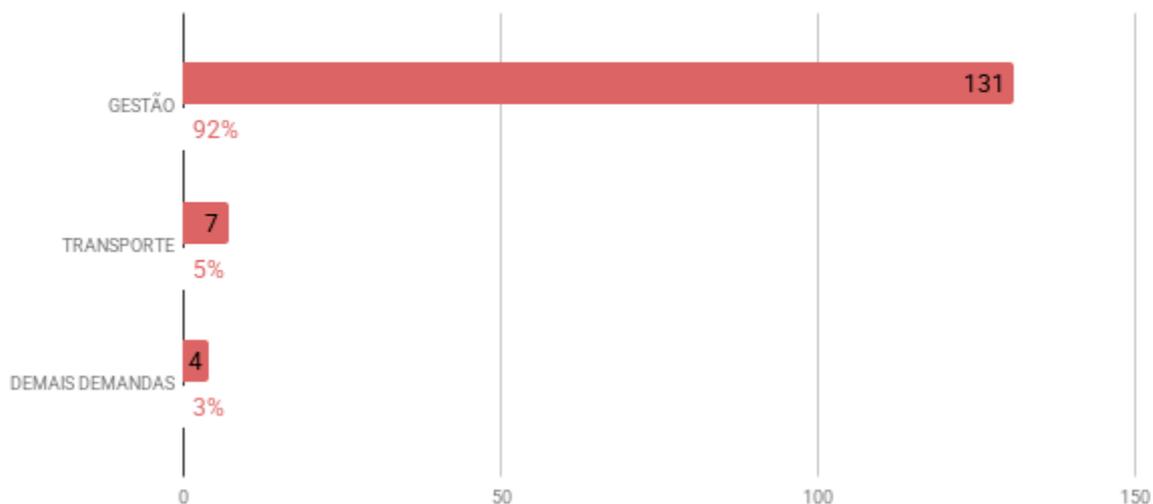
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a Recursos Humanos e 45% a Estabelecimento de Saúde.

Esses volumes de reclamações concentram-se em grandes temáticas, como Recursos Humanos, onde são apontadas insatisfações com funcionários, bem como o enquadramento de condutas, que seguem protocolos instituídos. Como o usuário, sem compreender, faz sua reclamação, o número de reclamações cresce, pelo fato de utilizar, como relatado anteriormente, o telefone.

Outra consideração é sobre Estabelecimento de Saúde, onde Rotinas e Protocolos são destaque, por conta da discordância do cidadão, quanto a condutas como alta, desmarcar cirurgias, e também demora em atendimento, o que ocorre muito na UPA Campo Limpo.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 4 Trimestre 2024.

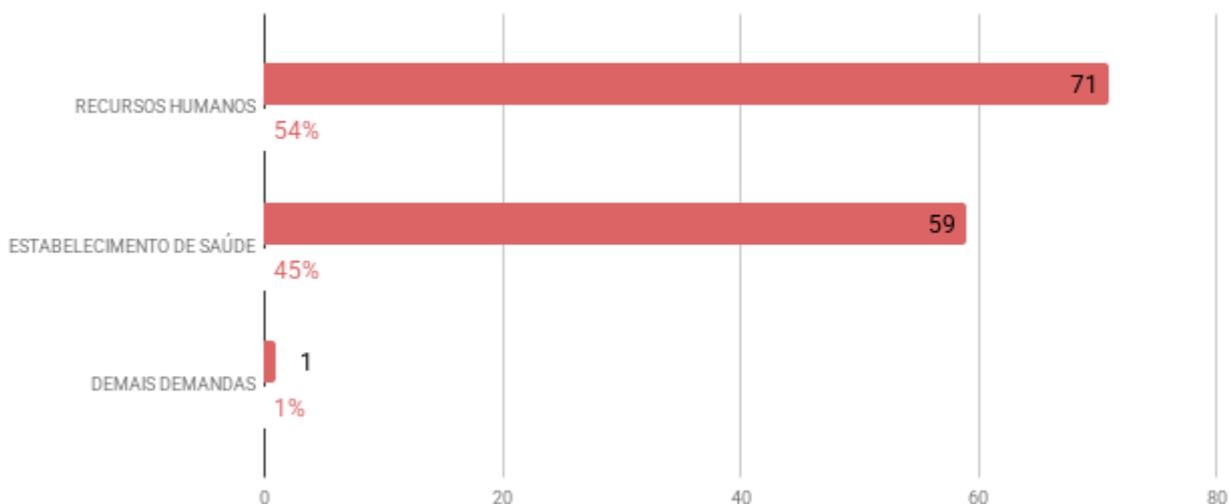
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7

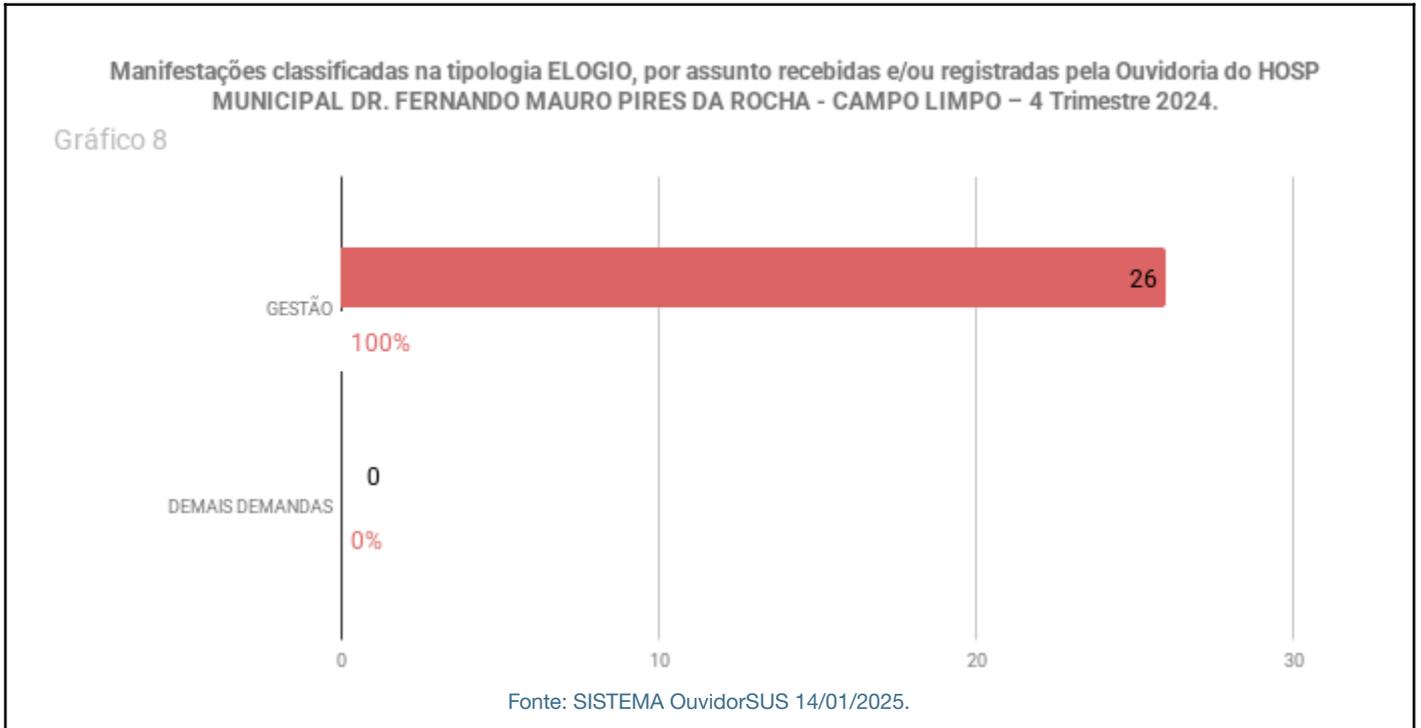


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 26 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total,

o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de quase 9 elogios, o que apresenta que a satisfação do cidadão é ainda moderada, embora o que recebe-se via Ouvidoria esteja aquém do número real, que ainda é desconhecido.



Com o programa Gente que Faz o SUS, vem aumentando a conscientização dos funcionários quanto às tratativas com o usuário do serviço, e que conseqüentemente impacta na melhoria dos serviços e relação serviço-paciente.

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	12	30	40%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	16	23	70%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA TÉCNICA	29	87	33%
AHM - HMFMPR - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	15	16	94%
AHM - HMFMPR - UPA CAMPO LIMPO	41	48	85%
Total	113	204	55%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 204
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 113
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

Férias de funcionários. Ocorre às vezes da demanda ser de mais de uma sub-rede, o que também onera o tempo.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Articulação e conscientização, junto aos departamentos na sub-rede para a melhoria desse tempo de resposta.

- Principais resultados obtidos:

Gradualmente os resultados estão sendo alcançados.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Nos prazos, internamente, as demandas são tratadas de forma com URGÊNCIA, para diminuir os prazos para com o cidadão.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 230
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 230
- Principais problemas identificados: Sem DAPS (embora um número ínfimo).
- Sugestões para melhoria:
Quando não houver DAPS, o atendente (normalmente 156), colocar não se esquecer do NÃO LOCALIZADO.

11. Plano de ação

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

Não houve um plano de ação específico, exceto o fato de "perseguir" em responder às demandas no melhor tempo e qualidade ao usuário.

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

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/02/25	Encontro ONA	Alinhamento aos objetivos para acreditação ONA	Todos os departamentos.
12/02/25	Reunião Conselho Gestor	Reunião Mensal	Hospital + comunidade

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Como já pontuado, nosso 4º semestre, seguiu na média de todos os indicadores anteriores, e acreditamos que pelo fato da unidade ter um perfil epidemiológico bem definido, as demandas são reflexo desse perfil e abrangência no atendimento.

A busca é que as demandas possam refletir cada dia mais a realidade, pois como é sabido, infelizmente são poucos cidadãos que se manifestam por meio da Ouvidoria, mesmo com ampla divulgação na unidade.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Nesse período do 4º trimestre, tivemos uma semelhança e refletindo o ano de 2024, nos indicadores oriundos de Ouvidoria. Foi também um ano de conquistas importantes. Nosso hospital obteve diversos reconhecimentos e prêmios, além de terem início as obras do novo prédio, que aumentará em cerca de 50% o número de leitos, que deverá ter sua conclusão em 3 anos, melhorando ainda mais a assistência à população de nossa abrangência.

O Hospital está dando continuidade ao LEAN, implantado no Pronto Socorro, e estamos iniciando o capítulo 2 no Centro Cirúrgico e Enfermarias.

Quanto à nossa acreditação na ONA, estamos avançando nessa importante etapa, o que tem trazido ainda mais transparência aos processos e protocolos necessários ao funcionamento de nosso hospital.

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
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- 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 (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 SAUDE CIDADE DE SÃO PAULO SAUDE

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>

