

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR JOSÉ SOARES HUNGRIA



Unidade: Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria  
Endereço: Avenida Menotti Laudísio nº 100 - Jardim Cidade Pirituba,  
CEP: 02945-000 - 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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 33p.

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 Doutor José Soares Hungria

Diretoria Técnica

Dra. Sandra Seixas Lins

Diretoria Administrativa

Rogério Bernardo Guerra

Diretoria de Enfermagem

Ana Paula dos Santos

Ouvidor

Thiago Zanella Santos

## **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 Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>12</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>13</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>14</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>15</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>18</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>20</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>22</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>23</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>25</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>26</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>27</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>29</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>30</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>32</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

Inaugurado em 25 de janeiro de 1979, somos um hospital geral, de média complexidade e referência terciária, localizado na região da subprefeitura de Pirituba.

O Hospital Municipal "Doutor José Soares Hungria" atende a área de abrangência da Coordenadoria Norte e Supervisão Técnica de Saúde Pirituba/Jaraguá. Esta região, que abrange os distritos de Pirituba, Jaraguá e São Domingos, tem uma população de aproximadamente 437,5 mil habitantes, em uma área de 54,7 km<sup>2</sup>. Está localizada na zona norte da cidade.

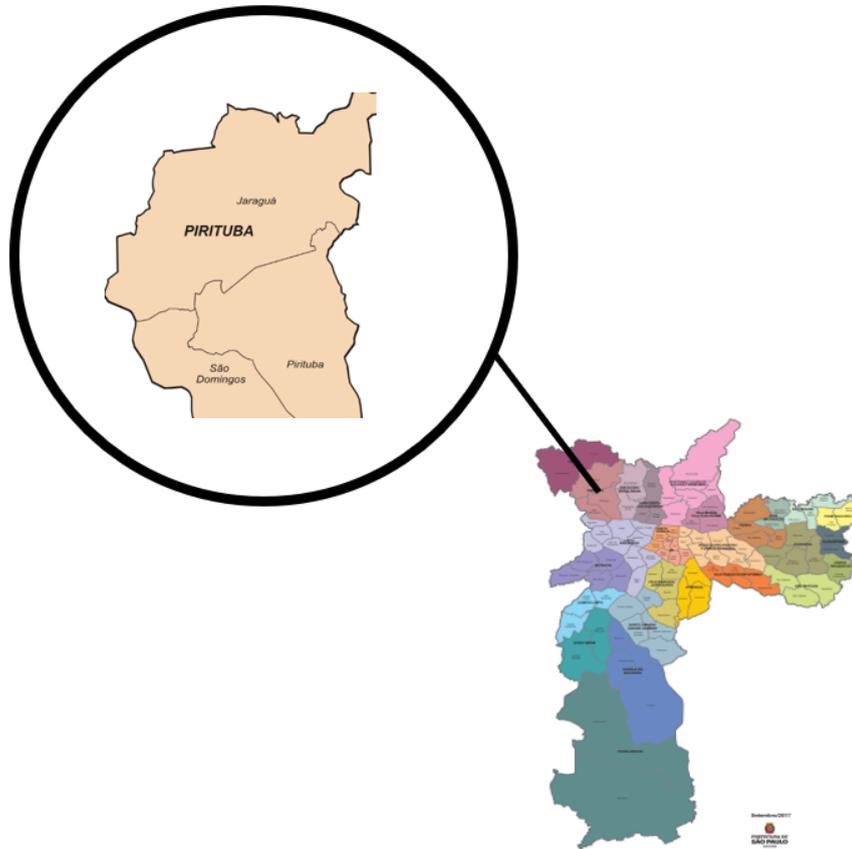
Somos pronto socorro com porta referenciada, atendemos os pacientes provenientes da UPA Pirituba e pacientes regulados de outras unidades através do CROSS, e as especialidades atendidas em nosso pronto socorro são: Clínica Médica, Cirurgia Geral e Ortopedia. Os atendimentos são separados em atendimentos de pronto socorro referentes às urgências e emergências e os atendimentos ambulatoriais, que correspondem a pacientes para atendimento ou retorno de procedimentos eletivos.

A unidade dispõe de setor de imagem, com realização de raio X, tomografia computadorizada e ultrassonografia; laboratório de análises clínicas e patológicas; pronto socorro com porta referenciada; centro cirúrgico, com 3 salas cirúrgicas, sendo referência em cirurgias ortopédicas e reconstrução de trânsito intestinal pela equipe de cirurgia geral, que realiza também cirurgias de urgência/emergência, atendendo às demandas de unidades às quais somos referenciados.

O hospital conta com 28 leitos de clínica médica, 21 leitos de clínica cirúrgica, 14 leitos + 2 leitos de estabilização de clínica pediátrica, 21 leitos de Unidade de Terapia Intensiva Adulto, 8 leitos de Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e 06 leitos em Sala de Emergência.

A unidade tem, como serviços de apoio, empresas parceiras nos seguintes setores: Serviço de Nutrição e Dietética (SND), Agência Transfusional, Zeladoria, Portaria, Serviço de Manutenção de Equipamentos, Serviço de Ambulância (simples/UTI), Serviço de Higiene Hospitalar, Lavanderia, Serviço de Imagem, Serviço Laboratorial e complemento da equipe assistencial (médicos, enfermagem, fisioterapia).

## Distrito Administrativo e Área de Abrangência da Unidade



## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

Neste 4º e último trimestre, o Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria registrou um total de 3674 atendimentos. Foram 1635 atendimentos de urgências/emergências (média mensal de 545 atendimentos) e 2039 atendimentos ambulatoriais/egressos (pacientes para atendimento ou retorno de procedimentos eletivos), média mensal de 680 atendimentos.

A média de taxa de atendimentos por especialidade médica neste período ficou em: 39% Cirurgia Geral, 29% Ortopedia, 27% Clínica Médica e 5% Pediatria e a taxa de ocupação hospitalar ficou, em média, por volta de 84%. O hospital ainda realizou um total de 376 cirurgias neste período, de pequeno, médio e grande porte.

Ademais, neste trimestre, a Ouvidoria do Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria seguiu prestando atendimento com destreza aos munícipes que buscam nosso serviço no intuito de reivindicar seus direitos junto ao serviço público de saúde. Um período de trabalho, mas também satisfatório, como veremos a seguir detalhadamente.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

Em retrospectiva, no decorrer do ano de 2024, tivemos um total de 132 demandas entre registradas e recebidas, sendo classificadas em: 76 reclamações (58%), 32 elogios (24%), 23 solicitações (17%) e 1 denúncia (1%). Comparado ao ano anterior, tivemos um aumento de 14% de casos registrados.

Como toda Ouvidoria, e principalmente da saúde, este foi um ano de muito trabalho, mas também de muita satisfação, pois trabalhar junto aos usuários e ser a eles o caminho para que seu direito de manifestação seja exercido, é de extrema responsabilidade. Quando estes cidadãos procuram o setor de Ouvidoria, mostra a confiabilidade que eles têm junto ao serviço e, conseqüentemente, ao Ouvidor.

Neste ano, vale ressaltar também um acontecimento bem importante para a unidade e também para a região de Pirituba. Em 17 de maio de 2024, a Prefeitura de São Paulo assinou ordem de serviço que autorizou o início de obras de melhorias (reforma) no Hospital de Pirituba e as obras estão em andamento, iniciadas no segundo trimestre do ano.

A Prefeitura de São Paulo investirá mais de R\$ 46 milhões na ampliação do Hospital e haverá aumento de mais de 150% no número de leitos entre enfermarias, Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e pediátrico de estabilização, dos atuais 80 para 201.

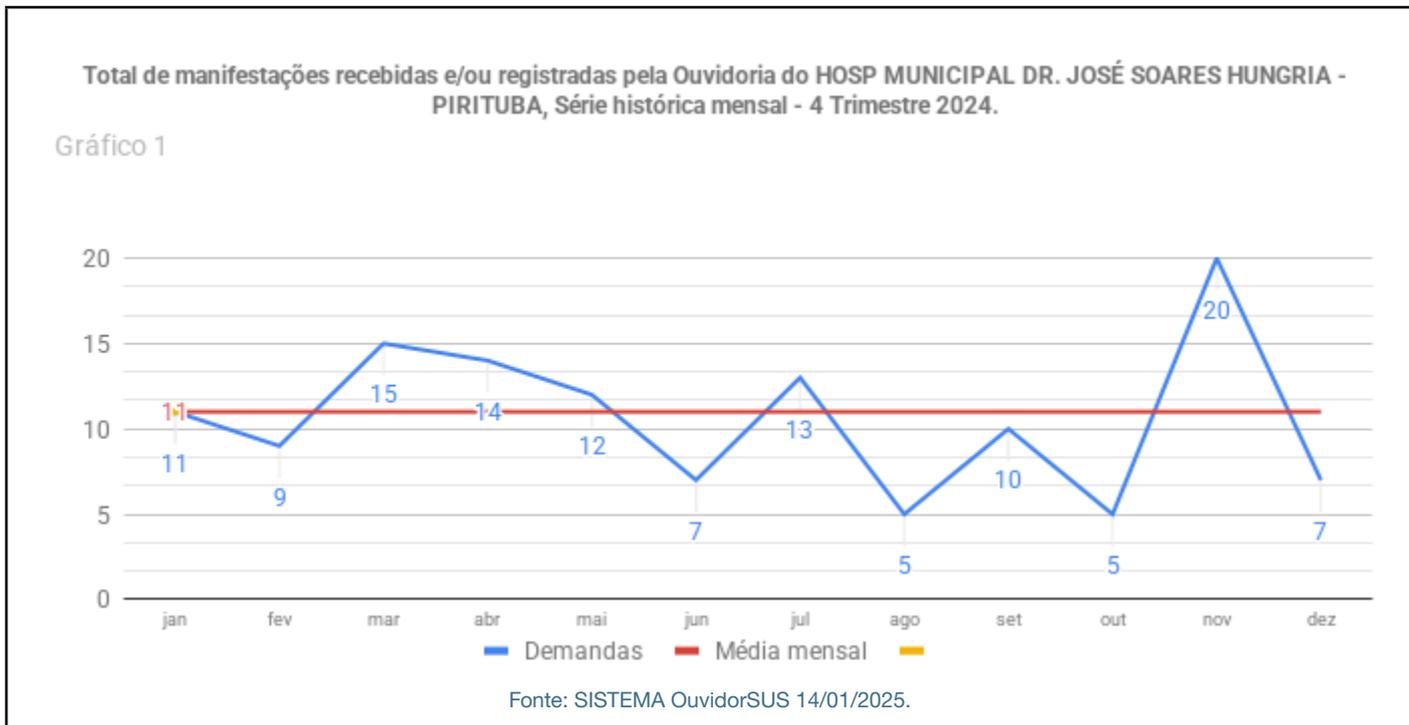
A área construída passará dos atuais 37 mil m<sup>2</sup> para mais de 42 mil m<sup>2</sup>, com duas novas salas de cirurgia, totalizando cinco salas, o que reduzirá o tempo de espera dos pacientes. A obra prevê ainda a construção de um novo bloco externo para o almoxarifado, a extensão do 2º pavimento e um prédio central conectando o hospital à Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Pirituba, ao lado.

O hospital receberá, ainda, adequação às normas de acessibilidade e implementação de novos sistemas de consumo eficiente da água e energia elétrica. Além da melhoria nos sistemas, também terá o aprimoramento dos fluxos de trabalho, para otimizar e agilizar o atendimento aos pacientes.

A requalificação também terá como resultado a melhoria do pronto-socorro, para dar suporte referenciado às demandas mais urgentes, provenientes da UPA Pirituba.

Certamente essa reforma será de grande ganho não somente a nós, profissionais em que aqui atuamos, mas principalmente à população local, carente de serviços de qualidade na região.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



Neste trimestre, foram registradas 32 (trinta e duas) manifestações, sendo novembro o mês de maior índice, com 20 registros (62% do total). A média ficou em 10 demandas/mês. Com relação ao trimestre anterior, houve um aumento no número de demandas em 14%.

Ainda para efeito de comparação, se relacionado com o mesmo trimestre do ano anterior (2023), onde foram registradas 23 (vinte e três) demandas, houve um aumento considerável de 39% de um ano para outro.

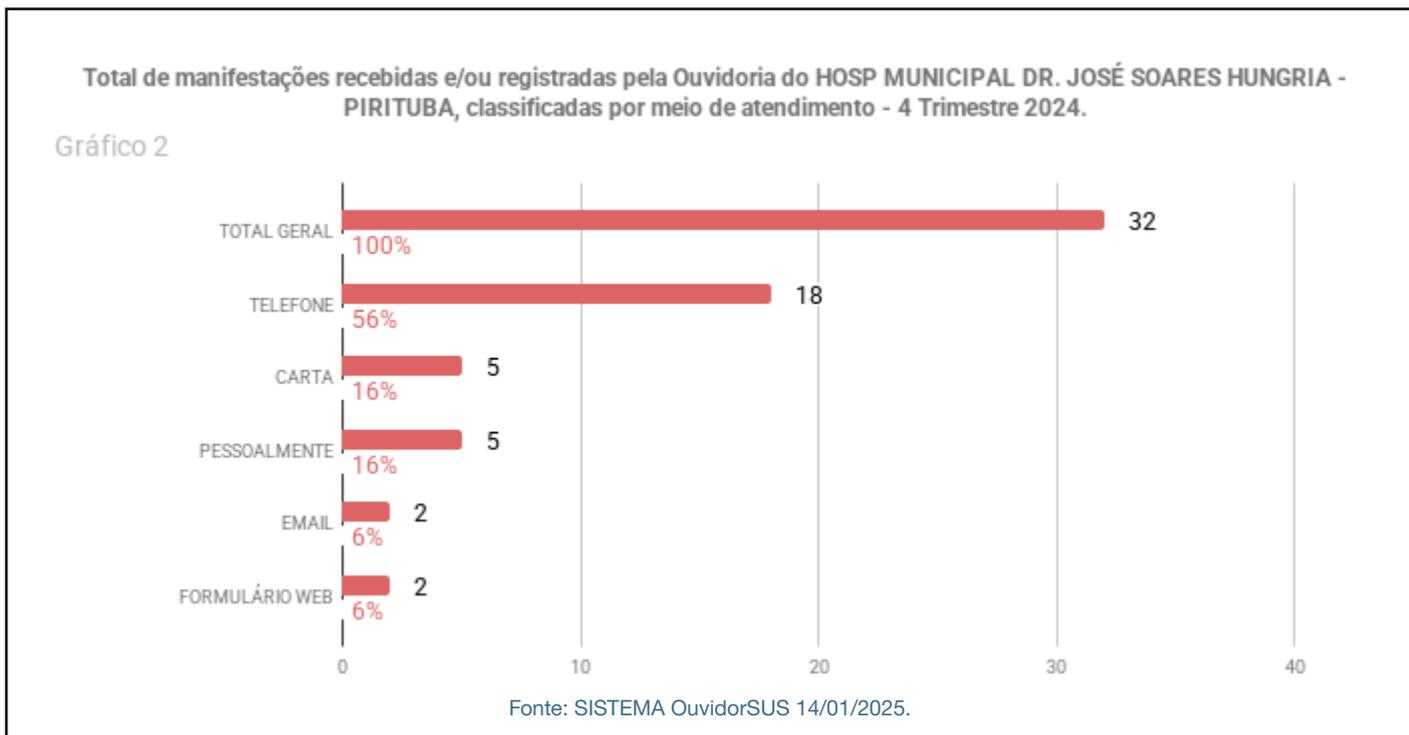
Uma particularidade que o Hospital de Pirituba tem e que é sempre importante ressaltar nos relatórios, é que por se tratar de uma unidade com porta referenciada (ou seja, não temos Pronto Socorro aberto ao público desde outubro de 2019 devido à inauguração da UPA Pirituba), o número de atendimentos prestados pelo Hospital não interfere diretamente no trabalho da Ouvidoria Local.

Com a diminuição do fluxo de usuários na unidade, o quantitativo de manifestações tende a manter uma "média". Entretanto, pode invariavelmente ter picos em algum mês, como foi o caso deste trimestre no mês de novembro.

De qualquer forma, este número de manifestações mostra que o cidadão que procura o atendimento pela ouvidoria quer ter

assegurado, na maioria dos casos, o direito à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social. Como reconhecido, a Ouvidoria é o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos, sendo a Ouvidoria um interlocutor entre o cidadão e o gestor da unidade.

## 4. Meios de atendimento



Neste último trimestre do ano, do total de casos registrados, notamos a predominância novamente do meio telefônico, que correspondeu a 56% do total. O uso de cartas e a modalidade presencial ficaram com 16% cada e e-mail e formulários web obtiveram apenas 6% cada.

O uso da modalidade telefônica é comumente a modalidade com o maior percentual dos meios de atendimento na Ouvidoria, e não somente se tratando do Hospital de Pirituba mas, de forma geral, nas demais Ouvidorias. Isso ocorre devido tanto à sua facilidade quanto à comodidade que se dá ao usuário no momento de seu registro, podendo ser a qualquer momento, 24 horas por dia.

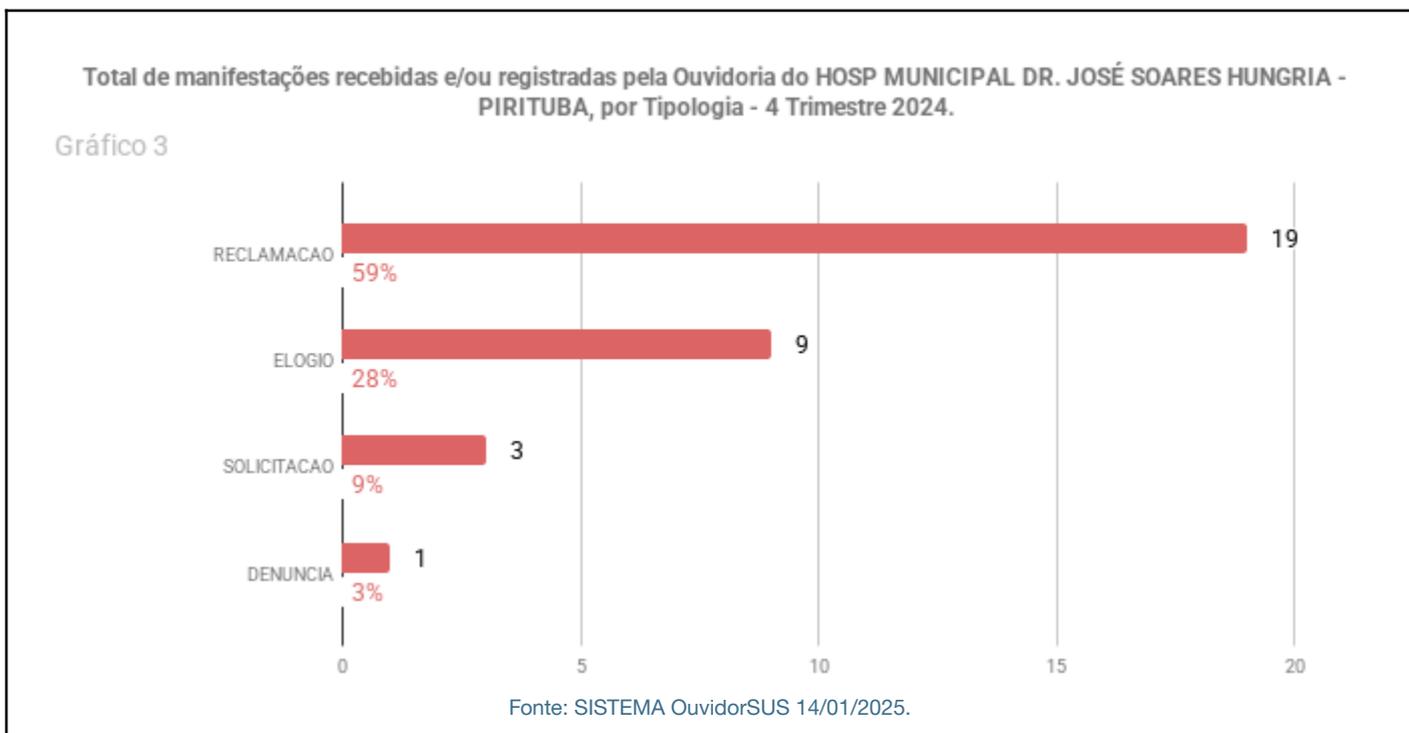
Todavia, é importante reconhecer que a carta ou os formulários impressos pela Ouvidoria Local são ótimas ferramentas para que o usuário se manifeste junto ao setor. Esses formulários estão colocados em ponto estratégico no Hospital, junto à entrada de recepção do Pronto Socorro, onde os usuários podem ter acesso com facilidade.

Esses documentos impressos são muito importantes, haja vista o conflito de horários existente na unidade hospitalar, pois o término de atendimento presencial na Ouvidoria ocorre às 16 horas, e este também é o horário de início de visita no período da tarde em alguns setores. Desta forma, quando os familiares finalizam as visitas aos

pacientes internados e desejam procurar a Ouvidoria para relatar algo, mas verificam que o setor já está com suas atividades encerradas, podem usar as cartas/formulários para deixar seu registro.

Haja vista, também é importante ressaltar que ficamos à disposição dos usuários de forma presencial de segunda a sexta-feira das 08:00 às 16:00 para recebê-los e acolhê-los em suas demandas e necessidades.

## 5. Classificação das manifestações



Neste trimestre, assim como no anterior, recebemos 19 reclamações, representando 59% do quantitativo total, seguido dos elogios com 28% e solicitações com 9%. Neste trimestre, também tivemos uma denúncia formalizada, o que equivale a 3%.

Assim como citado, neste trimestre tivemos o mesmo número de reclamações do trimestre anterior. Já os elogios tiveram um aumento de 125%. As solicitações tiveram uma queda de 40%.

As reclamações tendem, frequentemente, a ser sempre o número maior, haja vista que a ouvidoria costuma ser reconhecida pelos cidadãos como um espaço para resolução de problemas e manifestações sobre as dificuldades encontradas. Apesar desta referência por parte dos usuários, sabemos que a ouvidoria existe para ser somente o elo entre o cidadão e administração pública, não tendo o órgão a competência ou autoridade para tal.

Todavia, é sempre importante valorizar os elogios recebidos, que mostram o reconhecimento por parte dos cidadãos pelo trabalho realizado na unidade.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 9% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se igualmente nos assuntos: Assistência à Saúde, Gestão e Transporte (33% cada).

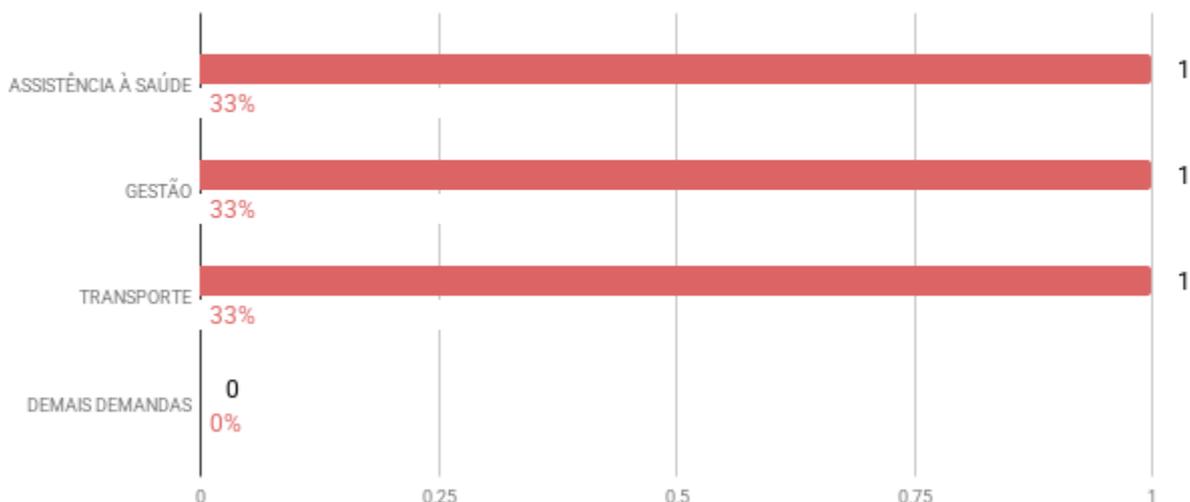
Diferente do trimestre anterior, quando 100% dos casos foram referentes ao assunto Assistência à Saúde, neste trimestre tivemos uma divisão igualitária.

De qualquer forma, os números observados demonstram algo comumente vivenciado dentro das unidades de saúde, de forma geral e ampla.

Todas as manifestações referem-se a solicitações de vagas para realização de exames diagnósticos, avaliações, cirurgias e internações para tratamento fora do Hospital através dos órgãos responsáveis e à demora na concessão dessas vagas. Os dados também expõem uma importante dependência do hospital para com estes serviços. A morosidade ou a demora para a liberação dessas vagas por parte do órgão regulador de vagas faz com que tenhamos sempre um índice relevante de solicitações nesse assunto.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO\_5}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 19 reclamações registradas no período correspondem a 59% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 35% a Recursos Humanos.

Dos dezessete casos registrados no assunto Gestão, temos os subassuntos Estabelecimento de Saúde com 11 e Recursos Humanos com 6 manifestações. Em comparativo ao trimestre anterior, houve um aumento de 6,25% no registro das demandas no assunto Gestão.

Ainda em comparativo, o subassunto Estabelecimento de Saúde teve um aumento de 37,5% dos casos registrados e o subassunto Recursos Humanos uma queda de 25%.

Neste trimestre, também obtivemos um número significativo de reclamações referentes ao assunto Estabelecimento de Saúde. Esse assunto se refere principalmente às rotinas e protocolos de atendimento dentro das unidades de saúde no hospital. Isto acaba, invariavelmente, causando discordância junto aos usuários, pois os protocolos podem ser mudados de acordo com o entendimento da gestão hospitalar para melhoria do serviço prestado, devido às necessidades ou por solicitação da própria SMS.

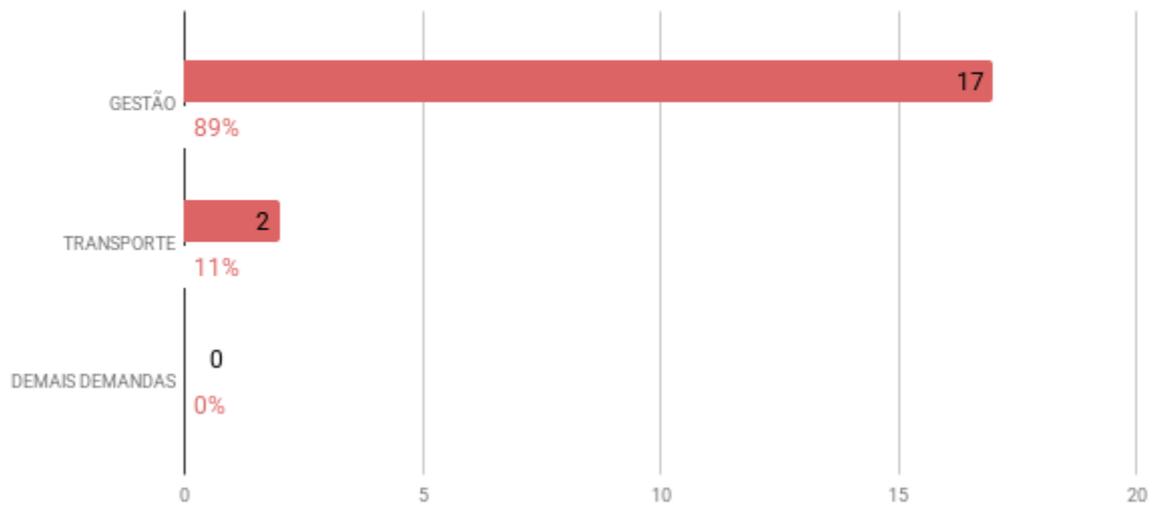
Já o subassunto Recursos Humanos envolve a prestação de assistência dada ao paciente e o atendimento dado aos familiares ou acompanhantes. Refere-se às condutas praticadas e posturas adotadas durante o exercício de suas funções profissionais.

Sabemos que um relacionamento interpessoal efetivo é o caminho para um bom vínculo junto ao paciente ou a quem esteja ao seu redor. Para isso, é necessário seguir os pilares da assertividade, empatia, cordialidade e, principalmente, ética.

De qualquer maneira, ambos assuntos aqui elencados neste trimestre merecem atenção contínua pelos gestores locais no intuito de evitar ao máximo um grande número de demandas nesse sentido e que, caso necessário, haja uma intervenção às equipes para que tenhamos um panorama melhor no futuro.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 4 Trimestre 2024.

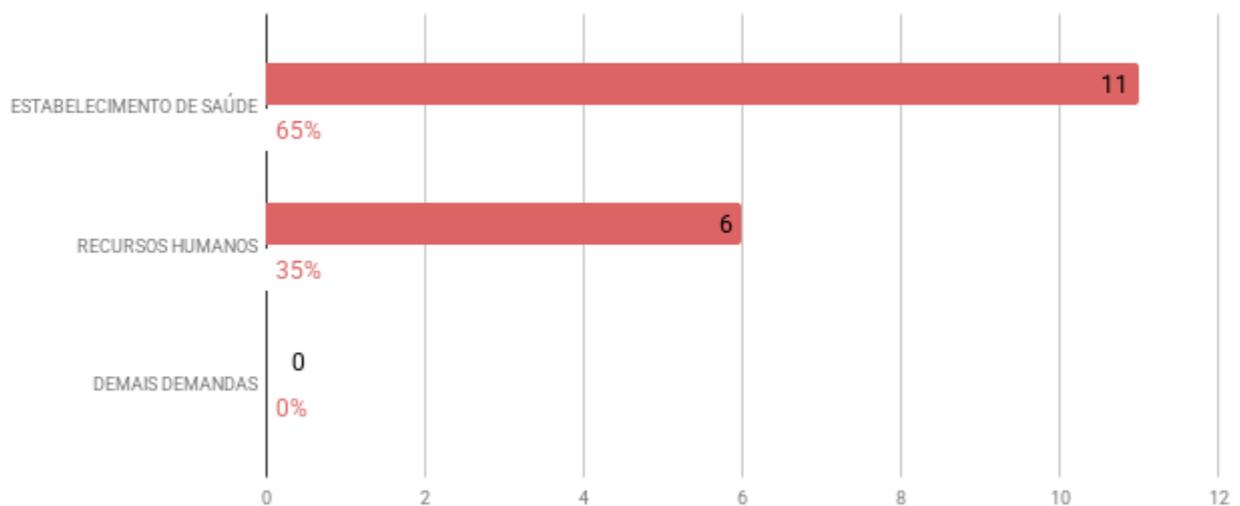
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 4 Trimestre 2024.

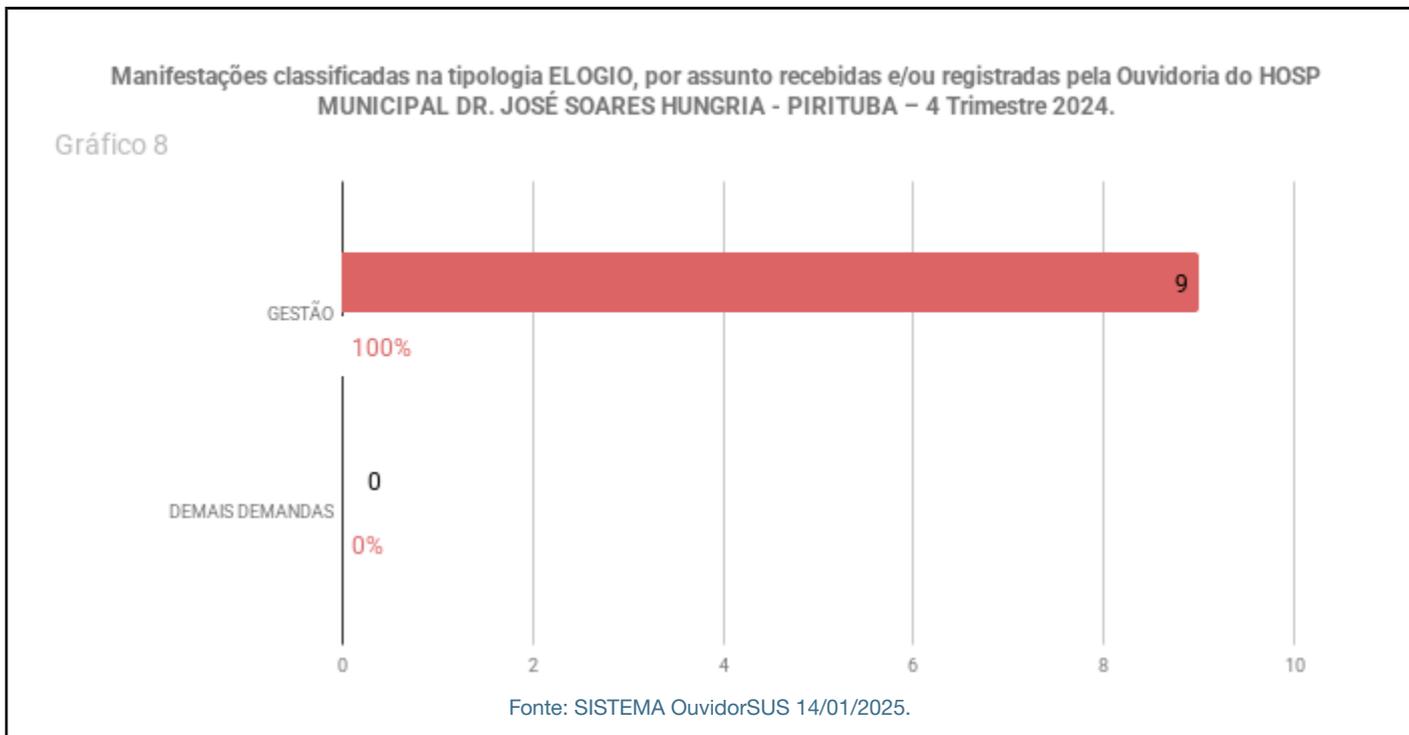
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Foram registrados 9 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **28% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 3 elogios.



Em comparação ao trimestre anterior, tivemos um aumento significativo de mais de 100% no número de elogios registrados, o que é gratificante pois reflete o reconhecimento dos usuários aos serviços prestados pela unidade. Como consequência, a média mensal também se elevou, e novamente os elogios se concentraram no assunto Gestão (100%).

Importante ressaltar que todos os elogios recebidos por meio desta Ouvidoria são encaminhados para os gestores locais. Após análise e devolutiva, são afixados em mural de elogios mensal que este setor criou em conjunto com a Diretoria Técnica local, com o propósito de acesso visual a todos os demais profissionais buscando criar um exemplo ou modelo a ser seguido.

Além disso, as manifestações positivas têm se destacado gradualmente, refletindo nosso compromisso contínuo com a disseminação do conhecimento e a prestação de informações aos usuários de nossos serviços. Isso também é resultado da parceria com a Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e a

Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) no Programa 'Gente que Faz o SUS', que incentiva o reconhecimento e o registro das manifestações positivas direcionadas aos profissionais e equipes de saúde atuantes no SUS.

## 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 - HMJSH - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	8	8	100%
AHM - HMJSH - DIRETORIA TÉCNICA	7	8	88%
AHM - HMJSH - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	8	8	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA	3	3	100%
Total	26	27	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 27
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 26
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Não houve.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Ações contínuas com as sub-redes.

Este serviço de Ouvidoria se mostra satisfeito pelos índices aqui apontados, pois mostra uma clara evolução com relação ao cumprimento dos prazos pelas sub-redes locais. Em comparativo aos trimestres anteriores, é a primeira vez em que os pontos de resposta permaneceram acima dos 80% em respostas até 20 dias. Isso é devido ao trabalho desta Ouvidoria por meio de ações que promovemos neste ano e que continuaremos para que os índices se mantenham.

Portanto, o trabalho a ser executado é de continuar reforçando a necessidade do cumprimento dos prazos por parte de nossas sub-redes.

Como ações, continuaremos enviando e-mails aos departamentos informando sobre os prazos finais para conclusão assim que for encaminhada a demanda à sub-rede via OuvidorSUS, e também quando há proximidade de vencimento das mesmas.

Além disso, quando necessário, realizaremos reuniões presenciais com os gestores locais para reforço do cumprimento dos prazos estipulados. Entendemos que, desta forma, conseguiremos chegar ao mínimo exigido.

- Principais resultados obtidos: Cumprimento da exigência mínima de 80%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Dar mais atenção ao cumprimento dos prazos e, sempre que houver alguma dificuldade como mencionado acima por parte da sub-rede, contatar esta Ouvidoria para caso necessário, realizar a dilação do prazo, evitando atrasos;
- Dar maior atenção aos e-mails recebidos por parte desta Ouvidoria. Também deixamos claro que estamos à disposição para

qualquer outra ajuda que possam necessitar com relação às demandas recebidas.

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

Neste período, analisando a PAQ de inserção, tivemos 24 demandas inseridas, e foram avaliadas 28 demandas por meio da PAQ de respostas.

O problema identificado nesta análise foi o grande número de demandas recebidas com encaminhamento incorreto à nossa unidade (8 no total). Entendemos que, como o Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria está inserido no mesmo espaço territorial onde há outros serviços de Saúde, como UPA Pirituba e AME Pirituba, algumas demandas acabam sendo direcionadas equivocadamente a nós, principalmente pela Central 156 (neste trimestre 6 demandas), que no período analisado, corresponde a 75% dos casos. As duas outras foram através dos formulários Web (25%).

Já na análise da PAQ de respostas, felizmente não identificamos grandes problemas neste trimestre. Houve apenas 1 demanda fechada fora do prazo e com pouco mais de 20 dias para resposta, assunto esse já abordado no item 9 do presente relatório.

Importante ressaltar que as sub-redes, além do cumprimento dos prazos, têm nos enviado respostas com a qualidade preconizada pela Rede de Ouvidorias SUS, outro item que sempre exige a atenção por parte desta Ouvidoria.

Como sugestão de melhoria, no que diz respeito à inserção das demandas e os encaminhamentos incorretos, que se realizem treinamentos ou orientações com a equipe da Central 156. Conscientizando a equipe sobre a peculiaridade da unidade (se possível) para que seja identificado, junto ao usuário na ocasião do registro da manifestação, em qual serviço de saúde se deu o fato corretamente, realizando o questionamento devido.

## **11. Plano de ação**

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

Continuaremos enviando e-mails aos departamentos informando sobre os prazos finais para conclusão assim que a demanda for encaminhada à sub-rede via OuvidorSUS, e também quando há proximidade de vencimento das mesmas;

Também serão realizadas reuniões com os gestores locais quando necessário, para reforço do cumprimento dos prazos estipulados e continuidade da qualidade nas respostas inseridas.

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
Conscientização do cumprimento de prazos em respostas para a Ouvidoria	Para evitar atrasos nos prazos estipulados	Envio de e-mails	Ao encaminhar demanda para sub-rede via OuvidorSUS e sempre que houverem demandas próximas do prazo final	Gestores locais, sub-redes	Em andame... ▾
Conscientização do cumprimento de prazos em respostas para a Ouvidoria	Para evitar atrasos nos prazos estipulados	Reuniões presenciais	Mensalmente ou quando necessário	Gestores locais, sub-redes	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
19/11/2024	Reunião mensal do Conselho Gestor	Discussão de temas que abordam e são de interesse da unidade de saúde e da população local	Gestores e Representantes do Hospital, entre eles ouvidor e membros da comunidade em geral.
17/12/2024	Reunião mensal do Conselho Gestor	Discussão de temas que abordam e são de interesse da unidade de saúde e da população local	Gestores e Representantes do Hospital, entre eles ouvidor e membros da comunidade em geral.

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

Relatório elaborado por Thiago Zanella Santos – Ouvidor desta unidade. Os dados aqui apresentados foram extraídos do banco de dados do Sistema OuvidorSUS de 14/01/2025.

Como já abordado, neste último trimestre do ano obtivemos 32 demandas entre registradas e recebidas através desta Ouvidoria do SUS, o que continua mostrando o quanto a população está fazendo valer seu direito de cidadão, utilizando o serviço de Ouvidoria da unidade com essa finalidade.

Dentre os registros, as reclamações tiveram predominância, o que é sempre recorrente e até mesmo esperado.

Ainda neste tema, destaco no que tange ao subassunto recursos humanos e as relações interpessoais entre os profissionais de saúde e pacientes, acompanhantes ou familiares, a necessidade contínua de análise caso a caso pela gestão hospitalar em conjunto com as coordenações locais, para que os profissionais envolvidos sejam pontuados com relação à melhora na postura e, principalmente, na comunicação. A forma de se comunicar é tão importante quanto o assunto a ser dito. Um bom relacionamento interpessoal entre os envolvidos tende à diminuição das demandas, uma vez que essas são voltadas às falas e ações desses profissionais.

O destaque do trimestre fica por conta dos índices apontados com relação aos prazos para resposta quando tivemos pela primeira vez neste ano, os pontos de resposta permanecendo acima dos 80% em respostas até 20 dias e isso foi devido ao trabalho desta Ouvidoria por meio de ações que promovemos neste ano e que continuaremos para que os índices se mantenham com a conscientização das sub-redes.

Ademais, ressaltamos o bom trabalho realizado em conjunto com a Diretoria Técnica local para as resoluções dos casos relatados nas manifestações de Ouvidoria e que tem nos dado todo o suporte para o desenvolvimento de nossas atividades. Também menciono o apoio que as Diretorias Administrativa e de Enfermagem têm dado a esta Ouvidoria sempre que necessário.

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

De acordo com o relatório elaborado por nosso Ouvidor Local, tivemos trinta e dois registros na Ouvidoria neste último trimestre do ano. Tivemos dezenove reclamações, nove elogios, três solicitações e uma denúncia.

Novamente, as reclamações se dividiram entre protocolos de saúde da unidade e recursos humanos com questões de condutas e comportamentos dos profissionais que aqui trabalham.

Sobre protocolos de saúde da unidade, os mesmos são estabelecidos em conjunto com as equipes multidisciplinares da unidade e por vezes junto à Secretaria Municipal da Saúde, tendo como principal objetivo o resguardo da vida do enfermo internado e o bom funcionamento do Hospital. Entretanto, compreendemos que, por vezes, familiares e acompanhantes podem não aceitar algum protocolo instituído. Por isso, há a importância de haver uma boa comunicação das equipes com estas pessoas de forma clara e eficaz, para mitigar demandas como essas e, principalmente, nos casos em que recebemos demandas sobre falta ou insuficiência de informações sobre os pacientes.

No caso de manifestações dos profissionais, ressaltamos que nos casos onde entendemos que as demandas foram procedentes com os fatos citados, os profissionais envolvidos receberam as medidas disciplinares cabíveis por suas chefias, desde orientações até advertências, entre outros. Buscamos, como diretriz na unidade, realizar atendimentos com excelência e humanização, e isso precisa ser continuamente exercido.

Além disso, reiteramos, junto aos profissionais da unidade, o devido cumprimento das diretrizes dessa direção que é, entre outras coisas, oferecer não somente um atendimento clínico-hospitalar de qualidade aos pacientes, mas também acompanhado de um comportamento cortês e acolhedor. Por isso, trabalhamos em conjunto com os coordenadores para diminuir esses registros.

Referente aos elogios registrados, sempre ficamos felizes e satisfeitos pelo reconhecimento dado às nossas equipes e profissionais, o que torna algo gratificante a todos nós.

No caso das solicitações, apesar de poucas neste trimestre, as mesmas se referem novamente a vagas para transferência de pacientes para diversas especialidades, e no qual evidencia a

importante dependência do hospital para com os serviços de regulação de vagas.

Esta diretoria, juntamente com o NIR (Núcleo Interno de Regulação de vagas da unidade), sempre atua frente aos casos relacionados a remoções de pacientes, muitas vezes procurando meios que vão além dos protocolos estabelecidos via sistema mas que, por vezes, não conseguimos por esses meios e permanecemos nessa dependência.

Por fim, lembramos que sempre utilizamos o presente relatório com os indicadores aqui produzidos pelo serviço da Ouvidoria local para subsidiar na adoção de medidas que possam melhorar o atendimento prestado ao usuário e a qualidade do nosso serviço. Por isso, procuramos dar o suporte necessário para seu desenvolvimento.

Dra. Sandra Seixas Lins - Diretora Departamento 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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/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>

