

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL DIA SANTO AMARO



Unidade: Hospital Municipal Integrado Santo Amaro  
Endereço: Av. Adolfo Pinheiro, 339 - Alto da Boa Vista, CEP  
04735-000

**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 Dia Santo Amaro  
Diretoria Geral**

Humberto da Silva Carvalho Junior

**Ouvidor**

Flaviana Ribeiro Faustino

## **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>12</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                        | <b>14</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>           | <b>15</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>                                      | <b>16</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>               | <b>18</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b> | <b>19</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 Dia Santo Amaro, localizado no bairro de Santo Amaro-SP, Av. Adolfo Pinheiro, 339, é uma unidade com consultas em especialidades ambulatoriais, realização de exames e Cirurgias Geral (Hérnia, Vesícula), Cirurgia Urológica e Cirurgia de Pedra nos rins.

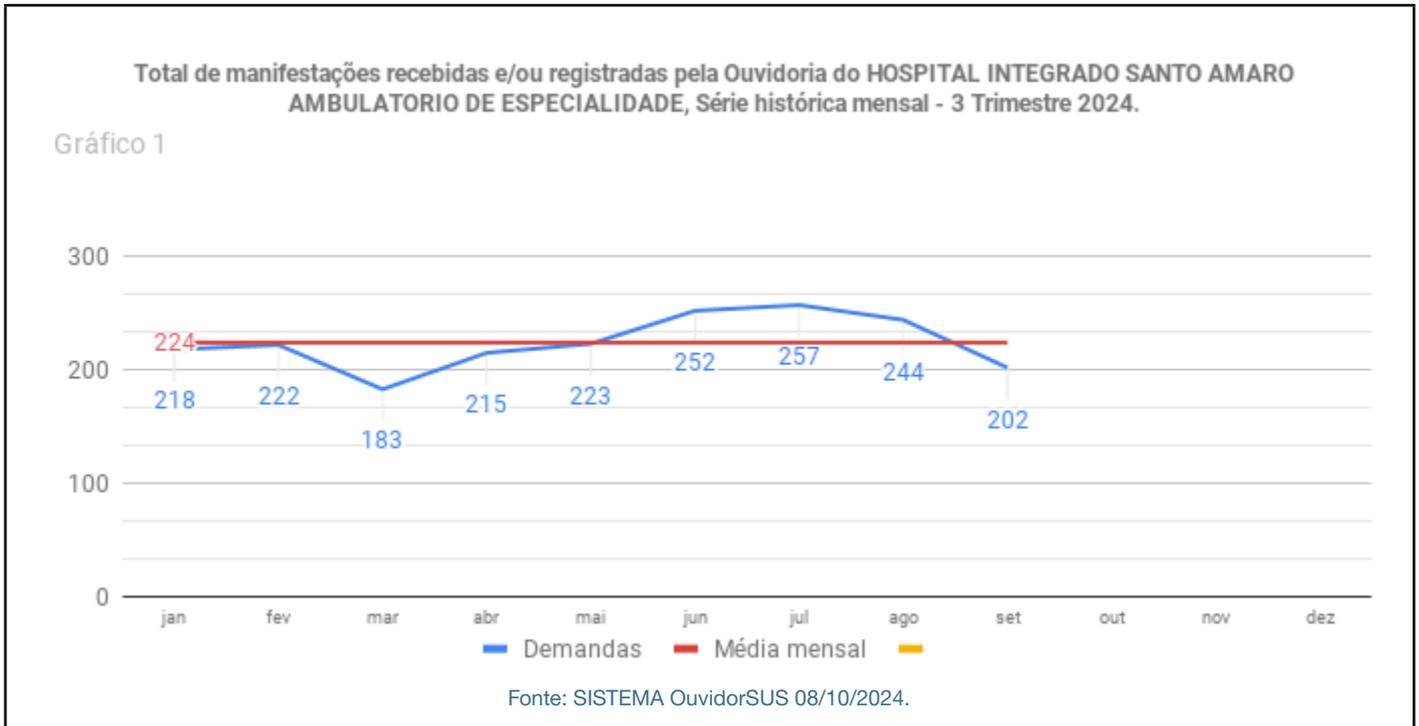
Contamos também com as especialidades médicas: Ortopedia, Oftalmologia, Gastroenterologista, Cardiologia, Angiologia, Proctologia, Reumatologia, Urologia, Mastologia, Hematologia e Dermatologia.

## **2. Panorama Geral do período**

No 3º Trimestre de 2024, o Hospital Dia Santo Amaro recebeu um total de 703 manifestações, registradas majoritariamente através do canal 156 - Ouvidoria SUS.

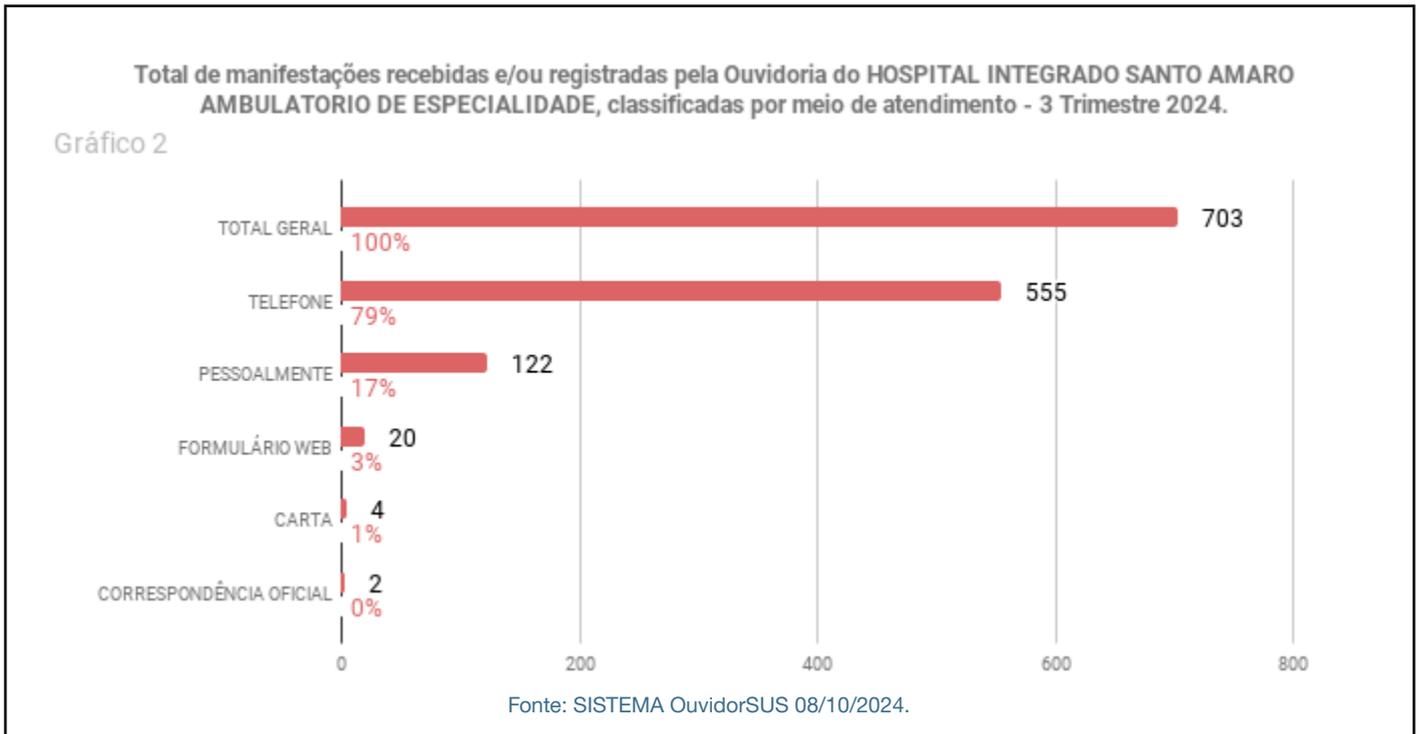
Nossa unidade também realiza o atendimento presencial diretamente no Setor de Ouvidoria de segunda à sexta-feira das 8 às 16hs.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



Verificamos no gráfico acima, que no 3º Trimestre de 2024 tivemos uma queda significativa no número total de demandas com relação ao 2º Trimestre de 2024.

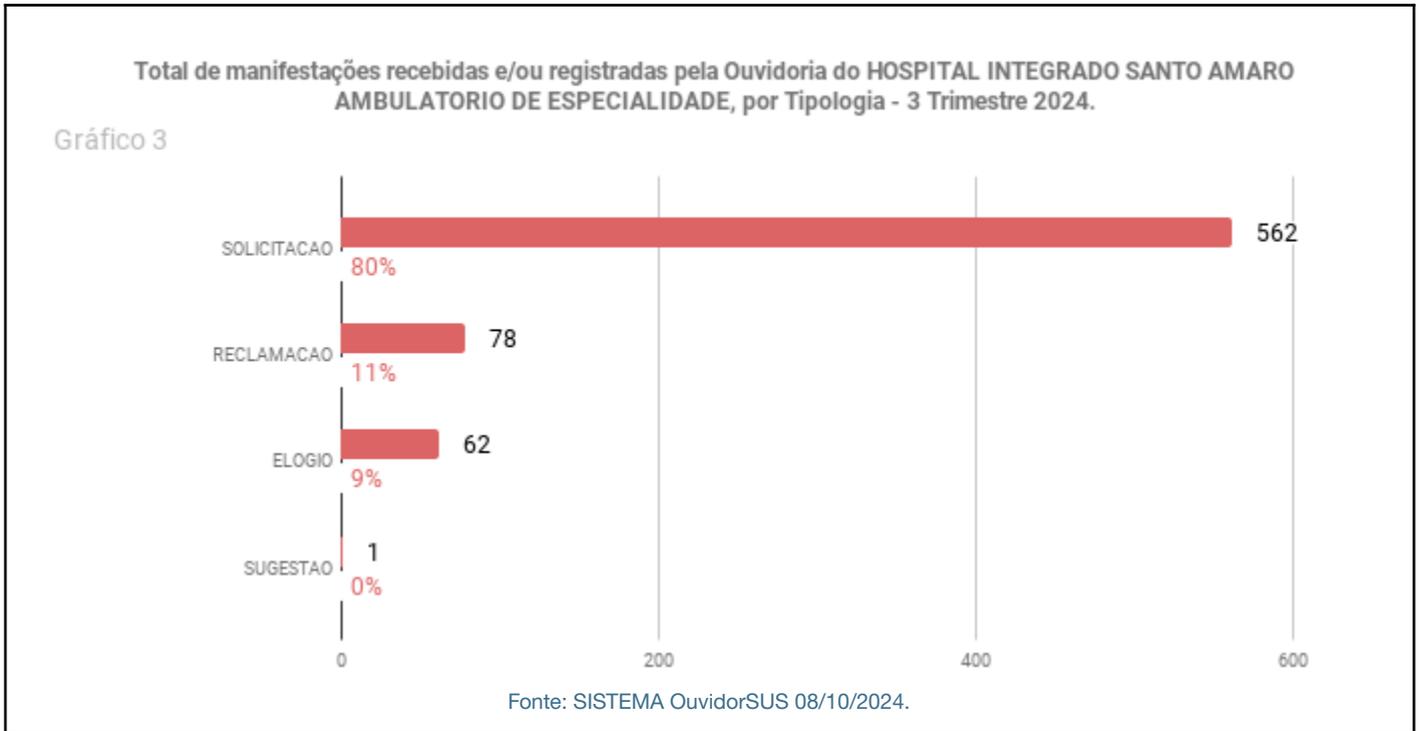
## 4. Meios de atendimento



Analisando o gráfico acima, o telefone foi o meio mais utilizado para registros no 3º Trimestre de 2024.

## 5. Classificação das manifestações

No 3º Trimestre de 2024 recebemos um total de 562 Solicitações, correspondente a 80%, 78 Reclamações correspondente a 11%, 62 Elogios correspondente a 9% e 1 Sugestão correspondente a 0%.

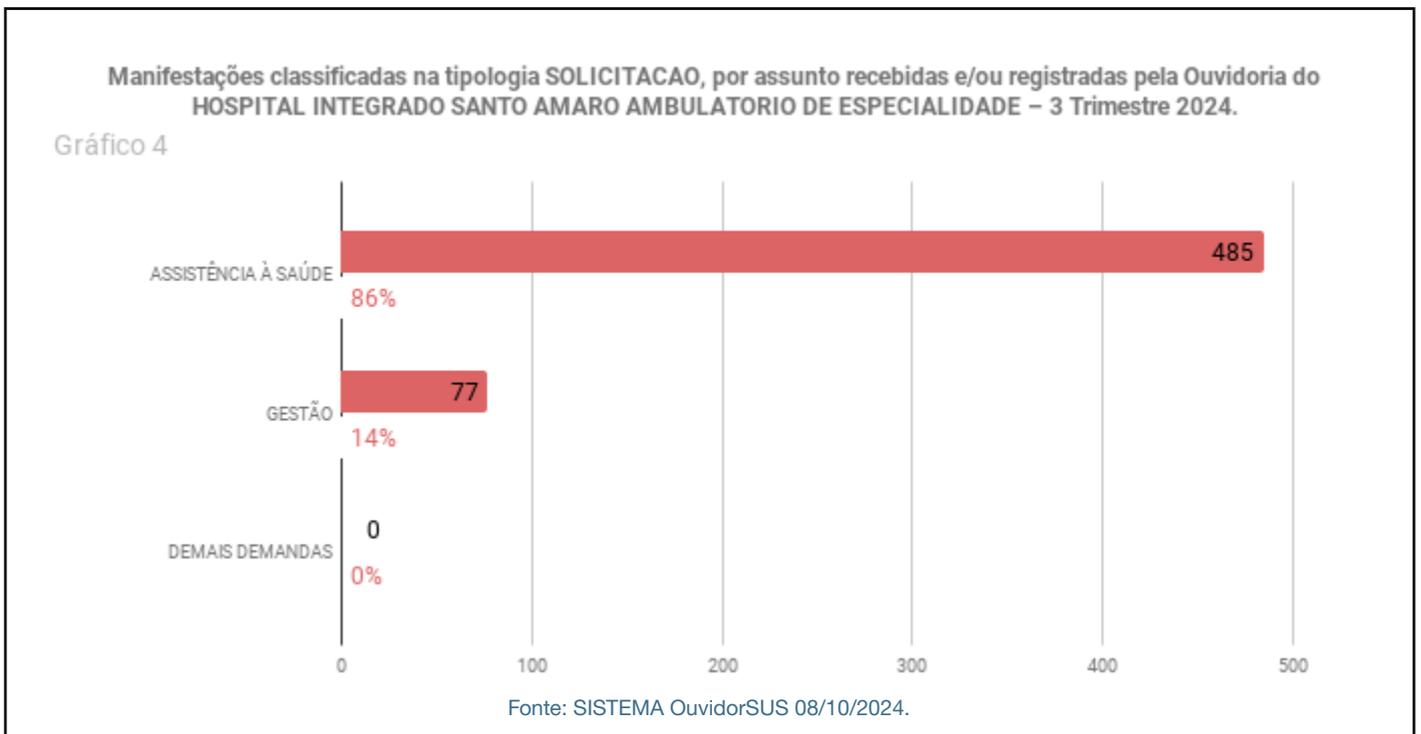


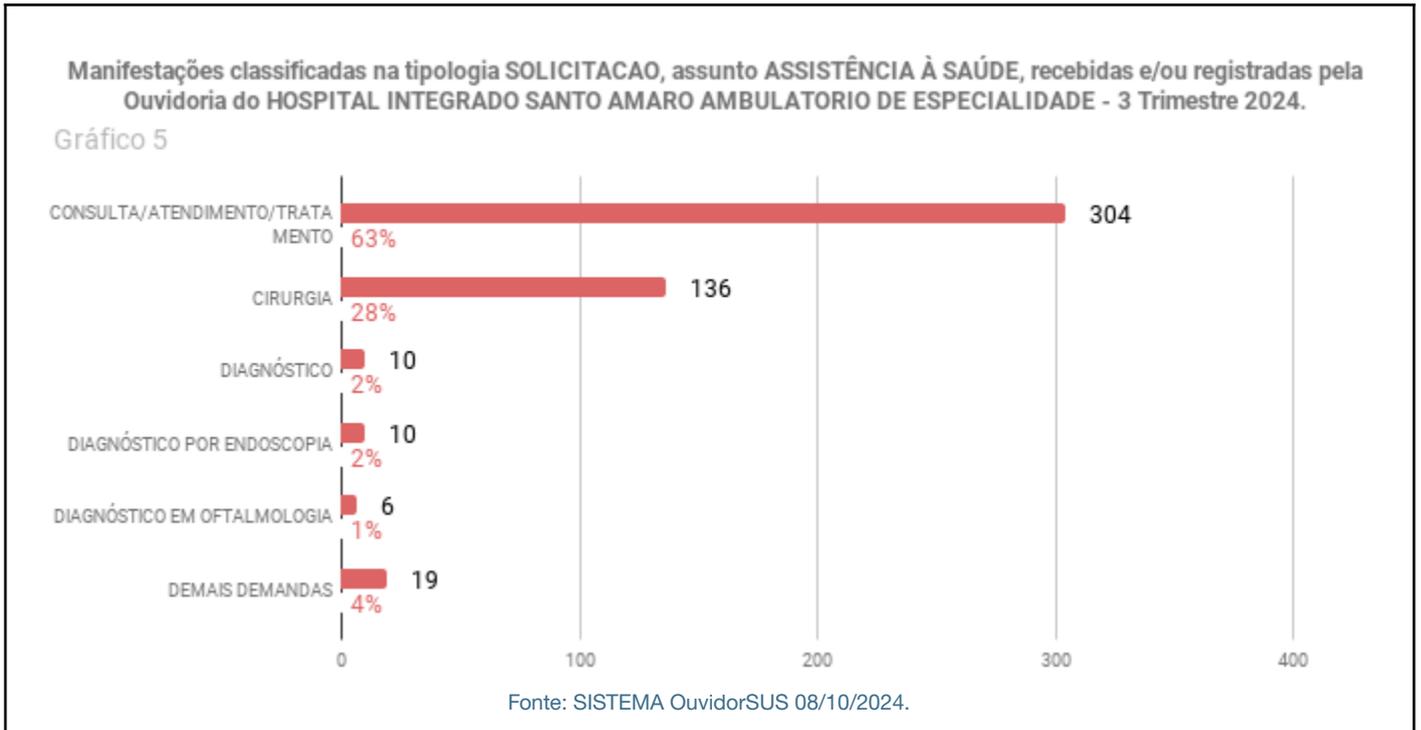
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 562 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 80% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (86%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, Consulta/Atendimento/Tratamento 63% e 28% a Cirurgia.





## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

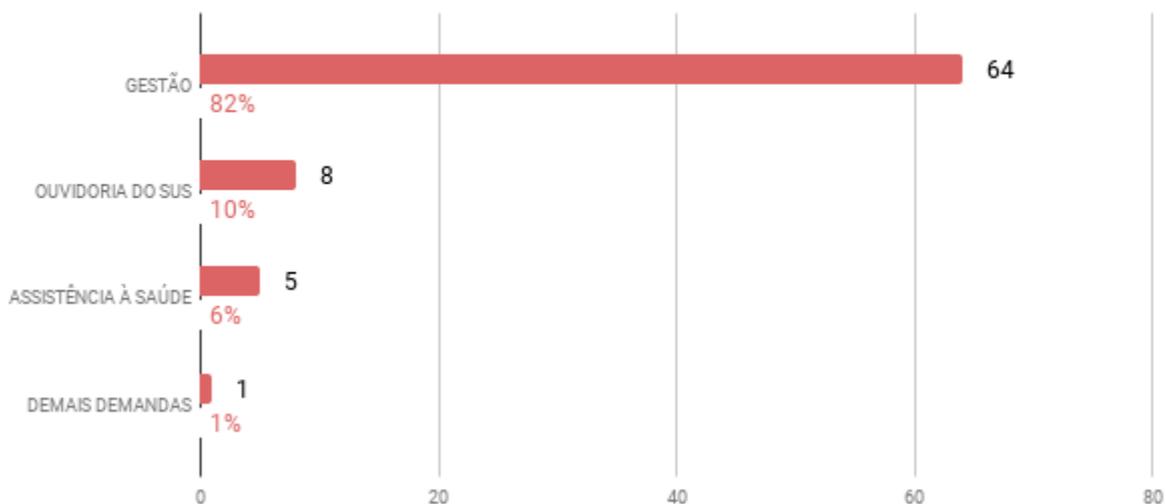
As 78 Reclamações registradas no período correspondem a 11% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (82%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, Recursos Humanos 55% e 38% a Estabelecimento de Saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL INTEGRADO SANTO AMARO AMBULATORIO DE ESPECIALIDADE - 3 Trimestre 2024.

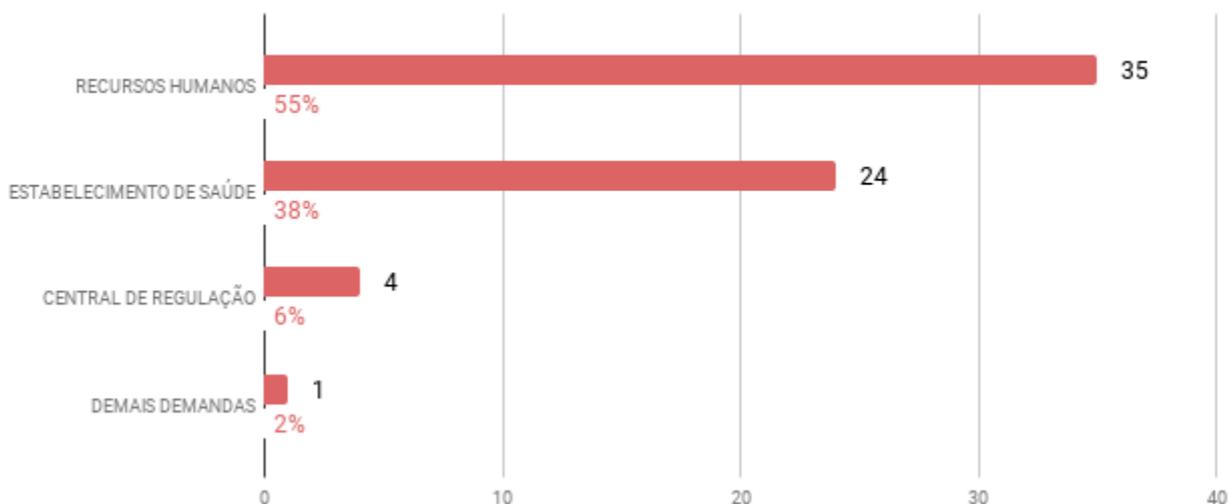
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL INTEGRADO SANTO AMARO AMBULATORIO DE ESPECIALIDADE - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

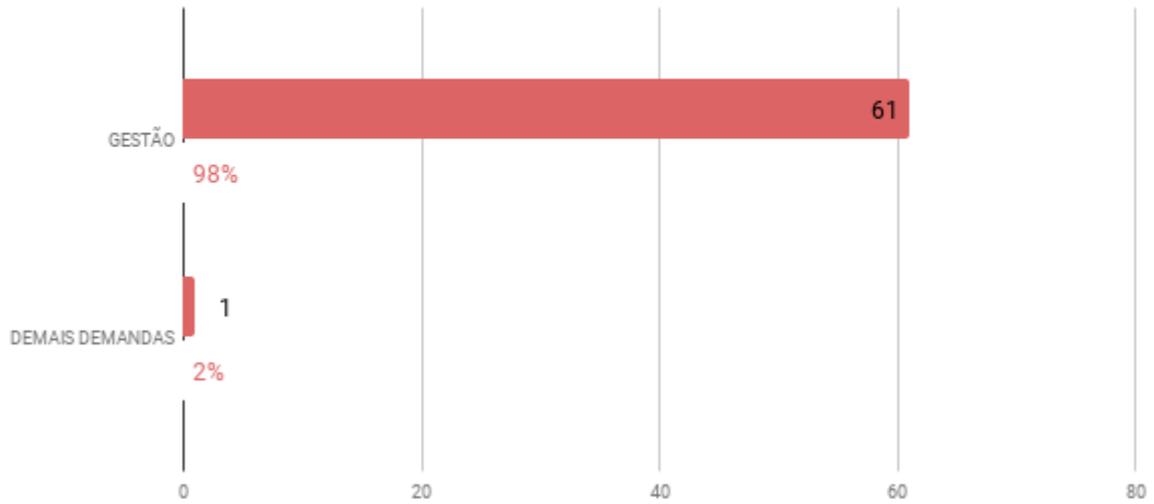
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **62 elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o

assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 98%. A média mensal no trimestre foi 20 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL INTEGRADO SANTO AMARO AMBULATORIO DE ESPECIALIDADE – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 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 |
|---|----------------------------|------------------------------------|------------|
| ATENDIMENTO HISA                                | 634                        | 634                                | 100%       |
| ENFERMAGEM                                      | 1                          | 1                                  | 100%       |
| GERÊNCIA MÉDICA                                 | 32                         | 32                                 | 100%       |
| HOSPITAL DIA SANTO AMARO - STS SA/CA            | 1                          | 1                                  | 100%       |
| HOSPITAL MUNICIPAL INTEGRADO SANTO AMARO - HISA | 20                         | 20                                 | 100%       |
| Total   | 688                        | 688                                | 100%       |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 688
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 688
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: todas unidades/sub-redes responderam às demandas dentro do prazo.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: resposta rápida aos usuários.
- Principais resultados obtidos: agendamento de consultas com maior rapidez, diminuindo o tempo de espera, gerando assim a satisfação dos usuários.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: levantamento da fila de espera de consultas, com prioridade no agendamento rápido para pacientes com mais de 3 meses em fila de espera.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período:

PAQ INSERÇÃO: 900

PAQ RESPOSTA: 901

PAQ ELOGIO: 89

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 2.790
- Principais problemas identificados: Dificuldade para agendamento em consultas de retorno.
- Sugestões para melhoria: Agendamento rápido para pacientes com mais de 3 meses em fila de espera para consultas de retorno.

## **11. Plano de ação**

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

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 |
|---|--|--|-------------------|--|-----------------------------|
| Solicitação do aumento de vagas ofertadas pelo SUS - especialidades | Grande quantidade de pacientes em fila de espera | Tratativa da Regulação da unidade com SMS, através de indicadores. | 3º Trimestre 2024 | Diretoria HDSA<br>Regulação HDSA<br>CRS/SUL<br>SMS | A iniciar ▾                 |
|   |  |  |                   |  | A iniciar ▾                 |
|   |  |  |                   |  | A iniciar ▾                 |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data     | Nome evento       | Objetivo do evento                        | Participante              |
|----------|-------------------|---|---------------------------|
| 15/10/24 | Capacitação SIGRC | Apresentação do novo Sistema Ouvidor SUS. | Flaviana Ribeiro Faustino |
|          |                   |   |                           |
|          |                   |   |                           |

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

É imprescindível a ouvidoria exercer o que consta na Lei [Nº 13.460, De 26 De Junho De 2017](#) e na Portaria 166: Portaria Secretaria Municipal Da Saúde - SMS Nº 166 De 14 De Abril De 2021.

PAQ – Elogios, Registro de todos os elogios com nomes completos, setor, função e data, é uma planilha on-line para que a COGEP – Coordenadoria de Gestão de Pessoas da SMS – Secretaria Municipal de Saúde, que desenvolve o projeto “Gente que Faz o SUS” possa emitir os certificados aos profissionais elogiados.

PAQ – Inserção: Registro de manifestações de canais externos, demandas que devem ser inseridas nesta planilha e analisadas apontando as inconsistências, SMS elabora relatório para Capacitação na Central 156.

PAQ – Conclusão: Registro das manifestações após o encaminhamento às sub-redes, para diagnosticar se há atrasos no prazo de devolução, respostas incompletas ou incoerentes.

Relatório trimestral de gestão, relatório consolidado das manifestações e suas queixas para tomada de decisões pela gestão: Após as considerações da Ouvidoria e Diretoria, este relatório é encaminhado para a Ouvidoria do COCIN – para compor outros relatórios que serão publicizados.

Também há todos os protocolos de recebimento/encaminhamento/conclusão das manifestações que recebemos, que são por volta de 180/mês somente externas, bem como as ligações aos manifestantes informando a conclusão das manifestações feitas.

Também temos que participar das reuniões técnicas da Ouvidoria da SMS quando marcada e das reuniões do Conselho Gestor.

Ressaltamos de que a Ouvidoria do Hospital Dia Santo Amaro realiza também atendimento presencial de segunda à sexta-feira das 8h às 16h na unidade, onde o número de demandas registradas presencialmente é pequeno, pois nos casos encaminhados à Ouvidoria é feito o acolhimento ao paciente e solução do caso, que na maioria das vezes, o mesmo opta em não registrar a demanda.

No 3º Trimestre 2024, conforme dados apresentados, podemos observar uma queda com relação ao número de registros de reclamações da unidade. No 2º Trimestre um total de 14% do total de reclamações, e no 3º Trimestre um total de 11% do total de reclamações. O Hospital vem trabalhando cada vez mais, proporcionando a todos nossos usuários um atendimento com respeito e qualidade.

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

O Hospital Dia Santo Amaro é um equipamento de saúde da Atenção Especializada, que possui em sua estrutura atendimento para consultas, serviços de apoio diagnóstico, pequenos procedimentos e cirurgias de pequeno e médio porte, bem como 70 leitos para a recuperação pós-operatória e realização de preparo de colonoscopia em regime de internação.

Ao longo do 3º trimestre de 2024, o HDSA atendeu um volume expressivo de serviços, entre eles:

- Mais de 48 mil consultas ambulatoriais e cirúrgicas;
- Mais de 78 mil exames e procedimentos de apoio diagnóstico;
- Mais de 1.900 internações clínicas e cirúrgicas;
- Mais de 1.700 cirurgias realizadas, entre outros.

Apesar do volume expressivo e cenário desafiador, o volume de demandas de Ouvidoria registradas se manteve estável, apresentando queda no último mês de Set/2024, reafirmando o compromisso deste hospital em manter o atendimento com qualidade e humanização aos usuários.

Daniela Araújo

Coordenadora Administrativa

## 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\\_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>

