

1º TRIMESTRE
2025

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 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 24p.

- 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**

Cleonice de Oliveira Cardoso Exposito

Diretora Técnica

Rafael Teixeira de Oliveira

Ouvidor

Maristela de Campos Moraes

Técnica de Ouvidoria

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	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	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	16
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	19
15. Glossário	20
16. Siglário	21
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	23
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	24

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Fernando Mauro Pires da Rocha 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.

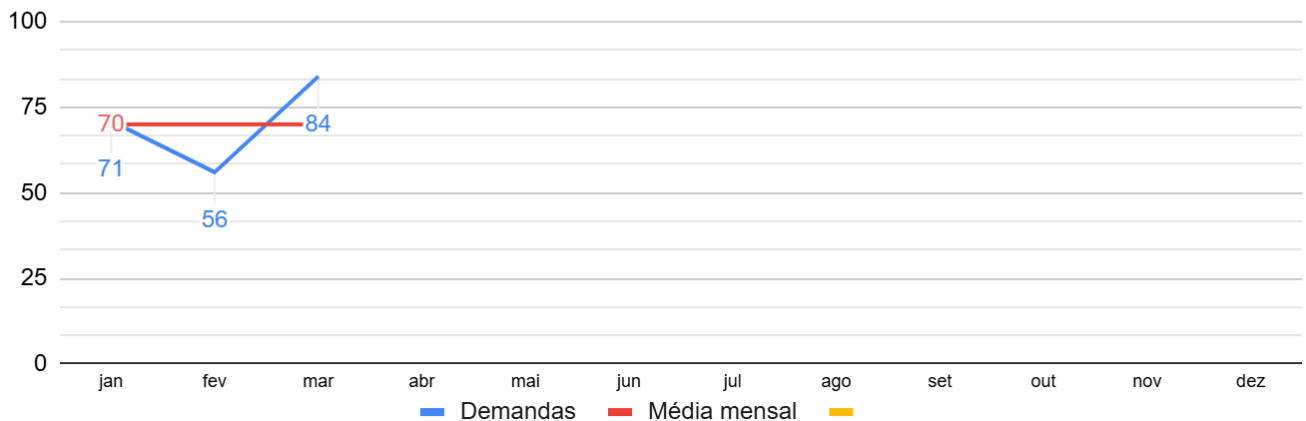
2. Panorama Geral do Trimestre

No período, observamos redução de 9,5%, ante o 4º trimestre de 2024 no número de demandas, e que trazem nossas necessidades, apresentadas pelos munícipes e os desafios das instâncias responsáveis, não somente pelas respostas, mas as resoluções daquilo que é colocado/apontado por quem se manifesta.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO
PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO, Série histórica mensal - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 1



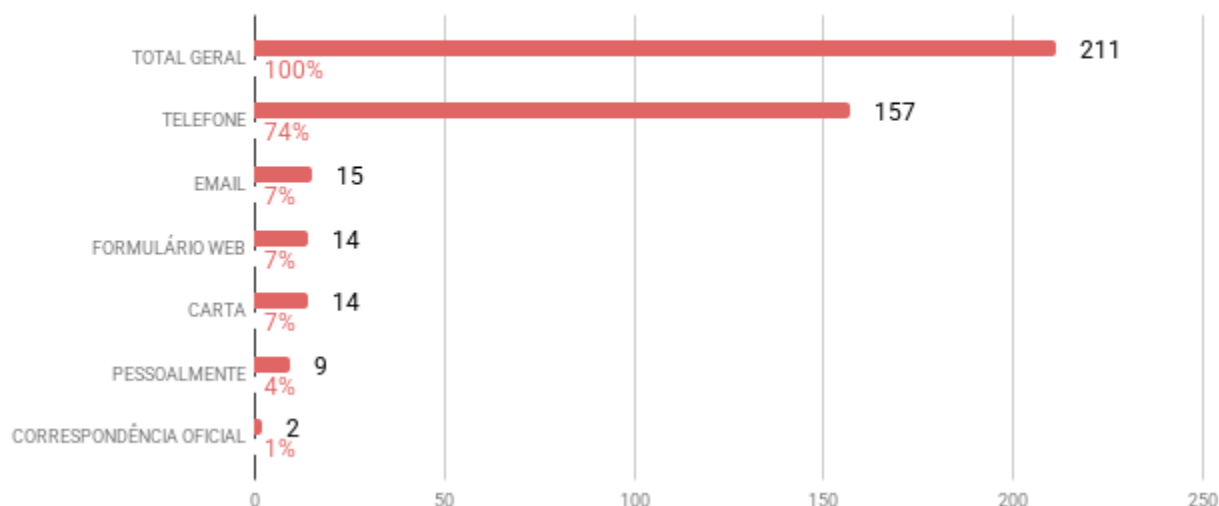
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Conforme verifica-se no gráfico acima, tivemos no período 211 demandas no total. Uma diminuição de 9,5%, em comparação ao 4º trimestre de 2024, que foi de 233 demandas.

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 - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

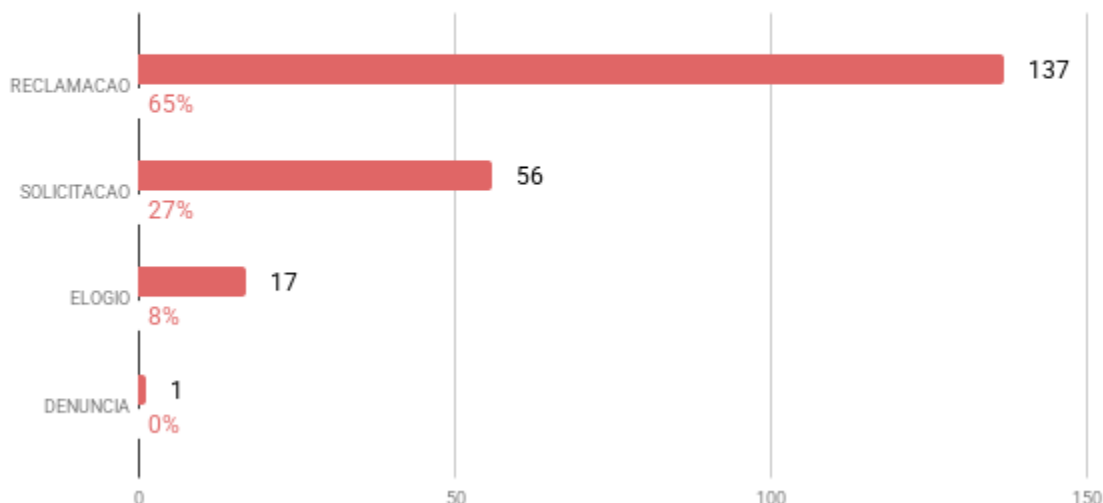
Os atendimentos pela Central SP156, ou seja, por telefone são a maioria (74%), acompanhando o comportamento no ano anterior, pois a maior parte da população utiliza este meio devido à maior comodidade, pois o contato telefônico, certamente é o mais próximo do atendimento presencial e traz ao manifestante acolhimento semelhante, nos casos de sábados, domingos e feriados, pois de segunda à sexta-feira, das 08h às 16h, a Ouvidoria presencial funciona na unidade, conforme preconizado em decreto.

E nesse contexto, salientamos que o número de atendimentos presenciais em nossa Ouvidoria é superior, quando se leva em consideração o acolhimento e a atenção ao munícipe, pois muitas de suas demandas são informações e esclarecimentos, sobre determinadas orientações ou mesmo condutas, o que constitui também atendimento de um serviço avançado de atendimento ao usuário, e que não exatamente demandas para registros de Ouvidoria. Resumidamente, o atendimento segue a orientação da SMS de que a Ouvidoria é o primeiro "ponto de contato" do usuário com a instituição.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

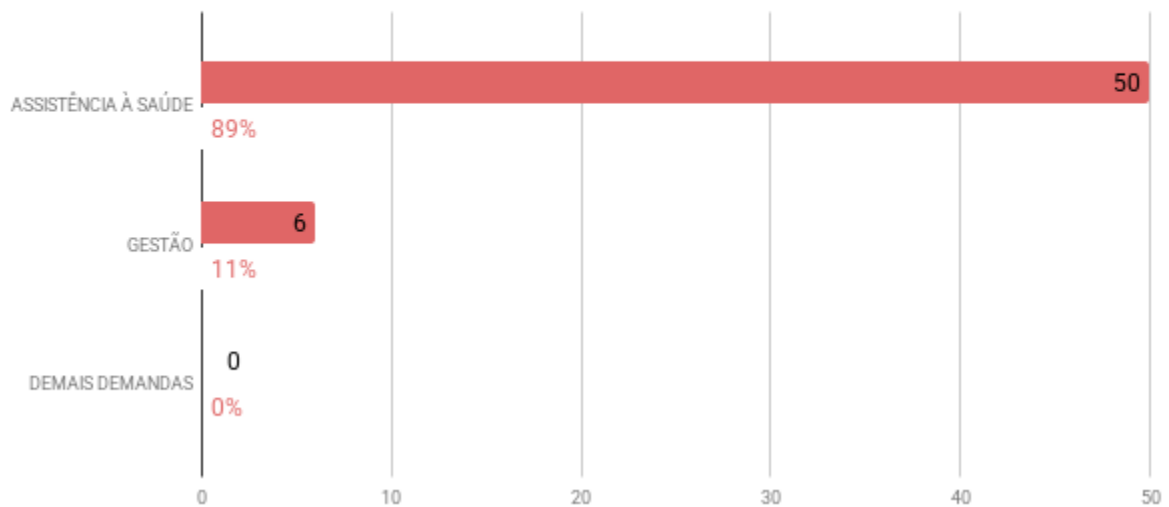
Conforme **gráfico 3**, as 56 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 5**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (89%), com destaque para solicitações de cirurgias, representando 48% dessas, , especialmente ortopédicas que são 51% (informações obtidas na base de dados do Ouvidor SUS), que é uma das maiores demandas da unidade, visto que o hospital é referência para a Região em Ortopedia e Traumatologia.

Importante salientar também as solicitações de transferências (30%), incluindo pacientes que estão aguardando para serem transferidos para enfermarias dos andares, além daqueles inseridos no SIRESP, por exemplo, que aguardam para serem transferidos para outras unidades.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 1 Trimestre 2025.

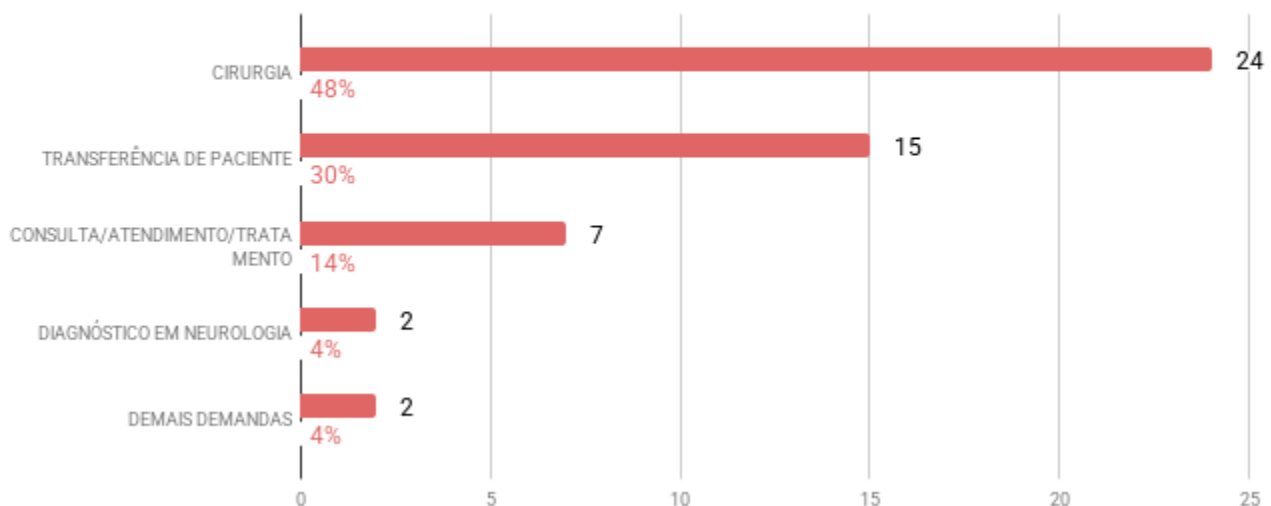
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As reclamações tiveram destaque nesse primeiro trimestre, visto que 65% representa um percentual alto. Essas se dão por conta do cidadão e cidadã registrarem a reclamação pelo 156, sendo que boa parte das mesmas têm resolução ainda antes da apuração. Como um exemplo de reclamação relativa à demora no atendimento, o paciente registra a demanda durante essa espera e em seguida é atendido, mesmo assim, a demanda já foi registrada e dada a resposta, porém recebeu atendimento necessário. Ocorre muito nos atendimentos da UPA (65% das reclamações sobre DEMORA NO ATENDIMENTO).

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (93%).

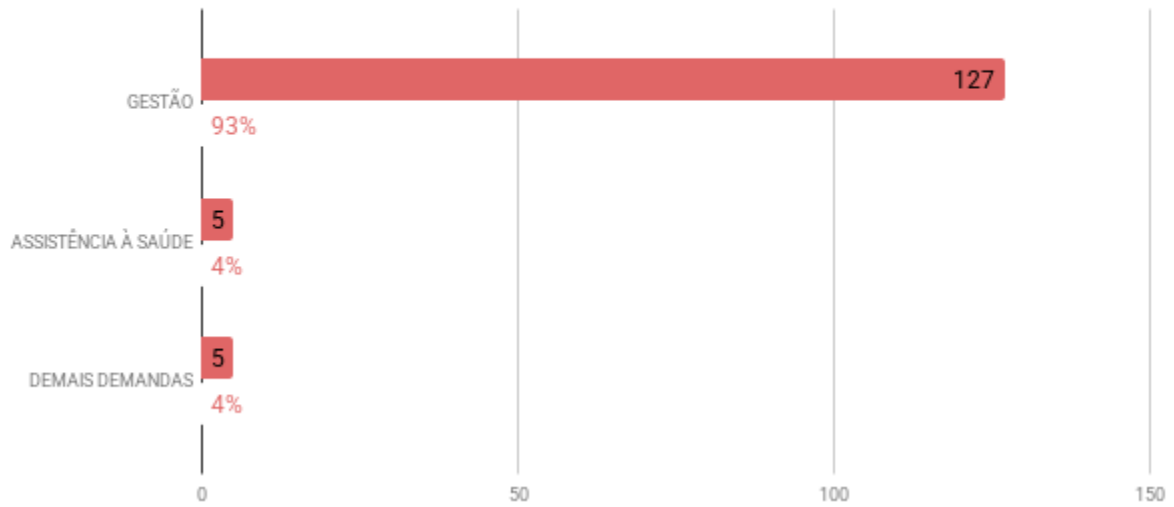
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 66 demandas são relativas a Recursos Humanos, concentrando-se nas relações pacientes-profissionais de saúde.

Percebe-se que, por conta de problemas de comunicação, pela não compreensão de uma determinada instrução ou orientação por parte dos profissionais, o munícipe registra sua insatisfação, elevando os índices nesses quesitos.

Em 46% das reclamações, está concentrada na tipificação Estabelecimentos de Saúde, e especialmente na DEMORA NO ATENDIMENTO, que, como já comentado, é elevado na UPA Campo Limpo, colocando em segundo lugar nessa tipificação.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 1 Trimestre 2025.

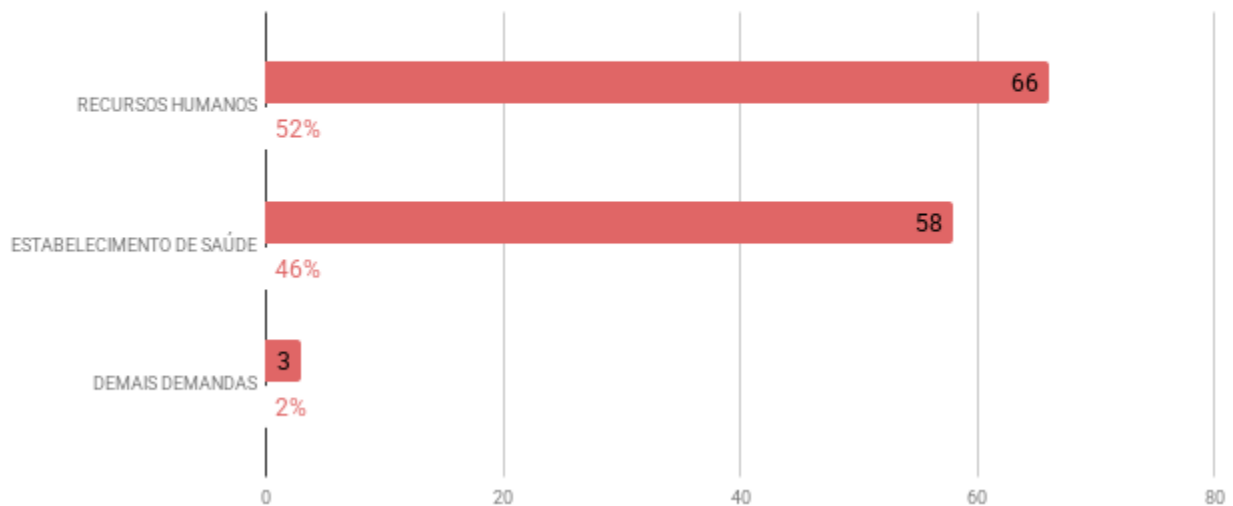
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



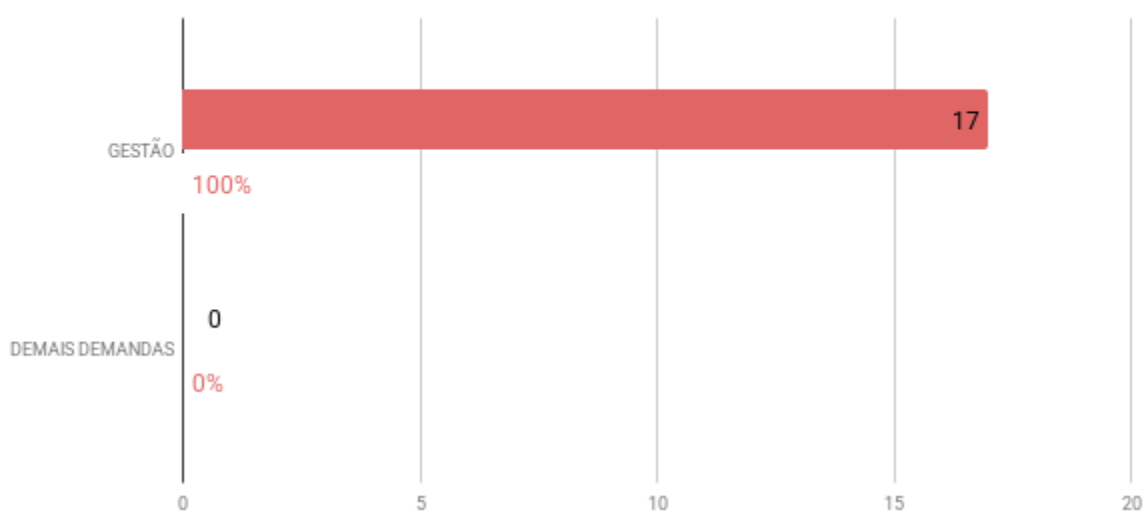
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 17 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a **8% do total**. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão/Recursos Humanos/Satisfação, onde o cidadão manifesta seu contentamento com os profissionais, tanto da área assistencial quanto administrativa. A média mensal no trimestre foi 5,66 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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	11	28	39%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	2	14	14%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA TÉCNICA	28	54	52%
AHM - HMFMPR - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	20	20	100%
AHM - HMFMPR - UPA CAMPO LIMPO	50	57	88%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA	4	4	100%
Total	115	177	65%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 177
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 115
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Problemas diversos como férias do responsável respondente, ou mesmo quando ocorre apurações por comissões de ética.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

E-mails e comunicações diretas aos departamentos e seus responsáveis são feitos para melhorarem os prazos.

- Principais resultados obtidos:

Gradualmente, há melhorias, inclusive rumo a ser o mais ágil possível, para que as respostas venham no melhor e menor tempo.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Todas as ações sempre serão eficazes, com o monitoramento dos prazos e também da própria demanda por importância, inclusive por compreender que existem situações mais urgentes.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Ferramenta que não tem sido utilizada no momento.

11. Plano de ação

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

Vide os comentários no item 9.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	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
12/02/25	Reunião Conselho Gestor	Reunião Mensal	Servidores/Colaboradores/Comunidade
12/03/25	Reunião Conselho Gestor	Reunião Mensal	Servidores/Colaboradores/Comunidade

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Nesse período, foram apontadas as demandas de Ouvidoria de nossa unidade e essas, cada vez mais trazem a reflexão, bem como o compromisso de fidedignidade de informações fundamentais para elaboração de melhores práticas no serviço de saúde prestados à população, que comparece a esse equipamento com suas necessidades de assistência.

Rafael Teixeira de Oliveira

Ouvidor

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No primeiro trimestre de 2025 foi iniciado o Retrofit no HMFMPR. Apesar dos transtornos oriundos das obras, as equipes de saúde não poupam esforços para minimizar o impacto na assistência à saúde do paciente.

A Comissão de Reforma do Hospital realiza reuniões semanais, a fim de elaborar planos de contingência nas ações programadas para as obras nos serviços da Unidade Hospitalar. Avaliamos que o planejamento mantém-se eficaz, tendo em vista que não houve aumento das demandas de ouvidorias, conforme série histórica.

Dra.Cleonice de Oliveira Cardoso Exposito

Diretora Técnica

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.



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>

