

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA DR. ADIB JATENE



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA  
Endereço: AVENIDA MICHIHISA MURATA 150 JARDIM MARISTELA,  
CEP: 02806-160 SÃO PAULO-SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

#### **Ficha Catalográfica**

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

Armando Luis Palmieri

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação  
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Hospital Municipal da Brasilândia**

**Diretoria Técnica**

Erika Veruska Paiva Ortolan

**Diretoria Administrativa**

Getro Oliveira Padua

**Gerência Administrativa**

Itala Ferreira Gomes

**Ouvidor**

Carla Azevedo Silva

## **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>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>16</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>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>19</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>20</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>21</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>23</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>24</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

O Hospital Municipal da Brasilândia Dr. Adib Jatene está localizado na Zona Norte de São Paulo, atendendo a população da região e também de outros municípios da cidade. Faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia.

Possui atendimento de Urgência e Emergência 24 horas, nas especialidades: clínica médica, cirurgia geral, cirurgia vascular, neurocirurgia, buco-maxilo, ortopedia e pediatria.

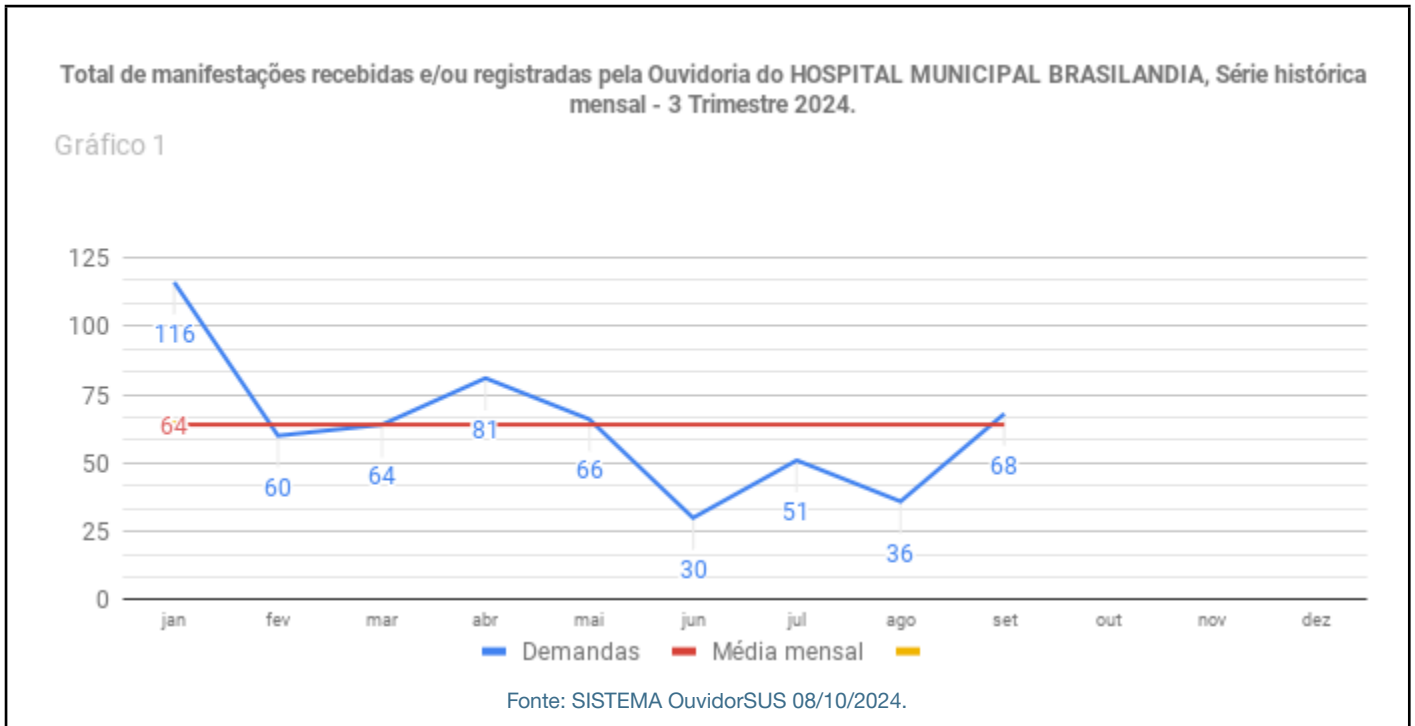
O Hospital Municipal da Brasilândia Dr. Adib Jatene possui atualmente 323 leitos instalados, sendo eles: 159 leitos de enfermaria clínica, 64 leitos de enfermaria cirúrgica, 30 leitos de pediatria, 60 leitos de UTI Adulto e 10 leitos de UTI Pediátrica.

## **2. Panorama Geral do período**

Neste 3º trimestre de 2024 houve o total de 75.471 atendimentos nesta Unidade Hospitalar, sendo: 13.406 atendimentos via ambulatório, 4.039 atendimentos via agenda SIGA, 55.845 atendimentos via urgência e emergência e 2.181 internações.

Em complemento ao acima exposto, o HMB contou com o total de 155 manifestações registradas, sendo elas análises positivas, negativas, bem como, elogios, sugestões e denúncias, visando sempre a melhoria dos serviços prestados à comunidade.

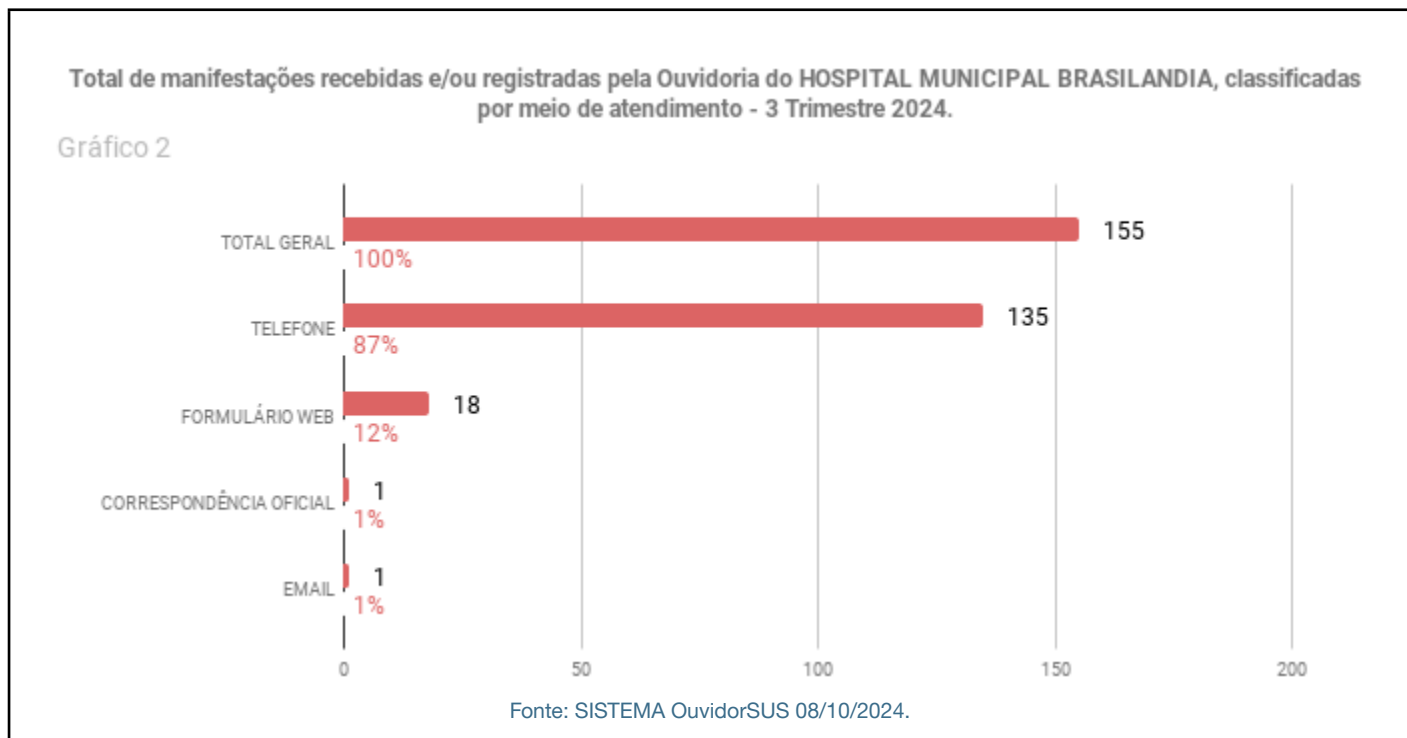
### 3. Número de manifestações – Série histórica



Importante destacar que no atual trimestre, houve uma diminuição significativa de 12% do número de manifestações, se comparado o trimestre anterior.

Vale ressaltar que neste período, houve a ampliação da carteira de serviços do HMB, aumento de leitos, mutirão de endoscopia, entre outros.

## 4. Meios de atendimento

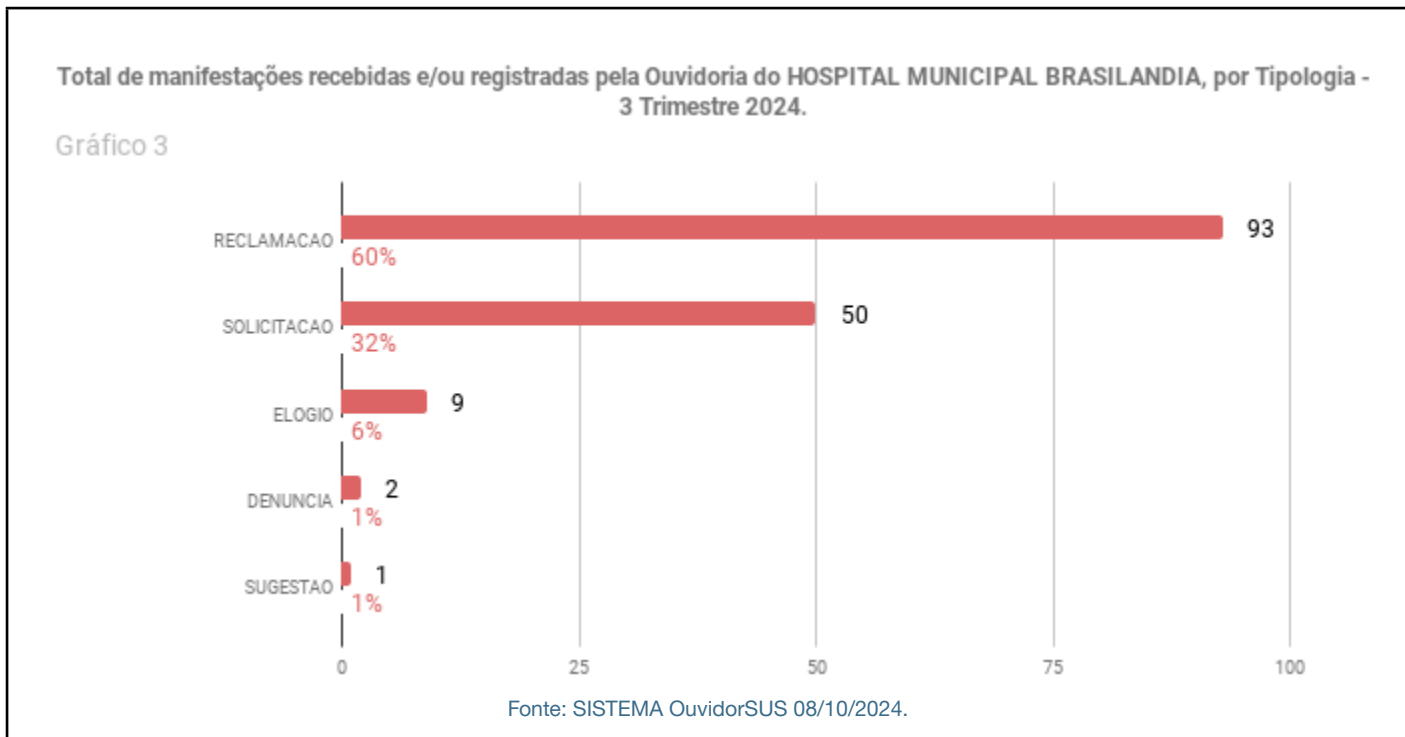


Durante este trimestre, o atendimento telefônico foi o que mais se destacou com 87% das manifestações, seguido pelo formulário web com 12%, demonstrando que os pacientes e acompanhantes estão buscando meios mais acessíveis para contato. Destacamos que a sala de ouvidoria e os colaboradores estão disponíveis, caso seja de interesse do usuário em contatá-la de forma presencial na própria unidade hospitalar.

A Ouvidoria sempre se coloca à disposição dos usuários, buscando entender e analisar o real motivo da manifestação, bem como, quais ações deverão ser tomadas para uma resolução (imediata ou não) e, quando o caso, para eventual encaminhamento ao setor responsável.



## 5. Classificação das manifestações



Com base nas informações apresentadas, identifica-se que 60% das manifestações são inerentes às reclamações, o que demonstra uma queda de 12% se comparado ao 4º semestre de 2023.

O Hospital Municipal da Brasilândia busca por maneiras efetivas de realizar um atendimento humanizado, acolhedor, com responsabilidade e transparência aos cidadãos.

A Instituição e a gestão zelam pelo atendimento de forma assertiva visando constantemente utilizar a ouvidoria como ferramenta de gestão e nortear o nível de qualidade do atendimento prestado e ações corretivas para ajustes pertinentes.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No terceiro trimestre de 2024, foram registradas 50 solicitações, representando 32% do total de solicitações no período. Conforme evidenciado no **gráfico 4**, as solicitações estão predominantemente concentradas no assunto **Assistência à Saúde**, que corresponde a 88% do total de solicitações.

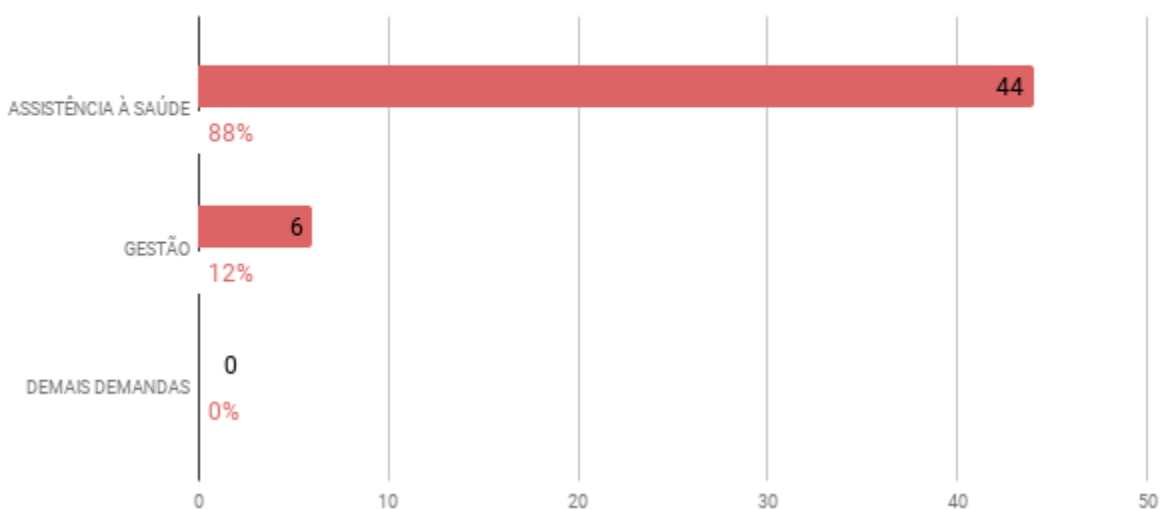
Adicionalmente, o **gráfico 5** fornece uma análise mais detalhada sobre os sub-assuntos dentro da categoria de Assistência à Saúde. Dentre esses sub-assuntos, os mais recorrentes incluem:

- **Cirurgias**, que representam 55% das solicitações registradas.
- **Consulta, Atendimento e/ou Tratamento**, que correspondem a 20% das solicitações.

Esses dados indicam que a maior parte das solicitações está relacionada a questões de assistência médica, especialmente no que diz respeito a procedimentos cirúrgicos. A análise dos sub-assuntos reforça que os usuários estão buscando principalmente serviços médicos relacionados a intervenções cirúrgicas e a cuidados médicos contínuos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA – 3 Trimestre 2024.

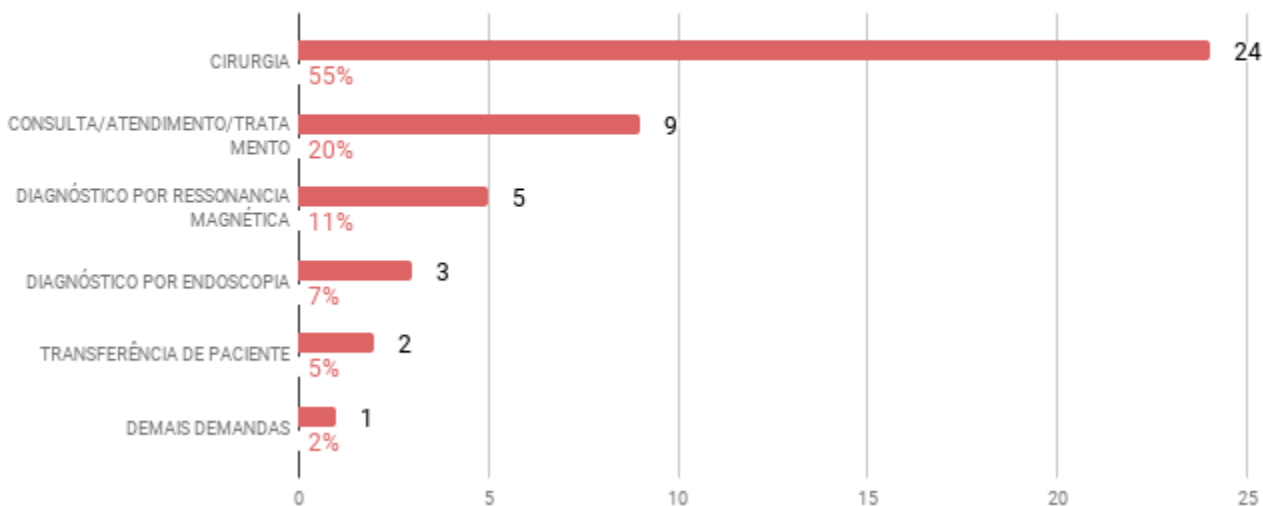
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 93 Reclamações registradas no período correspondem a 60% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (94%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 63% são relativos a estabelecimento de Saúde e 33% a recursos humanos.

As 93 reclamações registradas no período representam 60% do total de registros. A partir desse dado, podemos inferir que o **total de registros** no período é de **155**.

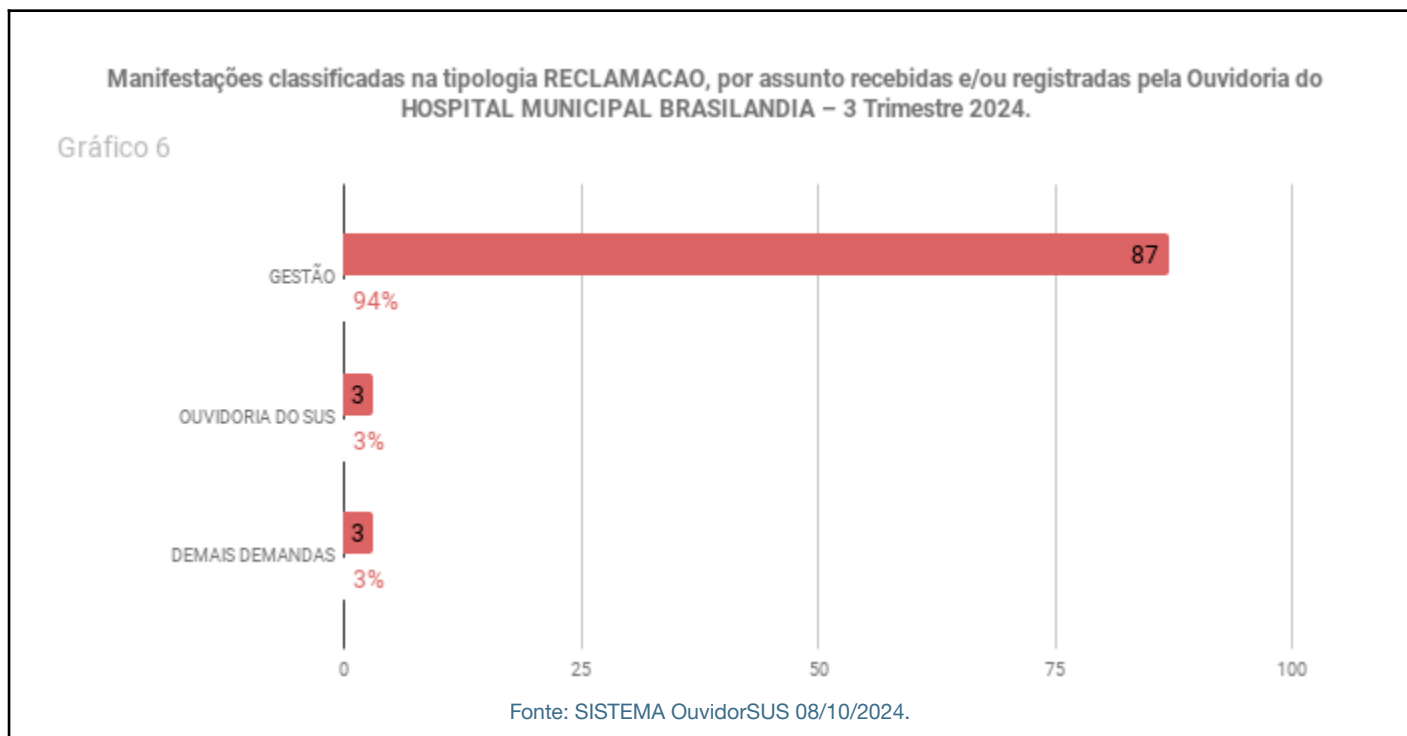
Conforme o gráfico 6, observa-se que as reclamações estão predominantemente concentradas no assunto **gestão**, representando 94% das reclamações registradas. Isso implica que **87 das 93 reclamações** estão relacionadas a esse tema.

Dentre as reclamações que envolvem o assunto **gestão**, o gráfico 7 detalha os sub-assuntos mais recorrentes:

- **Estabelecimento de Saúde:** 63% das reclamações relacionadas à gestão envolvem questões sobre o estabelecimento de saúde. Isso corresponde a **55 reclamações**.
- **Recursos Humanos:** 33% das reclamações sobre gestão têm relação com recursos humanos. Isso resulta em **29 reclamações**

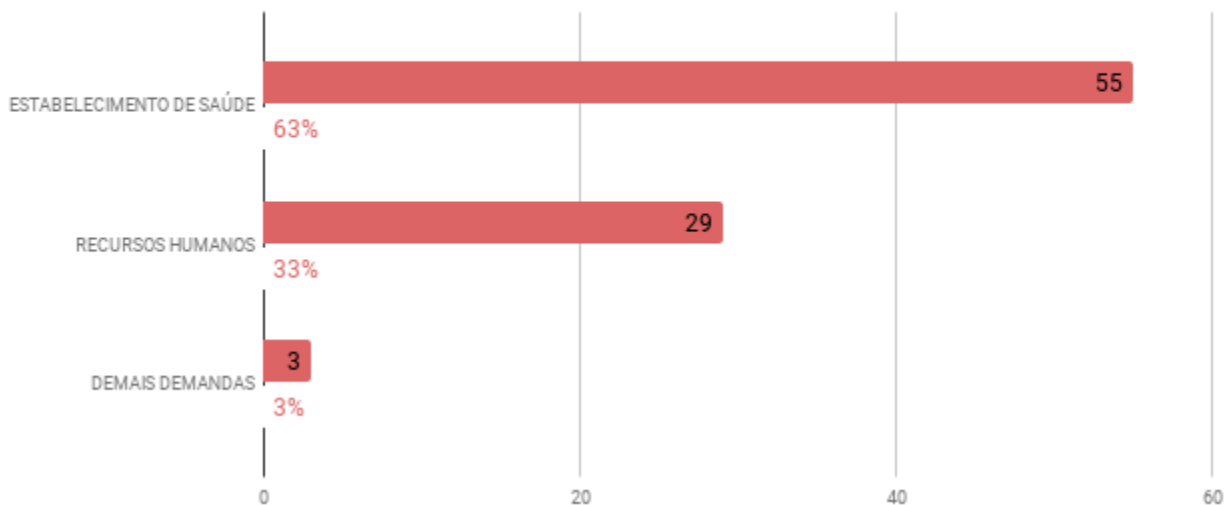
### Resumo dos Assuntos Recorrentes:

- **Total de Registros no Período:** 155
- **Reclamações Registradas:** 93 (60% do total)
  - **Assunto Principal: Gestão:** 87 reclamações (94% das reclamações)
    - **Sub-assunto: Estabelecimento de Saúde:** 55 reclamações (63% das de gestão)
    - **Sub-assunto: Recursos Humanos:** 29 reclamações (33% das de gestão)



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



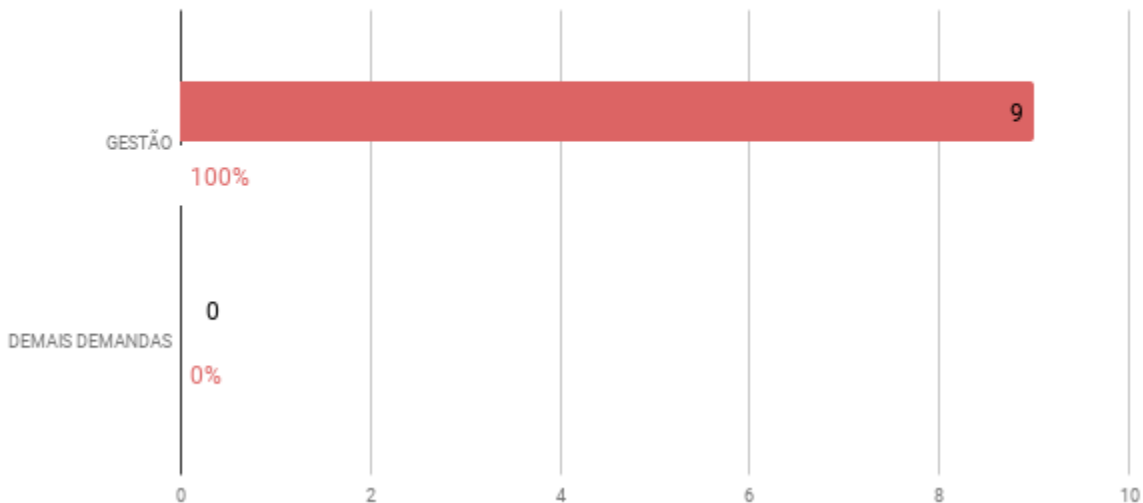
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **9 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi o campo "gestão", que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

A gestão do Hospital desempenha um papel fundamental à equipe, reforçando constantemente a importância e obrigatoriedade de um tratamento cordial, respeitoso e transparente com todos os cidadãos/usuários. A equipe é constantemente treinada para prestar um atendimento cada vez mais qualificado. No período especificado, as manifestações de elogios foram direcionadas aos médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e administrativos. Demonstrando a aprovação dos usuários quanto ao trabalho fornecido.

## 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
DIRETORIA ADMINISTRATIVA - HMB	30	33	91%
DIRETORIA ASSISTENCIAL - HMB	38	39	97%
DIRETORIA MÉDICA - HMB	37	43	86%
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA	10	10	100%
Total	115	125	92%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 125
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 115
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: 100% das sub-redes responderam mais de 80% das demandas dentro do prazo de até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: N/A
- Principais resultados obtidos: N/A
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: N/A.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 155
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 155
- Principais problemas identificados: Demora no Atendimento Inicial e no Agendamento de Consultas e Procedimentos Cirúrgicos.
- Sugestões para melhoria: O plano de melhoria atual é o acompanhamento, gestão das áreas, elaborando plano de ação, reuniões mensais para discussão dos pontos a melhorar, com base nos relatórios atualizados. Destacamos que o HMB trabalha constantemente para atendimento digno e humano aos pacientes. Zelando pela agilidade nos tratamentos.

## **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
Busca ativa para evitar ocorrências	Necessidade de alinhar comunicação entre paciente, acompanhante e equipe médica e assistencial	Realizar busca ativa em 100% dos pacientes para verificar se tem dúvidas ou queixas de seu atendimento	Busca ativa será realizada diariamente de segunda a domingo	Equipe de auxiliares administrativos da Ouvidoria	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
21/10/2024	curso SIGRC	treinamento SMS	Carla Azevedo Silva
22/10/2024	curso SIGRC	treinamento SMS	Carla Azevedo Silva
23/10/2024	curso SIGRC	treinamento SMS	Carla Azevedo Silva

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

A Ouvidoria do Hospital Municipal da Brasilândia - Dr. Adib Jatene, tem como prioridade o atendimento digno e humanizado a todos os pacientes e acompanhantes. Sempre com o intuito de fornecer esclarecimentos acerca dos serviços prestados e buscar melhorias. Servindo como um elo, com papel fundamental como mediadora, entre a gestão e a comunidade, visando contribuir para a resolução de demandas, promovendo o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde oferecidos, com transparência, empatia e compromisso com o bem-estar dos munícipes.

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

Dentro do período analisado, é de suma importância destacar que os avanços e melhorias apresentadas na unidade hospitalar são visíveis a todos que no HMB são atendidos. É sabido que a quantidade de manifestações pode variar de acordo com o período. No entanto, devem ser observados o fluxo e demanda dos atendimentos na unidade, o que acarreta em uma quantidade maior ou menor de manifestações.

A sociedade atual, muitas vezes valoriza a crítica e a negatividade, o que pode levar as pessoas a reclamarem mais do que elogiarem. A mídia e as redes sociais também desempenham um papel nisto, uma vez que, frequentemente destacam notícias negativas e polêmicas.

Esclarecemos que a população, conforme acima narrado, possui o costume de manifestar e documentar reclamações, onde entende que serão lidas com maior agilidade, o que não necessariamente, condiz com a realidade. No entanto, poucos manifestam e documentam elogios, o que acaba apresentando uma discrepância nos números, que por muitas vezes, não são de fato a realidade.

O HMB recebe muitos elogios através dos canais que possui, como por exemplo, o canal via WhatsApp, E-mail, SAU, Pesquisa NPS, entre outros.

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

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS



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

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

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

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



## 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>

