

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO DE SABOYA



Unidade: Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya  
Endereço: Avenida Francisco de Paula Quintanilha Ribeiro Nº 860  
CEP 040330- 020 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, 38p.

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 Dr. Arthur Ribeiro de Saboya**

**Diretor Técnico**

Dr. Francisco de Salles Collet e Silva

**Ouvidora**

Marilia Aparecida Amaral Galindo

**Equipe de Ouvidoria**

Giseli Leopoldi Konopa

## **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>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>13</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>16</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>20</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>23</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>26</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>27</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>29</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>31</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>33</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>34</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>35</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>37</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>38</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya foi inaugurado em 25 de maio de 1981. Este ano completou 43 anos. É pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste.

O distrito do Jabaquara contém área de 14.06 Km<sup>2</sup> e população de 223,780 habitantes. (fonte: CEInfo - Página PMSP/SMS)



Atualmente, o Hospital conta com 207 leitos, nas especialidades: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Buco Maxilo, Psiquiatria, Pediatria, Ortopedia e Neurocirurgia. Contamos com 30 leitos de UTI Adulto, 08 leitos de UTI Pediátrica e 04 de UTI Neonatal. Este hospital é referenciado, atendendo as unidades: UPA Jabaquara e UPA Santa Catarina, SAMU, RESGATE, além dos casos regulados via Sistema CROSS.

Durante esses 43 anos de atuação, a unidade passou por pequenas manutenções que garantiram a possibilidade de atender aos pacientes de forma digna. Porém, houve algumas inadequações em suas estruturas físicas, levando em consideração as atuais normas técnicas.

No final do mês de junho se iniciaram as obras de reforma do Pronto Socorro onde teremos:

- Construção de um prédio anexo com 45 leitos;
- Construção de um novo auditório;
- Reforma de todas as instalações do Pronto Socorro;
- Implantação de Hemodinâmica na unidade;
- 10 leitos de retaguarda de hemodinâmica;
- 02 leitos cirúrgicos para hemodinâmica;
- 01 tomógrafo de 64 canais;
- Adequação do Laboratório;
- Adequação da Manutenção;
- Mudança da Enfermaria da Psiquiatria (18 leitos) para o piso térreo, com anexo de solário para os pacientes.

A previsão da obra está estimada em 18 meses. As obras ocorrerão com a unidade funcionando normalmente.

A diretoria tem projeto de contingência para remanejamento de todos os setores do Pronto Socorro durante as obras. Porém, é certo que haverá desconforto em vários momentos, e os problemas pontuais serão resolvidos de acordo com as necessidades e possibilidades.

A Ouvidoria estará presente, juntamente com o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), em local de fácil acesso ao usuário para atender, acolher e orientar nosso munícipe. Estimamos um aumento na demanda de Ouvidoria neste período, devido aos desconfortos possíveis em decorrência das obras.

Em 04 e 06 de junho recebemos os técnicos da ONA para a primeira visita, visando a acreditação. A Ouvidoria está preparando os documentos necessários para as próximas visitas.

Durante o curso de 3º Trimestre, a obra iniciada evoluiu lentamente na área que será construído o novo prédio anexo, devido a problemas

encontrados no subsolo. A liberação oficial para a remoção de várias árvores também foi impedimento para a evolução da obra. Os problemas estão sendo gerenciados pela Diretoria da unidade, juntamente com os órgãos competentes.

A Enfermaria da Psiquiatria que será implantada no local onde estava o auditório tem caminhado sem imprevistos.

No término da obra da enfermaria psiquiátrica, os pacientes serão transferidos e iniciarão as reformas no andar do Pronto Socorro.

## **2. Panorama Geral do período**

No 3º Trimestre continuamos a participar do Daily Huddle, nos três períodos (09h, 15h e 21h). Esta ferramenta contribui para definir e aplicar o PLANO DE CAPACIDADE PLENA NO PRONTO SOCORRO – PCP.

Devido às obras de ampliação, o auditório foi interditado e as reuniões estão sendo realizadas no antigo refeitório externo.

O Daily Huddle visa aperfeiçoar os fluxos internos, melhorar os índices de segurança do paciente e incrementar a qualidade assistencial, impactando diretamente na lotação do Pronto Socorro e, conseqüentemente, das enfermarias. Propicia definir o paciente certo, no setor certo, pelo tempo certo nas dependências do Hospital. Estas ações impactam diretamente a Ouvidoria, por antecipar possíveis insatisfações do paciente e/ou seus familiares. A equipe de saúde da unidade também é beneficiada, pois reflete na segurança institucional da assistência prestada ao paciente.

O Huddle constitui excelente ferramenta de trabalho para a Ouvidoria, pois levamos para discussão os casos pendentes de resolução e várias decisões podem ser tomadas, visto que estão presentes os coordenadores de todas as áreas das unidades.

A participação da Ouvidoria no Huddle é fundamental, pois nesta reunião de cerca de 15 minutos cada, recebemos as informações sobre as escalas médicas, número de pacientes por setor, transferências a serem realizadas, interconsultas pendentes, problemas na infraestrutura e outras informações que auxiliam a Ouvidoria no encaminhamento dos casos.

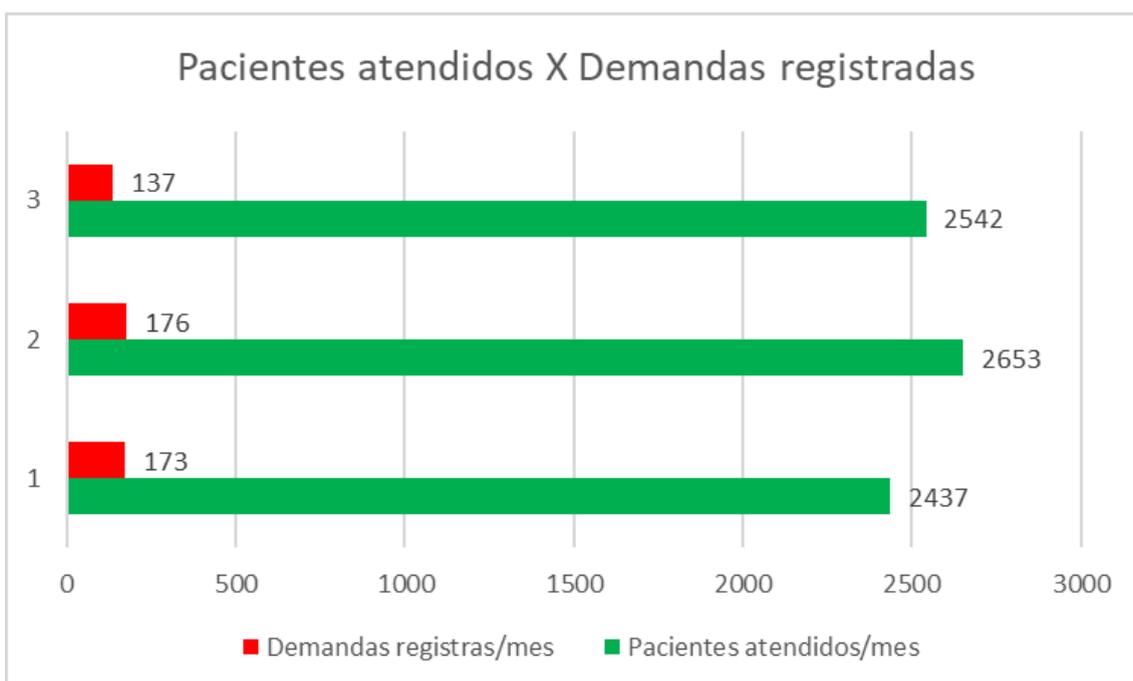
No Huddle diário, permanecemos no Nível III (VERMELHO) do PCP em todas as 03 reuniões diárias, nos 60 dias do trimestre. Neste cenário, algumas medidas foram tomadas pelas diretorias de áreas, visando melhorar as salas de recebimento de pacientes (salas vermelhas e laranja) que devem permanecer com capacidade de absorver pacientes graves.

Esta lotação acima da capacidade, refletiu diretamente nas demandas de Ouvidoria no trimestre.

A unidade conta com a parceria da SPDM para suprir as escalas de colaboradores da equipe multiprofissional.

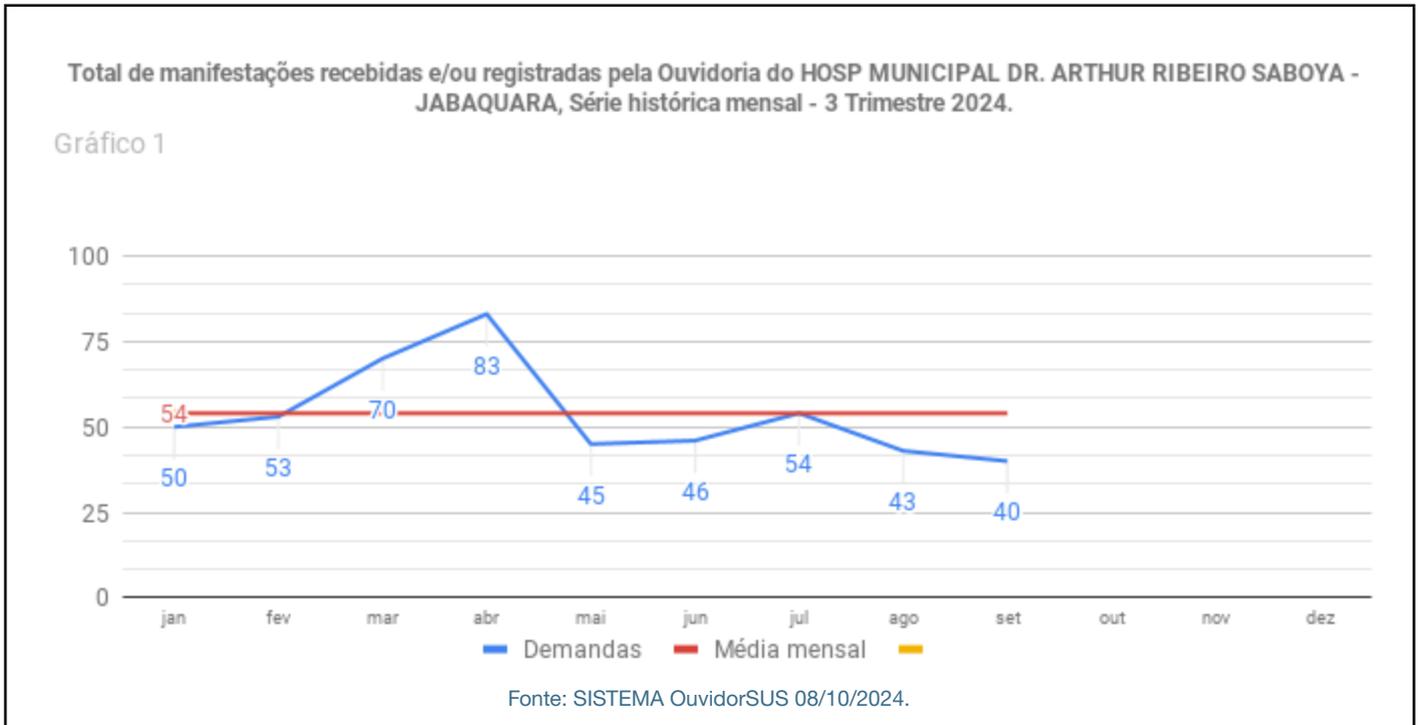
A Ouvidoria realiza apresentação aos alunos do 6º ano da Universidade USCS – Universidade São Caetano do Sul e tem obtido resultados satisfatórios. Cada turma de alunos permanece na unidade por 05 dias e as apresentações da Ouvidoria ocorreram às sextas-feiras no período da manhã. Apresentamos aos alunos (em média 06 alunos por turma), os objetivos e diretrizes da Ouvidoria na Saúde, o Relatório de Gestão e propomos demandas para discussão. Esta é uma proposta para divulgar aos alunos de medicina a importância e relevância da Ouvidoria em ambiente hospitalar.

Verificamos neste trimestre que, apesar do número de pacientes atendidos permanecer na média dos últimos meses, verificamos a diminuição no número de demandas de Ouvidoria, salientando ainda que 36% dessas foram de elogios. Segue abaixo gráfico dos dados.



1º TRI - 173	2º TRI - 176	3º TRI - 137
--------------	--------------	--------------

### 3. Número de manifestações – Série histórica



Analisando a série histórica, verificamos que neste trimestre recebemos demandas abaixo da média dos últimos meses, principalmente em setembro, quando registramos apenas 40 demandas.

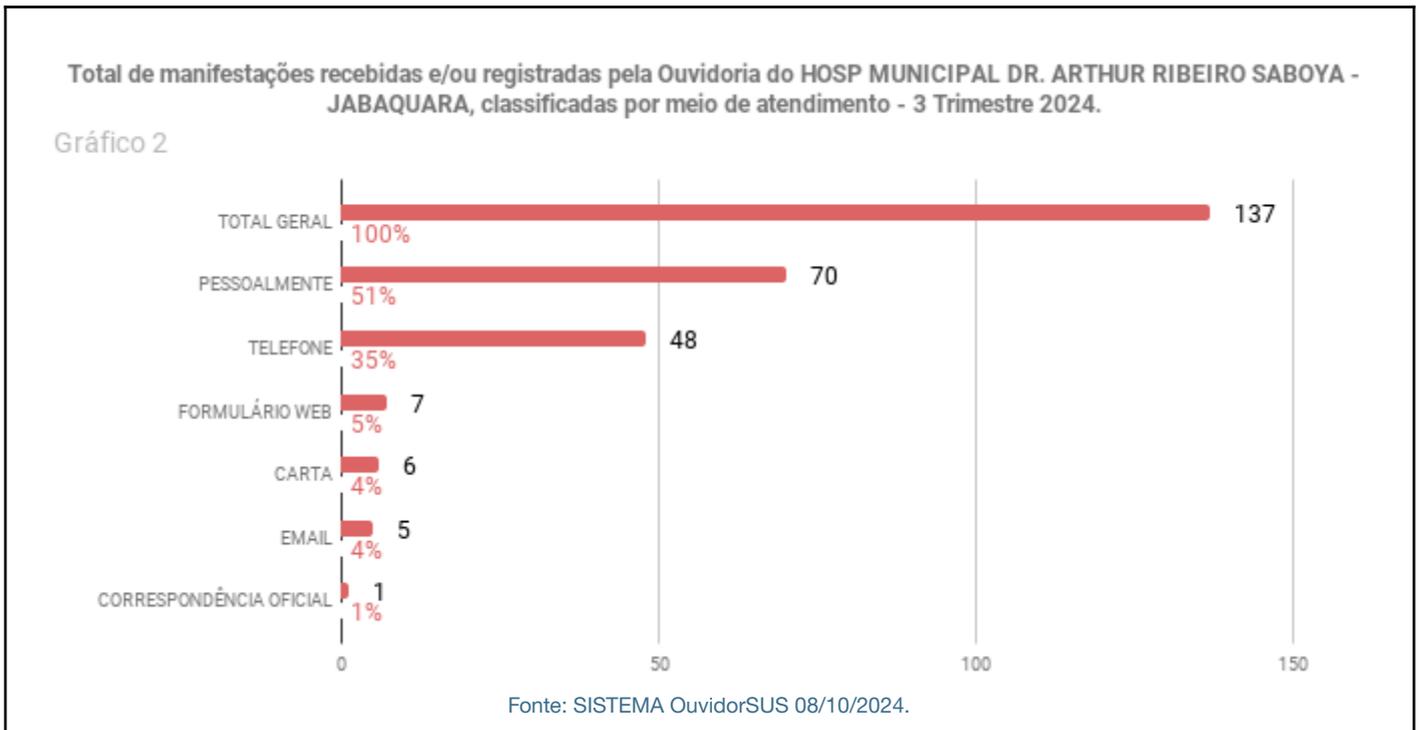
Continuamos a atender os munícipes presencialmente em situações que não são do escopo da Ouvidoria, mas de orientação e encaminhamento.

A unidade dispõe do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, que atende os casos que não são de competência da Ouvidoria, mas necessitam de resoluções imediatas. Porém, mesmo assim, vários usuários procuram a sala da Ouvidoria e não desejam oficializar demandas no Sistema OuvidorSUS, o que respeitamos. Acolhemos o usuário, realizamos a escuta e o inserimos a uma planilha para registrar o atendimento.

Neste 3º trimestre, inserimos nesta planilha 127 casos. O SAU atendeu presencialmente no trimestre, 279 casos, sendo que

encaminhou 11 usuários para abertura de demandas no Sistema OuvidorSUS. Vale ressaltar que estes casos e outros tantos recebem atendimento concomitante da Ouvidoria e do SAU durante todo o período de internação do paciente.

## 4. Meios de atendimento



A Ouvidoria do HMARS se destaca pelo atendimento presencial, com a equipe localizada na entrada do hospital, o que facilita o acesso e acolhimento dos usuários. Priorizamos esse formato de atendimento, pois ele permite a coleta de informações precisas e uma compreensão mais completa das necessidades dos manifestantes, muitas vezes não explicitadas nas demandas iniciais. Em diversas situações, além de registrarmos a demanda no Sistema OuvidorSUS, entramos em contato com o setor responsável para ações imediatas ou esclarecimentos sobre os fatos descritos.

Observamos que as cinco demandas recebidas por e-mail também se originaram de atendimentos presenciais. Frequentemente, usuários que passam pelo atendimento presencial optam por elaborar suas considerações em casa, com mais cautela e, por vezes, com a colaboração de familiares, enviando posteriormente as demandas por e-mail. Para facilitar essa comunicação, fornecemos aos usuários um

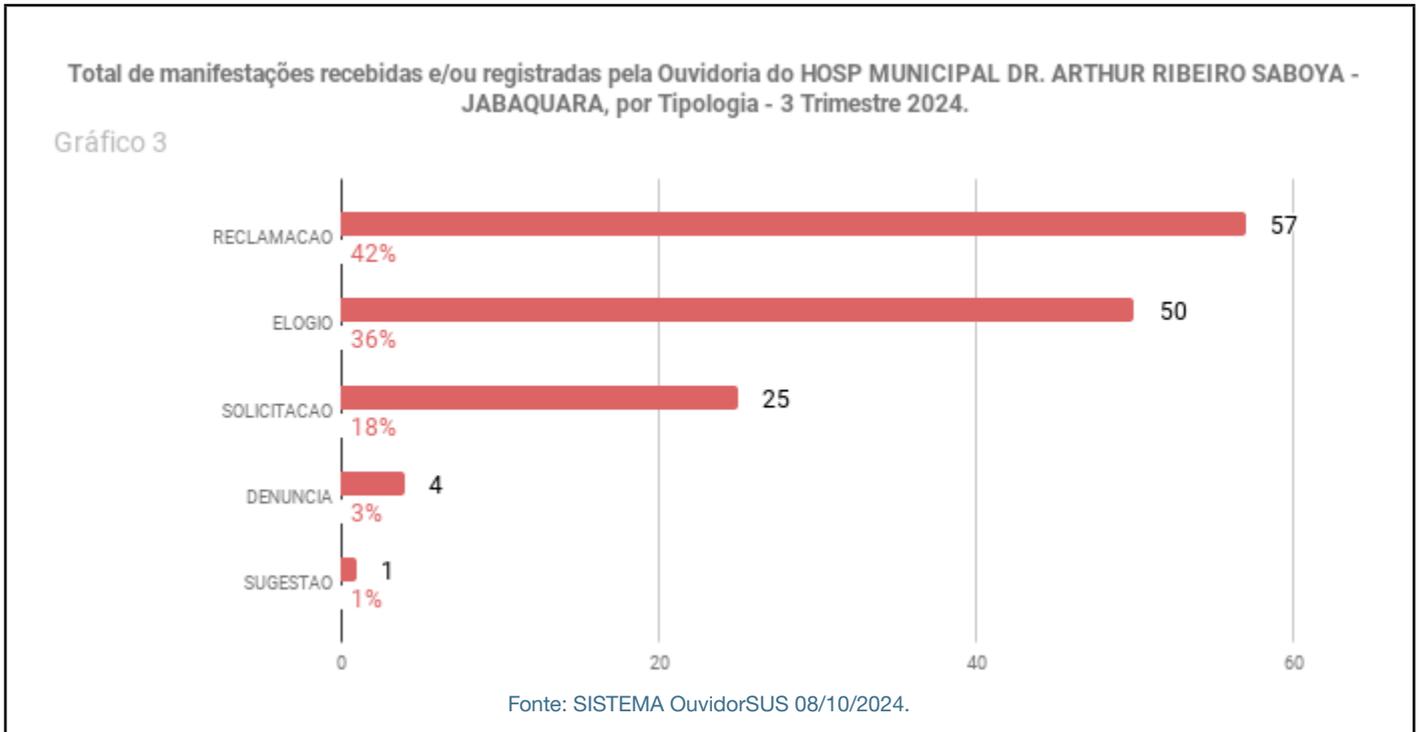
formulário de Ouvidoria contendo as informações necessárias para a inclusão no sistema, incluindo o e-mail institucional.

As seis demandas recebidas por carta foram encaminhadas pelo Plantão Administrativo Noturno (PAN), que atendem os usuários durante o período noturno, finais de semana e feriados, quando a Ouvidoria presencial não está disponível. A equipe do PAN possui o formulário de Ouvidoria e, após acolher o usuário e buscar mediação para a situação, disponibiliza essa ferramenta para o registro de manifestações. No primeiro dia útil subsequente, a Diretoria Administrativa encaminha os relatos à Ouvidoria. Os mesmos são inseridos no sistema.

Destacamos que as demandas recebidas pela Central SP156, carecem de informações suficientes para uma investigação adequada. Quando recebemos demandas por canais externos, buscamos contato com os manifestantes para confirmar o recebimento e coletar informações adicionais. No entanto, enfrentamos dificuldades de comunicação, pois muitos usuários não atendem chamadas de números desconhecidos. O mesmo ocorre com demandas enviadas pelo formulário web, para as quais, quando possível, utilizamos o e-mail para coletar dados complementares e encaminhar as respostas via e-mail.

Verificamos também que temos 02 demandas indicadas como recebidas via telefone com estabelecimento comercial HMARS, porém não podemos inserir por este canal. Justificamos que recebemos estas demandas, porém desmembramos por conterem conteúdos que deveriam ser apurados por diretorias distintas. Ambas as demandas foram sinalizadas no detalhe do atendente.

## 5. Classificação das manifestações



Neste 3º trimestre recebemos 137 demandas, número abaixo dos trimestres anteriores, como demonstramos acima. Destas, 50 foram de elogios. Portanto, apenas 6% de diferença entre reclamação e elogio. No detalhamento das classificações teremos oportunidade de aprofundar esta questão e verificar a relação entre os elogiados e os questionados nos recursos humanos.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 25 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 18% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 40% são relativos a Transferência de Paciente e 24% a cirurgia.

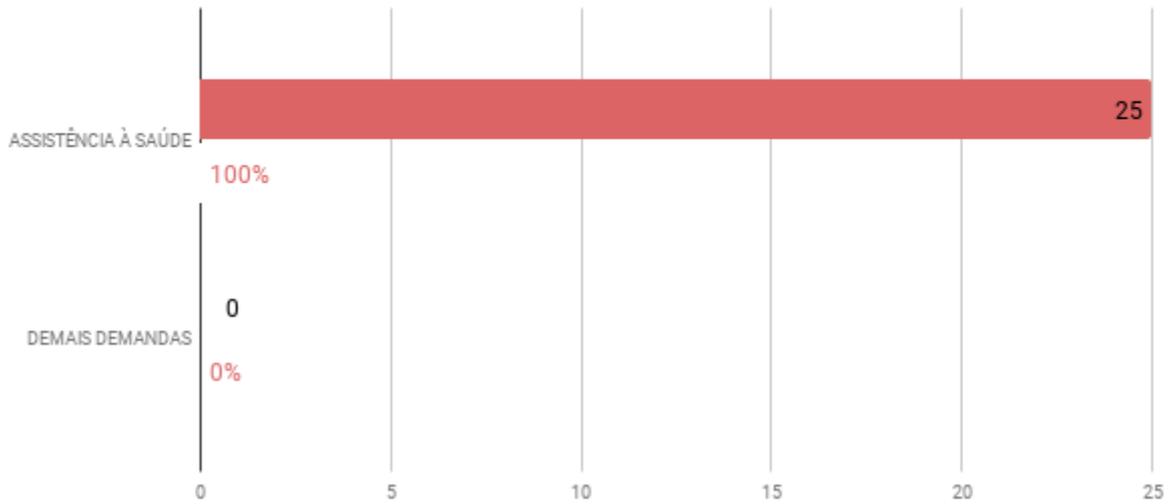
Detalhando o item mais recorrente (Assistência à Saúde), registramos 10 transferências de pacientes, sendo 2 para unidades externas e 8 para setores internos. Das transferências internas, 5 são referentes a vagas na UTI Adulto, 2 para enfermaria (pacientes em Sala de Decisão do Pronto-Socorro), e 1 de paciente em enfermaria solicitando mudança de quarto devido a desentendimentos com o colega de leito.

As demandas relacionadas a cirurgias referem-se à demora na realização dos procedimentos, em virtude da alta demanda. No trimestre, realizamos um total de 974 cirurgias, conforme dados do Escritório da Qualidade do HMARS. As transferências distribuídas estão nas especialidades: 1 em Cardiologia (aguardando cateterismo, realizado em unidade externa), 1 em Cirurgia Geral, 1 em Neurocirurgia, 2 em Ortopedia e 1 em Bucomaxilo.

Em relação às consultas, destacamos que se tratam de interconsultas, uma vez que somos uma unidade referenciada. Temos 1 solicitação para Neurocirurgia, 1 para Urologia (direcionada à CROSS - Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde, pois não dispomos dessa especialidade) e 3 para Oncologia, que foram registradas no SIGA SAÚDE - Sistema Integrado de Gestão de Assistência à Saúde e encaminhadas à unidade responsável. Após a inserção dos dados necessários, a demanda foi concluída e enviada à SMS para regulação.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 3 Trimestre 2024.

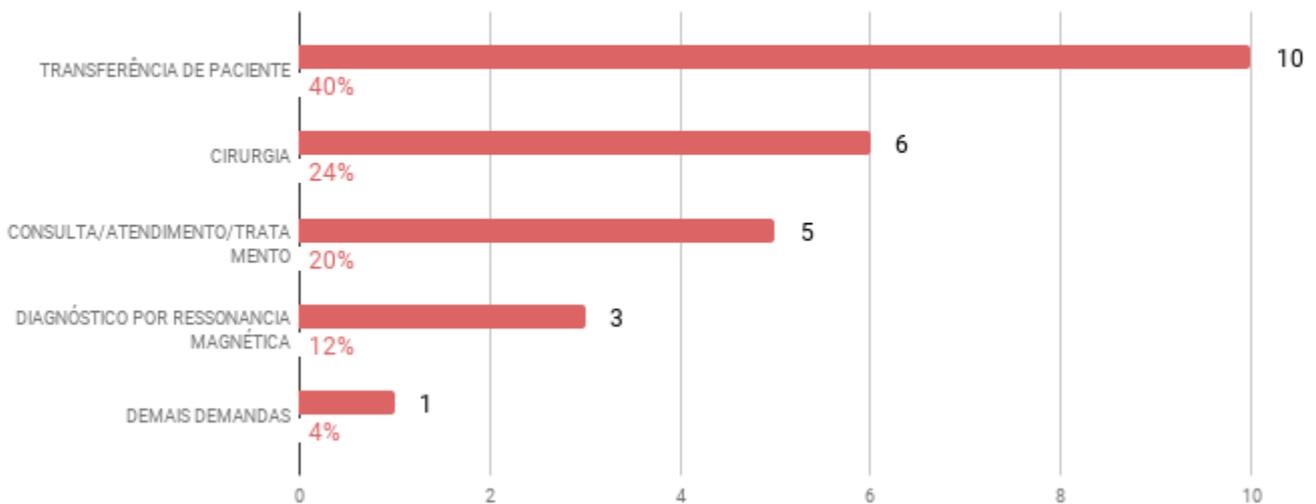
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 57 reclamações registradas no período correspondem a 42% 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, 59% são relativos a Recursos Humanos e 39% a Estabelecimento de Saúde.

Na análise da Classificação de Reclamações apresentamos:

- **Gestão /Recursos Humanos/Insatisfação - 30**

Verificamos que a categoria profissional mais questionada foi a médica com 50% das manifestações, seguidas pela categoria de enfermagem (Enfermeiro/Técnico de Enfermagem, com 37%). Na série histórica da Ouvidoria esta cena se repete, pois são os profissionais que atendem diretamente os pacientes e seus familiares e, conseqüentemente, as insatisfações são direcionadas a estes profissionais.

Vale ressaltar que, analisando todas as demandas, verificamos que as queixas são basicamente de insatisfações sobre postura profissional e não de conduta. Além deste fato, as demandas são encaminhadas aos profissionais envolvidos para que tomem ciência e possam emitir suas considerações que são analisadas pela Chefia Imediata, Coordenador, Diretoria responsável e finalizadas pela Diretoria Técnica. As sanções administrativas, quando necessárias, são de competência das chefias.

No decorrer da mediação dos casos percebemos que a falta ou falha de comunicação entre os profissionais e os usuários acarretam dúvidas que geram queixas, elucidadas na comunicação eficaz entre as partes.

Abaixo segue planilha com as categorias questionadas.

<b>Categoria Profissional</b>	<b>Queixas</b>	<b>%</b>
ENFERMEIRO	08	27%
EQUIPE DE SAÚDE	01	4%
FISIOTERAPEUTA	01	3%
MÉDICO	15	50%
NUTRICIONISTA	01	3%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	01	3%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	03	10%
<b>Total Geral</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

- **Reclamação/Estabelecimento de Saúde/Rotinas e Protocolos - 10**

- Assuntos relativos a normas internas da unidade e/ou outros assuntos que não encontramos alternativas no DAPS, sendo:

Falta e água para o acompanhante – 01

Higiene dos banheiros – 01

Horário de banho do paciente – 02

Horário de contato médico – 02

Alimentação para acompanhante – 02

Queixas Gerais sobre a unidade – 02

- **Gestão/Estabelecimento de Saúde - 10**

Superlotação da Sala de Decisão Médica - 05

Limpeza - 01

Demora na Realização de Cirurgia - 01

Demora na realização de Ultrassonografia - 01

Demora para falar com o médico na Sala de Decisão Médica - 01

Problemas com água quente para banho - 01

- **Gestão/Estabelecimento de Saúde/Recursos materiais -01**

Falta de cobertor - 01

- **Reclamação/Assistência à Saúde - 03**

Demora na realização de Ecocardiograma - 01

Dificuldade na remarcação de Endoscopia - 01

Questionamento de alta de paciente da Psiquiatria - 01

- **Reclamação/transporte - 03**

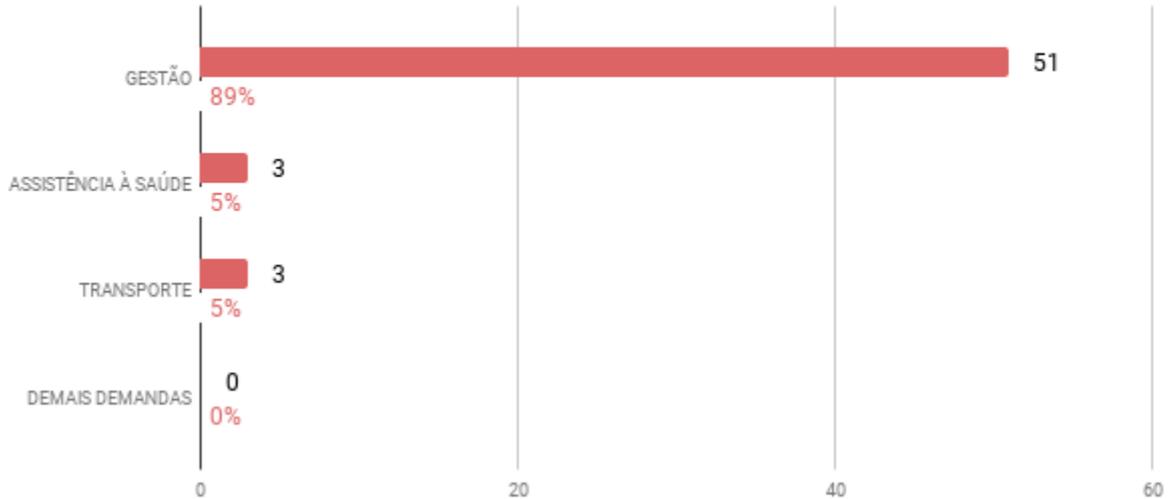
Demora - 02

Quantidade insuficiente - 01

No item Transporte temos as não conformidades com a empresa Max Ambulâncias. Ocorreram 03 demandas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 3 Trimestre 2024.

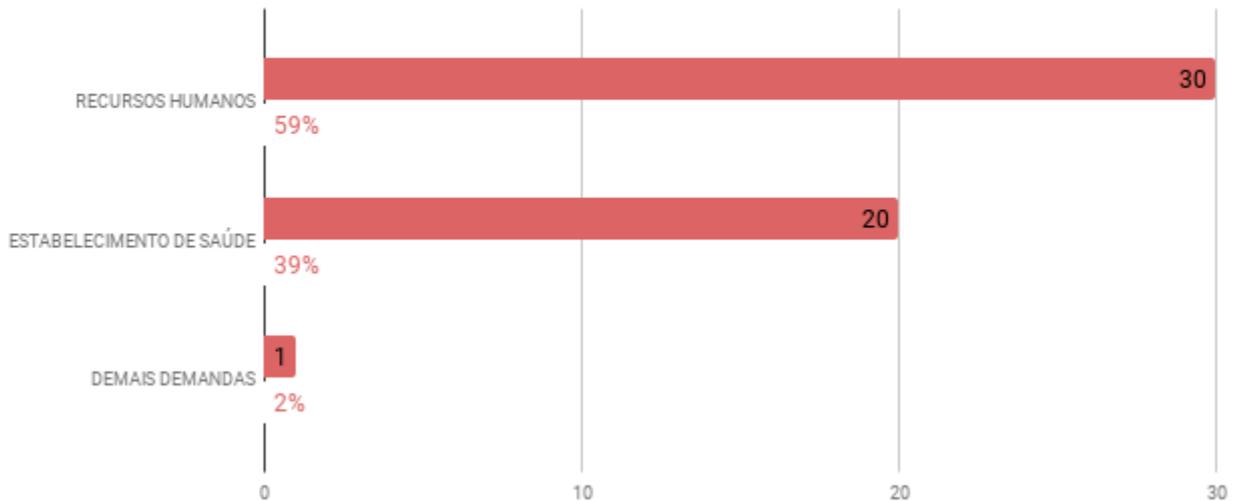
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA - 3 Trimestre 2024.

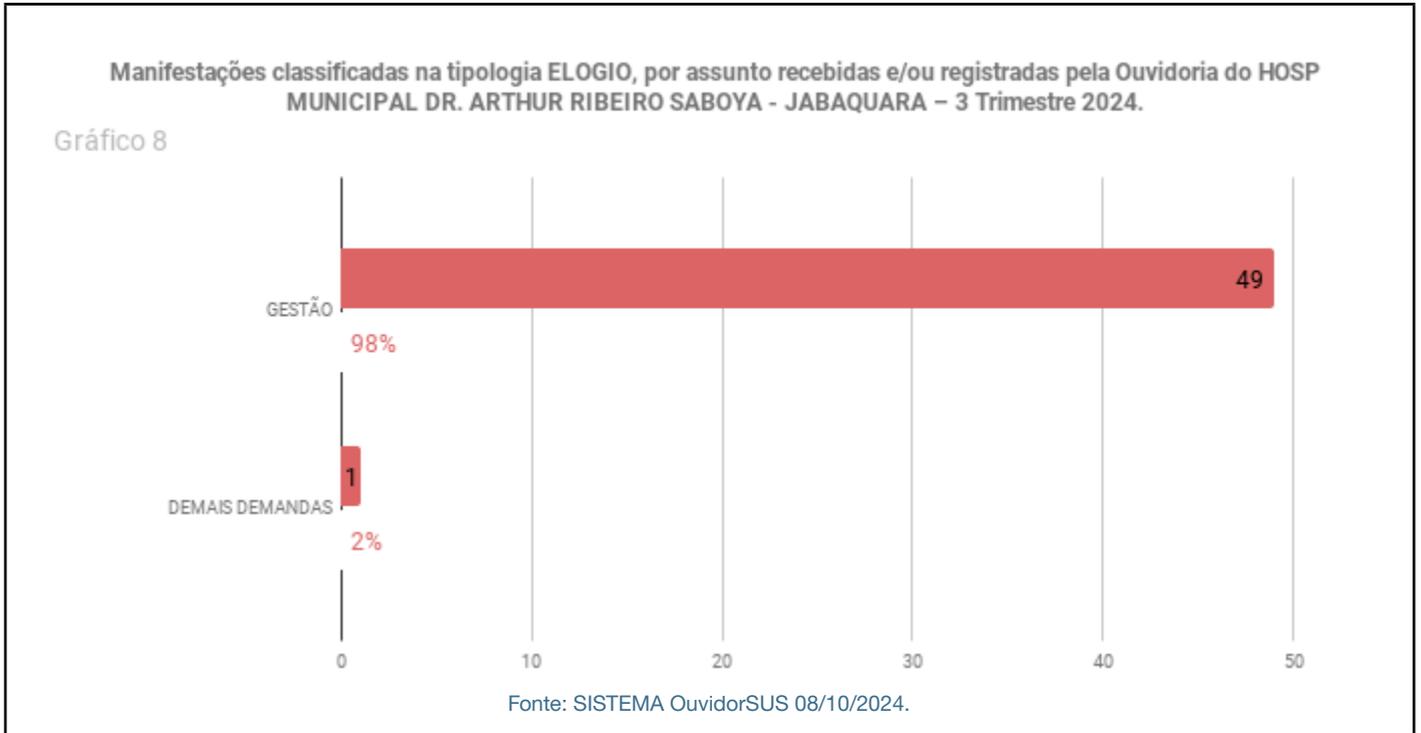
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **50 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 36% 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 de 16 elogios.



<b>Categoria</b>	<b>ELOGIO</b>	<b>%</b>
ENFERMEIRO	10	20%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	03	6%
EQUIPE DE SAÚDE	13	26%
MÉDICO	09	18%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	01	2%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	13	26%
OUVIDORIA	01	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Analisando a planilha acima, verificamos que as categorias de prestam assistência diretamente ao paciente foram as que receberam as maiores porcentagens de elogios. Fazendo uma correlação com as queixas, a justificativa se baseia na mesma teoria da assistência direta ao paciente.

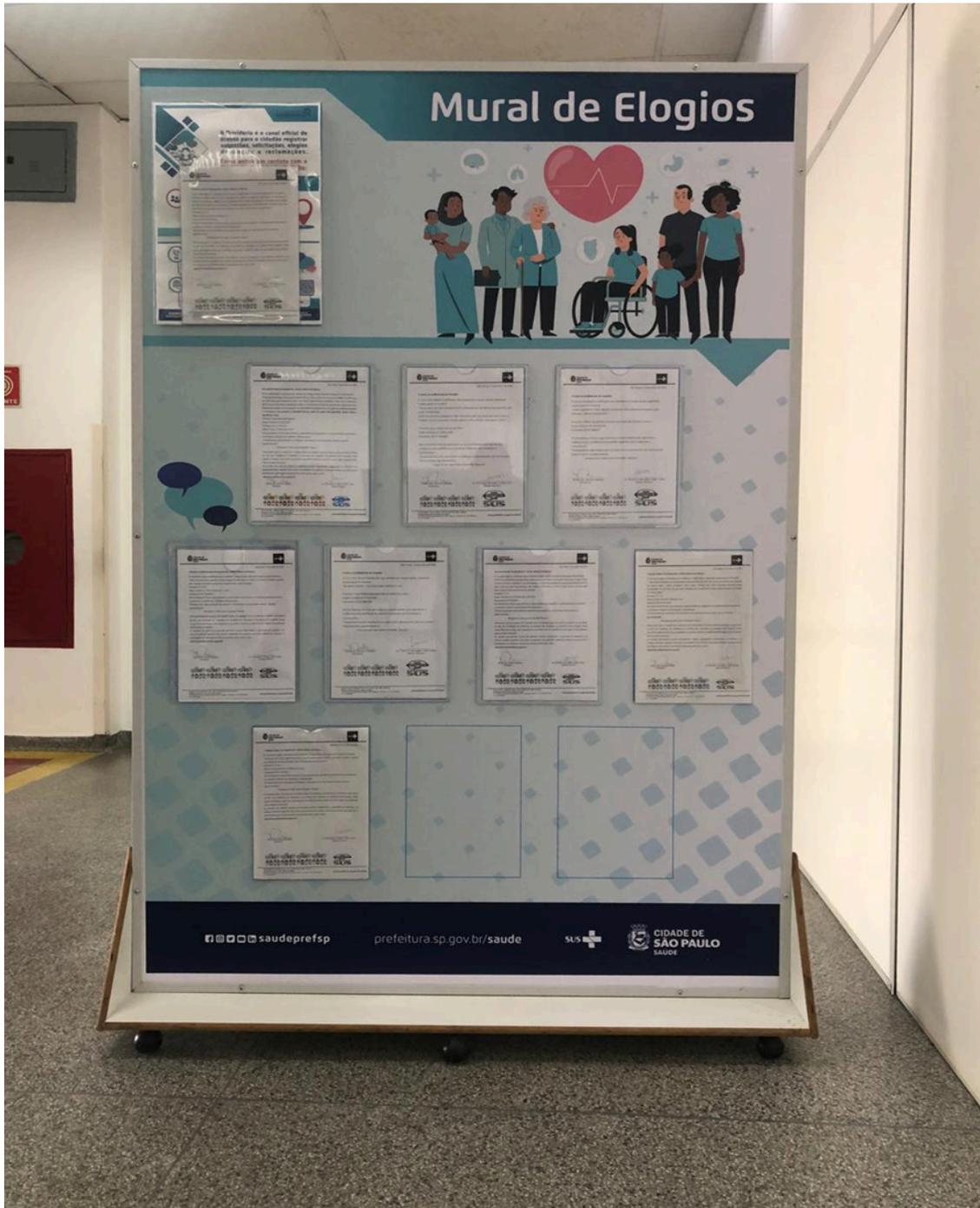
Todas as demandas de elogios são respondidas e os manifestantes recebem carta de agradecimento via e-mail ou, no caso de não possuírem este canal, o agradecimento é realizado presencialmente ou por telefone.

A Ouvidoria do HMARS tem como Instrução de Trabalho elaborar carta de agradecimento aos funcionários citados nos elogios. Portanto, mesmo quando inserida apenas 01 demanda de elogio contendo vários nomes, elaboramos 01 carta para cada colaborador citado. Esta carta é assinada pelo Diretor Técnico e pela Diretoria de Área, sendo 01 cópia enviada para o prontuário funcional e 01 cópia entregue para o funcionário. Nos casos de elogio à equipe, a carta é fixada no quadro do setor. Apesar do Certificado **Gente que Faz o SUS**, não eliminamos esta prática. Neste Trimestre elaboramos 58 cartas de Elogio.

Percorrendo os setores da unidade, nos deparamos com os Certificados **Gente Que Faz o SUS** fixados nos quadros, expostos com orgulho pelos colaboradores.

Na entrada da unidade temos, atualmente, um mural de elogios onde fixamos apenas os elogios destinados aos funcionários em geral, com as iniciais do manifestante, respeitando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Os elogios do mural são trocados a cada mês. O mural é móvel, podendo ser direcionado para diversos setores da unidade.

Abaixo segue foto do mural.



## 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 - HMARS - DIRETOR TÉCNICO	11	11	100%
AHM - HMARS - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	10	15	67%
AHM - HMARS - COORDENADOR DO NIR	15	15	100%
AHM - HMARS - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	33	37	89%
AHM - HMARS - COORDENAÇÃO PRONTO SOCORRO	18	26	69%
AHM - HMARS - DIRETORIA ASSISTENCIAL	19	21	90%
AHM - HMARS - COORD. APOIO E DIAGNÓSTICO	01	01	100%
AHM - HMARS - COORD. CLI. MÉDICA INTERNAÇÃO	01	01	100%
Total	109	127	86%

Verificamos que a Diretoria Administrativa e a Coordenação do Pronto Socorro não atingiram a meta estabelecida de demandas respondidas em até 20 dias, apesar de realizarmos a sinalização de limite de vencimento via e-mail e presencialmente. Solicitamos justificativa e recebemos como respostas:

Diretoria Administrativa: As demandas, em sua maioria, são atribuídas às empresas Terceiras em seus processos de trabalho. Algumas situações remetem a mais de uma empresa envolvida.

Atribuído os apontamentos, fazemos cobranças rotineiramente para tentar agilizar as respostas necessárias. Porém, alguns atrasos ocorrem em decorrência de férias e licença médica de profissionais envolvidos, associados à morosidade da empresa, o que impede o retorno em curto prazo, em decorrência da confirmação de fatos apontados.

Estamos ajustando com as empresas envolvidas, a agilidade nos retornos e nos comprometemos a melhorar o fluxo de atrasos no que couber.

Reginaldo Pires Toledo

Diretor Administrativo

Diretoria do Pronto Socorro:

Em resposta à questão sobre o não alcance das metas de atendimento de demandas estabelecidas pela ouvidoria, informamos que, atualmente, a maioria dos profissionais médicos do pronto-socorro em nossa unidade hospitalar são terceirizados por empresas parceiras. Além disso, grande parte desses profissionais, além de realizarem a cobertura de plantões para vagas em aberto, têm suas localizações e disponibilidades variáveis, o que dificulta o acesso para responder às solicitações da ouvidoria.

Estamos, contudo, empenhados em aprimorar esse fluxo para garantir o cumprimento das metas e atender com qualidade e prontidão às demandas da ouvidoria.

Dr. José Tarcísio A. Barreto Reis

Coordenação Médica do Pronto Socorro HMARS

- Quantidade de demandas recebidas no período: 127
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 109
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Gerência Administrativa e Gerência de Enfermagem

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

Recebemos no trimestre 127 demandas, todas incluídas na PAQ e analisadas. As principais dificuldades encontradas ainda permanecem sendo as inconsistências na inserção nos canais 156 e Web, que não possuem dados suficientes para apuração dos fatos. Temos encontrado dificuldades no contato telefônico com o manifestante para novo acolhimento e complemento de dados. Outra inadequação é a tipificação incorreta nestes canais.

O contato com o manifestante no fechamento e conclusão tem sido outro desafio, pois os usuários não estão atendendo ligações de números desconhecidos. Realizamos o contato via e-mail. Porém, nos casos em que não foi inserido este canal, o manifestante não recebe a resposta. Deixamos a informação de nossos contatos na resposta para possível retorno do manifestante. Lembramos que, por esta unidade ser hospitalar, muitas demandas contém pacientes ainda internados, o que permite a resposta ser presencial.

## **11. Plano de ação**

### **Diretoria Administrativa:**

Realizar sensibilização junto às empresas terceirizadas sobre a importância na devolução das respostas dentro do prazo preconizado.

Propomos a elaboração da Planilha de controle para a entrega das demandas às Gerentes do contrato da terceirizada, com data para devolução.

A AAG da Diretoria controlará a Planilha, que também receberá as demandas relativas a funcionários efetivos.

### **Coordenação do Pronto Socorro:**

Realizamos reunião com o Coordenador que disponibilizou uma AAG que já possui senha para o sistema. Esta colaboradora elaborou uma planilha que auxiliará no controle de entrega ao funcionário citado, visto que são vários médicos, em vários plantões, com data de entrega e data de devolução que o médico dispõe. Desta forma, o setor pretende controlar seus limites de datas, evitando atrasos na entrega das respostas.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião Diretoria Administrativa	Reunião com empresas Terceirizadas	Sensibilização	Dezembro	Albatroz e Guima	A iniciar ▾
Reunião Coordenação P.S.	Avaliação do Plano de ação	Analisar a Planilha	Dezembro	AAg do Pronto Socorro	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
02/07/24	Reunião Mensal do Conselho Gestor	Participação Ouvidoria do HMARS	Marilia A. Galindo
06/08/24	Reunião Mensal do Conselho Gestor	Participação Ouvidoria do HMARS	Marilia A. Galindo
03/09/24	Reunião Mensal do Conselho Gestor	Participação Ouvidoria do HMARS	Marilia A. Galindo
05/08/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos do 4º alunos da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marilia A. Galindo
26/08/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos do 4º alunos da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marilia A. Galindo
06/09/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos do 4º alunos da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marilia A. Galindo
13/09/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos do 4º alunos da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marilia A. Galindo
20/09/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos do 4º alunos da Universidade São	Marilia A. Galindo

		Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	
27/09/24	Caminhos da Ouvidoria Hospitalar	Apresentação de Ouvidoria aos alunos do 4º alunos da Universidade São Caetano do Sul USCS - 6 alunos por turma	Marilia A. Galindo

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

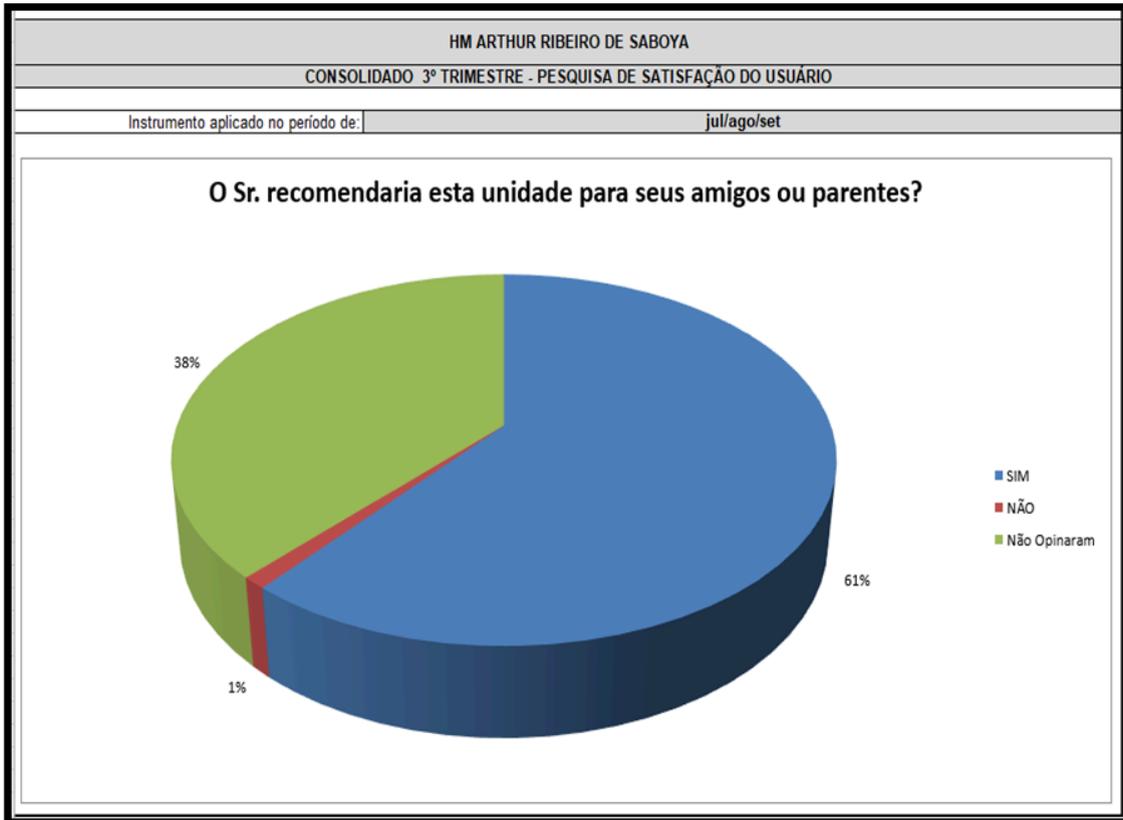
O 3º trimestre de 2024, transcorreu com redução no número de demandas registradas no Sistema OuvidorSUS. A rotina na unidade manteve-se intensa, especialmente na Clínica Médica, com destaque para as Salas de Decisões Médicas e Cirúrgicas. A Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) atuaram como mediadores em situações em que familiares recorreram a esses setores, predominantemente com pedidos de vaga em enfermaria e/ou UTI.

O giro de leitos no Pronto Socorro (Salas de Decisões Médica e Cirúrgica) depende da liberação de leitos nas enfermarias. No entanto, recebemos casos de alta complexidade que exigem longos períodos de internação. Além disso, até a primeira semana de novembro, quando este relatório foi elaborado, havia 24 casos sociais em acompanhamento pelo Serviço Social. Esses pacientes já possuem alta hospitalar, mas aguardam resoluções de questões judiciais ou familiares. Porém, retêm esses leitos e isto impacta o fluxo interno de pacientes.

Ao analisarmos os dados, observamos que a maior parte das solicitações se concentra em transferências de pacientes entre setores, com ênfase nas vagas de UTI. Entre as principais reclamações, destaca-se a superlotação da Clínica Médica e, em segundo plano, questões relacionadas aos Recursos Humanos, que foram responsáveis por 21,29% das demandas recebidas. Concluímos que os principais fatores de insatisfação/recursos humanos estão diretamente relacionados à superlotação do Pronto Socorro, à complexidade dos casos atendidos e às eventuais falhas de comunicação entre a equipe e os usuários.

A Ouvidoria do HMARS é responsável pela tabulação da Pesquisa de Satisfação do Usuário, conduzida pelo Sr. Fabiano Vasconcellos Ribeiro, que realiza a inserção e tabulação dos dados coletados. Os resultados são mensalmente encaminhados ao setor de Qualidade e à Secretaria Municipal de Saúde. No 3º trimestre, a unidade recebeu avaliação positiva nas pesquisas de satisfação.

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE		SUS																	
HM ARTHUR RIBEIRO DE SABOYA																			
CONSOLIDADO 3º TRIMESTRE - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - 2024																			
Instrumento aplicado no período de:		jul/ago/set		Total de saídas hospitalares no período:				2596		98%		44%							
Quantidade de formulários distribuídos no período:		2542		Taxa de retorno:				45%											
Quantidade de formulários devolvidos no período:		1148																	
Questões	PÉSSIMO	%	RUIM	%	BOM	%	ÓTIMO	%	EM BRANCO	%	NULOS	%	TOTAL						
SUA RECEPÇÃO NA CLÍNICA FOI	7		7	1%	340	30%	727	63%	67	6%	0	0%	1148						
ATENDIMENTO NA ENFERMAGEM	2	0%	3	0%	260	23%	831	72%	52	5%	0	0%	1148						
ATENDIMENTO MÉDICO	2	0%	6	1%	267	23%	818	71%	55	5%	0	0%	1148						
ATENDIMENTO DE OUTROS PROFISSIONAIS	3	0%	8	1%	314	27%	755	66%	68	6%	0	0%	1148						
ALIMENTAÇÃO FORNECIDA	6	1%	17	1%	364	32%	701	61%	60	5%	0	0%	1148						
LIMPEZA DA UNIDADE	8	1%	53	5%	369	32%	657	57%	61	5%	0	0%	1148						
ROUPARIA (roupa de vestir e de cama)	3	0%	18	2%	341	30%	711	62%	75	7%	0	0%	1148						
COMO CONSIDERA OS MÓVEIS?	11	1%	49	4%	443	39%	567	49%	78	7%	0	0%	1148						
Observações																			
O Sr. recomendaria esta unidade para seus amigos ou parentes?		SIM		699		61%		NÃO		12		1%		Não Opinaram		437		38%	
Quantidade de manifestações na Pesquisa de Satisfação encaminhadas à Ouvidoria									0		0%								



A Pesquisa de Satisfação é oferecida ao paciente/familiar no momento da alta. É facultativa e neste 3º Trimestre recebemos 45% de retorno dos pacientes que saíram de alta hospitalar e responderam à pesquisa.

O item "Recomendariam a unidade para amigos ou parentes" recebeu 61% de resposta "SIM" e 38% não responderam a esta alternativa.

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

A Ouvidoria do HMARS tem se dedicado a ouvir nossos usuários, coletando dados importantes para que os coordenadores possam adequar rotinas e protocolos com o objetivo de aprimorar continuamente a assistência ao paciente.

Nossa rotina inclui levar os casos registrados no Espelho de Demandas da Ouvidoria ao conhecimento do coordenador de cada área, seja ela enfermagem, administrativa ou médica. Entendemos que a escuta qualificada é essencial para identificar com precisão as insatisfações e/ou observações dos usuários.

Buscamos garantir que o usuário se sinta ouvido, e tenha segurança de que suas observações serão analisadas/apuradas e devidamente respondidas. Até o momento, alcançamos uma taxa de 89% de respostas dentro do prazo previsto. Entretanto, reconhecemos que é necessário melhorar, e estamos comprometidos em intensificar esforços junto às sub-redes para que todos atinjam as metas de resposta no prazo.

No 3º trimestre de 2024, o HMARS realizou 2.542 internações, sem registrar o volume de atendimentos de ambulatório, exames laboratoriais e de imagem, que também geram demandas para a Ouvidoria.

Esse ajuste mantém a formalidade e clareza, dando destaque à atuação da Ouvidoria e ao compromisso com a melhoria contínua.

Reclamações: 57 – 2,24% Elogios: 50 - 1,96%

Dr. Francisco de Salles Collet e Silva

Diretor Técnico

## 15. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- 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>

