

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DIA SANTO AMARO



Hospital Municipal Integrado AE - Santo Amaro

Av. Adolfo Pinheiro, 339 - Alto da Boa Vista, São Paulo - SP,
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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 26p.

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 Dia Santo Amaro
Diretoria Geral**

Silvia Lima Garcia Herranz

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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	6
4. Meios de atendimento	7
5. Classificação das manifestações	8
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	8
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
9. Análise de Prazo de Resposta	13
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
11. Plano de ação	16
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Dia Santo Amaro, atualmente realiza serviços de consultas de especialidades ambulatoriais, realização de exames, cirurgias urológicas, cirurgias de hérnia e vesícula, também realiza cirurgia de catarata.

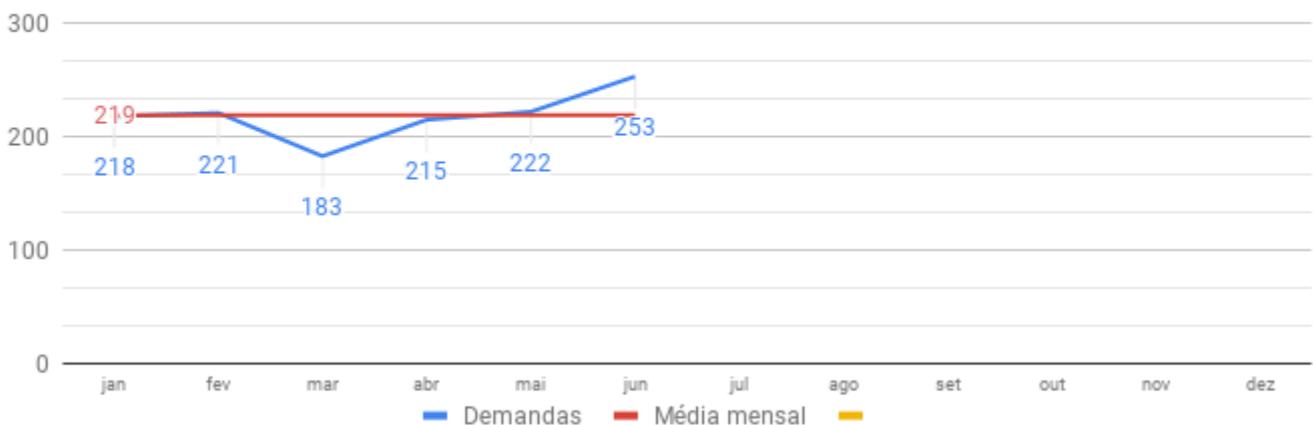
2. Panorama Geral do período

No 2º Trimestre de 2024, o Hospital Dia Santo Amaro recebeu total de 690 manifestações, registradas por meio da Central SP156 - Ouvidoria SUS.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

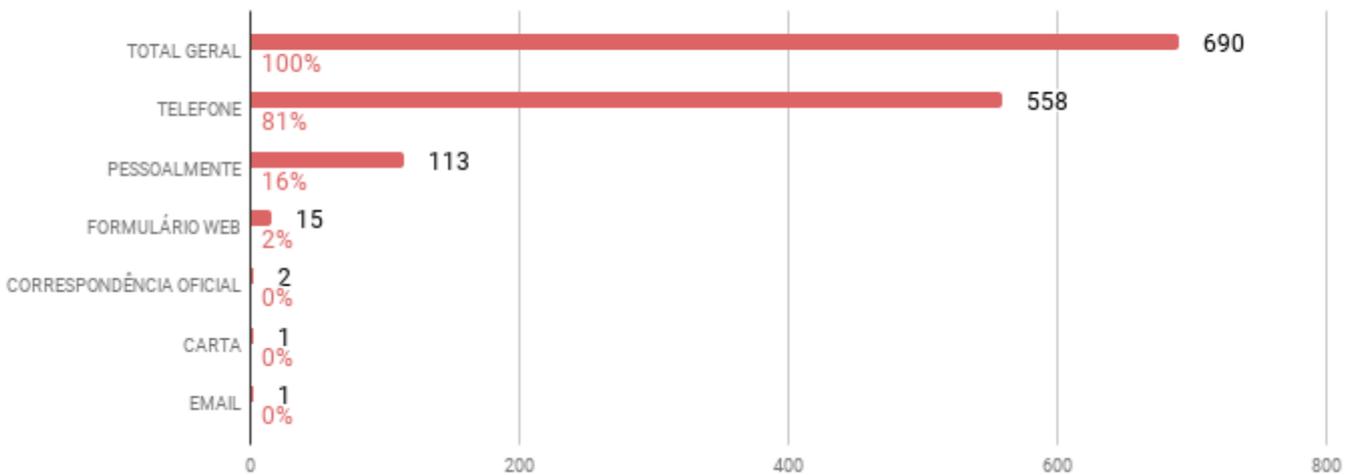
Em análise do gráfico do total de manifestações recebidas pelo Hospital Dia Santo Amaro no 2º Trimestre de 2024, podemos observar um aumento no número de demandas registradas. O

Hospital vem tomando ações necessárias para melhorias e bom funcionamento da unidade, seguindo atento às oportunidades de melhoria nos processos internos para proporcionar um atendimento rápido, seguro e humanizado aos pacientes.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



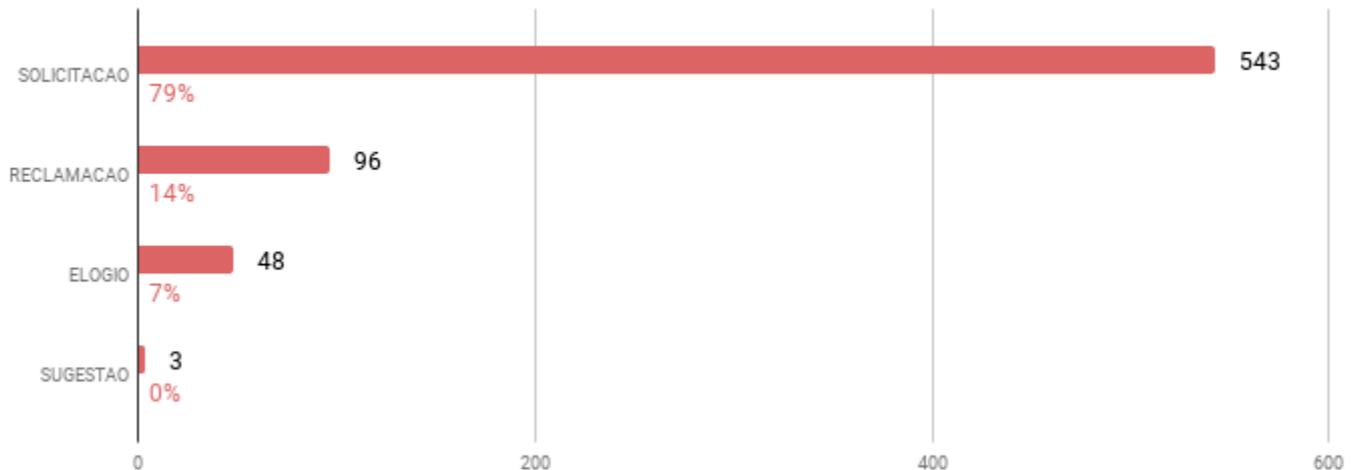
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Podemos observar que o meio de atendimento mais utilizado no 2º trimestre de 2024 foi atendimento via telefone, com 558 manifestações. Todas foram respondidas dentro do prazo aos usuários.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Em análise ao gráfico sobre o total de manifestações registradas, no 2º Trimestre de 2024 o Hospital Dia Santo Amaro, recebeu total de 543 Solicitações, 96 Reclamações, 48 Elogios e 03 Sugestões, todas respondidas dentro do prazo, conforme Portaria SMS nº 166 de 14 de abril de 2021.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

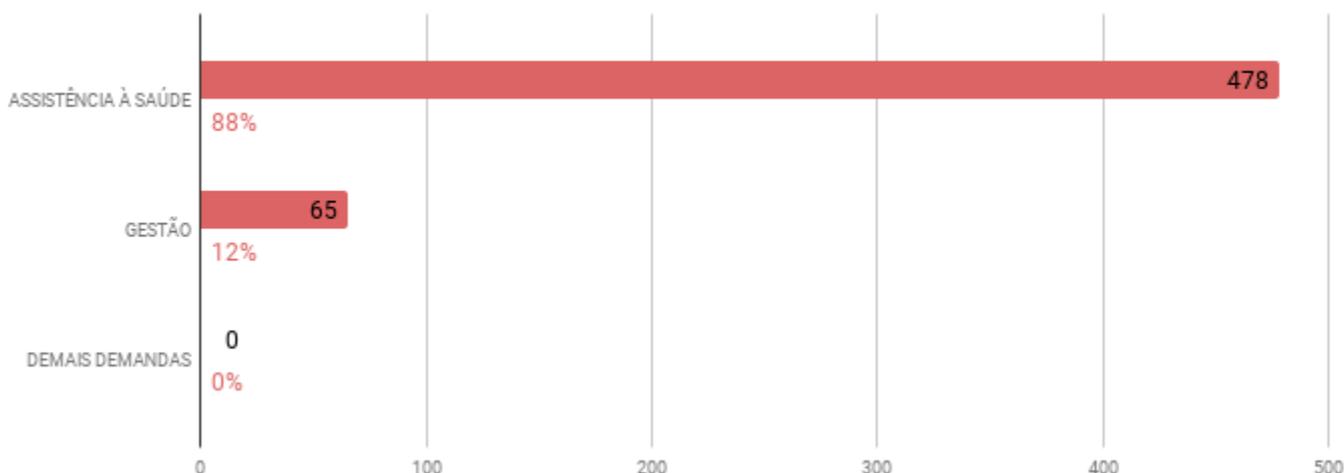
As 543 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 79% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (88%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 61% são relativos a Consulta/Atendimento e 28% a Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO – 2 Trimestre 2024.

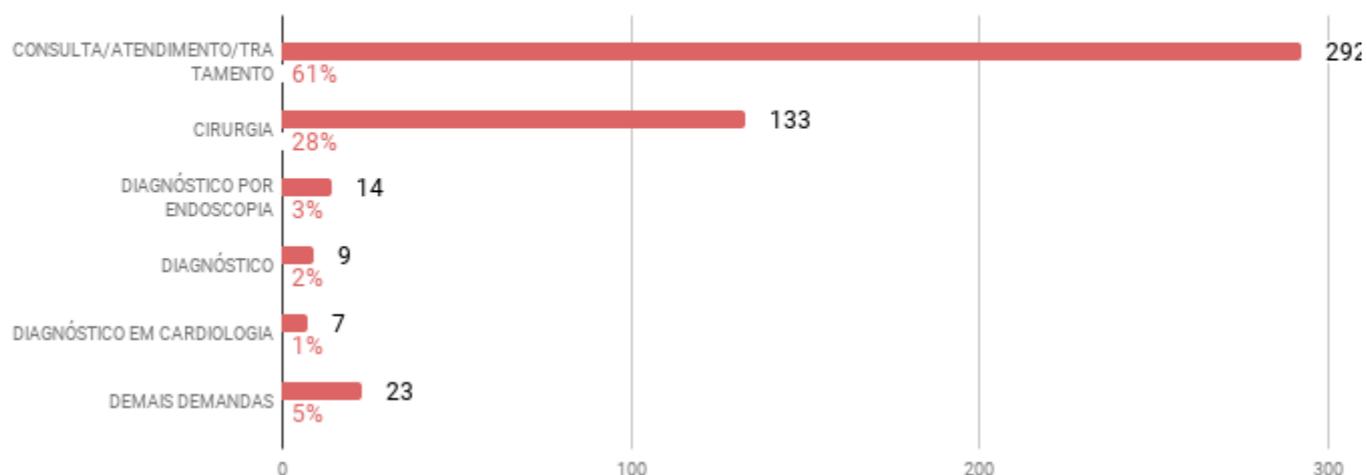
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Em análise, podemos observar que o assunto mais abordado nas Solicitações foi a Assistência à Saúde, com 478 solicitações, e o subassunto mais solicitado pelos usuários é Consulta/Atendimento/Tratamento, com 61% do total de solicitações.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

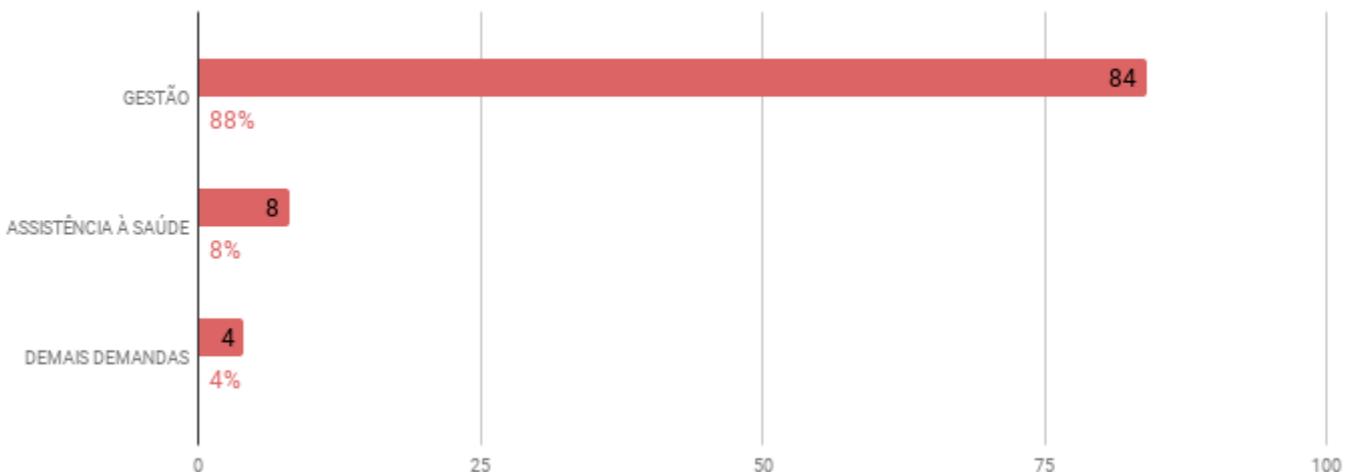
As 96 reclamações registradas no período correspondem a 14% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO – 2 Trimestre 2024.

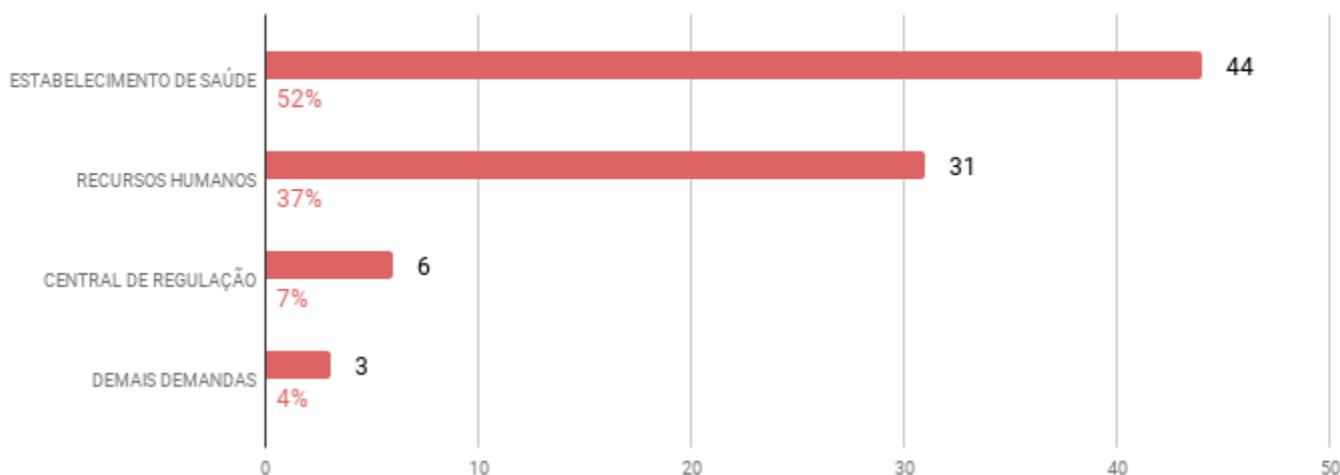
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

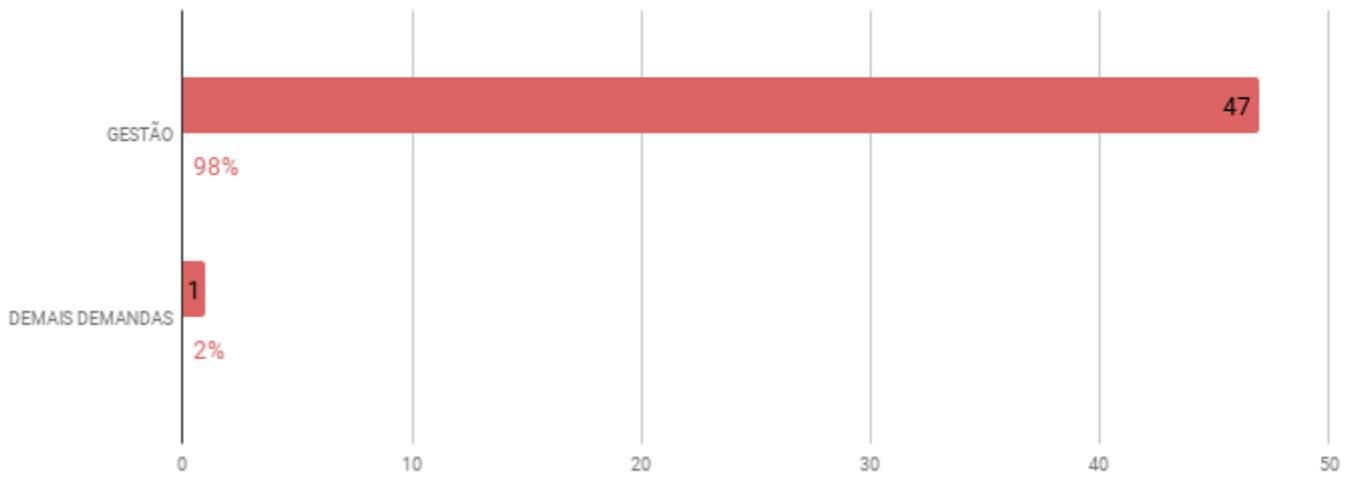
Em análise podemos observar que, das 96 Reclamações registradas, o assunto mais em evidência foi Gestão, com 88% do total, onde o sub-assunto mais citado foi sobre o Estabelecimento de Saúde com 52% do total.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **48 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 7% 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.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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
APOIO	1	1	100%
ATENDIMENTO HISA	562	562	100%
ENFERMAGEM	1	1	100%
GERÊNCIA MÉDICA	17	17	100%
HOSPITAL DIA SANTO AMARO	16	16	100%
Total	597	597	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 597
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 597
- 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 ao usuário.
- Principais resultados obtidos: agendamentos de consultas diminuindo o tempo de espera e satisfação do usuário.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: levantamento da fila de espera de consultas, realizando agendamentos com rapidez para os pacientes em fila de espera há mais de 3 meses.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:

PAQ INSERÇÃO: 150

PAQ RESPOSTA: 373

PAQ ELOGIO: 83

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 606
- Principais problemas identificados: Demora na espera para Cirurgia Ortopédica e dificuldade para agendar consultas de retorno.
- Sugestões para melhoria: Levantamento da Fila de Espera de retorno com agendamento para pacientes com mais de 3 meses em fila de espera para agendamento. No caso de Cirurgia Ortopédica, estão sendo agendadas consultas de reavaliação com Ortopedia.

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 / Ofícios	2º Trimestre 2024	Diretoria HDSA Regulação HDSA CRS/SUL SMS	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/04/24	Pré Conferência do Conselho Gestor	Levantar melhorias a serem implantadas nas unidades Santo Amaro/ Cidade Ademar	Flaviana Ribeiro Faustino
17/04/24	Gente que faz o SUS	Entrega de Certificados aos colaboradores elogiados	Flaviana Ribeiro Faustino
10/06/24	Reunião SMS	Relatórios Ouvidorias	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 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, esse é uma planilha on-line para que o COGEP – Coordenadoria de Gestão de Pessoas da SMS – Secretaria Municipal de Saúde, que desenvolve o projeto “Gente que Faz” possa emitir os certificados aos 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 no canal 156.

PAQ – Conclusão: Registro das manifestações após o encaminhamento as 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. Este relatório após as considerações da Ouvidoria e Diretoria é encaminhado para a Ouvidoria do COCIN – para compor outros relatórios que serão publicizados.

Também tem 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 Ouvidorias registradas presencialmente é pequeno, pois os casos encaminhados à Ouvidoria é feito o acolhimento ao paciente e solução do caso, na qual na maioria das vezes, o mesmo opta em não registrar a demanda.

No 2º Trimestre 2024, conforme dados apresentados, podemos observar um crescimento significativo com relação ao número de registros de Elogios para a unidade, na qual o Hospital Dia Santo Amaro teve 98% dos elogios direcionados à gestão. O Hospital vem trabalhando cada vez mais, proporcionando um atendimento com respeito, qualidade e excelência aos nossos pacientes.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

O Hospital Dia Santo Amaro é uma unidade de saúde que está estrategicamente localizada no bairro de Santo Amaro, ao lado da estação Adolfo Pinheiro do metrô. Ele é parte da rede de hospitais da capital e é especializado em consultas, exames e procedimentos cirúrgicos de baixa e média complexidade que não requerem internação prolongada, sendo uma referência para a população do Município de São Paulo. Ao longo segundo trimestre de 2024 foi realizado expressivo um volume de atendimentos, conforme detalhado abaixo:

- Mais de 40 mil consultas ambulatoriais e cirúrgicas;
- Mais de 6.500 procedimentos cirúrgicos;
- Mais de 88 mil exames realizados;
- Mais de 2.600 internações;
- Mais de 6.500 coletas para exames laboratoriais;

Considerando que diariamente circulam pela unidade mais de 2 mil pessoas de todo o Município de São Paulo, entre pacientes e acompanhantes, manter a qualidade do atendimento ao paciente em um ambiente de alta rotatividade é crucial e desafiador.

Sr. Alexandre Rodrigues da Silva

Gerente Administrativo

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 (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIA 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

