

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA  
ROCHA



Unidade: Hospital Municipal Dr.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 2024 - Ano I, nº 2, agosto/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**

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**

**Diretor Técnico**

Ivan Prates de Oliveira

**Ouvidor**

Rafael Teixeira de Oliveira

**Técnica Ouvidora**

Maristela de Moraes Campos

## **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>9</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>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>15</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>16</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>18</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>19</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>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**

Hospital que possui 270 leitos, sendo referência para todo o território em Ortopedia, Traumatologia e Neurocirurgia.

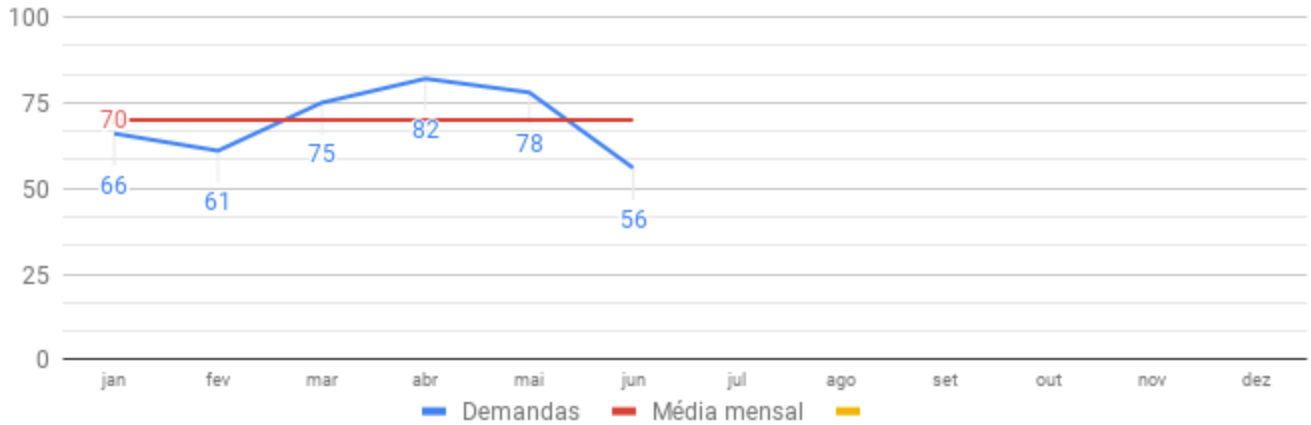
## **2. Panorama Geral do período**

No período, não houve alteração significativa nos indicadores, o que demonstra que a unidade, mesmo no período de mais atendimentos, mantém seus indicadores, e sempre no caminho da resolutividade junto ao cliente.

### 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 - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



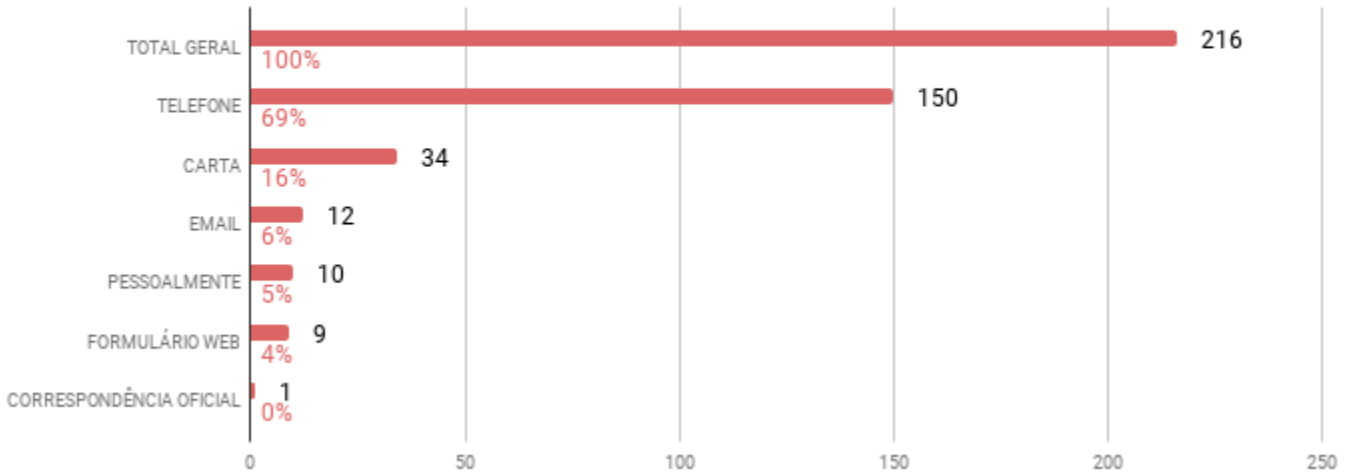
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Média de 72 manifestações no período, com 8% de acréscimo, o que possivelmente coincide com o aumento de doenças respiratórias, e consequentemente maior frequência de pacientes na unidade.

## 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 - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

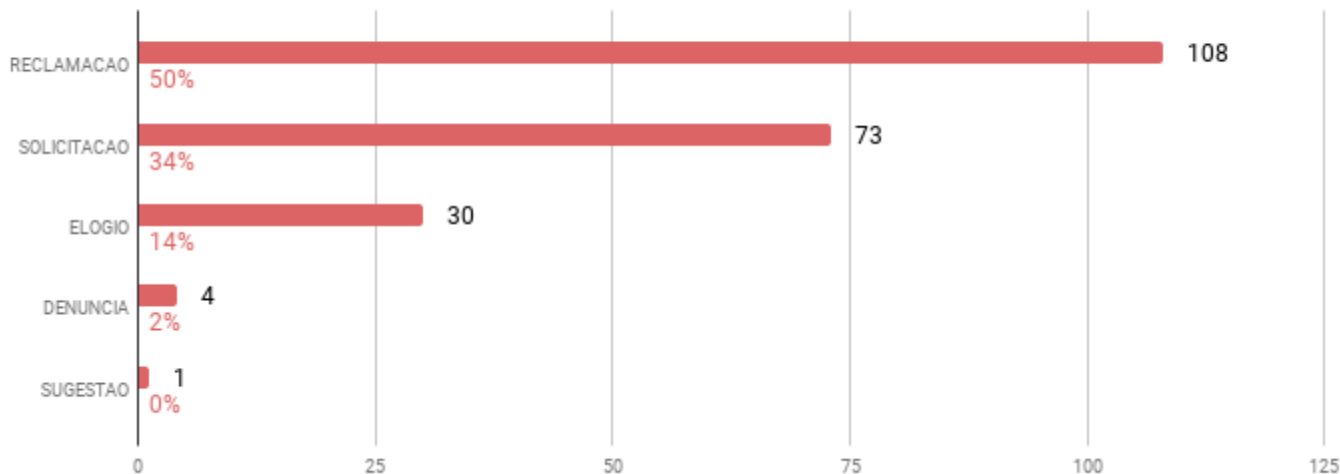
Em nossa Ouvidoria, temos a procura de informações que podem ser prestadas *in loco*, e encaminhamos aos departamentos responsáveis pelas mesmas. Isto impacta no número menor de manifestações registradas por nosso ponto, elevando as manifestações por telefone, ou mesmo por carta. Principalmente quando o horário de funcionamento já encerrou, que, cumprindo as determinações para hospitais, tem seu funcionamento das 08h às 16h.



## 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 - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 73 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 34% do total.

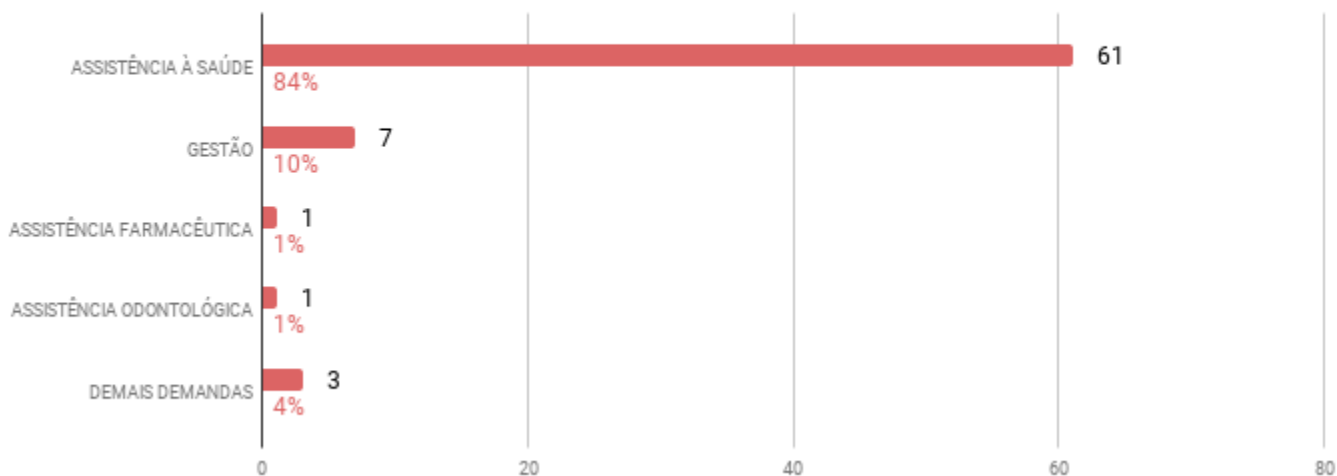
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (84%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 31% são relativos a Cirurgia, e 28% a Consulta/Atendimento/Tratamento, sendo 53% para Oncologia.

Colocando em destaque para as solicitações em Oncologia, percebe-se que essas demandas vêm para o hospital, porém não são de responsabilidade da regulação desse hospital. Quando um paciente tem suspeita ou é diagnosticado nesse hospital, ato contínuo é inserido na Regulação para o atendimento oncológico, não tendo mais por parte da regulação interna, nenhuma governabilidade. Receber essas demandas faz com que o cidadão espere o tempo de resposta do hospital, o que onera mais esse tempo de espera, e onde as respostas têm o conteúdo semelhante ao apontamento acima.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 2 Trimestre 2024.

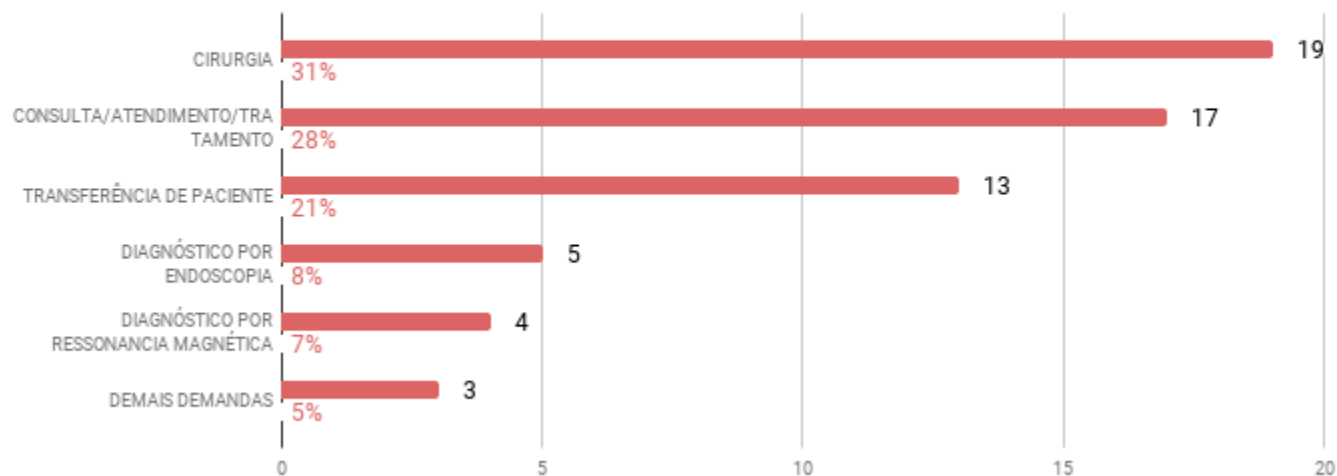
Gráfico 4



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 HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 108 reclamações registradas no período correspondem a 50% do total.

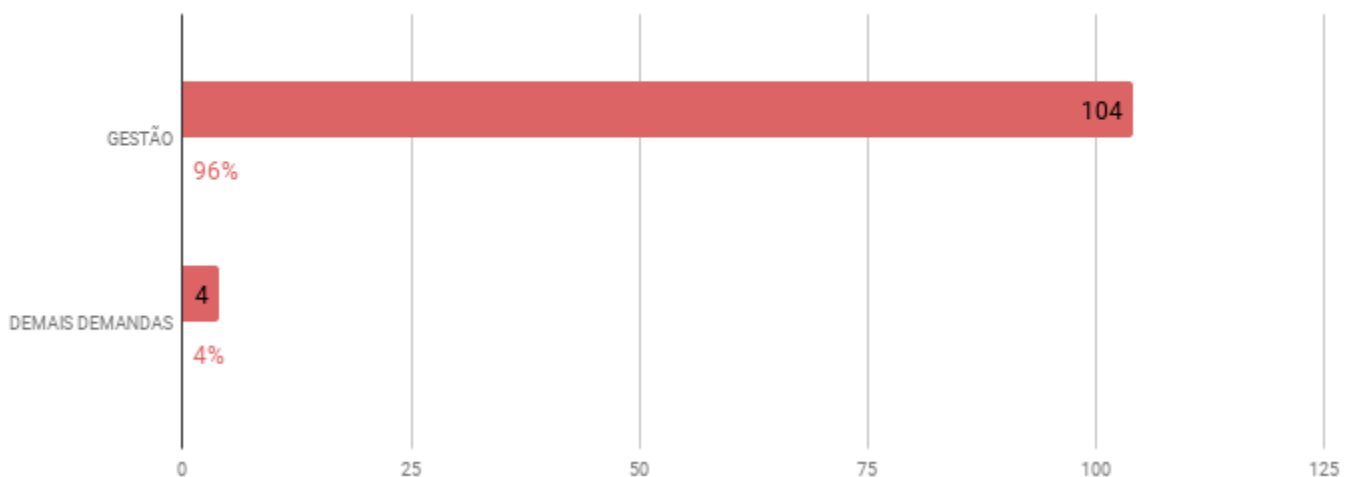
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (96%).

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 42% a Recursos Humanos.

Observa-se que em Rotinas e Protocolos de Saúde, concentram-se 50% das reclamações em Estabelecimento de Saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO – 2 Trimestre 2024.

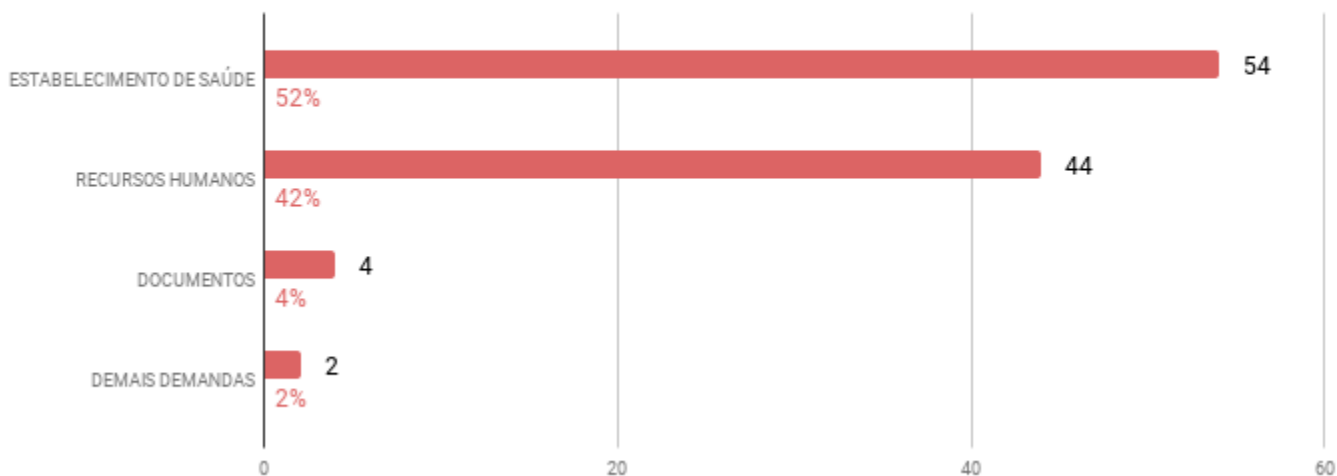
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA - CAMPO LIMPO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



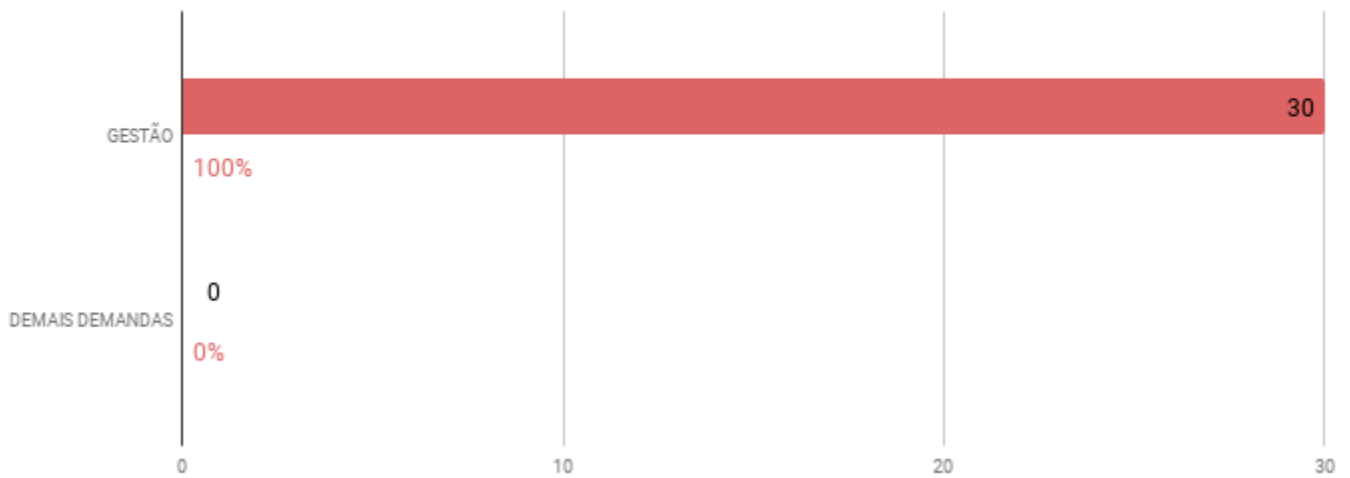
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **30 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total.** Conforme o gráfico 8, desse total, o único assunto com demandas presentes foi Gestão (100%). A média mensal no trimestre foi de 10 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 - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

As equipes estão sempre empenhadas no desenvolvimento do trabalho. Com mais acolhimento, a tendência é que a população se manifeste positivamente, em reconhecimento ao trabalho dos profissionais.

## 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	2	11	18%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	16	19%
AHM - HMFMPR - DIRETORIA TÉCNICA	60	99	61%
AHM - HMFMPR - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	17	17	100%
AHM - HMFMPR - UPA CAMPO LIMPO	55	58	95%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA	3	3	100%
Total	140	204	69%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 204
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 140
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Algumas "caixas" estão inativadas, e a comunicação por e-mail muitas vezes impacta esses prazos.

Demandas para mais de um departamento podem impactar no tempo de resposta.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

As demandas sempre têm a Diretoria Técnica ciente dos prazos, que nos auxilia a respeitar o tempo limite da maior parte das demandas.

Internamente utilizamos 10 dias como "teto" para as respostas. Após a conferência da consistência e coerência das mesmas, seguimos para a devolutiva aos cidadãos.

- Principais resultados obtidos:

Temos tido cada vez mais comprometimento com os prazos dentro dos departamentos.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Cada departamento, respeitado seu fluxo, atenta que os prazos de resposta às demandas diferem das ações necessárias a determinados apontamentos, oriundos das manifestações.

As ações para melhorar os prazos são distintas, pois as demandas apontam para o problema e sua solução. Já os departamentos vão planejar e executar, conforme responderam no conteúdo das devolutivas.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 208
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 208
- Principais problemas identificados:
  - Falta de DAPS
  - Falta de clareza nas informações
  - Sugestões para melhoria:

Os atendentes externos devem questionar sobre a hipótese diagnóstica, ou mesmo diagnóstico e também aquilo que levou o paciente a comparecer em atendimento, para o preenchimento do DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde), e quando não houver colocar "NÃO LOCALIZADO", ao invés de deixar em branco.

Sobre a clareza das informações, essas precisam ser objetivas e a escuta qualificada contribuirá para que esse detalhe seja dirimido, com a melhor qualidade e clareza das informações.

## **11. Plano de ação**

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

Prosseguimos na elaboração, porém a busca por melhorias vem sendo constante.

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
Prazos de resposta	Compromisso com o munícipe	Ativando caixas das sub-redes	1º semestre de 2025	Departamentos	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
06/08/2024	Encontro ONA	Alinhamento dos protocolos	Todos os departamentos

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

Destacamos para as solicitações em Oncologia, que estão sempre em alta, mas desta feita mais de 50% destas são para uma resposta, que seriam mais adequadamente respondidas pela regulação regional ou central. Percebemos que com essa tratativa, demora-se um tempo de resposta considerável, e as respostas sempre serão de que nossa unidade não possui gerenciamento da fila de espera ou similar.

Outrossim, verifica-se o cidadão pontuando de forma positiva a unidade, por meio dos elogios, em reconhecimento ao trabalho das equipes para com pacientes, familiares e acompanhantes.

Rafael Teixeira de Oliveira

Ouvidor Local

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

Nossa conclusão, diante dos indicadores apontados neste trimestre dão conta do constante esforço de entregar o melhor aos clientes do serviço e, com isso, mesmo diante dos desafios, atender da melhor forma a população que necessita de atendimento, e que tem nesta unidade o acolhimento necessário e encaminhamentos que se façam indispensáveis ao processo de tratamento e cura.

Ivan Prates de Oliveira

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\\_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**  
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 (STSS)**  
**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 CIDADIADE 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>

