

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR JOSÉ SOARES HUNGRIA



Unidade: Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria  
Endereço: Avenida Menotti Laudísio nº 100 - Jardim Cidade Pirituba,  
CEP: 02945-000 - 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 31p.

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 Doutor José Soares Hungria

Diretoria Técnica

Dra. Sandra Seixas Lins

Diretoria Administrativa

Rogério Bernardo Guerra

Diretoria de Enfermagem

Ana Paula dos Santos

Ouvidor

Thiago Zanella Santos

## **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>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>26</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>27</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>28</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

Inaugurado em 25 de janeiro de 1979, somos um hospital geral, de média complexidade e referência terciária, localizado na região da subprefeitura de Pirituba.

O Hospital Municipal "Doutor José Soares Hungria" atende a área de abrangência da Coordenadoria Norte e Supervisão Técnica de Saúde Pirituba/Jaraguá. Esta região, que abrange os distritos de Pirituba, Jaraguá e São Domingos, tem uma população de aproximadamente 437,5 mil habitantes, em uma área de 54,7 km<sup>2</sup>. Está localizada na zona norte da cidade.

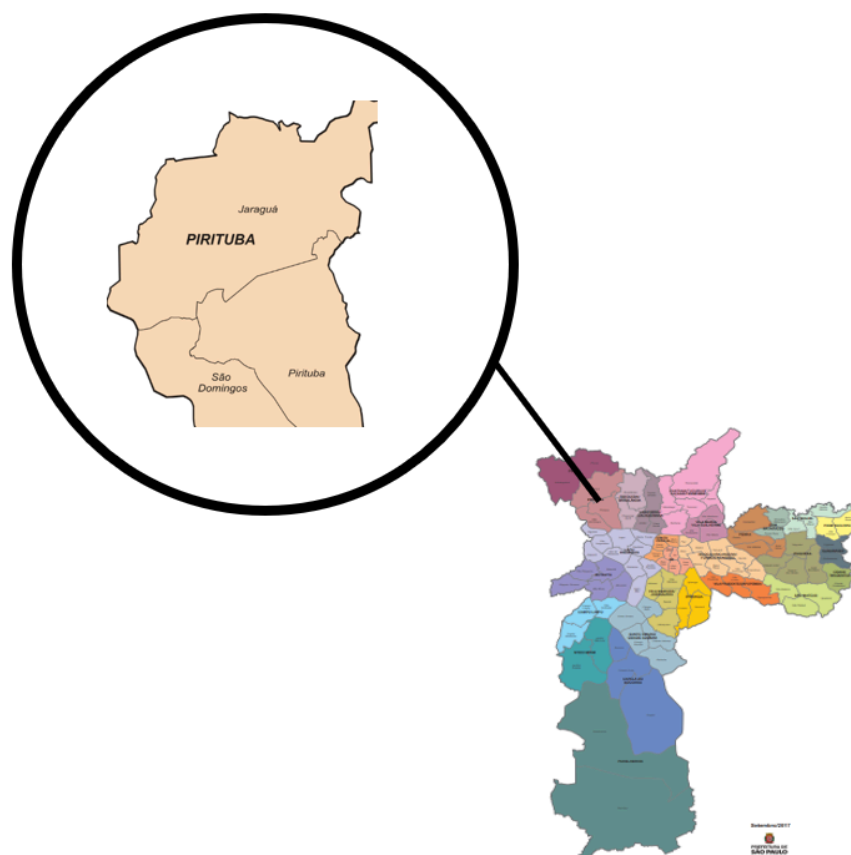
Somos pronto socorro com porta referenciada, atendemos os pacientes provenientes da UPA Pirituba e pacientes regulados de outras unidades através do CROSS, e as especialidades atendidas em nosso pronto socorro são: Clínica Médica, Cirurgia Geral e Ortopedia. Os atendimentos são separados em atendimentos de pronto socorro referentes às urgências e emergências e os atendimentos ambulatoriais, que são pacientes para atendimento ou retorno de procedimentos eletivos.

A unidade dispõe de setor de imagem, com realização de raio X, tomografia computadorizada e ultrassonografia; laboratório de análises clínicas e patológicas; pronto socorro com porta referenciada; centro cirúrgico, com 3 salas cirúrgicas, sendo referência em cirurgias ortopédicas e reconstrução de trânsito intestinal pela equipe de cirurgia geral, que realiza também cirurgias de urgência/emergência, atendendo às demandas de unidades às quais somos referenciados.

O hospital conta com 28 leitos de clínica médica, 21 leitos de clínica cirúrgica, 14 leitos + 2 leitos de estabilização de clínica pediátrica, 21 leitos de Unidade de Terapia Intensiva Adulto, 8 leitos de Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e 06 leitos em Sala de Emergência.

A unidade tem, como serviços de apoio, empresas parceiras nos seguintes setores: Serviço de Nutrição e Dietética (SND), Agência Transfusional, Zeladoria, Portaria, Serviço de Manutenção de Equipamentos, Serviço de Ambulância (simples/UTI), Serviço de Higiene Hospitalar, Lavanderia, Serviço de Imagem, Serviço Laboratorial e complemento da equipe assistencial (médicos, enfermagem, fisioterapia).

## Distrito Administrativo e Área de Abrangência da Unidade



## 2. Panorama Geral do período

Neste 2º trimestre, o Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria registrou um total de 4687 atendimentos. Foram 2435 atendimentos de urgências/emergências (média mensal de 811 atendimentos) e 2252 atendimentos ambulatoriais/egressos (pacientes para atendimento ou retorno de procedimentos eletivos), média mensal de 750 atendimentos.

A média de taxa de atendimentos por especialidade médica neste período ficou em: 35% Clínica Médica, 33% Cirurgia Geral, 25% Ortopedia, 7% Pediatria e a taxa de ocupação hospitalar ficou, em média, por volta de 85,33%. O hospital realizou um total de 419 cirurgias neste período, sendo 236 cirurgias gerais, de pequeno, médio e grande porte e 183 cirurgias ortopédicas.

Vale ressaltar um acontecimento bem importante para a unidade e também para a região de Pirituba. Em 17 de maio de 2024, a Prefeitura de São Paulo, através de seu programa Avança Saúde SP II, assinou ordem de serviço que autorizou o início de obras de melhorias (reforma) no Hospital de Pirituba. O prazo é de 18 meses para a conclusão.

A unidade terá um investimento de R\$46.995.563,51. As obras e melhorias a serem executadas são: reestruturação do pronto-socorro; ampliação da Unidade de Terapia Intensiva (UTI); ampliação do centro cirúrgico para seis salas; expansão da farmácia e implantação da Central de Diagnóstico por Imagem. Serão 75 novos leitos, além de um prédio central novo para conectar o hospital com a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Pirituba, com ambulatório, laboratório e agência transfusional.

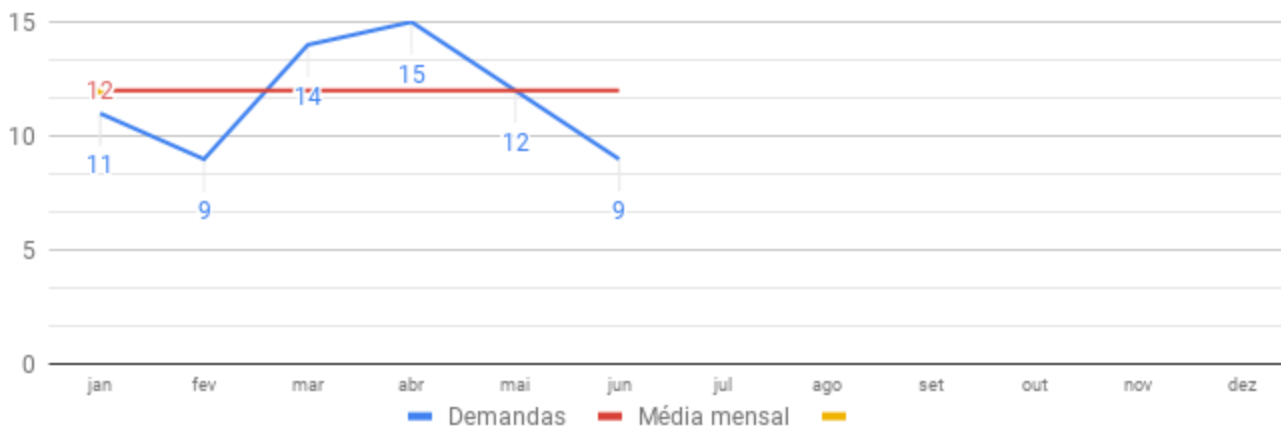
Ademais, neste trimestre, a Ouvidoria do Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria seguiu prestando atendimento com destreza aos munícipes que buscaram nosso serviço no intuito de reivindicar seus direitos junto ao serviço público de saúde. Um período de muito trabalho, mas também satisfatório, como veremos a seguir detalhadamente.



### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

Neste trimestre, foram registradas 36 (trinta e seis) manifestações, sendo abril o mês de maior índice, com 15 registros (42% do total). A média ficou em 12 demandas/mês. Com relação ao trimestre anterior, houve um aumento no número de demandas em 5,88%. Porém, não foi muito significativo.

Ainda para efeito de comparação, se relacionado com o mesmo trimestre do ano anterior (2023), onde foram registradas 33 (trinta e três) demandas, houve uma diferença de apenas 9,09%. Ou seja, pode-se dizer que os números de demandas recebidas pela unidade estão dentro de sua "média".

Uma particularidade que o Hospital de Pirituba tem é que, por se tratar de uma unidade com porta referenciada (ou seja, não temos Pronto Socorro aberto ao público desde outubro de 2019 com a inauguração da UPA Pirituba), o número de atendimentos prestados pelo Hospital não interfere diretamente no trabalho da Ouvidoria Local.

Com a diminuição do fluxo de usuários na unidade, o quantitativo de manifestações tende a manter esta "média" anteriormente citada, podendo invariavelmente ter picos em algum mês.

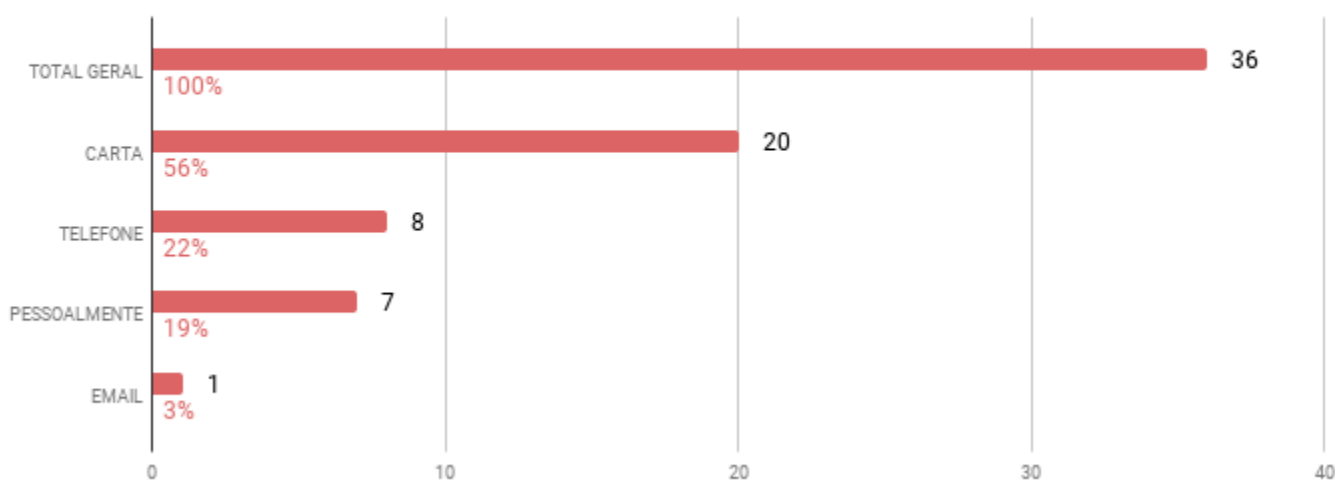
De qualquer forma, este número de manifestações mostra que o cidadão que procura o atendimento pela ouvidoria quer ter

assegurado, na maioria dos casos, o direito à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social. Como reconhecido, a Ouvidoria é o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos, sendo a Ouvidoria um interlocutor entre o cidadão e o gestor da unidade.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

Neste trimestre, do total de casos registrados, notamos a predominância do uso de carta, o que correspondeu a 56% do total, seguido do meio telefônico, com 22%. A modalidade presencial obteve 19%, e o email obteve apenas 3%.

Este número nos surpreende, pois comumente a modalidade via telefone é o maior percentual dos meios de atendimento na Ouvidoria, não somente se tratando do Hospital de Pirituba mas de forma geral. Isso ocorre devido tanto à sua facilidade quanto à comodidade que se dá ao usuário no momento de seu registro.

Todavia, é importante reconhecer que a carta ou os formulários impressos pela Ouvidoria Local são ótimas ferramentas para que o usuário se manifeste junto ao setor. Esses formulários estão colocados em ponto estratégico no Hospital, junto à entrada de

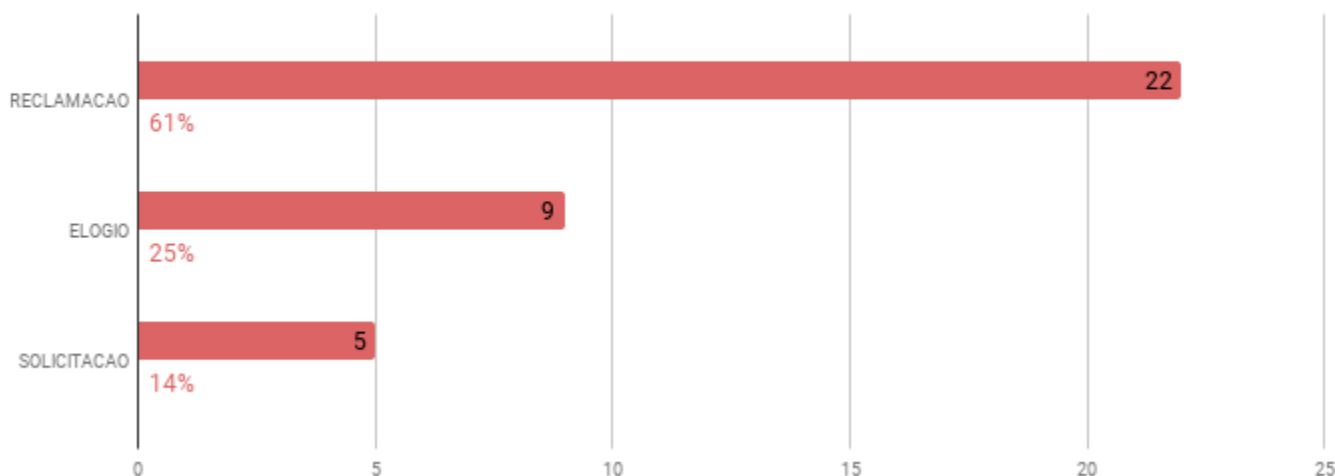
recepção do Pronto Socorro, onde os usuários podem ter acesso com facilidade.

Esse aumento significativo no quantitativo dessa modalidade no trimestre também pode ser reflexo do conflito de horários na unidade hospitalar, pois o término de atendimento presencial na Ouvidoria ocorre às 16 horas, e este também é o horário de início de visita no período da tarde. Ou seja, quando os familiares finalizam as visitas aos pacientes internados e desejam procurar a Ouvidoria para relatar algo, mas verificam que o setor está com suas atividades finalizadas, buscam as cartas/formulários para deixar seu registro.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Neste trimestre recebemos 22 reclamações, representando 61% do quantitativo total, seguido de elogios, com 25% e solicitações com 14%. Neste período, não tivemos denúncias formalizadas.

Em comparação ao trimestre anterior, tivemos um aumento de 37,5% no número de reclamações. Os elogios tiveram uma diminuição de 10% e as solicitações diminuíram 50%

As reclamações tendem, frequentemente, a ser o número maior, haja vista que a ouvidoria costuma ser reconhecida pelos cidadãos como um espaço para resolução de problemas e manifestações sobre as dificuldades encontradas. Apesar desta referência por parte dos

usuários, sabemos que a ouvidoria existe para ser somente o elo entre o cidadão e administração pública, não tendo o órgão a competência ou autoridade para tal.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 5 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 14% 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 subassuntos mais citados, 40% são relativos a Cirurgia e 20% a cada um dos seguintes assuntos: Diagnóstico, Diagnóstico por Endoscopia e Transferência de Paciente.

Comparado ao trimestre anterior, houve redução de 50% no número de registros, mas o assunto Assistência à Saúde manteve 100%.

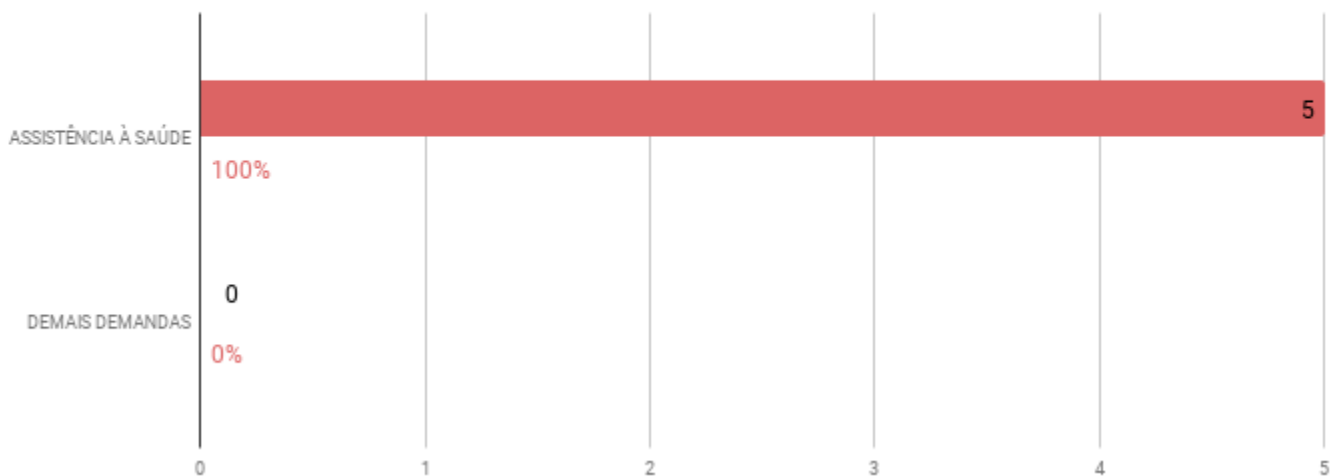
Os números observados neste trimestre através do assunto Assistência à Saúde demonstram algo que já estamos acostumados a vivenciar dentro das unidades de saúde de forma geral e ampla.

Todas as manifestações referem-se a solicitações de vagas para realização de exames diagnósticos, avaliações, cirurgias e internações fora do Hospital através dos órgãos responsáveis e à demora na concessão dessas vagas. Os dados também expõem uma importante dependência do hospital para com estes serviços. A morosidade ou a demora para a liberação dessas vagas por parte do órgão regulador de vagas faz com que tenhamos sempre um índice relevante de solicitações nesses assuntos.

Sabemos da grande importância dos médicos reguladores, que desempenham um papel crucial nessa engrenagem ao avaliar a gravidade dos casos e encaminhá-los para o atendimento rápido e adequado, mas necessitamos que o sistema funcione com mais fluidez e agilidade.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 2 Trimestre 2024.

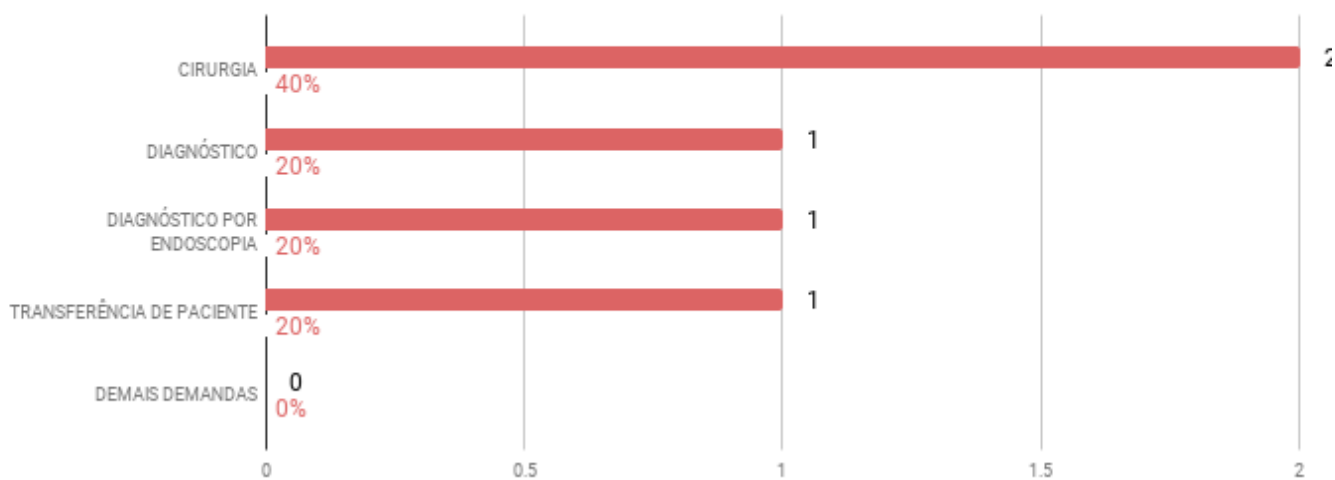
Gráfico 4



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. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 22 reclamações registradas no período correspondem a 61% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (73%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 94% são relativos a Recursos Humanos e 6% a Documentos.

Dos dezesseis casos registrados no assunto Gestão, temos a predominância de Recursos Humanos com 94% das reclamações. O assunto Documentos vem logo a seguir com 6%, mas representa apenas uma demanda do período.

Concentrando-se no assunto Recursos Humanos, tivemos um aumento significativo de 200% com relação ao trimestre anterior. Naquela ocasião, foram registradas cinco manifestações.

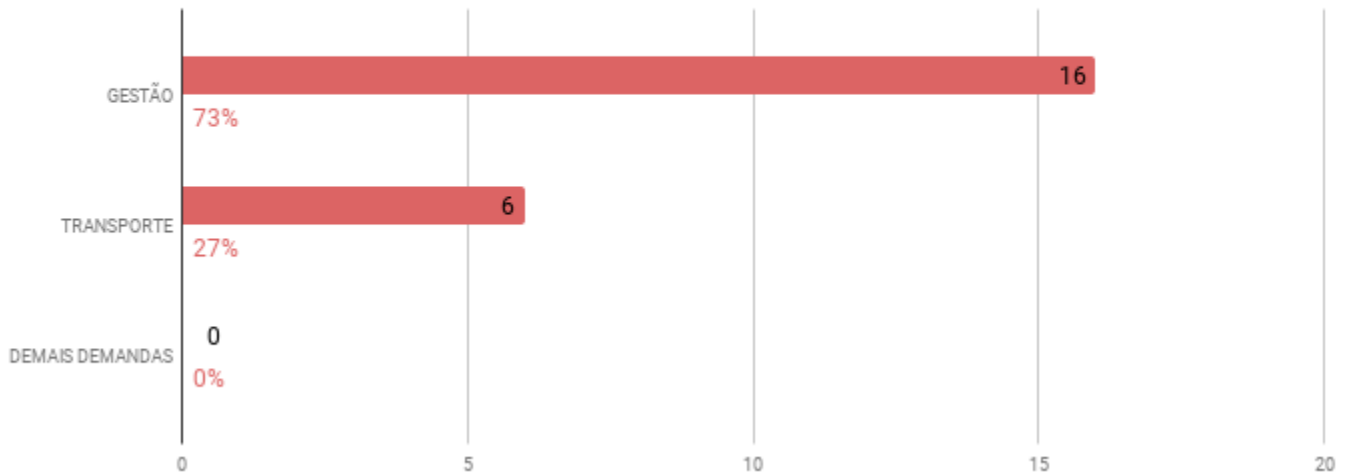
Este é um assunto importante a ser discutido, pois envolve a prestação de assistência dada ao paciente e o atendimento dado aos familiares ou acompanhantes. Refere-se às condutas praticadas e posturas adotadas durante o exercício de suas funções profissionais.

Sabemos que um relacionamento interpessoal efetivo é o caminho para um bom vínculo junto ao paciente ou a quem esteja ao seu redor. Para isso, é necessário seguir os pilares da assertividade, empatia, cordialidade e, principalmente, ética.

Contudo, se há um número grande de manifestações como notamos neste trimestre, é necessário que os gestores locais intervenham às equipes para que tenhamos um panorama melhor no futuro.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 2 Trimestre 2024.

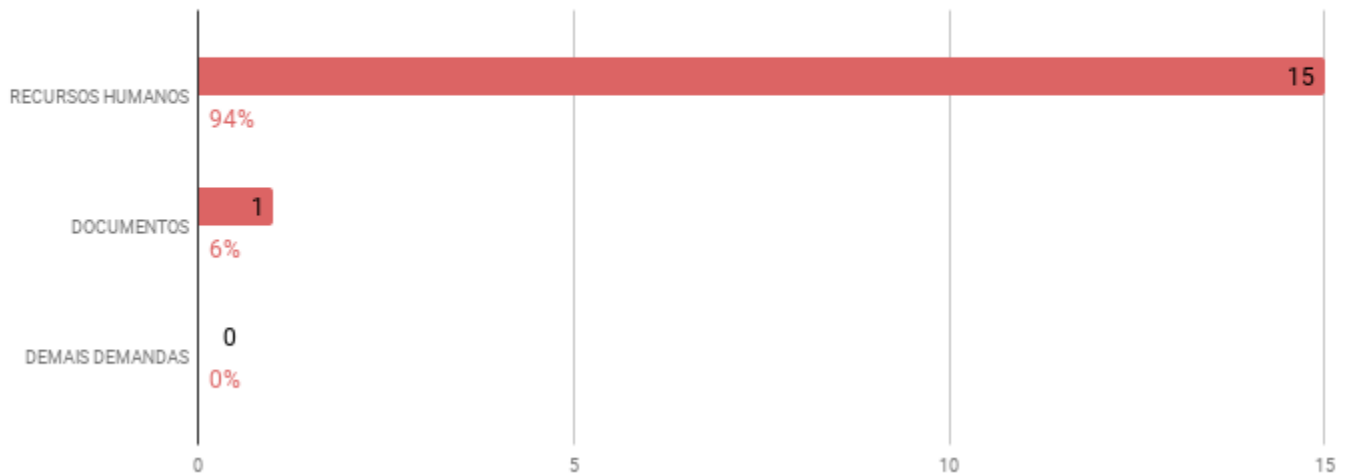
Gráfico 6



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. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



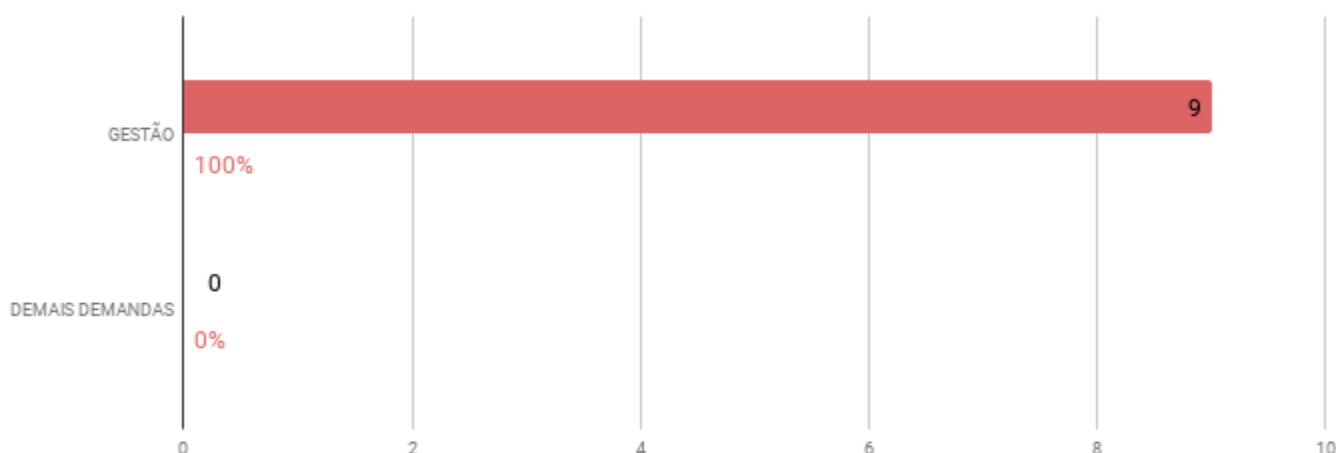
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **9 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 25% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Em comparação ao trimestre anterior, tivemos uma redução de 10% no número de elogios registrados, sendo um dado pouco relevante. De forma geral, a unidade mantém-se na "média" de elogios recebidos.

Importante ressaltar que todos os elogios recebidos por meio desta Ouvidoria são encaminhados para os gestores locais. Após análise e devolutiva, são afixados em mural de elogios mensal que este setor criou em conjunto com a Diretoria Técnica local, com o propósito de acesso visual a todos os demais profissionais buscando criar um exemplo ou modelo a ser seguido.

Além disso, as manifestações positivas têm se destacado gradualmente, refletindo nosso compromisso contínuo com a disseminação do conhecimento e a prestação de informações aos usuários de nossos serviços. Isso também é resultado da parceria



com a Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) no Programa 'Gente que Faz o SUS', que incentiva o reconhecimento e o registro das manifestações positivas direcionadas aos profissionais e equipes de saúde atuantes no SUS.

## 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 - HMJSH - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	16	17	94%
AHM - HMJSH - DIRETORIA TÉCNICA	3	11	27%
AHM - HMJSH - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	1	6	17%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA	2	2	100%
Total	22	36	61%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 36
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 22
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Diretoria Técnica e Gerência de Enfermagem.
- Identificar os motivos:

Diretoria Técnica: Profissional reclamado ausente por razão de férias/afastamento e impossibilidade de contato; complexidade dos casos que requerem maior tempo de análise, como verificação integral de prontuário médico; casos que necessitam serem enviados para empresas parceiras responderem e que demoram para enviar devolutiva;

Gerência de Enfermagem: Profissional reclamado ausente por razão de férias/afastamento e impossibilidade de contato; falta de atenção com relação aos prazos estipulados;

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Diante das justificativas apresentadas, reforçamos a necessidade do cumprimento dos prazos por parte de nossas sub-redes. Como ações, serão enviados e-mails aos departamentos informando sobre os prazos finais para conclusão assim que for encaminhado a demanda à sub-rede via OuvidorSUS e também quando há proximidade de vencimento das mesmas; Também serão realizadas reuniões com os gestores locais quando necessário para reforço do cumprimento dos prazos estipulados;
- Principais resultados obtidos: Serão verificados na análise do próximo trimestre;
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Dar mais atenção ao cumprimento dos prazos e sempre que houver alguma dificuldade como mencionado acima por parte da sub-rede, contatar esta Ouvidoria para caso necessário, realizar a dilação do prazo, evitando atrasos;
- Dar maior atenção aos e-mails recebidos por parte desta Ouvidoria.

Também deixamos claro que estamos à disposição para com qualquer outra ajuda que possam necessitar com relação às demandas recebidas.

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

Neste período, analisando a PAQ de inserção, tivemos onze demandas inseridas e foram avaliadas 31 demandas por meio da PAQ de respostas.

O problema identificado nesta análise foi o grande número de demandas recebidas com encaminhamento incorreto à nossa unidade (7 no total). Entendemos que, como o Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria está inserido no mesmo espaço territorial onde há outros serviços de Saúde, como UPA Pirituba e AME Pirituba, algumas demandas acabam sendo direcionadas equivocadamente a nós, principalmente pela Central 156, que no período analisado, corresponde a 6 demandas do total de 7. Ou seja, 86% dos casos.

Já na análise da PAQ de respostas, identificamos demandas fechadas fora do prazo e algumas até mesmo com mais de 20 dias para resposta, assunto esse já abordado no item 9 do presente relatório. Contudo, vale destacar que, apesar da situação exposta, as sub-redes têm nos enviado respostas com a qualidade preconizada pela Rede de Ouvidorias do SUS, outro item que exige a atenção por parte da Ouvidoria.

Como sugestão de melhoria, no que diz respeito à inserção das demandas e os encaminhamentos incorretos, que se realizem treinamentos ou orientações com a equipe da Central 156. Conscientizando a equipe sobre a peculiaridade da unidade (se possível) para que seja identificado, junto ao usuário na ocasião do registro da manifestação, em qual serviço de saúde se deu o fato corretamente, realizando o questionamento devido.

## **11. Plano de ação**

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

Serão enviados e-mails aos departamentos informando sobre os prazos finais para conclusão assim que a demanda for encaminhada à sub-rede via OuvidorSUS, e também quando há proximidade de vencimento das mesmas;

Também serão realizadas reuniões com os gestores locais quando necessário, para reforço do cumprimento dos prazos estipulados e continuidade da qualidade nas respostas inseridas.

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
Conscientização do cumprimento de prazos em respostas para a Ouvidoria	Devido a atrasos recentes identificados	Reuniões presenciais	Mensalmente (quando necessário)	Gestores locais, sub-redes	Em andame... ▾
Conscientização do cumprimento de prazos em respostas para a Ouvidoria	Devido a atrasos recentes identificados	Envio de e-mails	Ao encaminhar demanda para sub-rede via OuvidorSUS e sempre que houverem demandas próximas do prazo final	Gestores locais, sub-redes	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
21/05/2024	Reunião mensal do Conselho Gestor	Discussão de temas que abordam e são de interesse da unidade de saúde	Ouvidoria Local do hospital e comunidade
10/06/2024	Reunião sobre relatórios trimestrais das unidades de Ouvidoria do SUS	Fazer avaliação e devolutiva sobre a experiência de elaboração dos novos Relatórios Individuais das Unidades de Ouvidoria	Componentes da divisão de ouvidoria do SUS-SMS/Cocin e Componentes da rede de ouvidoria SUS da cidade de São Paulo
18/06/2024 e 20/06/2024	Formação básica: rede de ouvidoria SUS e serviço de informação ao cidadão da secretaria municipal da saúde	Discussão de assuntos relevantes para o desenvolvimento profissional dos Ouvidores da rede de Ouvidorias do SUS	Servidores da Rede de Ouvidorias do SUS do Município de São Paulo e Responsáveis pelos Pontos de Resposta do SIC



Ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS - Reunião 10/06/2024



Ouvidor Thiago- Hospital de Pirituba com colegas ouvidores - Reunião 10/06/2024



II Turma do Curso Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde - 18/06/2024



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

Relatório elaborado por Thiago Zanella Santos – Ouvidor desta unidade. Os dados aqui apresentados foram extraídos do banco de dados do Sistema OuvidorSUS de 08/07/2024.

Por coincidência, neste trimestre tivemos o mesmo número de manifestações registradas com relação ao trimestre anterior (36), o que segue mostrando o quanto a população está fazendo valer seu direito de cidadão, utilizando o serviço de Ouvidoria da unidade com essa finalidade.

Dentre esses registros, tivemos as reclamações com predominância, o que é recorrente e até mesmo esperado. Neste trimestre em específico, notamos a predominância de reclamações relacionadas a recursos humanos. Com relação aos relacionamentos interpessoais entre os profissionais de saúde e pacientes, acompanhantes ou familiares, é necessário que a gestão hospitalar possa analisar caso a caso em conjunto com as coordenações locais, para que os profissionais envolvidos sejam pontuados com relação à melhora na postura e, principalmente, na comunicação. A forma de se comunicar é tão importante quanto o assunto a ser dito. Um bom relacionamento interpessoal entre os envolvidos tende à diminuição das demandas, uma vez que essas são voltadas às falas e ações desses profissionais.

Neste trimestre, também destacamos a notícia de reforma do Hospital Municipal Doutor José Soares Hungria anunciada pela Prefeitura de São Paulo. Certamente essa reforma será de grande ganho não somente a nós, profissionais em que aqui atuamos, mas principalmente, à população local, carente de serviços de qualidade na região.

Por fim, assim como em outros trimestres, ressalto o bom trabalho realizado em conjunto com a Diretoria Técnica local para as resoluções dos casos relatados nas manifestações de Ouvidoria e que tem nos dado todo o suporte para o desenvolvimento de nossas atividades. Também menciono o apoio que as Diretorias Administrativa e de Enfermagem têm dado a esta Ouvidoria sempre que necessário.

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

De acordo com o relatório elaborado por nosso Ouvidor Local, tivemos trinta e seis registros na Ouvidoria neste segundo trimestre. Tivemos vinte e duas reclamações, nove elogios e cinco solicitações.

As principais reclamações foram sobre condutas e comportamentos dos profissionais da unidade. É importante ressaltar que, nos casos onde entendemos que as demandas foram procedentes com os fatos citados, os profissionais envolvidos receberam as medidas disciplinares cabíveis por suas chefias, desde orientações até advertências, entre outros. Buscamos, como diretriz na unidade, realizar atendimentos com excelência e humanização, e isso precisa ser continuamente exercido.

Além disso, reiteramos, junto aos profissionais da unidade, o devido cumprimento das diretrizes dessa direção que é, entre outras coisas, oferecer não somente um atendimento clínico-hospitalar de qualidade aos pacientes, mas também acompanhado de um comportamento cortês e acolhedor.

Porém, entendemos que devemos ficar atentos com os números aqui relatados e devemos trabalhar em conjunto com os coordenadores para diminuir esses registros.

Referente aos elogios registrados, sempre ficamos felizes e satisfeitos pelo reconhecimento dado às nossas equipes e profissionais, o que torna algo gratificante a todos nós.

Ressaltamos ainda, neste período, os cinco registros para casos de solicitações de vaga para transferência de pacientes para diversas especialidades onde percebemos novamente uma importante dependência do hospital para com os serviços de regulação de vagas. Esta diretoria, juntamente com o NIR (Núcleo Interno de Regulação de vagas da unidade), sempre atua frente aos casos relacionados a remoções de pacientes, muitas vezes procurando meios que vão além dos protocolos estabelecidos via sistema mas que, por vezes, não conseguimos por esses meios e permanecemos nessa dependência.

Por fim, lembramos que sempre utilizamos o presente relatório com os indicadores aqui produzidos pelo serviço da Ouvidoria local para subsidiar na adoção de medidas que possam melhorar o atendimento prestado ao usuário e a qualidade do nosso serviço. Por isso, procuramos dar o suporte necessário para seu desenvolvimento.

Dra. Sandra Seixas Lins - Diretora Departamento 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 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>



### 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>

