

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO  
DE MORAES A. SILVA - CACHOEIRINHA



Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes  
Altenfelder Silva  
Avenida Deputado Emílio Carlos, 3.100 - Vila Nova Cachoeirinha -  
02720-200 - 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, 32p.

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 e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes  
Altenfelder Silva**

**Diretoria de Departamento Técnico**

Dr. Gilberto Nagahama

**Ouidora**

Márcia Camargo de Oliveira

**Equipe de Ouvidoria**

Eliana Medeiros da Silva

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**

**Ouidora 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>8</b>  |
| <b>4. Meios de atendimento</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>5. Classificação das manifestações</b>                     | <b>10</b> |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                 | <b>11</b> |
| <b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                  | <b>13</b> |
| <b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>              | <b>15</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                        | <b>17</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>           | <b>18</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>                                      | <b>19</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>               | <b>21</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b> | <b>23</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>  | <b>27</b> |
| <b>15. Glossário</b>  | <b>28</b> |
| <b>16. Siglário</b>   | <b>29</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>             | <b>31</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>        | <b>32</b> |

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

O Hospital Municipal Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva – Hospital Maternidade Escola Vila Nova Cachoeirinha (HMEC) é um Hospital especializado, da esfera da administração pública, com administração direta da Secretaria Municipal de Saúde – SMS, pertencente à Prefeitura de São Paulo. Iniciou suas atividades em 04/12/1972.

Na área assistencial, o HMEC atua na atenção médico-hospitalar de níveis secundário e terciário de complexidade, com foco na saúde da mulher e do recém-nascido. A Unidade possui ênfase na assistência às gestantes de alto risco e seus RNS e nas especialidades da Ginecologia Geral, Endoscopia Ginecológica, Oncologia Pélvica e Mamária, Planejamento Reprodutivo, Atenção à Mulher Vítima de Violência Sexual e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde.

O HMEC é referência nestas especialidades em sua região de abrangência, principalmente para 34 Unidades Básicas de Saúde – UBS vinculadas à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por oferecer atendimento de qualidade para populações de áreas que combinam vários tipos de carências e riscos sociais.

Desde a fundação, agrega o caráter assistencial ao caráter de ensino. Possui residências médicas reconhecidas pelo MEC nas áreas de Ginecologia, Obstetrícia, Neonatologia, Endoscopia Ginecológica e Mastologia. A partir de 2013, iniciou a Residência Multiprofissional em Neonatologia, com bolsas provenientes do Ministério da Saúde para as áreas de Fisioterapia, Enfermagem, Psicologia, Fonoaudiologia, Serviço Social, Nutrição e Farmácia. Além disso, possui Campo para Estágios em diversas áreas multidisciplinares e para Internato de Medicina.

Desde 2002, o HMEC é Hospital Amigo da Criança, credenciamento internacionalmente reconhecido que foi concedido pelo Ministério da Saúde. O HMEC foi o primeiro a obter esse título na rede pública municipal da cidade de São Paulo, tornando-se desde então pólo de difusão, promovendo treinamentos abertos a profissionais de outras instituições, especialmente da região norte da cidade.

É credenciado desde 2011 como Hospital de Ensino pela Portaria Interministerial nº 1.120 de 12/05/2011. Entre os hospitais públicos de administração municipal de São Paulo, o HMEC é o primeiro a receber este tipo de certificação, que é concedida pelos Ministérios da Saúde e da Educação.

O HMEC possui uma Ouvidoria Local situada próxima à entrada principal do hospital que realiza atendimento aos usuários dos serviços de saúde desta unidade. A Ouvidoria acolhe suas manifestações pessoalmente, orienta quanto aos serviços de saúde disponíveis em nossa unidade e faz o elo de comunicação entre os cidadãos e os gestores do hospital.

## **2. Panorama Geral do período**

Neste 2º trimestre de 2024 o número de atendimentos no Pronto Socorro foi de 11.567, uma média de 3.855 atendimentos mensais. Com relação aos atendimentos ambulatoriais, foram realizadas 5.059 novas consultas e 10.098 consultas de retorno a pacientes em acompanhamento.

O número de internações no trimestre foi de 3.728, com uma superlotação no Setor Neonatal da unidade, com 1.529 partos realizados no período.

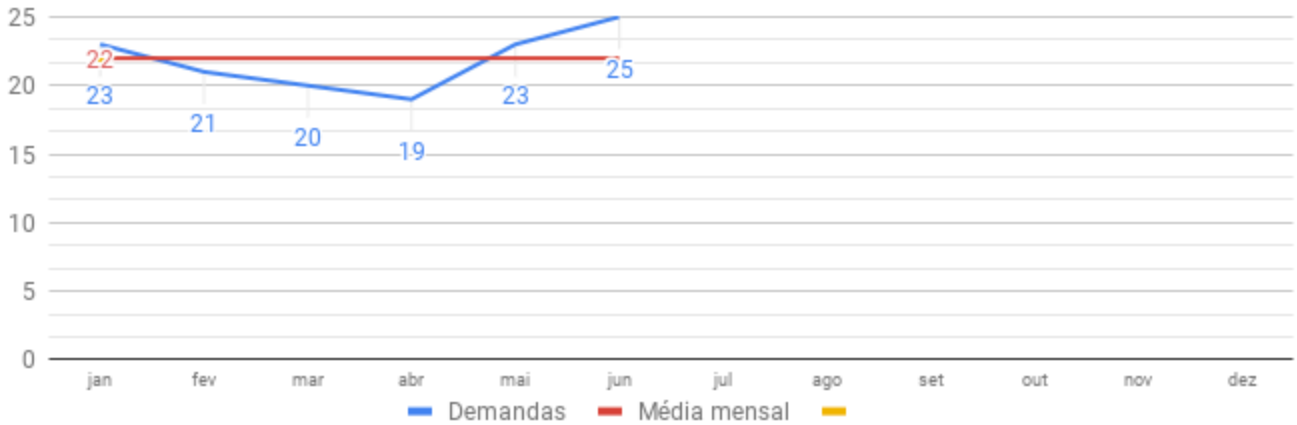
Ressaltamos que houve uma readequação no atendimento ambulatorial e a implementação do programa de cirurgias de endometriose, com o objetivo de contemplar pacientes do município de São Paulo.

Neste trimestre, foram realizadas 159 cirurgias de endometriose, e 732 procedimentos cirúrgicos de pacientes assistidos pela equipe ambulatorial nas especialidades Ginecologia, Endoscopia Ginecológica, Mastologia e Uroginecologia.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

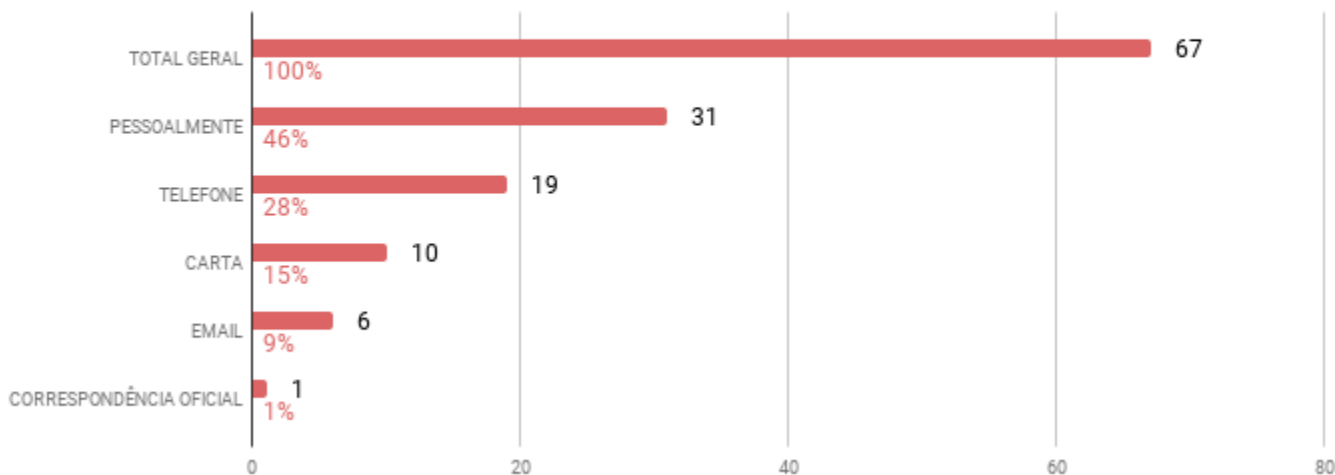
Analisando o gráfico acima, verificamos uma ligeira oscilação no número de demandas a partir do mês de maio, com uma média de 22 demandas mensais, semelhante ao 1º trimestre de 2024 no qual recebemos 63 demandas no total.



## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

A partir dos dados levantados acima, observamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários do nosso serviço de saúde é o presencial, seguido pelo canal 156 da Prefeitura de São Paulo.

A ouvidoria local disponibiliza canais internos de atendimento, como por exemplo caixas de sugestões espalhadas pelos setores do hospital. Nelas as pacientes, por meio de formulário, deixam suas críticas, solicitam informações e realizam elogios. A partir da sua narrativa, a ouvidoria entra em contato com o manifestante para, se necessário, coletar mais dados sobre seu relato, e assim dar prosseguimento à sua manifestação.

Ressaltamos que do total de demandas, 47 manifestações (70%) foram recebidas por meio destes canais disponibilizados pela ouvidoria local (31 pessoalmente, 10 cartas, 6 e-mails), reforçando a preferência do usuário em ser atendido pessoalmente e/ou dentro do hospital.

Acreditamos que essa preferência se deve à valorização do atendimento presencial pela unidade.

Através de uma escuta qualificada, o usuário relata necessidades e expectativas e recebe um melhor acolhimento, possibilitando que o problema levantado seja rapidamente identificado e ações imediatas

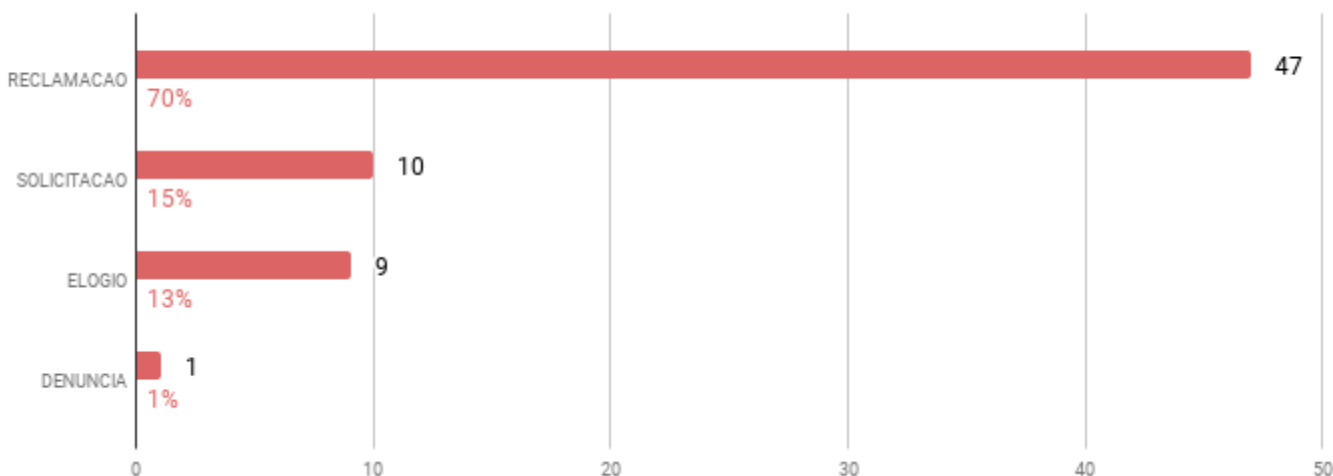
sejam tomadas na resolução de situações pontuais na rotina do hospital.

Vale ressaltar que nas manifestações encaminhadas pela Central 156 SP, em alguns casos houve a necessidade de novo contato para maior entendimento do texto relatado na demanda e coleta de dados para análise do requerimento feito pelo cidadão.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

A partir dos dados divulgados acima, observamos que o maior número de manifestações foi classificado como Reclamação, com um aumento de 5% das demandas com relação ao trimestre anterior (43 demandas, 65%).

Observamos um maior registro de demandas direcionadas à Direção de Enfermagem e Coordenação do Pronto Socorro neste período.

Os principais assuntos abordados foram: gestão/recursos humanos insatisfação com o atendimento médico e de enfermagem, questões relacionadas à comunicação, orientação e hospitalidade durante o atendimento.

Analisando o quesito solicitação, verifica-se uma ligeira queda, se comparado ao primeiro trimestre de 2024, onde acolhemos 11 demandas classificadas como solicitação, 17%.

É importante destacar que 13% das manifestações foram classificadas como elogio, direcionadas na sua maioria à equipe de saúde multidisciplinar.

O reconhecimento formal contribui para a constante busca na melhoria dos processos de trabalho.

Neste trimestre recebemos uma demanda classificada como denúncia onde a paciente narra ter sido, supostamente, vítima de preconceito racial.

Ressaltamos que a ouvidoria acolheu a paciente de imediato e encaminhou a demanda à Diretoria de Enfermagem para apuração e providências cabíveis.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Às 10 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 15% 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 quesito, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a cirurgia e 20% a diagnóstico.

Apesar da ligeira diminuição no número de solicitações deste trimestre, em comparação ao anterior (11 solicitações, 17%), como mostra o gráfico 3, verificamos que houve um aumento de 5% nas solicitações cirúrgicas.

O HMEC conta com um ambulatório que atende as especialidades de Ginecologia, Endoscopia Ginecológica, Mastologia e Obstetrícia. É o único hospital municipal que realiza cirurgias de endometriose profunda, abrangendo o município de São Paulo, e há 34 UBS referenciadas a esta unidade hospitalar. Por isso a alta porcentagem de solicitações cirúrgicas.

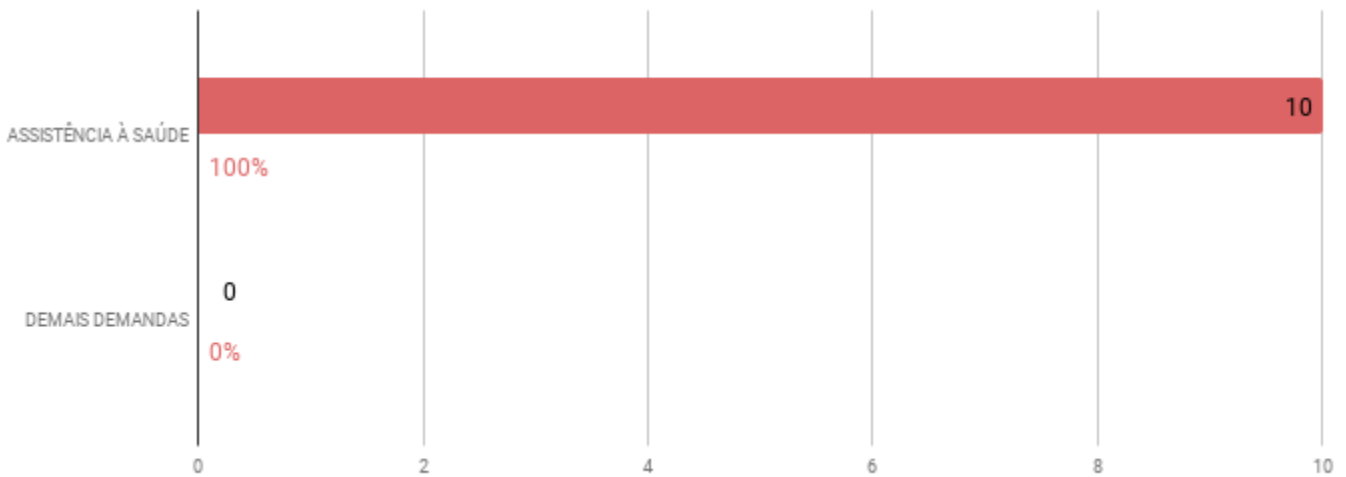
As questões do subassunto Diagnóstico estão relacionadas à necessidade de realização de exames complementares, como por

exemplo ultrassom transvaginal, endoscopia ginecológica, ressonância pélvica, entre outros, para que a paciente possa dar continuidade ao seu tratamento.

Vale ressaltar que exames complementares realizados fora da unidade são solicitados via regulação (cross, siga, alô mãe), e não temos governabilidade sobre as filas de espera, ficando sob a responsabilidade da maternidade a solicitação da vaga necessária.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 2 Trimestre 2024.

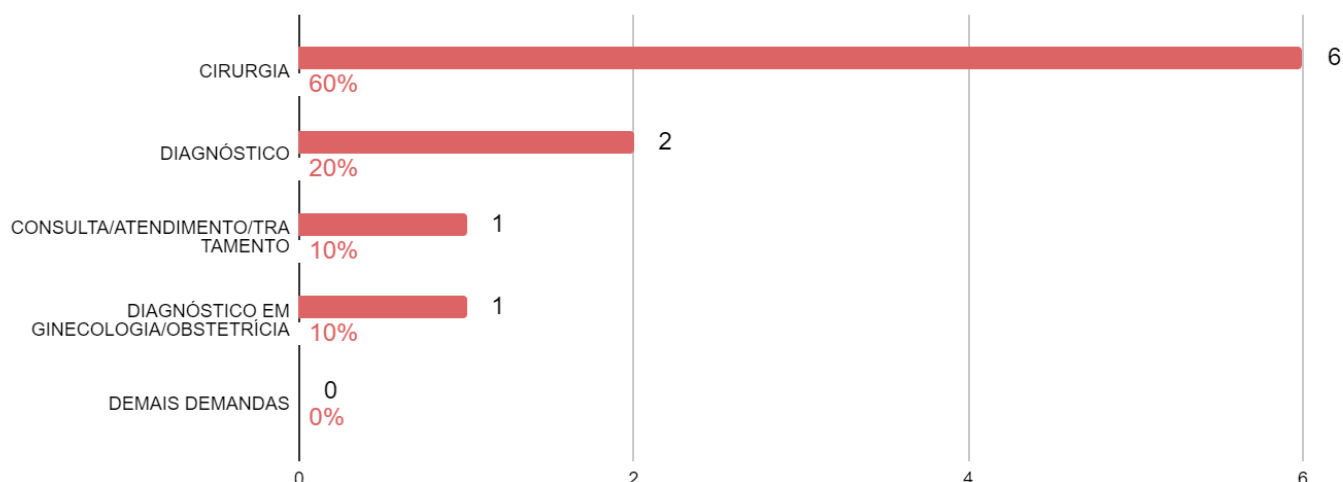
Gráfico 4



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 E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 47 reclamações registradas no período correspondem a 70% 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, 50% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

As questões do subassunto Estabelecimento de Saúde, são referentes às rotinas e protocolos estabelecidos no hospital, questões administrativas e procedimentos adotados pela unidade para atendimento/assistência ao paciente.

Ressaltamos que dispomos de protocolos estabelecidos. Porém, nestes casos, o protocolo não foi seguido ou o usuário discorda ou desconhece, sendo esclarecido no conteúdo de resposta da manifestação.

Exemplos de conteúdos destas demandas: falta de localização de prontuários de pacientes para consulta ambulatorial, ocasionando transtornos ao atendimento, direito a acompanhante durante exame de ultrassom, agendamento de procedimentos fora da unidade,

direito à alimentação do acompanhante fora dos critérios estabelecidos, mudança de equipe médica, perda de documentos médicos ou exames do paciente, entre outros.

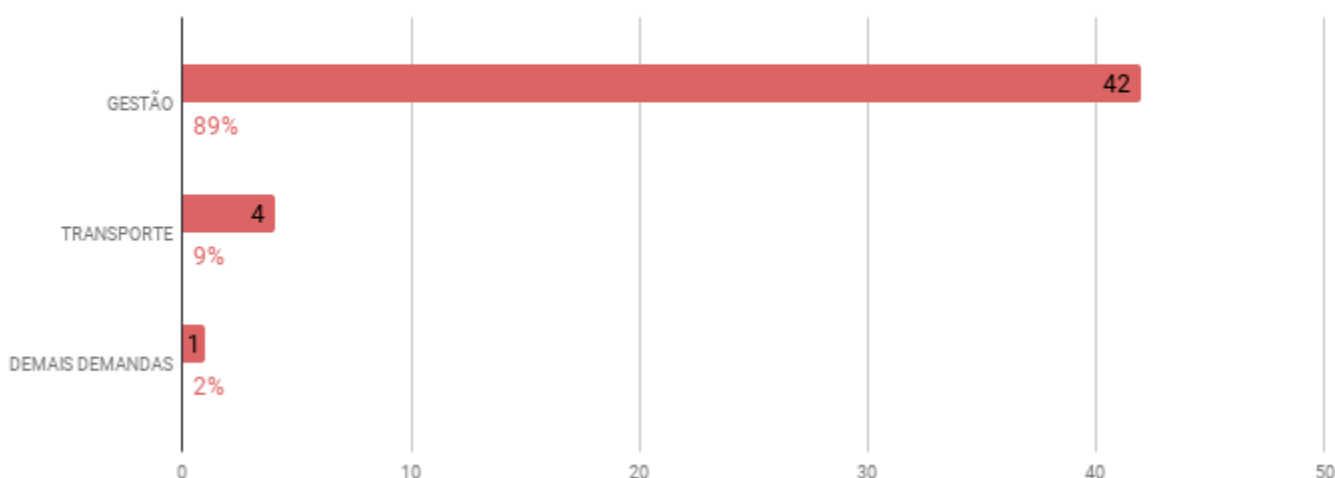
No quesito Recursos Humanos, são queixas relacionadas à insatisfação do usuário durante o atendimento e permanência na unidade.

A categoria médica recebeu o maior número de queixas, 11 demandas. Dentre elas, há questões referentes à cordialidade, hospitalidade, acolhimento e postura profissional.

No assunto Transporte há demandas relacionadas à dificuldade no transporte de paciente para realização de exames e/ou transferência, devido ao atraso da chegada da ambulância, ocasionando a não realização do exame na data e horário agendados, interferindo no tratamento e assistência ao paciente.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA – 2 Trimestre 2024.

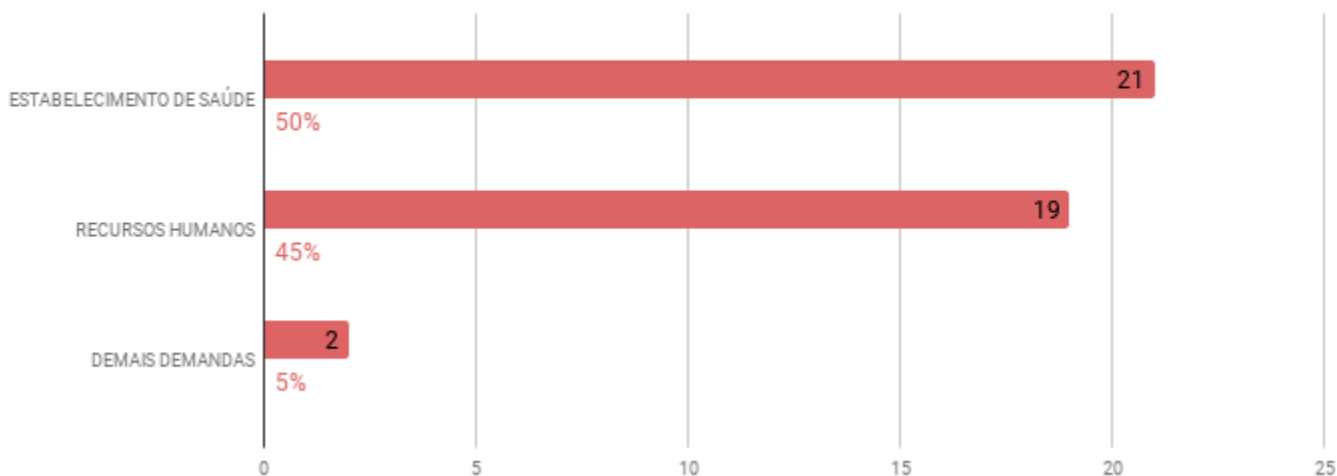
Gráfico 6



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 E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



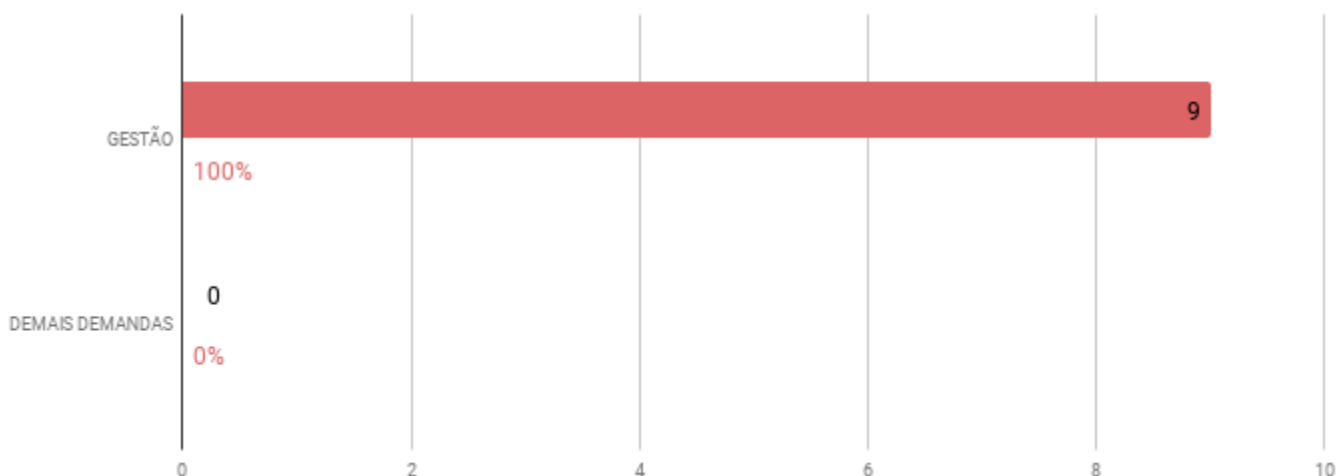
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **9 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 13% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de 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 E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

De acordo com o gráfico a totalidade dos elogios são sobre o assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos.

Indica que o usuário do nosso serviço de saúde ficou satisfeito com a assistência recebida pelos profissionais durante a permanência nesta unidade.

O profissional e sua equipe se sentem reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

Ressaltamos que os elogios acolhidos pela ouvidoria são de extrema importância e impactam positivamente no clima organizacional da equipe e no hospital como um todo.

A divulgação e o reconhecimento do profissional pela direção e sua chefia imediata proporcionam um incentivo para que a qualidade da assistência prestada seja permanente.

Disponibilizamos um mural de excelência para a divulgação dos elogios recebidos, onde são afixados cópia do elogio e carta de agradecimento ao profissional, assinada pelo diretor de departamento técnico e pela ouvidoria.

A implantação do Programa Gente que Faz o SUS foi feita em parceria com a Coordenação de Divisão de Ouvidorias da SMS e a Coordenação de Gestão de Pessoas, a COGEP. Através do elogio recebido pela ouvidoria local da unidade de saúde, é encaminhado um certificado Selo Gente que faz o SUS ao profissional ou equipe elogiada. O certificado é entregue pelo setor de recursos humanos do hospital.



## 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 - HMMEMMAS - COORDENAÇÃO DE AGENDAMENTOS                     | 1                          | 1                                  | 100%       |
| AHM - HMMEMMAS - DIRETORIA ASSISTENCIAL                          | 3                          | 4                                  | 75%        |
| AHM - HMMEMMAS - DIRETORIA DE DEPARTAMENTO TÉCNICO               | 53                         | 53                                 | 100%       |
| HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO M. A. DA SILVA | 3                          | 3                                  | 100%       |
| Total  | 60                         | 61                                 | 98%        |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 61
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 60
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:
  - Diretoria Assistencial.
  - Principais Motivos: mudança da Diretoria de Departamento Técnico, adequação e mudança de algumas chefias imediatas, influenciando no clima organizacional.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: participação na reunião do Conselho Técnico Administrativo, CTA. Com o apoio da Diretoria de Departamento Técnico, a ouvidoria realizou uma palestra divulgando os dados da ouvidoria da unidade, sinalizando os setores com mais dificuldades para o cumprimento dos prazos de resposta e sensibilizando os gestores, demonstrando como o atraso na resposta ao usuário impacta na assistência ao paciente.
- Principais resultados obtidos: Melhora de algumas sub-redes no cumprimento dos prazos de resposta das demandas, e envolvimento maior dos gestores em realizar uma análise mais detalhada da manifestação, com o objetivo de corrigir possíveis falhas encontradas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: realizar reuniões contínuas com as sub-redes que apresentam dificuldade em responder dentro dos prazos estabelecidos, reuniões com as equipes para sensibilizar sobre a importância da ouvidoria na unidade, e da comunicação efetiva e não violenta.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 67
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 61
- Principais problemas identificados: encaminhamento incorreto, dificuldade de entendimento do conteúdo do texto relatado pelo munícipe.

- Sugestões para melhoria:

Dentro da administração da ouvidoria da unidade - novo contato com o usuário para melhor entendimento da narrativa e coleta de dados para análise do requerimento do cidadão pela demanda recebida.

Fora da administração da ouvidoria da unidade - treinamento com a equipe da Central 156 sobre as referências de cada hospital, para melhor entendimento da solicitação do usuário e encaminhamento correto, exemplo: Hospital Municipal e Maternidade Escola Vila Nova Cachoeirinha - referência em saúde da mulher e gestação de alto risco.

Acreditamos que isso já sinalizaria que a unidade não atende às questões relacionadas a um hospital geral, fazendo com que a central já direcionasse a demanda corretamente.

## **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 |
|------------------------------------|--|--|----------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Divulgação do serviço de ouvidoria | Para discussão de demandas e sensibilização dos profissionais envolvidos, e reforço da importância da ouvidoria como ferramenta de gestão na unidade | Através de palestras e demonstrações dos dados da ouvidoria e assuntos recorrentes com os residentes de medicina e equipe multidisciplinar | semestral      | Ouvidoria e Gestores da unidade. | Em andame... ▾              |
| Reuniões com as sub-redes          | para tratar de assuntos recorrentes  | realizando um levantamento no número de demandas para discussão de assuntos recorrentes  | mensalmente    | ouvidoria e sub redes            | Em andame... ▾              |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data       | Nome evento  | Objetivo do evento  | Participante   |
|------------|--|---|--|
| 27/05/2024 | Reunião do Conselho Técnico Administrativo   | Demonstrar os indicadores da ouvidoria aos gestores da unidade.   | Diretorias e gestores da unidade.                              |
| 06/06/2024 | Reunião do Conselho Gestor   | Discutir junto com a população questões relativas à saúde da nossa região e em particular desta unidade hospitalar. | Conselheiros, diretores do hospital, funcionários e população. |
| 04/04/2024 | Reunião do Conselho Gestor   | Discutir junto com a população questões relativas à saúde da nossa região e em particular desta unidade hospitalar. | Conselheiros, diretores do hospital, funcionários e população. |
| 02/05/2024 | Reunião do Conselho Gestor   | Discutir junto com a população questões relativas à saúde da nossa região e em particular desta unidade hospitalar. | Conselheiros, diretores do hospital, funcionários e população. |
| 14/05/2024 | Curso de Formação Básica Rede de Ouvidoria Sus e Serviço de Informação ao Cidadão - SMS-Universidade Nove de Julho | Atualizar a Rede de Ouvidorias do SUS   | Ouvidores e equipe das Ouvidorias do SUS                       |

|            |  |                                       |  |
|------------|--|---------------------------------------|--|
| 16/05/2024 | Curso de Formação Básica Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão - SMS - Universidade Nove de Julho | Atualizar a Rede de Ouvidorias do SUS | Ouvidores e equipe das ouvidorias do SUS |
|------------|--|---------------------------------------|--|

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

Neste 2º trimestre de 2024 a ouvidoria local acolheu um total de 67 demandas, 29% (20) demandas externas encaminhadas dos canais disponibilizados pela rede de Ouvidoria do SUS, e 47 (70%) demandas acolhidas pela ouvidoria local e canais disponibilizados na unidade hospitalar.

Todas estas demandas são analisadas através das planilhas disponibilizadas pela Divisão de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde, corrigindo dados incompletos, discordâncias nas classificações e tipificações para a elaboração dos Relatórios Gerenciais do Serviço de Ouvidoria.

Ressaltamos a todas as sub-redes que o prazo de resposta impacta na qualidade da assistência, visto que as demandas apresentam questões que necessitam de apuração e, em algumas situações, intervenção em tempo hábil.

Para demonstrar essa necessidade no cumprimento dos prazos de resposta, a Diretoria de Departamento Técnico solicitou a participação da ouvidoria na reunião do Conselho Técnico Administrativo, com o objetivo de apresentar os indicadores e os assuntos recorrentes relatados por usuários do nosso serviço de saúde, aos gestores da unidade.

Após esta reunião, observamos uma melhora significativa no cumprimento dos prazos de resposta ao usuário, com 89% das manifestações respondidas em até 20 dias corridos.

As reclamações foram destaque no período, 70% do total de manifestações. Apontamos como ponto crítico a insatisfação do usuário com recursos humanos.

Considerando a informação – D.A.P.S., Doenças, Ações e Programas de Saúde, informado no banco de dados disponibilizado pela Divisão de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde, 21% das insatisfações referem-se a relacionamento e 63% à conduta do profissional. Informação que indica a necessidade de identificar a causa do desgaste na relação entre o profissional e o usuário da unidade, se ocorre em decorrência do processo de estresse gerado pela internação ou se o funcionário sente sobrecarga de trabalho devido à alta demanda de atendimento.

Sobre as solicitações, houve uma ligeira queda no total. Porém, ocorreu uma alta de 5% nas solicitações de cirurgias ginecológicas com referência ao 1º trimestre de 2024.

A maior necessidade do usuário está em procedimentos relacionados à endometriose profunda e histerectomia, decorrente da alta demanda. Isto ocorre por conta de sermos referência na região, especialmente em 34 UBS vinculadas à Coordenadoria de Saúde Norte, fora o atendimento realizado a usuários de outros municípios de São Paulo.

Os elogios acolhidos pela Ouvidoria são de extrema importância e impactam positivamente no clima organizacional da equipe e no hospital como um todo. A divulgação e o reconhecimento do profissional pela Direção e sua chefia imediata proporcionam um incentivo para que a qualidade da assistência prestada seja permanente.

As demandas inseridas pela ouvidoria local neste trimestre foram tramitadas corretamente, com o cadastro dos dados necessários para análise dos fatos relatados, monitorando a qualidade das respostas recebidas pelas sub-redes para que estas estejam coerentes e adequadas às questões levantadas por nossos munícipes.

A ouvidoria local participa de reuniões com os gestores da unidade, discutindo questões relevantes para a melhoria do atendimento. Também acompanha diariamente o Daily Huddle: reuniões rápidas, de 10 a 15 minutos entre profissionais da assistência e coordenadores de cada setor, realizadas duas vezes ao dia, que acontecem no corredor do hospital. Estas possibilitam o gerenciamento de problemas pontuais da unidade que possam afetar o atendimento aos pacientes como: abastecimento de insumos e medicamentos, equipamentos com defeitos, cancelamentos de cirurgias, consultas e exames, rotatividade de leitos entre outras. Estas ações impactam diretamente na ouvidoria por antecipar possíveis insatisfações do paciente e/ou seus familiares.

Realizamos uma pesquisa de satisfação, com o objetivo de compreender como os usuários se sentem em relação ao hospital, a fim de melhorar o atendimento e a qualidade do serviço e dos processos.

Contamos com uma plataforma digital que é acessada através de um QRcode e formulários físicos distribuídos pelos setores do hospital, através das caixas de sugestões.





Plataforma Digital Pesquisa de Satisfação HMEC

Caso queira registrar um relato, a Ouvidoria SUS do Município de São Paulo é o espaço de interação do cidadão com a administração pública, por meio de suas manifestações (sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios) de forma célere, responsável e ética.

Para mais informações, acesse os canais da Ouvidoria pelo link ou QR Code abaixo:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>



185.FOR.OUV - Rev. 00 - Julho/2022

Hospital Municipal e Maternidade Escola  
Dr. Mário Moraes A. Silva  
Vila Nova Cachoeirinha  
Av. Deputado Emílio Carlos, 3100 – São Paulo – SP  
CEP: 02720-200

**OUVIDORIA DA MATERNIDADE**  
Telefone: 3986-1037 / 1120

PREFEITURA DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
Hospital Municipal e Maternidade Escola  
Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva  
Vila Nova Cachoeirinha



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

|  |  |   |
|--|--|---|
|  SUGESTÃO | <b>QUEREMOS OUVIR VOCE</b>   |  DENÚNCIA    |
|  ELOGIO   |  RECLAMAÇÃO |  SOLICITAÇÃO |

Formulário Pesquisa de Satisfação HMEC

A ouvidoria local atende um grande número de demandas espontâneas que não fazem parte do escopo da ouvidoria, porém necessitam de atendimento e resolução de questões pontuais. Realizamos o acolhimento, a escuta qualificada e encaminhamos o cidadão ao setor correto. Atendemos demandas com as situações abaixo descritas:

- Dificuldade de contato telefônico com a recepção;
- Demora de atendimento no pronto socorro;
- Dúvidas sobre acompanhantes e visita;
- Demora na liberação de vagas externas via regulação;
- Dúvidas sobre retirada de Implanon;
- Declaração de horas para visitantes;
- Demora na fila para agendamento de retorno;
- Dificuldade de falar com o setor de agendamentos/ambulatório;
- Correção de Atestado Médico;

Concluimos que a ouvidoria atua na prevenção, gerenciando demandas e conflitos, e temos nos esforçado para que a comunicação entre os usuários e os gestores desta unidade seja efetiva. Pois a comunicação frágil é a principal geradora de insatisfações relativas a recursos humanos, o paciente e/ou familiar procura a ouvidoria com questões que poderiam ser esclarecidas no ato do atendimento.

MÁRCIA CAMARGO DE OLIVEIRA

OUVIDORA

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

Após análise dos dados compilados do 2º trimestre de 2024 e apresentados aqui, podemos notar que a maior demanda está no que se refere à gestão. As reclamações correspondem a um percentual muito significativo e que nos faz entender melhor as necessidades da nossa instituição e desta forma organizar um plano para as devidas melhorias. Está muito claro que o trabalho de conscientização da humanização do atendimento se torna o objeto mais fundamental neste cenário.

Há uma demanda de solicitações onde os agendamentos de consultas e cirurgias, principalmente no que se refere a endometriose e histerectomia, são os mais prevalentes. Readequamos o atendimento ambulatorial para tentar suprir esta demanda tanto dos atendimentos ambulatoriais quanto dos procedimentos cirúrgicos. Gostaria de salientar que estamos atualmente, com início efetivo em março deste ano, com o maior programa de cirurgias de endometriose do Brasil, e com isto, temos o objetivo de contemplar todo o município de São Paulo. Esta Diretoria Técnica tem escuta ativa sobre as demandas da ouvidoria diariamente se necessário, além de participar do Huddle diariamente para melhor entendimento e alinhamento de nossas ações para oferecer melhor qualidade aos nossos usuários.

A Diretoria Técnica e a Diretoria de Planejamento e Qualidade do HMEC em conjunto com nossa Ouvidoria, através da análise dos dados apresentados, estão pondo em prática planos de ação, visando melhorar cada vez mais a qualidade nos cuidados que prestamos à população.

Diretor Técnico

Dr. Gilberto Nagahama

## 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>

