

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DA BELA VISTA – SANTA
DULCE DOS POBRES



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 da Bela Vista – Santa Dulce dos Pobres**Diretoria Administrativa**

Thais Vieira Chiesa Regado

Ouvidor

Anderson Roberto dos Santos

Equipe de Ouvidora

Rayssa Beatriz Marcos de Oliveira

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 no 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

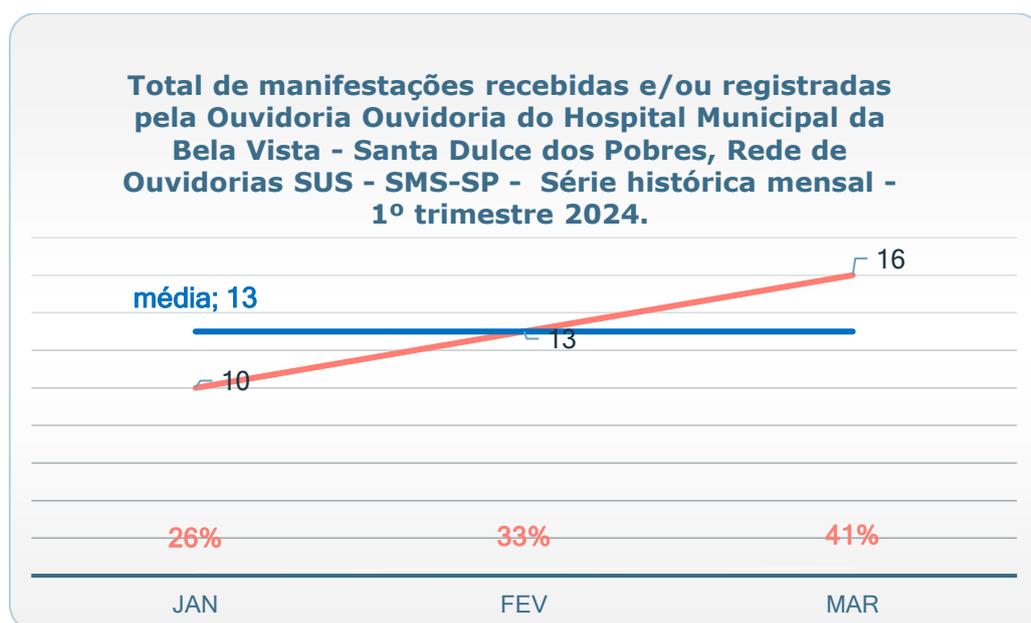
Sumário

1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	6
3. Meios de atendimento	7
4. Classificação das manifestações	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
8. Análise de Prazo de Resposta	13
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	14
10. Plano de ação.....	14
11. Participação de Ouvidoria em eventos	17
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	20
14. Glossário	22
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	23
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	24

1. Panorama Geral do período

Após aprimorar as metodologias de trabalho, a Ouvidoria do Hospital Municipal Bela Vista Santa Dulce dos Pobres - HMBV vem fortalecendo sua conexão com os pacientes, acompanhantes e visitantes, buscando ativamente soluções para cada desafio que surge. Essa abordagem tem se refletido em resultados tangíveis. Durante o primeiro trimestre de 2024, registrou-se aumento de 8,33% nas manifestações em comparação com o último trimestre de 2023, sendo as reclamações o destaque, com um aumento de 33,33%. Esses dados indicam não apenas um maior engajamento por parte dos usuários, mas também uma resposta mais eficaz da Ouvidoria em lidar com suas preocupações e necessidades.

2. Número de manifestações – Série histórica

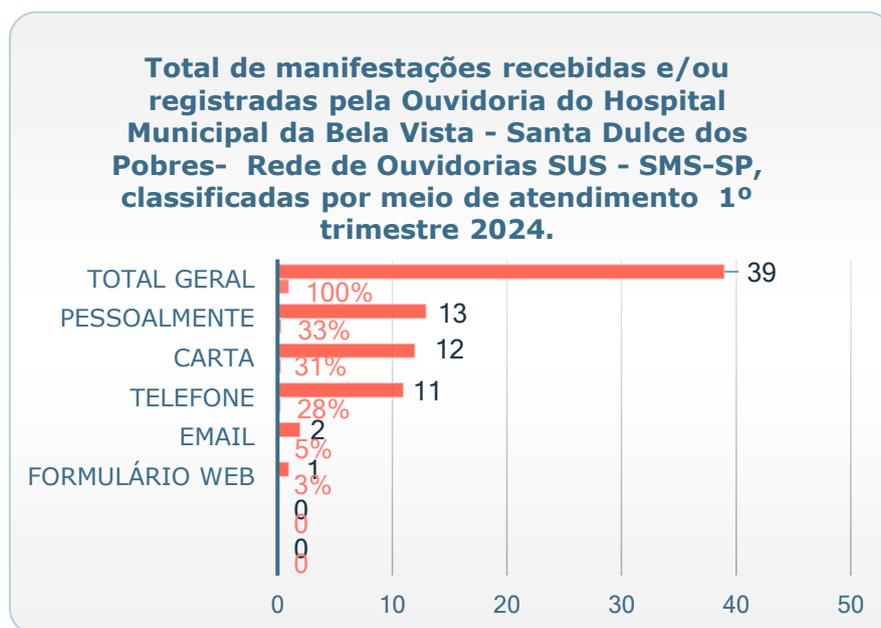


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Durante o primeiro trimestre de 2024, notou-se de aumento nas reclamações, e queda de 5% nos elogios, refletindo a dinâmica em evolução dentro da equipe multidisciplinar e suas práticas. As manifestações negativas apresentaram crescimento gradual,

especialmente aquelas associadas aos protocolos e condutas da equipe assistencial, representando expressivos 81,25% do total. Por outro lado, os elogios também se destacaram, registrando índices positivos de 21% em janeiro, 42% em fevereiro e 37% em março, indicando um reconhecimento crescente das conquistas e desempenhos da equipe ao longo do trimestre.

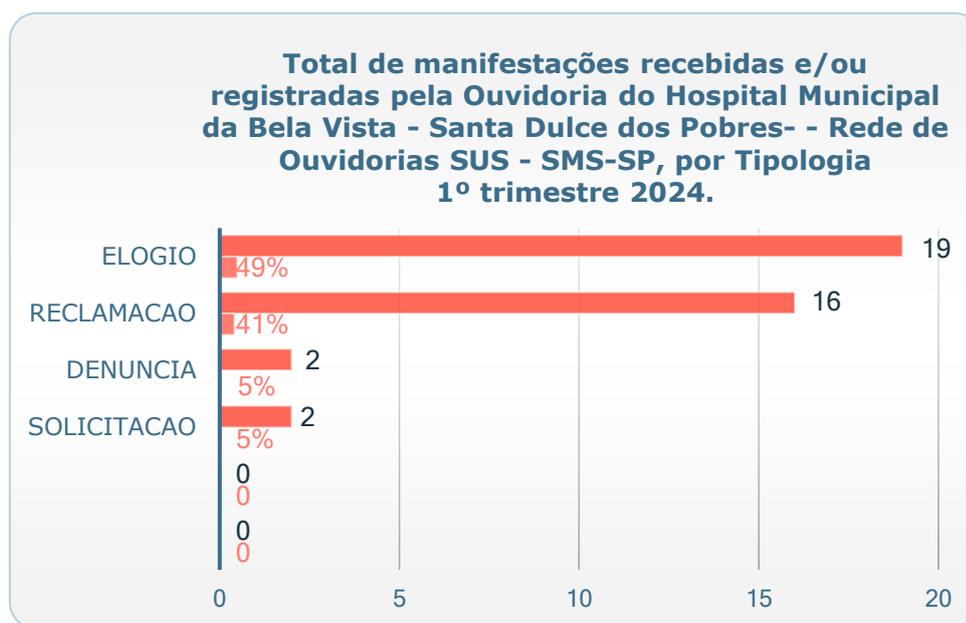
3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Ao analisar os dados do primeiro trimestre de 2024, notou-se aumento de 116,67% no número de manifestações registradas pessoalmente, em comparação com o quarto trimestre de 2023, que foram evidenciadas apenas seis manifestações dessa forma. Os métodos mais empregados neste primeiro trimestre foram pessoalmente, por carta e por telefone, totalizando 92,31% das ocorrências.

4. Classificação das manifestações



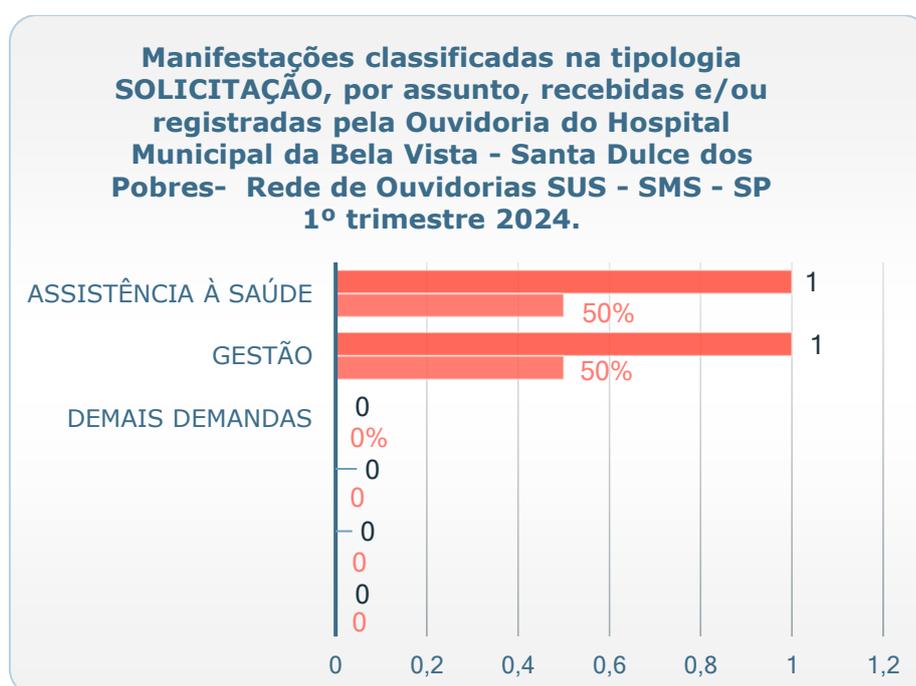
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Este gráfico demonstra que foram registradas 39 manifestações no 1º trimestre de 2024, o que representa aumento de 8,33% em relação ao último trimestre de 2023, quando 36 manifestações foram registradas. Frisa-se que em relação às reclamações, houve 33,33% de aumento. Neste período o HMBV recebeu duas denúncias, o que significou redução de 33,33%, sendo uma envolvendo desaparecimento de documentos e outra relacionada à discriminação/preconceito. A ouvidoria como controle social vem realizando reuniões com familiares, plano de ação com as lideranças e reuniões com as equipes. Assim, logo que o time identifica uma demanda, aciona a ouvidoria para atendimento à beira leito, que imediatamente identifica e busca tratar as oportunidades de melhoria.

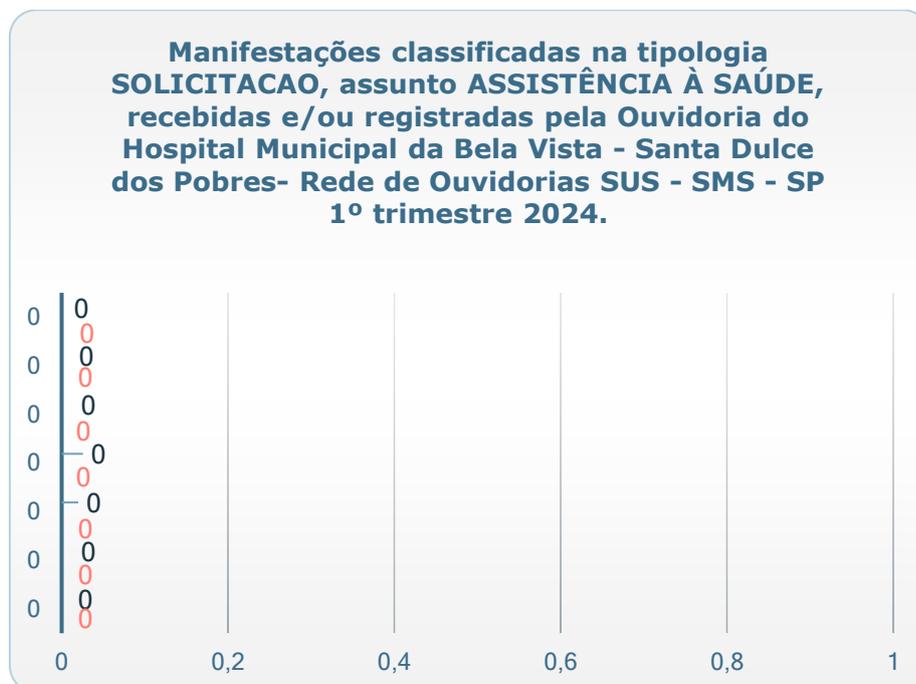
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 02 (duas) solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 corresponderam a 5,13% do total de manifestações.

Os registros do período apontaram que as solicitações se referiam a pedido para profissional externo adentrar ao HMBV para cuidar do paciente e outra solicitando a transferência de leito, todas foram acolhidas e respondidas conforme protocolos institucionais e boas práticas.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

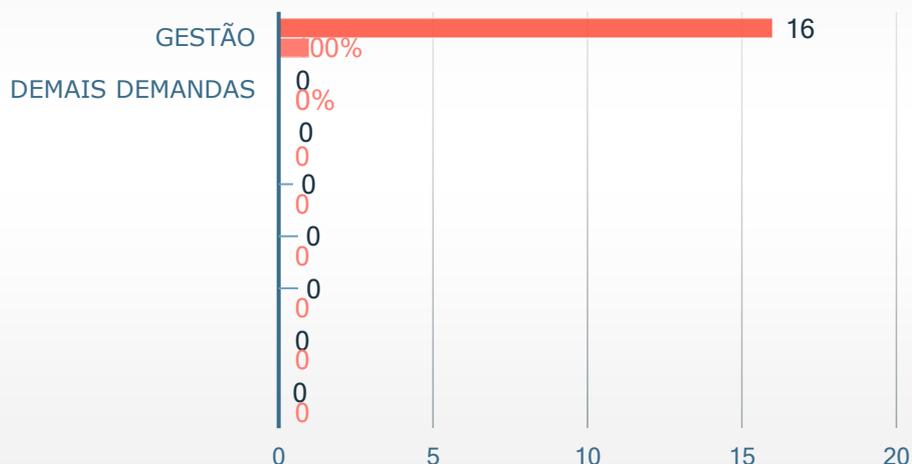


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

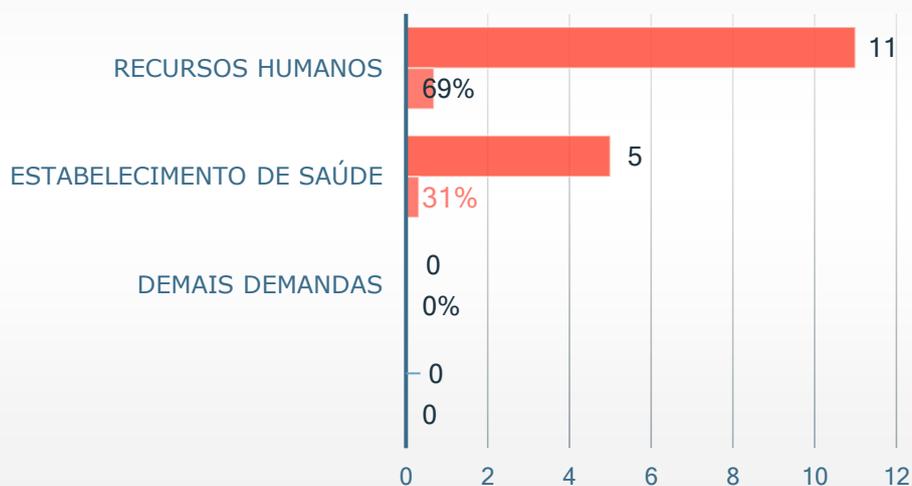
As 16 (dezesseis) reclamações registradas no período corresponderam a 41% do total de manifestações e o assunto prioritário estava relacionado à Gestão (100%) das quais, 68,75% eram relativas à insatisfação com a conduta do profissional frente à assistência prestada e 31,25% referiam-se a protocolos de pertences e disponibilidade de enxovais (rouparia).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres - Rede de Ouvidorias SUS - SMS-SP 1º trimestre 2024.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres - 1 Trimestre 2024.



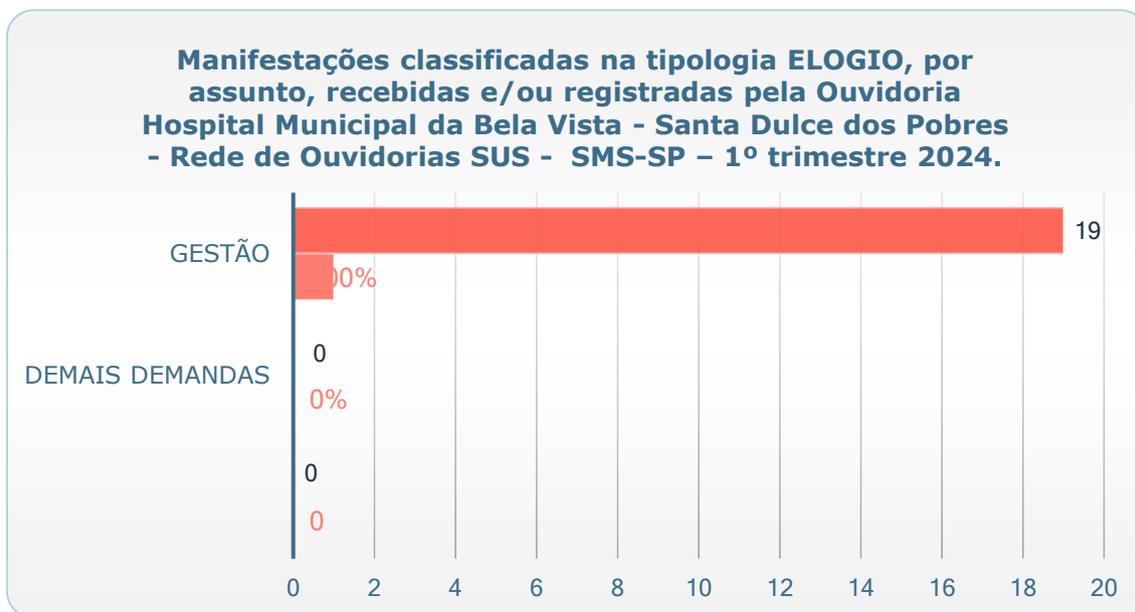
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das 16 (dezesseis) reclamações no assunto Gestão, 11 (onze) estavam relacionadas à equipe assistencial por insatisfação na conduta durante a assistência prestada e postura inadequada e as outras 5 (cinco) estavam ligadas a protocolos da instituição referente à guarda de pertences, falta de lençol e travesseiro. No geral, observou-se um

aumento de 33,33% nas reclamações em comparação com o último trimestre de 2023, todas elas com teor semelhante. Para cada manifestações, foram elaborados planos de ação para evitar novas ocorrências. Mesmo quando a reclamação não foi considerada procedente, ficou evidente a necessidade de melhorar a comunicação com usuários e familiares.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 19 (dezenove) elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 49% do total de manifestações, cujos assuntos permearam em Gestão / Recursos Humanos. A média mensal foi de 35% de elogios.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

A equipe assistencial (equipe multiprofissional) recebeu 68,42% das manifestações elogiosas, o que está dentro do esperado, pois estão diretamente ligados aos cuidados dos pacientes e familiares. Observa-se também, que a equipe administrativa recebeu 31,52% de elogios, também esperado, já que a maior interação dos usuários se dá com o time assistencial. A Ouvidoria da SMS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP tem realizado o Projeto

Gente Que Faz o SUS, nele os profissionais elogiados recebem um certificado de reconhecimento sobre o atendimento prestado ao usuário do SUS. Neste trimestre tivemos 35 certificados emitidos pela COGEP. Vale ressaltar que desde o fim de 2022 o HMBV implantou o Reconhecimento, emitido pela Direção, também referenciando as manifestações elogiosas, além de inseri-las no mural de gestão à vista, próximo ao refeitório.

O Hospital Municipal Bela Vista – Santa Dulce dos Pobres, vem investindo em treinamento com a Educação Permanente, elaborando ações com o GTH – Grupo de Trabalho de Humanização na diretriz de Valorização do trabalhador, consequentemente observamos o resultado com os elogios realizados pelos pacientes e familiares.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

A PAQ é uma ferramenta de qualidade online desenvolvida no Excel Web, permitindo o alinhamento de práticas e processos de trabalho. Ela detecta inconsistências no cadastro de demandas, monitora o tempo de análise, encaminhamento e qualidade das respostas aos usuários, contribuindo para a agilidade na devolutiva. Hospedada no drive do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede da Divisão de Ouvidoria do SUS - NUQ, pode ser acessada de qualquer lugar sem a necessidade de salvar em pasta ou arquivo, permitindo monitoramento em tempo real e ajustes técnicos facilitados. No decorrer deste primeiro trimestre, a unidade registrou um total de 39 manifestações, sendo que 49% destas consistiram em elogios, 41% em reclamações, 5% em denúncias e 5% em solicitação. Todas com seus devidos planos de ação, para mitigar novas ocorrências e contribuir para que o paciente tenha uma experiência satisfatória ao longo de sua jornada pelos diversos setores do HMBV.

10. Plano de ação

A ouvidoria como controle social vem realizando reuniões com familiares, plano de ação com as lideranças e reuniões com as equipes, assim a equipe logo que identifica uma demanda aciona a ouvidoria para atendimento à beira leito. Com isso, a ouvidoria esteve mais presente à beira leito e no próprio setor.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Por que (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Orientar os colaboradores sobre práticas de comunicação para com os usuários	Usuários alegaram falta de clareza durante a assistência	Reunião entre coordenadores e equipe para orientação de melhor comunicação com usuários em relação ao procedimento	contínuo	Coordenadores	Concluído
Revisitar o Protocolo de guarda de pertence	Identificada a perda de pertence de paciente, sob guarda do hospital. Necessário mitigar novas ocorrências	Mudança no protocolo de pertence, com inserção da equipe de segurança patrimonial no controle e guarda	diariamente	Gerente Administrativo	Concluído
Orientar os colaboradores sobre comportamento (postura) tanto voltado à Equipe assistencial como administrativa	Relatados pelos usuários, comportamento que entenderam como inadequados. Necessidade de corrigir postura	Reunião entre supervisores para orientação sobre o atendimento empáticos aos usuários e comportamento esperado, por	contínuo	Supervisores assistencial e administrativo	Concluído

	para evitar novas ocorrências	parte dos colaboradores			
Criar a Comissão POP Negra	Para promover a conscientização dos colaboradores e usuários, no que diz respeito aos assuntos de discriminação e preconceito	Comissão multiplicada entre os colaboradores	mensal	Comissão	Em andamento
Interagir com a Sede para alinhamentos administrativos com o fornecedor de rouparia	Para garantir o cumprimento das cláusulas contratuais	Envio de notificações / manifestações	contínuo	Direção	Concluído
Divulgar os colaboradores que receberam elogios de pacientes e demais usuários	Para fomentar importância da cultura baseada na experiência vivenciada pelo usuário, a partir de ações dos colaboradores	Divulgação do elogio no mural de elogios / gestão à vista / Rede Sociais da AFNE; Entrega dos certificados "Gente que faz o SUS"; Reconhecimento pela Direção.	contínuo	Ouvidoria	Concluído

11. Participação de Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
16/01/2024	GTH - Grupo de Trabalho de Humanização	A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos	
30/01/2024	NPV – Núcleo de Prevenção a Violência	O Núcleo de Prevenção da Violência – NPV corresponde à equipe de referência da unidade de saúde responsável pela organização do atendimento e articulação das ações de promoção e prevenção a serem desencadeadas para a superação da violência e transformação cultural.	
14/02/2024	CIPAA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio	Fiscalização das condições de trabalho, a identificação de possíveis riscos à saúde dos trabalhadores e a elaboração de programas de prevenção desses riscos	
26/02/2024	Comitê Gestor – Selo Hospital Amigo do Idoso	Objetivo incentivar e apoiar a qualificação geronto-geriátrica dos hospitais como referência assistencial que inclui, valoriza, e preserva a autonomia e independência dos idosos.	
29/03/2024	POP Negra	Implantação da Comissão População Negra do HMBV	
18/03/2024	CAPACITAÇÃO DE EQUIPE MULTIDISCIPLINAR PARA TRATAMENTO DE CONFLITOS	Capacitar os ouvidoria com técnicas para a mediação de conflitos	

28/03/2024	REUNIÃO - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	Orientação sobre o novo relatório trimestral	
------------	---	--	--

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o primeiro trimestre de 2024, percebemos um aumento tanto nas críticas quanto nos elogios, o que reflete a evolução contínua dentro da equipe multidisciplinar e suas práticas. As manifestações aumentaram em 8,33% em comparação com o último trimestre de 2023, especialmente as reclamações, que registraram um crescimento de 33,33%.

Neste trimestre, o HMBV recebeu duas denúncias significativas: uma relacionada ao desaparecimento de documentos e outra envolvendo discriminação/preconceito. Essas situações nos proporcionaram a oportunidade de analisar e elaborar um plano de ação, visando melhorar o cuidado com pertences dos usuários e garantir um acolhimento respeitoso a todos os usuários do SUS criando uma comissão da População Negra HMBV com o objetivo de elaborar estratégias que favoreçam, dentro do âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) Municipal, a diminuição das disparidades em saúde vinculadas à questão racial, por meio da aplicação da Política Nacional de Saúde Integral da População Negra. O tratamento da saúde da população negra como um aspecto de política pública tem suscitado debates substanciais sobre os princípios de universalidade e equidade no sistema de saúde.

Observou-se que as duas manifestações mais frequentes desse trimestre foram:

- ✓ 19 manifestações elogiosas a equipe assistencial e administrativa com 49% do total de manifestações.
- ✓ 13 manifestações negativas registradas relacionadas a assistência prestada pela equipe de multidisciplinar.

Durante o primeiro trimestre de 2024, todas as manifestações relacionadas a reclamações, solicitações e denúncias foram

cuidadosamente analisadas, resultando na implementação de planos de ação voltados para a melhoria contínua dos processos. Essas ações incluíram reuniões estratégicas, revisões e mudanças nos Procedimentos Operacionais Padrão (POP), especialmente no que diz respeito à guarda de pertences dos usuários.

Anderson Roberto dos Santos – Ouvidor

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

O setor de ouvidoria do HMBV está em constante aperfeiçoamento, de maneira a contribuir para que a jornada do paciente e sua rede socioafetiva, seja exitosa em todos os setores do hospital. Por meio da implantação de pesquisa à beira leito, tem sido possível tratar, ainda durante a internação, as oportunidades de melhoria detectadas pelos usuários e assim, corrigir a percepção em relação ao serviço prestado pelo HMBV, promovendo experiência final satisfatória, do ponto de vista dos próprios usuários.

Apesar de todas as manifestações serem tratadas com muito cuidado e respeito, dentre as que se enquadram na categoria administrativa (apoio à assistência), quatro (04) delas chamaram atenção e demandaram esforços de equipe multidisciplinar, com intuito de traçar plano de ação imediato (para resolver a situação do usuário) e ainda, plano de ajuste de rota, para mitigar novas ocorrências:

Perda de pertences – registradas três (03) manifestações, das quais uma (01) os pertences do paciente estavam sob a guarda do hospital e outras duas (02), sob responsabilidade do próprio usuário e não constava no rol listado pelo HMBV e assinado pelo usuário. Todo o processo de guarda foi revisitado e a rotina passou a ser realizada pela segurança patrimonial;

Preconceito/ Discriminação/ Racismo – paciente alegou ter sofrido preconceito em função de sua raça, no entanto ao realizar as buscas, não foi possível identificar, já ele evadiu antes da análise e a única testemunha (paciente vizinho), não quis comentar nada a respeito. Cabe ressaltar que a Associação Filantrópica Nova Esperança (AFNE), que faz a gestão do Hospital Municipal da Bela Vista, não pactua com qualquer atitude discriminatória, de seus colaboradores, parceiros ou usuários e ainda, disponibiliza periodicamente capacitação para todo seu time, no intuito de promover a inclusão de grupos, quer seja por questões étnicas, etárias ou mesmo, no que tange à população LGBTQIAPN+. O HMBV/ AFNE abominam quaisquer tipos de preconceitos e buscam continuamente que seu ambiente de trabalho e assistência sejam saudáveis. Para traçar ações que sejam mais efetivas, a partir de ideia dos colaboradores, no segundo trimestre haverá eleição / captação trabalhadores do HMBV para participar da Comissão POP Negra. A divulgação das vagas e critérios aconteceu entre 25/03/2024 e 29/03/2024, por meio de mídias sociais internas e mural de gestão à vista. Os desdobramentos serão melhor elucidados no próximo relatório.

A Direção do HMBV reforça seu compromisso com a população, através da implementação das melhores práticas assistenciais e administrativas, de maneira a contribuir para a promoção do SUS mais justo, mais acessível e humanizado.

Thais Vieira Chiesa Regado

Direção Administrativa HMBV

14. 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.

15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

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

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

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

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

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

16. 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>

