

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. GILSON DE CÁSSIA
MARQUES DE CARVALHO



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho**Diretora**

Fabiana Rolla

Coordenadora Ouvidoria Local

Paula Bortolotti

Equipe de Ouvidora Local

Davi Rhormems Veloso Guim

Luciana Gonçalves de Sousa Arroio

Marcela Cerimarco Surian

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

1. Panorama Geral do período

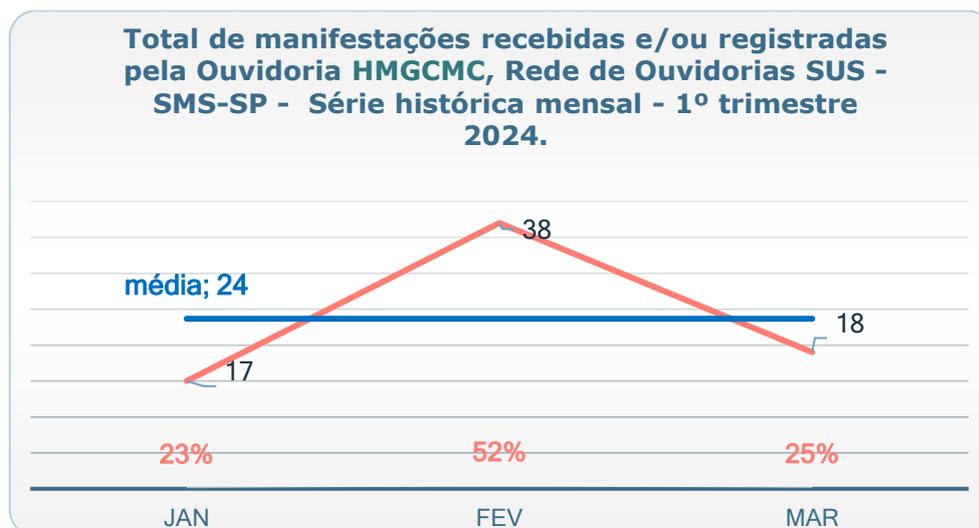
No primeiro trimestre de 2024, este serviço de Ouvidoria local recebeu um total de 73 manifestações, representando uma queda de 78% em comparação com o mesmo período em 2023. Em fevereiro de 2024, registramos o maior número de manifestações em comparação com os meses de janeiro e março, totalizando 38 registros.

No que diz respeito à classificação das demandas, observamos que as reclamações representam 45% das manifestações neste trimestre. Em comparação com o ano de 2023, notamos uma queda de 56% no registro de reclamações.

As ouvidorias 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 ouvidorias positivas direcionadas aos profissionais e equipes de saúde atuantes no SUS.

Esta Ouvidoria mantém um acompanhamento rigoroso da efetividade no retorno dos planos de ação apresentados pelas Sub-redes aos manifestantes. Esse acompanhamento é fundamental para garantir que as preocupações levantadas sejam adequadamente tratadas e que as melhorias necessárias sejam implementadas de forma eficiente e oportuna, minimizando o registro de queixas relacionadas.

2. Número de manifestações – Série histórica



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

Observando os dados trimestrais de manifestações percebemos uma flutuação significativa, mantendo média de 24 registros mensais. Enquanto janeiro registrou apenas 17 manifestações, fevereiro houve aumento substancial para 38, seguido por uma queda novamente em março, com 18 manifestações. Essa variação mensal indica pico de sazonalidade ou eventos específicos que impactam o número de manifestações em determinados meses.

No mês de fevereiro, foi observado o maior número de registros destinados à Coordenadoria Médica da Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina (UPAVSC). Os principais assuntos abordados foram relacionados à gestão, recursos humanos, insatisfação com o atendimento médico e questões de comunicação entre profissional e paciente, assim como a cordialidade durante o atendimento médico.

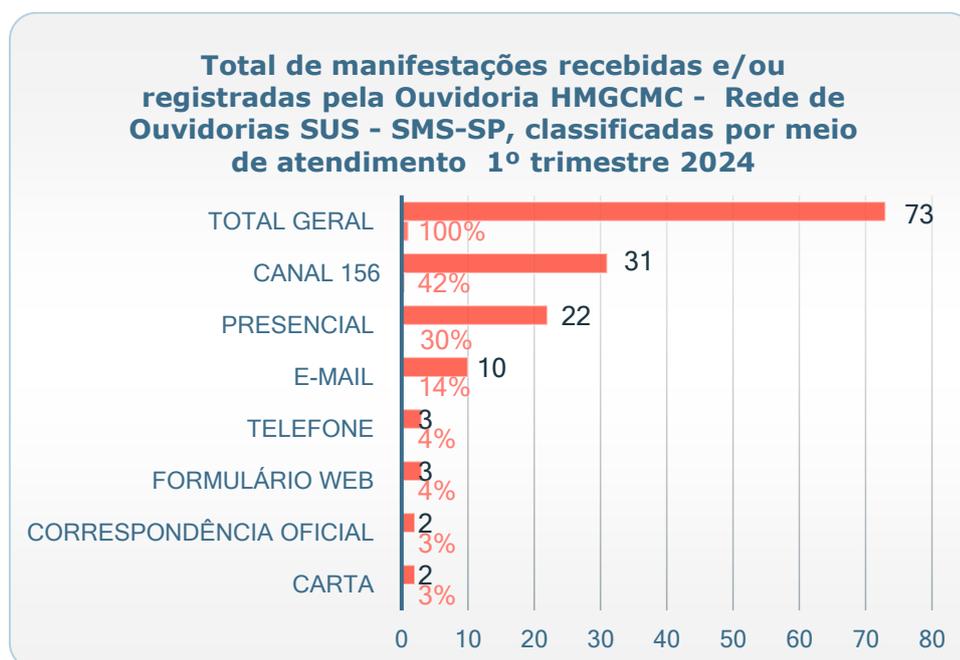
Em março, observou-se uma redução no número de manifestações, com um total de 18 registros. Essa queda se dá aos planos de ações realizados mediante cenário no mês de fevereiro, desde uma diminuição natural da demanda até a eficácia das ações corretivas implementadas em resposta às manifestações anteriores.

A média mensal de manifestações, calculada em 24,33, oferece uma visão geral do volume esperado de manifestações ao longo do período,

o que proporciona dados valiosos para aprimorar as estratégias de atendimento e resposta desta Ouvidoria, garantindo o cumprimento dos prazos de retorno determinados e uma abordagem mais eficaz e adaptável às necessidades dos usuários.

É importante ressaltar que, neste período, não foram registradas manifestações classificadas como denúncias ou solicitações de informações.

3. Meios de atendimento



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

O Canal SP 156 permanece como o meio de atendimento mais utilizado, representando 42% do total de atendimentos. Demonstra ser um canal amplamente reconhecido e acessível para os usuários. Sua alta utilização sugere que é uma ferramenta eficaz para os cidadãos entrarem em contato com a Ouvidoria, considerando a sua disponibilidade de atendimento por 24 horas.

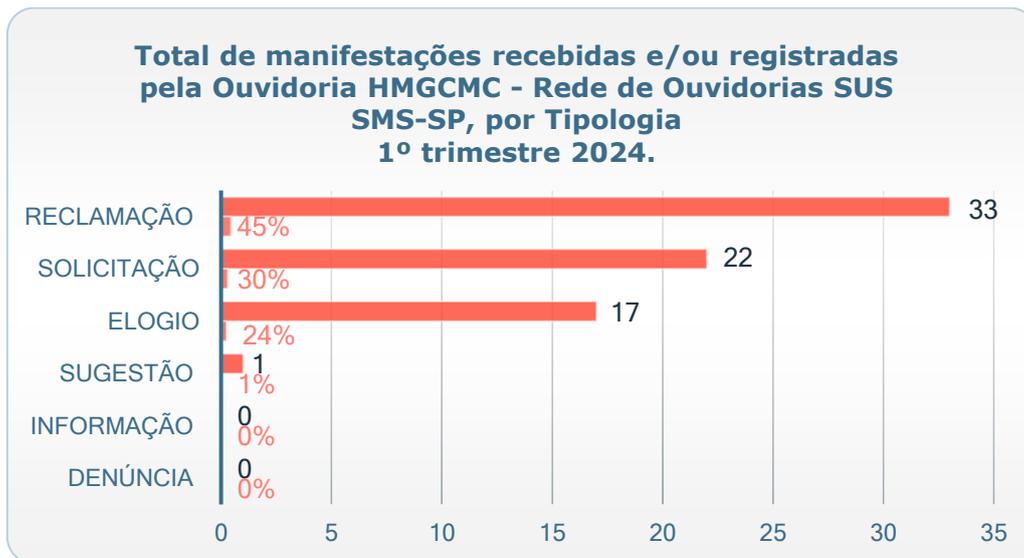
O atendimento presencial é o segundo meio mais comum de registros, representando 30% dos atendimentos. Dentre os motivos de registros,

nota-se casos em que há atuação imediata da Sub-rede devido atendimento em curso, possibilitando finalização do atendimento com satisfação atingida. Este meio pode ser especialmente importante para casos que requerem uma abordagem mais pessoal ou detalhada, necessitando proximidade para proporcionarmos acolhimento e escuta ativa do(s) manifestante(s).

Os canais digitais, como e-mail e formulário web, representam 14% e 4% dos atendimentos, respectivamente. Embora representem uma proporção menor em comparação com os canais tradicionais, sua presença ainda é significativa. Notamos uma crescente aceitação dos usuários e preferência por meios de comunicação digital, especialmente entre usuários mais jovens ou familiarizados com tecnologia.

A via telefônica representa apenas 4% dos atendimentos. Isso pode refletir uma preferência por canais que deixem um registro escrito da comunicação, como e-mail ou formulário web. A correspondência oficial e carta representam uma pequena parcela dos atendimentos, totalizando 3% cada. Esses meios podem ser menos utilizados devido à sua natureza mais demorada e menos conveniente em comparação com os canais digitais ou pessoais.

4. Classificação das manifestações

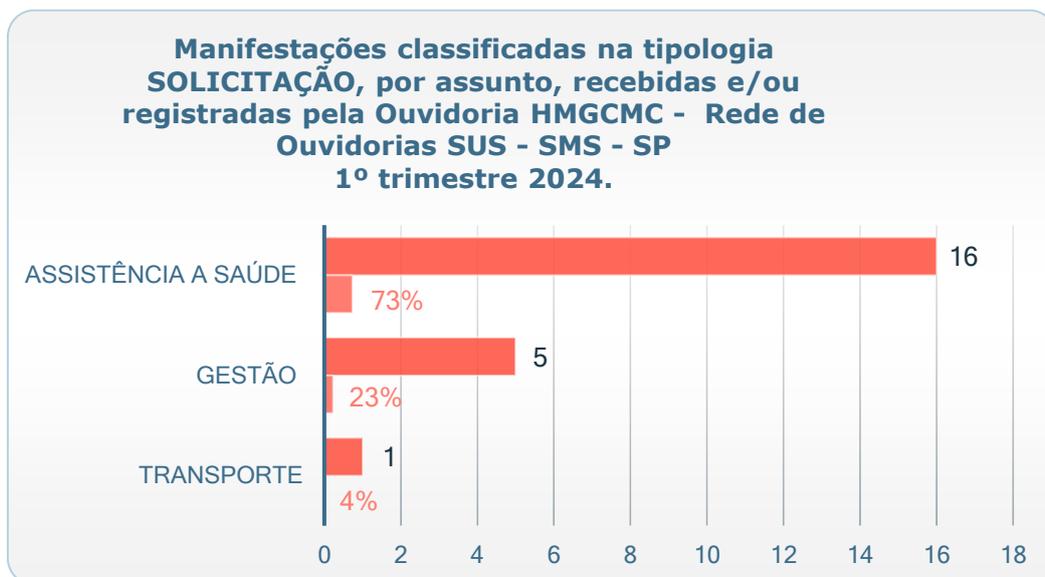


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

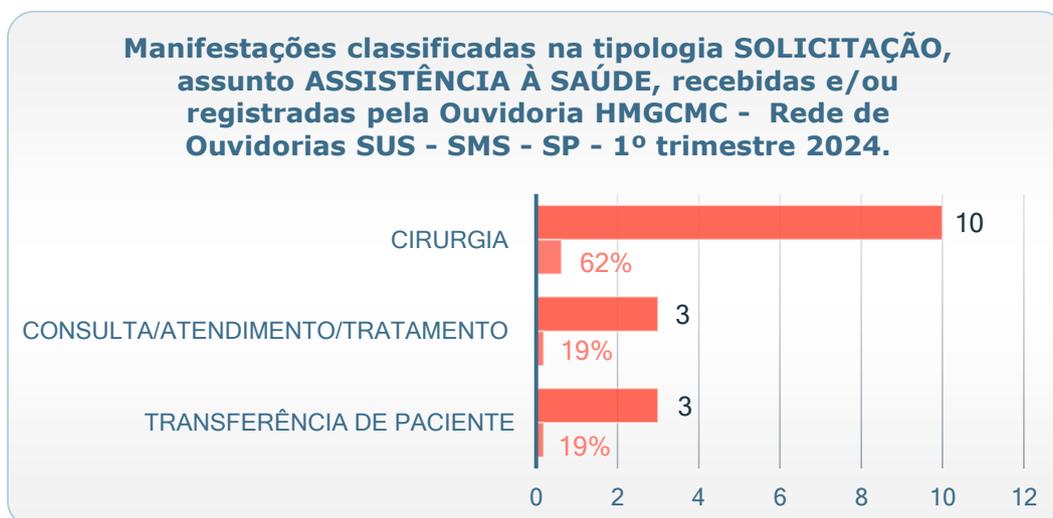
Com 33 registros, as reclamações representam a maior parte das manifestações, totalizando 45% do total. A predominância de reclamações e solicitações indica uma ênfase significativa na resolução de problemas e na busca de melhorias nos serviços ou procedimentos. Vale destacar que a Ouvidoria desempenha um papel importante na identificação e resolução de questões que afetam os usuários e na implementação de mudanças positivas com base no feedback recebido. É igualmente importante notar a presença de manifestações de elogio, correspondendo a 24% das manifestações recebidas. Isso destaca a importância de valorizar e reconhecer experiências positivas dos usuários, além de responder de maneira eficaz às preocupações e problemas levantados.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **22 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **30% do total**. Concentram-se no assunto Assistência à Saúde (73%). Neste assunto, 62% são relativas à Cirurgia, 19% à Consulta/atendimento/tratamento e 19 % à Transferência de pacientes.



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



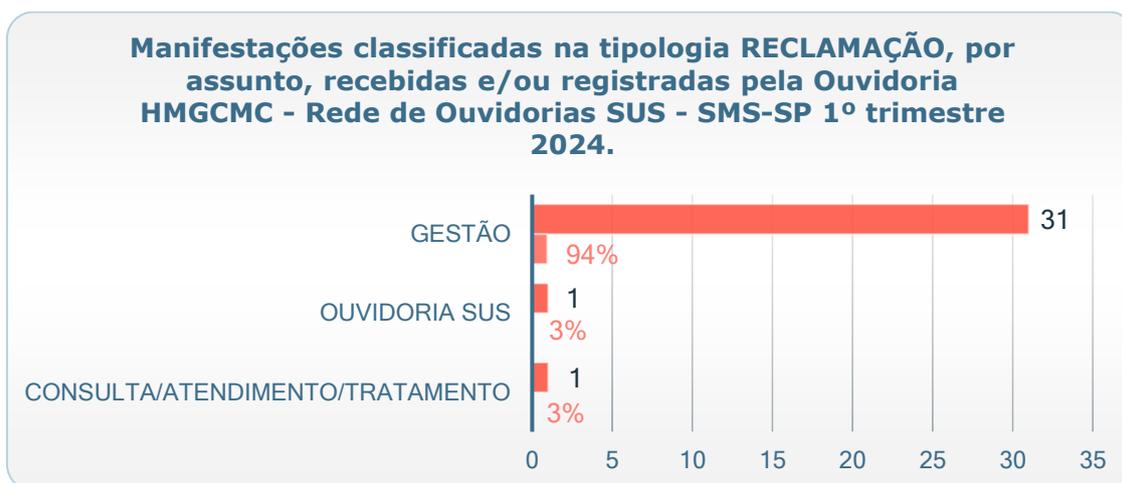
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No âmbito da “Assistência à Saúde”, 62% das solicitações foram referentes à retorno/definição de programação cirúrgica, respectivamente nas especialidades bariátrica, ginecológica e

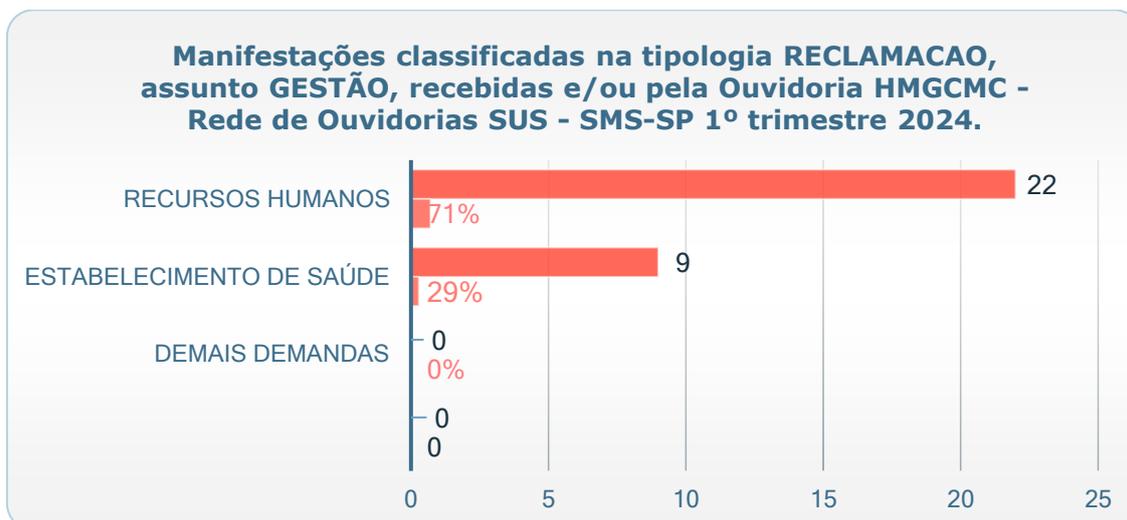
ortopédica. Quanto à “Consulta/Atendimento/Tratamento”, 19% correspondem à solicitação de adiantamento de consulta inicial, provenientes do Sistema Integrado de Gestão de Assistência à Saúde (SIGA) e programação de consulta ambulatorial entre as especialidades de Endocrinologia e Reumatologia, Ortopedia e Traumatologia e Nefrologia relacionada à solicitação de vaga para realização de Hemodiálise.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **33 Reclamações** registradas no período correspondem a **45% do total**. As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (94%). Neste assunto, 71% são relativas a Recursos Humanos e 29% a Estabelecimento de Saúde.



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



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

A análise revela que a predominância das reclamações (94%) se concentra no assunto Gestão. As questões relacionadas à Gestão são uma fonte proeminente de insatisfação entre os usuários, dentro do assunto, 71% das reclamações são relativas a Recursos Humanos, em sua maioria relacionadas à abordagem médica, enquanto 29% estão relacionadas ao Estabelecimento de Saúde no que engloba o tempo de espera na UPA Vila Santa Catarina - UPAVSC.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **17 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **24% do total**. A média mensal foi de 6 elogios. Desse montante, **100%** faz referência ao assunto Gestão / Recursos Humanos / Satisfação.



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

8. Análise do Prazo de Resposta

No que diz respeito ao prazo de resposta das Sub-redes, 96% das manifestações recebidas neste trimestre foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Divisão de Ouvidoria do SUS. É importante ressaltar que, durante o ano de 2023, este serviço aprimorou os processos internos de controle de respostas, reforçando assim nosso compromisso com os usuários do serviço de saúde e incentivando retornos adequados e oportunos aos manifestantes, conforme definido por matriz interna de prazo de entrega.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Das 73 manifestações recebidas, foram avaliadas no 1º trimestre, por meio da PAQ Inserção, 25 manifestações correspondendo a 34% das manifestações recebidas por esta Ouvidoria local. Trata-se de manifestações provenientes da inserção de demandas por outros canais da Ouvidoria (Canal 156 e formulários web), que não, por esta Ouvidoria local.

Uma inconsistência foi identificada devido à "falta de clareza na descrição", exigindo que o registro fosse reenviado à Sub-rede responsável para reformulação e um retorno com explicação mais detalhada da tratativa realizada.

Não foram observadas outras irregularidades relacionadas à coleta de dados ou preenchimento incorreto das categorias de Tipificação, Doenças, Ações e Programas de Saúde (DAPS), Estabelecimento Comercial (EC) e/ou Classificação da Demanda.

10. Plano de Plano de ação

Os planos de ações são desenvolvidos perante uma avaliação minuciosa do serviço de Ouvidoria junto às Coordenadorias Assistenciais e de Apoio, que inclui uma análise detalhada das

manifestações recebidas e o encaminhamento apropriado às Sub-redes responsáveis.

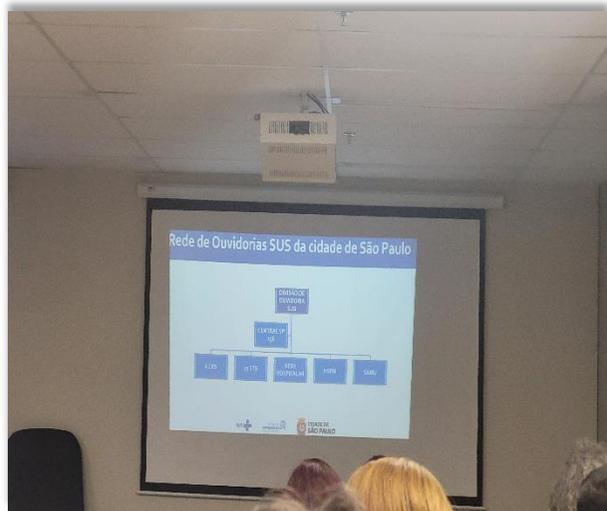
Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento	Status
Otimização da disseminação dos Canais de Comunicação da Ouvidoria local.	Promover o conhecimento dos canais disponíveis aos usuários e fortalecer o papel da Ouvidoria local.	Aumentar a disseminação dos meios de comunicação interna/visual na Unidade de Saúde.	Jan/2024	Ouvidoria HMGCMC	local	Concluído
Treinamento para Manejo da Plataforma Ouvidor SUS	Capacitação e atualização das Coordenadorias (Sub-redes)	Fornecimento de Treinamentos e Plantão de Dúvidas	Jan/2024	Ouvidoria HMGCMC	local	Concluído
Implantação de um guichê informativo na UPAVSC	Atender às insatisfações referentes à falta de comunicação e informações referentes ao tempo de espera e fluxos de atendimento.	Fornecer informações, em tempo, referentes ao tempo de espera e status dos atendimentos na UPAVSC.	Fev/24	Coordenadoria UPAVSC		Concluído
Treinamentos Comportamentais: humanização, acolhimento	Fortalecer a cultura organizacional do Cuidado Centrado na Pessoa.	Treinamentos voltados à humanização do cuidado.	Mai/2024	Experiência do Paciente HMGCMC		Em andamento
Treinamentos Médicos Cenários Realísticos	Atualização profissional quanto aos conhecimentos e habilidades da consulta médica em UPA para o cuidado centrado na pessoa.	Treinamentos em cenários, criados perante as demandas vivenciadas na rotina assistencial e registradas através de manifestações.	Mai/2024	Experiência do Paciente HMGCMC		Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024	Treinamento do Novo Sistema OuvidorSUS - Perfil Ouvidor	Capacitação para o manejo do Novo Sistema OuvidorSUS - Perfil Ouvidor	Davi Rhormems Veloso Guim, Priscila Rosana de Melo Santos, Luciana Arroio
03/01/2024	Curso de Mediação de Conflitos	Capacitação em Mediação de Conflitos	Luciano de Oliveira Santos
28/03/2024	Reunião Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Relatórios Gerenciais - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Priscila Rosana de Melo Santos e Vivian Finotti
08/04/2024	Reunião Presencial - Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa SMS	Encontro: Diálogos da Gestão Participativa. Capacitação e Educação Permanente no Controle Social	Paula Bortolotti, Marcela Surian



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o período em análise, observamos uma efetividade satisfatória no atendimento das demandas desta Ouvidoria, com uma resposta oportuna e adequada às manifestações recebidas. Isso demonstra o compromisso da equipe em lidar com as preocupações dos cidadãos de forma rápida e eficiente.

A identificação de inconsistências, como a falta de clareza na descrição de alguns registros, ressalta a importância contínua de aprimorar os processos de registro e tratamento de manifestações. Essas áreas de melhoria/sub-redes podem ser abordadas por meio de treinamentos adicionais e revisões dos procedimentos internos.

A transparência e a comunicação aberta são essenciais para manter a confiança dos cidadãos no serviço desta Ouvidoria local. É fundamental garantir que as respostas aos cidadãos sejam claras, informativas e fornecidas dentro dos prazos estabelecidos.

Permanecemos comprometidos com a qualidade do serviço prestado, garantindo que cada manifestação seja tratada com a devida atenção e que as soluções propostas atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos.

O período analisado reflete um desempenho geral positivo, mas também destaca áreas específicas que podem ser aprimoradas para garantir um serviço ainda mais eficaz e satisfatório para os usuários deste serviço de saúde. Mantemos o engajamento em nossos serviços de atendimento ao cidadão.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Faz-se imprescindível destacar a importância fundamental do serviço de Ouvidoria, conforme evidenciado pelos dados apresentados acima.

Neste primeiro trimestre tivemos cenário sazonal importante mediante a “crise sanitária” municipal frente ao atendimento de casos de dengue, influenza e covid, proporcionando maior volumetria de atendimento da UPA Vila Santa Catarina, com aumento 23,40% comparado ao trimestre de 2023, total de 57.119 atendimentos. Proporcional a este aumento, obtivemos aumento das reclamações e solicitações, principalmente de forma presencial, devido ao tempo de espera acima das expectativas do usuário, bem como maior demanda para a equipe assistencial e apoio.

Para insatisfações relatadas, houve ações já mencionadas acima, algumas em caráter de urgência realizadas, considerando revisão de *headcount*, amplitude na abordagem da equipe de segurança, revisão de rotatividade na atuação da equipe terceirizada de higiene e melhoria na comunicação interna para melhor elucidação do cenário e oportunidade de escolha do usuário em manter-se na unidade para atendimento à saúde.

Diante da piora do cenário atual quanto à quantidade de casos a serem atendidos, vimos a necessidade do olhar para experiência do colaborador, considerando respaldo e suporte a sua vitalidade e saúde mental, para assim mantermos melhor atendimento ao paciente e sua experiência voltada no cuidado centrado da pessoa.

Os dados revelam não apenas a quantidade significativa de manifestações recebidas pela Ouvidoria, mas também a variedade de tipos de manifestações. Isso fortalece que a Ouvidoria é um canal essencial de comunicação entre os pacientes, familiares e a equipe de

saúde dentro de nossa Instituição, proporcionando uma plataforma para expressar preocupações, solicitar assistência e reconhecer experiências positivas.

É evidente que o serviço de Ouvidoria desempenha um papel vital em nosso hospital, contribuindo para a promoção da transparência, responsabilidade e qualidade dos cuidados de saúde oferecidos. Reitero nosso compromisso inabalável com o contínuo investimento em treinamentos e capacitações, visando o aprimoramento constante da equipe de saúde e a excelência dos serviços prestados aos cidadãos.

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 ?



156

TELEFONE

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.





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>

