

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA





**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 Guarapiranga****Diretoria Geral:** Simone Araújo**Diretoria Técnica:** Dr. Victor Panont**Gerência de Enfermagem:** Carmen Domingues**Ouvidoria:** Vanda Dias

## **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

<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta .....</b>	<b>13</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ .....</b>	<b>13</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>13</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>15</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>16</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....</b>	<b>17</b>
<b>14. Glossário .....</b>	<b>18</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>19</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>20</b>

## 1. Panorama Geral do período

Relatório de manifestações referente aos meses de janeiro, fevereiro e março na Unidade Hospital Municipal Guarapiranga, em São Paulo/SP, gerida pelo Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde – INTS. Com início de suas atividades em junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria para pacientes acometidos pelo COVID-19. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria. Com a redução dos casos de SARS COVID-19, a partir de maio de 2022 o Hospital Municipal Guarapiranga tornou-se um equipamento de saúde de 186 leitos, atuando em duas frentes:

- Como retaguarda de unidade primárias (AMA e UPA) da região SUL, preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo, havendo leitos disponíveis, regulando pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para término de seu tratamento, liberando os leitos de porta de entrada à população.
- Unidade de Cuidados Prolongados que se destinam a pacientes em situação clínica estável, que necessitam de reabilitação e/ou adaptação a sequelas decorrentes de processo clínico, cirúrgico ou traumatológico.

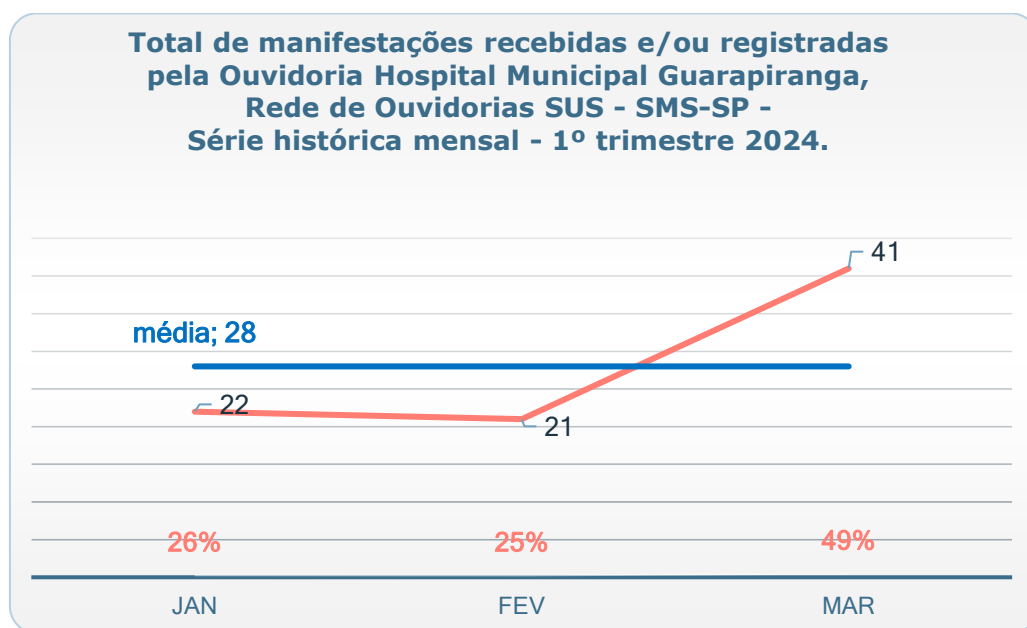
E nesse período trazemos acontecimentos pontuais e bastante relevantes para a unidade, tais como:

- Inauguração da Academia ao Ar Livre. A iniciativa tem como principal objetivo incentivar a prática de atividades físicas saudáveis, especialmente entre grupos de maior risco, tais como idosos em processo de reabilitação e manutenção das partes motoras.
- Ação dos fisioterapeutas do noturno que organizaram o Cine-Anima UTI, oferecendo sessões de cinema adaptadas para os

pacientes em duas modalidades: uma para aqueles acamados e outra para os estáveis monitorados em poltrona. O filme "Minha Mãe é uma Peça" foi escolhido para proporcionar momentos de descontração.

- Lançamento projeto piloto com tablets para gerir processo de medicação.

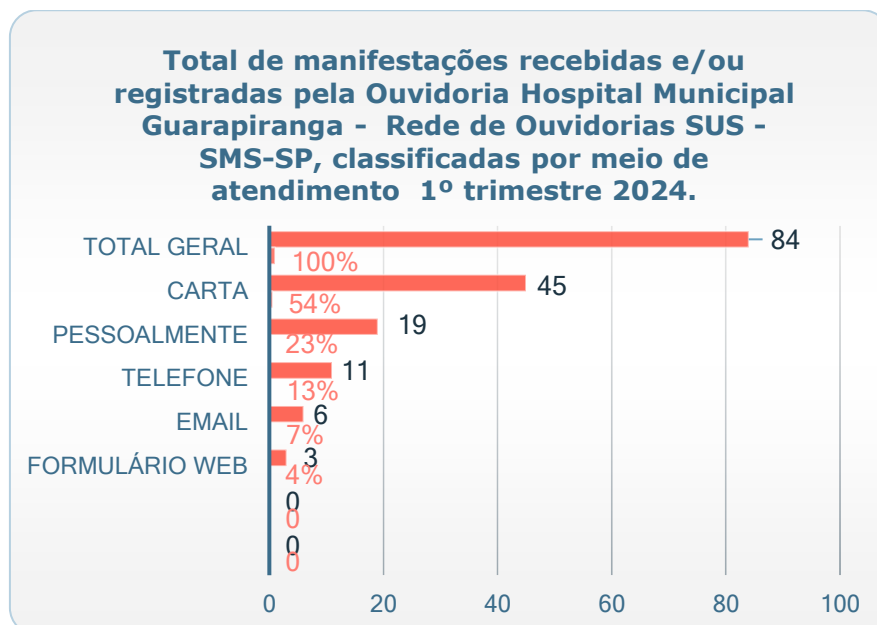
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

De acordo com as informações e análise dos meses de janeiro, fevereiro e março foram registrados o total de 84 manifestações nesse período. Houve um aumento considerável de 49% em março; estabelecendo uma média de 28 registros por mês.

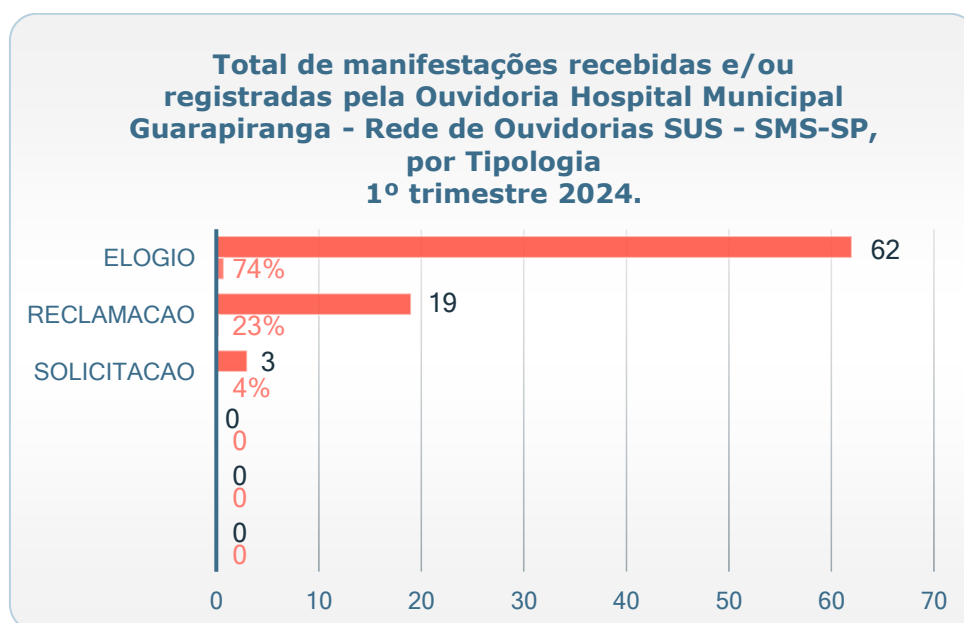
## 3. Meios de atendimento



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

Podemos afirmar que o atendimento por carta e pessoalmente foram os canais mais acessados pelos manifestantes, ambos representam 77% do total geral das manifestações. Esse fato se dá pela preferência dos munícipes com os meios de atendimento na ouvidoria local

#### 4. Classificação das manifestações



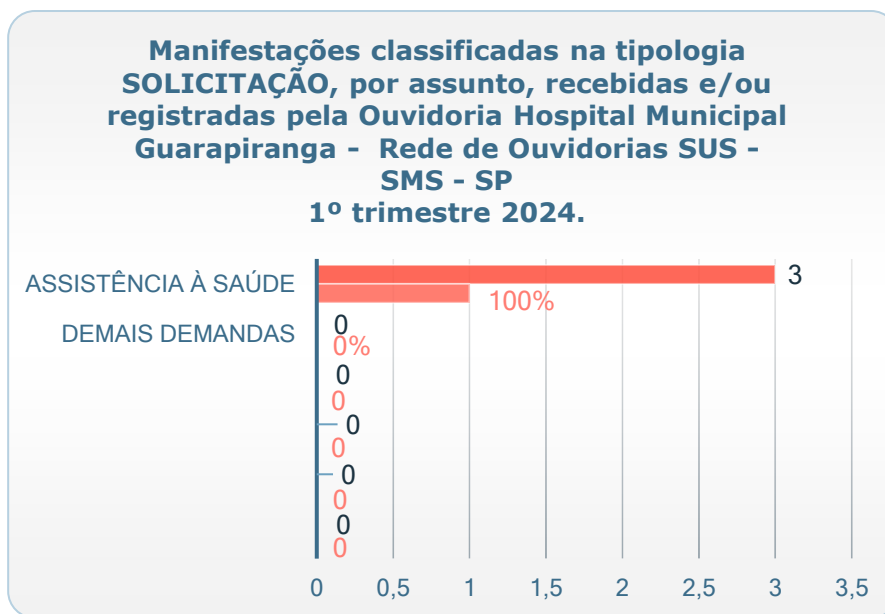
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Verifica-se que do total geral, 74% foram classificadas como elogio, 23% como reclamação, 0% como denúncia e 3% como solicitação.

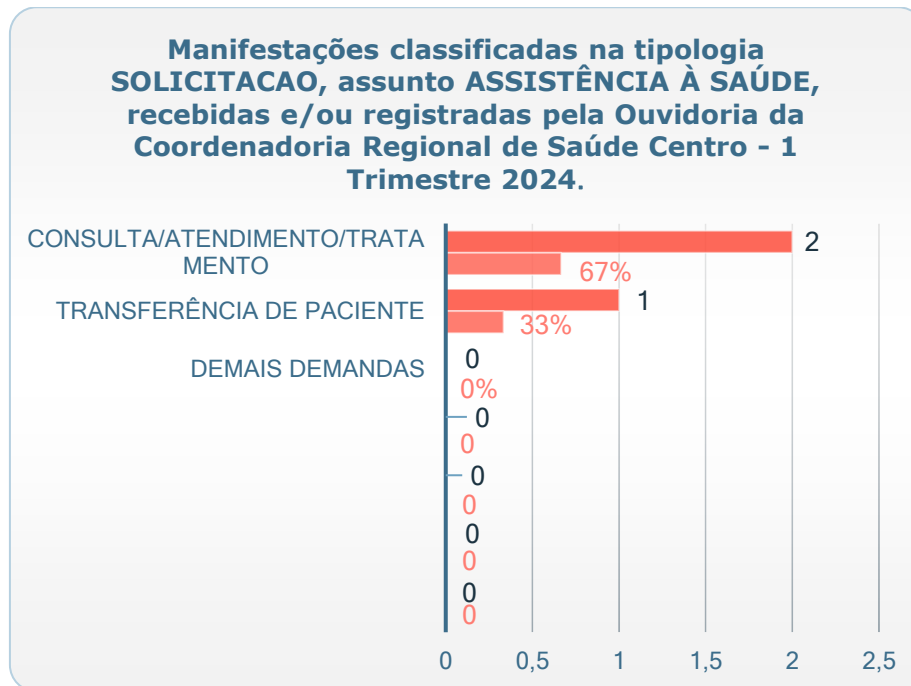


## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 4 % do total, que corresponde a mesma porcentagem do trimestre anterior, que se concentram no assunto Assistência à Saúde com 100%. Em relação a esse assunto, 67% são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 33 % Transferência de paciente.



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

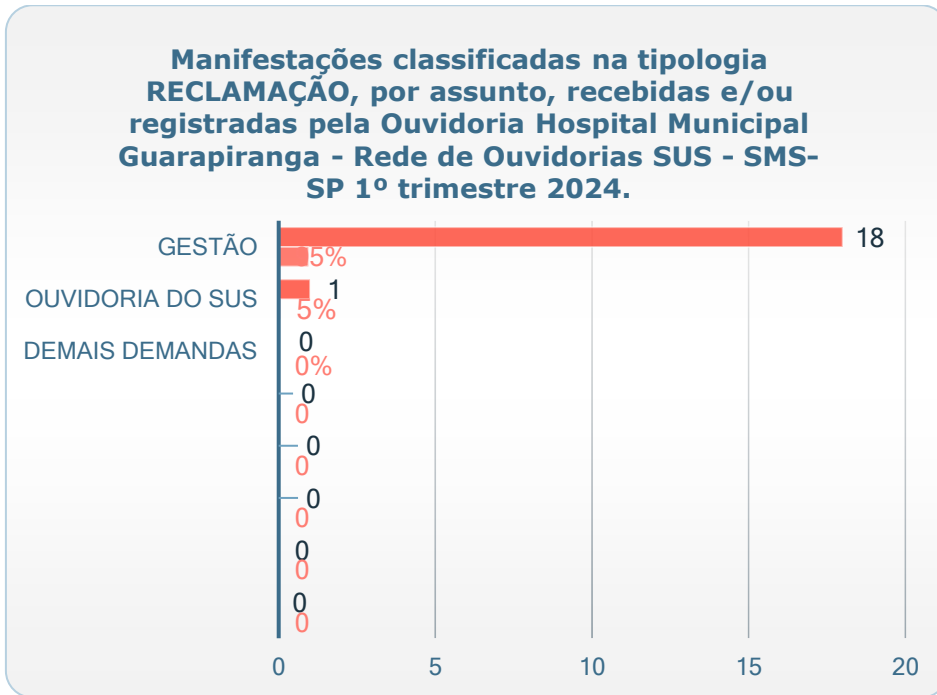


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

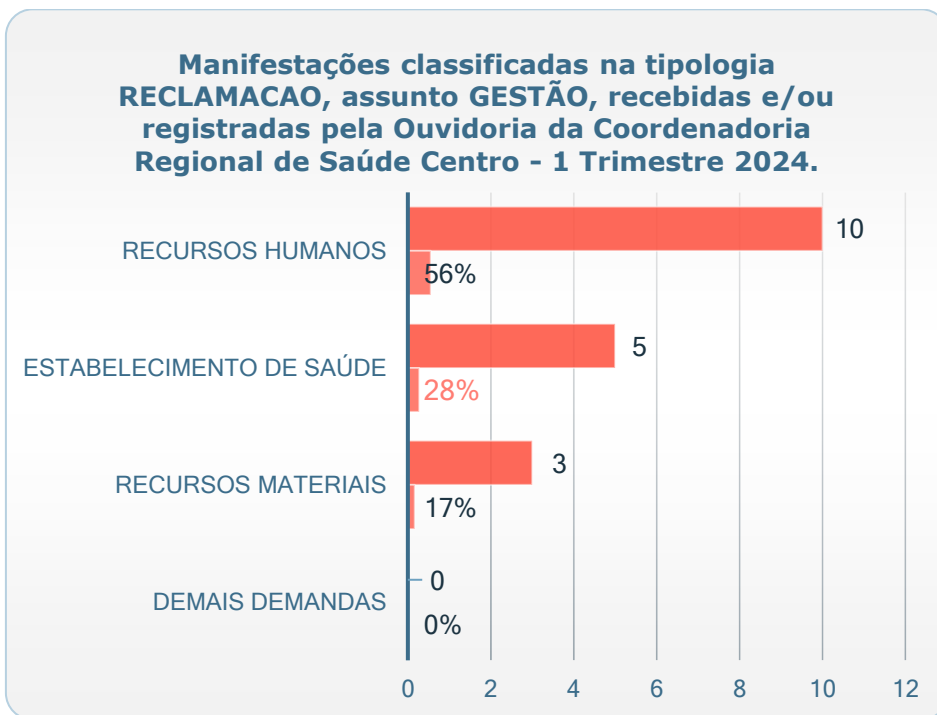
Dentro do assunto Assistência à Saúde, os temas apresentados foram: pedido de vaga de transferência devido à distância do lar dos familiares com relação à localização do hospital e solicitação no Disk Diálise para sessões de hemodiálise.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 19 Reclamações registradas no período correspondem a 23% do total, e no trimestre anterior corresponderam a 16%; concentrando no assunto Gestão 100%. Em relação a esse assunto, 56% são manifestações referentes a Recursos Humanos, 28% estabelecimento de saúde e 17% recursos materiais.



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

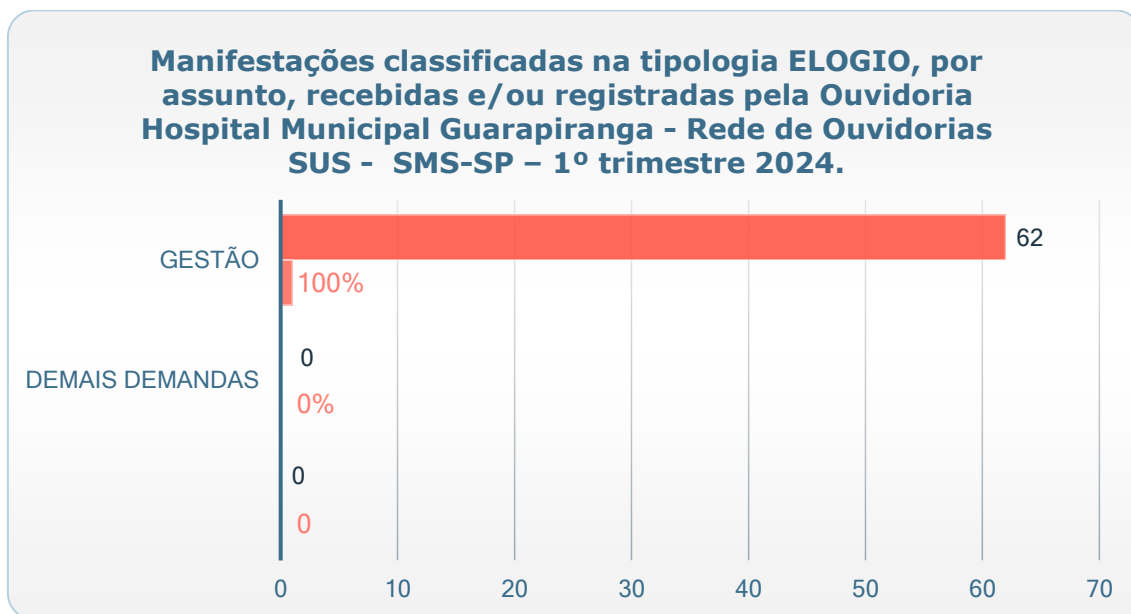


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Foram temas apresentados: insatisfação com o espaço físico, cama, banheiros, protocolo de visitas, aparecimento de insetos, atendimento dos médicos, atendimento da recepção, atendimento da enfermagem, atendimento da ouvidoria, atendimento da psicologia, alimentação, dimensionamento de colaboradores e falta de assistência.

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

Foram registrados 62 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 74% do total, com a média mensal foi de 20 de elogios a cada mês, que são 100% referentes ao assunto gestão.



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

Observa-se que mantivemos resultado semelhante comparado ao trimestre anterior, além disso, outras categorias profissionais foram elogiadas, como a equipe de fisioterapia, psicologia, recepcionistas/atendentes e outros. Conclui-se que o HMG está voltado para o acolhimento de todas as demandas, utilizando-se de tais indicadores para impulsionar mudanças e aprimoramento.

## **8. Análise de Prazo de Resposta**

Será analisado no relatório do próximo trimestre

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

- 84 demandas recebidas no período;
- 84 demandas avaliadas no mesmo período;
- Principais problemas identificados foram ausência de dados do manifestante.
- Única pontuação para sugestão de melhoria no contexto das PAQs é a questão da viabilidade de não travamento da mesma.

## **10. Plano de ação**

Neste trimestre, os indicadores apontaram que o total de 84 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 74% delas trata-se de elogios, 23% refere-se às reclamações, e 4% são de solicitações. Por ser um espaço aberto e democrático, a ouvidoria está comprometida em receber todos os tipos de manifestações, independentemente de sua natureza.

O Hospital Municipal Guarapiranga atua em busca da satisfação de seus usuários se comprometendo com o atendimento humanizado. Preza pela participação social na gestão, para o desenvolvimento e melhoria da assistência prestada.

Nesse primeiro trimestre do ano, os elogios recebidos foram compartilhados com as equipes e gestores, além da inclusão no nosso mural localizado na recepção para acesso de todos.

A partir das manifestações recebidas na ouvidoria, ao longo do trimestre foram realizadas reuniões com toda equipe para reavaliação e criação de novas estratégias de melhorias os fluxos, dentre eles, por exemplo, acolhimento e treinamento com a equipe de gestão.

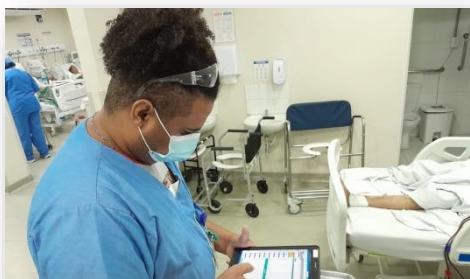
Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Treinamento	Comunicação com os gestores	In loco	Fevereiro 2024	Equipe gestores de	Concluído

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/03/2024	Curso Mediação De Conflitos	Conhecimento e fornecimento das práticas.	Ouvidora da Unidade
28/03/2024	Reunião – Rede De Ouvidorias SUS Da Cidade De São Paulo	Relatórios Gerenciais - Rede De Ouvidorias Do SUS	Ouvidora da Unidade



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

De acordo com os três primeiros meses pude observar uma crescente de forma positiva e expansiva com o surgimento dos novos canais, como por exemplo, o totem para poder acolher ainda mais os pacientes e familiares.

E foi possível desenvolver junto à equipe de gestão o treinamento para pode tirar dúvidas e possíveis ideias em prol do fortalecimento da comunicação e satisfação do usuário.

A ouvidoria do HMG tende a ser uma ponte entre quem necessita garantir seus direitos e a gestão da instituição, e esse contato, cada um, foi feito com um olhar humanizado e com atenção nas necessidades apresentadas. Sempre estabelecendo as prioridades de cada demanda, afirmando que todas foram acolhidas e tratadas, entre reuniões técnicas para discussões com os todos os profissionais relacionados.

E por fim foram 3 meses de muita produtividade e que passaram de forma rápida e ainda assim conseguimos quase que na totalidade garantir qualidade do atendimento da ouvidoria, mesmo sabendo que participamos de momentos muito delicados emocionalmente para esses pacientes e familiares. Dentro do possível, me mantive vigilante para garantir que todos os que procuraram a ouvidoria fossem atendidos com total discrição e cuidado de saber que cada demanda é única e importante.



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

Agradecemos a todos que compõem a equipe pela entrega diária e por todo o trabalho realizado. O fruto dessa entrega resulta na experiência dos pacientes e familiares. O HMG é solidário a todos os familiares e reafirma o seu compromisso em todo o cuidado oferecido aos seus pacientes. Temos um caminho repleto de desafios e grandes vitórias a serem alcançadas, que possamos estar juntos nessa caminhada, lado a lado, nos dando apoio, unindo forças para curar. No HMG a natureza faz parte da cura!

## 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>

