

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS

HOSPITAL MUNICIPAL DE PARELHEIROS JOSANIAS  
CASTANHA BRAGA





**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 de Parelheiros - Josanias Castanha Braga****Diretoria Técnica**

Dr. Gustavo Ziggiatti Guth

**Ouvidor**

Ana Vanderlucia Gomes

**Equipe de Ouvidora**

Claudete Rocha de Souza

Ivonete Moura 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 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

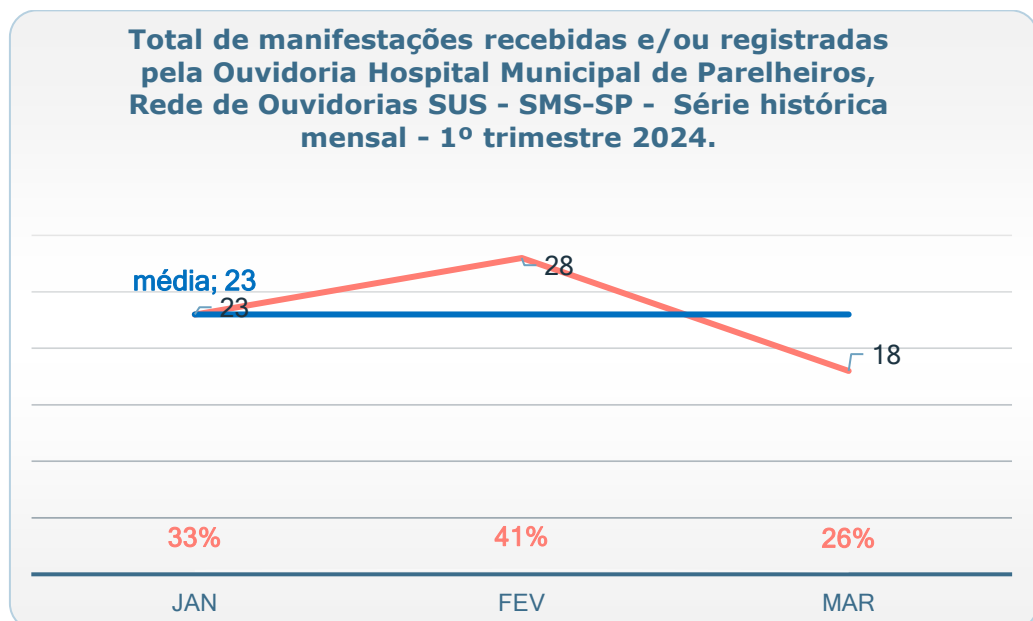
<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes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

O Hospital Municipal de Parelheiros - HMP vem buscando aprimoramento, fortalecimento e acolhimento junto aos pacientes e seus acompanhantes, trazendo soluções e devidos auxílios, conforme as necessidades apresentadas. Desta forma, conseguimos desenvolver o contato dentre as situações gerais apresentadas, nas quais nos faz necessário proporcionarmos a atenção e os cuidados aos nossos usuários. Ressaltamos que nossas demandas são oriundas dos serviços de saúde, e alto volume de demandas espontâneas.

Conforme avaliação junto ao primeiro trimestre de 2024, o HMP apresentou aumento de 6% nas manifestações em relação ao ano de 2023, e diante desta apresentação, verificamos serem decorrentes do aumento nos números de atendimentos. Evidenciamos que a demanda que permaneceu em destaque, estão relacionadas a reclamações, voltadas ao tempo de espera para atendimento.

## 2. Número de manifestações – Série histórica



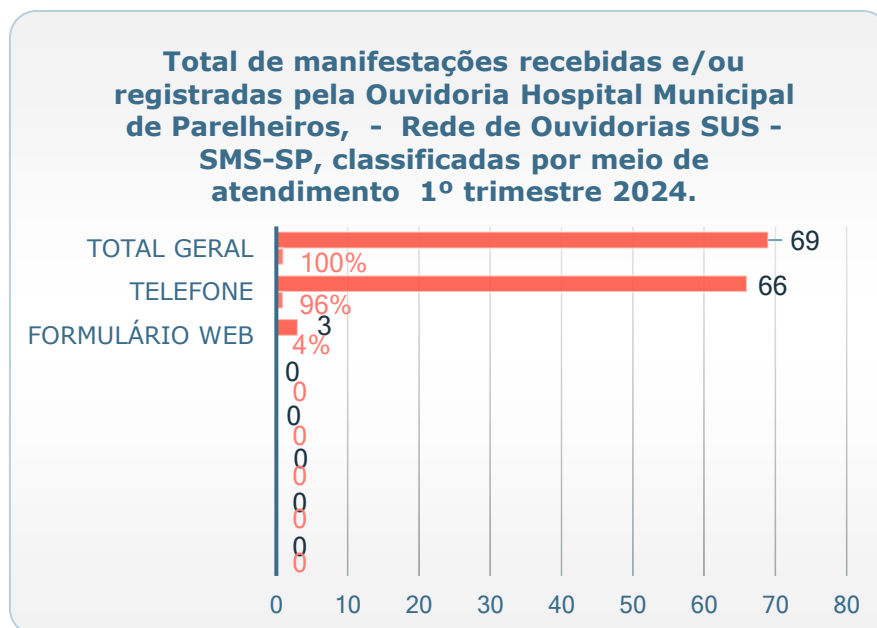
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

De acordo com esse período, observa-se que 69 manifestações foram classificadas como reclamação, equivalente a 72 % de ocorrências

registradas no 1º trimestre de 2024. Dentre as manifestações, destaca-se o descontentamento dos usuários frente à demora de atendimento. Foram 11 solicitações, equivalente a 16 %. Tivemos também 1 denúncia equivalente a 1 %, e recebemos 7 elogios equivalente a 10 % e estão relacionados a atendimentos gerais.

De modo geral, evidenciamos que as manifestações atendidas e tratadas diretamente, são em sua maioria relacionadas à demora de atendimento, seguindo da espera para exames externos / regulados, dificuldade de acesso em relação à estrutura do Hospital e a recursos humanos.

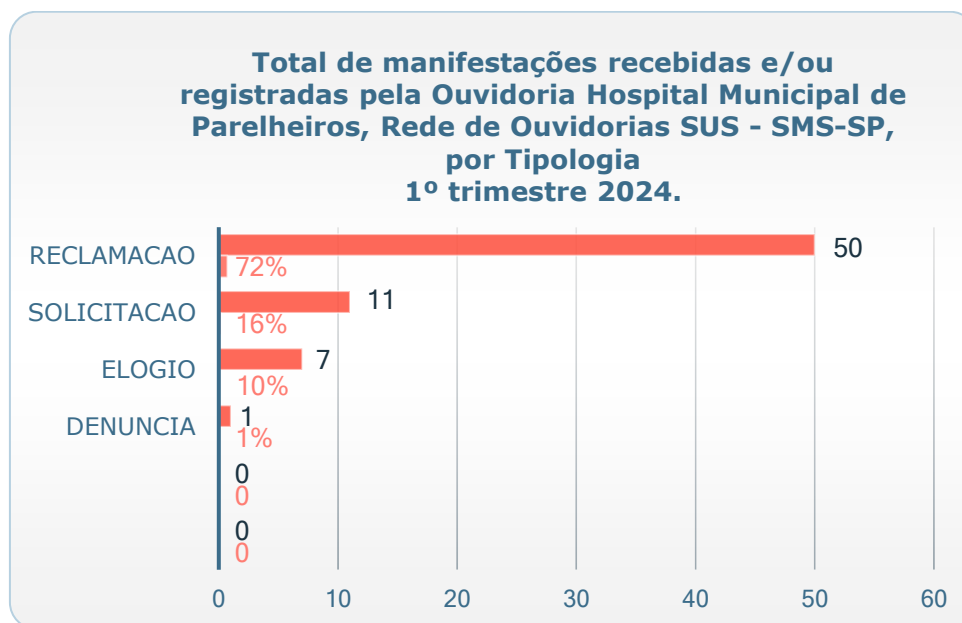
### 3. Meios de atendimento



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

Em análise, neste trimestre de 2024, observamos que as manifestações que prevaleceram estão relacionadas e registradas via canal telefônico, caracterizando 94%, acompanhando o observado no ano anterior, quando foi utilizado o mesmo canal em 100% das manifestações.

## 4. Classificação das manifestações



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

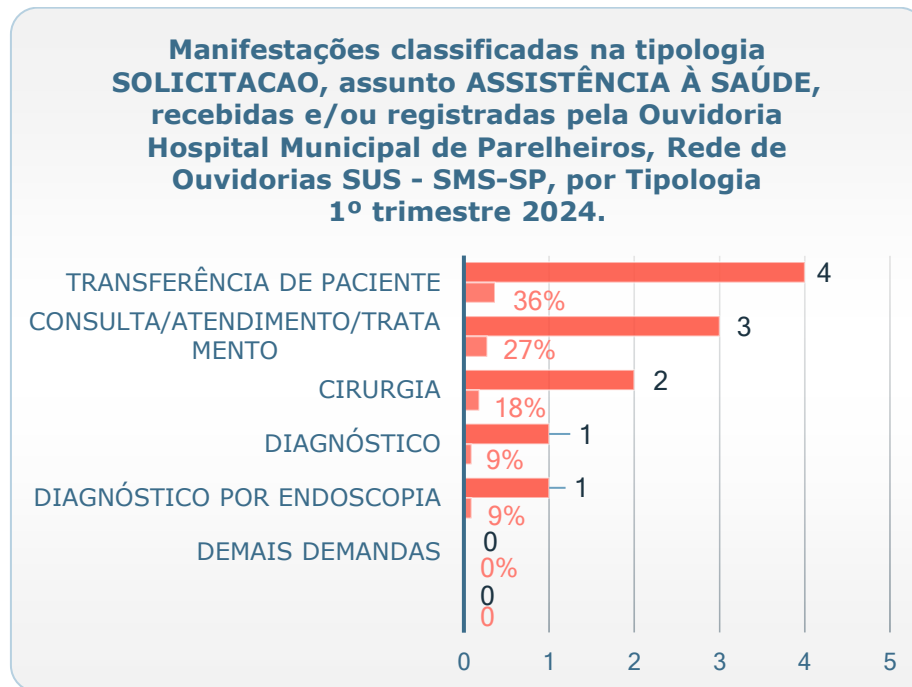
Neste gráfico observa-se que 50 manifestações classificadas como reclamação são equivalentes a 72 % do total, caracterizando o índice em alta, visto que em algumas demandas, percebemos que se trata também de solicitação ou até sugestões. Seguindo as evidências, podemos elencar que os elogios neste ano de 2024, conseguimos identificá-los em 10%, visto que no primeiro trimestre do ano anterior não tivemos registros. Em contrapartida, observamos que houve queda de denúncias neste trimestre em relação a 2023. Avaliando os atendimentos, ressaltamos a importância da comunicação efetiva, esclarecendo as condições do Serviço de Urgência e Emergências.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 16 %, sendo voltadas para demandas externas, onde a maioria dos registros estão relacionados aos atendimentos nos quais dependemos dos serviços externos de Saúde e Regulação.



Desta forma acompanhamos essas demandas juntamente com os setores envolvidos, esclarecendo e orientando os usuários conforme devolutiva entre as partes.

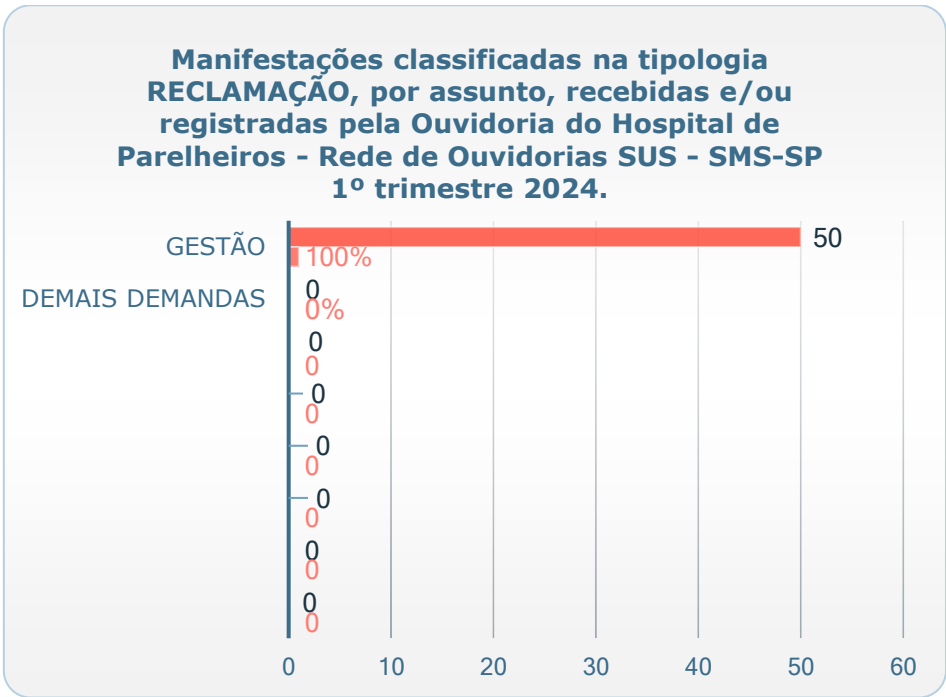


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

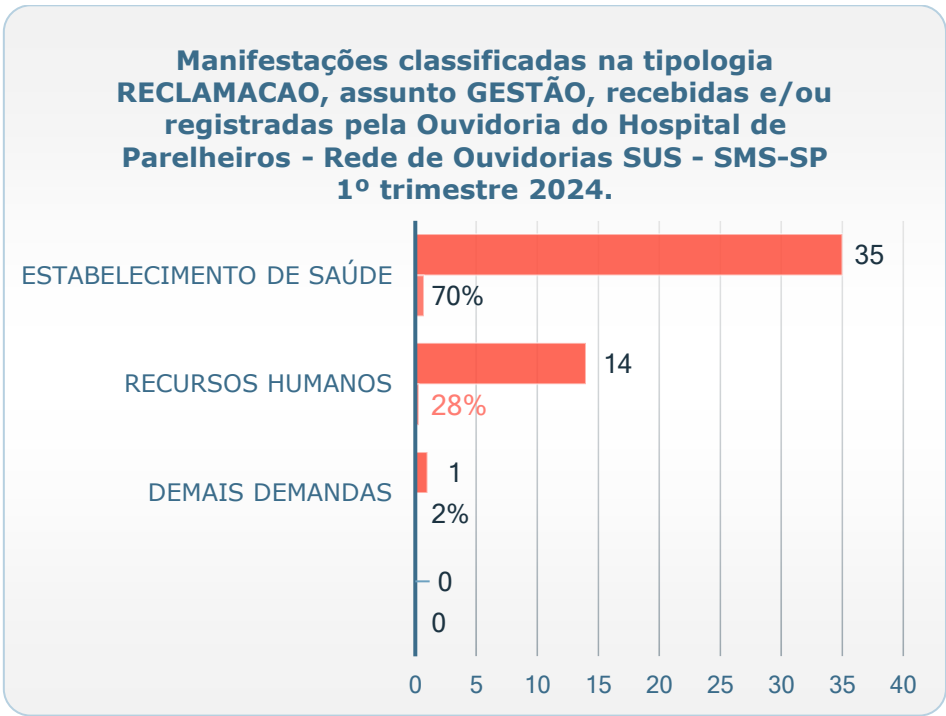
Em relação às solicitações, todas são enviadas para áreas / gestão responsáveis, para análise e tratativas. Logo após o desfecho, realizam contato com os manifestantes relatando as providências tomadas.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

O total de Reclamações registradas dentro desse período correspondente a 72%, concentra-se no tempo de espera para o atendimento, onde em avaliação, notamos a dificuldade na comunicação e interface nos setores envolvidos, impactando diretamente no contexto geral da Assistência à Saúde.



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

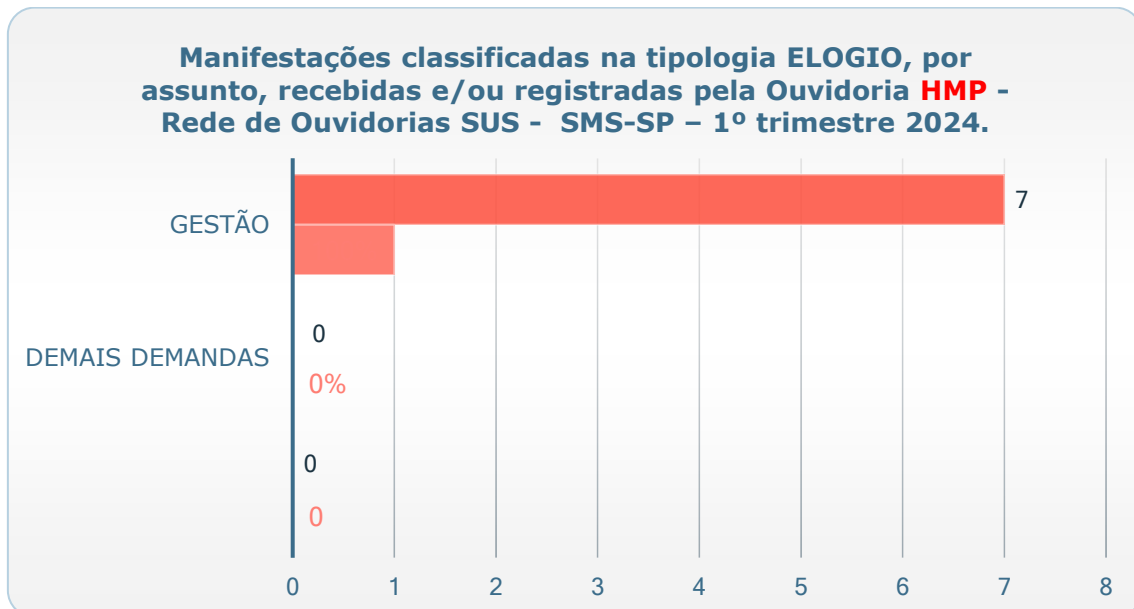


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As 50 reclamações relacionadas ao assunto gestão são decorrentes da insatisfação do período de espera para atendimento. Na sequência, temos 35 em relação ao Estabelecimento saúde, referentes à estrutura e à conduta profissional. Acompanhando foram 14, envolvendo Recurso Humanos, caracterizando 28%, com a insatisfação sobre relacionamento com profissionais, pontuando a respeito de perfil inadequado do profissional. Sendo visto com cautela, devido buscarmos a satisfação dos usuários.

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

Foram registrados 7 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 10% do total. A média mensal foi de 2 elogios. Desse montante, 4% são referentes a Recursos Humanos, sendo compartilhados com todos os profissionais envolvidos.



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

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo semestre

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

Em relação à ferramenta de trabalho PAQ, avaliamos o quanto ela é importante e nos traz o benefício relacionado ao serviço de qualidade. Conforme acompanhamos as demandas, num total de 69 manifestações neste trimestre, todas foram devidamente alinhadas junto ao sistema, onde conseguimos evidenciar algum tipo de irregularidade, buscando melhorias contínuas para tratarmos as manifestações com eficácia e no período estabelecido. Dentro do contexto geral, neste período podemos elencar que conseguimos acompanhar as demandas sem dificuldades.

## **10. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas e planejadas: reuniões com familiares, acolhendo conforme necessidade e situação apresentada, diretamente com gestores responsáveis pelas unidades.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Orientações em conjunto junto aos colaboradores, reforçando a importância da comunicação efetiva em todo tempo.	Os pacientes nos trazem a falta de clareza entre a informações prestadas no Hospital, durante o período de atendimento.	Reunião com os gestores das áreas, elencando dificuldade em relação a comunicação.	Diariamente.	Gestores responsáveis pelos setores.	Em andamento
Relatório de Medida e Ação.	Devido às inconformidades encontradas e relacionadas pelos pacientes e familiares, referentes a atendimentos e irregularidades dos serviços e equipamentos.	Encaminhando as evidências para os gestores responsáveis.	Mensal.	Diretoria / Gestores.	Em andamento
Acompanhamento dos protocolos estabelecidos.	Reforçar os padrões de qualidade.	Informando as áreas envolvidas	Período pré-estabelecido.	Gestão.	Em andamento

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
29/03/2024	CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.	Fiscalizar e identificar as condições que caracterizam riscos à saúde dos colaboradores, prevenindo esses riscos.	Trabalhadores da Instituição.
13/03/2024	Reunião – Conselho Gestor	Acompanhar as necessidades dos Usuários.	Membros do Conselho.
15/02/2024	Entrega de Certificado de Elogio	Incentivar e agradecer o trabalho desenvolvido.	Trabalhadores da Instituição.

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

As manifestações do cidadão podem se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e por meio de sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia. No primeiro trimestre de 2024 tivemos um total de 69 manifestações registradas por meio dos canais de comunicação disponibilizados ao atendimento aos usuários dos serviços de saúde, sendo 50 reclamações, 11 solicitações, 07 elogios e 1 denúncia.

As manifestações que permaneceram em maior destaque, estão relacionadas com a demora de atendimento. Acompanhando essas demandas, tivemos no decorrer deste período, planos de ações juntamente com gestores e a diretoria, esses voltados às melhorias contínuas, estabelecendo quando avaliado e necessário readequação entre as equipes, treinamentos para os colaboradores e ajustes nos processos de trabalho, fortalecendo acolhimento humanizado, escuta ativa, respeito. Diante das adequações, seguimos com a escuta ativa e qualificada, aprimorando os conhecimentos, dividindo aprendizados em benefício dos nossos pacientes e acompanhantes, trazendo a questão do relacionamento, clareza nas informações e acolhimentos efetivos, buscando a satisfação dos nossos clientes. É importante que todos entendam que a Ouvidoria é um instrumento de gestão e que as reclamações possuem o objetivo de auxiliar no aprimoramento do serviço e retrata a necessidade de termos um serviço bem estruturado para prestar um atendimento de qualidade, uma escuta humanizada e uma análise cuidadosa dos dados para que, de fato, o Sistema Ouvidor SUS junto às Instituições de saúde possam cumprir seu papel.

Ressaltamos que, por meio do setor de Ouvidoria, estamos acompanhando e organizando estratégias, voltadas a soluções em âmbito geral, visando valorizar o exercício da cidadania, por meio de

condutas efetivas: acolhimento humanizado, escuta ativa, respeito e sigilo.

Ana Vanderlucia Gomes - OUVIDORA

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

A Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativo aos serviços prestados, que tem como objetivo auxiliar no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

Em relação a esse trimestre, podemos esclarecer que todas as manifestações foram devidas analisadas e tratadas, tendo em vista a resolutividade diante das necessidades apresentadas, implantando e estabelecendo processos de trabalho, os quais são acompanhados pela Diretoria do HMP e a Ouvidoria como Sistema de Gestão.

As ocorrências atendidas e tratadas diretamente no Hospital Municipal de Parelheiros pelo setor de Ouvidoria, onde os Usuários utilizam desta ferramenta estratégica de promoção da cidadania em saúde, cuja atuação mais importante consiste em organizar e interpretar as informações que recebe da sociedade por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao cidadão.

Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, a Ouvidoria orienta, encaminha, acompanha a demanda e responde ao cidadão sobre as providências adotadas.

Analisando a quantidade de atendimentos com o dimensionamento da equipe médica existente, vemos que o tempo de espera não deveria ser o verificado nos dias em que temos picos de reclamação, o que



principalmente ocorre nas segunda-feira e na alta demanda nesse período, relacionada aos casos de dengue.

Além desta análise foram realizadas reuniões com a equipe assistencial para entender o motivo da demora no atendimento e quais providências serão implementadas pela gestão do hospital. Além da troca de alguns colaboradores médicos, o que qualificará o atendimento, os gestores da enfermagem e da equipe médica farão um acompanhamento diário dos tempos de classificação de risco, atendimento médico, medicação e realização de exames, a fim de poderemos verificar quais pontos ainda poderão ser melhorados.

Em acompanhamentos gerais, temos algumas demandas que caracterizam os atendimentos como pouco urgentes, estabelecidos no momento da Classificação de Risco, sendo que esse fluxo poderia ser acompanhado nas Unidades de Saúde; AMAS, UPAS e UBS, nos auxiliando no que diz respeito aos atendimentos de Urgência / Emergências.

Quanto aos números maiores de manifestações, verificamos que os casos ocorrem nos dias em que há demora no atendimento médico, sendo resolvidos quando necessário com as medidas já tomadas quanto a treinamentos ou a troca parcial de médicos da equipe.

Quanto às outras demandas como a equipe de saúde, temos percebido que devido à distância do Hospital, situado no extremo sul do município de São Paulo, é um fator que tem dificultado além da contratação de colaboradores, a fixação dos mesmos, gerando um turn over elevado e dificuldade em criar as equipes com treinamento adequado aos protocolos institucionais estabelecidos.

**Dr. Gustavo Ziggiatti Guth**

**Diretoria Técnica**

## 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 SAUDE 

## 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>

