

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres  
Endereço: Rua Antônio Carlos, 122 - Bela Vista

**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, 33p.

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 da Bela Vista – Santa Dulce dos Pobres**

**Diretoria Administrativa**

Thais Vieira Chiesa Regado

**Ouvidor**

Anderson Roberto dos Santos

**Equipe de Ouvidoria**

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 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**  
**Ouvidora 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>6</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>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>26</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>27</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>29</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>30</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>32</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

Foi inaugurado em 18 de abril de 2020, com planejamento inicial de hospital geral de referência para os moradores da região central da cidade, para internações nas especialidades clínicas e de cirurgia geral. Contava com 20 leitos de UTI e 10 de enfermaria.

Com o cenário de pandemia, a Gestão Municipal passou a investir neste equipamento para atendimento aos casos graves de COVID-19, em complemento a uma série de medidas para conter o avanço da doença. O Hospital passou a contar com 50 leitos de UTI e 68 de enfermaria.

Em setembro, por meio do Decreto Municipal 59.765/2020, a unidade passou a se chamar Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres (HMBV), o que reforçou sua vocação para o atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade social, principalmente moradores de áreas livres, da região central do município.

A partir janeiro de 2022, passou a ser administrado pela AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança, por meio do Contrato de Gestão R026/2021, deixou de ser referência para internação de pacientes com COVID-19, passando a ter perfil de Hospital Geral (Clínico). Sua estrutura contempla 20 leitos de UTI e 93 leitos de enfermaria em clínica médica e recebe pacientes referenciados pela Central de Regulação de Urgência e Emergência (CRUE), através da plataforma CROSS – Central de Regulação de Oferta e Serviços de Saúde. Possui Serviço de Imagem com tomografia, raio-x e ultrassom, além do Serviço de Laboratório de Análises Clínicas.

## 2. Panorama Geral do período

No período entre abril/2024 e junho/2024 foram admitidos no Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres (HMBV), 483 novos pacientes, o equivalente ao total de 9.371 pacientes-dia. Período em que culminou com o *boom* de internação por dengue, chegando ao total de 110 casos notificados, aumento de 378,23% em relação ao primeiro trimestre, quando foram notificados apenas 23.

Este período em que os veículos de comunicação também noticiaram o agravamento da doença, contribuiu para o impacto na ouvidoria, que apesar ter tido menor número de registros, para algumas

situações o absenteísmo gerado devido a atestados por dengue foi fator contribuinte para a manifestação (reclamação) do usuário.

No segundo trimestre observou-se uma redução significativa, com apenas 28 (vinte e oito) manifestações, representando uma queda total de 30,77%, com diminuição progressiva chegando a 50% a menos, de um mês para o outro. Em abril, houve 16 (dezesesseis) manifestações registradas, enquanto em maio esse número caiu para 8 (oito) e em junho, para 4 (quatro).

Essa tendência de queda reflete os esforços contínuos da gestão para melhorar os processos, focando na experiência tanto do paciente quanto do colaborador. E provavelmente contribuíram para a redução das manifestações, indicando um ambiente mais eficiente e satisfatório para todos os envolvidos. Vale ressaltar que o Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres (HMBV) recebeu 5 (cinco) manifestações referentes a rotinas operacionais do serviço de nutrição e dietética (caracterizadas internamente como demanda assistencial), impactando em atraso na entrega da alimentação e alteração na temperatura de recebimento das marmitas pelo paciente. Com isto foram identificadas as seguintes oportunidades de melhorias:

- Carrinho térmico não estava mantendo a temperatura do alimento aquecida – apesar de o controle de saída estar nos parâmetros estabelecidos pela normatização, ele não mantinha durante o trajeto no hospital;
- Necessidade de manutenção corretiva nos elevadores ocasionando atrasos na logística interna;
- Escala de colaboradores incompatível com a demanda, sobretudo pelo *turnover* e absenteísmo devido à sazonalidade de dengue, impactando em atraso na entrega da alimentação.

No cenário administrativo (considerando-se apoio à assistência) no trimestre foram recebidas 03 (três) manifestações, por meio das quais foram identificadas oportunidades de melhoria como:

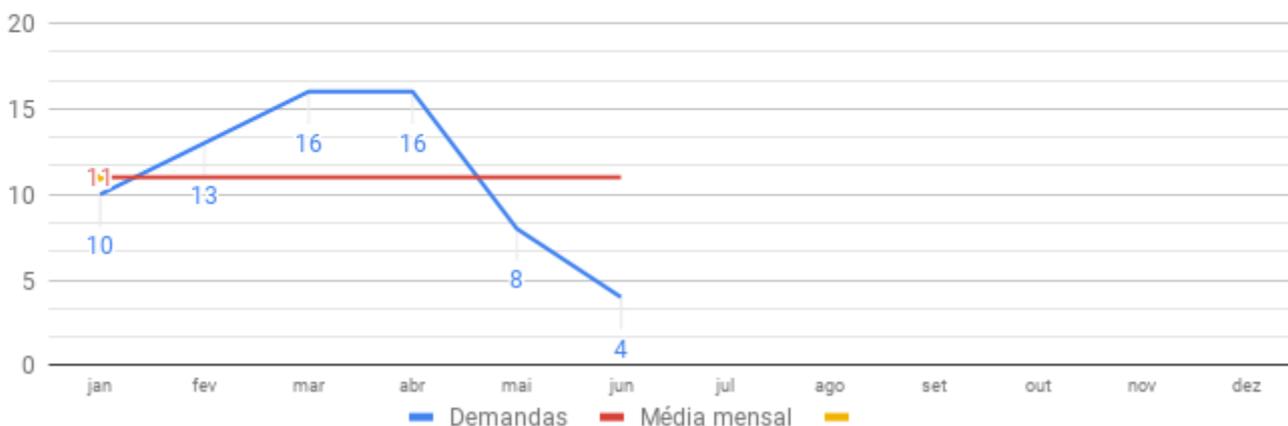
- Colaborador: abordagem do recepcionista, de maneira a conduzir de forma mais empática e harmoniosa;
- Estrutura: ar condicionado deixou de refrigerar e apesar de estar dentro do prazo para adequar, a expectativa do paciente era de conserto imediato. Como envolvia troca do equipamento o trâmite requereu análise mais detalhada, o que impactou em tempo de resolutividade;

- Rotina (operacional): manifestação contendo críticas à manutenção, descarte de resíduos e higienização de um único quarto especificamente, desdobrando em análise por setor e implementando ações para mitigar novas ocorrências.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

Em comparação com o primeiro trimestre, quando foram registradas 39 (trinta e nove) manifestações, no segundo trimestre observou-se uma redução significativa, com apenas 28 (vinte oito) manifestações, representando uma queda de 30,77%.

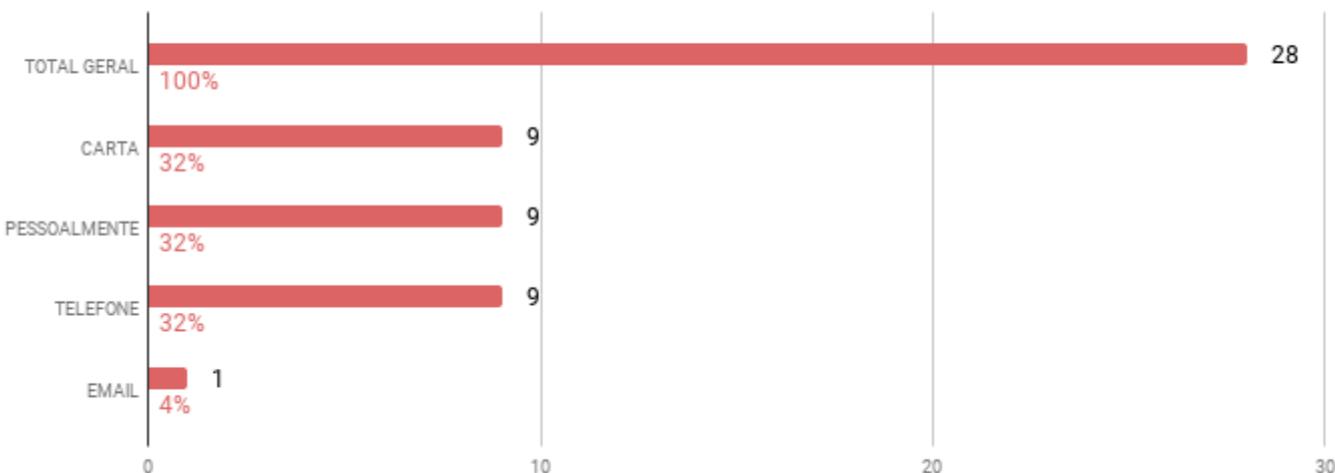
No segundo trimestre de 2024, notou-se uma diminuição progressiva no registro de manifestações mês a mês, com uma redução de 50% de um mês para o outro. Em abril, houve 16 (dezesesseis) manifestações registradas, enquanto em maio esse número caiu para 8 e em junho, para 4 (quatro).

Essa tendência de queda reflete os esforços contínuos da gestão para melhorar os processos, focando na experiência tanto do paciente quanto do colaborador. Essas melhorias provavelmente contribuíram para a redução das manifestações, indicando um ambiente mais eficiente e satisfatório para todos os envolvidos.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

Comparando-se os dados do segundo trimestre de 2024 com os do primeiro trimestre do mesmo ano, observou-se uma redução significativa de 30,77% no total de manifestações registradas. Essa diminuição se distribuiu de maneira diferenciada entre os diversos canais de comunicação utilizados para o registro das manifestações.

- **Carta:** Redução de 25% nas manifestações registradas por carta, em relação ao trimestre anterior.
- **Pessoalmente:** Redução de 30,77% nas manifestações registradas pessoalmente, em relação ao trimestre anterior.
- **Telefone:** Redução de 18,18% nas manifestações registradas por telefone, em relação ao trimestre anterior.
- **E-mail:** Redução expressiva de 50% nas manifestações registradas por e-mail, em relação ao trimestre anterior.

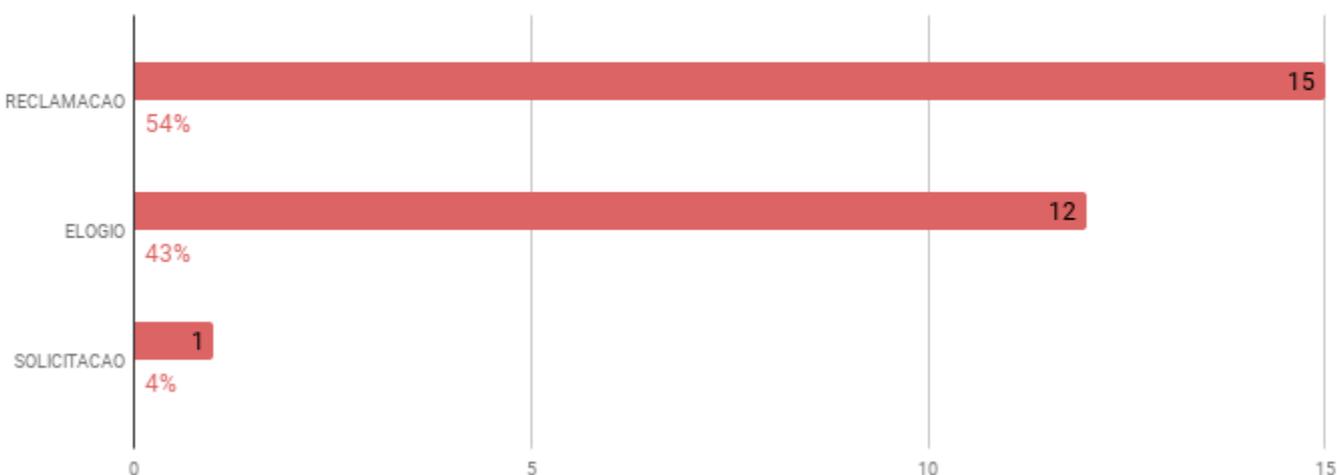
Apesar de ter observado redução por categoria, ainda assim os canais predominantes neste segundo trimestre foram carta, pessoalmente e telefone, que juntos representaram 96% do total de manifestações

registradas (o equivalente a 32% de cada, conforme Gráfico 2). Esse dado sugere que, apesar das quedas individuais em certos canais, os meios mais tradicionais continuam sendo os mais utilizados, até pelo perfil de atendimento do hospital já que, no trimestre, de acordo com dados do Serviço Social, cerca de 33% dos pacientes admitidos estavam em situação de rua ou vulnerabilidade social.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

O gráfico acima ilustra a quantidade de manifestações registradas no segundo trimestre de 2024, totalizando 28 (vinte e oito) manifestações. Esse número representa uma redução de 30,77% em relação ao primeiro trimestre de 2024, que contabilizou 39 (trinta e nove) manifestações.

### **Análise detalhadamente os tipos de manifestações:**

**Elogios:** Houve queda de 36,84%, passando de 19 (dezenove) registros no primeiro trimestre para 12 (doze) no segundo. Não é possível afirmar que a diminuição nas manifestações reflete necessariamente em redução na percepção positiva dos serviços, já que pode significar apenas, menor frequência de *feedback* positivo por parte dos usuários.

**Solicitações:** As solicitações sofreram redução de 50%, com apenas 1 (um) registro no segundo trimestre, comparado a 2 no primeiro. Esta redução pode indicar tanto diminuição nas demandas quanto alteração na forma de como as solicitações estão sendo recebidas e registradas.

**Reclamações:** As reclamações também sofreram queda de 6,25% comparado ao primeiro trimestre.

**Denúncias:** É relevante notar que não houve registros de denúncias neste período, contrastando com os dados do primeiro trimestre. A ausência de denúncias pode ser reflexo do aprimoramento na gestão hospitalar, procedimentos internos e cumprimento das normativas vigentes.

Para enfrentar as mudanças e contribuir para o aprimoramento da gestão das manifestações, a Ouvidoria tem implementado as iniciativas:

**Monitoramento de tempo-resposta:** Controle de tempo de resposta para cada ouvidoria registrada, com acionamento dos responsáveis, quando necessário;

**Reuniões com Familiares:** A Ouvidoria tem promovido reuniões com os familiares para obter *feedback* direto e identificar possibilidades de melhoria nos diversos setores do hospital.

**Plano de Ação com Lideranças:** Foram desenvolvidos planos de ação em colaboração com as lideranças para abordar questões pontuadas nas manifestações e melhorar o atendimento.

**Reuniões com Equipes:** A Ouvidoria também tem realizado reuniões sob demanda com as equipes para promover a maior comunicação e alinhamento para utilização das melhores práticas de atendimento.

Sempre que a equipe assistencial identifica demanda de paciente, a Ouvidoria é acionada para atender as situações à beira leito. A atuação imediata da Ouvidoria visa identificar e tratar oportunidades de melhoria, contribuindo para melhor experiência do usuário (paciente, visitante, acompanhante) durante sua jornada pelo Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres (HMBV) e gestão aprimorada das manifestações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

A 1 solicitação registrada no 2o trimestre de 2024 corresponde a 3,57 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Transferência de Paciente (100%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 100% são relativos à Transferência de Paciente.

No segundo trimestre de 2024, a solicitação registrada representou 3,57% do total de manifestações. Essa proporção destaca que as solicitações foram um componente menor em comparação com outros tipos de *feedback* durante o período.

### Detalhamento da Solicitação:

- **Tipo de Solicitação:** A única solicitação registrada no período foi relacionada a transporte de paciente via ambulância, com a finalidade de retorno à unidade hospitalar.
- **Contexto da Solicitação:** Paciente internado no HMBV foi levado a hospital externo, seguindo a orientação do CROSS, para avaliação do quadro. Durante o atendimento do paciente no outro hospital, a ambulância foi remanejada para atender outros casos. Ao encerrar a avaliação, o hospital externo acionou o HMBV para buscar o usuário. Porém, a ambulância estava em atendimento a outra demanda. Esse fato causou atraso na disponibilidade do veículo e conseqüentemente no retorno do paciente ao HMBV.
- **Resolução do Caso:** Assim que a ambulância retornou à sua base, foi imediatamente direcionada para buscar o paciente e transportá-lo do paciente ao Hospital Municipal da Bela Vista (HMBV).

### Considerações e Implicações:

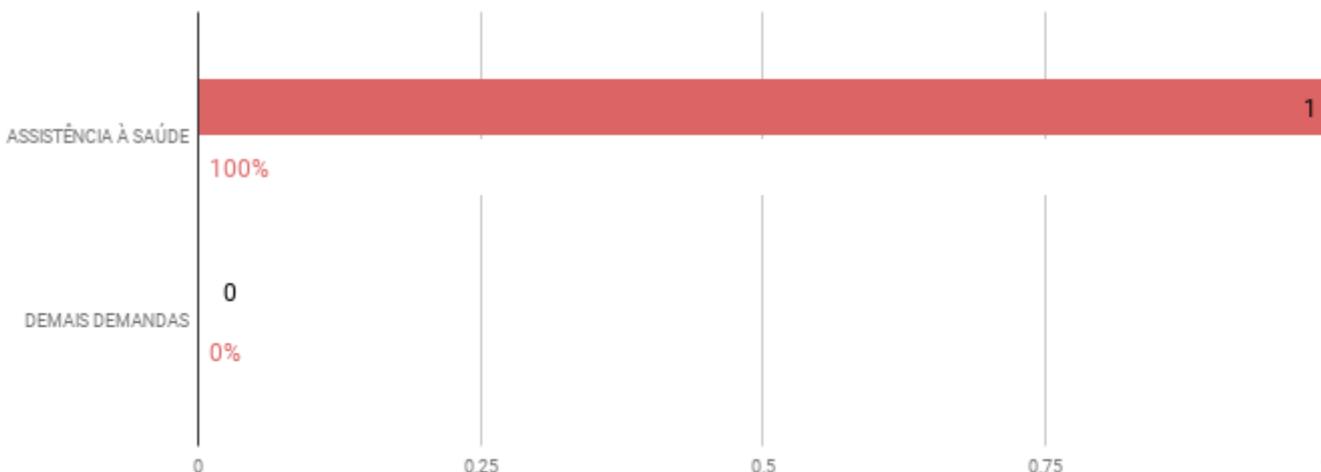
- **Quantitativa:** A baixa porcentagem de solicitações em relação ao total de manifestações indica que, embora a solicitação específica tenha sido avaliada crítica, ela não representa um volume significativo. Isso sugere que a eficiência na gestão das solicitações pode estar

adequadamente alinhada com as expectativas dos usuários, mas também destaca a importância de monitorar de perto casos individuais para evitar impactos negativos no atendimento.

- **Qualitativa:** A situação evidenciou desafio logístico, com a ambulância enfrentando sobrecarga de demandas simultâneas. A resposta rápida e a redistribuição da ambulância assim que liberada demonstram um esforço eficaz para resolver demandas e atender a necessidade do paciente. Esse tipo de análise é crucial para melhorar os processos e minimizar o impacto de atrasos no atendimento.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA – 2 Trimestre 2024.

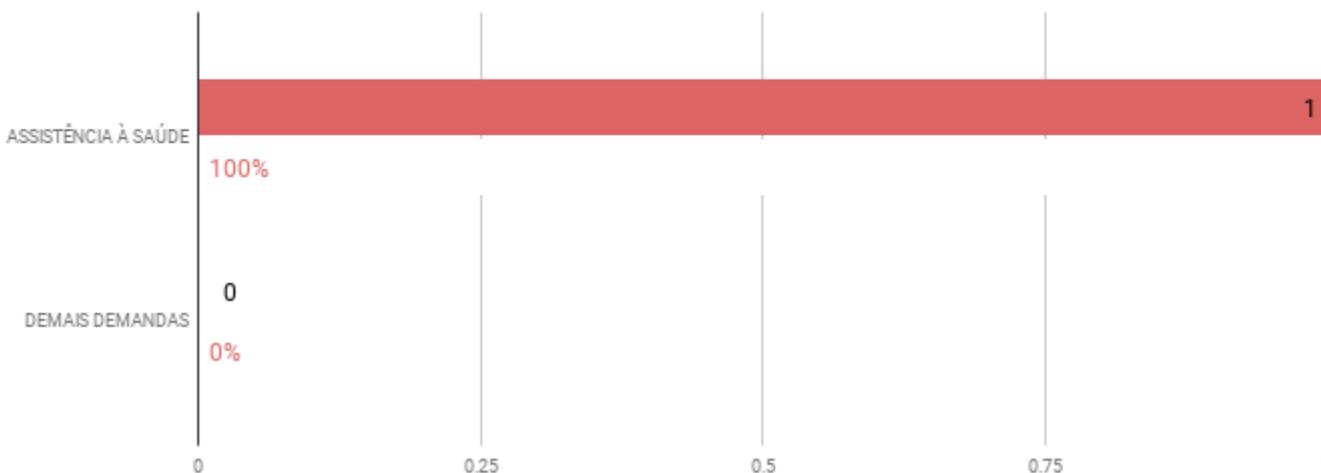
Gráfico 4



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 HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 15 reclamações registradas no período correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (100%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a Recursos Humanos e 33% a Estabelecimento de Saúde.

Durante o segundo trimestre de 2024, foram registradas 15 (quinze) reclamações, o que corresponde a 54% do total de manifestações recebidas no período. As principais áreas de preocupação identificadas foram Recursos Humanos e Estabelecimento em Saúde.

### Distribuição das Reclamações:

#### Recursos Humanos (67%):

A maioria das reclamações nesta categoria refere-se à insatisfação com a postura ou com a assistência prestada por profissionais da instituição. As queixas destacaram tanto a interação quanto a qualidade do atendimento fornecido.

Para além, a falta de colaboradores no serviço de nutrição e dietética, conforme relatado no item Panorama Geral, quer seja por *turnover*, quer seja por absenteísmo, foi o principal motivo para 05 queixas serem registradas. Traçado plano de ação junto à empresa parceira.

Por acreditar que a insatisfação com a equipe pode impactar a percepção geral da qualidade do atendimento e a confiança dos pacientes e familiares na instituição, a Direção não tem medido esforços para implantar medidas que viabilizem o atendimento da expectativa do usuário.

### **Estabelecimento em Saúde (33%):**

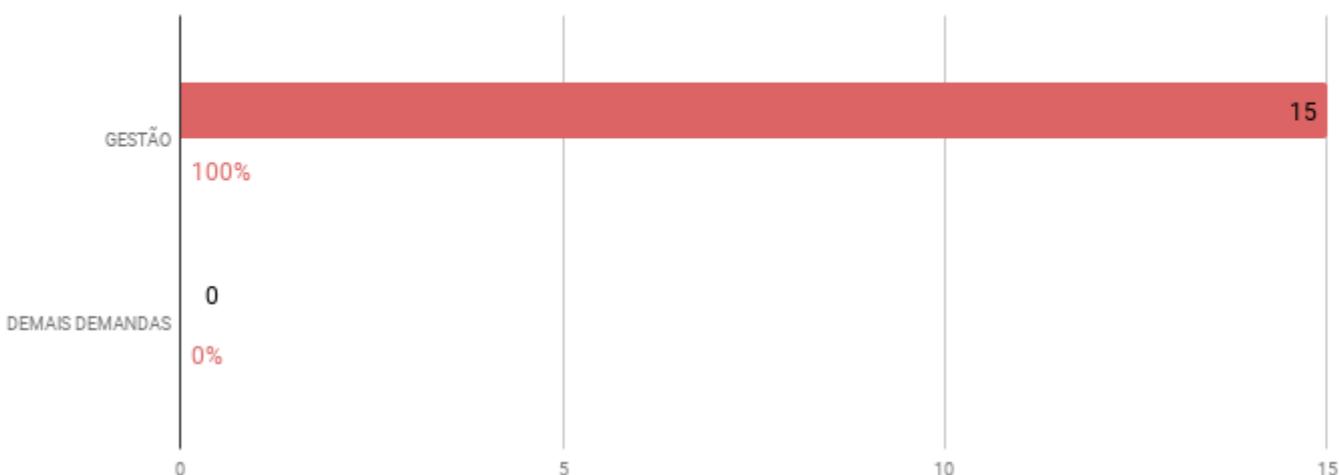
As reclamações relacionadas a esta categoria denotam questões operacionais, de rotina e estrutura. E se destacaram:

**Elevador:** Necessidade de manutenção corretiva de elevador, impactando em atraso na distribuição de alimentos, mesmo diante de Plano de Contingência, pois o tempo de manutenção foi superior ao estimado. Revisitado plano de contingência.

**Carrinho térmico:** Apontamento de que o alimento estava chegando em temperatura inadequada ao paciente, necessitando visitar o processo de controle de temperatura, junto ao prestador.

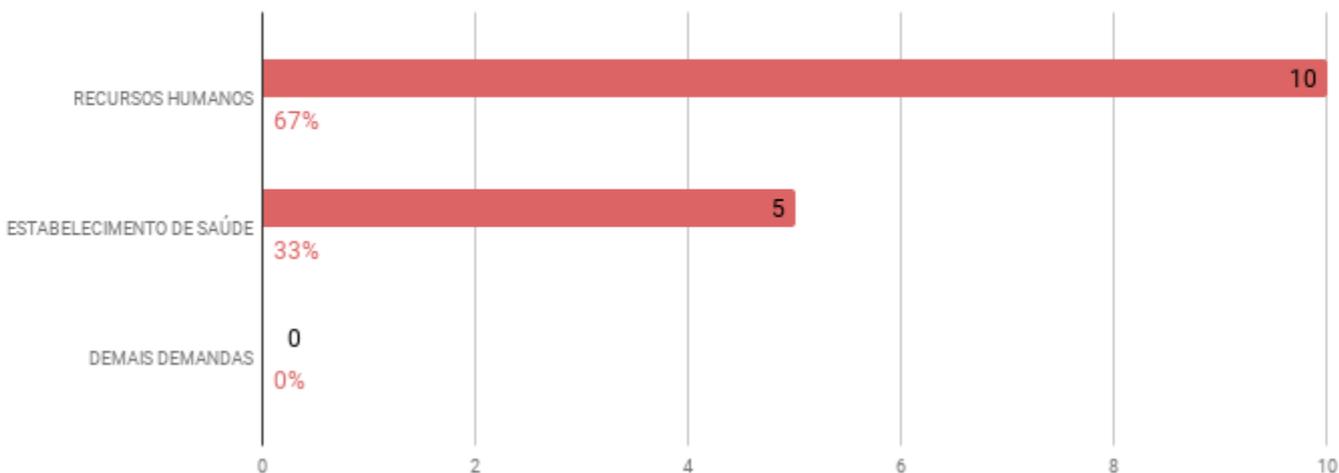
Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 6



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



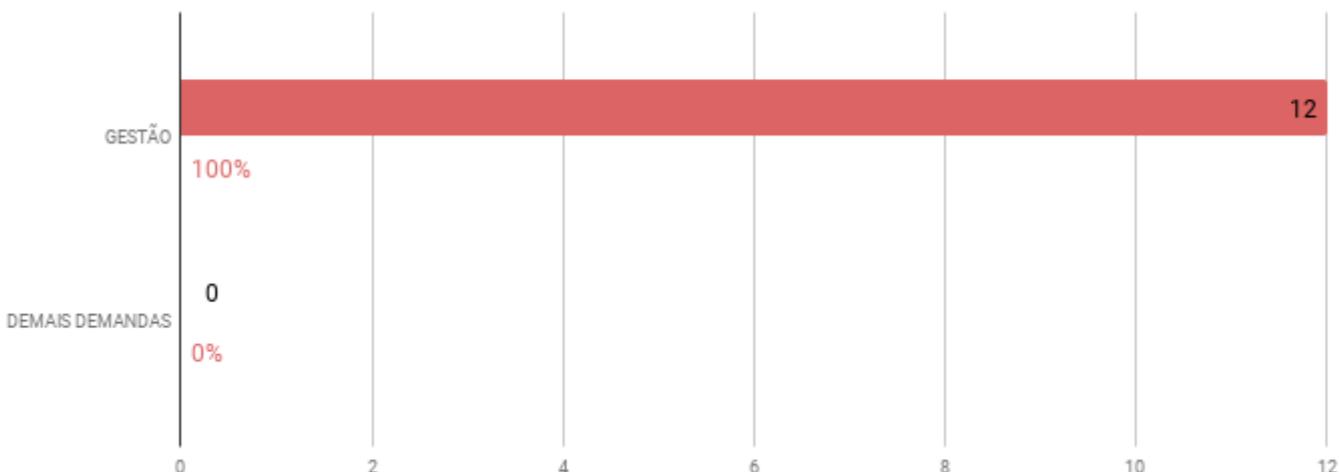
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **12 elogios no segundo trimestre de 2024**, correspondendo a **43% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Recursos Humanos, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 4 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Foram registrados 12 (doze) elogios no segundo trimestre de 2024, uma queda em comparação ao primeiro trimestre de 36,84%, cujos assuntos permeiam em Gestão / Recursos Humanos.

A equipe assistencial (equipe multiprofissional) recebeu 100% das manifestações elogiosas, o que está dentro do esperado, pois estão diretamente ligados aos cuidados dos pacientes e familiares. Destaque são os 03 elogios para equipe do serviço social. 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, 49 colaboradores foram citados nos elogios, os quais foram informados à Ouvidoria do Município para desdobramento e emissão de certificados pela COGEP. Todos os elogios são inseridos no mural de gestão à vista, próximo ao refeitório, para promover ampla divulgação na comunidade hospitalar.

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, conseqüentemente observa-se o resultado com os elogios realizados pelos pacientes e familiares.

## 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
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	6	6	100%
DIRETORIA TÉCNICA (RT)	15	15	100%
Total	21	21	100%

De 1º de março de 2024 a 31 de maio de 2024, foram registradas um total de 21 (vinte e um) reclamações e solicitações. Todas essas demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido de 20 dias. A média de tempo para a resolução de cada caso foi de 7 dias por mês, indicando um desempenho eficiente no atendimento ao usuário.

## **10. 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 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 28 manifestações, sendo que 53,57% destas consistiram em reclamações, 42,86% em elogios e 3,57% em solicitação. Das 28 manifestações registradas, 04 foram realizadas no canal 156 – Central de Atendimento Telefônico e 24 (vinte e quatro) registradas na ouvidoria local da unidade. 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 Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres (HMBV).

## **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
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 para evitar novas ocorrências	Reunião entre supervisores para orientação sobre o atendimento empáticos aos usuários e comportamento esperado, por parte dos colaboradores	Contínuo	Supervisores assistencial e administrativo	Concluído
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	Contínuo	Coordenadores	Concluído

		relação ao procedimento			
Interagir com a Sede para alinhamentos administrativos quando a empresa terceirizada da Nutrição	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 á vista / Rede Sociais da AFNE; Entrega dos certificados "Gente que faz o SUS"; Reconhecimento pela Direção.	Contínuo	Ouvidoria	Concluído

Manutenção dos elevadores	Evitar falhas nos processos e no atendimento prestado.	Processo seletivo	RH IN	Integral Nutri	Concluído
Contratação de colaboradores (SND)	Evitar falhas nos processos e no atendimento prestado.	Processo seletivo	RH IN	Integral Nutri	Concluído
Carrinho de refeição	Para garantir a qualidade do alimento	Através de verificação de temperatura do alimento antes e depois da montagem. Garantir o aquecimento do carrinho 30 minutos antes da montagem.	Contínuo	Temperatura - Técnica em Nutrição e Carrinhos - Copeiras	Concluída

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
20/04/2024	Oficina de Sensibilização ao Envelhecimento	Sensibilizar as equipes assistenciais e administrativas do HMBV sobre o tema de envelhecimento	Anderson
25/04/2024	GTH - Grupo de Trabalho de Humanização	A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos	Anderson
24/04/2024	NPV – Núcleo de Prevenção à 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.	Anderson
10/04/2024	CIPAA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio	Fiscalização das condições de trabalho, a identificação de possíveis riscos à saúde dos	Anderson

		trabalhadores e a elaboração de programas de prevenção desses riscos	
09/05/2024	GT Saúde da Pop Negra - STS SÉ	Promover e fortalecer ações que reduzem a desigualdade em saúde relacionada à questão racial por meio da Política Nacional de Saúde Integral a População Negra	Anderson
14/05/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS.	Orientação sobre serviços de informação e ética no serviço público	Anderson e Rayssa
29/05/2024	Encontro Multiplicadores LGBTQIAPN+	Encontro realizado pela Sede AFNE no intuito de capacitar multiplicadores com o tema LGBTQIAPN +	Anderson
10/06/2024	Reunião sobre relatórios trimestrais da rede de ouvidorias	Encontro realizado para esclarecer dúvidas sobre os	Anderson

		relatórios enviados no Primeiro Trimestre de 2024	
04/06/2024	Reunião Conselho Gestor	Ouvidoria participa como convidado para apresentação dos indicadores de ouvidoria	Anderson

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

Durante o segundo trimestre de 2024, observou-se uma redução geral de 30,77% no total de manifestações em comparação com o primeiro trimestre de 2024. Essa diminuição foi refletida de maneira mais acentuada nos elogios, que caíram 36,84%. As reclamações apresentaram uma queda de 6,25%, enquanto as solicitações diminuíram 50%.

Um ponto positivo neste período é que não foram registradas denúncias, o que sugere que as melhorias implementadas no primeiro trimestre tiveram um impacto positivo nos processos.

As manifestações mais frequentes deste trimestre foram:

- **12 elogios à equipe assistencial**, representando 42,86% do total de manifestações.
- **5 manifestações negativas** relacionadas à assistência prestada pela equipe de enfermagem e médica.
- **4 manifestações negativas** referentes a atrasos na alimentação.

Todas as manifestações relacionadas a reclamações e solicitações foram analisadas detalhadamente. Em resposta, foram implementados planos de ação focados na melhoria contínua dos processos. Essas ações incluíram reuniões estratégicas, revisões e ajustes nos Procedimentos Operacionais Padrão (POP), com atenção especial para a questão do atraso na alimentação dos usuários.

**Anderson Roberto Santos**

**Ouvidor**

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

O setor de ouvidoria do Hospital Municipal da Bela Vista - Santa Dulce dos Pobres 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 de realização de pesquisa a 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, 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), todas as 03 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:

- a) Descarte de resíduos: Manifestação recebida de forma anônima, via telefone, Central 156. Cidadão alegou que o hospital estava depositando lixo hospitalar na calçada, e foi esclarecido que o lixo armazenado em saco plástico preto, para ser retirado pela empresa de coleta regular pela Prefeitura, se trata de resíduo comum (o mesmo gerado em residências), enquanto o lixo hospitalar tem outra destinação, sendo transportado empresa diferente, conforme estabelecido no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS-01 2022/2024. Como melhoria, foram adquiridos contêineres para melhor abrigar os resíduos.
- b) Apontamentos relacionados à manutenção predial, higienização e ar condicionado: uma única paciente pontuou que o quarto onde estava, não era limpo adequadamente e pontuou sobre as condições do banheiro. No que tange ao ar condicionado, registra-se que mesmo com as manutenções preventivas em dia, ele parou de refrigerar, sendo necessária a substituição do aparelho, o que demanda de planejamento para viabilizar. Já os apontamentos de limpeza foram tratados com a empresa parceira, que reorientou o time sobre a prática ideal de limpeza. No que tange aos itens do banheiro, a manutenção providenciou o acerto dos itens pontuados.
- c) Postura de colaborador: manifestante alegou ter recebido tratamento ríspido na recepção, no entanto não foi possível

evidenciar que de fato ocorreu. Ainda assim, a gestão optou por reorientar todos os colaboradores sobre tratamento respeitoso e humanizado. O HMBV/AFNE abominam quaisquer tipos de desrespeito e buscam continuamente que seu ambiente de trabalho e assistência sejam saudáveis.

Para o fechamento do segundo trimestre, a Direção do HMBV deu posse à Comissão POP Negra em 28/06/2024, com cerimônia de entrega dos Certificados a 15 colaboradores. Na ocasião foi apresentada a Política Nacional de Saúde Integral da População Negra, que norteará as ações a serem realizadas ou aprimoradas no Hospital.

A Direção do HMBV reforça seu compromisso com a saúde da 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**

## 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 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>

