

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DE PARELHEIROS JOSANIAS
CASTANHA BRAGA



Unidade: Hospital Municipal de Parelheiros - Josanias Castanha Braga
Endereço: Rua Euzébio Coghi, 841 - Jardim Rochel, São Paulo - SP
Cep: 04883-290
Telefone: 4673-9660

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 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 26p.

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 de Parelheiros - Josanias Castanha Braga
Diretoria Técnica

Dr. Gustavo Ziggiatti Guth

Ouvidora

Ana Vanderlucia Gomes

Equipe de Ouvidora

Nadia do Carmo Moreira

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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
11. Plano de ação	15
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	20
14. Glossário	22
15. Siglário	23
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Parelheiros - Josanias Castanha Braga, pertencente à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, está localizado no extremo sul. A Unidade beneficia os moradores de Parelheiros, Marsilac e outros bairros da região do Município de São Paulo.

O Hospital iniciou as suas atividades em 29 de março de 2018, e atualmente está classificado como Hospital de complexidade terciária, complementando a sua integração à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional Sul (CRS Sul), composto pelas Prefeituras Regionais de Campo Limpo, Capela do Socorro, Cidade Ademar, M'Boi Mirim, Parelheiros e Santo Amaro.

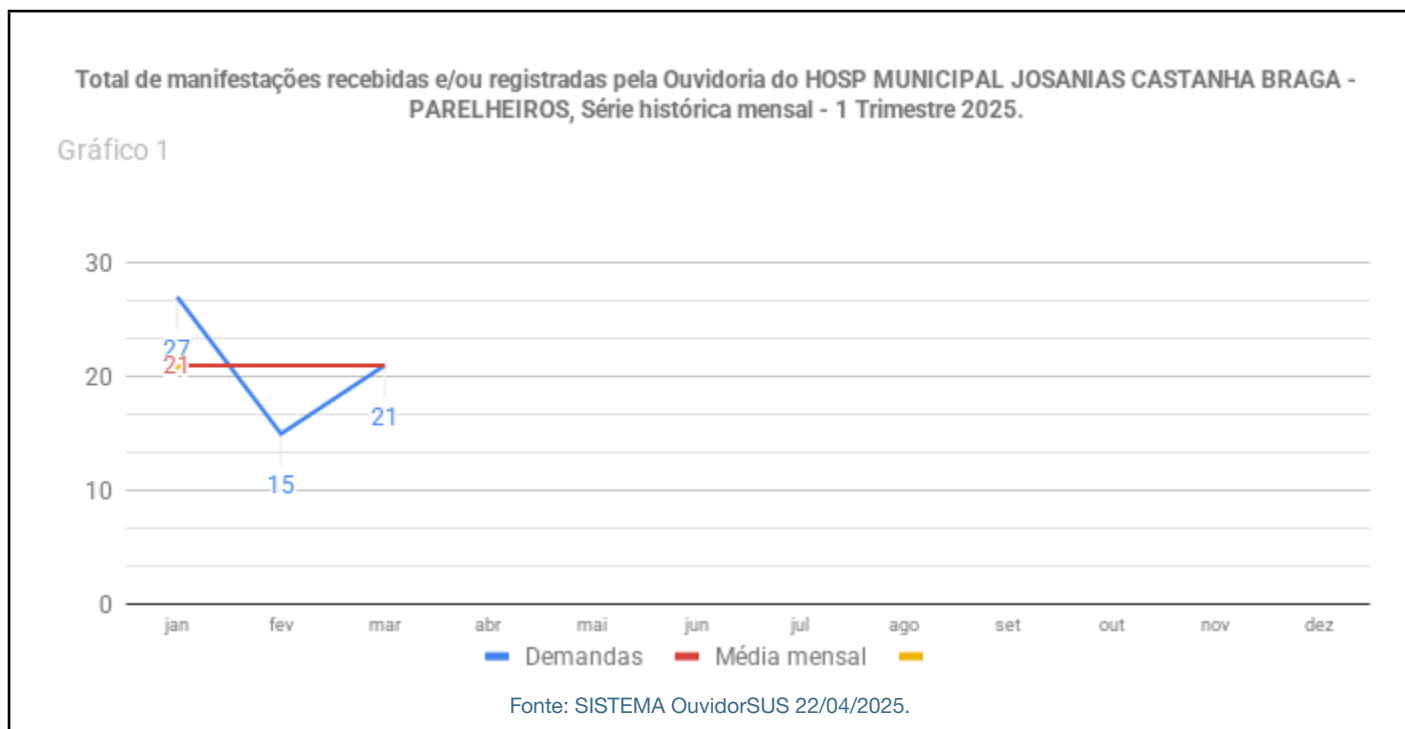
Está sob a gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, por meio de uma parceria com a Prefeitura do Município de São Paulo, em conformidade com os princípios norteadores do Sistema Único de Saúde - SUS, assegurando uma atenção hospitalar integral e de qualidade.

2. Panorama Geral do Trimestre

O Hospital Municipal de Parelheiros, no Serviço de Ouvidoria, desempenha o conjunto de funções pelas quais estão estabelecidas as mediações, dentre os atendimentos gerais apresentados pelos pacientes e acompanhantes, disseminando boas práticas, na busca efetiva de atenção e cuidado aos nossos pacientes conforme necessário. O Hospital Municipal de Parelheiros é um hospital que atende demandas espontâneas, oriundas da Zona Sul e entornos.

Ressaltamos a importância e os valores dos atendimentos prestados, considerando o bem estar e a satisfação entre o acolher e o trabalho desenvolvido, fortalecendo o vínculo com os usuários e a Saúde Pública. Dentre o período em questão, podemos destacar aumento significativo junto aos atendimentos relacionados; urgências e emergências, reforçando o serviço de referência e contra-referência no território. Mantemos o aprimoramento e interface entre Rede de Saúde e Serviço de Regulação e ofertas de vagas na região, acompanhando os processos estabelecidos e as parcerias efetivas.

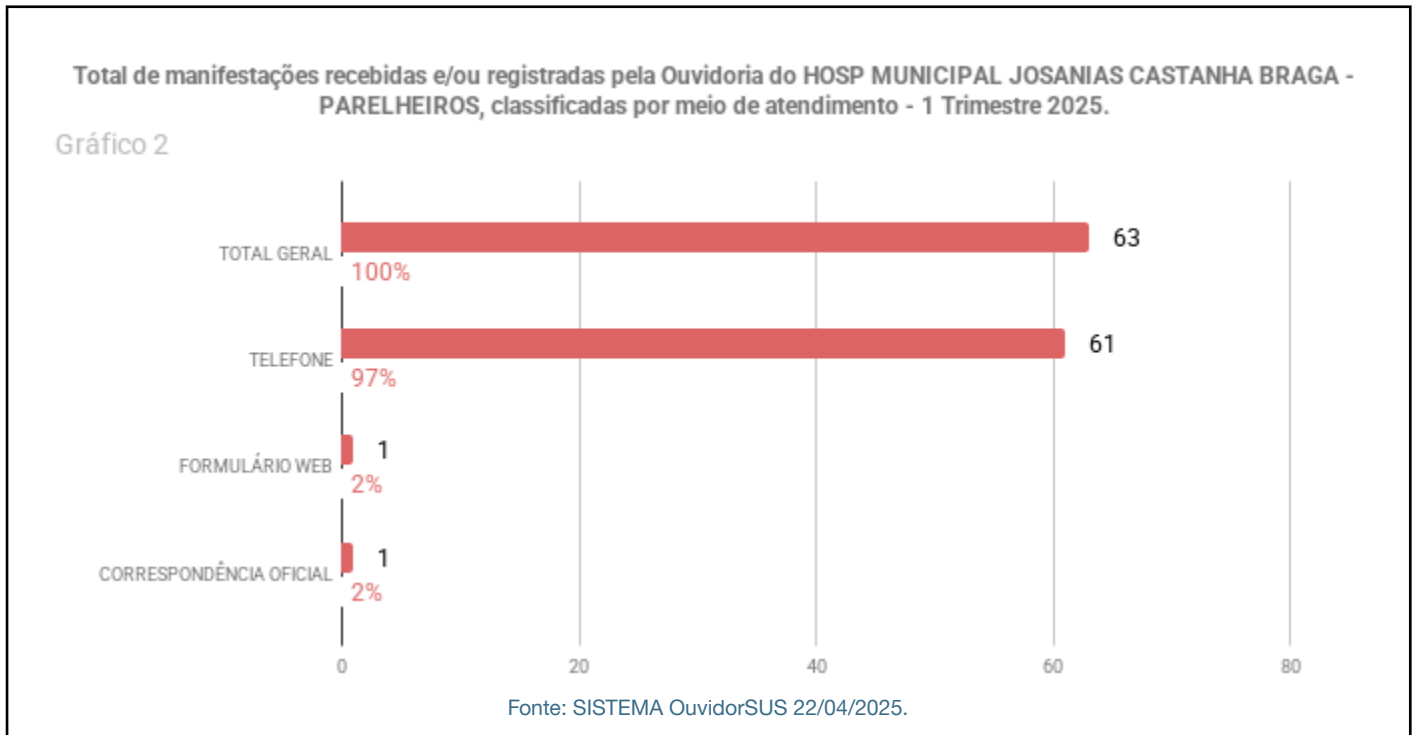
3. Número de manifestações – Série histórica



De acordo com esse período, observa-se que 46 manifestações foram classificadas como reclamação, equivalente a 73% das demandas registradas no 1º trimestre de 2025. Dentre as manifestações, o descontentamento dos usuários frente à demora de atendimento. Foram 8 solicitações, equivalente a 13%, e recebemos 8 elogios, equivalente a 13%, estando relacionados aos atendimentos gerais.

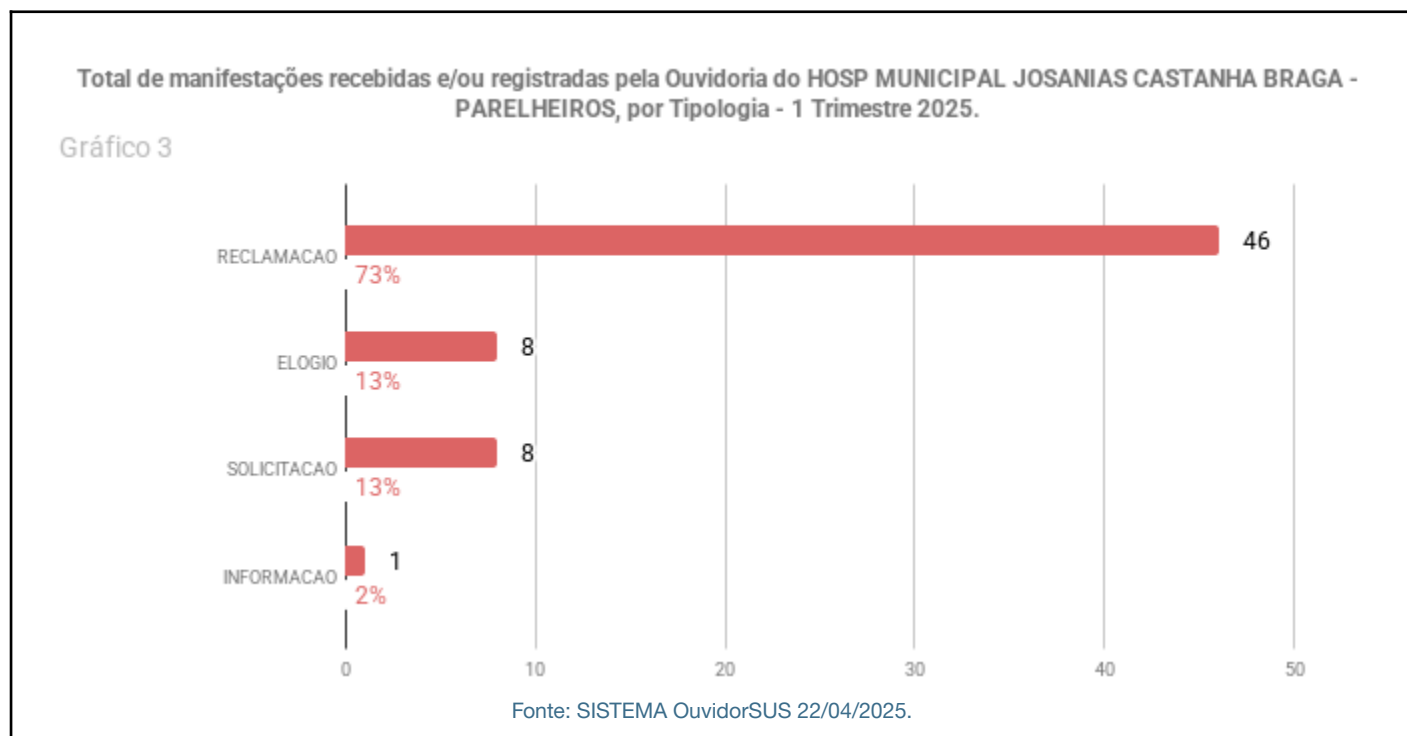
De modo geral, evidenciamos que as manifestações atendidas são tratadas diretamente e se referem, em sua maioria, à demora de atendimento. Temos esse tempo elevado, seguindo da espera para exames/cirurgia junto aos atendimentos externos via regulação.

4. Meios de atendimento



Em análise, neste período do primeiro trimestre de 2025, observamos que o maior número de manifestações foi registrado via telefone, caracterizando 97%. O restante das demandas (2%) foi registrado via formulário web e correspondência. Diante dos meios apresentados notamos que, possivelmente, há facilidade junto ao contato na central telefônica.

5. Classificação das manifestações



Diante do gráfico, observa-se que 46 manifestações foram classificadas como reclamação, o equivalente a 73%, caracterizando a maior demanda. Em seguida tivemos as solicitações e os elogios, apresentando 13% cada. Na sequência, as informações com índice de 2%.

Em avaliação junto ao trimestre, elencamos que todas as queixas, nos mostram o parâmetro para conseguirmos traçar os métodos que propiciam a satisfação nos atendimentos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 8 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 13% do total.

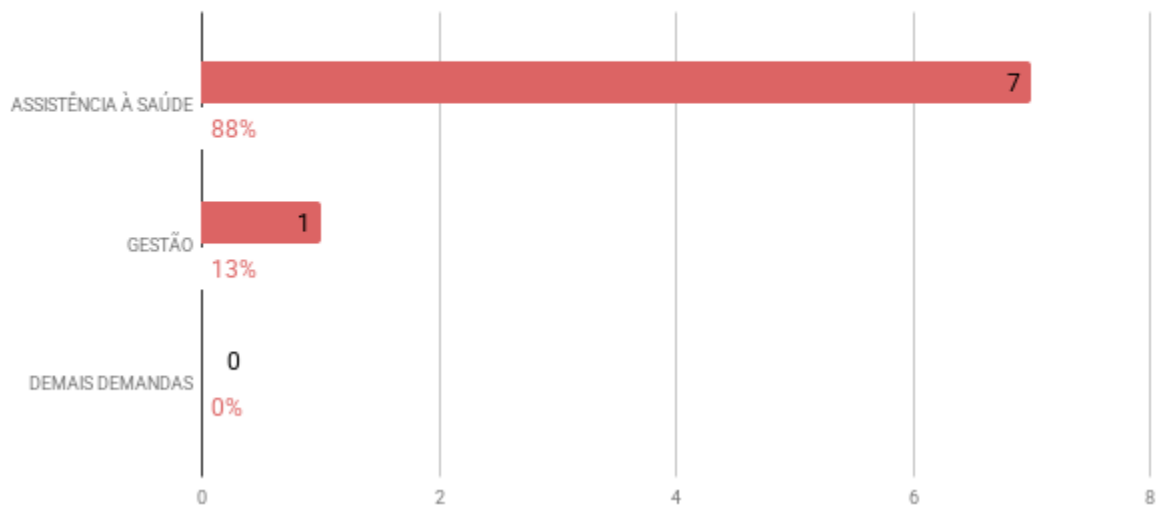
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (88%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a cirurgia e 29% a diagnóstico por endoscopia.

Em relação às solicitações recorrentes, conforme trabalhamos em algumas situações junto com o Serviço de Regulação, seguimos com os acompanhamentos efetivos, realizando a interface com setores envolvidos, de acordo com as necessidades apresentadas e prestando os devidos auxílios aos solicitantes.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 1 Trimestre 2025.

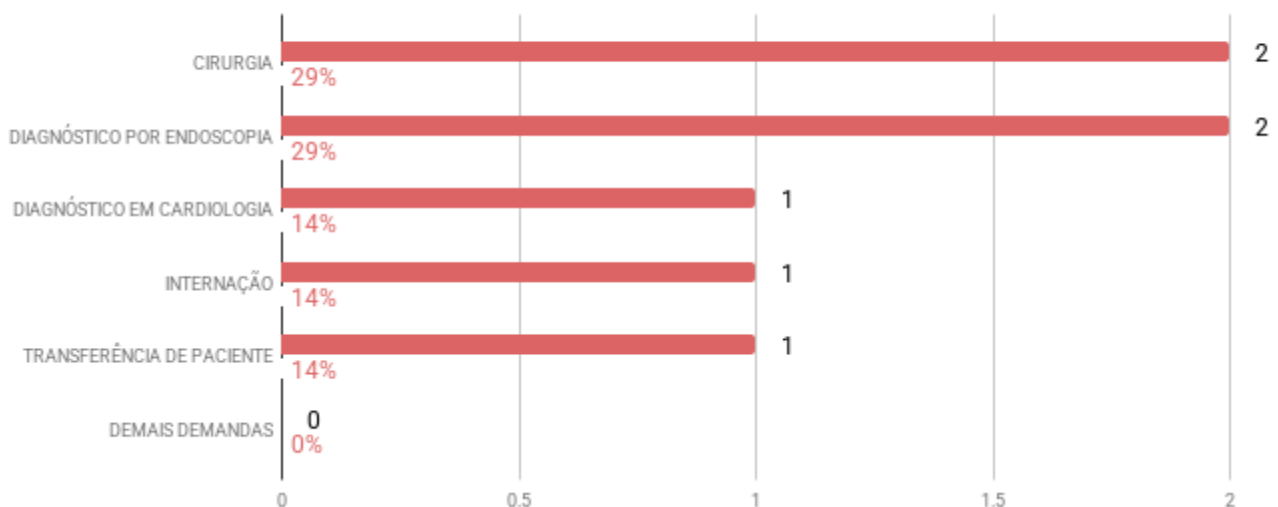
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 46 reclamações registradas no período correspondem a 73% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (98%).

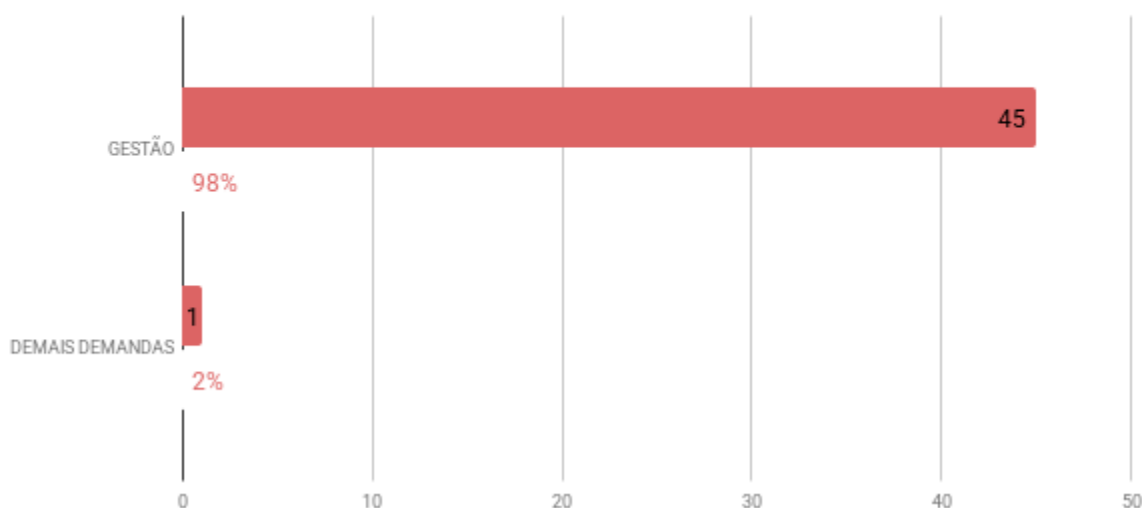
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a estabelecimento de saúde e 44% a recursos humanos.

Diante das reclamações em evidência (demora para atendimento), conseguimos acompanhá-las para aplicar alguns ajustes em tempo real, quando se tratam dos atendimentos que requerem soluções a nível de urgência e emergência. Nessas condições, pactuamos junto às respectivas áreas com a atuação efetiva.

Informamos que, em situações que são descaracterizadas a urgência, encaminhamos à diretoria, sendo realizado plano de ação entre as gestões na busca de melhorias contínuas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS – 1 Trimestre 2025.

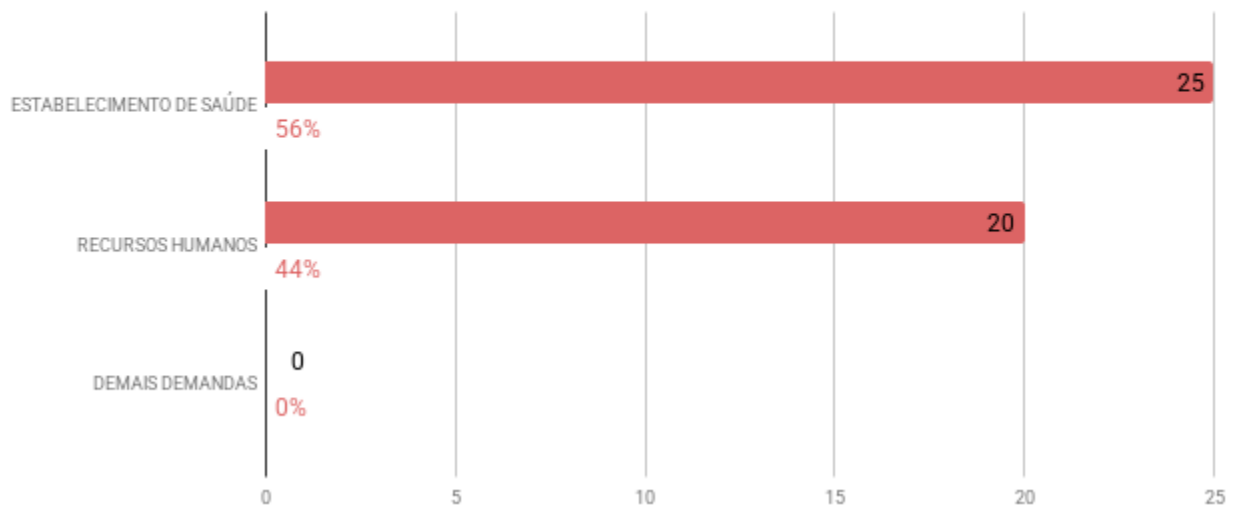
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 1 Trimestre 2025.

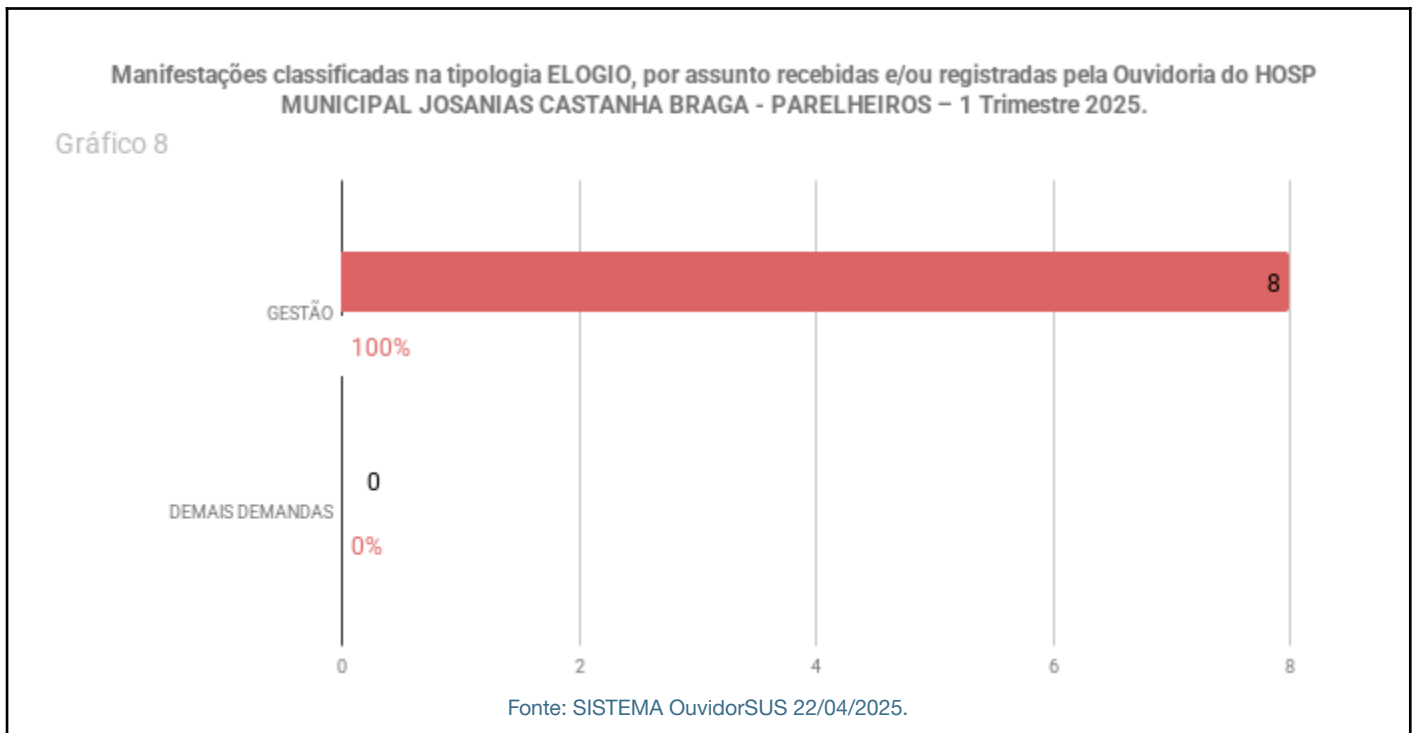
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 8 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 13% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto é relacionado a gestão, que representa 100%.



Os elogios nos trazem o reconhecimento de que estamos no caminho certo, e a gratidão de todo um trabalho desenvolvido, buscando o bem estar geral, empatia e respeito.

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
COORDENADOR ADMINISTRATIVO	7	7	100%
DIRETORIA ENFERMAGEM	11	13	85%
DIRETORIA TÉCNICA	35	35	100%
Total	53	55	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 55
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 53
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: 85% Diretoria de Enfermagem.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Priorizar a qualidade do processo de trabalho, estabelecendo etapas e tempo conforme preconizado.
- Principais resultados obtidos: Eficácia junto às tratativas, e entregas satisfatórias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Monitoramento efetivo das demandas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Ressaltamos a importância referente aos prazos, e seguimos alcançando conforme estabelecido.

11. Plano de ação

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

Diante do contexto geral, esta unidade está implementado orientações junto às equipes envolvidas, visto que todas as questões requerem planejamento, antecedendo o acolhimento e a clareza nas informações. Desta forma, conseguimos avaliar se há necessidade de condutas emergenciais referentes às demandas que estão sendo tratadas no momento. As que descaracterizam esse tipo de

atendimento, direcionamos junto à gestão para devidas avaliações e desenvolvimento de PDCA.

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
Reunião.	Esclarecimentos relacionados às condutas/procedimentos, e assistência aos cuidados.	Agendando os horários com as gestões responsáveis e respectivos familiares.			Em andame... ▾
Indicadores.	Avaliação das demandas.	Realizando análise dos atendimentos, compartilhando com a diretoria/gestão responsável.			Em andame... ▾
					A iniciar ▾

Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	20 ANOS OUVIDORIA SUS CIDADE DE SÃO PAULO.	CELEBRAÇÃO.	EQUIPE OUVIDORIA SUS.



12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Em relação a esse trimestre, as manifestações que permaneceram em destaque estão relacionadas à demora de atendimento.

Acompanhando essa demanda tivemos, no decorrer deste período, planos de ações juntamente com gestores e a diretoria. Estes estão voltados às melhorias contínuas estabelecendo, quando avaliado e necessário, adequação entre as equipes, treinamentos para os colaboradores e ajustes nos processos de trabalho.

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, 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 estratégica, voltadas a soluções em âmbito geral a cidadania, por meio de condutas efetivas; acolhimento humanizado, escuta ativa, respeito e sigilo.

Ana Vanderlucia Gomes.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre 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.

Analisando a quantidade de atendimentos com o dimensionamento da equipe médica existente, vemos que o tempo de espera, verificamos

que os casos ocorrem nos dias em que há demora no atendimento médico, sendo resolvidos conforme necessidades de cada situação com as medidas cabíveis, buscando soluções efetivas.

Diante de todas as solicitações realizadas, a Diretoria do Hospital Municipal de Parelheiros, e a Ouvidoria como Sistema de Gestão, vem acompanhando, evidenciando e implementando planos de ações, bem como o trabalho eficaz; treinamentos para os colaboradores, estabelecendo metas juntos aos objetivos propostos.

A Ouvidoria do Hospital Municipal de Parelheiros e a Direção, permanece identificando oportunidade de melhorias qualitativas e quantitativas, no intuito de experiência do paciente no HMP, em termos de satisfação, vindo ao encontro de qualidade para contribuir significativamente, para que haja a melhor jornada nos diversos setores do Hospital.

Gustavo Ziggiatti Guth.

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. 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

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

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 (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:



Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h



Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



CIDADE DE SÃO PAULO
SAÚDE

17. 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>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

