

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho - Vila Santa Catarina

Av. Santa Catarina, 2785 - Vila Santa Catarina, São Paulo - SP, 04378-500

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, 37p.

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 Gilson de Cássia Marques de Carvalho

Diretor

Thiago Domingos Correa

Coordenadora Ouvidoria Local

Paula Bortolotti

Equipe de Ouvidora Local

Davi Rhormens Veloso Guim

Luciana Gonçalves de Sousa Arroio

Marcela Cerimarco Surian

Rute 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 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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	25
11. Plano de ação	25
12. Participação da Ouvidoria em eventos	29
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	30
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	31
15. Glossário	33
16. Siglário	34
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho, localizado na zona sul de São Paulo, é uma unidade pública de referência em atendimento oncológico, administrada pela Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE) em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo. De acordo com a Portaria GM/MS Nº 1.889, de 17 de novembro de 2023, o hospital é oficialmente classificado como uma Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (UNACON), o que o torna uma referência no tratamento integral do câncer, abrangendo desde o diagnóstico até o tratamento clínico e cirúrgico.

Localizado em uma região estratégica, o hospital atende a uma população ampla da zona sul, oferecendo uma série de serviços diagnósticos especializados, como laboratório clínico e de imagem (endoscopia, ultrassonografia, mamografia, ecocardiografia, tomografia computadorizada e ressonância magnética), além de ambulatórios de especialidades clínicas, oncologia e cirurgia. A unidade também oferece internação para pacientes pediátricos e adultos, consolidando-se como referência no tratamento oncológico na cidade de São Paulo, especialmente após a inauguração do Centro de Alta Tecnologia em Diagnóstico e Intervenção Oncológica Bruno Covas em maio de 2022.

Atualmente, o hospital possui a acreditação ONA nível 3, concedida pela Organização Nacional de Acreditação, que avalia e promove a qualidade e a segurança da assistência no setor da saúde. É uma das poucas unidades da rede municipal de São Paulo a alcançar essa certificação, ao lado do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch (M'Boi Mirim), ambos geridos em parceria entre o Einstein, a Prefeitura de São Paulo e a Organização Social de Saúde CEJAM (Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim), além de contemplar a Certificação do Hospital Amigo do Idoso. Dentro desse programa, o Selo Hospital Amigo do Idoso certifica hospitais que implementam boas práticas no atendimento à população idosa, reconhecendo-os em três níveis: Inicial, Intermediário e Pleno.

As atividades do hospital tiveram início em junho de 2015 e, desde 2019, a unidade vem se consolidando como referência em oncologia na cidade. Com capacidade ambulatorial para atender 10 mil pacientes por mês, o hospital realiza mais de 8 mil exames radiológicos e 450 cirurgias mensais, reforçando seu compromisso com a saúde pública.

Além dos serviços especializados oferecidos no hospital, a Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina (UPAVSC) complementa a assistência à população, fornecendo atendimento de urgência e emergência, desde dezembro de 2019. Em 2024, o hospital e a UPA iniciaram a jornada para a certificação Planetree, com foco em cuidados centrados no paciente, promovendo um ambiente de humanização e participação ativa de pacientes e familiares no processo de cuidado e cocriação de melhorias no sistema de saúde. Em 2025, o hospital também manterá a jornada na certificação da ASCO (American Society of Clinical Oncology), reforçando seu compromisso com a qualidade, segurança e excelência nos cuidados oncológicos prestados à população.

A Coordenadoria de Saúde da Região Sul de São Paulo abrange uma população de aproximadamente 3,3 milhões de habitantes e conta com o apoio de unidades como o Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho e a UPA Vila Santa Catarina para atender às variadas necessidades de saúde da região com excelência e abrangência.

2. Panorama Geral do Trimestre

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 150 manifestações, representando um aumento de 105% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram contabilizados 73 registros. Este crescimento sugere maior visibilidade da Ouvidoria junto aos usuários dos serviços, bem como o fortalecimento dos canais de escuta e acolhimento das demandas.

No que diz respeito à classificação das manifestações, observa-se que os elogios se destacaram, representando 55% do total de registros neste trimestre. Houve um crescimento substancial em relação ao ano anterior, saltando de 29 registros em 2024 para 61 em 2025. Esse aumento reflete o fortalecimento da cultura de valorização e reconhecimento no ambiente institucional.

As reclamações também apresentaram crescimento, passando de 33 no primeiro trimestre de 2024 para 66 em 2025, o que corresponde a 44% do total de manifestações recebidas neste início de ano. Embora esse aumento possa ser interpretado inicialmente como um sinal de insatisfação, ele também revela maior engajamento dos usuários na

sinalização de pontos críticos do serviço, contribuindo para o aprimoramento da qualidade do cuidado prestado.

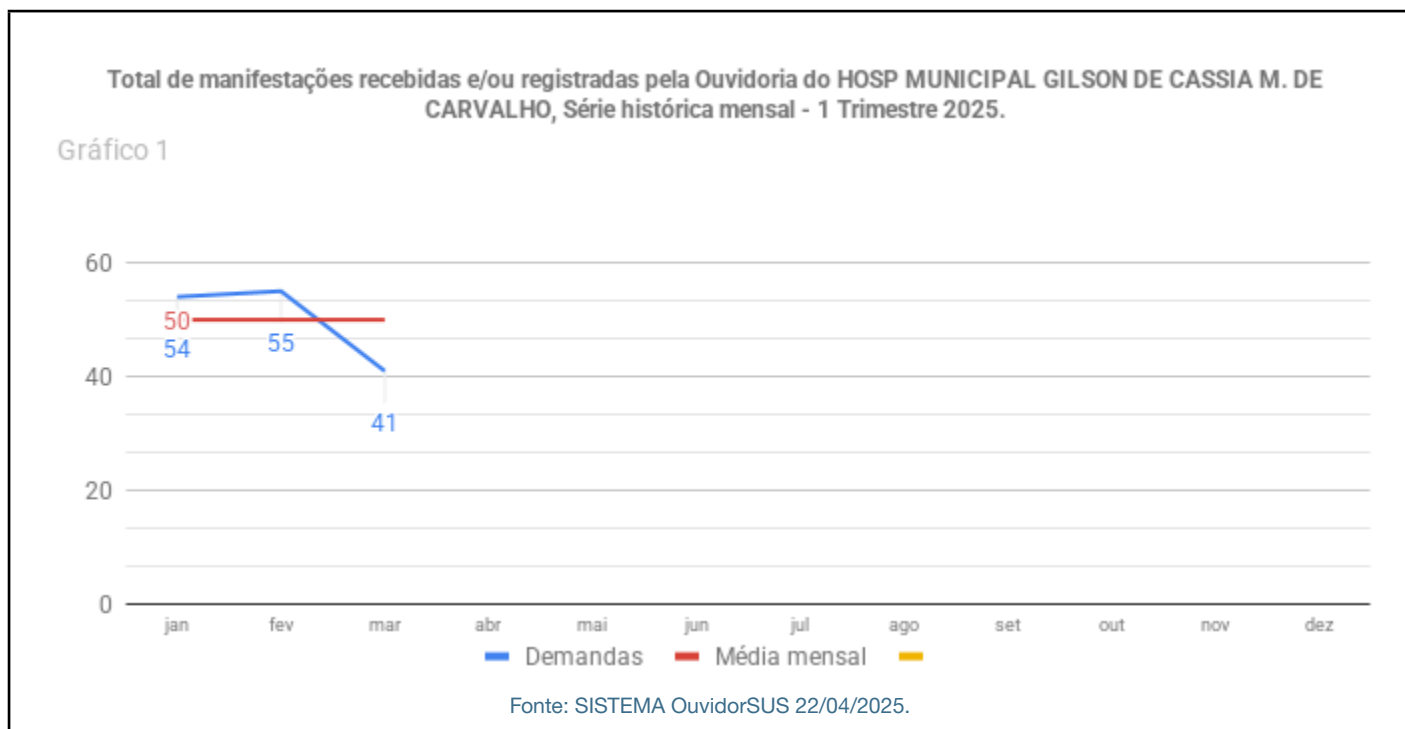
A análise da Matriz GUT evidencia que 93,3% das manifestações foram classificadas como de criticidade média, sinalizando questões importantes, mas que não exigem resposta emergencial. Ainda assim, casos com classificação alta (4,12%) ou urgente (1,55%) merecem atenção especial e priorização no desenvolvimento dos planos de ação e acolhimento ao manifestante.

Esse cenário demonstra a importância do acompanhamento contínuo da efetividade das respostas fornecidas às manifestações recebidas, especialmente no que diz respeito aos planos de ação encaminhados pelas Sub-redes. A resposta tempestiva e resolutiva às demandas é essencial para garantir a confiança da população nos canais institucionais de escuta, além de contribuir para a redução dos índices de reincidência de queixas.

Em síntese, o primeiro trimestre de 2025 revela um movimento positivo no uso qualificado da Ouvidoria, tanto pela valorização das equipes quanto pela disposição dos usuários em contribuir com a melhoria do serviço por meio de suas manifestações. A continuidade das estratégias de reconhecimento, alinhamento institucional e resolutividade das ações é essencial para manter a credibilidade da Ouvidoria e fortalecer uma cultura organizacional baseada na escuta ativa, na transparência e na melhoria contínua.

Destaca-se, ainda, o engajamento da equipe no processo de capacitação e adaptação à nova ferramenta, o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), reforçando o nosso compromisso com a capacitação dos ouvidores locais e das Sub-redes envolvidas, para o melhor manejo do sistema e aprimoramento no atendimento ao usuário.

3. Número de manifestações – Série histórica



No comparativo entre os dados do primeiro trimestre de 2024 e 2025 referentes às manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho, observou-se um crescimento expressivo no volume de registros. Em 2024, o hospital contabilizou 17 manifestações em janeiro, 38 em fevereiro e 18 em março, com uma média mensal de 24 manifestações. Já em 2025, foram registradas 54 manifestações em janeiro, 55 em fevereiro e 41 em março, alcançando uma média mensal de 50 manifestações, representando um aumento de 105% em relação ao ano anterior.

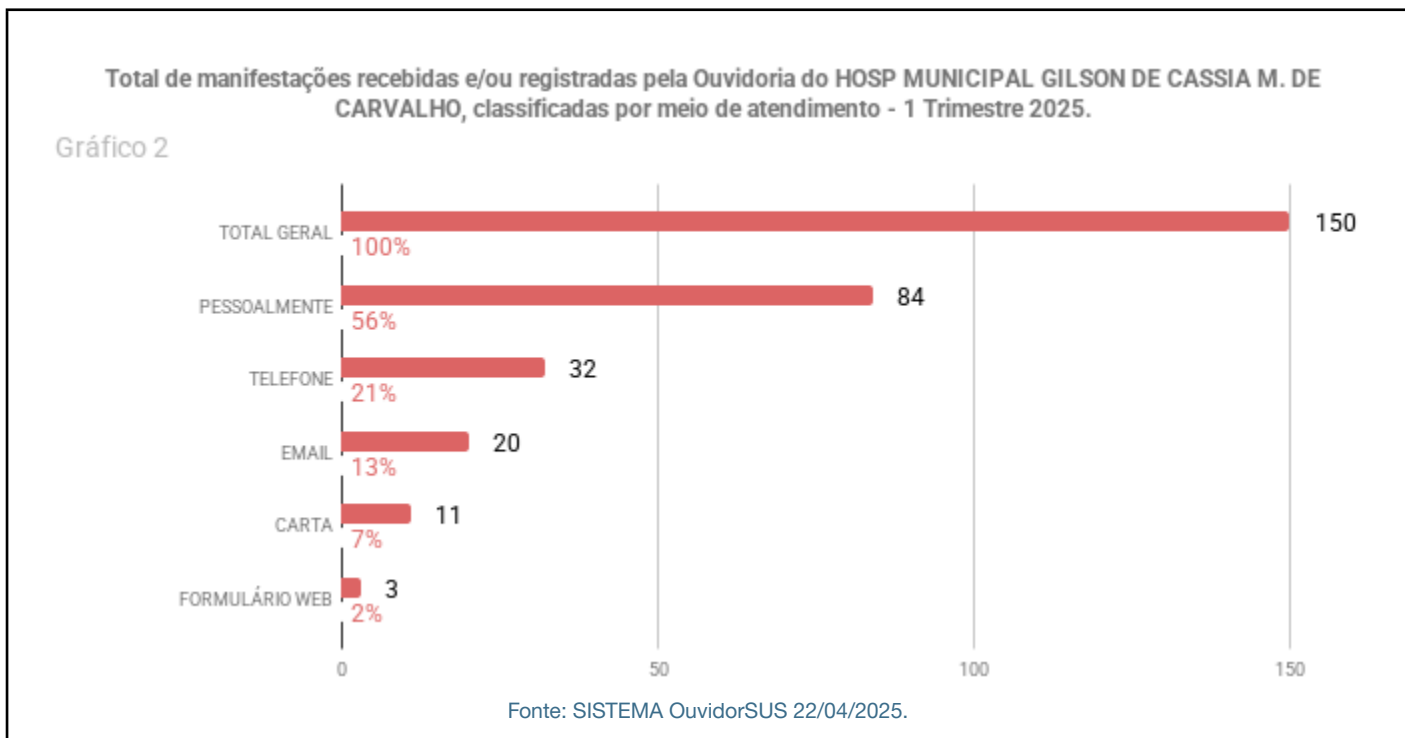
Esse aumento reflete, por um lado, o fortalecimento institucional do canal de Ouvidoria enquanto espaço legítimo de escuta e interlocução com os usuários do SUS. Em 2024, o hospital e a Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina (UPAVSC) iniciaram a jornada para a certificação *Planetree*, voltada à promoção de cuidados centrados na pessoa, o que contribuiu para estimular a participação ativa de pacientes e familiares na construção e engajamento do cuidado e cocriar melhorias no sistema de saúde.

Soma-se a isso a ampliação das estratégias de divulgação dos canais de escuta, bem como o aprimoramento dos fluxos internos de registro, acolhimento e resposta às manifestações.

No entanto, o aumento quantitativo de registros demanda atenção da gestão quanto à natureza das manifestações. É fundamental a análise qualitativa dos relatos pela gestão para identificar possíveis recorrências relacionadas a fragilidades assistenciais ou operacionais, como tempo de espera, comunicação entre equipe e usuário, condutas clínicas e infraestrutura. A compreensão aprofundada desses elementos é essencial para subsidiar ações intersetoriais que visem à melhoria contínua da experiência do usuário e da qualidade dos serviços prestados, oferecendo um plano de ação efetivo à essas manifestações.

Por fim, destaca-se a importância de mantermos a sistematização e o monitoramento dos dados de Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, alinhada às diretrizes da Política Municipal e Nacional de Humanização e ao fortalecimento do SUS. A atuação proativa da Ouvidoria local como ponte entre cidadão e gestão deve ser constantemente valorizada, especialmente em um hospital de perfil oncológico de alta complexidade, como o HMGCMC, que em 2025 também mantém o compromisso da jornada de certificação da *American Society of Clinical Oncology* (ASCO), reforçando o compromisso institucional com a excelência, transparência e participação social.

4. Meios de atendimento



Perante análise dos meios de atendimento observa-se uma mudança no perfil de acesso entre o 1º trimestre de 2024 e o mesmo período de 2025.

Em 2024, o total geral de manifestações registradas foi de 73, sendo o canal 156 o meio predominante, com 31 registros (42%), seguido do atendimento presencial, com 22 manifestações (30%). Os demais meios, como e-mail (10%), telefone (3%), formulário web (3%), correspondência oficial (3%) e carta (3%), representaram parcelas menores e relativamente distribuídas de maneira homogênea.

Já em 2025, com um total de 150 manifestações registradas, observa-se uma inversão no principal meio de acesso: o atendimento presencial passou a ser predominante, com 84 registros (56%), seguido do telefone, com 32 manifestações (21%), e do e-mail, com 20 (13%). O canal carta representou 7% (11 registros), e o formulário web caiu para 2% (3 registros), enquanto o canal 156 não aparece discriminado no gráfico de 2025.

Essa mudança de perfil sugere um avanço relevante no acesso direto à Ouvidoria local por parte dos usuários, especialmente considerando o aumento expressivo dos atendimentos presenciais. Esse dado pode

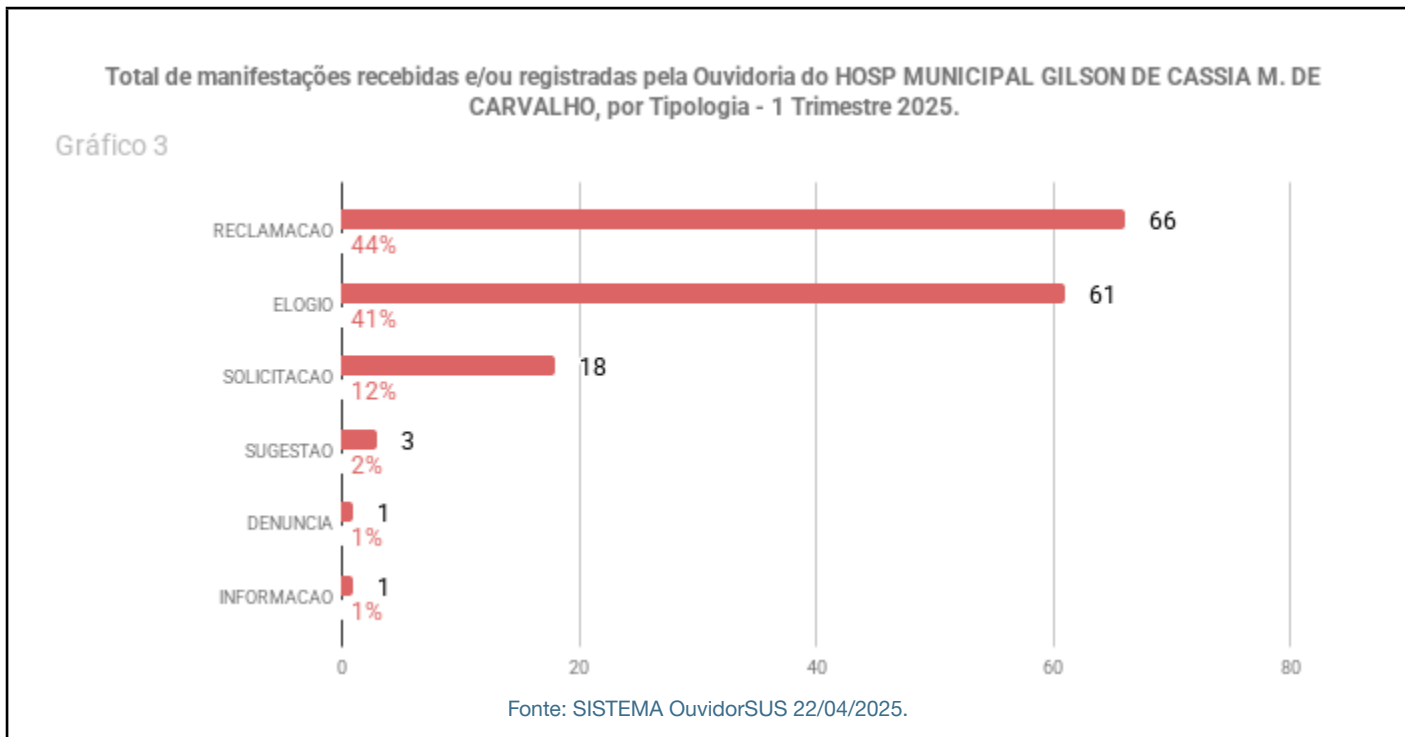
indicar maior acessibilidade física e visibilidade da Ouvidoria local nas dependências do hospital, além de um fortalecimento da confiança do usuário no atendimento personalizado e humanizado. A elevação dos registros por telefone e e-mail também reflete melhorias na comunicação institucional e maior diversidade de canais ativos para o cidadão.

Por outro lado, a redução da participação do canal 156 e do formulário web entre os principais meios de entrada pode sinalizar a necessidade de reavaliar a divulgação desses meios ou mesmo seu alinhamento com as demandas da população atendida. Em especial, o baixo uso do formulário eletrônico evidencia que os canais digitais ainda têm potencial subutilizado, o que pode ser trabalhado com campanhas educativas e estratégias de incentivo ao uso.

Destaca-se que parte dessa redução pode estar associada ao recente processo de alteração e atualização da plataforma OuvidorSUS para SIGRC, o que pode ter gerado instabilidade temporária ou mudança nos fluxos de registro por meio digital. Diante disso, torna-se essencial acompanharmos os impactos dessa transição tecnológica sobre o comportamento do usuário e fortalecer a comunicação institucional para garantir o uso efetivo e qualificado dos canais disponíveis.

Em resumo, o cenário de 2025 demonstra uma Ouvidoria local mais próxima e acessível, com destaque para o fortalecimento do atendimento presencial. Essa aproximação direta com o usuário se alinha aos princípios da humanização e à jornada de certificação *Planetree*, reforçando o papel da Ouvidoria como elo essencial na escuta qualificada, resolutiva e acolhedora. Recomendamos, contudo, o monitoramento contínuo de todos os canais disponíveis, com especial atenção às ferramentas digitais, visando à ampliação do alcance e à inclusão de públicos com diferentes perfis de acesso e preferências de comunicação.

5. Classificação das manifestações



Em 2024, das 73 manifestações totais, 45% foram reclamações, seguida de solicitações (30%) e elogios (23%). As manifestações de sugestão, informação e denúncia representaram percentuais residuais (1% cada), evidenciando um predomínio de registros com teor crítico, mas com significativa presença de solicitações operacionais e um volume relevante de elogios.

Já em 2025, com 150 manifestações totais, percebe-se uma maior diversificação na natureza das manifestações e um significativo crescimento tanto no número absoluto quanto percentual de elogios. As reclamações seguem como a tipologia mais registrada (66 manifestações – 44%), com redução em 2% comparado a 2024 e os elogios, que saltaram para 61 registros (41%), demonstrando aumento de 78% comparado a 2024 com maior reconhecimento dos usuários em relação às experiências positivas vividas na instituição. As solicitações diminuíram proporcionalmente (12%) e as demais tipologias mantiveram representação reduzida: sugestões (2%), denúncias e pedidos de informação (1% cada).

Essa mudança de cenário, com ampliação expressiva dos elogios, pode ser atribuída a uma série de ações institucionais implantadas no último ano, incluindo a adesão ao modelo de certificação *Planetree*, o fortalecimento do acolhimento, o investimento na humanização das relações e a atuação ativa da Ouvidoria como promotora de uma

escuta sensível. A elevação do número de manifestações como um todo também demonstra que os usuários estão mais engajados e confiantes em utilizar o canal como via legítima de participação social.

Ainda que as reclamações continuem presentes e em volume significativo, o aumento proporcional dos elogios indica um sinal positivo de equilíbrio entre críticas e reconhecimentos, o que fortalece a Ouvidoria como ferramenta estratégica tanto para a identificação de oportunidades de melhoria quanto para a valorização das boas práticas assistenciais.

Dessa forma, fortalecemos o monitoramento contínuo da tipologia das manifestações, garantindo a devida análise qualitativa dos relatos, devolutiva aos usuários e implementação de planos de ação intersetoriais. Além disso, neste trimestre pudemos institucionalizar novos mecanismos de reconhecimento das equipes elogiadas, como forma de valorização, engajamento e disseminação de boas práticas centradas na pessoa.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

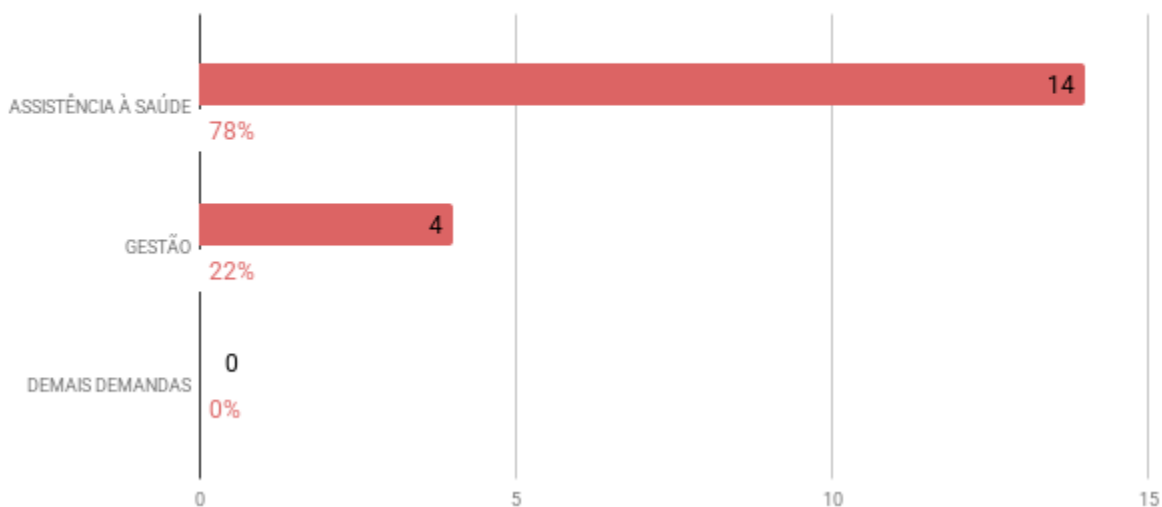
As 18 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 12% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (78%).

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 CONSULTA / ATENDIMENTO / TRATAMENTO.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 1 Trimestre 2025.

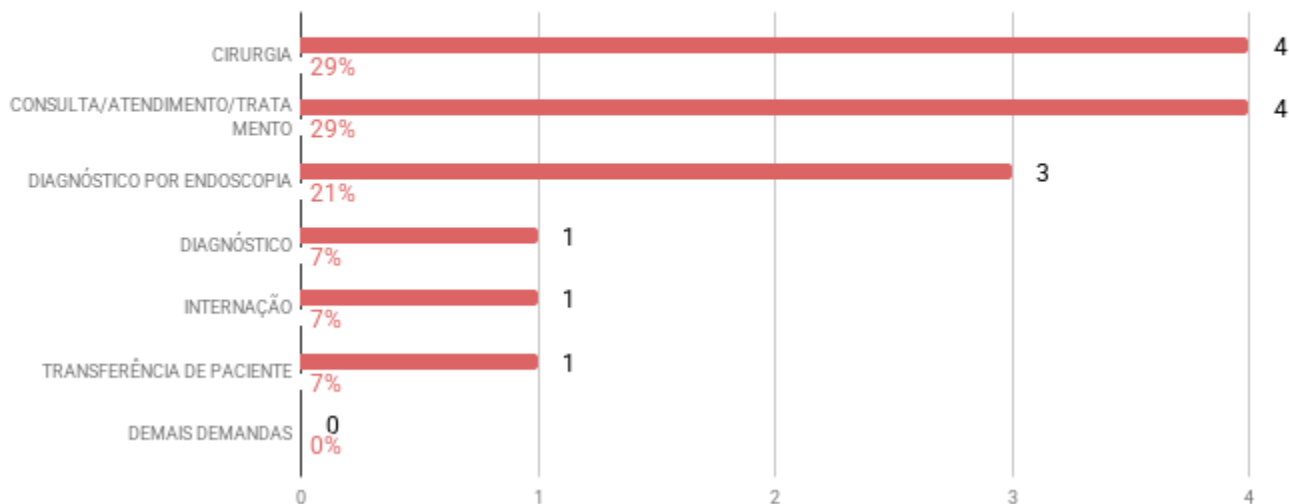
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

A análise por assunto revela que a maioria dessas solicitações (78%) esteve relacionada à assistência à saúde, enquanto os demais (22%) referem-se a temas de gestão institucional.

Dentro do grupo de solicitações vinculadas à assistência à saúde, observa-se uma concentração em dois subassuntos principais: cirurgias e consultas/atendimentos/tratamentos, ambos com 29% das ocorrências. Esses dados apontam para potenciais desafios enfrentados pelos usuários no acesso à agendas de procedimentos cirúrgicos e na organização do atendimento ambulatorial, que podem incluir questões como prazos de agendamento e orientações insuficientes. Em seguida, destacam-se os registros relacionados a diagnóstico por endoscopia (21%), sugerindo a existência de gargalos específicos nesse serviço, como fila de espera, orientações pré-exames ou dificuldades de comunicação com os usuários. Outros temas como diagnóstico geral, internação e transferência de pacientes apareceram de forma pontual, com 7% cada.

A predominância de solicitações voltadas à assistência à saúde reforça a centralidade da Ouvidoria como canal de apoio e mediação diante de dificuldades encontradas pelos pacientes no percurso do cuidado. Os dados refletem não apenas demandas assistenciais diretas, mas também a necessidade de aprimoramento da comunicação entre os setores, revisão de fluxos internos e maior transparência quanto ao acesso aos serviços.

Diante disso, compreendemos que é essencial a utilização e apuração dessas informações como subsídio para ações corretivas e preventivas, envolvendo as áreas assistenciais, administrativas e de apoio. Além disso, recomenda-se o fortalecimento das estratégias de escuta qualificada, devolutiva estruturada ao usuário e integração das manifestações em planos de ação intersetoriais, promovendo acompanhamento de melhorias contínuas nos processos e reforçando o compromisso com um cuidado mais acessível, humanizado e resolutivo.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 66 Reclamações registradas no período correspondem a 44% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, com 64 manifestações (97%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 84% são relativos a RECURSOS HUMANOS e 16% a ESTABELECIMENTO .

As reclamações representam 44% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período. A análise temática revela uma alta concentração dessas manifestações no assunto "Gestão", que corresponde a 64 registros (97%), conforme demonstra o Gráfico 6. Apenas 3% das reclamações trataram de demais assuntos, o que reforça a centralidade da temática da gestão como foco das insatisfações relatadas pelos usuários.

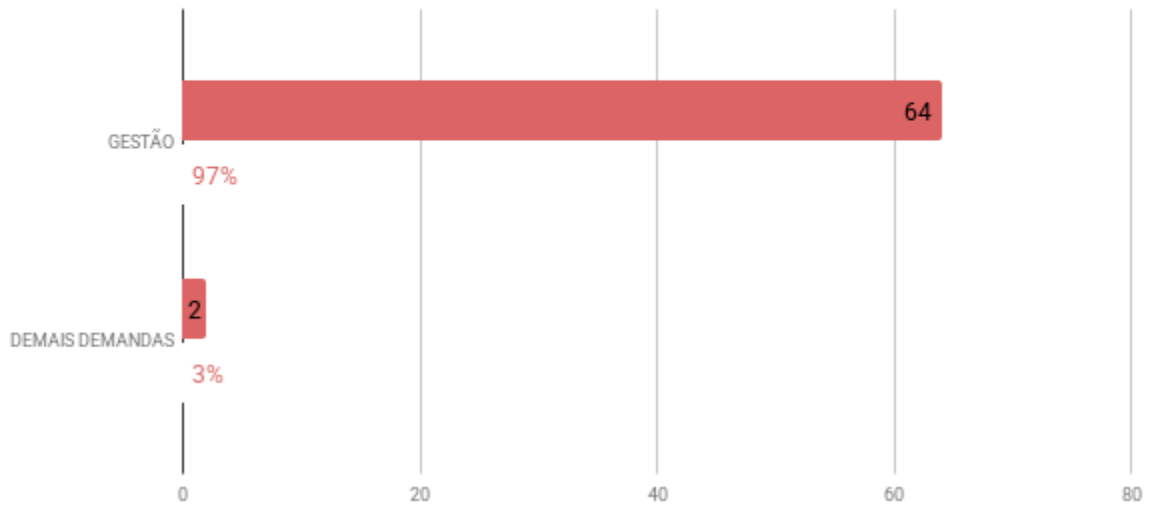
Aprofundando a análise do tema "Gestão", o Gráfico 7 aponta que a maioria expressiva dessas manifestações esteve relacionada a Recursos Humanos, totalizando 54 reclamações (84%). Os demais 10 registros (16%) referem-se a questões relacionadas ao Estabelecimento de Saúde, como estrutura física, organização dos fluxos e suporte logístico.

O predomínio de queixas sobre Recursos Humanos evidencia a necessidade de atenção especial à atuação das equipes assistenciais e administrativas, principalmente no que diz respeito à postura, conduta, comunicação e acolhimento dos profissionais. Esses dados sugerem possíveis fragilidades na relação entre equipe e paciente, que podem impactar diretamente na experiência de cuidado e no nível de confiança da população atendida. Conforme ações provenientes do manual da Certificação *Planetree*, foi iniciado trabalho em conjunto com pacientes e acompanhantes por meio do Conselho Consultivo sobre revisão do perfil de contratação dos colaboradores, atendendo ao perfil do cuidado centrado na pessoa, em parceria com o RH. Já as reclamações relacionadas ao estabelecimento de saúde refletem nas dificuldades estruturais, de manutenção ou de usabilidade dos espaços e serviços, como espaço físico reduzido.

Diante desse cenário, é fundamental que a gestão institucional promova ações de escuta ativa junto às equipes, capacitações contínuas em comunicação assertiva e humanização, e monitoramento sistemático dos indicadores de clima e desempenho das unidades. O fortalecimento de práticas que promovam o acolhimento, o respeito e o vínculo com o usuário é essencial para a redução de conflitos e insatisfações. Além disso, os dados reforçam a importância de fortalecer a integração da Ouvidoria aos processos de governança clínica e administrativa, garantindo que as manifestações gerem aprendizados institucionais e resultem em melhorias concretas nos processos de trabalho.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 1 Trimestre 2025.

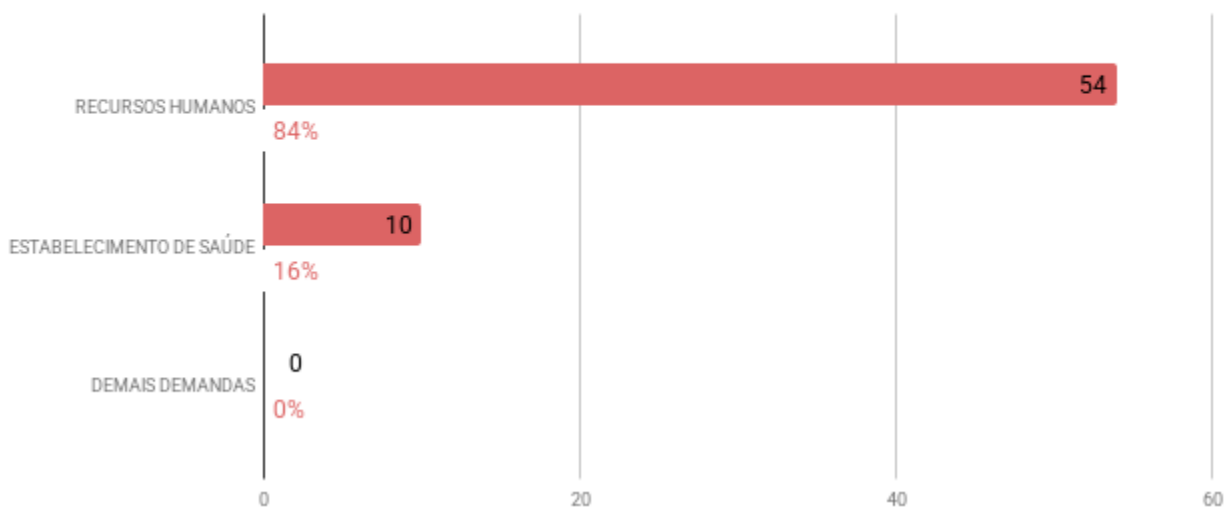
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7

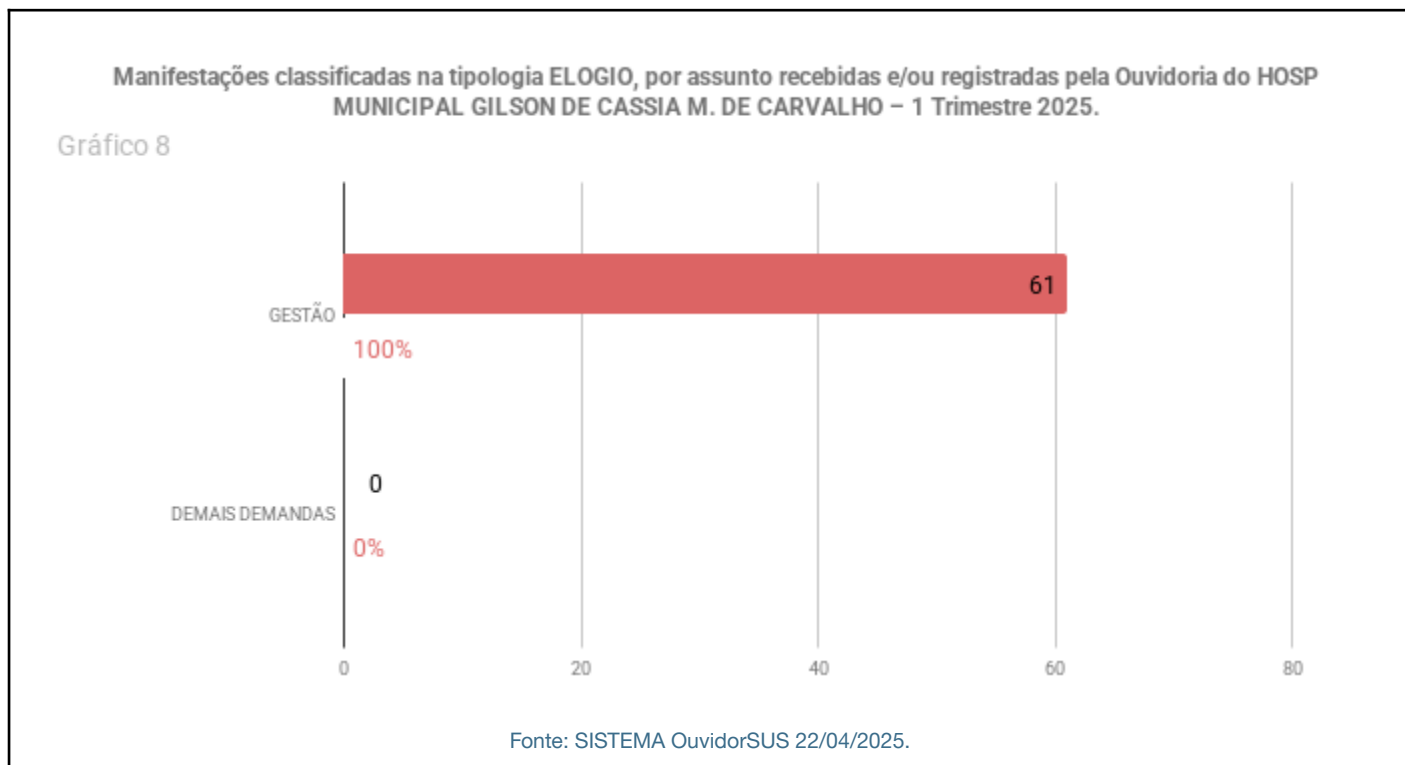


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 61 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 41% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 20 elogios.

Esse dado é expressivo e sinaliza uma tendência positiva de valorização das equipes de saúde por parte dos usuários.



Todos os elogios foram classificados com foco específico em Recursos Humanos, o que revela que as manifestações de reconhecimento estão fortemente associadas à atuação direta das equipes de atendimento.

Os elogios destacaram qualidades essenciais no cuidado centrado na pessoa, como:

- Excelência no atendimento;
- Cortesia e respeito da equipe de saúde;
- Cordialidade no contato interpessoal;
- Acolhimento com empatia.

Essa concentração temática reforça a importância do comportamento relacional dos profissionais como diferencial positivo na experiência do paciente, sendo um indicativo claro de que atitudes humanizadas impactam diretamente a percepção de qualidade do serviço prestado.

Além disso, o dado pode ser interpretado como um reflexo das estratégias de formação ou reconhecimento institucional voltadas à valorização das boas práticas assistenciais. Monitorar e manter esse padrão é essencial, tanto para sustentar um ambiente positivo de trabalho quanto para fortalecer os vínculos entre usuários e serviços.

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
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL AMBULATÓRIOS ONCOLOGIA	2	2	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL CENTRO CIRÚRGICO	1	1	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL ONCOLOGIA INTERNAÇÃO	9	10	90%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL PEDIATRIA, UTI PED E CLÍNICA MÉDICA	3	3	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE ATENDIMENTO E RECEPÇÃO	5	6	83%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE FACILITIES	1	1	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE IMAGEM, COLETA E ENDOSCOPIA	1	2	50%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL HMVSC	1	1	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA AMBULATORIAL ONCOLOGIA	4	4	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA ANESTESIOLOGIA	1	1	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA CENTRO CIRÚRGICO	5	6	83%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA DE CLÍNICA MÉDICA, PALIATIVOS E EGRESSOS CLÍNICAS.	1	2	50%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA IMAGEM	0	1	0%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA UTI ADULTO	1	1	100%
AHM - HMGCMC - UPA VL SANTA CATARINA	10	10	100%
AHM - UPAVSC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
ENFERMAGEM UPAVSC			
AHM -HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL UTI ADULTO E PICC	2	2	100%
HM - HMGCMC - COORDENADORIA OUVIDORIA, SAC E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE	1	1	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. GILSON DE CÁSSIA MARQUES DE CARVALHO	21	21	100%
Total	71	77	92%

Das manifestações analisadas, 51 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, resultando em um índice de resolatividade de 91%. Este percentual demonstra um desempenho satisfatório no que se refere ao cumprimento dos prazos estabelecidos, refletindo o comprometimento das coordenadorias com a resposta tempestiva às manifestações dos usuários.

Apesar do bom desempenho geral, duas coordenadorias apresentaram resultados abaixo do ideal. A Coordenadoria Assistencial de Oncologia Internação respondeu 5 das 6 demandas recebidas no prazo, atingindo 83% de cumprimento. Embora tenha ficado acima da meta mínima de 80%, o resultado está próximo do limite e exige atenção para evitar quedas nos próximos períodos. Já a Coordenadoria de Imagem, Coleta e Bioimagem apresentou um resultado crítico, com 0% de atendimento dentro do prazo, não respondendo a única demanda recebida no período. Este dado indica falhas no fluxo de tratativa ou na priorização interna das manifestações, o que pode comprometer a confiança dos usuários no canal de escuta.

Diante desses achados, diversas ações foram adotadas com o objetivo de qualificar o processo de resposta da Ouvidoria. Entre elas, destacam-se o monitoramento mensal dos prazos por meio de planilhas de controle, reuniões com lideranças setoriais para reforçar a importância da resposta dentro dos 20 dias previstos, o envio de alertas via ferramentas corporativas e a sensibilização contínua das equipes quanto ao impacto institucional das manifestações e à importância da escuta qualificada.

Como resultado, observou-se uma melhora no engajamento das coordenadorias, maior agilidade no fluxo de respostas e maior adesão das ferramentas e manifestações como instrumento de gestão. Para avançarmos ainda mais, recomendamos a formalização de responsáveis fixos por coordenadoria para o acompanhamento assíduo das manifestações, a oferta contínua de capacitações sobre o sistema e sobre a elaboração de respostas resolutivas e empáticas, além da revisão de fluxos internos especialmente nas áreas com desempenho inferior. Também otimizamos a utilização dos painéis de dados automatizados para acompanhamento dos prazos por área, com visibilidade gerencial, a fim de reforçar a cultura de responsabilidade compartilhada na escuta e resposta ao cidadão.

Assim, o acompanhamento contínuo dos prazos, associado a ações educativas e estruturantes, mostra-se essencial para garantirmos não apenas o cumprimento das metas, mas, sobretudo, mantermos a qualidade da relação entre o serviço de saúde e a população usuária.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Quanto à qualidade das respostas, neste 1º trimestre ainda foram observadas fragilidades relacionadas à objetividade, clareza e resolutividade das devolutivas encaminhadas aos usuários. Em alguns casos, as respostas apresentaram caráter excessivamente técnico ou genérico, não abordando de forma clara a queixa ou dúvida apresentada pelo manifestante, o que pode comprometer a percepção de acolhimento e efetividade por parte da população. Essa situação reforça a necessidade de aperfeiçoamento no processo de escuta e retorno qualificado, priorizando linguagem acessível, respostas personalizadas e que demonstrem empatia.

11. Plano de ação

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

Destacamos como pontos positivos a consolidação do monitoramento mensal dos prazos de resposta das coordenadorias, a efetiva realização de reuniões com lideranças setoriais para alinhamento dos fluxos e a sensibilização contínua das áreas sobre a importância da resposta qualificada. A adesão ao treinamento do sistema SIGRC e encontros periódicos, contribuiu para atingirmos 91% das respostas dentro do prazo legal de 20 dias.

No entanto, algumas ações encontram-se parcialmente cumpridas ou com atraso. A elaboração do "**Guia Institucional de Respostas da Ouvidoria**", por exemplo, foi iniciada, mas a conclusão foi postergada devido à necessidade de validação intersetorial com a área de comunicação institucional e educação permanente. O novo prazo para entrega desse material foi redefinido para o final do terceiro trimestre de 2025.

A Unidade de Ouvidoria seguirá atualizando os planos de ação a cada novo relatório trimestral, indicando o status de cada ação (cumprida, em andamento, não iniciada ou atrasada), e realizando os devidos

ajustes de prazo e justificativas sempre que necessário. O objetivo central permanece o fortalecimento do papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de governança, escuta qualificada e promoção da qualidade e segurança no cuidado prestado à população.

Essa análise contínua permite não apenas mensurarmos o desempenho institucional na tratativa das manifestações, mas também impulsionarmos a transformação de dados em ações concretas, ajustadas à realidade da unidade e voltadas para a excelência do nosso atendimento.

As ações estão 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
Elaborar o Guia Institucional de Respostas da Ouvidoria	Padronizar e qualificar as respostas aos usuários	Criação colaborativa com áreas de comunicação e educação permanente e Conselhos Consultivos	set/2025	Ouvidoria local	A iniciar ▾
Designar ponto focal de resposta em cada coordenadoria	Garantir fluidez, agilidade e responsabilidade no fluxo de resposta	Nomeação formal e pactuação de responsabilidades em reuniões com cada gestão	mar/25	Sub-redes e Alta Liderança	Concluído ▾
Realizar oficinas de escuta qualificada e devolutiva empática	Aprimorar a qualidade das respostas às manifestações	Capacitação presencial ou virtual para responsáveis por respostas	mar/25	Experiência do Paciente	Concluído ▾
Atualização do painel de	Aumentar a visibilidade gerencial e	Atualização de dashboard com dados de prazo,	jan/25	Ouvidoria local e Núcleo Interno de Dados	Concluído ▾

indicadores da Ouvidoria	fortalecer a gestão baseada em dados	volume, temas e reincidência			
Integrar análise de manifestações aos comitês de experiência do paciente, governança do cuidado e conselho gestor	Otimizar os dados da Ouvidoria como insumo para ações institucionais	Apresentação periódica de análises nos comitês e incorporação nos planos de ação	Mensalmente	Ouvidoria local	Concluído ▾
Reforçar monitoramento mensal de prazos	Garantir cumprimento do prazo legal de resposta (até 20 dias)	Atualização de planilha de controle e envio de alertas às áreas com pendências	Mensalmente	Ouvidoria local	Concluído ▾
Realizar reuniões de alinhamento com coordenadorias	Engajar lideranças na gestão das manifestações	Reuniões mensais ou bimestrais com pauta fixa sobre indicadores e qualidade das respostas	Mensalmente ou Bimestralmente	Coordenadoria da Ouvidoria Local - Paula Bortolotti	Concluído ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/01/2025	Reunião de alinhamento interno da Ouvidoria Local (início do ano)	Alinhamento das metas 2025, revisão dos fluxos e definição de responsáveis por resposta em cada coordenadoria.	Time da Ouvidoria local e Liderança
14/02/2025	Encontro virtual da Rede de Ouvidorias SUS – SMS/SP	Atualizações sobre o SIGRC, nova classificação de manifestações e padronização dos relatórios trimestrais.	Paula Bortolotti Marcela Surian Davi Rhormens Rute Silva
27/02/2025	Apresentação dos dados da Ouvidoria no Conselho Gestor	Destaque para reincidência de reclamações por subtema e desempenho de cada setor nos prazos de resposta.	Paula Bortolotti
12/03/2025	Início da Semana do Ouvidor (15 de março) – Atividade interna de valorização da escuta	Painel Gestão à Vista com relatos positivos, compartilhamento de elogios SPA e entrega simbólica às equipes reconhecidas.	Experiência do Paciente e Time da Ouvidoria local
21/03/2025	Capacitação interna sobre uso do SIGRC para novos pontos focais - compartilhamento dos materiais para estudo	Tempo protegido para estudo das práticas com foco em agilidade, devolutivas empáticas e manejo do sistema.	Ouvidoria local

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O primeiro trimestre de 2025 foi marcado por um movimento expressivo de crescimento nas manifestações registradas pela Ouvidoria local do Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho, totalizando 150 manifestações, o que representa um aumento de 105% em relação ao mesmo período do ano anterior. Este crescimento revela, por um lado, o fortalecimento da visibilidade desta Ouvidoria enquanto canal legítimo de escuta e, por outro, o engajamento crescente dos usuários e familiares na participação ativa pela qualificação e envolvimento no cuidado.

A análise quantitativa aponta um volume significativo de elogios (61 registros – 55%), com ênfase em aspectos relacionados à atuação da equipe de saúde, como empatia, acolhimento e excelência no atendimento. Esses dados refletem o reconhecimento da população pelos esforços dos profissionais e evidenciam os avanços na cultura institucional de valorização das boas práticas. Por outro lado, as reclamações (66 registros – 44%) também aumentaram, indicando pontos críticos que requerem atenção contínua das áreas envolvidas, especialmente nas dimensões de comunicação, agilidade nos atendimentos e infraestrutura.

No que diz respeito ao prazo de resposta, o desempenho da unidade foi satisfatório, com 91% das manifestações respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias. Entretanto, permanecemos com o desafio de fortalecermos a qualidade das respostas, evitando devolutivas genéricas e pouco resolutivas. Nesse sentido, foram adotadas ações estratégicas, como capacitação pontual sobre o uso do SIGRC, reuniões com lideranças para pactuação de responsabilidades e monitoramento mensal dos prazos por coordenadoria.

Este serviço de Ouvidoria também avançou no desenvolvimento de planos de ação baseados nos dados apurados, com destaque para a formalização de pontos focais por setor, a estruturação de um “*Guia Institucional de Respostas*” e a integração das análises da Ouvidoria nos comitês de qualidade. Algumas dessas ações estão em fase de implementação, com prazos ajustados para o segundo trimestre de 2025, como forma de garantir não apenas o cumprimento formal, mas o enraizamento efetivo das práticas de escuta ativa e resposta comprometida.

Enquanto representantes da Ouvidoria Local, também ressaltamos a importante interlocução com a Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS/SP e as Supervisões Técnicas de Saúde da região, especialmente nas reuniões periódicas para alinhamento do uso do SIGRC, padronização de registros e construção de indicadores compartilhados. A troca de experiências entre unidades tem se mostrado uma estratégia potente para o fortalecimento da Rede Municipal de Ouvidorias e a consolidação da escuta como instrumento de gestão.

Por fim, reforçamos o compromisso desta Ouvidoria com a transparência, a resolutividade e o acolhimento ético de cada manifestação recebida. Os dados aqui apresentados não representam apenas números, mas vozes que demandam atenção, respeito e transformação. Seguiremos empenhados em traduzir essas vozes em melhorias concretas para o cuidado e a experiência do cidadão no SUS.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A leitura dos dados da Ouvidoria neste primeiro trimestre de 2025 deve ir além da simples quantificação das manifestações. Embora os indicadores de prazo e volume demonstrem avanços técnicos importantes, como a taxa de 91% de respostas dentro do período legal, ainda enfrentamos desafios significativos que dizem respeito à efetividade da escuta institucional e à responsabilização concreta das áreas assistenciais e administrativas no cuidado ao usuário.

É preciso reconhecer que a recorrência de determinados temas, especialmente ligados à comunicação falha entre setores, à ausência de acolhimento em momentos críticos e à condução ineficaz de processos internos, não se resolve apenas com respostas dentro do prazo. Isso evidencia gargalos sistêmicos, fragilidade de fluxos e, sobretudo, a necessidade de fortalecer uma cultura de corresponsabilidade sobre as manifestações recebidas – que muitas vezes ainda são tratadas como eventos pontuais, e não como sintomas de falhas persistentes.

A gestão observa com atenção a distância entre o discurso institucional de humanização e a prática cotidiana de algumas equipes, que ainda adotam posturas defensivas ou terceirizam a

resolução das queixas para a própria Ouvidoria, ao invés de assumir o protagonismo na escuta e na resolução de problemas. Este comportamento enfraquece o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de aprimoramento institucional e exige intervenção direta da direção, por meio de pactuações mais firmes e acompanhamento mais rigoroso das áreas.

Além disso, é necessário destacar que a baixa qualificação de parte das respostas recebidas pelo usuário compromete a imagem da instituição e, pior, perpetua a desconfiança da população no serviço público. Não basta responder dentro do prazo; é preciso que a devolutiva seja acolhedora, transparente, com linguagem clara, e efetivamente resolutive. Isso implica capacitação contínua, mudança de postura e, sobretudo, o entendimento de que cada resposta é uma oportunidade de reconstruir a confiança do cidadão com o sistema de saúde.

Do ponto de vista da gestão, os dados da Ouvidoria não devem ser lidos isoladamente. Eles precisam ser integrados às ações do Comitê de Qualidade, dos núcleos de segurança do paciente, das comissões técnicas e dos fluxos assistenciais, sendo discutidos não apenas quando a resposta atrasa, mas como parte essencial das decisões que envolvem alocação de recursos, revisão de protocolos e treinamento de equipes.

Por fim, reforço que a transformação real da escuta em melhoria exige envolvimento ativo das lideranças intermediárias, superando a ideia de que a Ouvidoria é uma área apartada, com responsabilidades exclusivas. Estamos diante de uma ferramenta potente, mas que só se sustenta com um compromisso institucional autêntico com a ética, a transparência e a responsabilização coletiva.

Thiago Domingos Correa

Diretor

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
- 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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. 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.

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>



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>

