

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Hospital Municipal Dr. 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 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 41p.

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

Armando Luis Palmieri

**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 Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho

Diretor

Thiago Domingos Correa

Coordenadora Ouvidoria Local

Paula Bortolotti

Equipe de Ouvidoria Local

Davi Rhormens Veloso Guim

Diego dos Santos Oliveira

Luciana Gonçalves de Sousa Arroio

Marcela Cerimarco Surian

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 período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	16
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	18
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	20
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	25
11. Plano de ação	26
12. Participação da Ouvidoria em eventos	32
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	35
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	36
15. Glossário	37
16. Siglário	38
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	40
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	41

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho – Vila Santa Catarina, 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).

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. 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.

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 Dr. 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 período

No 3º trimestre de 2024, a ouvidoria local registrou **117 manifestações**, evidenciando um panorama positivo em termos de satisfação dos usuários. Esse número representa uma redução de 23,9% em comparação com o mesmo período de 2023, quando foram registradas 176 manifestações. Essa diminuição pode indicar uma redução na demanda por atendimento ou uma possível melhoria nos serviços oferecidos, refletindo uma evolução positiva no atendimento aos usuários deste serviço de saúde.

Em 2024, os **elogios** se destacaram como o tipo de manifestação mais frequente, totalizando 78 registros e representando 58,2% do total. Embora o número absoluto tenha sido inferior ao de 2023, com 89 elogios, a proporção de elogios aumentou de 50,6% para 58,2%. Esse aumento proporcional reflete uma percepção positiva dos pacientes e parceiros do cuidado em relação ao atendimento e sugere um crescente reconhecimento da qualidade dos serviços prestados.

Neste âmbito, destaca-se a parceria desta ouvidoria local com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) e a Divisão de Ouvidoria do SUS no incentivo às manifestações positivas, por meio do programa "Gente que Faz o SUS", que valoriza e reconhece ações de excelência na rede pública, fortalecendo as iniciativas de reconhecimento aos profissionais de saúde do SUS.

As **reclamações**, com 41 registros em 2024, também apresentaram uma ligeira redução em relação a 2023, que teve 48 registros. No entanto, a representatividade das reclamações cresceu de 27,3% para 30,6%, destacando que, embora o número total tenha caído, ainda há áreas específicas que requerem atenção especial das sub-redes responsáveis. Esse aumento sugere oportunidades para melhorias contínuas em pontos da jornada do paciente que geram insatisfação dos usuários.

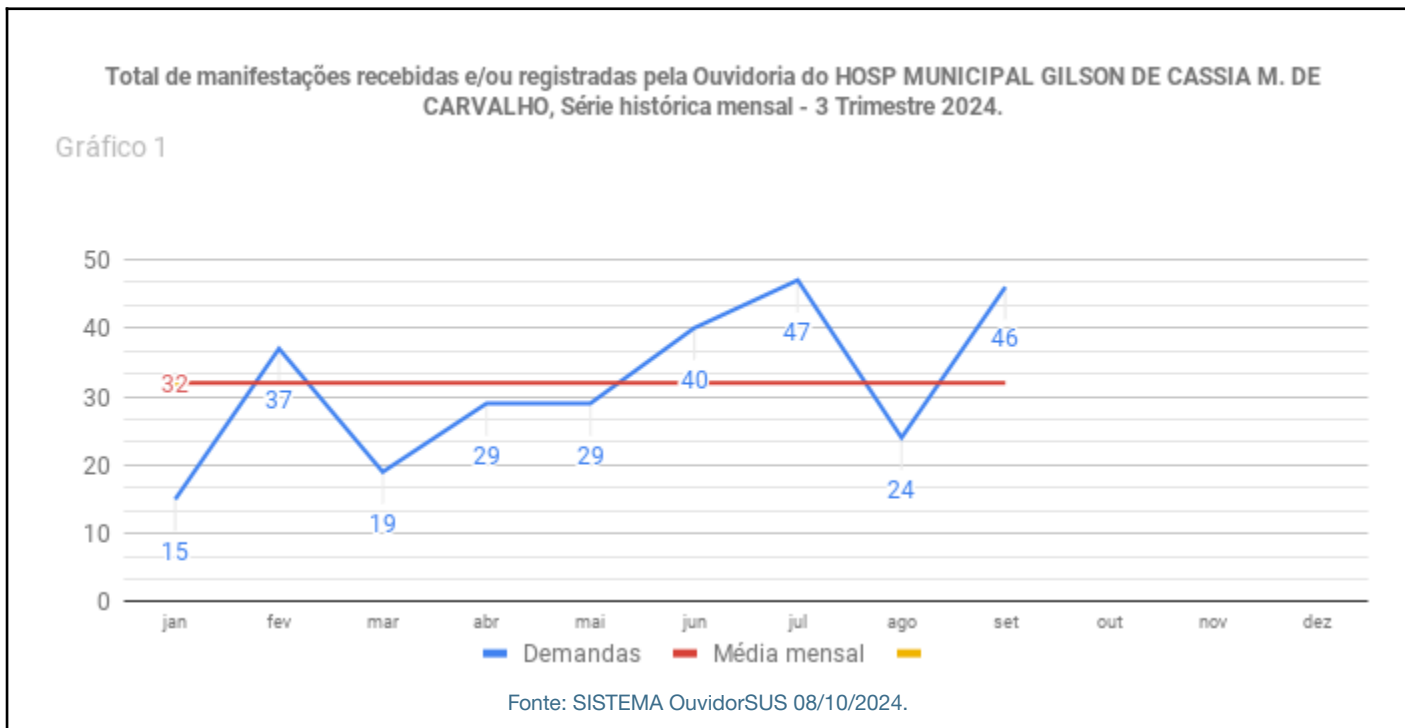
As **solicitações** registraram uma queda significativa em 2024, com apenas 12 manifestações, representando 9% do total, em comparação com as 34 solicitações do mesmo período em 2023. Essa redução de 64,7% pode refletir melhorias na acessibilidade das informações e maior eficiência no atendimento inicial, diminuindo a necessidade de solicitações adicionais apresentadas pelos pacientes.

As **informações** e **sugestões** mantiveram números baixos e estáveis em ambos os anos, com poucas variações, e **denúncias** não

foram registradas em 2024, contrastando com um único registro em 2023.

Em resumo, o cenário de 2024, até o 3º Trimestre, aponta para uma predominância de *feedback* positivo dos usuários de saúde, com um volume considerável de elogios e uma redução significativa nas solicitações, sugerindo maior eficiência no atendimento. As reclamações, embora menos frequentes, destacam áreas de atenção para melhorias. Compreende-se que esse equilíbrio entre elogios e críticas, comparado ao 3º trimestre do ano anterior, oferece uma visão clara sobre os avanços e os pontos que ainda podem ser desenvolvidos para aprimorar ainda mais a experiência dos pacientes e familiares e a assistência de saúde, assim como o aperfeiçoamento e desenvolvimento contínuo dos atendimentos prestados por esta Ouvidoria local.

3. Número de manifestações – Série histórica



No 3º trimestre de 2024, o total de manifestações registradas pela ouvidoria foi de 117, com os elogios representando uma parte significativa, somando 56 registros. Esse número expressivo de elogios aponta para um reconhecimento positivo dos serviços prestados, sinalizando que os esforços em proporcionar uma experiência satisfatória aos usuários têm tido impacto.

No entanto, as reclamações, que mantiveram uma presença consistente, evidenciam áreas de oportunidade onde o serviço ainda enfrenta desafios, como o tempo de espera e a cordialidade no atendimento da equipe de saúde, especialmente na Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina (UPAVSC).

As solicitações, por sua vez, somaram 14 registros, enquanto informações, denúncias e sugestões permaneceram com baixos índices, indicando um potencial equilíbrio nas expectativas dos pacientes quanto à clareza e eficiência dos serviços oferecidos.

Quando comparamos o 3º trimestre de 2024 com o mesmo período de 2023, notamos uma redução de 23,9% nas manifestações totais, que passaram de 176 para 134 registros. Essa queda é especialmente notável nas solicitações, que diminuíram cerca de 64,7%, indo de 34 em 2023 para 14 em 2024. Esse decréscimo nas solicitações pode

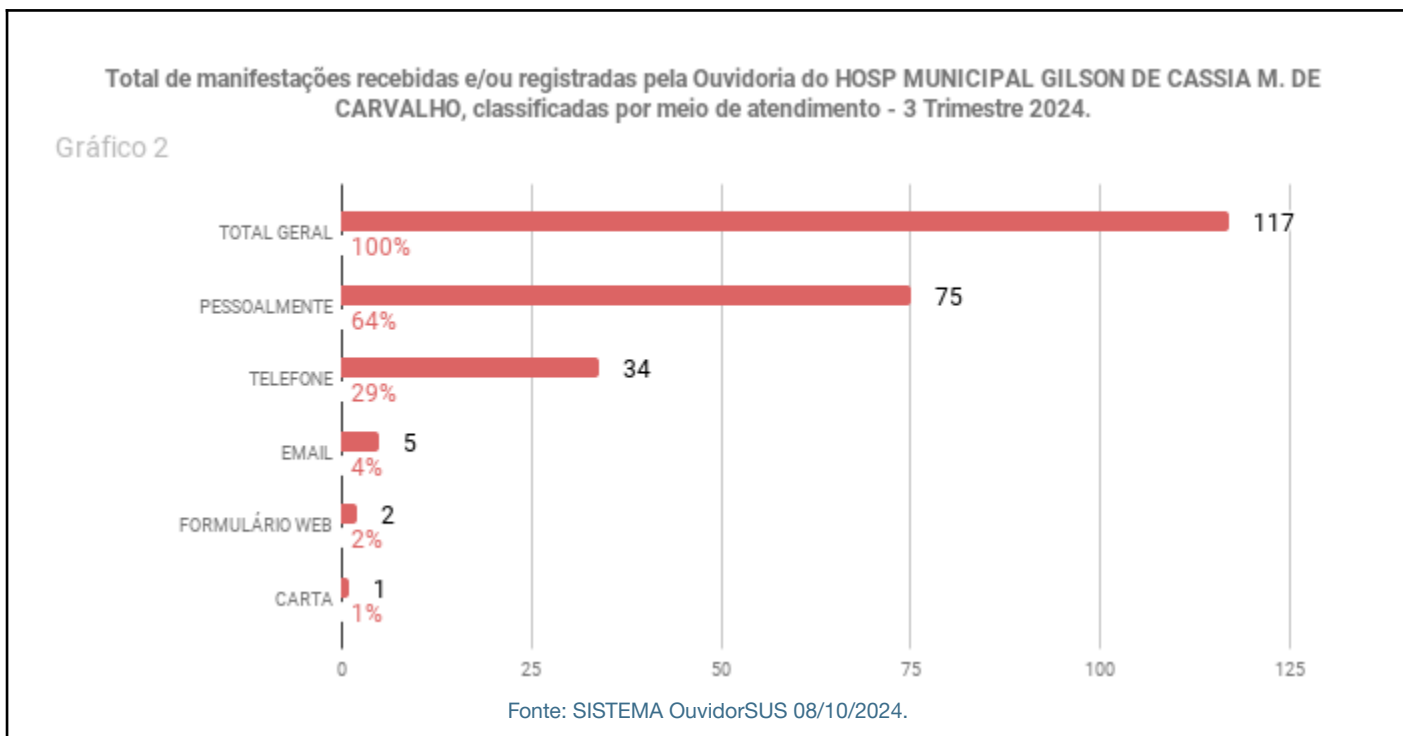
indicar uma melhoria nos processos internos e na comunicação com os usuários, reduzindo a necessidade de intervenções adicionais e reforçando a eficiência no atendimento. Já os elogios, embora tenham diminuído em número absoluto (de 89 para 56), representam uma proporção maior do total de manifestações, refletindo uma tendência de valorização positiva por parte dos usuários.

Em termos de reclamações, a constância entre os dois anos indica que, embora melhorias tenham sido realizadas, ainda há áreas que exigem atenção contínua. A manutenção de planos de qualidade e ações específicas para reduzir o tempo de espera e melhorar a interação e comunicação da equipe com os pacientes e parceiros do cuidado é essencial para o progresso desses indicadores.

A ouvidoria local desempenha um papel central nesse processo, agindo como um elo de comunicação eficaz entre os usuários e a gestão hospitalar. Ao categorizar e monitorar essas manifestações, a ouvidoria fornece uma base valiosa de informações que permite identificar tendências, avaliar a eficácia das ações de melhoria e propor ajustes necessários. Nossa atuação no âmbito hospitalar possibilita uma resposta rápida e direcionada às necessidades dos pacientes e seus familiares, reforçando a confiança no atendimento e promovendo um ambiente de cuidado centrado na pessoa.

Sendo assim, compreendemos que a equipe de ouvidoria não apenas contribui para o entendimento do cenário atual na instituição de saúde, mas também auxilia na construção de um ciclo contínuo de aprimoramento da qualidade e das práticas assistenciais.

4. Meios de atendimento



O gráfico indica que o meio mais utilizado para registro de manifestações na Ouvidoria local foi o atendimento presencial, responsável por 64% das manifestações, com um total de 75 registros. Isso demonstra uma preferência dos usuários pelo contato direto, o que pode indicar uma necessidade de interação humana e de esclarecimento imediato, especialmente em questões de saúde, onde a presença física e escuta ativa podem proporcionar maior conforto e confiança ao paciente e parceiro do cuidado.

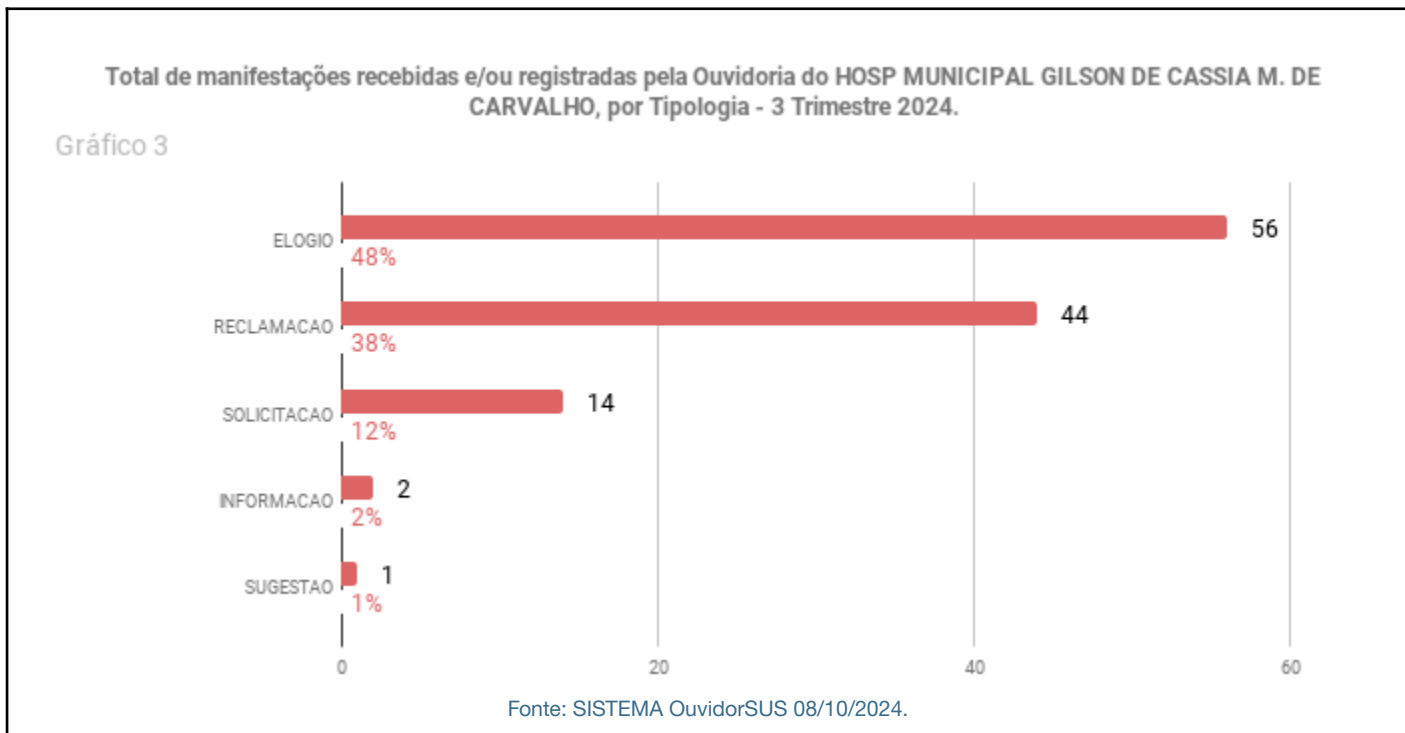
O telefone (Canal 156) foi o segundo meio mais utilizado, representando 29% das manifestações, com 34 registros. Esse meio oferece uma alternativa prática e acessível para quem busca registrar uma manifestação sem precisar se deslocar até o hospital. A alta utilização do telefone reforça a importância de canais que permitam aos usuários resolverem suas demandas de maneira rápida e sem a necessidade de comparecimento presencial.

Os demais meios de comunicação foram menos expressivos: e-mail representou 4% (5 registros), formulário web 2% (2 registros) e carta apenas 1% (1 registro). Esses canais, embora disponíveis, tiveram uma baixa adesão, o que pode indicar que os usuários preferem interações mais diretas ou em tempo real, como o atendimento presencial ou telefônico.

Essa análise evidencia a importância de manter os atendimentos presencial e telefônico bem estruturados e acessíveis, uma vez que são os meios preferidos pelos usuários. A baixa adesão aos canais digitais sugere que, embora possam ser convenientes, eles ainda não substituem a necessidade de contato mais imediato e pessoal no contexto da ouvidoria hospitalar.

Esses dados são de extrema importância pois podem orientar melhorias na comunicação, reforçando o atendimento presencial e telefônico, ao mesmo tempo em que se investiga formas de tornar os meios digitais mais atrativos e eficazes para os usuários.

5. Classificação das manifestações



Neste trimestre, o tipo de manifestação mais comum foi o elogio, com 56 registros, representando 48% do total. Esse valor indica uma proporção significativa de *feedback* positivo, sugerindo que os usuários têm uma percepção geralmente favorável do atendimento recebido nas unidades de saúde. As reclamações foram o segundo tipo de manifestação mais frequente, com 44 registros (38%), evidenciando que, embora os elogios sejam expressivos, ainda existem áreas em que os pacientes identificam oportunidades de melhoria em suas jornadas de atendimento.

As solicitações somaram 14 registros (12%), enquanto informações e sugestões foram mínimas, com apenas 2 e 1 registros, respectivamente.

Ao comparar os períodos de 2023 e 2024, nota-se que, em 2024, houve uma redução no número absoluto de manifestações, assim como na diversidade das categorias registradas. Em termos proporcionais, os elogios reduziram ligeiramente sua representatividade, passando de 50,6% em 2023 para 48% em 2024. Essa variação pode refletir uma estabilização de *feedbacks* positivos, ainda que com um volume menor de registros totais.

As reclamações, por sua vez, aumentaram em representatividade, passando de 27,3% em 2023 para 38% em 2024. Isso indica que,

embora o número absoluto de manifestações tenha diminuído, a insatisfação persiste em algumas áreas do atendimento. A redução expressiva nas solicitações (de 34 para 14 registros) pode sinalizar melhorias na acessibilidade e resolução de informações, reduzindo a necessidade de novas demandas dos usuários.

O 3º trimestre de 2024 apresenta uma concentração maior de elogios e reclamações, com um menor volume de solicitações e manifestações gerais. Essa mudança pode refletir avanços nos processos internos e um esforço contínuo para aprimorar a experiência do paciente, ainda que persistam pontos a serem melhorados, especialmente nas áreas destacadas nas reclamações.

No que se refere ao registro das manifestações por esta Ouvidoria local, destacamos nosso compromisso com a capacitação contínua dos profissionais de ouvidoria, incentivando a participação em treinamentos e atualizações sobre o preenchimento adequado e a classificação correta das manifestações.

Buscamos fortalecer a cultura e o papel essencial dos ouvidores, cujas funções incluem oferecer uma escuta ativa, acolher as demandas dos usuários com empatia e imparcialidade, gerenciar conflitos de forma eficaz e atuar como ponte entre os usuários e as áreas responsáveis, sempre em busca de soluções e melhorias. Esse compromisso reflete nossa dedicação em proporcionar um atendimento de qualidade, transparente e centrado nas necessidades dos cidadãos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 14 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 12% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (86%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a Cirurgia e 33% a Transferência de Paciente.

A predominância das solicitações voltadas para o assunto "Cirurgia" (50%) indica uma alta demanda por procedimentos cirúrgicos e pela obtenção de previsões de programação de cirurgias. Entre as principais especialidades requisitadas estão as cirurgias Bariátrica, Ginecológica e Urológica.

A segunda maior demanda, de 33%, está relacionada à "Transferência de Paciente", o que pode indicar desafios na logística de encaminhamento e na continuidade do cuidado para aqueles que precisam ser transferidos para outras unidades ou níveis de atendimento. Isso reforça as solicitações por maior agilidade no processo de transferências via Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS), destacando a importância de um sistema regulador eficiente para que possamos responder prontamente às necessidades dos pacientes e assegurar o acesso oportuno aos serviços necessários.

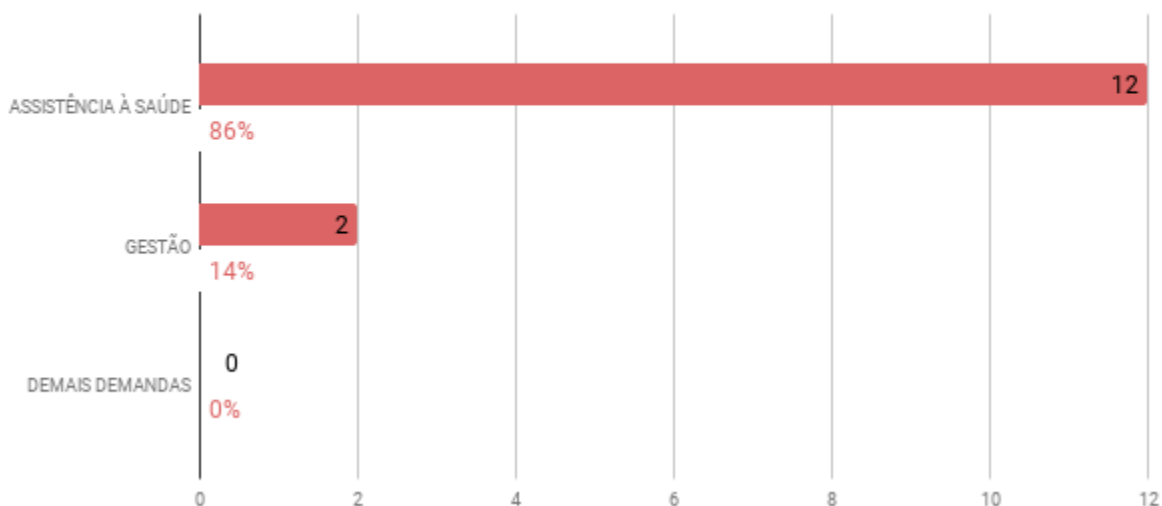
Já as solicitações sobre Consulta/Atendimento/Tratamento representam 17% das demandas, apontando para um interesse menor em relação a esses aspectos comparado a cirurgia e transferência. No entanto, essa porcentagem ainda evidencia a necessidade de melhorias no atendimento clínico e no acesso a consultas.

Esses dados reforçam a importância de uma análise mais profunda para identificar causas específicas e oportunidades de melhoria nas áreas apontadas pelas manifestações de ouvidoria. É essencial destacar o papel fundamental das lideranças e sub-redes responsáveis, que possuem o dever de tratar e acompanhar adequadamente essas manifestações, garantindo que as questões levantadas sejam abordadas de maneira eficaz.

A atuação das coordenações é crucial para implementar estratégias eficazes e assim aprimorar a experiência de cuidado, alinhando as práticas institucionais com as necessidades dos usuários de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO – 3 Trimestre 2024.

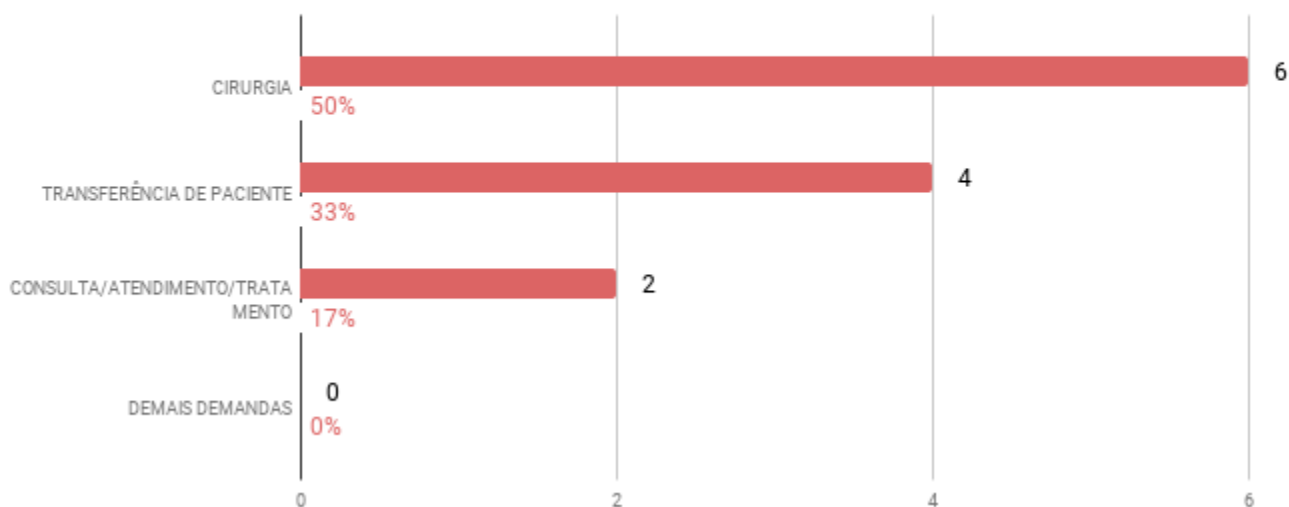
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 44 Reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (95%).

A concentração das reclamações no tema "Gestão" (95%) indica que as questões administrativas e operacionais têm impactado negativamente a percepção dos usuários de saúde sobre a qualidade do atendimento.

O **gráfico 7** detalha os assuntos mais recorrentes dentre as reclamações.

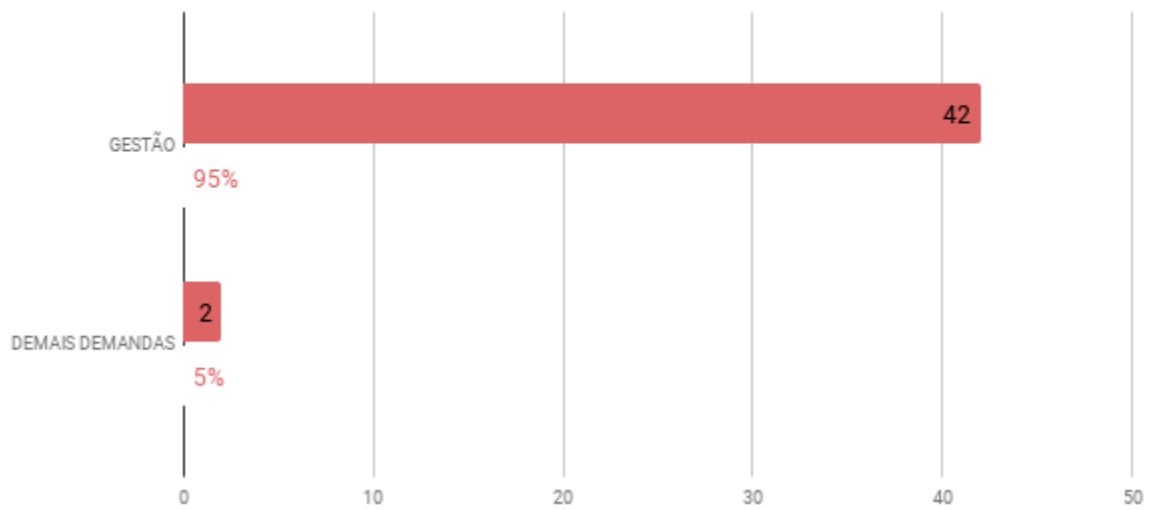
O percentual de 60% das reclamações relacionadas a Recursos Humanos e 33% a Estabelecimento de Saúde, nos aponta para desafios específicos. A alta incidência de reclamações em Recursos Humanos está centrada na insatisfação quanto à cordialidade, comunicação e atenção dos profissionais da equipe de saúde, sugerindo que a interação entre a equipe e os pacientes e familiares não está atendendo às expectativas.

As reclamações relacionadas ao Estabelecimento de Saúde refletem uma preocupação específica com a dificuldade de acesso aos serviços, principalmente devido à demora no atendimento na UPAVSC (Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina). Esse cenário indica que os usuários estão enfrentando tempos de espera prolongados, o que pode gerar frustração e contribuir para uma experiência negativa no atendimento.

Esse ponto ressalta a necessidade de uma análise detalhada das causas dessas queixas, bem como da implementação de estratégias para otimizar o fluxo de atendimento. Além disso, é fundamental garantir um retorno eficaz aos manifestantes, demonstrando transparência e compromisso com a melhoria contínua, assim como manter o acompanhamento constante das ações implementadas e do desempenho obtido através do engajamento das sub-redes.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 3 Trimestre 2024.

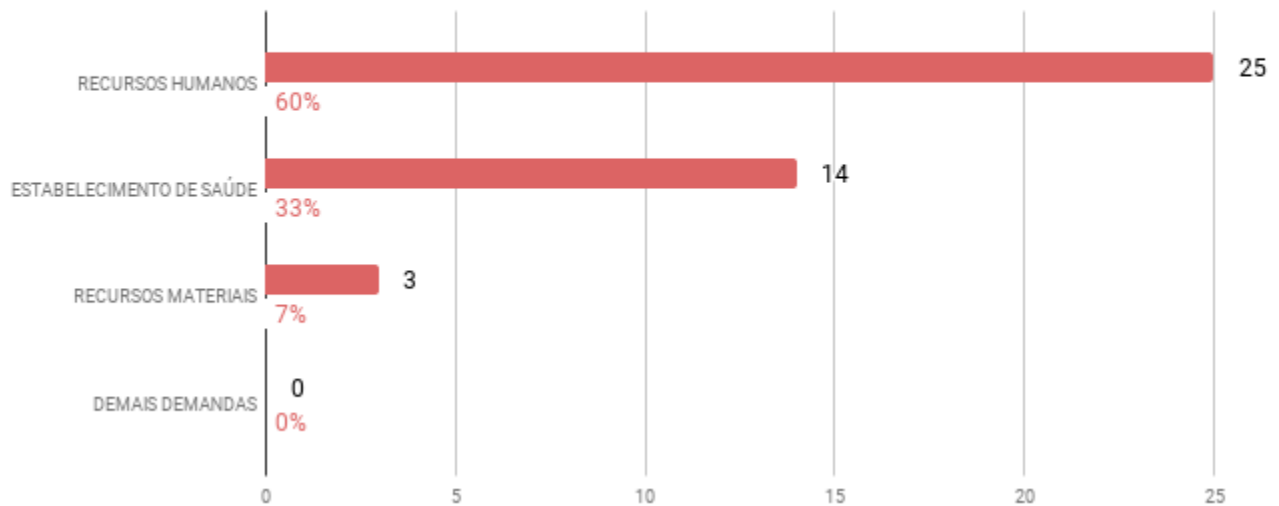
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **56 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 48% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 19 elogios.

Os elogios refletem, em grande parte, a apreciação dos usuários pela cordialidade e atenção das equipes médica, de enfermagem e multiprofissional, bem como pelo atendimento em geral. A satisfação está fortemente associada ao atendimento humanizado e holístico, que se alinha com as premissas do cuidado centrado na pessoa e a atenção aos detalhes.

A gestão foi o tema central de todos esses elogios, sugerindo que o comprometimento institucional com práticas de cuidado humanizado é valorizado pelos pacientes e parceiros do cuidado. Apesar disso, analisamos que também houveram queixas relacionadas a essa temática, especialmente em situações onde a expectativa de atenção e empatia não é plenamente correspondida. Esse contraste entre elogios e queixas evidencia que, embora o atendimento humanizado e centrado no paciente seja um aspecto que cativa e fideliza os usuários, ele também é uma área sensível e de alta expectativa. Dessa forma, qualquer falha ou inconsistência na experiência e jornada de cuidado podem gerar insatisfação.

Esse cenário destaca a importância de fortalecer continuamente o treinamento das equipes para manter padrões de cordialidade e atenção consistentes, garantindo que todos os pacientes se sintam acolhidos. Além do treinamento, é essencial promover uma cultura de incentivo e reconhecimento entre os profissionais de saúde, valorizando seu papel na criação de uma experiência positiva para os pacientes.

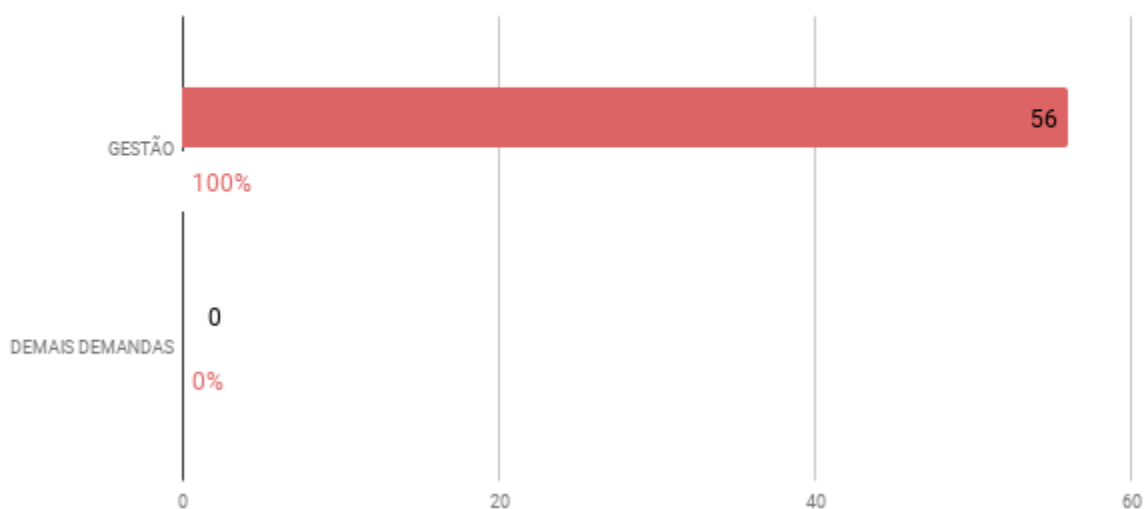
Iniciativas como o **Treinamento Humanize, Encantar e Habilidades de Comunicação - Cenários Realísticos** ofertados para as equipes de saúde, estão sendo fundamentais para aprimorar as habilidades de comunicação e empatia dos profissionais em situações práticas e desafiadoras. Esse tipo de capacitação contribui para um atendimento mais sensível e alinhado com as necessidades individuais dos pacientes, especialmente em um ambiente de tratamento oncológico e de urgência e emergência.

Ações de reconhecimento, como o programa "**Gente que Faz o SUS,**" também desempenham um papel importante ao destacar e

celebrar o empenho dos profissionais do SUS que se dedicam ao cuidado humanizado e centrado na pessoa. Essa combinação de treinamento e reconhecimento fortalece o compromisso das equipes, aprimora o ambiente de trabalho e inspira padrões de excelência no atendimento, refletindo diretamente na qualidade do cuidado prestado aos pacientes e, conseqüentemente, no aumento dos registros de elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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
COORDENADORIA ASSISTENCIAL CENTRO CIRÚRGICO	1	2	50%
COORDENADORIA ASSISTENCIAL ONCOLOGIA INTERNAÇÃO	2	4	50%
COORDENADORIA DE ATENDIMENTO E RECEPÇÃO	5	7	71%
COORDENADORIA DE IMAGEM, COLETA E ENDOSCOPIA	1	1	100%
COORDENADORIA DE MANUTENÇÃO	1	1	100%
COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL HMVSC	4	4	100%
COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL UPAVSC	1	1	100%
COORDENADORIA MÉDICA AMBULATORIAL ONCOLOGIA	1	1	100%
COORDENADORIA MÉDICA CENTRO CIRÚRGICO	2	3	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
COORDENADORIA MÉDICA DE CLÍNICA MÉDICA, PALIATIVOS E EGRESSOS CLÍNICAS.	1	2	50%
COORDENADORIA MÉDICA UPAVSC	5	7	71%
COORDENADORIA ASSISTENCIAL ENFERMAGEM UPAVSC	2	8	25%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. GILSON DE CÁSSIA MARQUES DE CARVALHO	23	25	92%
Total	49	66	74%

Durante o período analisado, foram registradas 66 solicitações/reclamações. Dessas, 49 foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, resultando em um percentual geral de atendimento de 74% dentro do prazo estabelecido.

Algumas unidades, no entanto, não atingiram 80% de respostas no prazo. Entre elas, destacam-se a Coordenadoria Assistencial de Enfermagem da UPAVSC, com apenas 25% de demandas respondidas no prazo; a Coordenadoria Médica Centro Cirúrgico, com 67%; a Coordenadoria Assistencial Centro Cirúrgico, com 50%; e a Coordenadoria Assistencial Oncologia Internação, também com 50%.

As justificativas para o não cumprimento do prazo incluem a complexidade dos casos oncológicos e a necessidade de coordenação e interfaces entre múltiplas áreas, como por exemplo nos casos das unidades cirúrgicas e de internação. Além disso, a dificuldade de contato com os manifestantes, especialmente após a alta hospitalar, tem sido um obstáculo sinalizado de maneira constante neste trimestre, dificultando o acompanhamento e a resolução das solicitações dentro do prazo estipulado.

Para melhorar os prazos de resposta, foram implementadas algumas ações, como a criação de um sistema interno de triagem e classificação para priorizar demandas mais urgentes em prazos menores, e a realização de reuniões periódicas entre as coordenadorias para revisar pendências e monitorar o fluxo de resposta e os planos de ações. Além disso, as equipes receberam treinamentos específicos desta equipe de ouvidoria local para otimizar a gestão de tempo e o cumprimento de prazos, o que contribuiu para o desempenho satisfatório em várias áreas.

Como resultado dessas ações, algumas coordenadorias se destacaram com altos percentuais de respostas no prazo, como a Coordenadoria de Atendimento e Recepção, com 71%, e a equipe de ouvidoria local do Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho, com um excelente índice de 92%, através das interfaces realizadas proativamente com as coordenadorias responsáveis, a fim de estimular a rápida resposta e acolhimento ao manifestante. Essas áreas podem e devem servir como referência para outras unidades, compartilhando suas melhores práticas em organização e gestão de demandas.

Para melhorar ainda mais o cumprimento dos prazos, estamos constantemente fortalecendo os treinamentos e capacitações ofertados às equipes das coordenadorias que possuem maiores pendências. Implementamos um sistema interno de notificação de

prazos para alertar as áreas sobre demandas próximas ao vencimento e realizar uma avaliação periódica do desempenho.

Além disso, estamos estruturando *workshops* e encontros junto à equipe de Experiência do Paciente para atualização e capacitação, promovendo o compartilhamento de boas práticas entre as coordenadorias de maior desempenho. Essa iniciativa visa disseminar estratégias eficazes e otimizar as respostas em todas as áreas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

De 117 manifestações recebidas no 3º trimestre de 2024, 34 foram enviadas através da SMS pelo canal 156. Todas essas manifestações foram integralmente computadas e analisadas por meio do PAQ Inserção, uma ferramenta essencial para assegurar a precisão e a consistência das informações registradas.

Durante a análise, foram identificadas algumas inconsistências recorrentes, incluindo preenchimento incorreto ou incompleto dos dados de identificação do manifestante, erros na tipificação das demandas e falta de clareza na descrição dos casos. Essas falhas podem comprometer a agilidade e a precisão no atendimento das demandas, uma vez que informações incompletas ou incorretas dificultam o direcionamento adequado e a resolução eficaz dos casos.

A ferramenta de Análise de Qualidade de Inserção desempenha um papel fundamental ao permitir que a equipe de ouvidoria local identifique e corrija esses problemas, aprimorando a qualidade do atendimento e garantindo que as manifestações sejam corretamente tipificadas e tratadas. Esse processo também proporciona um olhar mais cuidadoso da equipe de ouvidoria sobre as demandas, facilitando um atendimento mais ágil e personalizado no momento de registro das manifestações.

Como sugestão, propomos a utilização do material guia oferecido como referência, especialmente para a identificação e acompanhamento através da árvore de tipificação. Esse recurso pode servir como um padrão para os registros, ajudando a reduzir erros e inconsistências, e reforçando a uniformidade e a clareza na inserção dos dados.

11. Plano de ação

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

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Interação com Segurança	Reduzir incidentes de agressão e melhorar a segurança	Compilação de relatos sobre agressão, reuniões com Segurança Matricial e policiamento local	Implementação imediata e contínua	Equipe de Segurança, Policiais Locais	Concluído
Suporte Psicológico e Bem-Estar	Promover bem-estar e reduzir o estresse no ambiente de trabalho	Rodas de conversa, momentos de descompressão, divulgação dos canais de suporte psicológico, identificação de colaboradores com necessidade	Mensalmente	RH, Psicólogos, Medicina do Trabalho	Concluído

		de suporte			
Atendimento Médico <i>Fast Track</i>	Reduzir tempo de espera no pronto-socorro	Implementação de triagem rápida e classificação de menor risco	Imediato e monitoramento contínuo	Equipe de Atendimento Médico	Concluído
Interação com Recursos Humanos	Manter equipes completas e reduzir o tempo de reposição de vagas	Compilação de vagas em aberto, contato com diretorias, expansão de colaboradores em períodos de maior demanda	Conforme necessidade	RH, Diretores de Agilidade e Experiência do Paciente	Concluído
Treinamento de Habilidades de Comunicação	Melhorar a comunicação da equipe médica para atendimento de qualidade	Compartilhar práticas de cuidado privado, simulação de cenários realistas e discussão de casos	Programação periódica	Equipe Médica, Instrutores de Comunicação	Concluído
Treinamentos Humanize e Encantar	Sensibilizar equipe para atendimento	Realização de treinamentos com foco em	Programação conforme cronograma	Equipe Administrativa e de Atendimento	Concluído

	humanizado e encantador	empatia e atendimento diferenciado			
Dashboard de Experiência do Paciente	Monitorar indicadores de experiência do paciente e ajustar práticas conforme necessário	Utilização de dashboard para acompanhar NPS, CSAT e outros indicadores	Monitoramento contínuo	Equipe de Experiência do Paciente	Concluído
Acolhimento à Enfermagem: Homenagem a Paciente	Valorizar os profissionais de enfermagem e humanizar o atendimento	Homenagem visual e verbal, reconhecimento pelo paciente	Em ocasiões específicas	Equipe de Enfermagem, Gestão de Atendimento	Concluído
Gestão de Cartas de Condolências	Proporcionar apoio e respeito às famílias enlutadas	Envio de cartas de condolências personalizadas e monitoramento de envio	Após óbito do paciente	Equipe de Experiência do Paciente e Atendimento	Concluído
Atendimento Humanizado: Corte de Cabelo	Atender ao desejo de pacientes em internação prolongada para cuidado pessoal	Realização do corte de cabelo para pacientes internados	Conforme solicitação do paciente	Equipe de Atendimento e Voluntários	Concluído

Realização de Últimos Desejos	Fortalecer o cuidado humanizado para pacientes terminais	Organização de cerimônias como casamentos ou últimas vontades do paciente	Conforme necessidade	Equipe Multidisciplinar, Serviço Social	Concluído
PedPet: Experiência Animal	Proporcionar conforto e alívio emocional a pacientes pediátricos	Visitas de animais de estimação na unidade pediátrica	Programação periódica	Equipe de Experiência do Paciente e Pediatria	Concluído
Programa de Voluntariado	Humanizar o ambiente das salas de espera pediátrica e de observação	Implementação de programa de voluntários nas salas de espera	Programação contínua	Voluntários, Equipe de Atendimento	Concluído
Transparência e Inclusão nos Processos de Gestão	Melhorar a transparência e engajamento dos colaboradores	Instalação de painéis de gestão à vista para acompanhamento dos processos	Imediato e monitoramento contínuo	Equipe de Qualidade e Gestão de Políticas	Concluído
Disseminação do Conhecimento: Workshops e Treinamentos	Capacitar e sensibilizar a equipe para o cuidado centrado	Realização de workshops sobre humanização, medicina	Janeiro/2025	Equipe de Treinamento e Desenvolvimento	Em andamento

	no paciente	integrativa e fragilidade da pessoa idosa			
Treinamento para Manejo de Ouvidorias e Acolhimento aos Manifestantes	Melhorar o atendimento e acolhimento dos manifestantes, garantindo respostas adequadas e empáticas	Treinamento em técnicas de escuta ativa, manejo de demandas complexas e acolhimento humanizado	Janeiro/2025	Equipe de Ouvidoria e Atendimento ao Cliente	Em andamento

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
06/07/2024	Simpósio SINAEH Simpósio Internacional Albert Einstein de Hotelaria	Atualizações e Trocas de Conhecimento no âmbito do Atendimento e Hotelaria/Hospitalidade.	Paula Bortolotti e Marcela Cerimarco Surian
11/08/2024	Diálogos Contínuos com equipe de Ouvidoria local	Fortalecer a comunicação, garantir a compreensão das demandas dos manifestantes e aprimorar o acolhimento, promovendo respostas mais ágeis, empáticas e alinhadas às necessidades dos usuários.	Paula Bortolotti e Marcela Cerimarco Surian
06/09/2024	<i>Benchmarking</i> – Experiência do Cuidado Público - CEJAM	Troca de Experiências envolvendo a atuação das áreas de Experiência do Paciente e Ouvidoriais locais em serviços públicos de saúde	Paula Bortolotti
16/09/2024	Congresso Internacional – SOBREXP Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente	Congresso Internacional – SOBREXP Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente - Atualizações e Troca de Conhecimento	Paula Bortolotti e Marcela Cerimarco Surian

19/09/2024	Reunião Geral - Relatórios de Ouvidoria SUS e Atualização da Plataforma Ouvidor SUS – Secretaria Municipal de Saúde (SMS)	Atualizações Rede de Ouvidorias SUS - Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento (SIGRC) e Treinamento de Capacitação	Paula Bortolotti e Marcela Cerimarco Surian
------------	---	--	---





13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o período analisado, a equipe de ouvidoria enfrentou desafios e identificou oportunidades valiosas para aprimorar o atendimento às demandas dos manifestantes. Houve um aumento no volume de manifestações, especialmente por meio do Canal 156, o que reforça a necessidade de manter um sistema robusto de análise de qualidade para assegurar a precisão e a consistência dos registros. Detectamos algumas inconsistências, como preenchimento incorreto de dados, tipificação inadequada e falta de clareza nas descrições, evidenciando a importância de uma triagem inicial atenta e da capacitação contínua da equipe.

A comunicação constante com a equipe de ouvidoria local foi fundamental para fortalecer o acolhimento e promover uma compreensão mais profunda das necessidades dos manifestantes, resultando em um atendimento mais ágil e empático. Iniciativas como o acompanhamento psicológico para colaboradores e treinamentos focados em atendimento humanizado e resolução de conflitos contribuíram para um ambiente de trabalho mais saudável e se refletiram positivamente na qualidade do atendimento ao usuário.

Como plano de continuidade, será essencial permanecermos investindo em capacitações específicas, com ênfase na prática de escuta ativa e na utilização da ferramenta de análise de qualidade no registro das demandas. Esse compromisso com a melhoria contínua permitirá que a equipe de ouvidoria responda de forma cada vez mais assertiva e satisfatória às expectativas dos usuários, promovendo um atendimento centrado nas necessidades e no respeito ao cidadão.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

O trimestre analisado evidenciou tanto avanços quanto desafios que precisam ser enfrentados para consolidar a eficácia da Ouvidoria na experiência do paciente, principalmente em práticas de acolhimento e comunicação. Embora a implementação de processos “*Fast Track*” para otimização do tempo de espera e a promoção de ações voltadas ao bem-estar dos colaboradores tenham sido passos importantes, a análise revelou deficiências consideráveis na precisão dos registros e, sobretudo, no tempo de resposta às manifestações, refletindo oportunidades críticas de aprimoramento.

Observou-se que a introdução de ferramentas de monitoramento, como o *dashboard* de experiência do paciente e a planilha de análise de qualidade de inserção de dados, trouxe benefícios significativos para a gestão dos indicadores. No entanto, a consistência na aplicação dessas ferramentas ainda apresenta lacunas, apontando para uma gestão de dados fragmentada que compromete a confiabilidade das análises e, em última instância, a transparência dos resultados apresentados à população.

A interface entre a equipe de ouvidoria local e os setores responsáveis ainda carece de maior eficiência, e, apesar dos treinamentos oferecidos, o domínio no manejo das manifestações ainda está aquém das necessidades do usuário, especialmente no que diz respeito ao acolhimento humanizado em situações de vulnerabilidade. O diálogo contínuo com a equipe, embora positivo, tem sido pontual e, até o momento, insuficiente para assegurar uma comunicação interna fluida e a aplicação homogênea dos valores de transparência e atenção centrada no usuário.

Para o próximo ciclo, buscaremos adotar medidas mais rigorosas na qualificação e supervisão das equipes, fortalecendo e estabelecendo padrões de qualidade. Será imprescindível que a gestão não apenas incentive, mas também monitore de forma consistente a adesão aos treinamentos, planos de ações definidos e as práticas de diálogo, visando um alinhamento real e efetivo aos valores institucionais e à responsabilidade social que o SUS representa para a população atendida. O compromisso de alocar recursos e suporte técnico adequados deve ser reforçado para que a equipe de Ouvidoria se torne uma verdadeira referência de acolhimento e excelência no atendimento aos usuários de nossos serviços.

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
- CR IA** - 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 (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 SAUDE CIDADE DE SÃO PAULO SAUDE

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>

