

4º 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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 42p.

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 Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho
Diretor**

Thiago Domingos Correa

Coordenadora Ouvidoria Local

Paula Bortolotti

Equipe de Ouvidoria Local

Davi Rhormems 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 Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	14
5. Classificação das manifestações	16
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	18
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	20
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	23
9. Análise de Prazo de Resposta	25
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	30
11. Plano de ação	30
12. Participação da Ouvidoria em eventos	33
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	34
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	35
15. Glossário	37
16. Siglário	38
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	41
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	42

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) 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. 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 Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho no 4º trimestre de 2024 revela aspectos fundamentais sobre a experiência dos pacientes e a qualidade do atendimento prestado. No período analisado, foram registradas 127 manifestações, das quais 54% referem-se a reclamações, 32% a elogios e 13% a solicitações. Esses dados evidenciam desafios significativos no aprimoramento dos serviços prestados, ao mesmo tempo em que ressaltam aspectos positivos reconhecidos pelos usuários.

As reclamações, representando a maioria das manifestações, refletem insatisfações. Principalmente relacionadas ao tempo de espera para atendimento, à qualidade da assistência prestada pela equipe de enfermagem e à dificuldade no acesso a informações médicas. Pacientes e familiares relataram atrasos expressivos na Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina (UPAVSC) e no Ambulatório Oncológico, o que compromete a eficiência e a segurança do cuidado. Essa questão reforça a necessidade de revisão dos fluxos assistenciais e de estratégias que otimizem a gestão da demanda,

visando reduzir o tempo de espera e melhorar a experiência do paciente.

Outro ponto crítico identificado diz respeito à percepção dos usuários sobre a equipe de enfermagem, com relatos frequentes de falta de cordialidade e empatia, principalmente nos plantões noturnos. Essa situação compromete a humanização do atendimento e ressalta a importância de ações de capacitação contínua dos profissionais, abordando temas como escuta ativa, comunicação eficaz e cuidado centrado na pessoa.

Além disso, a dificuldade no acesso a informações médicas também foi um fator relevante entre as manifestações recebidas. Pacientes e familiares apontaram falhas na comunicação sobre boletins médicos e orientações insuficientes, o que gerou insegurança quanto ao acompanhamento do quadro clínico. A implementação de estratégias para aprimorar a comunicação, como protocolos padronizados para atualização das informações e o uso de tecnologias que facilitem esse processo, pode contribuir para mitigar essa questão.

Em contrapartida, os elogios recebidos destacam o reconhecimento da dedicação dos profissionais e da qualidade de determinados serviços prestados. Essa valorização demonstra que, apesar dos desafios identificados, há aspectos positivos a serem fortalecidos e replicados como boas práticas institucionais.

Diante desse panorama, este serviço recomenda a adoção de medidas estratégicas para qualificação do atendimento, incluindo a revisão dos processos assistenciais, o aprimoramento da formação profissional e o desenvolvimento de iniciativas voltadas para a transparência e acessibilidade na comunicação com pacientes e familiares. A implementação dessas ações poderá contribuir para a melhoria contínua da experiência do paciente, consolidando um modelo de cuidado humanizado e centrado na pessoa, alinhado às diretrizes de segurança e qualidade assistencial da unidade.

2.2. Retrospectiva 2024

O ano de 2024 foi marcado por importantes mudanças no cenário da Ouvidoria do Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho, refletindo tanto avanços no reconhecimento dos serviços prestados quanto desafios que demandam atenção contínua. A análise das manifestações recebidas ao longo do ano evidencia oscilações no volume e na natureza das interações, permitindo uma compreensão mais aprofundada sobre a experiência dos usuários,

suas expectativas e as oportunidades de aprimoramento no atendimento em saúde.

No primeiro trimestre de 2024, observou-se uma redução expressiva de 78% no número de manifestações em comparação com o mesmo período do ano anterior, totalizando 73 registros. Essa queda significativa pode ser atribuída a diversos fatores, incluindo melhorias na resolutividade dos atendimentos, maior eficiência na comunicação institucional ou até mesmo uma possível subnotificação por parte dos usuários. As reclamações representaram 45% das manifestações, indicando uma diminuição de 56% nessa categoria em relação a 2023. Em contrapartida, as manifestações positivas começaram a ganhar relevância, impulsionadas pelo Programa "Gente que Faz o SUS", que incentiva o reconhecimento dos profissionais de saúde. Esse dado sugere um esforço contínuo para promover a valorização dos serviços prestados e reforçar a cultura do reconhecimento dentro do hospital.

No segundo trimestre, a tendência se inverteu, com um aumento de 33% no número de manifestações, totalizando 97 registros. Esse crescimento pode indicar uma maior confiança dos usuários na Ouvidoria ou um aumento na percepção de problemas que necessitam de atenção. As reclamações voltaram a crescer, passando a representar 55% das manifestações, o que equivale a um aumento de 12% em relação ao trimestre anterior. A distribuição das interações ao longo dos meses (28 em abril, 31 em maio e 38 em junho) demonstrou um engajamento progressivo dos usuários com o serviço. Além disso, a análise das categorias de manifestação revelou um equilíbrio entre elogios (27 registros) e reclamações (54 registros), evidenciando que, apesar dos desafios, o hospital possui aspectos positivos reconhecidos pela comunidade.

O terceiro trimestre trouxe mudanças significativas, com 134 manifestações registradas, uma redução de 23,9% em relação ao mesmo período de 2023. O grande destaque foi o aumento expressivo das manifestações elogiosas, que passaram a representar 58,2% do total, consolidando-se como a categoria predominante.

Esse crescimento reforça a percepção positiva dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados e à dedicação das equipes de saúde. A parceria da Ouvidoria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) e a Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde no incentivo às manifestações positivas contribuiu para esse avanço, promovendo ações que valorizam os profissionais do SUS. Ao mesmo tempo, as reclamações apresentaram uma ligeira redução, mas sua representatividade aumentou para 30,6% do total.

de manifestações, demonstrando que, embora menos frequentes, ainda existem áreas críticas que requerem atenção.

A queda expressiva no número de solicitações (de 34 em 2023 para apenas 12 em 2024) sugere uma melhoria na acessibilidade às informações e na eficiência dos atendimentos, reduzindo a necessidade de interações adicionais por parte dos pacientes.

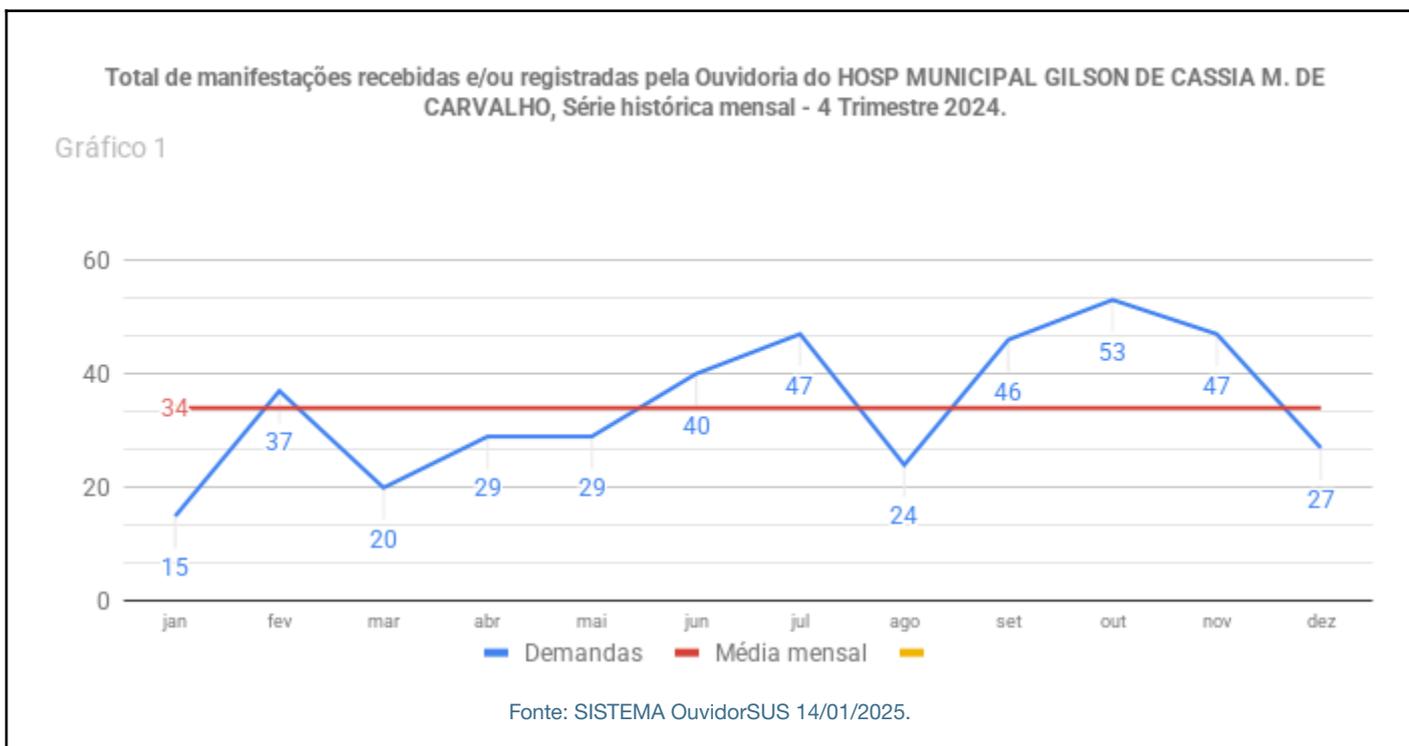
No quarto trimestre, a Ouvidoria registrou 127 manifestações, com 69 reclamações (54%), 41 elogios (32%) e 17 solicitações (13%). Esse período revelou desafios emergentes que impactaram a experiência do paciente, sendo os principais pontos de insatisfação relacionados ao tempo de espera prolongado na UPA Vila Santa Catarina e no Ambulatório Oncológico, à qualidade da assistência prestada pela equipe de enfermagem, especialmente nos plantões noturnos, e à dificuldade de acesso a informações médicas. Os atrasos no atendimento comprometeram a eficiência e segurança da assistência, reforçando a necessidade de revisão dos fluxos assistenciais e de estratégias que otimizem a gestão da demanda. Além disso, os relatos de falta de cordialidade e empatia por parte da equipe de enfermagem evidenciaram a importância de ações de capacitação contínua, abordando aspectos como escuta ativa, comunicação eficaz e cuidado centrado na pessoa.

Outro desafio identificado foi a falha na comunicação de informações médicas, com pacientes e familiares apontando dificuldades no acesso a boletins clínicos e orientações insuficientes. A implementação de protocolos padronizados de comunicação e o uso de tecnologias que facilitem o compartilhamento dessas informações podem contribuir para mitigar esse problema, promovendo maior transparência e segurança no cuidado. Apesar desses desafios, o reconhecimento dos profissionais de saúde seguiu como um aspecto positivo, com 41 elogios registrados destacando boas práticas assistenciais.

A análise global do ano de 2024 revela um cenário dinâmico e multifacetado, no qual a Ouvidoria desempenhou um papel essencial na escuta ativa dos usuários e na mediação de suas demandas. O crescimento das manifestações positivas ao longo do ano reflete o impacto de iniciativas institucionais voltadas ao reconhecimento dos profissionais e à promoção de uma cultura de valorização do trabalho no SUS. Por outro lado, a persistência de reclamações sobre o tempo de espera, a assistência da enfermagem e a comunicação médica evidencia que ainda há desafios estruturais que precisam ser enfrentados.

O balanço de 2024 mostra que o hospital avança no fortalecimento do cuidado centrado na pessoa, mas ainda enfrenta desafios que exigem atenção contínua. O trabalho da Ouvidoria segue sendo fundamental para garantir que as necessidades e expectativas dos usuários sejam compreendidas e que ações concretas sejam implementadas para aprimorar a assistência em saúde. Com um olhar voltado para a melhoria contínua, espera-se que 2025 seja um ano de avanços ainda mais significativos, consolidando um modelo de atendimento que alia qualidade, segurança e humanização no cuidado prestado à população.

3. Número de manifestações – Série histórica



A série histórica das manifestações registradas na Ouvidoria local ao longo de 2024 apresenta oscilações significativas, que podem estar diretamente relacionadas a fatores sazonais que impactam a assistência hospitalar. Ao correlacionar os períodos de maior e menor volume de registros com a sazonalidade de doenças prevalentes, como gripe e dengue, é possível identificar padrões que influenciam a demanda por serviços de saúde e, conseqüentemente, o volume de manifestações na Ouvidoria.

Nos primeiros meses do ano, a demanda começa baixa em janeiro (15 registros), mas cresce em fevereiro (37), possivelmente refletindo o aumento de casos de dengue, que tem seu pico entre dezembro e junho devido ao período quente e chuvoso. No entanto, a queda registrada em março (20) pode indicar uma adaptação no fluxo assistencial ou a diminuição da percepção de necessidade de formalizar manifestações.

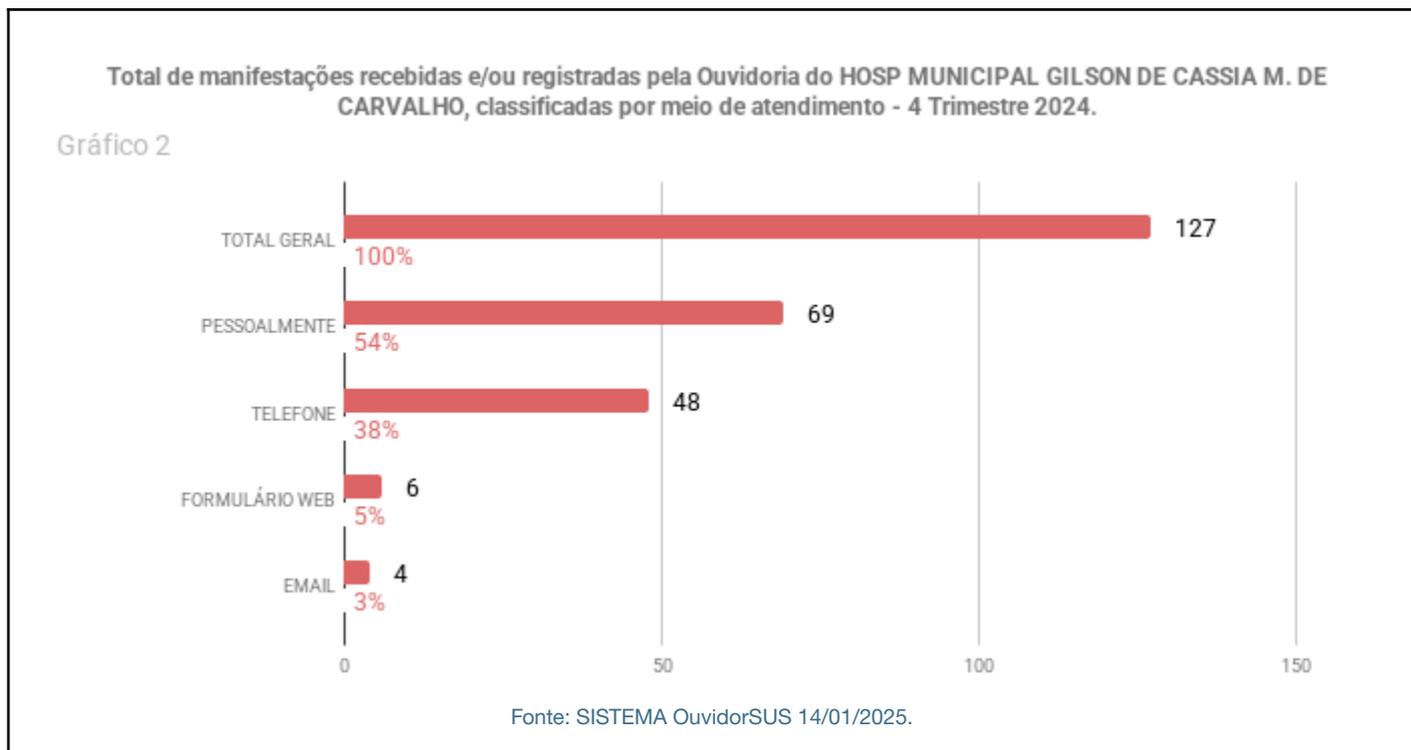
Entre abril e junho, os registros se estabilizam entre 29 e 40 manifestações, coincidindo com o início do período mais frio do ano, quando há uma elevação progressiva nas síndromes gripais e doenças respiratórias, que tendem a aumentar a demanda hospitalar. Esse crescimento se intensifica a partir de julho (47 registros),

acompanhando o auge da sazonalidade da gripe, que ocorre entre abril e setembro. A queda expressiva em agosto (24) pode refletir uma redução temporária na percepção de necessidade de formalização de queixas ou ajustes institucionais para absorver a demanda.

O último trimestre do ano apresenta um aumento em setembro (46) e um pico em outubro (53), seguido de uma redução gradual em novembro (47) e uma queda acentuada em dezembro (27). Esse padrão pode ser explicado pela redução de atendimentos no fim do ano, período em que tradicionalmente há menor procura por serviços de saúde devido a férias e recesso. Além disso, dezembro marca o início de um novo ciclo da dengue, que pode estar no estágio inicial de crescimento.

A análise sazonal reforça que o volume de manifestações na Ouvidoria não ocorre de forma isolada, mas sim como reflexo das variações epidemiológicas e da demanda assistencial ao longo do ano. Esses dados destacam a importância de um planejamento estratégico contínuo para antecipar períodos de maior procura e garantir uma resposta ágil e eficiente às necessidades dos usuários. Além disso, é fundamental monitorar se a redução de registros em determinados períodos reflete uma melhora nos serviços ou uma possível barreira no acesso aos canais de escuta da Ouvidoria.

4. Meios de atendimento



A distribuição das manifestações revela um padrão predominante de atendimento presencial, seguido pelo contato telefônico, enquanto os meios digitais – formulário web e e-mail – representam uma participação reduzida. Essa configuração sugere características importantes do perfil dos usuários e desafios na diversificação dos canais de acesso à Ouvidoria.

O meio mais utilizado foi o **atendimento presencial**, responsável por 54% das manifestações. Esse dado indica que a maior parte dos usuários ainda prefere ou necessita de um contato direto para registrar suas demandas. Esse padrão pode estar associado a diversos fatores, como a falta de familiaridade com meios digitais, a necessidade de suporte imediato ou uma maior confiança na resolução dos casos quando há interação direta com o profissional da Ouvidoria.

Em seguida, o **telefone** foi o segundo meio mais utilizado, representando 38% das manifestações. Esse canal se mostra relevante por oferecer praticidade e acessibilidade, especialmente para usuários que não podem se deslocar até a unidade. A alta representatividade desse canal reforça sua importância na captação de manifestações, mas também pode indicar a necessidade de avaliar

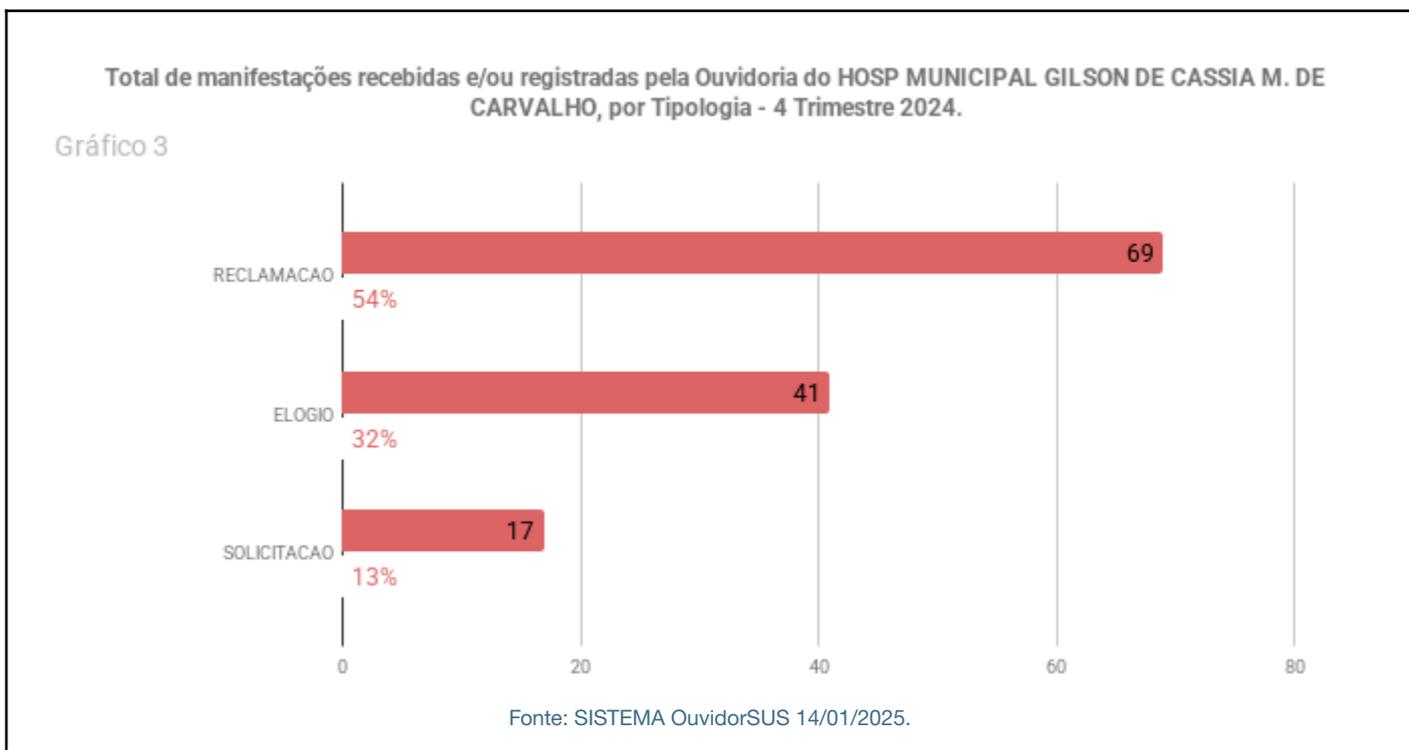
a eficiência do atendimento telefônico, garantindo que os registros sejam realizados de forma estruturada e sem perda de informações.

Por outro lado, os canais digitais apresentam baixa adesão. O **formulário web** foi responsável por apenas 5% das manifestações, e o **e-mail**, por 3%. Essa baixa participação pode estar relacionada à falta de divulgação desses meios ou à percepção de que a resposta é mais demorada em comparação aos canais presenciais e telefônicos. Além disso, parte dos usuários pode enfrentar dificuldades de acesso à internet ou ter resistência ao uso de plataformas digitais para esse tipo de demanda.

Diante desse cenário, é essencial refletir sobre estratégias para equilibrar a distribuição dos registros entre os diferentes canais. A dependência excessiva do atendimento presencial pode ser um indicativo de barreiras no acesso remoto, o que pode resultar em dificuldades para pacientes e familiares que necessitam registrar manifestações, mas não podem comparecer ao hospital. Para ampliar o alcance e a efetividade da Ouvidoria, no primeiro trimestre de 2025 realizaremos o fortalecimento dos meios digitais por meio de campanhas de divulgação interna e visual.

A análise dos meios de atendimento da Ouvidoria reforça a importância de uma abordagem multicanal, garantindo que todos os perfis de usuários tenham acesso facilitado ao registro de suas manifestações.

5. Classificação das manifestações



A evolução das manifestações registradas na Ouvidoria do Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho no quarto trimestre de 2023 e 2024 revela um crescimento expressivo de 79% no número total de registros, passando de 71 para 127 manifestações. Esse aumento pode ser interpretado sob diferentes perspectivas: de um lado, pode indicar um fortalecimento do canal de escuta e uma maior adesão dos usuários à Ouvidoria; por outro, pode refletir desafios persistentes na experiência do paciente, levando a uma necessidade crescente de formalização de queixas.

Dentre as tipologias registradas, as **reclamações** continuam sendo predominantes, representando 53% do total em 2023 (37 registros) e 54% em 2024 (69 registros). Embora a proporção tenha se mantido estável, o aumento no número absoluto sugere que, apesar de possíveis ações corretivas implementadas ao longo do ano, os problemas apontados pelos usuários ainda não foram plenamente resolvidos. A permanência dessa alta taxa de reclamações reforça a necessidade de uma análise mais aprofundada sobre as principais fontes de insatisfação, como o tempo de espera para atendimento, a qualidade do serviço prestado e a interação com a equipe assistencial.

Em contrapartida, os **elogios** apresentaram uma variação positiva mais significativa, passando de 25% das manifestações em 2023 (18 registros) para 32% em 2024 (41 registros). Esse crescimento pode indicar um reconhecimento das iniciativas voltadas à humanização do atendimento e à melhoria da qualidade assistencial. No entanto, mesmo com esse avanço, o número absoluto de elogios ainda permanece consideravelmente inferior ao de reclamações, o que evidencia que os desafios na experiência do paciente persistem e continuam impactando a percepção dos usuários.

Já as **solicitações**, que em 2023 representavam 22% das manifestações (16 registros), sofreram uma redução proporcional em 2024, correspondendo a apenas 13% (17 registros). Esse dado pode indicar que parte das solicitações passou a ser resolvida diretamente por setores administrativos, sem a necessidade de mediação pela Ouvidoria. Além disso, a ausência de registros relacionados a denúncias, pedidos de informação ou sugestões em ambos os anos demonstra um padrão de uso da Ouvidoria mais voltado para reclamações e reconhecimento do atendimento, em vez de um espaço ativo para a construção de melhorias no serviço hospitalar.

Diante desse cenário, a análise crítica desses dados evidencia a necessidade de aprofundamento sobre os fatores que motivaram o aumento expressivo nas manifestações em 2024. Se, por um lado, o crescimento pode ser um indicativo de maior confiança no canal de escuta, por outro, pode reforçar que problemas estruturais e assistenciais continuam impactando negativamente a experiência do paciente.

Neste âmbito, esta ouvidoria mantém o monitoramento contínuo das reclamações, com uma análise detalhada dos principais pontos de insatisfação para direcionar ações corretivas mais assertivas às Coordenadorias responsáveis. Além disso, é fundamental aprimorarmos os tempos de resposta e a resolutividade das manifestações, garantindo que as demandas registradas não fiquem apenas no âmbito do registro numérico, mas gerem melhorias perceptíveis no serviço. Outra medida importante é incentivarmos o uso da Ouvidoria local para sugestões e aprimoramento do atendimento, equilibrando os tipos de manifestações recebidas e promovendo maior participação dos usuários na construção de um serviço mais eficiente e humanizado.

Por fim, compreendemos que a Ouvidoria deve consolidar-se como um canal não apenas de escuta, mas de impacto real na gestão hospitalar, garantindo que as manifestações registradas resultem em mudanças concretas na assistência prestada.

Somente com um acompanhamento estruturado e com respostas efetivas será possível transformarmos os dados levantados em ferramentas de melhoria contínua, assegurando que a voz dos pacientes e familiares seja um elemento essencial na qualificação do serviço hospitalar e de pronto atendimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **17** solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 13% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** (94%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 44% são relativos a **CIRURGIA** e 44% a **TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE**.

Esses dados evidenciam um perfil de demanda voltado majoritariamente para questões relacionadas à **assistência à saúde**, indicam que 94% das solicitações (16 registros) estão diretamente ligadas a esse tema, enquanto apenas 6% (1 registro) referem-se a demandas administrativas de **gestão**. Nenhuma outra categoria de solicitação foi registrada nesse período, o que reforça a centralidade das demandas assistenciais na interação dos usuários com a Ouvidoria.

Ao detalhar as solicitações associadas à assistência à saúde, observa-se que as principais demandas estão distribuídas igualmente entre cirurgia (44%) e transferência de paciente (44%), com 7 registros cada. Esse dado sugere que uma parcela considerável dos usuários busca a Ouvidoria para intermediar processos de acesso a procedimentos cirúrgicos e movimentação entre unidades de saúde, possivelmente devido a dificuldades enfrentadas no fluxo assistencial, como tempo de espera e critérios de elegibilidade para transferência. Já as solicitações relacionadas a consulta, atendimento ou tratamento representam apenas 13% (2 registros), um volume significativamente menor em comparação às demais categorias.

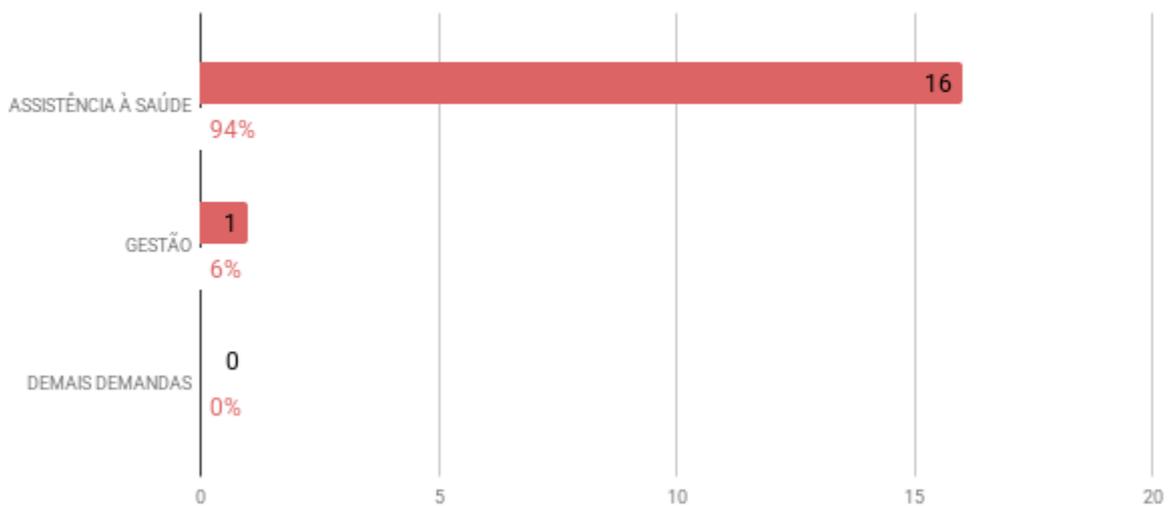
A predominância de manifestações voltadas para cirurgias e transferências pode indicar desafios estruturais na organização dos serviços hospitalares, especialmente no que diz respeito à regulação do acesso em que se faz a interface com a Central Reguladora do SUS para encaminhamentos à procedimentos especializados e liberação de leitos em unidades de maior complexidade.

Outro ponto de atenção é o número reduzido de solicitações relacionadas a consultas e tratamentos, que pode indicar que esses atendimentos estão sendo resolvidos de maneira mais direta dentro dos fluxos assistenciais regulares. No entanto, a baixa representatividade dessa categoria também pode sugerir que os usuários encontram dificuldades para formalizar pedidos dessa natureza por meio da Ouvidoria, seja por desconhecimento do canal ou por uma percepção de baixa efetividade na mediação dessas questões.

A análise reforça o papel estratégico da Ouvidoria como um elo entre os usuários e a gestão hospitalar, atuando na facilitação do acesso à assistência e na identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos. O crescimento das solicitações em áreas específicas, como cirurgias e transferências, sugere a necessidade de ajustes nos fluxos assistenciais e na transparência das informações prestadas aos pacientes, de modo a reduzir a necessidade de intervenção por meio de manifestações formais.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 4 Trimestre 2024.

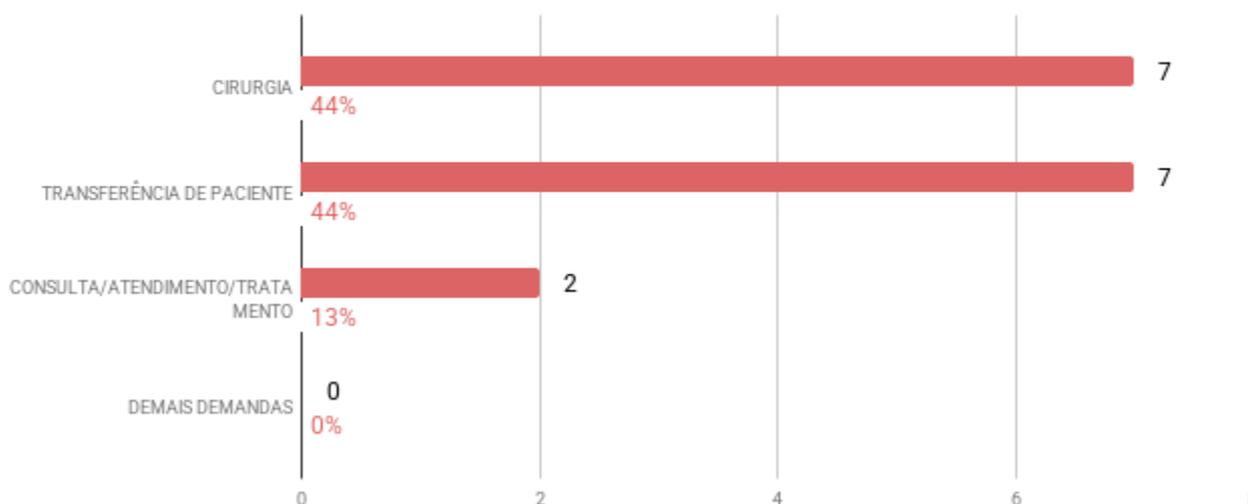
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **69** Reclamações registradas no período correspondem a **54%** do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **GESTÃO** (97%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 64% são relativos a **RECURSOS HUMANOS** e 33% a **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**.

Observa-se um predomínio de queixas relacionadas à **gestão**, que representaram 97% das reclamações registradas. Esse dado evidencia que a insatisfação dos usuários está fortemente concentrada em questões administrativas e operacionais do hospital, sugerindo desafios persistentes na qualidade da gestão hospitalar e na experiência do paciente. Além disso, apenas 3% das reclamações foram classificadas como "demais demandas", o que reforça que os problemas apontados pelos usuários estão mais ligados à estrutura e funcionamento da unidade do que a fatores isolados.

Ao detalhar as reclamações relacionadas à gestão, observa-se que 64% estão associadas a recursos humanos, enquanto 33% estão ligadas a problemas estruturais e administrativos no estabelecimento de saúde. Esse cenário sugere que a maior fonte de insatisfação dos pacientes e familiares está relacionada ao desempenho da equipe hospitalar, que pode incluir fatores como postura e atendimento dos profissionais, cordialidade e acolhimento, *headcount*, falhas na comunicação ou tempo de espera prolongado.

A predominância de queixas voltadas para **recursos humanos** reforça a necessidade de ações estratégicas para qualificação da equipe assistencial e aprimoramento do atendimento. Dessa forma, medidas como capacitações contínuas, fortalecimento da cultura de humanização e melhorias nas condições de trabalho podem contribuir para a redução desses índices.

Em 2025, a unidade de saúde iniciará os encontros do "*Conselho Consultivo de Colaboradores*", estratégia voltada para fortalecer a participação ativa dos profissionais na gestão hospitalar, promovendo um ambiente mais inclusivo e alinhado às necessidades da equipe. Esse conselho atua como um canal estruturado de escuta e diálogo entre os colaboradores e a liderança, permitindo a identificação de desafios, sugestões de melhorias e o desenvolvimento de iniciativas voltadas para o bem-estar e a valorização da equipe.

Por outro lado, as reclamações voltadas ao estabelecimento de saúde evidenciam possíveis lacunas estruturais que dificultam o atendimento e impactam a jornada do paciente dentro do hospital. Problemas como indisponibilidade de leitos e/ou leitos em unidades hospitalares da rede referenciada, manutenção inadequada de equipamentos, demora nos processos administrativos e dificuldades no acesso aos serviços estão entre os principais fatores geradores de insatisfação.

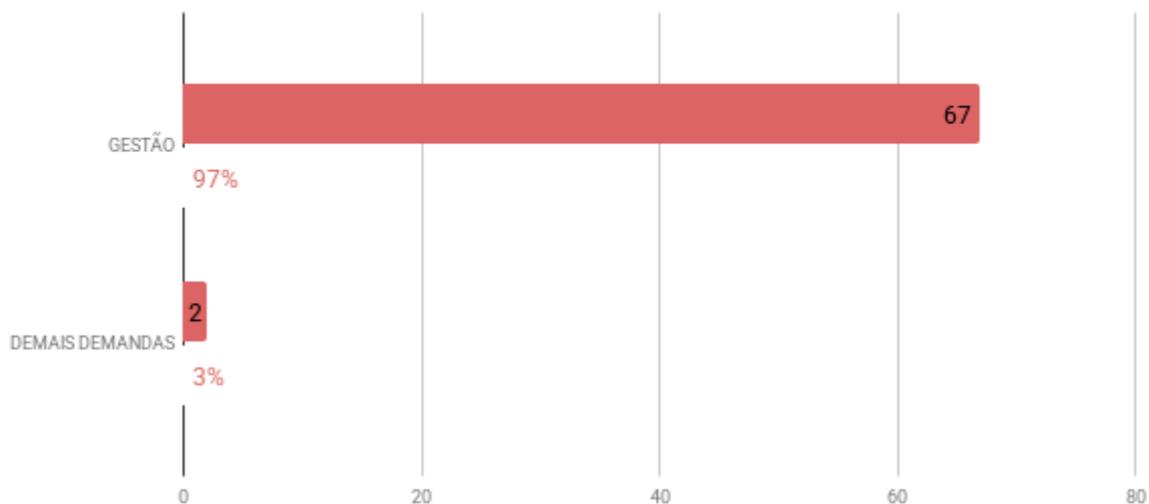
Diante desse panorama, a análise reforça que as reclamações registradas na Ouvidoria não devem ser vistas apenas como indicadores isolados de insatisfação, mas sim como insumos essenciais para a melhoria contínua dos serviços prestados. O monitoramento sistemático dessas manifestações, aliado a ações direcionadas para mitigar as principais fontes de queixas, pode fortalecer a qualidade assistencial e aprimorar a experiência do paciente.

Assim, recomendamos a implementação de estratégias que envolvam a manutenção da capacitação das equipes de saúde, revisão dos processos internos e fortalecimento dos canais de comunicação entre

gestão, equipe assistencial e usuários, garantindo um atendimento mais eficiente e humanizado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 4 Trimestre 2024.

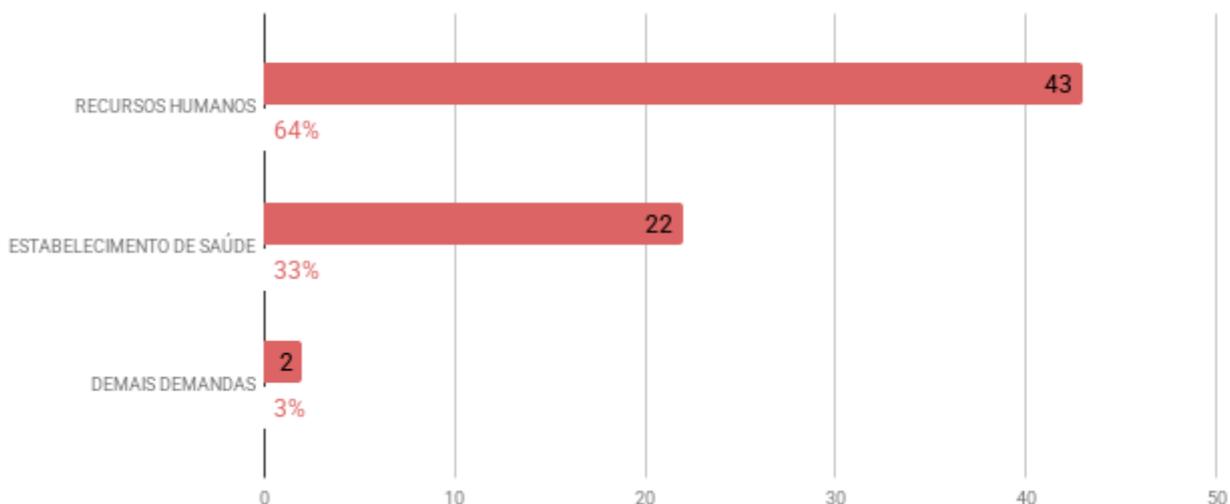
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 4 Trimestre 2024.

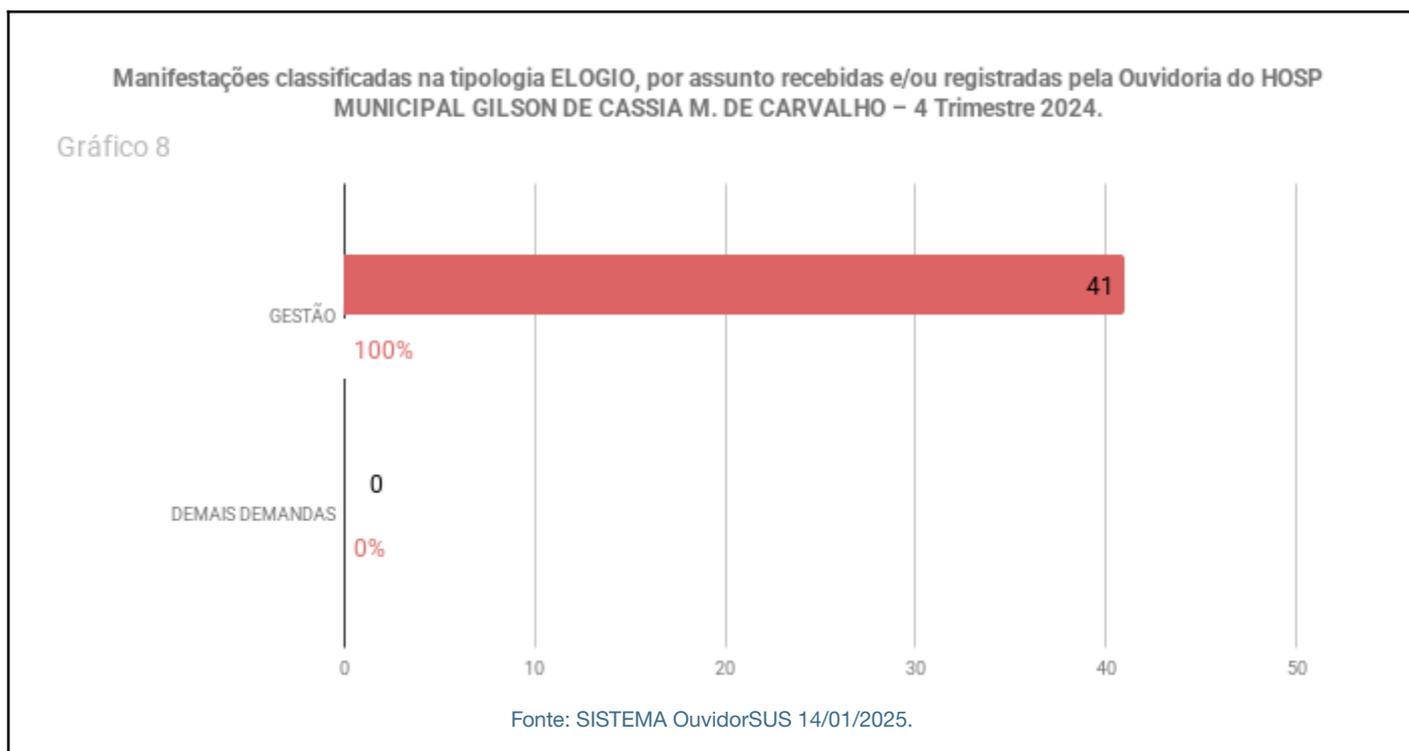
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **41 elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **32% 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 14 elogios.



O fato de 100% dos elogios estarem classificados sob o tema "Gestão" sugere que esses reconhecimentos estão diretamente associados ao desempenho das equipes assistenciais e administrativas, incluindo a gestão de recursos humanos. Nesse sentido, o volume de elogios pode estar relacionado à postura ética e comprometida das equipes, à qualidade do atendimento prestado, cordialidade e humanização no atendimento, gerando impacto positivo da humanização no cuidado hospitalar.

Entre os principais profissionais envolvidos no reconhecimento dos pacientes, destacam-se a equipe médica, enfermagem, fisioterapia e demais profissionais da equipe multidisciplinar. A atuação desses profissionais está diretamente ligada à experiência do paciente, sendo fundamental para a recuperação e bem-estar durante a internação ou atendimento ambulatorial.

O registro de elogios para essas categorias indica que os usuários perceberam um atendimento qualificado, empático e eficaz, valorizando não apenas a competência técnica, mas também o acolhimento e a comunicação no cuidado prestado.

Além disso, o envolvimento da gestão e dos recursos humanos nos elogios pode estar relacionado a iniciativas institucionais voltadas à melhoria do atendimento, como treinamentos, reforço das práticas humanizadas e investimentos em infraestrutura. A percepção positiva da gestão reforça a importância de manter canais de diálogo abertos com os colaboradores e pacientes, garantindo que boas práticas sejam reconhecidas e disseminadas como referência para toda a equipe hospitalar.

Diante desse cenário, é essencial que os elogios sejam utilizados como indicadores estratégicos para o fortalecimento das boas práticas no hospital. A valorização do reconhecimento serve como estímulo para os profissionais de saúde e como um meio de incentivo para que ações de humanização e excelência assistencial sejam continuamente aprimoradas. Esta Ouvidoria mantém o fluxo de entrega de elogios personalizados aos profissionais e equipes elogiadas.

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	3	67%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL CENTRO CIRÚRGICO	0	1	0%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL ONCOLOGIA INTERNAÇÃO	7	10	70%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
PEDIATRIA, UTI PED E CLÍNICA MÉDICA			
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE ATENDIMENTO E RECEPÇÃO	1	5	20%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE FACILITIES	2	2	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE IMAGEM, COLETA E ENDOSCOPIA	2	3	67%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE NUTRIÇÃO	1	1	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA DE SEGURANÇA	2	2	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA FARMÁCIA	1	1	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA AMBULATORIAL ONCOLOGIA	6	6	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA ANESTESIOLOGIA	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA CENTRO CIRÚRGICO	6	6	100%
AHM - HMGCMC - COORDENADORIA MÉDICA DE CLÍNICA MÉDICA, PALIATIVOS E EGRESSOS CLÍNICAS.	0	1	0%
AHM - HMGCMC - UPA VL SANTA CATARINA	6	6	100%
AHM - UPAVSC - COORDENADORIA ASSISTENCIAL ENFERMAGEM UPAVSC	4	4	100%
HM - HMGCMC - COORDENADORIA OUVIDORIA, SAC E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE	2	2	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. GILSON DE CÁSSIA MARQUES DE CARVALHO	32	32	100%
Total	75	87	86%

A eficiência no atendimento das manifestações registradas na Ouvidoria é um indicador essencial da transparência e da resolutividade da gestão hospitalar. No 4º trimestre de 2024, foram recebidas 87 solicitações e reclamações, das quais 75 foram respondidas dentro do prazo estabelecido de 20 dias, resultando em um **índice de cumprimento** de **86%**. Esse percentual demonstra um comprometimento significativo com a agilidade na resposta aos usuários, refletindo melhorias na comunicação entre setores e no fluxo de apuração das demandas.

No entanto, algumas coordenadorias não atingiram a meta de 80% de respostas no prazo, indicando desafios operacionais e estruturais. Dentre as unidades com menor desempenho, destacam-se a **Coordenadoria Assistencial do Centro Cirúrgico, a Coordenadoria de Atendimento e Recepção, a Coordenadoria Médica Ambulatorial Oncológica e a Coordenadoria Médica de Clínica Médica, Cuidados Paliativos e Egressos Clínicos**, que apresentaram taxas de resposta abaixo do esperado. Os principais fatores que contribuíram para esses atrasos incluem a complexidade na apuração de casos específicos, a necessidade de consultas e interfaces junto a múltiplos setores.

Para reverter esse cenário e melhorar a eficiência no cumprimento dos prazos, foram implementadas algumas estratégias ao longo do período analisado. Dentre as ações realizadas, destacam-se o monitoramento ativo das manifestações pendentes, o reforço na comunicação entre a Ouvidoria e as coordenadorias assistenciais, a capacitação *in-loco* das equipes envolvidas no processo de resposta e a priorização de demandas críticas. Essas medidas contribuíram para que a maioria das coordenadorias atingisse um desempenho satisfatório, com setores como **Pediatria, Clínica Médica, Segurança, Farmácia e UPA Vila Santa Catarina** registrando 100% de cumprimento do prazo.

Diante dos resultados obtidos, algumas recomendações são essenciais para garantir a manutenção e o aprimoramento do tempo de resposta às manifestações. Primeiramente, compreendemos que é fundamental a revisão dos fluxos internos das coordenadorias com menor índice de cumprimento, identificando pontos de estrangulamento e propondo ajustes. Além disso, fizemos a adoção de um sistema de alerta de e-mail automático, que pode contribuir para um acompanhamento mais eficiente das demandas próximas ao vencimento do prazo. Outra medida estratégica envolve a integração entre setores, reduzindo a necessidade de múltiplas validações e garantindo um fluxo mais ágil. A divulgação das metas e prazos de

resposta através de encontros mensais, junto às equipes responsáveis, também é essencial para reforçar a cultura da resolutividade e estimular o nosso compromisso com a melhoria contínua.

Em conclusão, o desempenho da Ouvidoria no 4º trimestre de 2024 foi positivo, com 86% das demandas respondidas no prazo e diversas coordenadorias atingindo 100% de conformidade. No entanto, os desafios enfrentados por algumas áreas indicam a necessidade de ajustes nos fluxos internos, especialmente nos setores relacionados à assistência cirúrgica e recepção. Com a adoção de medidas corretivas e o fortalecimento das estratégias de acompanhamento, espera-se garantir maior eficiência e agilidade na resposta aos usuários, promovendo uma gestão mais transparente e um atendimento hospitalar mais resolutivo.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Durante este período, foram analisadas **24 manifestações** registradas por meio do CANAL 156 – Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Identificou-se que 17% dessas manifestações apresentaram inconsistências, principalmente relacionadas à ausência de dados de identificação e contato do manifestante, bem como à falta de registro de DAPS.

As inconsistências identificadas foram documentadas na Planilha de Análise de Qualidade (PAQ), reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos registros de ouvidoria. Essa análise tem como objetivo otimizar a coleta de informações essenciais, garantindo a integridade dos registros e contribuindo para a efetividade das respostas e encaminhamentos.

Além disso, oferecemos suporte contínuo às coordenadorias responsáveis, auxiliando na formulação adequada das respostas e incentivando o preenchimento correto dos dados indispensáveis para uma tratativa eficiente. Esse acompanhamento busca fortalecer a qualidade das informações registradas, promovendo maior precisão nas análises e resolutividade das manifestações.

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
Capacitação Nova Plataforma	Garantir o uso eficiente da nova ferramenta e otimizar processos internos.	Treinamentos presenciais e online, suporte técnico e materiais instrucionais.	Outubro/2024	Equipe Tecnologia da Informação - Ouvidoria SMS	Concluído ▾
Reforma da Sala de Acolhimento Familiar	Proporcionar um ambiente mais confortável e acolhedor para familiares de pacientes.	Reformulação do espaço físico, melhorias na ambientação e inclusão de novos recursos.	Janeiro/2025	Gestão Administrativa HMVSC	Concluído ▾

Comitê de Governança do Cuidado	Assegurar a implementação, monitoramento e aprimoramento contínuo das diretrizes de cuidado centrado na pessoa.	Reuniões estratégicas, definição de indicadores, análise de dados e proposição de melhorias.	Fevereiro/2025	Experiência do Paciente e Família	Concluído ▾
Conselho Consultivo de Colaboradores	Fortalecer a participação dos colaboradores nas decisões institucionais e promover melhorias no ambiente de trabalho.	Reuniões periódicas, levantamento de sugestões e análise de propostas.	Março/2025	Time Implementador Planetree - Driver 2.0 - Ana Cristina dos Santos, Diego Oliveira.	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Outubro/2025	Capacitação novo portal Ouvidoria SUS	Qualificar os profissionais para o uso eficiente do novo portal da Ouvidoria SUS, garantindo melhor registro e tratativa das manifestações.	Equipes de Ouvidoria SUS, Coordenadorias de Saúde, Profissionais Responsáveis pelo Atendimento ao Cidadão.
Fevereiro/2025	Reunião Geral das Ouvidorias do Município de São Paulo	Alinhar diretrizes, compartilhar boas práticas e discutir melhorias na atuação das ouvidorias municipais.	Ouvidores Locais, Coordenadores de Área, Representantes da Secretaria Municipal de Saúde.

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O ano de 2024 foi marcado por avanços e desafios significativos para a Ouvidoria do Hospital Municipal Gilson de Cássia Marques de Carvalho. A análise das manifestações evidencia um aumento progressivo na confiança dos usuários no canal de escuta, refletindo a evolução dos registros ao longo dos trimestres. A crescente expressão de elogios ao trabalho dos profissionais de saúde, impulsionada pelo Programa "Gente que Faz o SUS", demonstra uma mudança positiva na percepção dos serviços prestados. Entretanto, as reclamações persistem como um aspecto relevante, especialmente relacionadas ao tempo de espera no atendimento, à qualidade da assistência da equipe de enfermagem e à comunicação de informações médicas.

A variação no volume de manifestações ao longo do ano também sugere que fatores sazonais, como surtos de doenças sazonais, impactam diretamente a demanda hospitalar e, conseqüentemente, a percepção dos pacientes sobre o atendimento. O aumento expressivo das manifestações no segundo trimestre pode indicar uma maior adesão da população ao canal de escuta, enquanto a redução nos trimestres seguintes pode apontar melhorias nos processos internos ou possíveis dificuldades de acesso ao serviço de Ouvidoria.

Os dados também demonstram que a maior parte das reclamações (97%) está relacionada à gestão, sendo os principais problemas apontados os recursos humanos e a infraestrutura hospitalar. Questões como a postura da equipe assistencial, o tempo de espera e a interação entre profissionais e pacientes são desafios que permanecem. Por outro lado, os elogios registrados indicam que iniciativas institucionais têm gerado impacto positivo, destacando o papel fundamental da humanização no atendimento.

Diante desse contexto, a Ouvidoria deve continuar aprimorando seu papel de mediação entre os usuários e a gestão hospitalar, promovendo a escuta ativa e garantindo que as manifestações resultem em melhorias concretas nos serviços prestados. A valorização da transparência e a implementação de mecanismos que favoreçam a resolutividade são estratégias essenciais para consolidar a Ouvidoria como um canal efetivo de aprimoramento da qualidade assistencial.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O presente relatório revela avanços significativos no fortalecimento do cuidado centrado na pessoa, mas também destaca desafios estruturais que exigem atenção contínua. O crescimento das manifestações na Ouvidoria, especialmente elogios, indica que os investimentos na qualificação da equipe e na humanização do atendimento começam a gerar resultados positivos. No entanto, a manutenção de altos índices de reclamações voltadas à gestão demonstra que ainda existem lacunas na assistência prestada, que necessitam de soluções efetivas.

As principais reclamações recaem sobre a demora no atendimento e a qualidade da assistência da equipe de enfermagem. O tempo de espera prolongado na UPA Vila Santa Catarina e no Ambulatório Oncológico foi um fator recorrente de insatisfação, evidenciando a necessidade de revisão dos fluxos assistenciais e estratégias para otimizar a gestão da demanda. A percepção de falta de cordialidade e empatia por parte da equipe também foi um ponto crítico, reforçando a importância da capacitação contínua em habilidades de comunicação e atendimento humanizado.

Outra questão relevante foi a falha na comunicação de informações médicas, especialmente no fornecimento de boletins clínicos e orientações a pacientes e familiares. A implementação de protocolos padronizados e o uso de tecnologias que facilitem o compartilhamento dessas informações podem mitigar esse problema, garantindo maior transparência e segurança na assistência.

A análise também revelou que a resolutividade das manifestações foi satisfatória, com 86% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido de 20 dias. No entanto, algumas coordenadorias não atingiram a meta, indicando desafios operacionais que precisam ser endereçados. A revisão dos fluxos internos, a capacitação das equipes responsáveis e a implementação de sistemas automatizados de acompanhamento de prazos são medidas necessárias para aprimorar esse desempenho.

Em resposta a esses desafios, a gestão hospitalar planeja a criação do "*Conselho Consultivo de Colaboradores*", um espaço para que profissionais de diferentes áreas possam contribuir com sugestões e identificar soluções para os problemas enfrentados. Essa iniciativa busca fortalecer a participação da equipe na gestão hospitalar e aprimorar a qualidade do serviço prestado.

Diante dos desafios e avanços observados ao longo do ano, fica evidente que a melhoria da assistência passa pela gestão eficiente dos recursos humanos, pelo fortalecimento da cultura de humanização e pela implementação de soluções inovadoras para otimizar a experiência dos pacientes. O compromisso da gestão deve permanecer voltado à melhoria contínua, garantindo que os serviços hospitalares sejam cada vez mais qualificados, acessíveis e humanizados.

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

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São
Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

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>

