

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA



Unidade:HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

Endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP,
04916-000

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, 31p.

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 Guarapiranga

Diretoria Geral: Simone Araújo

Diretoria Técnica: Dr. Victor Panont

Gerência de Enfermagem: Carmen Domingues

Ouvidoria: Vanda Dias

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	13
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	23
11. Plano de ação	24
12. Participação da Ouvidoria em eventos	26
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	27
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	28
15. Glossário	29
16. Siglário	30
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Guarapiranga está situado no bairro Riviera Paulista, na região Sul da Cidade de São Paulo, SP. A unidade ocupa uma posição estratégica dentro da rede de saúde municipal.

Iniciou suas atividades em junho de 2020, com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e 20 leitos de Enfermaria para pacientes com COVID-19. Durante o primeiro ano de operação, a unidade expandiu significativamente, aumentando para 190 leitos de UTI e 69 leitos de enfermaria. Com a redução dos casos de SARS-CoV-2, a partir de maio de 2022, o Hospital passou a operar com uma capacidade de 186 leitos, divididos entre duas frentes de atuação: atender como retaguarda para as unidades primárias da região Sul, preferencialmente, mas também colaborando com outras unidades do município conforme a disponibilidade de leitos. Com a função de Regulação dos pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para a continuidade do tratamento, liberando leitos nas unidades de porta de entrada e garantindo atendimento eficiente à população. Unidade de Cuidados Prolongados com o objetivo em situação clínica estável que necessitam de reabilitação ou adaptação a sequelas decorrentes de processos clínicos, cirúrgicos ou traumáticos. E a função de proporcionar a continuidade do tratamento e suporte necessário para a recuperação e adaptação dos pacientes.

A área de abrangência do Hospital inclui o território da região Sul de São Paulo. A unidade serve como retaguarda para as unidades primárias de saúde (AMA e UPA) da região e é responsável pela gestão de leitos para pacientes que necessitam de internamento prolongado. Atende a uma população diversa, abrangendo tanto residentes da região Sul de São Paulo quanto pacientes encaminhados de outras regiões do município. A unidade dedica-se a oferecer atendimento de qualidade para uma ampla gama de necessidades de saúde, com foco na continuidade do tratamento e na reabilitação de pacientes.

2. Panorama Geral do período

Durante os meses de junho, agosto e setembro de 2024, a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga passou por um período de considerável evolução, com avanços significativos na sua atuação e no atendimento aos pacientes. O período foi marcado por desafios, mas também por um crescimento notável em sua capacidade de mediação e de garantir um atendimento humanizado, sempre com foco nas necessidades dos usuários.

Papel da Ouvidoria: Mediação e Atendimento Humanizado

A Ouvidoria tem se consolidado como um elo fundamental entre os pacientes e a gestão do hospital, desempenhando um papel essencial de mediação. Cada contato realizado foi conduzido com o mais alto padrão de acolhimento e humanização, priorizando as demandas apresentadas e garantindo que cada solicitação fosse tratada com a atenção devida. O atendimento foi caracterizado por uma escuta ativa e respeitosa, com o compromisso de encontrar soluções adequadas para os desafios enfrentados pelos usuários. Para dar suporte a esse trabalho, foram realizadas reuniões técnicas regulares entre as equipes de atendimento e profissionais da gestão hospitalar, a fim de discutir e resolver as questões levantadas pelos pacientes, garantindo uma comunicação eficiente e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Avaliação de Produtividade e Qualidade

No contexto do relatório da Rede de Ouvidorias do SUS referente ao 3º trimestre de 2024, o Hospital Municipal Guarapiranga demonstrou um desempenho destacado, mesmo diante das dificuldades enfrentadas. A Ouvidoria conseguiu manter um elevado padrão de atendimento, assegurando a qualidade nas respostas e um cuidado contínuo com cada situação, mesmo quando estas envolviam desafios emocionais significativos para os pacientes e seus familiares. A equipe da Ouvidoria demonstrou grande comprometimento e sensibilidade, tratando as demandas com a máxima discrição e atenção, o que foi um reflexo direto da dedicação e do profissionalismo da equipe.

Desempenho no Atendimento e Superação de Desafios

Embora o desempenho tenha sido positivo, um grande desafio foi enfrentado no período de 26 de junho a 19 de setembro, quando,

devido a um problema técnico, o sistema Ouvidor SUS esteve fora de operação exclusivamente para a ouvidoria deste hospital. Durante esses quase três meses de interrupção, a Ouvidoria adaptou-se rapidamente à situação e continuou atendendo às manifestações dos usuários via e-mail, garantindo que nenhum pedido fosse negligenciado. A estratégia adotada permitiu que, ao final do período, todas as demandas fossem registradas corretamente no sistema, com a inclusão de 140 manifestações, que representam a totalidade do atendimento realizado neste intervalo.

A retomada do sistema foi realizada com o devido cuidado, e as demandas foram inseridas conforme orientação, o que permitiu a completa regularização dos registros. No entanto, ao consultar os gráficos do relatório da Rede de Ouvidorias SUS, constatou-se que, em termos de quantidade de manifestações, os dados dos meses de julho, agosto e setembro apareceram zerados, o que indica que, por conta da falha no sistema, o número de interações não foi computado corretamente.

Esses números refletem a continuidade da atuação da Ouvidoria, mesmo sem a ferramenta digital adequada durante um período considerável. As manifestações predominantes foram elogios, o que demonstra o reconhecimento dos usuários em relação ao atendimento recebido. No entanto, também foi possível perceber que as solicitações e as reclamações seguiram com uma quantidade razoável, o que revela a confiança dos pacientes em registrar suas demandas na Ouvidoria, mesmo em um cenário atípico.

Além do trabalho contínuo de atendimento e mediação, a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga também promoveu diversas atividades que contribuíram para o bem-estar dos colaboradores e para a melhoria do ambiente organizacional. Essas iniciativas fortaleceram o compromisso do HMG com o cuidado integral, não apenas dos pacientes, mas também de seus profissionais.

Oficina de Origami

Nos dias 1º e 2 de agosto, a Ouvidoria promoveu uma Oficina de Origami, com o objetivo de proporcionar uma experiência terapêutica e de descontração para os colaboradores do hospital. A atividade visou, além do aprendizado dessa arte milenar japonesa, proporcionar um momento de relaxamento e estímulo à criatividade. A oficina foi um grande sucesso, com a participação de diversos profissionais que puderam se envolver em uma prática que combina

concentração, paciência e técnica, promovendo bem-estar mental e alívio do estresse no ambiente de trabalho.

Iniciativa #AOuvidoriaQuerOuvirSeuBomDia

Uma das iniciativas mais inovadoras e acolhedoras implementadas pela Ouvidoria foi a ação #AOuvidoriaQuerOuvirSeuBomDia. Sob sua liderança, o Hospital Municipal Guarapiranga lançou essa campanha com o intuito de promover boas energias e incentivar a comunicação positiva entre os colaboradores. A proposta era simples, mas de grande impacto: cada participante gravava um vídeo curto desejando "bom dia" aos colegas, utilizando um filtro especial, e esses vídeos eram compartilhados nas redes internas do Instituto INTS, com a hashtag #AOuvidoriaQuerOuvirSeuBomDia.

Essa ação gerou um ambiente mais acolhedor e positivo dentro da instituição, contribuindo para o fortalecimento da cultura de boa convivência e colaboração entre todos os membros da equipe. A receptividade foi excelente, e a iniciativa já começa a mostrar resultados palpáveis em termos de um clima organizacional mais leve e motivador. A Ouvidoria acredita que pequenas ações, como uma simples mensagem de bom dia, têm o poder de transformar o ambiente de trabalho, promovendo o bem-estar e fortalecendo a comunicação entre os colaboradores.

Trilhas da Vida - Setembro Amarelo

Em alinhamento com a campanha do Setembro Amarelo, a unidade organizou o evento "Trilhas da Vida" para os colaboradores do HMG. Este evento proporcionou uma experiência sensorial única, permitindo que os participantes refletissem sobre sua jornada pessoal e sobre o quanto já conquistaram. Com foco na valorização da vida e na saúde mental, a Trilha da Vida tornou-se uma oportunidade de introspecção e de fortalecimento emocional.

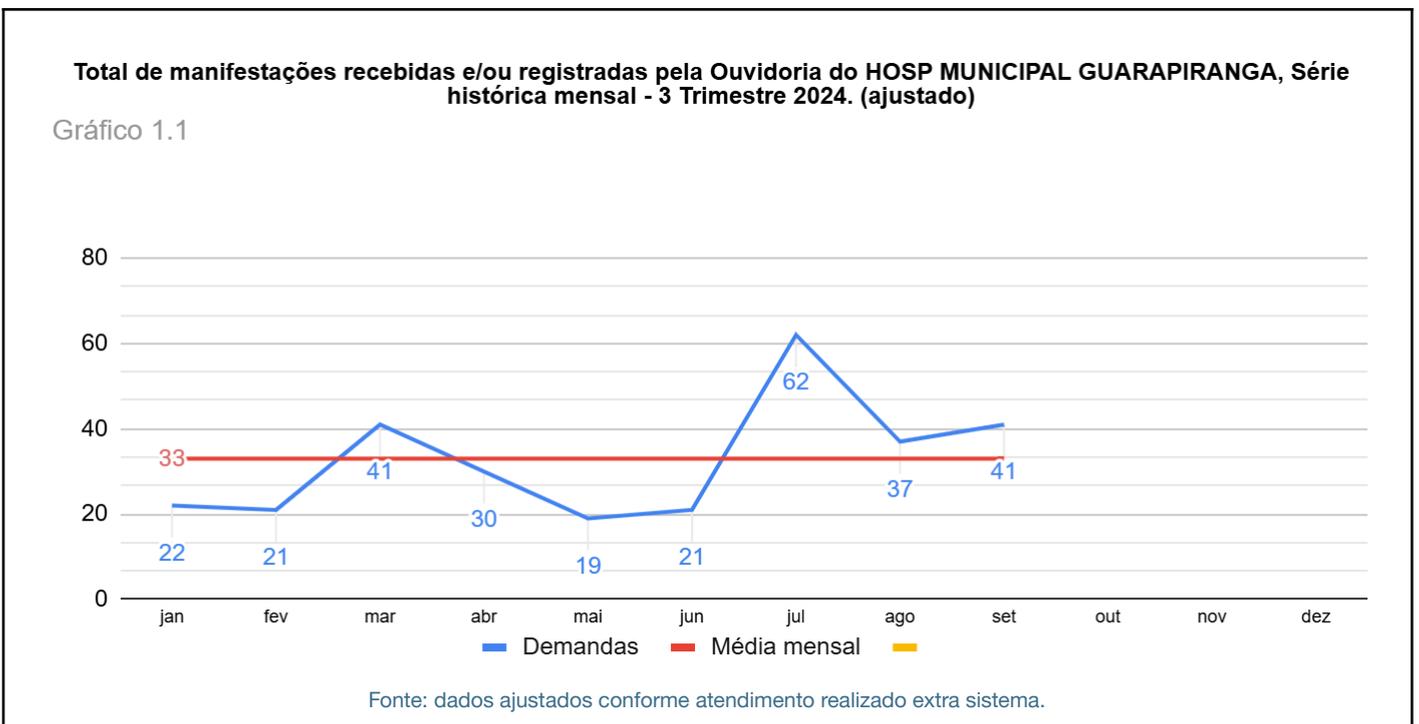
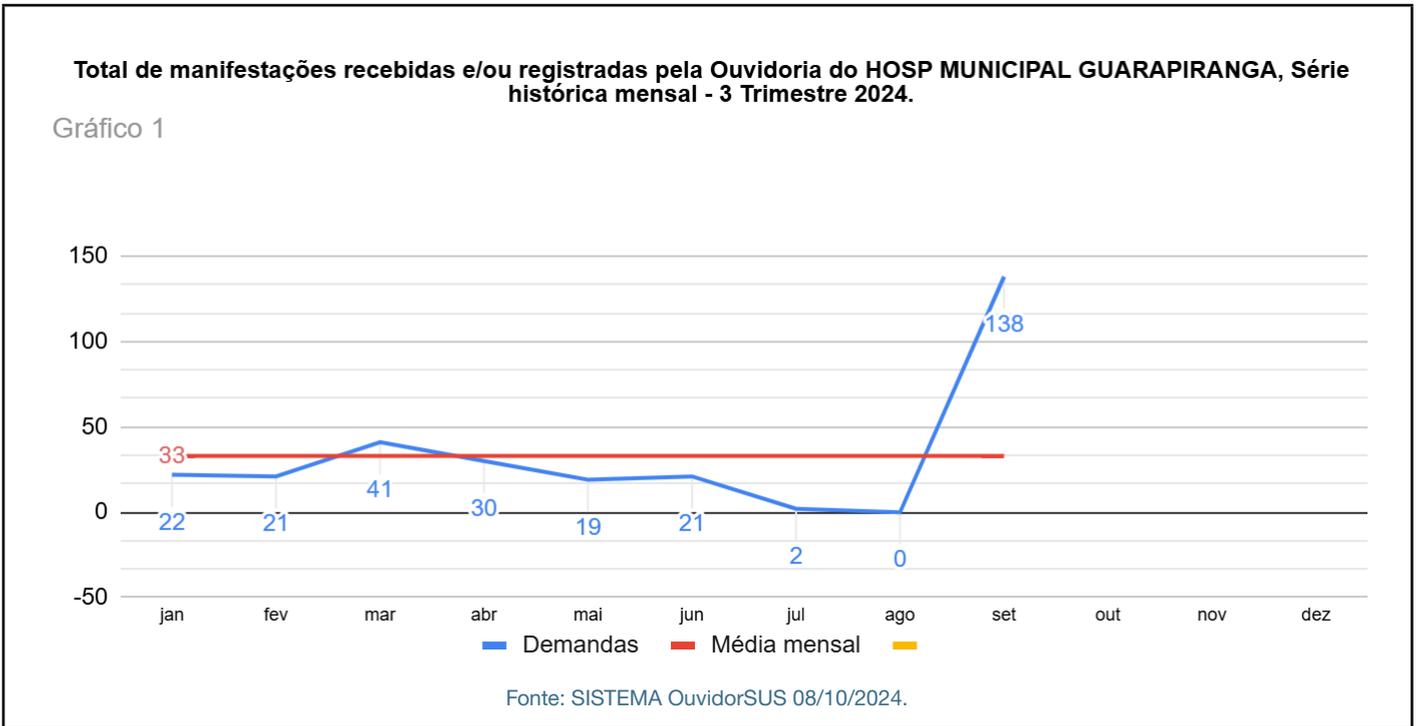
O evento foi aberto a todos os colaboradores do hospital, incluindo os terceiros, e teve como objetivo promover o autoconhecimento, a reflexão sobre os desafios superados e a importância de se cuidar emocionalmente. A ação foi parte de um esforço contínuo do HMG para conscientizar sobre a importância da saúde mental no ambiente de trabalho e oferecer suporte aos colaboradores, ajudando-os a lidar com os desafios da profissão de forma mais saudável.

Reunião de Unidades de Ouvidoria

No dia 19 de setembro, a Ouvidoria do HMG participou de uma reunião com as unidades de Ouvidoria de outras instituições de saúde. Esse encontro foi fundamental para o alinhamento das práticas e para o compartilhamento de boas práticas entre as diferentes unidades. A reunião abordou a importância da Ouvidoria no contexto do SUS, a gestão das manifestações dos usuários e as estratégias de aprimoramento do atendimento.

Em resumo, os três meses de junho a setembro foram um período de grande aprendizado e adaptação para a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga. Apesar da adversidade com a ausência do sistema Ouvidor SUS, a equipe conseguiu manter a qualidade no atendimento e assegurar que todas as demandas fossem devidamente registradas e tratadas. As atividades voltadas para o bem-estar dos colaboradores, como a Oficina de Origami, a iniciativa #AOuvidoriaQuerOuvirSeuBomDia, o evento "Trilhas da Vida" e a reunião de unidades de ouvidoria, fortaleceram o clima organizacional e a cultura de comunicação interna no hospital. Continuamos comprometidos em aprimorar nossos processos e, ao mesmo tempo, garantir que todas as iniciativas implementadas resultem em uma experiência mais positiva para todos os envolvidos.

3. Número de manifestações – Série histórica



*** Por gentileza alterar***

Resumo das Manifestações

Apesar dos desafios operacionais enfrentados, as manifestações registradas por e-mail foram posteriormente categorizadas conforme o seguinte:

Julho: 62 manifestações

Elogios: 43

Solicitações: 15

Reclamações: 4

Agosto: 37 manifestações

Elogios: 30

Solicitações: 4

Reclamações: 3

Setembro: 41 manifestações

Elogios: 27

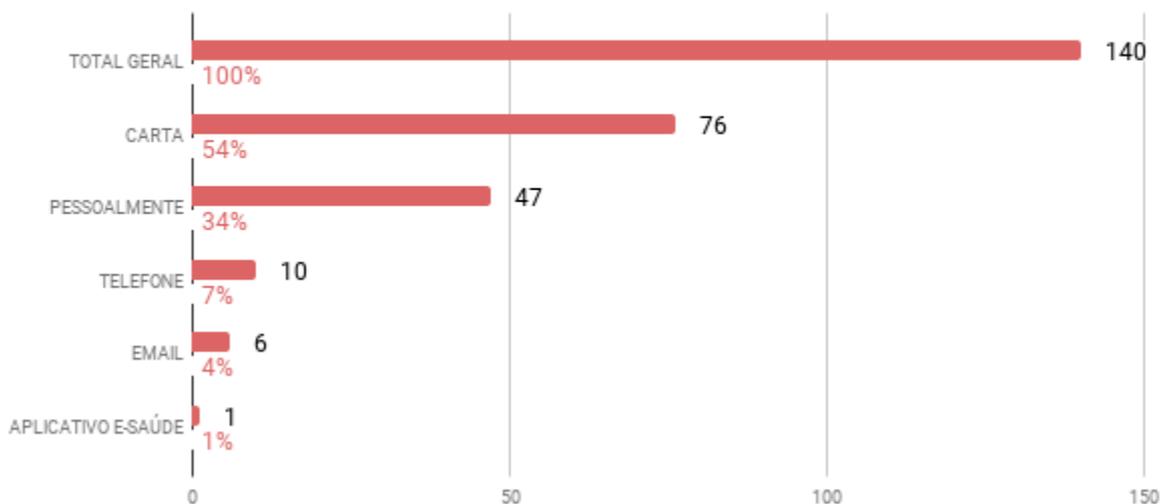
Solicitações: 11

Reclamações: 3

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA, classificadas por meio de atendimento - 3 Trimestre 2024.

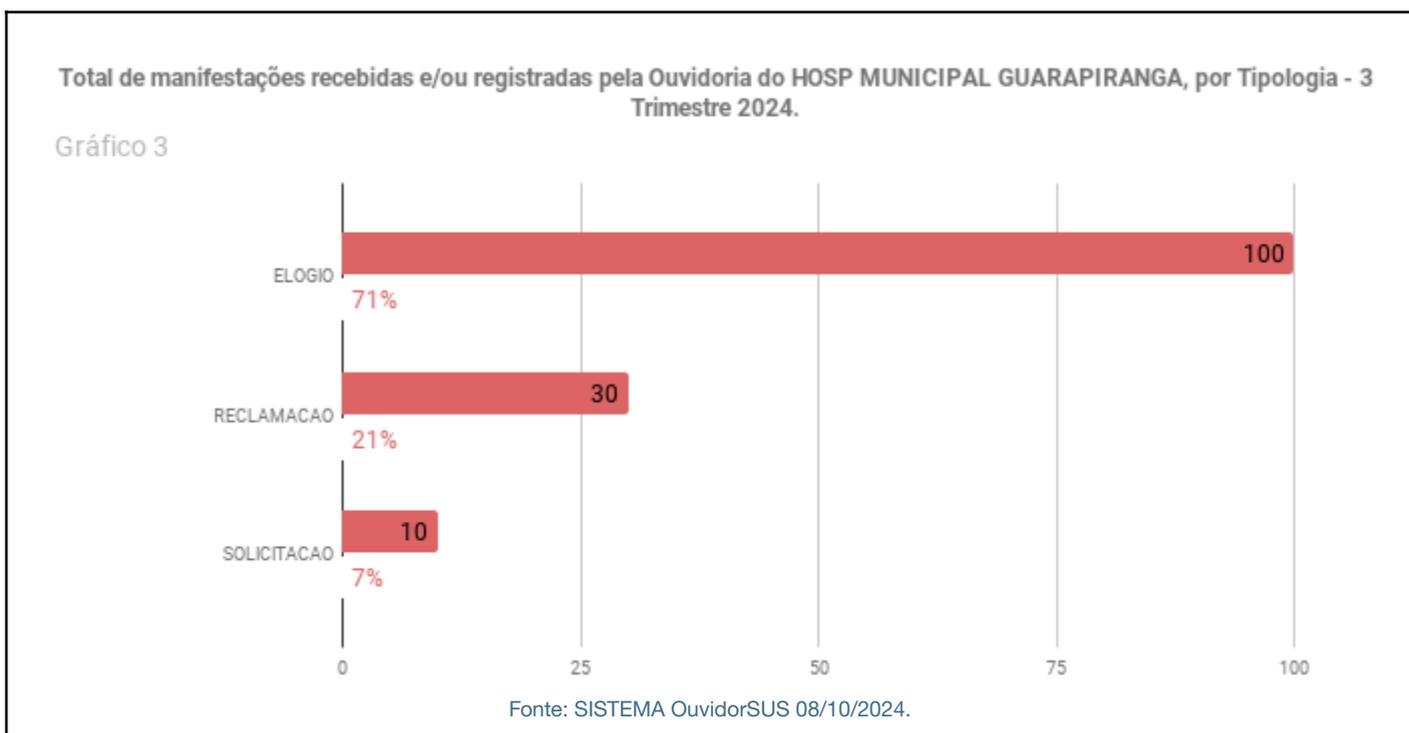
Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Os canais de atendimento por carta, telefone e presencial foram os mais utilizados pelos manifestantes, representando 95% do total de manifestações. Esse dado reflete a preferência dos munícipes por meios tradicionais de contato com a Ouvidoria, destacando a importância de manter e aprimorar esses canais de comunicação, que são amplamente acessados pela população.

5. Classificação das manifestações



A análise das manifestações recebidas revela um total de 140 registros, distribuídos entre 100 elogios, 30 reclamações e 10 solicitações. Notavelmente, 71% das manifestações foram elogios, destacando a eficácia do atendimento humanizado da equipe, o que ressalta a importância do contato empático com os pacientes e munícipes. Esse elevado índice de elogios reflete a satisfação dos usuários com o cuidado oferecido, especialmente no que diz respeito à atenção e ao acolhimento dos profissionais de saúde, demonstrando o impacto positivo do atendimento na percepção dos usuários.

As reclamações, que representam 21% das manifestações, indicam pontos de atenção que oferecem oportunidades de melhoria, permitindo ajustes para otimizar a experiência do usuário. Essas manifestações fornecem uma visão crítica que pode ser utilizada para aprimorar os processos internos e a qualidade dos serviços,

especialmente no que se refere a aspectos como tempo de espera, acesso a informações e infraestrutura do hospital.

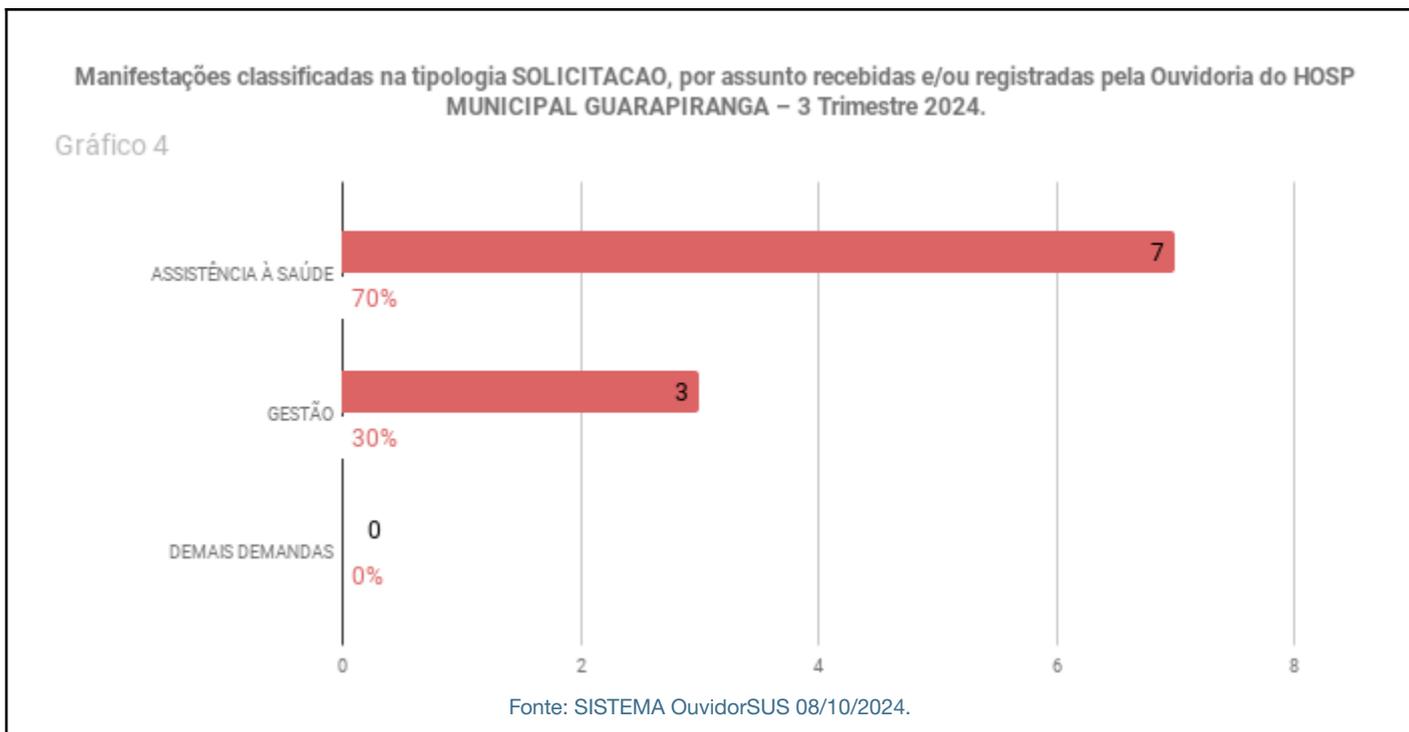
Já as solicitações, que corresponderam a 7% do total de manifestações, foram acolhidas e remanejadas conforme o perfil do hospital. Essas solicitações incluíram, principalmente, pedidos de informações e encaminhamentos para outros serviços de saúde, e foram prontamente atendidas, refletindo o compromisso da Ouvidoria em garantir que todas as necessidades dos usuários sejam adequadamente tratadas.

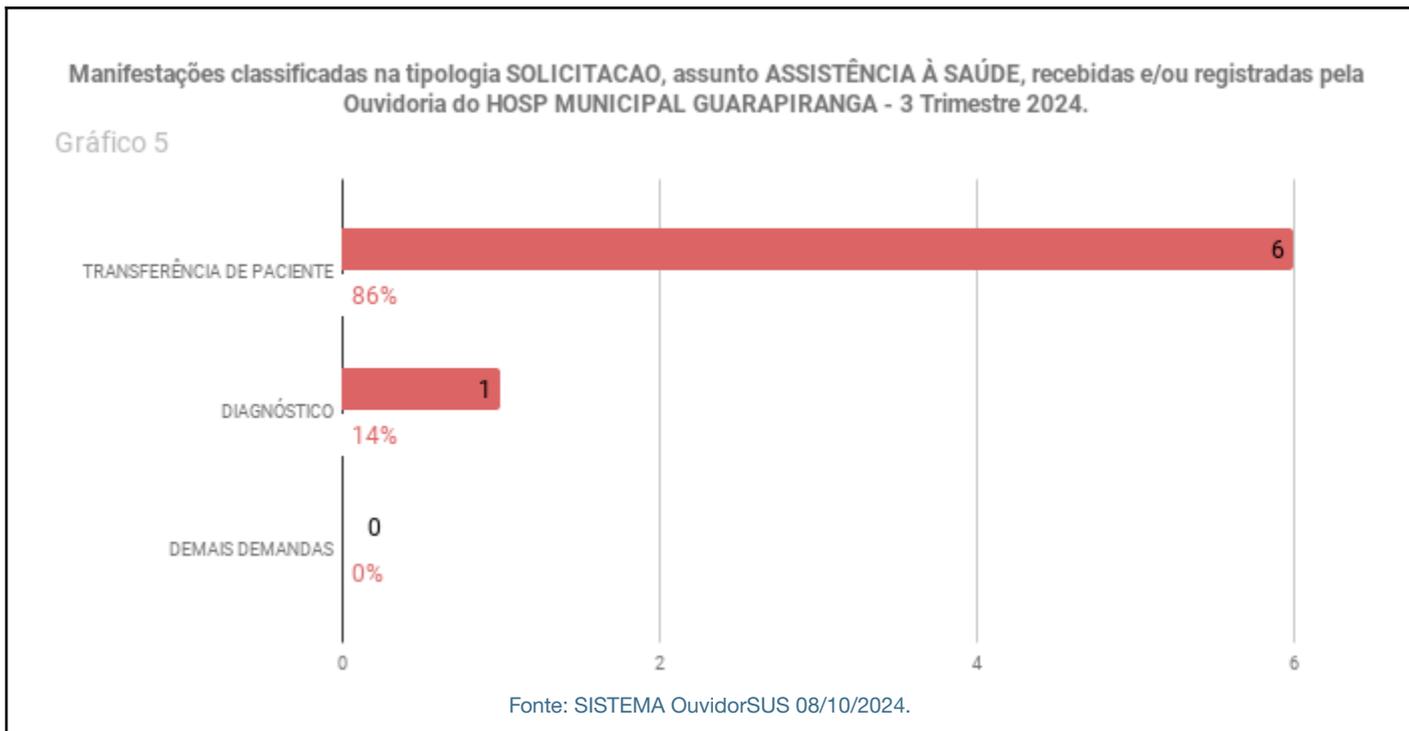
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 10 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 7% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência À Saúde(70%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 86% são relativos a transferência de paciente e 14% a diagnóstico.





A análise dos gráficos 4 e 5 do 3º trimestre de 2024 aponta que 70% das solicitações na Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga estão ligadas à "Assistência à Saúde", com destaque para "Transferência de Paciente" (86% dentro dessa categoria). Esse volume sugere a importância de avaliar a capacidade da unidade para atender localmente as demandas de saúde, buscando reduzir a necessidade de transferências por meio de melhorias na estrutura e no atendimento especializado.

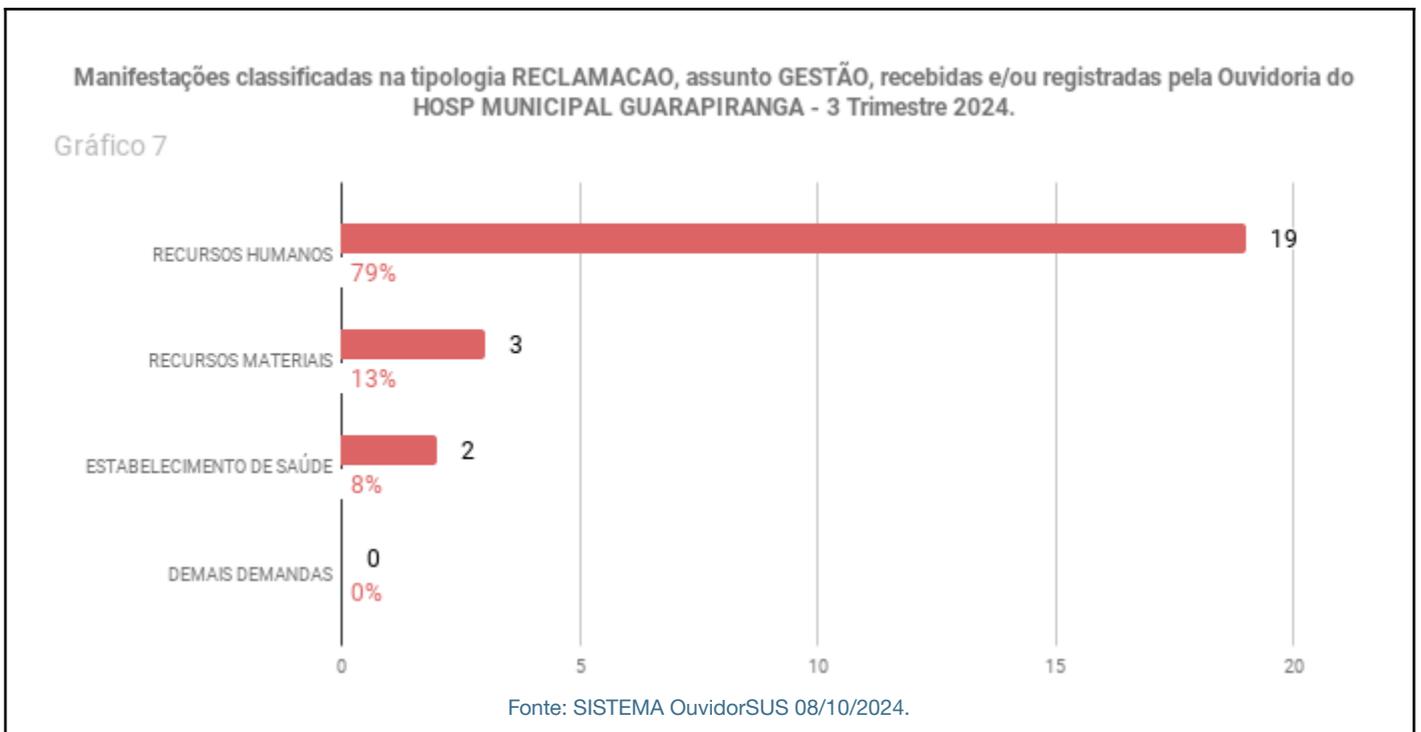
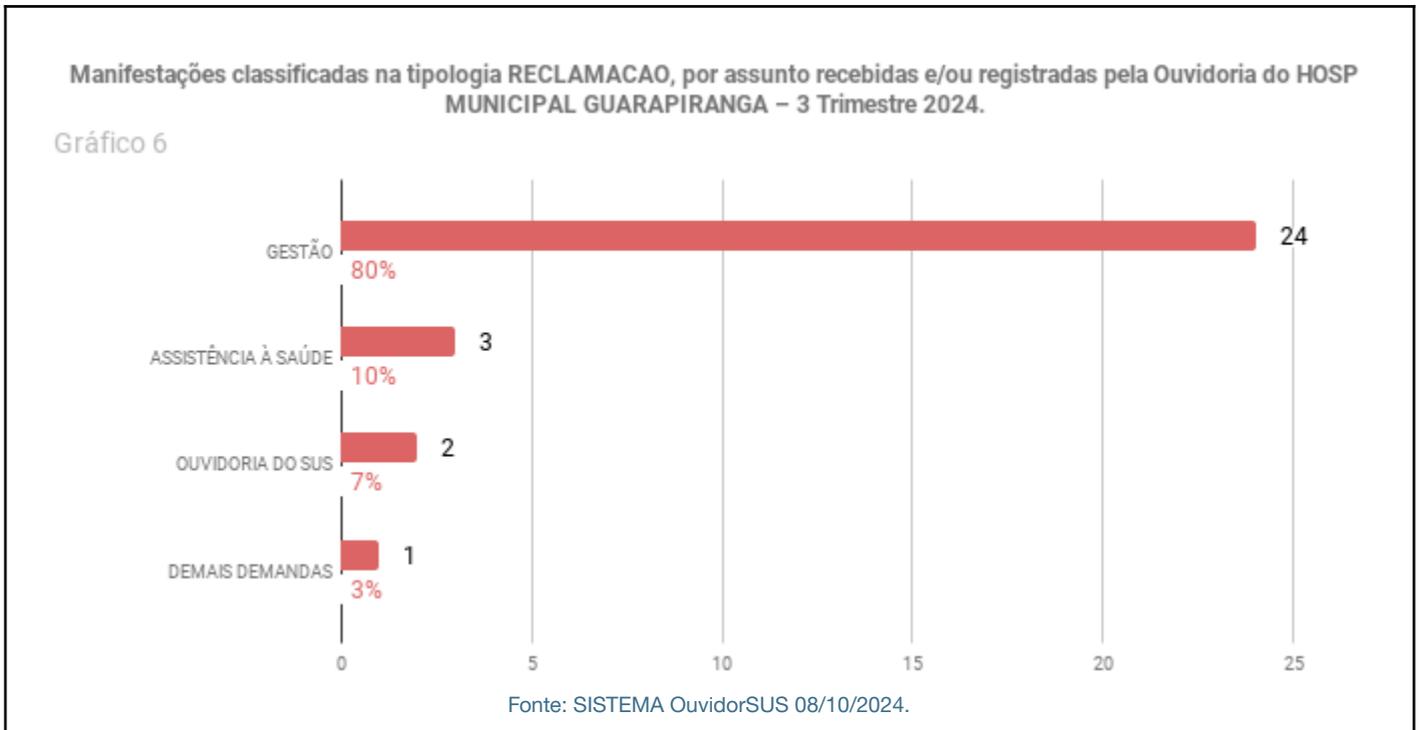
As solicitações sobre "Diagnóstico" (14% em "Assistência à Saúde") revelam uma necessidade de agilizar o acesso a exames e consultas especializadas, o que pode melhorar a experiência dos pacientes e otimizar o atendimento. O tratamento individualizado de cada caso pela Ouvidoria reforça o atendimento humanizado e contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços, alinhando-se às expectativas e necessidades da comunidade.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 30 reclamações registradas no período correspondem a 21% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (80%).

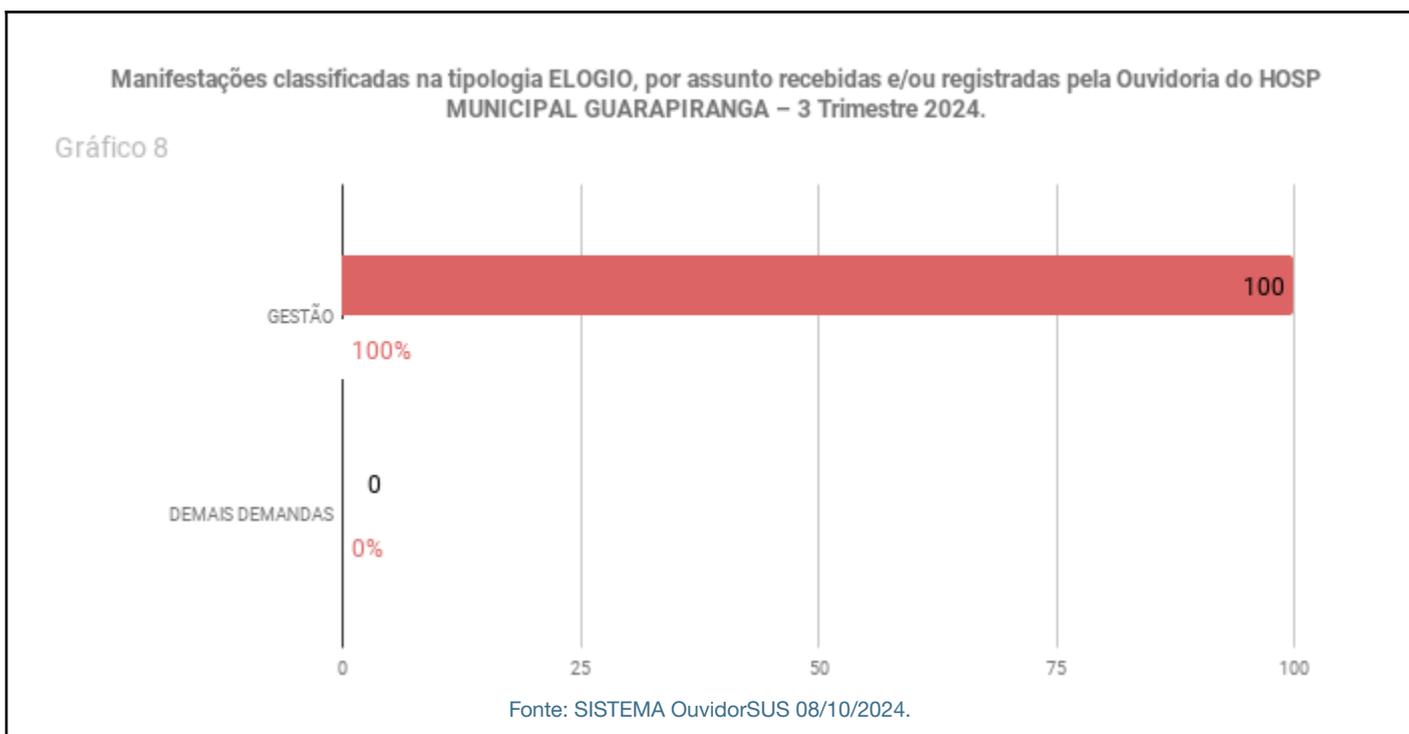
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 79% são relativos a recursos humanos e 13% a recursos materiais.



No período analisado, foram registradas 30 reclamações, correspondendo a 21% do total de manifestações. Conforme apresentado no gráfico 6, todas as reclamações estão concentradas no tema "Gestão", evidenciando uma preocupação significativa da população em relação à administração dos serviços. O gráfico 7 detalha os sub assuntos mais recorrentes entre as reclamações. Notavelmente, 79% estão relacionados a Recursos Humanos, o que sugere que questões ligadas ao atendimento e à equipe de profissionais podem se referir a áreas críticas que precisam de atenção. Além disso, 13% das reclamações referem-se aos Recursos Materiais, sinalizando a necessidade de avaliar a disponibilidade e a qualidade dos insumos utilizados. Por fim, 8% estão relacionados a Estabelecimento de Saúde, indicando preocupações sobre a infraestrutura e os serviços oferecidos. Esses dados ressaltam a importância de abordar as reclamações relacionadas à gestão, especialmente nas áreas de Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde, para promover melhorias que possam impactar positivamente a qualidade do serviço.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 100 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 71% 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 33 elogios.



No terceiro trimestre de 2024, foram registrados 100 elogios, representando 71% do total de manifestações. Conforme ilustrado no Gráfico 8, todas as demandas de elogios estão concentradas no assunto "Gestão". A média mensal de elogios durante o trimestre foi de 33, demonstrando uma consistência no reconhecimento do trabalho realizado pela equipe. Essa valorização pode ser reflexo da eficácia das práticas adotadas diariamente, que têm contribuído para uma experiência satisfatória. Esses dados ressaltam a importância de manter e aprimorar as iniciativas de gestão, pois a satisfação dos usuários é fundamental para o fortalecimento da confiança na instituição. Além disso, o reconhecimento positivo serve como motivação para a equipe, reforçando a necessidade de um ambiente de trabalho que promova a excelência no atendimento. Sempre destacamos e divulgamos esses elogios internamente.

Conclui-se que o Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) está comprometido com o acolhimento de todas as demandas, utilizando tais indicadores para impulsionar mudanças e aprimoramentos contínuos.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
DIRETORIA GERAL - HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA	34	7	100%
DIRETORIA TÉCNICA - HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA	51	19	96%
GERÊNCIA DE ENFERMAGEM - HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA	53	14	100%
Total	138	40	98%

Quantidade de demandas recebidas no período: 140, sendo 40 relativas a solicitações e reclamações

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 138 demandas foram respondidas, todas em menos de 16 dias. As outras duas exigiram mais tempo para resolução, sendo uma concluída em 23 dias e outra em 40 dias, porém ambas receberam uma tratativa cuidadosa e singular.

Desempenho das Unidades/sub-redes: Todas as Unidades/sub-redes atingiram uma taxa de resposta igual ou superior a 80% das demandas em até 20 dias.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Atingimos a meta, mas seguimos em busca de melhorias contínuas. Para otimizar os processos internos, ajustamos os fluxos de trabalho e realizamos alinhamentos constantes, o que nos permitiu responder quase todas as demandas dentro do prazo estabelecido.

Principais resultados obtidos: Atingimos a meta, e, com o comprometimento dos gestores, obtivemos resultados superiores a 90% em todos os casos.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

- Promover um ambiente de feedback constante, permitindo que a equipe compartilhe suas experiências e sugestões de melhorias. Isso pode trazer insights valiosos para ajustes e inovações.
- Reforçar o comprometimento, destacando que, mesmo sem o sistema do Ouvidor SUS em operação, realizamos adaptações para manter a qualidade do trabalho prestado.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No período em questão, foram registradas 140 demandas, evidenciando uma participação ativa dos usuários na comunicação de suas experiências e necessidades. Esse número expressivo sugere que os usuários estão engajados e dispostos a compartilhar suas opiniões, o que é um indicador positivo para a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga. A diferença entre as demandas registradas e as avaliadas pode indicar a necessidade de um processo mais ágil na triagem e análise das manifestações. Entretanto, a inoperância do sistema OuvidorSUS, que esteve fora de operação desde o dia 26/06, teve um impacto negativo na capacidade dos usuários de registrar suas demandas. A interrupção do serviço não apenas gera insatisfação, mas também leva a um acúmulo de demandas processadas. Para aprimorar os serviços da Ouvidoria, algumas sugestões foram apresentadas. É necessário estabelecer um processo para atualizar os serviços e sistemas da Ouvidoria com base nas informações coletadas, ajudando a resolver problemas existentes e demonstrando aos usuários que suas opiniões são valorizadas e consideradas na tomada de decisões. A integração com bancos de dados pode facilitar a gestão e análise das demandas, permitindo um acesso mais eficiente às informações. Implementar funcionalidades que possibilitem a importação e exportação de dados também garantirá flexibilidade na manipulação das informações. Além disso, desenvolver gráficos e dashboards oferecerá uma visualização clara das demandas, facilitando a análise e a identificação de tendências. Por fim, a criação de relatórios personalizados atenderá às necessidades específicas da equipe, permitindo um acompanhamento mais detalhado das demandas e das ações tomadas.

11. Plano de ação

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

Com o objetivo Melhorar a eficiência, transparência e resposta da ouvidoria com base nos dados e feedback apurados. Ações Realizadas

Revisão de Processos Internos:

Análise e otimização dos processos internos para aumentar a eficiência no tratamento de denúncias e reclamações.

Treinamento da Equipe:

Realização de sessões de treinamento para a equipe com ênfase na utilização do Totem e explicação dos canais de ouvidoria.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Oficina - Origami	Relacionamento com colaboradores	In loco	01, 02 de agosto	Todos colaboradores	Concluído ▾
Credenciamento Sesc	Relacionamento com colaboradores	In loco	01, 02 de agosto	Todos colaboradores	Concluído ▾
Trilhas da Vida	Relacionamento com colaboradores	In loco	26 de setembro	Todos colaboradores	Concluído ▾



12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
23/09/2024	Filtro - Ouvidoria Quer Ouvir seu Bom dia	Comunicação e inovação	Todos os colaboradores
19/09/2024	Reunião Sobre Relatório Trimestral	Relatórios Gerenciais - Rede De Ouvidorias Do SUS	Ouvidora da Unidade



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Nos últimos três meses, a Ouvidoria do HMG apresentou uma evolução constante e positiva, com foco no acolhimento humanizado de pacientes e familiares. Durante esse período, buscamos reforçar a comunicação direta com todos que procuraram nossos serviços, assegurando que suas demandas fossem tratadas com a devida atenção e sensibilidade.

A Ouvidoria continua a atuar como uma ponte essencial entre aqueles que buscam garantir seus direitos e a gestão da instituição, sempre priorizando um atendimento próximo e atencioso. Cada demanda foi analisada cuidadosamente, discutida em reuniões técnicas com os profissionais envolvidos, garantindo que nenhuma necessidade ficasse sem resposta.

Foram três meses de intensa produtividade, que passaram rapidamente, mas nos permitiram manter a qualidade do atendimento, mesmo em situações emocionalmente delicadas para pacientes e seus familiares. A equipe permaneceu comprometida em atender cada solicitação com total discrição, valorizando a singularidade de cada caso.

Encerramos este período com a sensação de dever cumprido e a determinação de continuar aprimorando o atendimento da Ouvidoria, sempre atentos às necessidades daqueles que nos procuram.

Vanda Dias - Ouvidora

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Gostaríamos de expressar nosso mais sincero agradecimento a todos os membros da equipe pela dedicação incansável e pelo trabalho excepcional desempenhado diariamente. O empenho e a entrega de cada um de vocês resultam diretamente na experiência positiva dos pacientes e familiares, e é isso que torna nossa missão ainda mais significativa.

O HMG reafirma seu compromisso com o cuidado integral e humanizado de cada paciente, solidário com os familiares e atento às necessidades de todos. Sabemos que o caminho à frente é desafiador, mas também repleto de oportunidades e vitórias a serem conquistadas. Que possamos continuar, como equipe, unidos nessa jornada, apoiando-nos mutuamente, compartilhando forças e conhecimentos para proporcionar o melhor cuidado possível, com excelência e compaixão.

No HMG, acreditamos que a cura vai além do tratamento médico, e a natureza, com sua beleza e poder restaurador, faz parte desse processo de cura integral. Em cada detalhe, buscamos proporcionar um ambiente acolhedor, onde todos se sintam seguros e cuidados, como parte de nossa missão de promover saúde e bem-estar.

Simone Araújo - Diretoria Geral
Victor Panont - Diretor Técnico

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

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

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
 - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

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

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

