

4º 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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 33p.

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 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 Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

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.

Há 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.

A Unidade de Cuidados Prolongados atende pacientes em situação clínica estável que necessitam de reabilitação ou adaptação a sequelas decorrentes de processos clínicos, cirúrgicos ou traumáticos. Possui também 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 Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga manteve a estabilidade no padrão de atendimento aos pacientes. Embora não tenha ocorrido uma evolução significativa, houve um esforço contínuo para garantir a qualidade na mediação e assegurar um atendimento humanizado, sempre com foco nas necessidades dos usuários.

Entretanto, apesar da estabilidade, a Ouvidoria enfrentou momentos de instabilidade em alguns processos, o que impactou temporariamente a consistência no atendimento e na resolução de algumas demandas. A equipe seguiu comprometida em identificar essas áreas e trabalhar para corrigir as falhas, a fim de garantir a manutenção da qualidade do serviço prestado.

2.2. Retrospectiva 2024

O ano de 2024 foi repleto de desafios, evolução e momentos de adaptação para a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga, com um foco contínuo em garantir a qualidade do atendimento, promover o bem-estar de pacientes e colaboradores, e buscar soluções inovadoras para melhorar a experiência de todos. Cada trimestre trouxe consigo ações e mudanças que consolidaram o compromisso da Ouvidoria em oferecer um atendimento humanizado e acolhedor.

Durante o primeiro trimestre, a Ouvidoria destacou-se pela inauguração da Academia ao Ar Livre, com o objetivo de incentivar a prática de atividades físicas, especialmente entre os idosos em processo de reabilitação. Além disso, foi promovida uma ação significativa pelos fisioterapeutas do turno da noite, o CineAnima UTI, que proporcionou aos pacientes da UTI sessões de cinema adaptadas, criando um ambiente mais leve e descontraído, contribuindo para a recuperação emocional e física dos pacientes. No mesmo período, foi lançado o projeto piloto com tablets, que visou melhorar o processo de medicação, proporcionando maior agilidade e controle no atendimento aos pacientes.

No segundo trimestre, a Ouvidoria focou em inovar e expandir as formas de comunicação com os pacientes e seus familiares. A introdução de novos canais, como totens de atendimento, QR Codes e links nos pontos de carregadores de celular, facilitou o acesso à Ouvidoria e aprimorou a interação com os usuários. Além disso, a equipe de gestão recebeu um treinamento focado em melhorar a comunicação e a satisfação dos pacientes, garantindo que o atendimento fosse cada vez mais eficiente e empático. A Ouvidoria seguiu firme em seu papel de mediação, priorizando o atendimento humanizado e acolhedor, respeitando as necessidades dos pacientes e suas famílias.

O terceiro trimestre foi marcado por um grande desafio, quando o sistema Ouvidor SUS ficou fora de operação por quase três meses devido a problemas técnicos. Mesmo com essa dificuldade, a Ouvidoria demonstrou resiliência ao continuar atendendo as manifestações dos usuários por meio de e-mails, registrando todas as demandas e garantindo que não houvesse nenhum pedido negligenciado. Ao final do período, 140 manifestações foram registradas corretamente no sistema, apesar da falha nos dados.

A Ouvidoria também investiu em ações de bem-estar para os colaboradores, como a Oficina de Origami, que proporcionou momentos de descontração e alívio do estresse, e a campanha #AOuvidoriaQuerOuvirSeuBomDia, que incentivou a comunicação positiva e a interação entre os profissionais do hospital. Também foi realizada a ação "Trilhas da Vida", em alinhamento com o Setembro Amarelo, visando promover a saúde mental e o autoconhecimento entre os colaboradores.

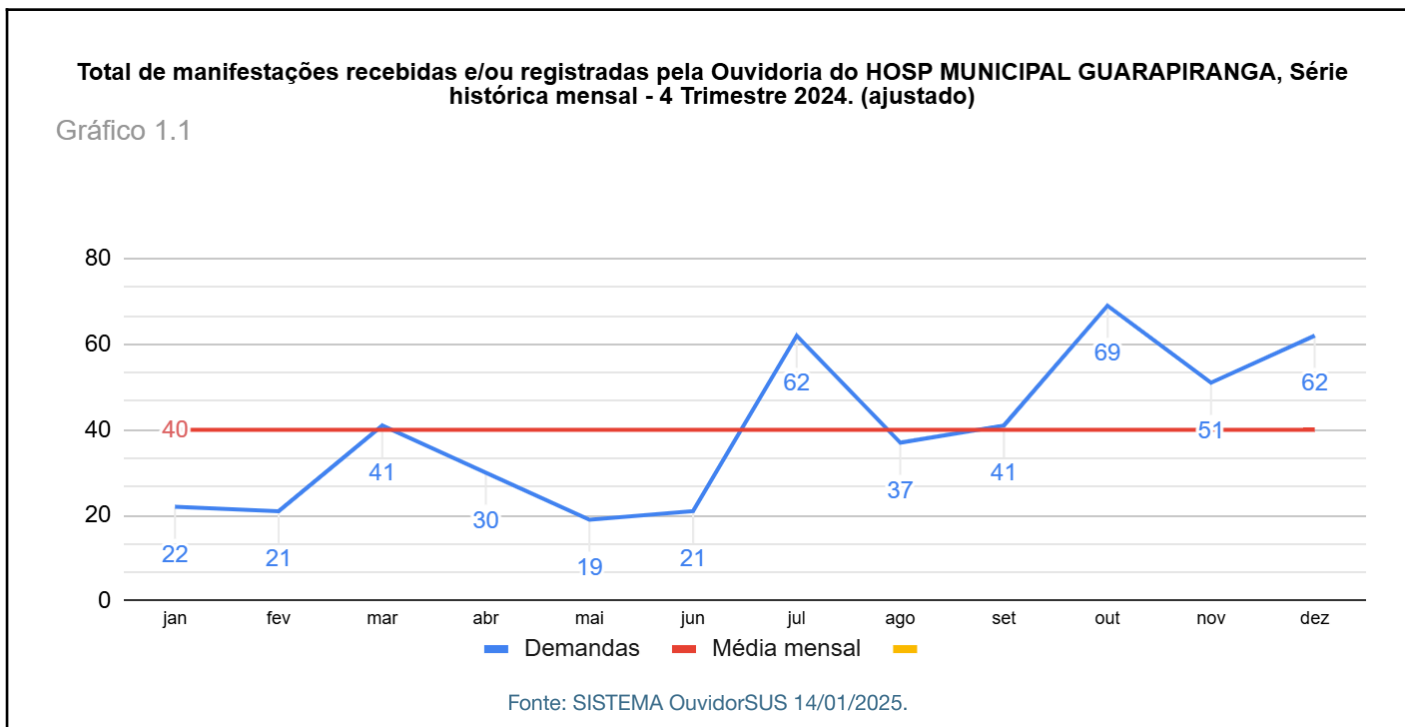
No quarto trimestre, a Ouvidoria manteve-se estável, consolidando as ações implementadas durante o ano, mas com a introdução de novas iniciativas que contribuíram para o bem-estar dos pacientes e seus familiares. Um dos destaques foi a realização do "Café Acolhedor", um momento especial de convivência e acolhimento com os familiares dos pacientes. Essa ação teve como objetivo proporcionar um ambiente de conforto e apoio para as famílias, oferecendo um espaço de conversa e troca de experiências. Além disso, o hospital recebeu a chegada do cão hospitalar, Ademar: um animal que tem se mostrado essencial para proporcionar conforto emocional aos pacientes, especialmente aqueles com perfis mais vulneráveis.

Outro marco importante do último trimestre foi a realização de missas para os pacientes, aproveitando o espaço da capela do hospital. As celebrações religiosas foram uma forma de oferecer aos

pacientes um momento de reflexão, paz e espiritualidade, ajudando na recuperação emocional e proporcionando conforto espiritual durante o tratamento.

Em retrospectiva, 2024 foi um ano de grandes desafios e adaptações para a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga, mas também de muita dedicação e inovação. A equipe trabalhou incansavelmente para garantir um atendimento de qualidade, humanizado e acolhedor, enfrentando dificuldades com resiliência e buscando sempre melhorar a experiência dos pacientes, colaboradores e familiares. As ações implementadas ao longo do ano contribuíram para o fortalecimento da cultura de cuidado e acolhimento no hospital, e seguimos com o compromisso de aprimorar nossos processos em 2025, garantindo sempre que cada pessoa atendida se sinta respeitada, ouvida e bem cuidada.

3. Número de manifestações – Série histórica

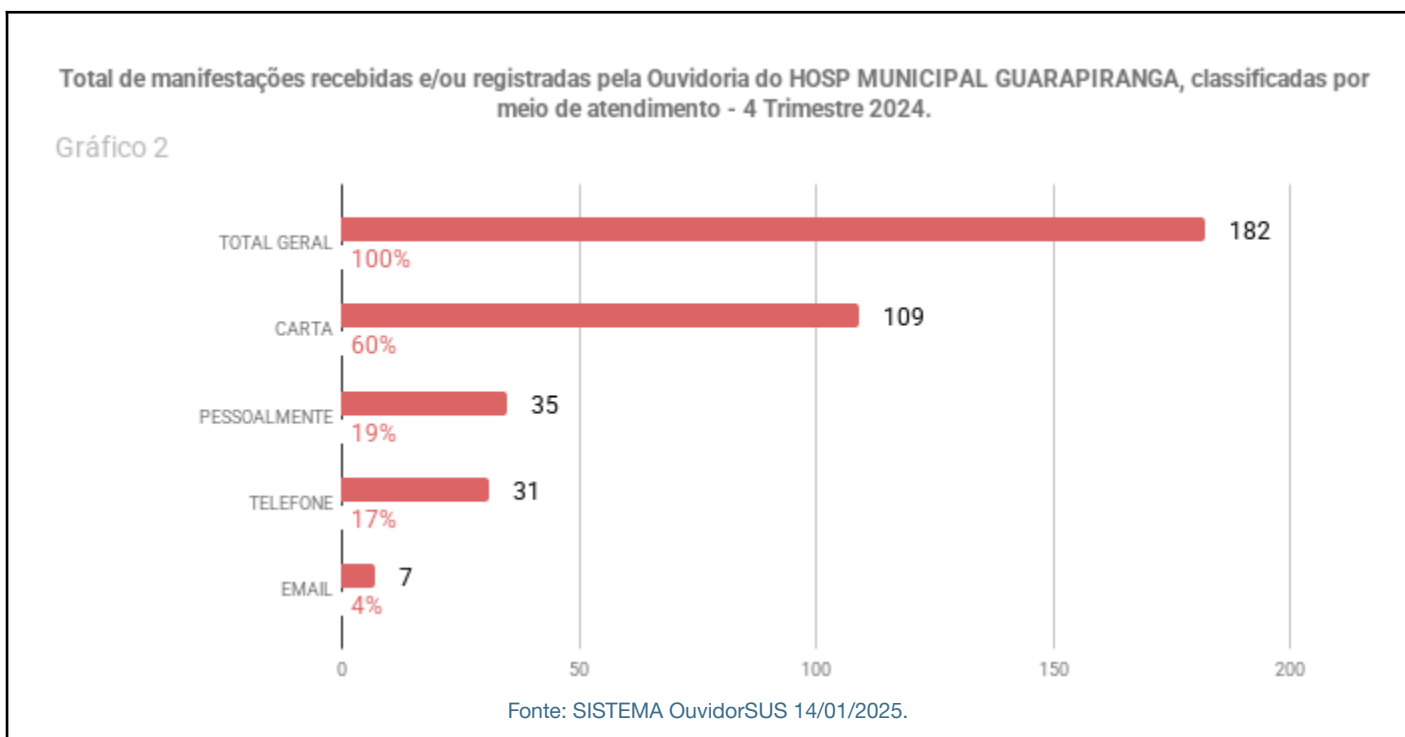


De acordo com as informações e análise dos meses de outubro, novembro e dezembro revela que foram registradas 182 manifestações, com uma média mensal de 60 registros. Esse número representa um aumento considerável de aproximadamente 30% em relação ao trimestre anterior, que contabilizou uma média mensal de

46 manifestações. Esse crescimento sugere um maior engajamento da população com os canais de ouvidoria.

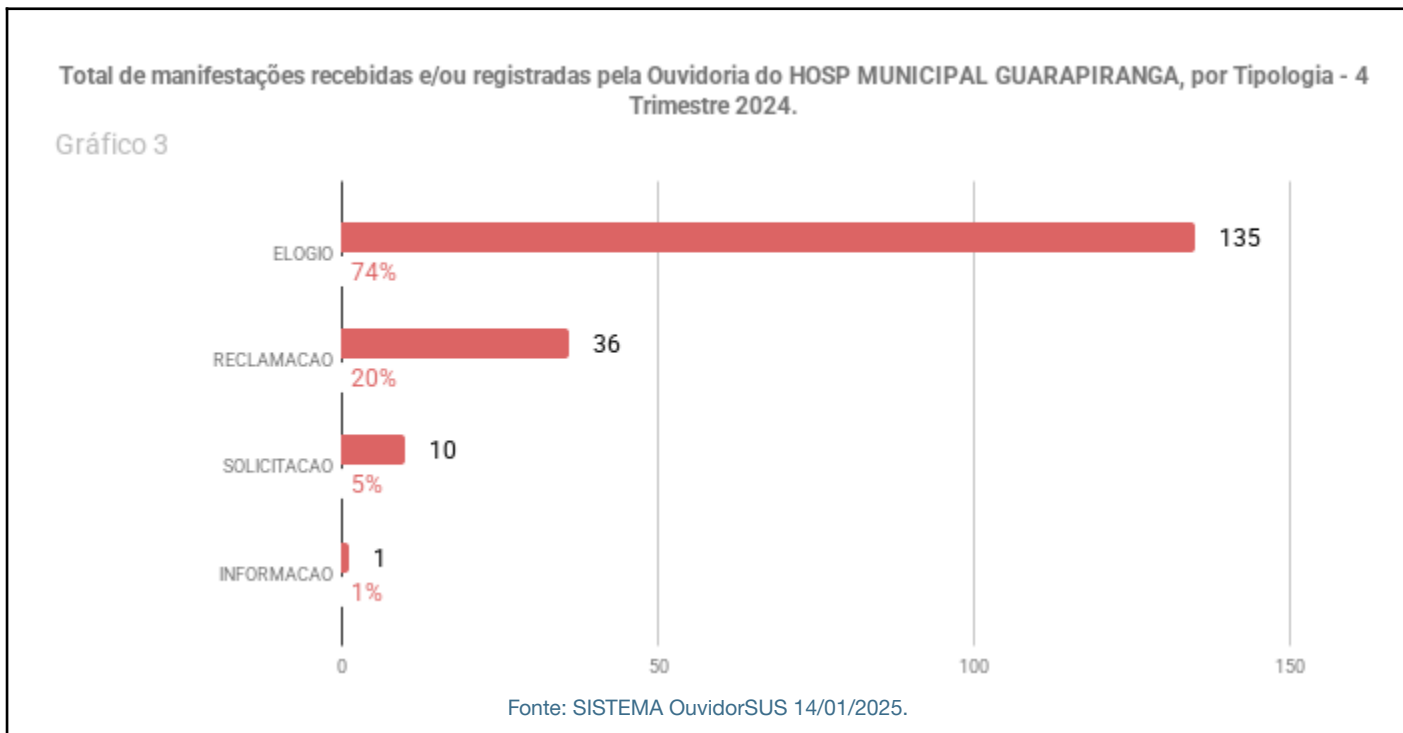
Além disso, o aumento nas manifestações não se limita apenas a reclamações, mas também engloba elogios e sugestões. Esse incremento reflete que os cidadãos estão mais atentos e dispostos a registrar tanto suas críticas quanto seus feedbacks positivos. Esse comportamento é fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados, além de contribuir para o fortalecimento da relação entre a população e os gestores da unidade, permitindo uma atuação mais eficaz e alinhada com as necessidades da comunidade.

4. Meios de atendimento



Os canais de atendimento por carta, presencial e telefone foram os mais utilizados pelos manifestantes, representando 96% 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 182 registros, distribuídos entre 135 elogios, 36 reclamações, 10 solicitações e 1 informação. Notavelmente, 74% 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 20% 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 5% 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

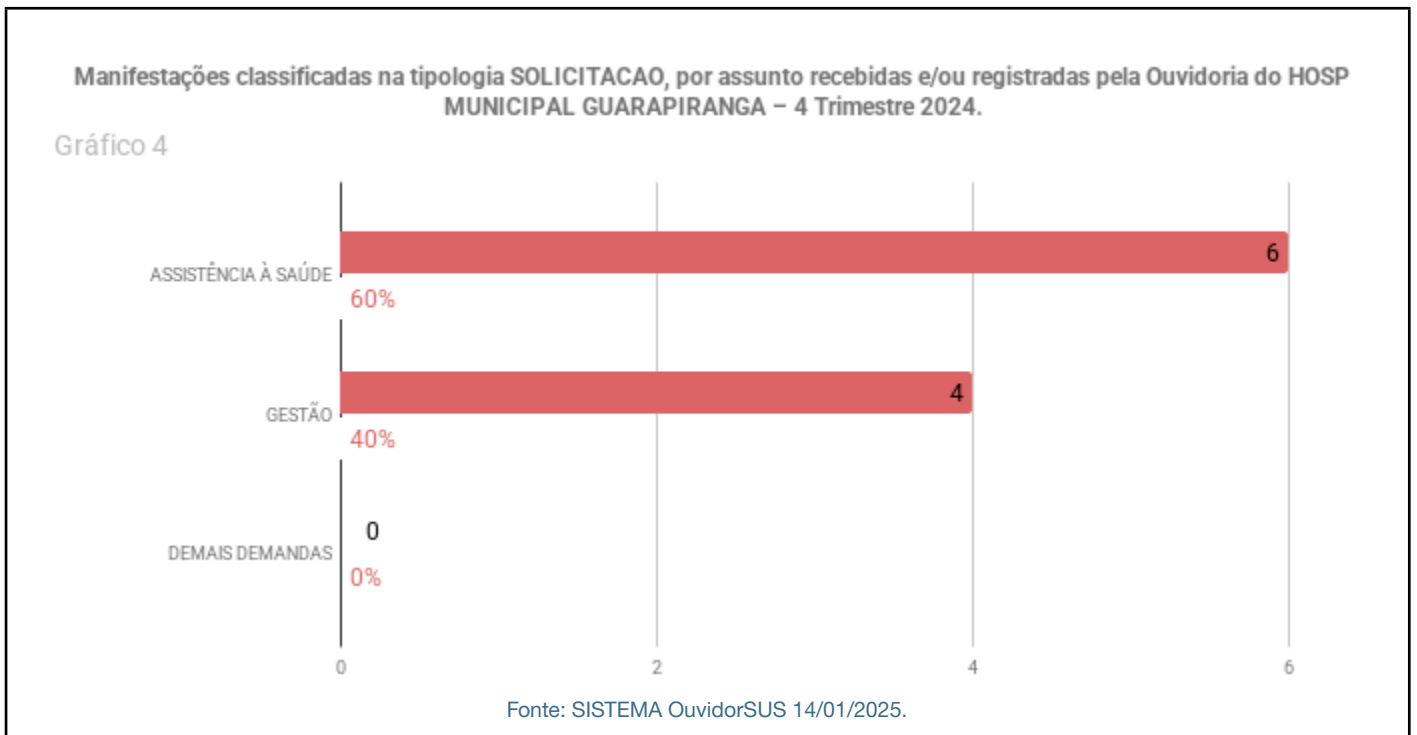
foram prontamente atendidas, refletindo o compromisso da Ouvidoria em garantir que todas as necessidades dos usuários sejam adequadamente tratadas.

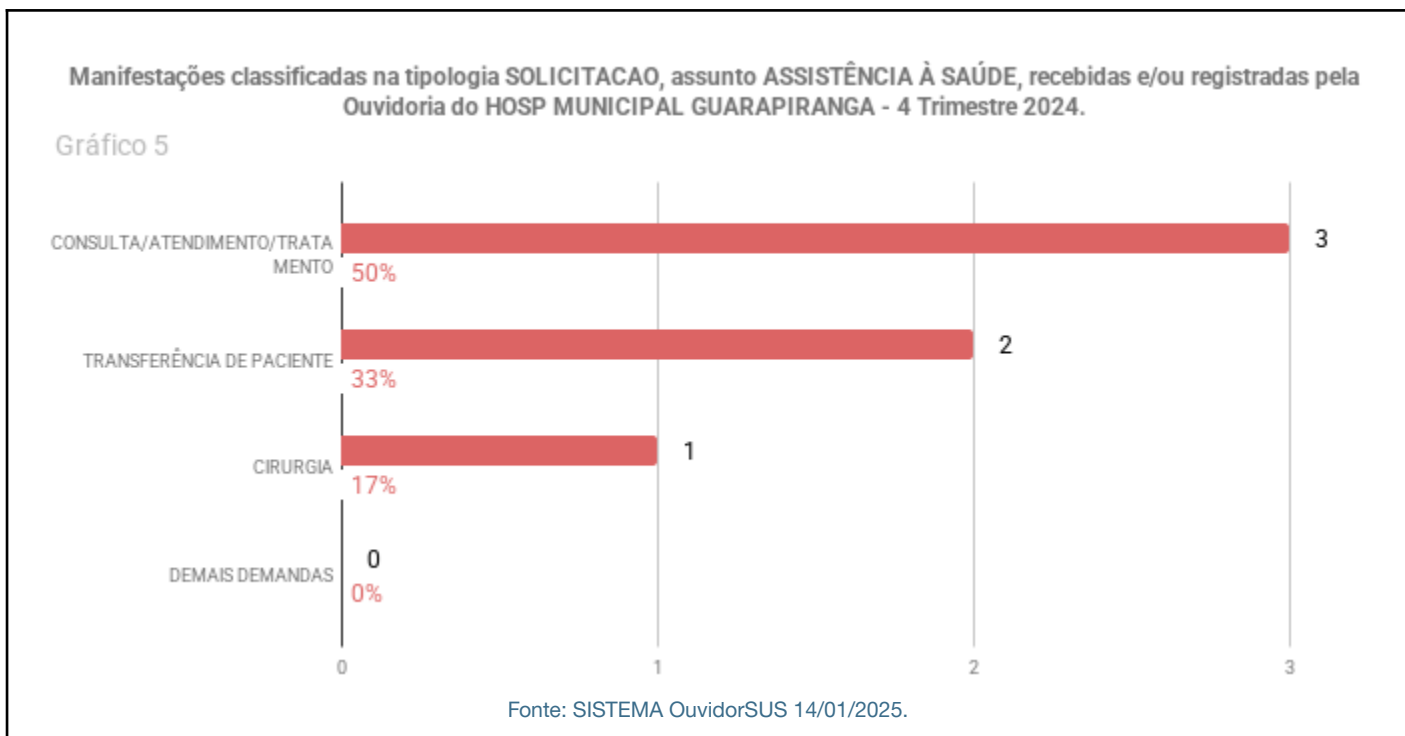
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 10 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 5% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde(60%) e gestão(40%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a consultas, 33% a transferência e 17% a cirurgia.





A análise dos gráficos 4 e 5 do 4º trimestre de 2024 aponta que 60% das solicitações na Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga estão relacionadas à "Assistência à Saúde", com destaque para "Consultas/Atendimento/Tratamento", que representam 50% dentro dessa categoria. Esse volume sugere a importância de avaliar e aprimorar a capacidade da unidade para atender adequadamente às demandas de saúde, buscando otimizar o acesso a consultas e tratamentos especializados.

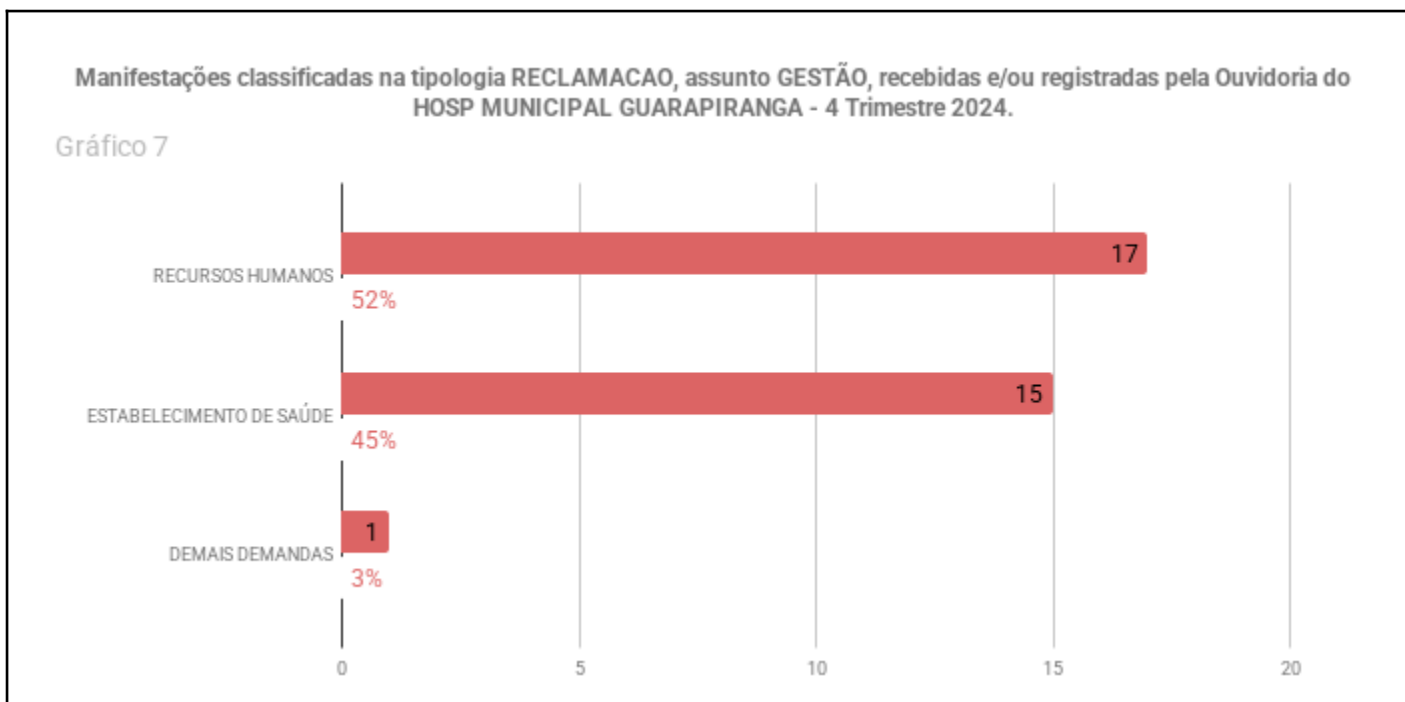
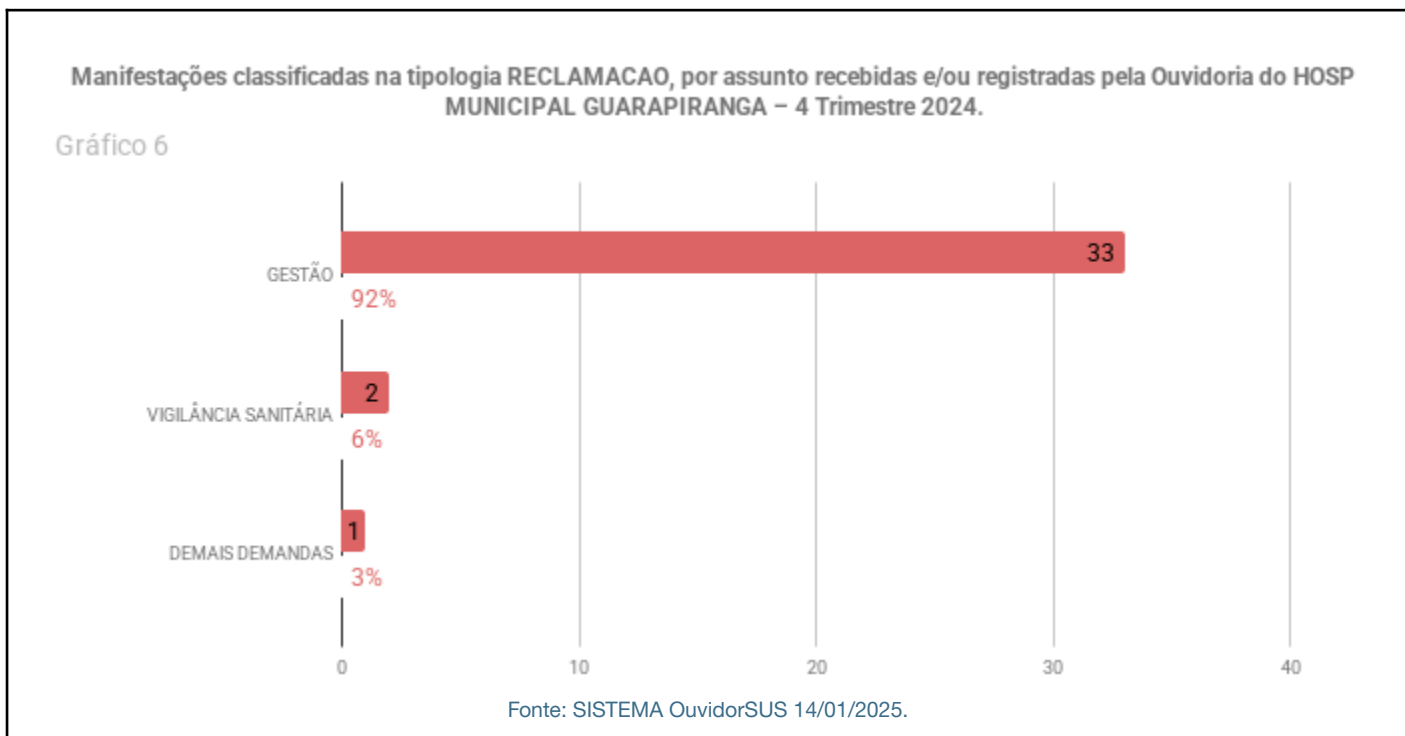
As solicitações sobre "Gestão" (33% em "Transferência de Paciente") revelam a necessidade de revisar os processos de transferência, visando agilizar o atendimento e reduzir o tempo de espera. Melhorias na comunicação e coordenação entre as unidades podem contribuir significativamente para otimizar o fluxo de pacientes e garantir um atendimento mais eficiente e seguro.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 36 Reclamações registradas no período correspondem a 20% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (92%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a recursos humanos, 45% a estabelecimento de saúde e 3% demais demandas.



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

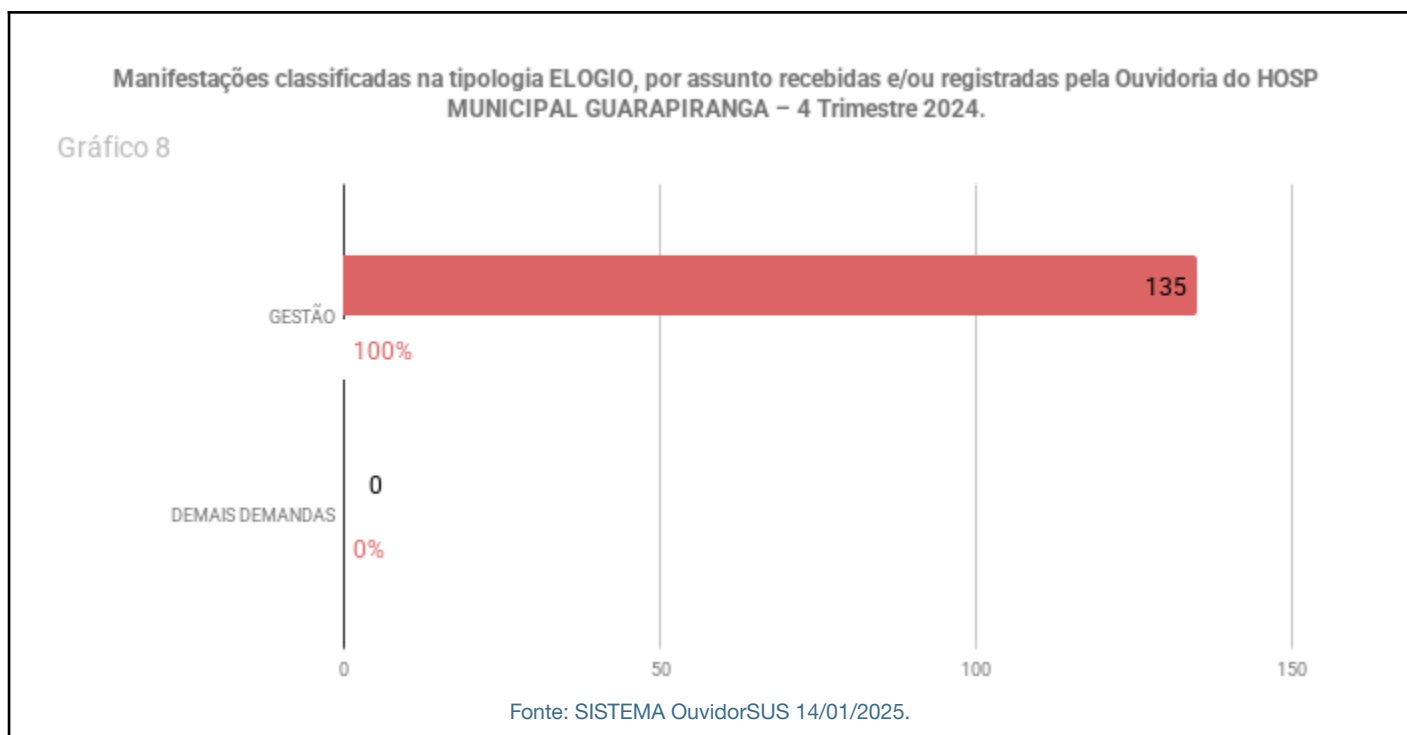
No período analisado, foram registradas 36 reclamações, correspondendo a 20% do total de manifestações. Conforme apresentado no gráfico 6, todas as reclamações estão concentradas no tema "Gestão", evidenciando uma preocupação significativa da população em relação à administração dos serviços. O gráfico 7 detalha os subassuntos mais recorrentes entre as reclamações. Notavelmente, 52% estão relacionados a Recursos Humanos, sugerindo que questões ligadas ao atendimento e à equipe de profissionais podem estar relacionadas a áreas críticas que necessitam de atenção urgente.

Além disso, 45% das reclamações referem-se ao Estabelecimento de Saúde, sinalizando a necessidade de melhorias nas condições estruturais e operacionais da unidade, como o ambiente físico, organização interna e infraestrutura de atendimento. Por fim, 3% das reclamações estão relacionadas a Demais Demandas.

Esses dados ressaltam a importância de desenvolver estratégias para aprimorar a gestão de recursos humanos, investir em treinamentos e capacitações para a equipe, além de adotar melhorias no estabelecimento de saúde, com foco na qualidade do atendimento e na satisfação dos pacientes. A implementação dessas ações contribuirá para o aprimoramento contínuo dos serviços, atendendo às expectativas da população e garantindo um atendimento mais eficiente e humanizado.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 135 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **74% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 45 elogios.



No quarto trimestre de 2024, foram registrados 135 elogios, representando 74% 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 45, 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
HOSPITAL MUNICIPAL DE GUARAPIRANGA II	77	78	99%
Total	77	78	99%

- **Quantidade de demandas recebidas no período:**
Foram recebidas 182 demandas, das quais 46 estavam relacionadas a solicitações e reclamações. Dentro desse total, 78 referem-se especificamente a solicitações e reclamações registradas no hospital, representando 25,3% do volume total de demandas recebidas no período.
- **Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:**
Das 182 demandas recebidas, 178 foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, sendo que a maioria foi solucionada em menos de 15 dias. No caso das solicitações e reclamações, das 78 registradas, 77 foram respondidas dentro desse prazo, resultando em um índice de eficiência de 99%. Apenas quatro demandas exigiram um tempo maior para resolução, sendo uma concluída em 23 dias e as demais em 24 dias. Porém, todas receberam uma tratativa cuidadosa e singular, demonstrando um compromisso com a qualidade no atendimento e a resolução eficiente das solicitações.
- **Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:**
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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 182
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 182
- Principais problemas identificados: Os principais problemas identificados foram ausência de dados do manifestante.
- Sugestões para melhoria: Única pontuação para sugestão de melhoria no contexto das PAQs é a questão da viabilidade de não travamento da mesma.

No período em questão, foram registradas 182 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. Todas as demandas registradas foram avaliadas pode indicar a necessidade de um processo mais ágil na triagem e análise das manifestações.

11. Plano de ação

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

Embora as práticas atuais já proporcionem uma boa base para a manutenção dos resultados, buscamos sempre evoluir, otimizar e aprimorar os processos. Os números já demonstram de forma expressiva o impacto positivo dessas ações.

Ações Realizadas e Planejadas:

Revisão e Otimização dos Processos Internos:

Realizamos uma análise detalhada dos processos internos da ouvidoria, com o intuito de identificar pontos de melhoria e aumentar a eficiência no tratamento das denúncias e reclamações. Essa otimização busca garantir maior agilidade, precisão e transparência, com um foco claro em resultados mais rápidos e eficazes para os cidadãos.

Acompanhamento Contínuo com os Gestores:

Embora não tenha ocorrido treinamento específico no último semestre, mantivemos um acompanhamento constante das demandas da ouvidoria. Em cada situação, buscamos atuar de forma pontual junto aos gestores para otimizar processos e evitar a repetição de falhas ou pontos de melhoria identificados. Essa prática contínua de diálogo e análise permite ajustes rápidos e eficazes, garantindo a evolução constante da ouvidoria.

Monitoramento e Feedback:

Além da análise de processos, temos dado atenção especial ao monitoramento dos resultados obtidos. A coleta de feedbacks dos usuários, sempre que possível, tem sido uma ferramenta fundamental para medir a eficácia das ações e ajustar as estratégias. A partir disso, garantimos que as demandas sejam atendidas com a maior qualidade possível, promovendo um ciclo de melhorias contínuas.

Essas iniciativas refletem nosso compromisso em oferecer um serviço cada vez mais eficiente e transparente, sempre em busca de aprimorar os resultados e a experiência do cidadão. O foco permanece na evolução constante, fundamentada em dados concretos e feedbacks reais. 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
Café acolhedor	Momento especial de convivência e acolhimento com os familiares dos pacientes.	In loco	30/10, 27/11 e 18/12	Colaboradores e familiares dos pacientes.	Concluído ▾
Cão Ademar	Proporcionar conforto emocional aos pacientes.	In loco	20/11	Pacientes e colaboradores da Unidade.	Concluído ▾
Café com os colaboradores	Confraternizar.	In loco	06/12	Café com os colaboradores	Concluído ▾

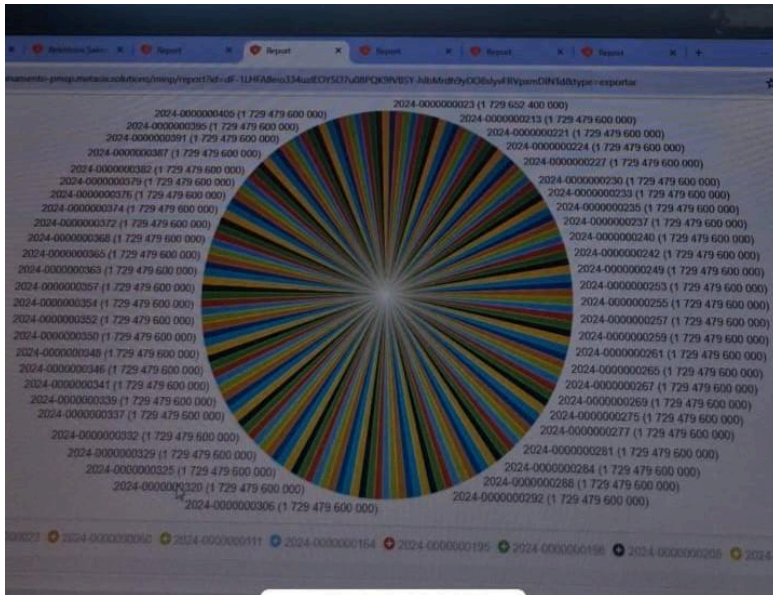






12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21, 22, 23 e 24/10	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).	Capacitação.	Ouvidora da Unidade.
18/11	Missa	Oferecer aos pacientes um momento de reflexão, paz e espiritualidade	Pacientes e colaboradores da Unidade.



13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre 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 trimestre 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
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

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

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

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

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

RELATÓRIOS

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



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

