

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DE PARELHEIROS JOSANIAS
CASTANHA BRAGA



Unidade: Hospital Municipal de Parelheiros - Josanias Castanha Braga
Endereço: Rua Euzébio Coghi, 841 - Jardim Rochel, São Paulo - SP
CEP: 04883-290
Telefone: 4673-9660

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, 25p.

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 de Parelheiros - Josanias Castanha Braga

Diretoria Técnica

Dr. Gustavo Ziggiatti Guth

Ouvidor

Ana Vanderlucia Gomes

Equipe de Ouvidoria

Nadia do Carmo Moreira

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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
11. Plano de ação	16
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	20
15. Glossário	21
16. Siglário	22
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	24
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	25

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Parelheiros - Josanias Castanha Braga, pertencente à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, está localizado no extremo sul. A Unidade beneficia os moradores de Parelheiros, Marsilac e outros bairros da região do Município de São Paulo.

O Hospital iniciou as suas atividades em 29 de março de 2018, e atualmente está classificado como Hospital de complexidade terciária, complementando a sua integração à Rede Pública de Saúde do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional Sul (CRS Sul), composto pelas Prefeituras Regionais de Campo Limpo, Capela do Socorro, Cidade Ademar, M'Boi Mirim, Parelheiros e Santo Amaro.

Está sob a gestão da SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, por meio de uma parceria com a Prefeitura do Município do Estado São Paulo, em conformidade com os princípios norteadores do Sistema Único de Saúde - SUS, assegurando uma atenção hospitalar integral e de qualidade.

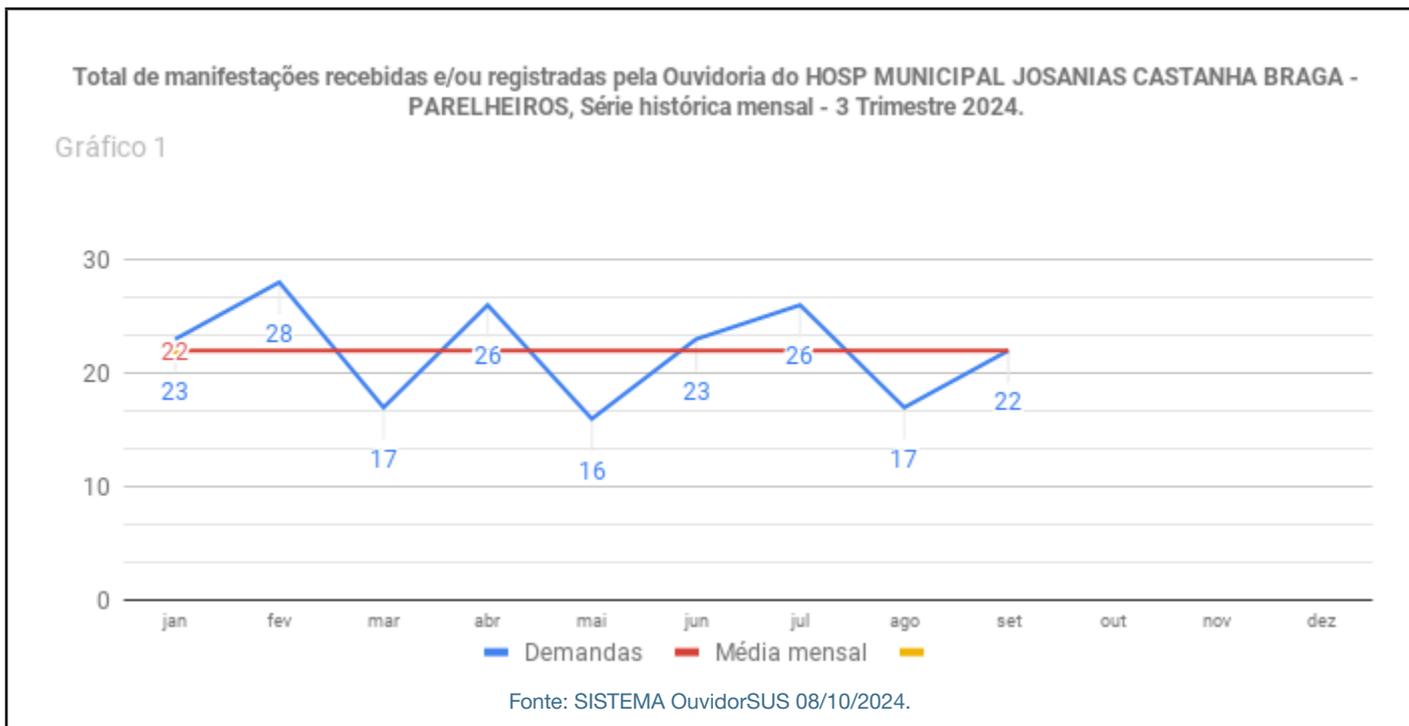
2. Panorama Geral do período

O Hospital Municipal de Parelheiros, no Serviço de Ouvidoria, desempenha o conjunto de funções pelas quais estão estabelecidas as mediações, dentre os atendimentos gerais apresentados pelos pacientes e acompanhantes, disseminando boas práticas, na busca efetiva de atenção e cuidados aos nossos pacientes conforme necessário. O Hospital Municipal de Parelheiros, corresponde de acordo com um hospital que atende demandas espontâneas, oriundas da Zona Sul e entornos.

Ressaltamos a importância e os valores dos atendimentos prestados, considerando o bem estar e a satisfação entre o acolher e o trabalho desenvolvido, fortalecendo o vínculo com os usuários e a Saúde Pública. Dentre o período em questão, podemos destacar aumento significativo junto aos atendimentos relacionados; urgências e emergências, reforçando o serviço de referência e contra-referência

no território. Mantemos o aprimoramento e interface entre Rede de Saúde e Serviço de Regulação e ofertas de vagas na região, acompanhando os processos estabelecidos e as parcerias efetivas.

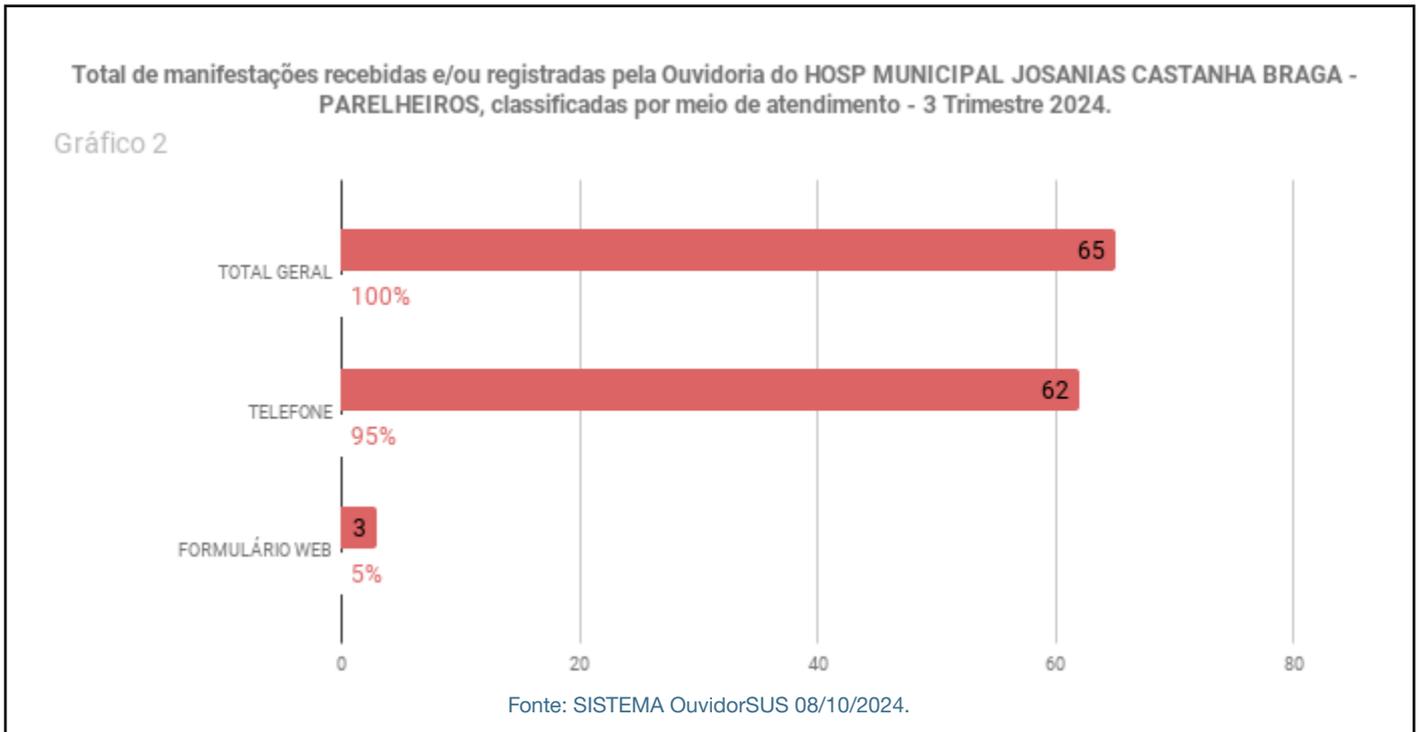
3. Número de manifestações – Série histórica



Apresentando o período referente ao terceiro trimestre, observa-se que um número significativo de manifestações foi classificado como reclamação, equivalente a 63% de ocorrências registradas no 3º trimestre de 2024. Dentre as manifestações, a assistência à saúde nos mostra o maior percentual, caracterizando e o tempo de espera para disponibilidade de leitos e procedimentos externos/cirurgias.

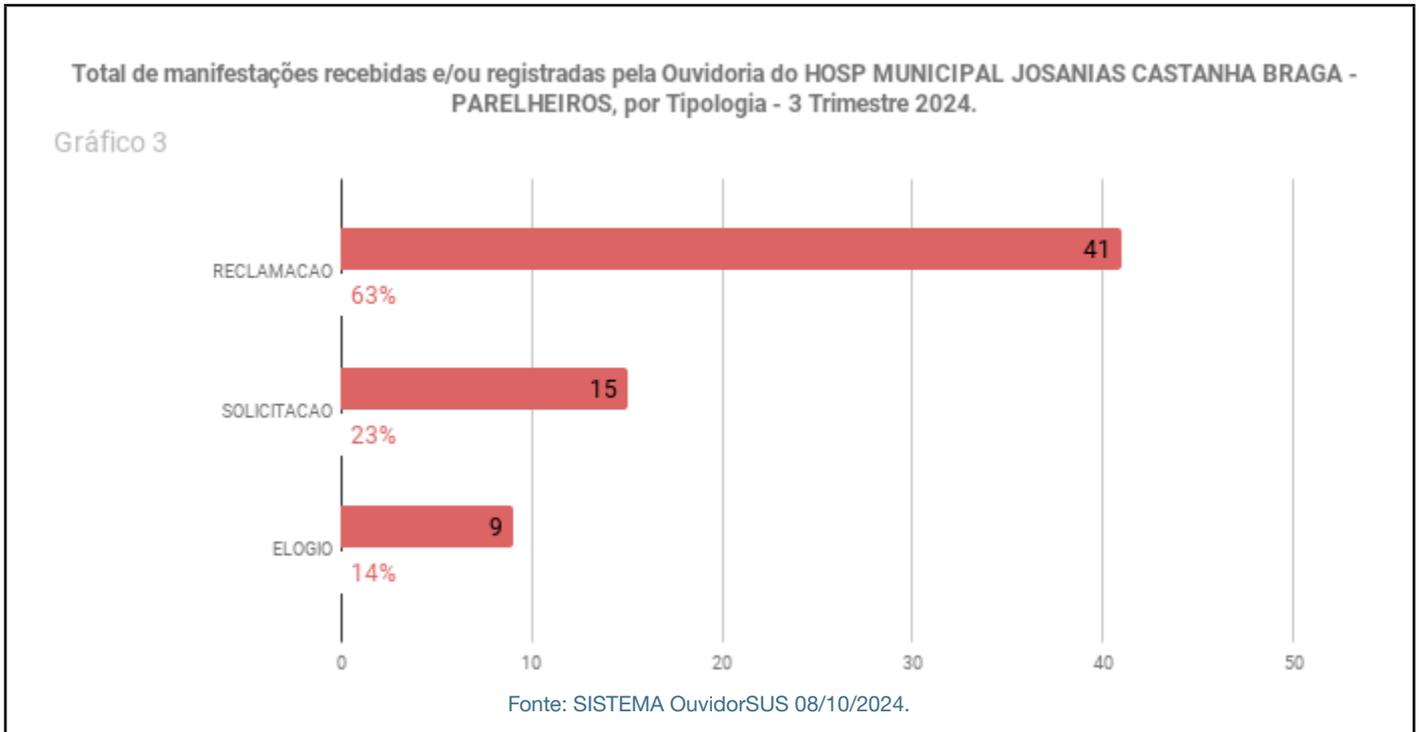
Em relação às solicitações, tivemos o equivalente a 23%, refletindo consideravelmente o trimestre anterior. Quanto aos nossos elogios, que foram equivalentes a 14%, evidenciamos melhores resultados, onde conseguimos compartilhar a satisfação dos atendimentos, com intuito de reconhecimento e qualidade.

4. Meios de atendimento



Em análise, no terceiro trimestre de 2024, observamos que as manifestações que prevaleceram foram registradas via canal telefônico, caracterizando 95%, que acompanha 5% no formulário WEB.

5. Classificação das manifestações



Neste gráfico observa-se que 41 manifestações (63% do total de demandas) foram classificadas como reclamação, prevalecendo a maior demanda, apresentando uma pequena queda em comparação ao trimestre anterior. Em seguida, temos o total de quinze manifestações de solicitações, com índice de 23%.

Desta forma, em análise ao período em questão, e em relação à avaliação do segundo trimestre, houve aumento neste período de 7%, acompanhando os procedimentos externos. Considerando a análise, seguimos com nove elogios, representando 14%, e nos trazendo a importância dos cuidados efetivos e empatia.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As quinze solicitações registradas no terceiro trimestre de 2024 correspondem a 23% do total.

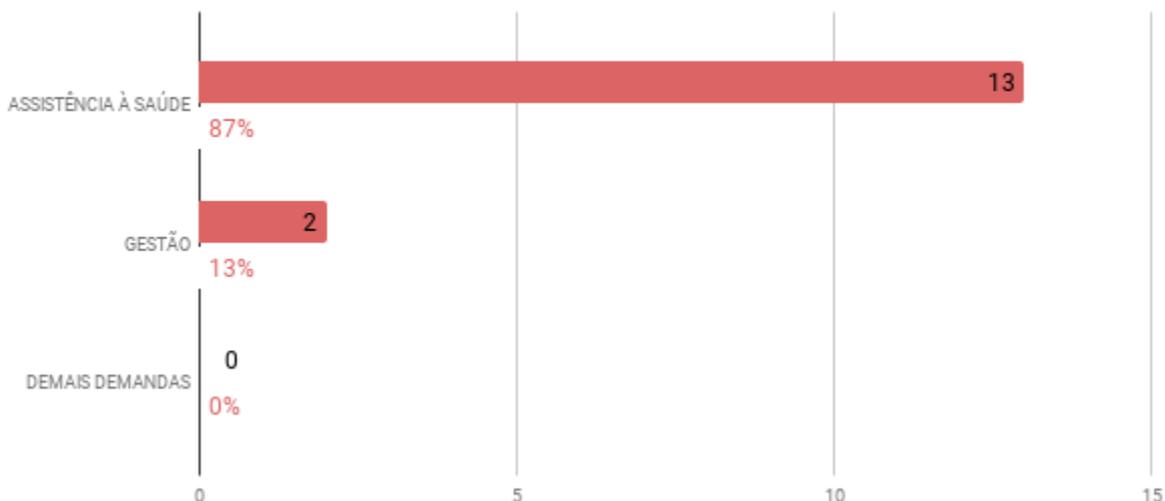
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde 87%.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 38% são relativos a transferência de paciente e 31% a cirurgia.

Conforme análise, seguimos com maior número de solicitações relacionadas junto aos serviços de hemodinâmica. Diante da avaliação, observamos que essas solicitações, em alguns casos, acompanham a necessidade de cirurgias, tendo em vista um novo período de espera, ocasionando manifestações recorrentes. Portanto, nessas situações, permanecemos com comunicação efetiva entre os serviços e setores envolvidos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS – 3 Trimestre 2024.

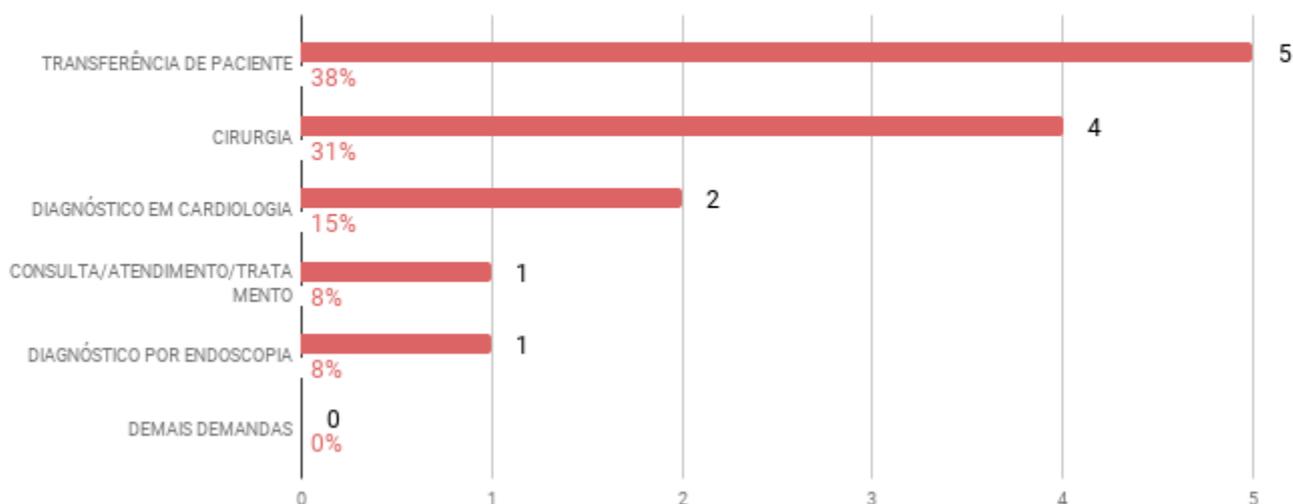
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

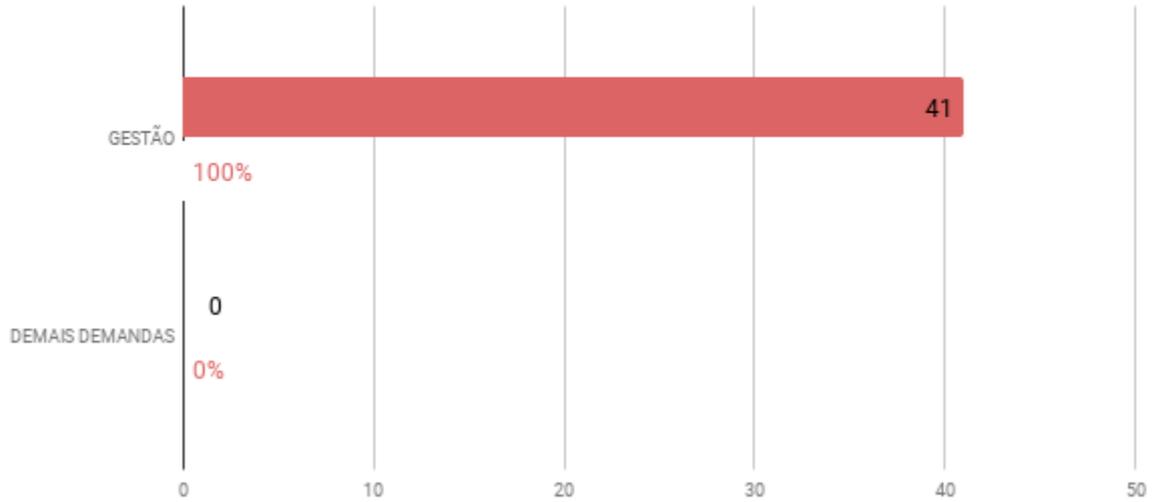
As 41 reclamações registradas no período correspondem a 63% do total.

Conforme avaliação, as reclamações concentram-se no assunto gestão 100%, sendo subdividido entre os atendimentos.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, ressaltamos que entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a recursos humanos, trazendo a questão referente às condutas, perfil e serviços prestados, e 41% a estabelecimento de saúde, seguindo de 2% referente a outras demandas, caracterizando o período de espera no contexto geral.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 3 Trimestre 2024.

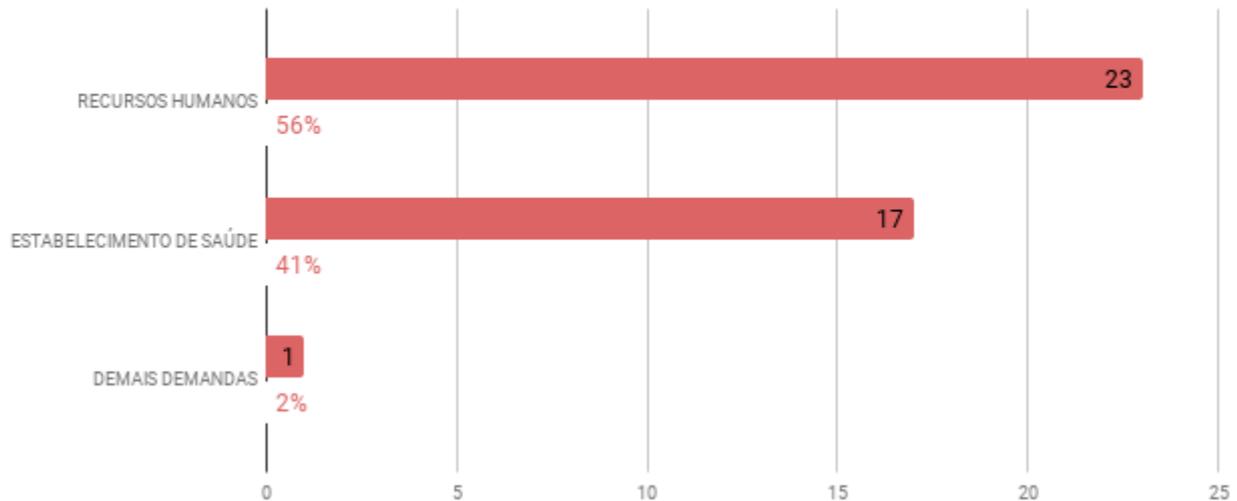
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS - 3 Trimestre 2024.

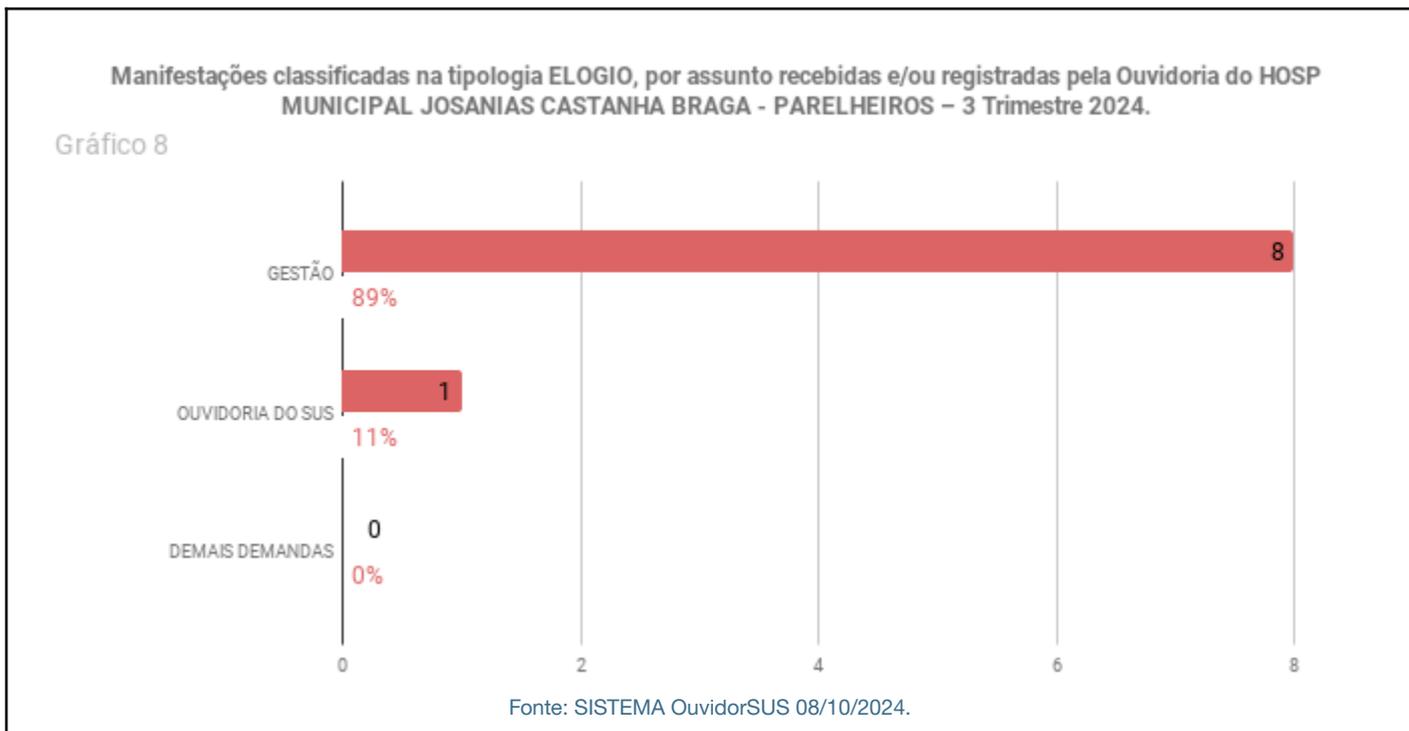
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **9 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, evidenciamos que estão relacionados a assunto com o maior número de demandas relacionadas à gestão, que representa 89%. A média mensal no trimestre foi de 3 elogios.



Neste trimestre, diante das demandas de elogios, visto que tivemos 14% das manifestações relacionadas, nos traz a questão voltada aos recursos humanos, fazendo a total diferença nos atendimentos e na busca contínua da satisfação dos pacientes e familiares junto aos serviços prestados.

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
COORDENADOR ADMINISTRATIVO	6	6	100%
DIRETORIA ENFERMAGEM	7	7	100%
DIRETORIA TÉCNICA	40	40	100%
HOSPITAL MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS	1	1	100%
Total	54	54	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 54
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 54
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: todas responderam 100% das demandas em até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
- Principais resultados obtidos:
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 54
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 54
- Principais problemas identificados e sugestões para melhoria:

Neste trimestre, conseguimos alcançar os objetivos propostos, apresentando dentro do período estabelecido junto aos prazos de respostas entre a sub-redes. Desta forma, ressaltamos a importância do programa PAQ, permitindo implementar ações e melhorias nos processos de trabalho.

11. Plano de ação

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

Realizadas reuniões com familiares, acolhendo conforme cada situação, sendo acompanhadas pelos gestores/diretores responsáveis, esclarecendo e buscando as soluções de acordo com cada necessidade apresentada.

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
Orientações em conjunto junto aos colaboradores, reforçando a importância do acolhimento e da comunicação efetiva.	Os pacientes nos trazem a falta de clareza entre as informações prestadas no Hospital, durante o período de atendimento.	Reunião com os gestores das áreas, elencando dificuldade em relação à comunicação.	Semanal.	Gestores responsáveis pelos setores.	A iniciar ▾
Relatório de Medida e Ação.	Devidos as inconformidades encontradas e relacionadas pelos pacientes e familiares, referente atendimentos e irregularidades dos serviços e equipamentos.	Encaminhando as evidências para os gestores responsáveis.	Mensal.	Diretoria / Gestores.	Em andamento
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O Hospital Municipal de Parelheiros, em atendimento junto ao Setor de Ouvidoria, em relação ao terceiro trimestre de 2024, teve um total de manifestações equivalente a 65 registros, sendo majoritariamente via contato telefônico - Central 156 e formulário WEB. Todas as manifestações foram devidamente avaliadas e tratadas pelas áreas de gestão responsáveis, e as providências foram tomadas, realizando as devolutivas aos munícipes. Conforme análise referente ao terceiro trimestre, as reclamações em evidência estão relacionadas ao tempo de espera para realização de procedimentos externos. Nesses casos precisamos de outros serviços, os quais são devidamente acompanhados pelo setor de regulação interna.

Dentro do contexto geral, seguimos avaliando que devemos continuar com o processo de trabalho voltado ao acolhimento e à busca de soluções e satisfação nos atendimentos, em interface com os setores envolvidos, apresentando as inconformidades, apontando as causas, e definindo estratégias para desenvolvermos junto aos gestores e direção do hospital as devidas ações.

Em relação aos elogios, compartilhamos com os colaboradores envolvidos, valorizando o reconhecimento profissional. Ressaltamos a importância do trabalho em equipe, empatia com nossos pacientes e seus familiares, informando todas as condições da instituição, prestando um bom atendimento, garantindo conforme estabelece o Sistema Único de Saúde - SUS. Desta forma, concluímos que a Ouvidoria é instrumento de gestão junto ao sistema OuvidorSUS e a Instituição de Saúde na busca contínua de soluções à cidadania, realizando um atendimento efetivo, acolhedor, escuta ativa e qualificada, respeito e sigilo.

Ana Vanderlucia Gomes

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço demográfico e estratégico entre o cidadão e a gestão de Saúde, com objetivo a escuta ampliada e qualificada, permitindo a comunicação de acordo com as devidas solicitações. Ela permite e proporciona auxílios e orientações conforme serviços prestados e estabelecidos pelo Sistema de Saúde Único de Saúde - SUS. Em acompanhamento por meio do setor de Ouvidoria, a Diretoria Técnica do Hospital Municipal de Parelheiros, estabelece que esse canal, que realiza a interface entre a gestão e os usuários, permaneça realizando um trabalho com a escuta qualificada e sensível.

Visto em relação ao terceiro trimestre de 2024, todas as manifestações foram devidamente encaminhadas e avaliadas pela diretoria, e quando necessário tomadas as providências, estabelecendo as ações precisas. Durante esse trimestre, observamos que todos os trabalhos desenvolvidos, bem como treinamentos aos colaboradores e Reunião com familiares entre outros, têm contribuído em melhorias, garantido os direitos dos cidadãos e a gestão da instituição.

Mantemos a parceria entre os serviços de saúde junto ao território, e a comunicação efetiva com os gestores das áreas, e equipe multidisciplinar, trazendo benefícios aos cuidados dos pacientes, dentre eles, nos processos de internação, tratamento eficaz e programação das altas, juntamente aos direcionamentos aos Serviços de Atenção Básica.

Gustavo Ziggiatti Guth
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>

