

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA



Unidade: Hospital Municipal Professor Drº Waldomiro de Paula  
Endereço: Rua Augusto Carlos Baumann 1074, Itaquera,  
Cep:08215-263 - São Paulo - SP.

**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, 32p.

- 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 Prof. Dr. Waldomiro de Paula

Diretoria Técnica

Paulo de Tarso Vieira de Campos

Ouvidora

Nívia Cristina Rufino de Oliveira

Equipe de Ouvidoria

Marcelo Cortez do Rosário

## **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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>20</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>26</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>28</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>29</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>32</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula, situado no bairro de Itaquera, Zona Leste de São Paulo, é um importante equipamento de saúde em uma região que está em pleno crescimento. A região de Itaquera conta com uma área de 54,30 km<sup>2</sup> e uma população de aproximadamente 488 mil habitantes, está se expandindo rapidamente devido aos muitos empreendimentos imobiliários em construção. No quarto trimestre de 2024, o hospital teve um alto volume de atendimentos, totalizando 16.315 pacientes. A instituição conta com 239 leitos e oferece uma ampla gama de serviços médicos, incluindo atendimento referenciado em clínica médica, clínica cirúrgica, psiquiatria, pediatria, ginecologia e obstetrícia, além de ambulatório especializado em ginecologia e cirurgia pediátrica. O crescimento da região e a demanda por serviços de saúde são fatores importantes que o hospital vem considerando para atender adequadamente a população em expansão.



## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

No quarto trimestre de 2024, o Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula atendeu 16.315 pacientes, sendo 13.218 recebidos via Pronto Socorro e 3.097 atendimentos ambulatoriais. A Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula desempenha um papel crucial na mediação e comunicação entre os pacientes, seus familiares e a gestão do hospital. Esse papel é especialmente importante em uma unidade de saúde localizada na periferia de São Paulo, com população mais carente de diversos serviços, sendo a saúde um deles. Por meio dos canais oficiais da Ouvidoria, são recebidas manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões, garantindo que as vozes dos usuários sejam ouvidas e que as demandas sejam tratadas com a atenção e seriedade pelos Gestores de cada área.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

No 1º trimestre de 2024, a Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula registrou 67 manifestações, com o maior número de demandas ocorrendo em janeiro (26 registros, 39% do total). Em comparação com o 2º trimestre, houve uma redução nas manifestações, que totalizaram 63. Isso sugere que a gestão da unidade está trabalhando de forma eficaz para melhorar a experiência dos pacientes e familiares.

Durante o 2º trimestre de 2024, o hospital atendeu 20.507 pacientes, um aumento impulsionado pela epidemia de dengue, que sobrecarregou os serviços de saúde, especialmente no bairro de Itaquera. A Ouvidoria recebeu um volume significativo de reclamações, principalmente relacionadas à dificuldade de acesso e demora no atendimento, causadas pela alta demanda.

No 3º trimestre de 2024, o hospital atendeu 18.263 pacientes, com 65 manifestações registradas na Ouvidoria. Esse aumento em relação

ao 2º trimestre indica um crescimento nas solicitações, frequentemente relacionadas a serviços ou procedimentos não disponíveis na unidade, gerando insatisfação entre os pacientes.

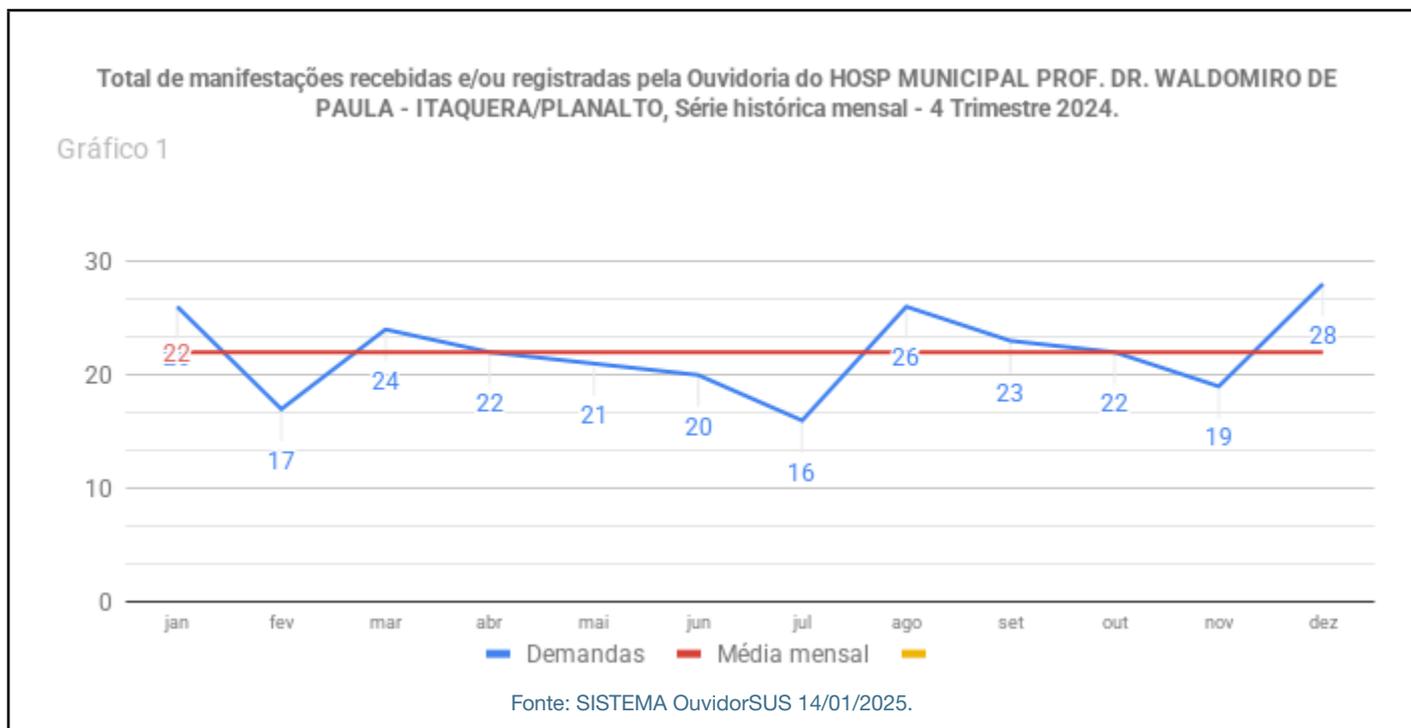
No 4º trimestre de 2024, o Hospital Municipal Professor Dr Waldomiro de Paula atendeu 16.315 pacientes e a Ouvidoria recebeu 69 manifestações, sendo dezembro o mês com o maior número de registros (28 demandas, 32% do total). Comparado ao 3º trimestre, houve um pequeno aumento nas manifestações, mas as reclamações representaram 67% das demandas, indicando que, apesar da redução no total de registros, a insatisfação dos pacientes com certos aspectos do atendimento ainda persistiu.

Ao analisar os dados dos trimestres anteriores, percebe-se que o segundo trimestre de 2024 foi o período de maior atendimento, impulsionado pela epidemia de dengue que afetou toda a cidade de São Paulo, principalmente o Bairro de Itaquera onde a Unidade de Saúde está localizada. Este trimestre foi especialmente desafiador para todos, incluindo a Ouvidoria, localizada na entrada do Pronto Socorro da Unidade. Durante esse período, a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental no acolhimento de pacientes e familiares, diante da demora no atendimento devido ao alto volume de casos.

Em 2024, a Ouvidoria implementou um novo modelo de relatório trimestral, que otimizou significativamente o processo de trabalho. O novo formato apresenta números e percentuais, organizados por tipologia e meios de atendimento, facilitando a elaboração dos relatórios. Além disso, a utilização da PAQ (Planilha de Avaliação de Qualidade) também contribuiu para a melhoria na dinâmica de trabalho da Ouvidoria.

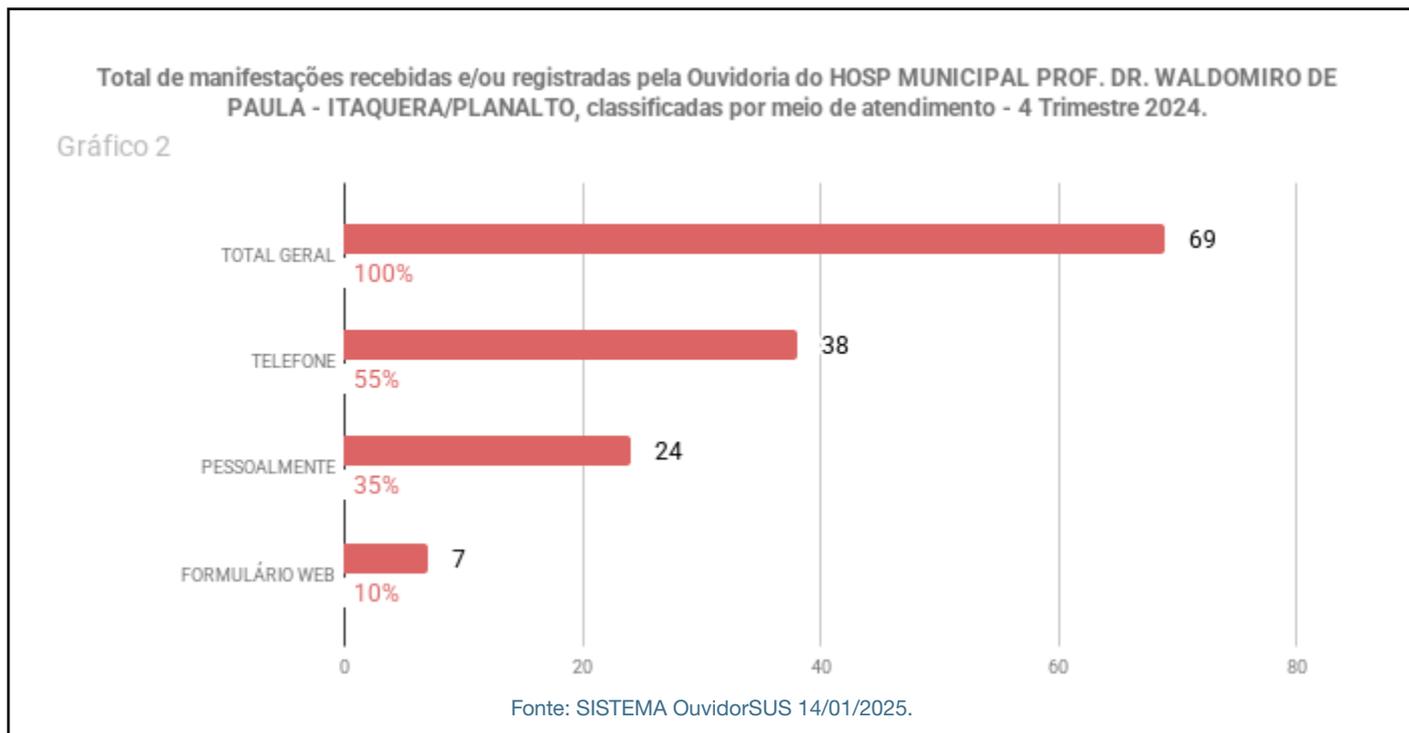
A equipe da Ouvidoria participou ainda de reuniões mensais do Conselho Gestor e de diversos cursos e treinamentos, como: Linguagem Simples, Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos, Capacitação para Conselheiro Gestor, Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS, Comunicação, Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos no Atendimento ao Público, Módulo MINP da plataforma SIGRC, e Direito Antidiscriminatório.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



No 4º trimestre de 2024, a Unidade de Ouvidoria recebeu 69 manifestações, sendo dezembro o mês com o maior número de registros, totalizando 28 demandas, o que representa 32% do total do trimestre. Em comparação com o 3º trimestre de 2024, que registrou 65 manifestações, observa-se um leve aumento nas demandas registradas. Houve diminuição nas solicitações, em contrapartida houve aumento nas reclamações, que atingiram 67% das demandas registradas no período.

## 4. Meios de atendimento

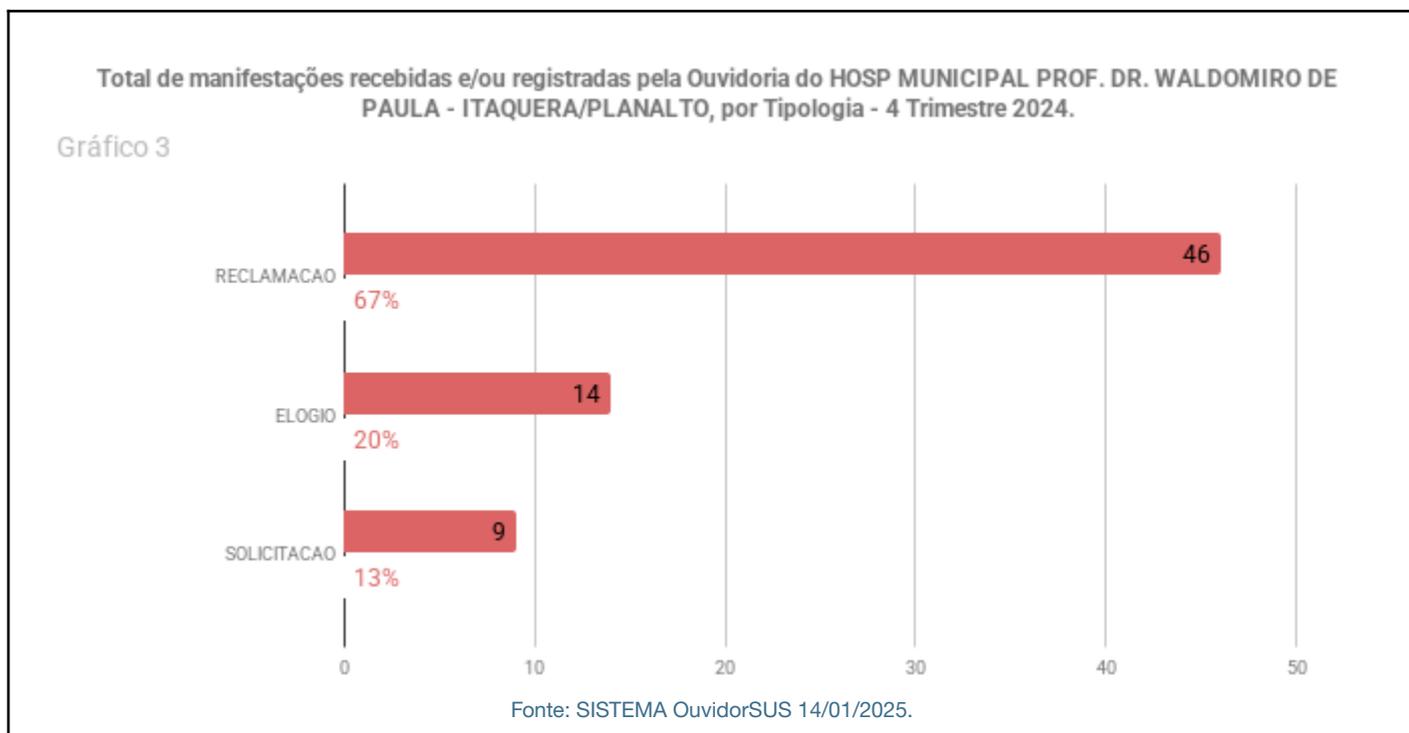


No 4º trimestre de 2024, o atendimento feito por meio da Central de Atendimento SP156 (canal este de atendimento ao cidadão de forma integral) contabilizou 55% do total geral das demandas recebidas, enquanto que 35% foram através do atendimento presencial na Ouvidoria da unidade o que mostra a relevância deste canal de atendimento entre os meios disponibilizados e necessários para que os usuários do serviço possam fazer suas manifestações de forma satisfatória.

Os restantes 10% foram formalizados via formulário web.

Esses dados ressaltam a importância do atendimento telefônico, especialmente considerando seu funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, como um canal fundamental para as manifestações dos usuários. É importante salientar que a maioria das demandas externas requer um novo acolhimento, seja para uma melhor compreensão do texto, complementação de dados, ou para o contato com o cidadão na conclusão final da manifestação. Dessa forma, a Ouvidoria local desempenha um papel crucial para garantir que 100% das manifestações recebidas sejam atendidas e acompanhadas, evidenciando a importância e a utilidade deste serviço no acolhimento e suporte ao munícipe.

## 5. Classificação das manifestações



No 4º trimestre de 2024, do total de demandas registradas, 67% se caracterizam como reclamações, 20% como elogios e 13% como solicitações.

Estas categorias de classificação significam o olhar e seriedade dos usuários dos serviços da unidade, quer seja pelo atendimento recebido dos profissionais, quer seja quanto aos protocolos instituídos na unidade, assim como solicitações de apoio e direcionamento em serviços não disponíveis na unidade ou mesmo quando disponíveis, apontando a necessidade de celeridade na prestação do atendimento demandado. Informamos que tais questões continuam sendo revistas para real cumprimento, dentro dos fluxos e protocolos prescritos na legislação vigente no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo e do Serviço Único de Saúde - SUS.

No 4º trimestre, as reclamações foram predominantemente relacionadas ao quadro de Recursos Humanos da unidade, representando 56% do total de queixas. Dentro dessa categoria, destacou-se a insatisfação com o profissional médico, com 63% das manifestações. Nesses casos, a gestão da área convoca o servidor envolvido, orientando-o sobre a importância de um atendimento seguro, focado na empatia e na humanização, com o objetivo de

melhorar a satisfação dos usuários e a eficiência dos serviços prestados.

No item 'Estabelecimentos de Saúde', a percepção dos cidadãos sobre esta categoria de manifestações destaca-se, principalmente, nas rotinas e protocolos das unidades de saúde. Em muitas situações, o cidadão percebe uma dissonância entre as normas, rotinas e procedimentos adotados pela unidade hospitalar e suas expectativas ou experiências.

No 4º trimestre, as solicitações foram principalmente relacionadas a pedidos de consulta, atendimento e tratamento nas áreas de Oncologia e Pediatria, à celeridade na entrega do prontuário médico, ao diagnóstico em Cardiologia e à transferência de pacientes entre estabelecimentos de saúde distintos. O Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula é uma unidade de saúde secundária, e, por isso, as especialidades são encaminhadas por meio da Central de Regulação, o que, frequentemente, causa insatisfação entre familiares e pacientes.

Os elogios foram relacionados ao atendimento prestado pelos profissionais da unidade, com destaque para a Equipe de Saúde e a Equipe Administrativa. Nesses casos, o cidadão expressou a percepção de que os profissionais se esforçam para desempenhar suas funções de maneira empática e cuidadosa.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 09 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 13% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

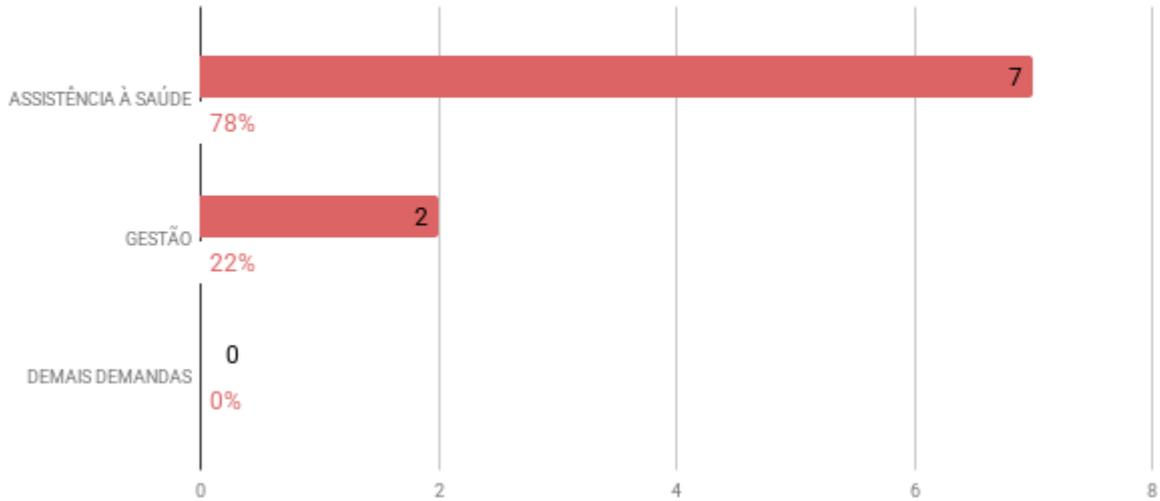
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 43% são relativos a Consulta Atendimento e Tratamento e 29% a Diagnóstico em Cardiologia, empatando nessa categoria de sub assuntos as questões envolvendo Transferência de Paciente, com 29%.

Tratamentos em Cardiologia, Oncologia e outras especialidades requerem a transferência dos pacientes por meio do serviço de regulação, uma vez que a unidade não dispõe desses serviços especializados. Esse processo pode acarretar prazos de espera mais longos e trâmites adicionais que não são gerenciados exclusivamente

pela unidade hospitalar, contribuindo frequentemente para a insatisfação dos manifestantes e também gerando novas manifestações.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 46 reclamações registradas no período correspondem a 67% do total de demandas recebidas.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (74%), seguido de Transporte (22%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. No assunto Gestão, entre os sub assuntos mais citados, 56% são relativos a Recursos Humanos e 44% a Estabelecimentos de Saúde.

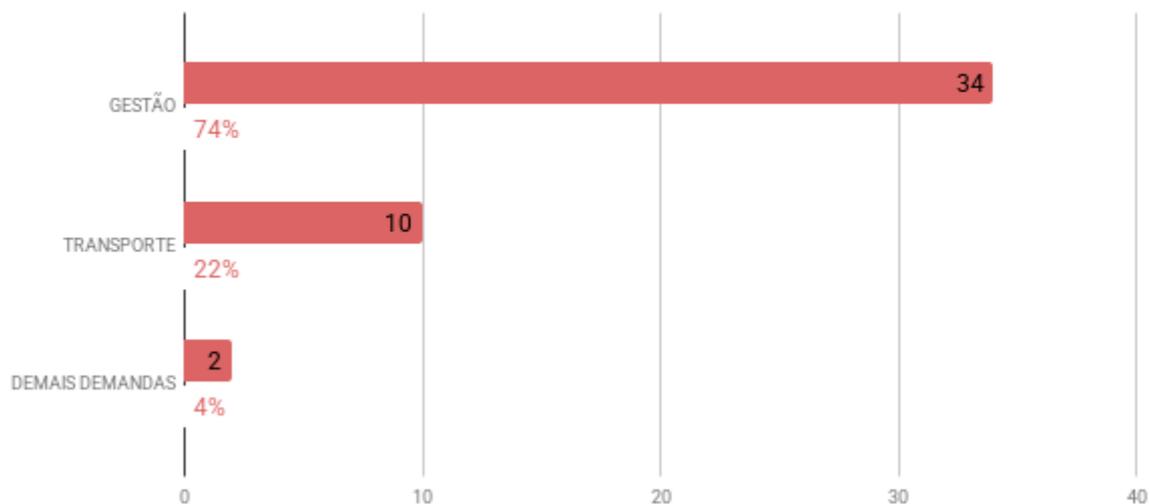
No subassunto Recursos Humanos, os manifestantes registraram maior insatisfação com a conduta da equipe de Saúde da Unidade. Nesses casos, a gestão da área chama o servidor envolvido, reorienta quanto à importância de um atendimento seguro, bem como busca implementar programas contínuos de capacitação focados em atendimento empático e humanizado, com a finalidade de melhoria da satisfação dos usuários e da eficiência dos serviços prestados.

Dentro do subassunto Estabelecimentos de Saúde, destacaram-se as manifestações referentes à insatisfação dos usuários com as Rotinas e Protocolos estabelecidos na Unidade de Saúde, seguida dos registros referentes à Dificuldade de Acesso. As Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde são embasadas tecnicamente, instituídos com base em literatura e guidelines recomendados pelas sociedades científicas de cada área específica e conforme orientações dos órgãos governamentais, como Ministério da Saúde e Secretarias de Saúde. Após proceder à análise das demandas referentes à Dificuldade de Acesso, a Diretoria Técnica, juntamente com os gestores administrativo e de enfermagem, buscam a revisão dos protocolos e rotinas a fim de otimizar os processos e garantir que eles sejam eficientes e atendam às necessidades dos usuários, como também identificam e buscam remover obstáculos que dificultam o acesso aos serviços. Isso pode incluir: melhorar e/ou aumentar o quadro de pessoal, aumentar a disponibilidade de serviços oferecidos, otimizar a triagem dos pacientes, facilitar e/ou agilizar os atendimentos aos pacientes na Unidade.

Em segundo lugar, com 22% das reclamações aparece o assunto transporte, onde o município reclama da falta e/ou atraso do serviço de ambulância para a remoção do paciente. Esse atraso impacta na qualidade de atendimento ao paciente, gerando insatisfação dos pacientes e familiares.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 4 Trimestre 2024.

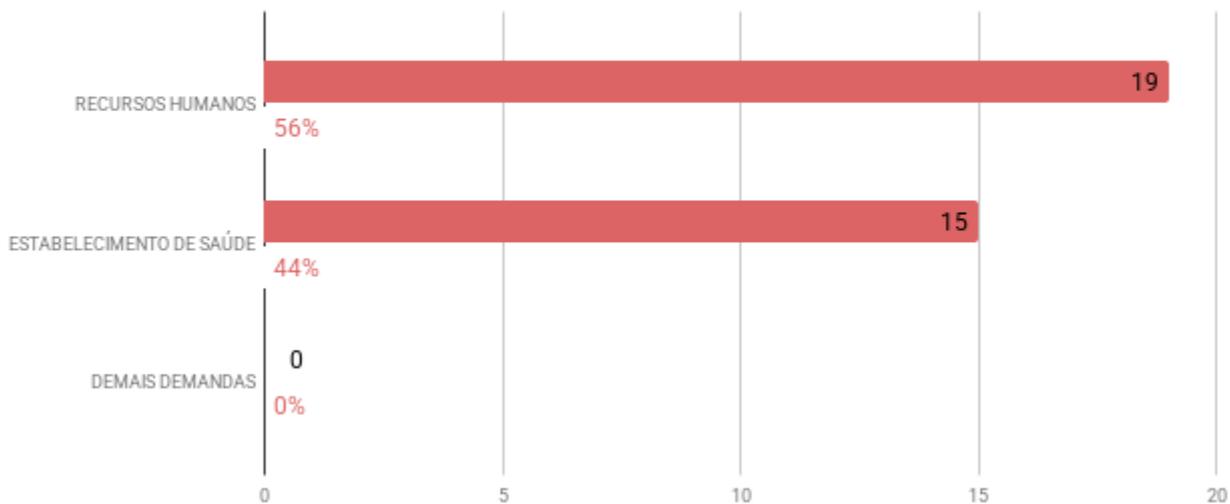
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

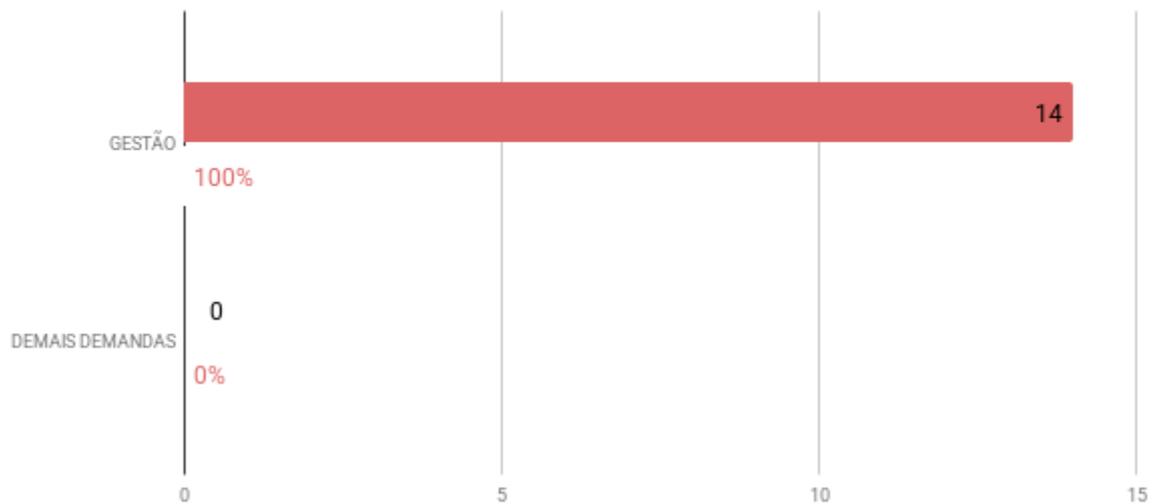
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 14 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 20% do total das demandas registradas. Conforme o Gráfico 8, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 4,66 elogios.

No trimestre, os elogios foram direcionados à Equipe de Saúde (43%), (22%) direcionados à Equipe Administrativa e (14%) direcionado à Médico e igualmente (14%) direcionado à Enfermeiro e (7%) direcionado à Auxiliar de Enfermagem, o que significa que os usuários ficaram satisfeitos com o atendimento prestado por esses profissionais. Os profissionais elogiados recebem o diploma referente ao Selo "GENTE QUE FAZ O SUS", projeto de parceria da Coordenadoria de Gestão de Pessoas e Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMWP - DIRETORIA TÉCNICA	3	3	100%
AHM - HMWP - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	16	17	94%
AHM - HMWP - GERÊNCIA ASSISTENCIAL	29	30	97%
AHM - HMWP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	1	2	50%
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA	1	1	100%
Total	50	53	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período:53
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:50
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

A diretoria de enfermagem não conseguiu alcançar o objetivo de responder às demandas em até 20 dias, por motivos diversos como: férias e/ou licença médica do profissional responsável por responder a manifestação e atraso na entrega de alguns subsídios, e/ou pela necessidade de aguardar documentos de outras áreas para formular uma resposta satisfatória ao munícipe.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:  
  
Reuniões com os responsáveis das sub-redes com a finalidade de melhorar o processo de trabalho.
- Principais resultados obtidos: No período analisado, a Unidade manteve o número de demandas respondidas fora do prazo.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
  - Sugestões para melhoria: Para melhorar a eficiência no atendimento das demandas de ouvidoria, é fundamental realizar reuniões regulares com as equipes envolvidas. O objetivo dessas reuniões é:
    - ❖ Filtrar as manifestações mais complexas, que exigem uma resposta mais detalhada e trabalhosa.
    - ❖ Melhorar a comunicação entre as equipes, de forma a facilitar a obtenção de informações necessárias para responder ao munícipe com rapidez.
    - ❖ Acompanhar e monitorar diariamente as caixas de entrada da ouvidoria, garantindo que nenhuma manifestação fique sem acompanhamento e que as respostas sejam enviadas em tempo hábil. Essas ações podem ajudar a garantir uma resposta mais ágil e eficiente ao cidadão, melhorando o atendimento e a imagem do setor perante o público.

## 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 67
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:63
- Principais problemas identificados:

Tipificação;

Erro no estabelecimento comercial;

Falta de DAPS;

Falta de dados do paciente;

Encaminhamento incorreto.

- Sugestões para melhoria:

No caso da PAQ inserção, a sugestão é treinamento constante da equipe responsável pelo cadastro da demanda, para que os dados sejam o mais fidedignos possível. No caso da PAQ resposta, a sugestão é que diante das dificuldades com os prazos por diversos motivos, esta Unidade de Ouvidoria tem dialogado com os gestores, sensibilizando-os sobre a importância do cumprimento dos prazos de resposta. Esse esforço visa garantir a satisfação dos manifestantes e assegurar o cumprimento da legislação vigente. A Planilha de Avaliação de Qualidade é um excelente instrumento de gestão, permitindo que a Unidade de Ouvidoria acompanhe, avalie e melhore o preenchimento e o acompanhamento das demandas. Esse processo visa alcançar a excelência nos serviços prestados pela Rede de Ouvidorias SUS, garantindo que as manifestações dos usuários sejam tratadas com a devida atenção e eficiência.

## **11. Plano de ação**

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

No ítem "Estabelecimento de Saúde - Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde:

As equipes multidisciplinares da unidade de saúde são continuamente treinadas e atualizadas de acordo com os protocolos e rotinas estabelecidos. Esses protocolos são baseados em literatura científica atualizada e nas diretrizes recomendadas pelas sociedades científicas de cada especialidade. Além disso, seguem as orientações emitidas por órgãos governamentais competentes, como o Ministério da Saúde e as Secretarias de Saúde.

Em relação à conduta e ao relacionamento interpessoal entre o munícipe e a equipe de saúde, promovemos treinamentos periódicos, como cursos, oficinas e rodas de conversa. Nosso objetivo é assegurar que o paciente e seus familiares tenham sempre uma experiência positiva ao ingressarem nas instalações da Unidade Hospitalar.

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
Realizar treinamento constante para as equipes quanto aos protocolos existentes na Unidade de Saúde, bem como revisão desses protocolos conforme legislação vigente.	Minimizar o índice de insatisfação do usuário do sistema de saúde. Melhorar a comunicação entre as equipes sobre as rotinas e protocolos internos.	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	Continuamente	Toda equipe da Unidade Hospitalar	Em andame... ▾
Melhorar a divulgação aos usuários, sobre o funcionamento e quais são os serviços disponíveis na	Minimizar o índice de insatisfação do munícipe.	Encontros, comunicados, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar, com ênfase à equipe atuante "na porta" da	Em andame... ▾

Unidade de Saúde				Unidade de Saúde.	
Realizar treinamento constante para as equipes quanto ao atendimento humanizado, seguro e quanto à comunicação não violenta.	Minimizar o índice de insatisfação do usuário da Unidade Hospitalar	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	Continuamente	Toda equipe da Unidade Hospitalar, com ênfase aos profissionais que atendem diretamente o público.	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
09/10/2024	Reunião de Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina Rufino de Oliveira
16/10/2024	Capacitação para o Sistema SIGRC.	Treinar as Unidades de Ouvidoria para a implantação do sistema SIGRC	Nivia Cristina Rufino de Oliveira
12/11/2024	Reunião de Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina Rufino de Oliveira
10/12/2024	Reunião de Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina Rufino de Oliveira

<b>Capacitação p/o Sistema SIGRC em 16/10/2024</b>	<b>Reunião do Conselho Gestor em 09/10/2024</b>	<b>Reunião do Conselho Gestor em 12/11/2024</b>	<b>Reunião do Conselho Gestor em 10/12/2024</b>
			

### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula registrou um total de 67 manifestações, o que representa um aumento de 3,17% em relação ao terceiro trimestre, que contabilizou 65 registros. Esse crescimento foi especialmente observado nas demandas classificadas como "Reclamações", refletindo o descontentamento de alguns usuários com os serviços prestados pelos profissionais de saúde da Unidade e com as rotinas e protocolos adotados na Unidade. Esse dado indica a necessidade urgente de uma análise mais aprofundada por parte dos gestores de cada área, para compreender as reais necessidades dos usuários e buscar melhorias contínuas na qualidade dos serviços, com objetivo de atingir a excelência no atendimento aos munícipes.

A Ouvidoria, localizada no térreo do pronto-socorro, ao lado da portaria, permanece à disposição para orientar e mediar possíveis conflitos, sempre com o compromisso de oferecer um atendimento empático e humanizado. O serviço de ouvidoria analisa e encaminha as demandas às áreas responsáveis, garantindo o devido esclarecimento aos manifestantes.

Adicionalmente, a Ouvidoria tem colaborado com as gerências na implementação do projeto "Selo Gente que faz o SUS", uma iniciativa da Coordenadoria de Gestão de Pessoas em parceria com a Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde. O objetivo dessa ação é reconhecer e valorizar os servidores pelo empenho e dedicação no desempenho de suas funções.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor, com o intuito de fortalecer a comunicação e a implementação de melhorias contínuas no atendimento e na gestão do Hospital.

Nivia Cristina Rufino de Oliveira  
Ouvidora

## **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

No quarto trimestre de 2024, os indicadores de ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula revelaram que 74% das reclamações recebidas estavam relacionadas à Gestão - Recursos Humanos, seguido de Estabelecimento de Saúde, onde se destacaram as manifestações relativas às Rotinas e Protocolos da Unidade.

No caso de reclamações relacionadas aos Recursos Humanos, as Diretorias responsáveis convocam os profissionais mencionados na demanda para uma conversa, com o objetivo de reorientá-los quanto à importância de atender os pacientes e/ou familiares com empatia e segurança, reforçando a necessidade de manter um atendimento humanizado e de qualidade.

As Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde são embasadas tecnicamente, conforme orientações dos órgãos governamentais, como Ministério da Saúde e Secretarias de Saúde, entretanto podem haver situações onde o cidadão tem a percepção da dificuldade no acesso aos serviços, o que gera insatisfação. O Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula atende tanto pacientes encaminhados das UPAs, UBSs e AMAs para internação, quanto aqueles que chegam diretamente ao pronto-socorro. Esse cenário frequentemente gera uma demanda elevada, o que pode resultar em certa demora no atendimento. No entanto, é importante destacar que a triagem é realizada seguindo o Protocolo de Manchester, um padrão internacional que classifica os pacientes conforme a gravidade, garantindo prioridade de atendimento aos casos mais graves. Esse protocolo visa assegurar um atendimento mais seguro e eficaz, direcionando recursos e atenção às necessidades mais urgentes. Para abordar as questões referentes às rotinas e protocolos, a chefia de cada área está comprometida em encontrar soluções alinhadas às normas técnicas e à legislação vigente.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às Diretorias responsáveis, que apuram as informações e respondem aos manifestantes. Além disso, as Diretorias tomam as medidas necessárias para assegurar um atendimento seguro e humanizado aos pacientes, realizando revisões contínuas dos protocolos internos. Esse processo evidencia o compromisso dos gestores com a qualidade e excelência dos serviços prestados aos cidadãos, buscando sempre

aprimorar o atendimento e garantir uma experiência mais positiva aos usuários. As atividades focadas no desenvolvimento interativo dos trabalhadores, bem como as ações de conscientização sobre a importância de um trabalho empático e acolhedor, estão em pleno andamento. Essas iniciativas visam aprimorar a interação entre os profissionais e promover um ambiente de atendimento mais humano, fortalecendo o compromisso com a qualidade no cuidado aos pacientes.

Os elogios recebidos são compartilhados com os profissionais, que ficam satisfeitos com o reconhecimento de seu trabalho.

Além disso, a Ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da Unidade, assegurando que as demandas e questões levantadas pelos pacientes e familiares sejam discutidas e tratadas com a devida atenção. Essa participação permite que as necessidades dos usuários estejam sempre no radar dos gestores, promovendo melhorias contínuas e reforçando o compromisso com a qualidade e transparência no atendimento.

Drº Paulo de Tarso Vieira de Campos

Diretor de Depto 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](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>

