

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. GILSON DE CÁSSIA MARQUES DE
CARVALHO



Unidade: Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho e Unidade de Pronto Atendimento - Vila Santa Catarina.

Endereço: Av. Santa Catarina, 2785 - Vila Santa Catarina, São Paulo - SP, 04378-500.

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 35p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

**Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho
Diretor**

Thiago Domingos Correa

Coordenadora Ouvidoria Local

Paula Bortolotti

Equipe de Ouvidora Local

Davi Rhormems Veloso Guim

Diego dos Santos Oliveira
Marcela Cerimarco Surian

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	8
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	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	27
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	28
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho - Vila Santa Catarina, localizado na zona sul de São Paulo, é uma unidade pública especializada em atendimento oncológico, gerida pela Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE) em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo. Situado em uma região estratégica, o hospital atende a uma vasta área de abrangência, que inclui diversos bairros da zona sul, servindo a uma população diversificada.

A unidade disponibiliza vários serviços diagnósticos, como laboratório clínico e de imagem (endoscopia, ultrassonografia, mamografia, ecocardiografia, tomografia computadorizada e ressonância nuclear magnética), ambulatórios de especialidades clínicas, oncologia e cirurgia, além da internação de pacientes pediátricos e adultos. O hospital tem se destacado como referência no tratamento oncológico na cidade de São Paulo, especialmente após a inauguração do Centro de Alta Tecnologia em Diagnóstico e Intervenção.

Atualmente o hospital possui a acreditação ONA 3, concedida pela Organização Nacional de Acreditação, que avalia e promove a qualidade e a segurança da assistência no setor da saúde - o único hospital da rede municipal de São Paulo, ao lado do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch (M'Boi Mirim), que tem sua gestão estabelecida por meio de parceria entre o Einstein, a Prefeitura de São Paulo e a Organização Social de Saúde CEJAM (Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim), com a certificação.

As atividades se iniciaram em junho de 2015, e, desde 2019, o hospital vem se tornando referência no tratamento oncológico na cidade de São Paulo, em parceria com a Prefeitura. Em maio de 2022, foi inaugurado o Centro de Alta Tecnologia em Diagnóstico e Intervenção Oncológica Bruno Covas. O H MVSC tem capacidade ambulatorial para atender 10 mil pacientes por mês, incluindo a realização de mais de 8 mil exames radiológicos e 450 cirurgias mensais.

Além dos serviços especializados oferecidos no hospital, o atendimento desta Ouvidoria local também contempla as manifestações provindas da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Vila Santa Catarina, que complementa a assistência à saúde da população local. A UPA oferece atendimento de urgência e emergência, seguindo protocolos rigorosos de classificação de risco,

garantindo que os pacientes recebam os cuidados necessários com rapidez e segurança.

A Coordenadoria de Saúde da Região Sul de São Paulo abrange uma população estimada em cerca de 3,3 milhões de habitantes. Essa área inclui diversos distritos e bairros da zona sul, sendo uma das regiões mais populosas da cidade. Esses números refletem a ampla e diversificada área de cobertura que unidades de saúde como o Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho e UPA Vila Santa Catarina servem, atendendo a uma vasta gama de necessidades da população local.

2. Panorama Geral do período

No segundo trimestre de 2024, este serviço de Ouvidoria local recebeu um total de **98 manifestações**, representando um aumento de 33% em comparação com o primeiro trimestre do ano. Em junho de 2024, registramos o maior número de manifestações em comparação com os meses de abril e maio, totalizando 38 registros.

Referente à classificação das demandas, observamos que as reclamações representam 60% das manifestações neste trimestre. Em comparação com o ano de 2024, observamos um aumento de 12% no registro de reclamações neste mesmo período.

Ao longo dos meses de abril, maio e junho, observou-se um aumento contínuo no número total de interações: 29 em abril, 29 em maio e 40 em junho. Esse crescimento sugere um maior envolvimento dos usuários com o serviço, o que pode indicar tanto uma maior confiança quanto uma percepção de problemas a serem resolvidos.

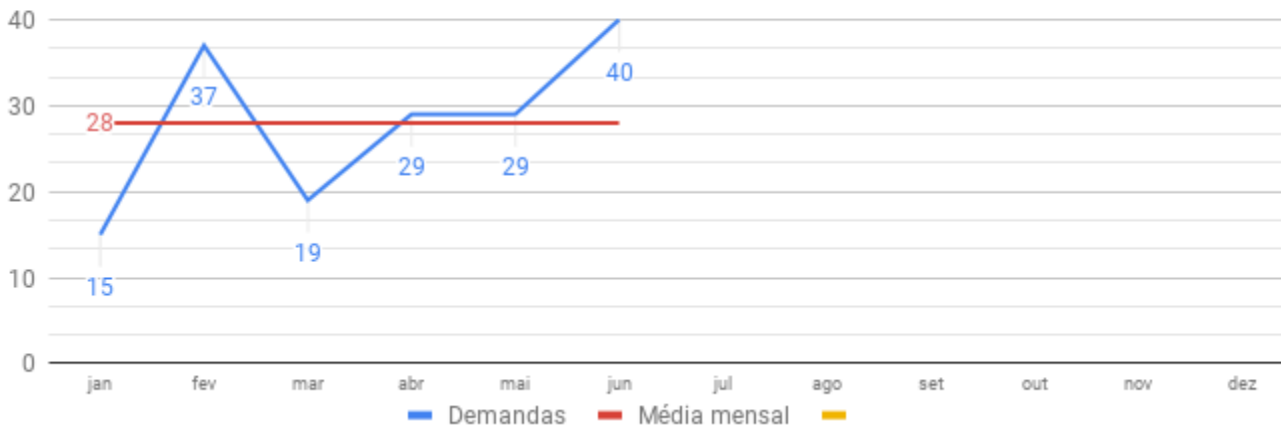
No que diz respeito ao caráter das manifestações, as reclamações representam a maioria, com um total de 59 ocorrências, evidenciando áreas que necessitam de melhorias. Os elogios somam 23, aproximadamente metade do número de reclamações, mostrando que há aspectos positivos reconhecidos pelos usuários. As solicitações, com 16 ocorrências, constituem a menor categoria, sugerindo que a maioria das interações são feedbacks, tanto positivos quanto negativos, em vez de pedidos de assistência ou informação.

Esta Ouvidoria mantém um acompanhamento rigoroso da efetividade no retorno dos planos de ação apresentados pelas sub-redes aos manifestantes. Esse acompanhamento é fundamental para garantir que as preocupações levantadas sejam adequadamente tratadas e que as melhorias necessárias sejam implementadas de forma eficiente e oportuna, minimizando o registro de queixas relacionadas.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Os números indicam uma tendência de crescimento constante nas manifestações mensais recebidas por esta Ouvidoria local:

Abril: 29 interações.

Maior: 29 interações.

Junho: 40 interações (aumento de 38% em relação aos meses de abril e maio).

Das manifestações recebidas neste trimestre, 36% foram destinadas à Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina (UPAVSC). O número total de atendimentos via UPAVSC neste período foi de 59.474.

Segundo o levantamento do Centro de Gerenciamento de Emergências Climáticas (CGE) da Prefeitura de São Paulo, junho foi o mês mais seco em quase 30 anos, o que pode ter contribuído para o aumento de atendimentos devido às afecções do sistema respiratório. A maioria das manifestações neste contexto mencionam reclamações relacionadas ao tempo de espera na unidade.

Vale também considerar que, neste trimestre, estivemos na sazonalidade dos casos de dengue, o que resultou em uma diminuição considerável nos atendimentos a partir de junho. Essa redução pode estar relacionada às campanhas de prevenção e

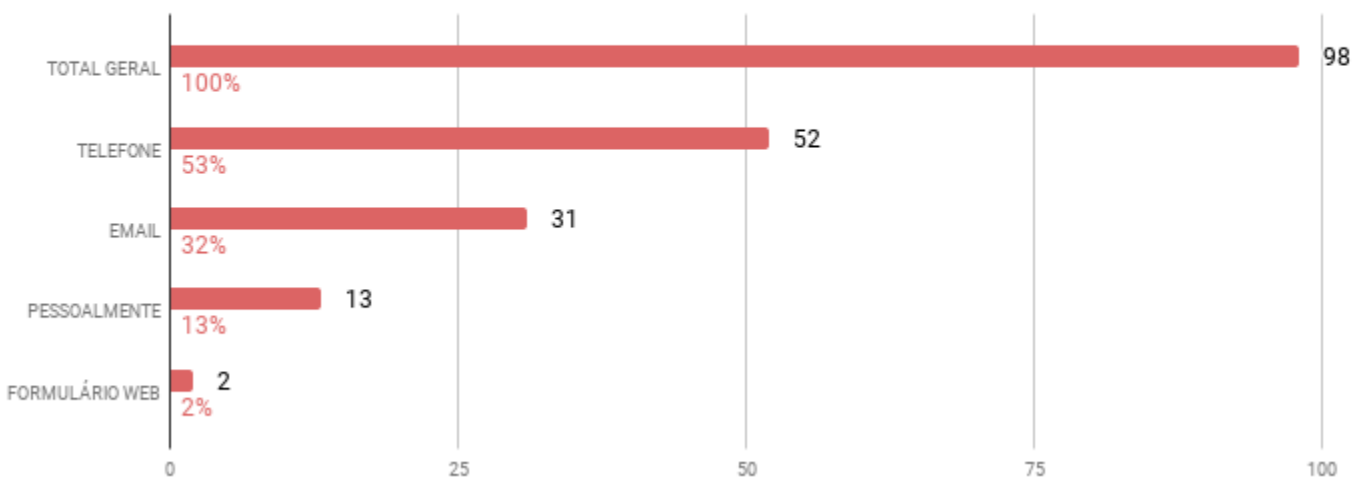
controle da dengue, além das condições climáticas menos favoráveis para a proliferação do mosquito transmissor.

Outro ponto importante a ser ressaltado é que, durante este período, não foram registradas manifestações classificadas como denúncias, sugestões ou pedidos de informação. Isso pode indicar uma percepção de melhora nos serviços prestados ou uma maior satisfação dos usuários, focando suas interações principalmente em reclamações e elogios.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O Canal 156 (telefone) permanece como o meio de atendimento mais utilizado, representando 53% do total de atendimentos. Demonstra-se um canal amplamente reconhecido e acessível para os usuários. Sua alta utilização sugere que é uma ferramenta eficaz para os cidadãos entrarem em contato com a Ouvidoria, considerando a sua disponibilidade de atendimento por 24 horas.

O atendimento via e-mail é o segundo meio mais comum de registros, representando 32% dos atendimentos.

O atendimento presencial representa 13% dos acolhimentos realizados e em especial, pode ser significativamente importante para casos que requerem uma abordagem mais pessoal ou detalhada,

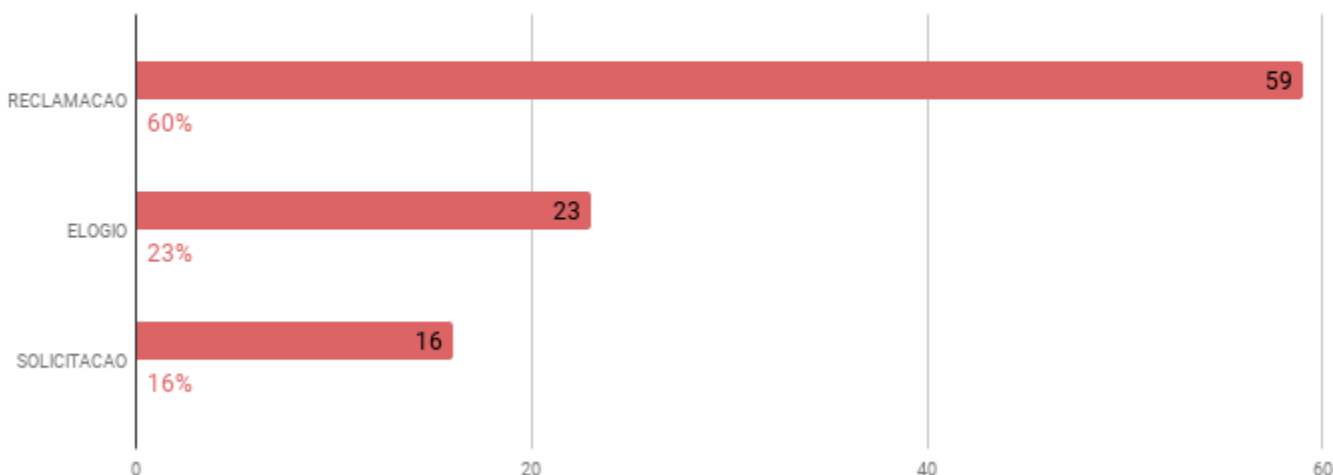
necessitando proximidade para proporcionarmos acolhimento e escuta ativa do(s) manifestante(s).

O canal digital, utilizado através do preenchimento do formulário web, representa 2% dos atendimentos neste trimestre. Embora representem uma proporção menor em comparação com os canais tradicionais, sua presença ainda é significativa. Notamos uma crescente aceitação dos usuários e preferência por meios de comunicação digital, especialmente entre usuários mais jovens ou familiarizados com tecnologia.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Com 59 registros, as reclamações representam 60% das manifestações.

Essa predominância de reclamações sugere uma ênfase significativa na resolução de problemas e na busca de melhorias nos serviços ou procedimentos. Isso pode indicar que os usuários estão proativos em relatar suas insatisfações, esperando que suas preocupações sejam abordadas e resolvidas.

A atuação da Ouvidoria, portanto, é crucial na identificação de áreas problemáticas e na implementação de mudanças com base no feedback dos usuários. Ao responder adequadamente a essas reclamações, a instituição pode não apenas resolver questões

imediatas, mas também prevenir problemas futuros e melhorar continuamente a qualidade dos serviços oferecidos.

Além disso, é igualmente importante notar a presença de manifestações de elogio, que correspondem a 23% das manifestações recebidas. Esse percentual significativo de feedback positivo ressalta a importância de valorizar e reconhecer as experiências satisfatórias dos usuários. O reconhecimento das boas práticas e do bom atendimento pode servir como incentivo para os profissionais e como um indicador de áreas que estão funcionando bem, contribuindo para um ambiente de trabalho positivo e motivador. Neste âmbito, destacamos a manutenção do registro de elogios através da Planilha de Avaliação de Qualidade (PAQ) Elogios, incentivando o reconhecimento dos colaboradores através da Certificação "Gente que Faz o SUS".

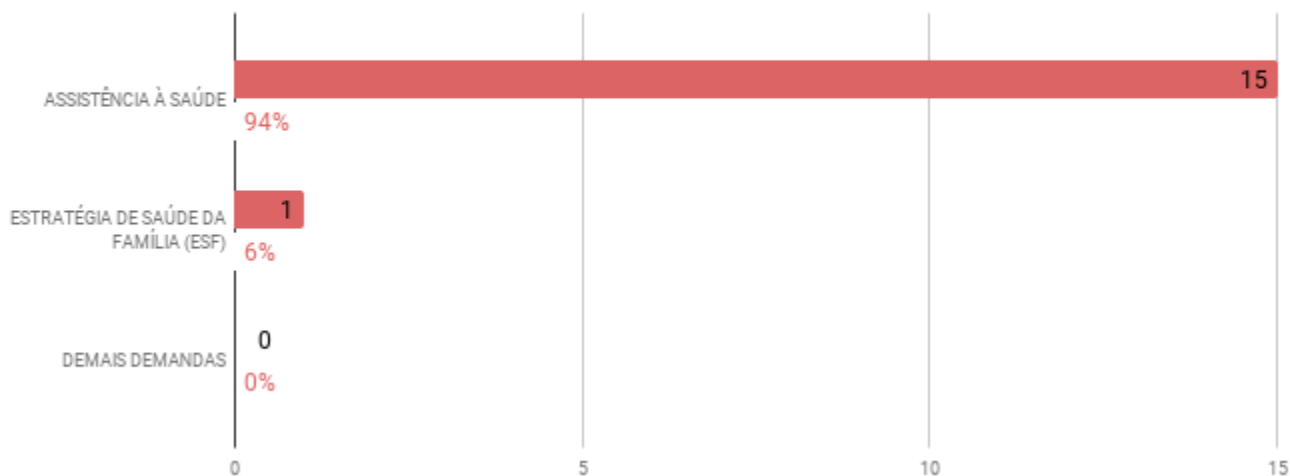
A valorização dos elogios, junto com a resposta eficaz às reclamações, cria um ciclo de feedback construtivo que pode levar a melhorias constantes nos serviços e à satisfação dos usuários. A Ouvidoria, ao equilibrar a atenção entre críticas e elogios, desempenha um papel essencial não só na resolução de problemas, mas também na promoção de uma cultura de qualidade e excelência no atendimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **16 solicitações** registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a **16% do total**. Concentram-se no assunto Assistência à Saúde (94%). Neste assunto, 40% são relativas a Cirurgia, 33% à Transferência de Pacientes e 27% à Consulta/Atendimento/Tratamento.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO – 2 Trimestre 2024.

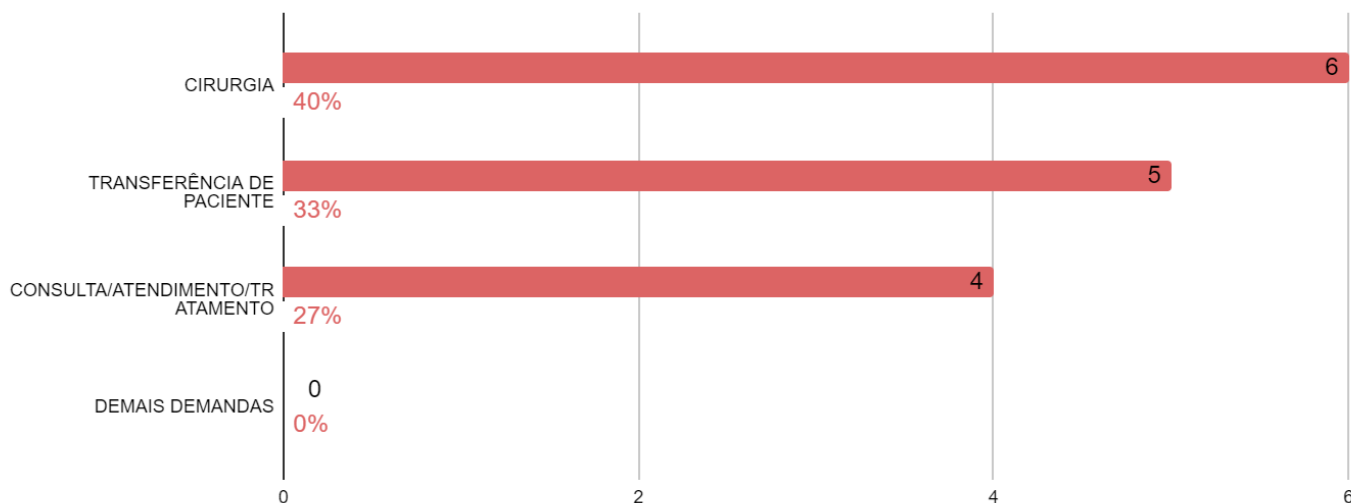
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No âmbito do assunto "**Assistência à Saúde**", 40% das solicitações foram referentes ao retorno/definição de programação cirúrgica e ao status da fila de espera para a realização de procedimentos cirúrgicos. Essas solicitações estavam concentradas principalmente nas especialidades de ginecologia e cirurgia geral, abrangendo procedimentos como histeroscopia, histerectomia e cirurgia bariátrica.

A alta demanda por informações sobre a programação cirúrgica e a fila de espera reflete a preocupação dos pacientes em relação ao tempo de espera e à transparência do processo cirúrgico.

No que diz respeito à "**Transferência de Paciente**", 33% das solicitações foram relacionadas à agilidade na liberação de vagas via Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS) junto à transferência para unidades de saúde referenciadas.

Essa significativa proporção de solicitações evidencia uma preocupação considerável dos pacientes e seus familiares e/ou parceiros de cuidado, com a rapidez e eficiência do processo de transferência. A demanda por agilidade na liberação de vagas e na efetivação das transferências sugere a necessidade de melhorias no sistema de regulação e na comunicação entre as diferentes unidades de saúde envolvidas neste processo. Neste contexto, reforçamos que realizamos continuamente interface com a Rede de Ouvidorias do SUS, para melhor direcionarmos as demandas pertinentes à Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), uma vez que a unidade hospitalar não possui manejo interno desta plataforma, a fim de atender aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

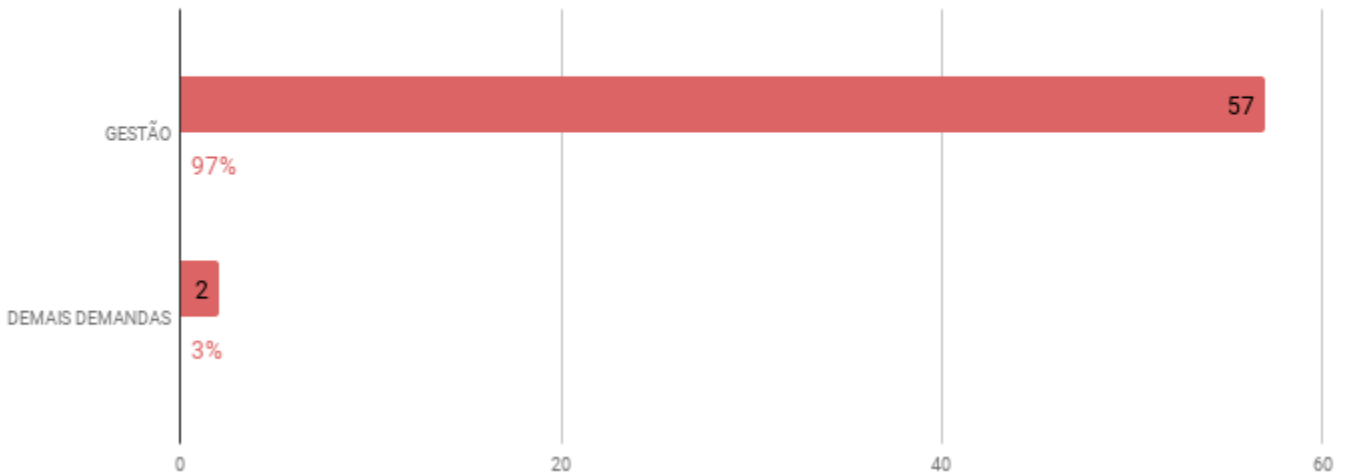
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Das **59 reclamações** registradas no período, que representam 60% do total, a maioria (97%) está relacionada à **Gestão**. Apenas uma manifestação foi classificada como "Assistência à Saúde", porém, essa classificação foi computada indevidamente através do Canal 156.

Segundo as orientações para tipificação das demandas elaboradas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, as manifestações classificadas como "Assistência à Saúde" devem ser tratadas como solicitações, e não como reclamações.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO – 2 Trimestre 2024.

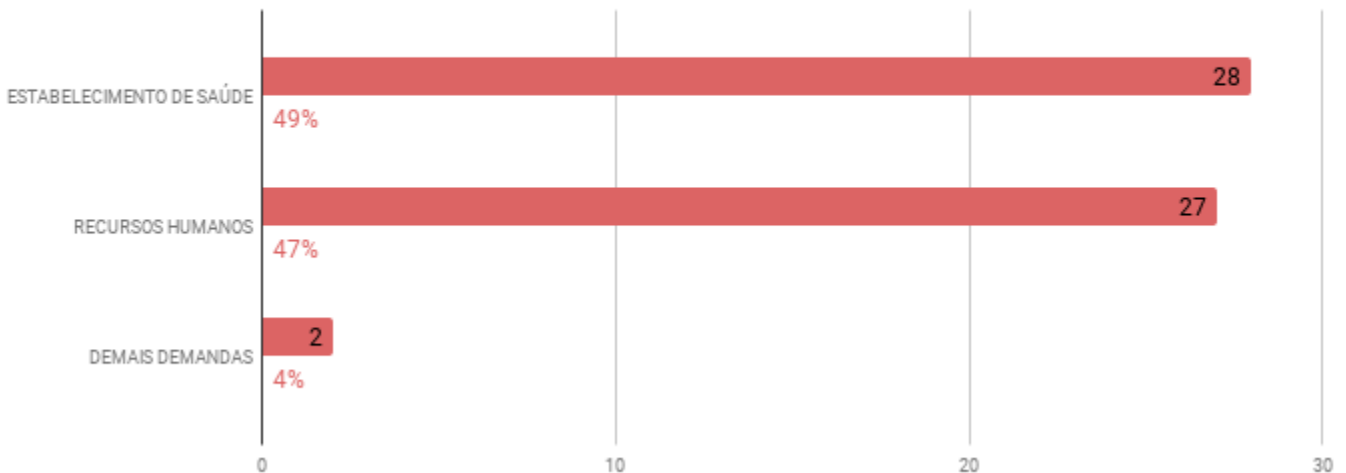
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No assunto "**Gestão**", 49% das manifestações são relativas ao Estabelecimento de Saúde e 47% referente a Recursos Humanos, seguidas por outros assuntos envolvidos.

No subassunto "**Estabelecimento de Saúde**", as queixas foram principalmente sobre a "Dificuldade de Acesso" devido à demora no atendimento, com 80% dessas queixas direcionadas à UPAVSC.

No subassunto "**Recursos Humanos**", todas as manifestações expressaram insatisfação com o atendimento da equipe de saúde, incluindo médicos, enfermeiros e a cordialidade na recepção.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

No segundo trimestre de 2024, foram registrados **23 elogios**, correspondendo a **24% do total de manifestações**, direcionados à satisfação perante a gestão do atendimento da equipe de saúde, destacando a cordialidade, atenção e respeito prestado pelos profissionais.

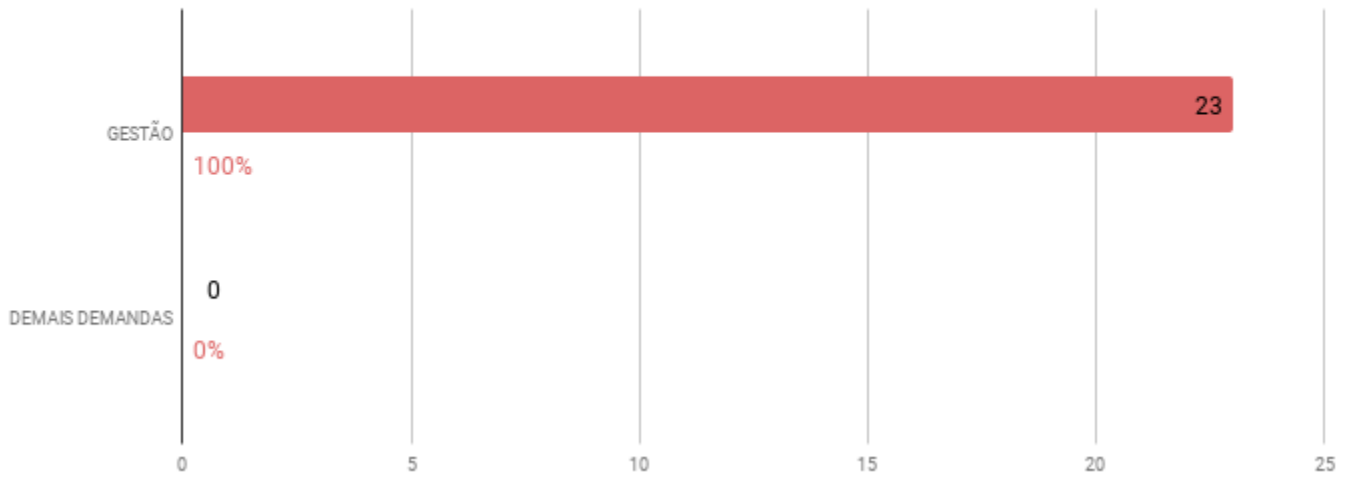
A Ouvidoria destaca seu compromisso em incentivar o registro de feedback positivo, reconhecendo a importância desse reconhecimento para os profissionais de saúde no contexto do SUS. Esses elogios são também registrados na Planilha de Avaliação de Qualidade (PAQ) dos Elogios, contribuindo para o projeto "**Gente que Faz o SUS**" e incentivando a entrega de certificados aos colaboradores elogiados pelas lideranças responsáveis.

Neste trimestre, foram implementados os quadros de "*Gestão à Vista*" nas unidades assistenciais do HMGCMC e UPAVSC. Essa iniciativa visa proporcionar transparência e visibilidade das informações de gestão, facilitando a comunicação e o acompanhamento dos indicadores de desempenho e ações estratégicas das respectivas áreas.

Os quadros também têm o propósito de manter a equipe atualizada sobre metas, resultados e áreas que exigem atenção, promovendo uma gestão mais eficiente e colaborativa. Além disso, destacam os profissionais elogiados na área, contribuindo para o reconhecimento do trabalho realizado através do trabalho da Ouvidoria local.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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
COORDENADORIA ASSISTENCIAL AMBULATÓRIOS ONCOLOGIA	1	1	100%
COORDENADORIA ASSISTENCIAL PEDIATRIA, UTI PED E CLÍNICA MÉDICA	2	2	100%
COORDENADORIA DE IMAGEM, COLETA E ENDOSCOPIA	1	1	100%
COORDENADORIA DE SEGURANÇA	2	2	100%
COORDENADORIA MULTIPROFISSIONAL HMVSC	1	1	100%
COORDENADORIA MÉDICA AMBULATORIAL ONCOLOGIA	1	1	100%
COORDENADORIA MÉDICA CENTRO CIRÚRGICO	8	9	89%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
COORDENADORIA ASSISTENCIAL AMBULATÓRIOS ONCOLOGIA	1	1	100%
COORDENADORIA MÉDICA DE CLÍNICA MÉDICA, PALIATIVOS E EGRESSOS CLÍNICAS.	1	1	100%
COORDENADORIA MÉDICA UPA VL SANTA CATARINA	19	23	83%
COORDENADORIA ASSISTENCIAL ENFERMAGEM UPAVSC	3	3	100%
COORDENADORIA OUVIDORIA, SAC E EXPERIÊNCIA DO PACIENTE	0	1	0%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. GILSON DE CÁSSIA MARQUES DE CARVALHO	17	18	94%
Total	56	63	89%

Perante os dados apresentados acima, podemos observar os seguintes pontos críticos:

A maioria das coordenadorias respondeu às solicitações dentro do prazo de 20 dias. Em vários casos, o percentual de resposta foi de 100%, o que demonstra um bom nível de eficiência no atendimento dessas coordenadorias.

A Coordenadoria Médica UPA Vila Santa Catarina teve 19 respostas em 23 solicitações, com um percentual de 83%. Esse é o menor percentual de resposta nas tabelas, indicando uma área onde o prazo de resposta não foi cumprido em todos os casos.

A Coordenadoria de Ouvidoria, SAC e Experiência do Paciente não respondeu a nenhuma (n=1) das solicitações/reclamações, o que resulta em um percentual de 0%. Isso aponta para uma crítica importante, pois essa coordenadoria é essencial para tratar diretamente da satisfação e feedback dos pacientes.

Ao analisar o desempenho da Coordenadoria de Ouvidoria, SAC e Experiência do Paciente, que apresentou um percentual de 0% de respostas dentro do prazo, é importante considerar a justificativa apresentada.

A interface com os sistemas de regulação do SUS, especialmente no que se refere à liberação de vagas, desempenha um papel fundamental nesse cenário. A coordenadoria não possui controle interno sobre o manejo de vagas para internação, uma vez que esse processo é gerido pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR) e outros sistemas externos vinculados à regulação do SUS. Dessa forma, as reclamações relacionadas à falta de vagas ou à demora na regulação são direcionadas diretamente para a Ouvidoria responsável por essa área específica.

Essa ausência de manejo interno limita a capacidade da coordenadoria em responder prontamente a essas demandas, justificando o percentual de respostas abaixo do esperado. A dependência de fatores externos, como a regulação do SUS, cria um desafio adicional para o cumprimento dos prazos de atendimento às solicitações.

Portanto, para que as respostas da coordenadoria SAC e Ouvidoria alcancem os prazos estabelecidos, seria necessário maior integração e comunicação com os sistemas de regulação do SUS, bem como uma melhor articulação entre as ouvidorias envolvidas, a fim de

garantir um fluxo mais ágil no tratamento das reclamações e consequentemente acolhimento em tempo hábil ao manifestante.

Algumas coordenadorias receberam um volume maior de solicitações/reclamações, como a Coordenadoria Médica da UPA Vila Santa Catarina e o Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho, que, apesar de apresentarem percentuais de resposta bons (acima de 83%), possuem uma carga de trabalho maior e, portanto, um maior desafio de gestão e interface com as demais Coordenadorias/Sub-redes.

Coordenadorias como a de Segurança, Imagem, Coleta e Endoscopia, além de outras assistenciais e médicas, responderam a todas as solicitações dentro do prazo (100% de atendimento), o que reflete um bom compromisso com a gestão de reclamações e solicitações.

O desempenho geral das coordenadorias no cumprimento dos prazos de resposta parece ser positivo, com exceção da Ouvidoria e SAC, que é uma área crucial para a experiência do paciente e precisa de atenção. A UPA Vila Santa Catarina, embora tenha respondido à maioria das solicitações, também merece destaque por não atingir o mesmo nível de resposta de outras coordenadorias, sugerindo a necessidade de otimizações na gestão do tempo de resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Das **97 manifestações** recebidas por esta Ouvidoria local no 2º trimestre, 48 (49%) foram avaliadas por meio da Planilha de Avaliação de Qualidade (PAQ) da Inserção. Essas manifestações foram originadas de demandas inseridas por outros canais da Ouvidoria (Canal 156 e formulários web) e registradas pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, Ouvidoria Geral do Município de São Paulo e Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo.

Foram identificadas inconsistências relacionadas ao não preenchimento e ausência da identificação de Doenças, Ações e Programas de Saúde (DAPS), falta de clareza na descrição da demanda, ausência do preenchimento total dos dados do manifestante e tipificação adequada. Para resolver essas questões, estamos revisando os materiais educativos de apoio ao ouvidor local, criando um guia para o entendimento da "árvore de tipificação" e a correta identificação das DAPS nas manifestações.

Não foram observadas outras irregularidades relacionadas ao preenchimento incorreto das categorias de Estabelecimento Comercial (EC) e/ou Classificação da Demanda.

11. Plano de ação

Os planos de ação são desenvolvidos com base em uma avaliação minuciosa realizada pelo serviço de Ouvidoria em conjunto com as Coordenadorias Assistenciais e de Apoio. Este processo inclui uma análise detalhada das manifestações recebidas e o encaminhamento apropriado às sub-redes responsáveis.

Com base nos dados apurados durante o período, as seguintes ações foram realizadas ou planejadas:

- **Análise e Intervenção:** Identificação das áreas críticas e implementação de melhorias imediatas.
- **Treinamentos e Capacitações:** Realização de programas de capacitação para as equipes, visando aprimorar o atendimento e a resolução de problemas.
- **Comunicação e Feedback:** Melhoria dos canais de comunicação com os usuários e incentivo ao feedback contínuo para ajustes e aperfeiçoamentos dos serviços.
- **Monitoramento Contínuo:** Estabelecimento de indicadores de desempenho para monitorar e avaliar constantemente a eficácia das ações implementadas.

Estas ações refletem nosso compromisso com a qualidade do atendimento e a satisfação dos nossos usuários, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com a devida atenção e rapidez.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

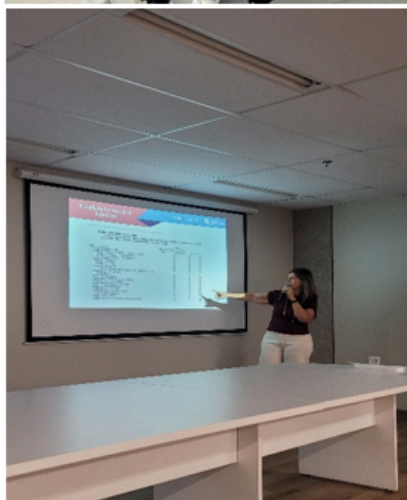
O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Treinamentos Comportamentais: humanização, acolhimento	Fortalecer a cultura organizacional do Cuidado Centrado na Pessoa.	Treinamentos voltados à humanização do cuidado.	Abril/2024	Time Experiência do Paciente HMGCMC	Em andamento ▾
Treinamentos Médicos Cenários Realísticos	Atualização profissional quanto aos conhecimentos e habilidades da consulta médica em UPA para o cuidado centrado na pessoa.	Treinamentos em cenários, criados perante as demandas vivenciadas na rotina assistencial e registradas através de manifestações.	Mairo/2024	Time Experiência do Paciente HMGCMC	Em andamento ▾

Painéis "Gestão à Vista"	Proporcionar transparência e visibilidade das informações de gestão, facilitando a comunicação e o acompanhamento dos indicadores de desempenho e ações estratégicas das respectivas áreas.	Instalação dos painéis nas áreas administrativas e assistenciais: fácil acesso e visualização do time / colaboradores aos indicadores e ações/atualizações da área.	Maio/2024	Time Experiência do Paciente e Práticas Médicas e Qualidade HMGCMC	Concluído ▾
Atualização do folder: Canal de Atendimento - Ouvidoria local HMGCMC	Atender as necessidades dos usuários de saúde e melhor informá-los quanto aos canais de	Revisão do material cedido pela SMS e adaptação perante horários de atendimento do HMGCMC	Junho/2024	Time Experiência do Paciente, Atendimento e Recepção, Ouvidoria local HMGCMC	Em andamento ▾

	atendimento da Ouvidoria local				
--	--------------------------------	--	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	Reunião OGM - Relatório Trimestral	Capacitação para construção do Relatório Trimestral - Perfil Ouvidor	Paula Bortolotti, Marcela Surian
18/06/2024	Entrega dos Elogios "Gente que Faz o SUS"	Reconhecimento do Colaborador	Paula Bortolotti e Coordenadorias (Sub-redes)
28/06/2024	Fórum da Educação do Paciente	Encontro: Diálogos e dinâmicas - promovendo a educação do paciente.	Paula Bortolotti



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Os resultados obtidos neste trimestre revelam um desempenho geral positivo no cumprimento dos prazos de resposta das sub-redes. No entanto, observamos áreas específicas onde as manifestações não foram atendidas dentro do prazo estipulado, refletindo desafios pontuais.

A maioria das sub-redes apresentou um desempenho exemplar, com 100% das manifestações atendidas dentro do prazo, especialmente nas Coordenadorias Assistenciais Ambulatórios de Oncologia, Pediatria, e UTI Pediátrica, entre outras. Esse resultado reflete o compromisso contínuo com a excelência no atendimento e a satisfação dos usuários.

Conforme detalhado na Análise do Prazo de Resposta, algumas coordenadorias, como a Coordenadoria Médica da UPA Vila Santa Catarina (83%) e a Ouvidoria, SAC e Experiência do Paciente (0%), não cumpriram integralmente os prazos. A falta de respostas da Ouvidoria, SAC e Experiência do Paciente se deve à interface com os sistemas de regulação do SUS, onde não há manejo interno para liberação de vagas, impactando diretamente a capacidade de resposta. As reclamações relacionadas ao Núcleo Interno de Regulação (NIR) têm sido direcionadas para a Ouvidoria responsável, o que explica os atrasos observados.

No último mês do primeiro trimestre de 2024, foram implementadas ações corretivas significativas. Através de uma avaliação colaborativa entre o serviço de Ouvidoria e as Coordenadorias Assistenciais e de Apoio, áreas críticas foram identificadas e medidas eficazes adotadas, como:

- Análise detalhada das manifestações para garantir o encaminhamento adequado às sub-redes responsáveis.
- Treinamentos de capacitação voltados para as equipes, assegurando que os profissionais estejam preparados para atender prontamente às demandas dos usuários.

A melhoria contínua dos canais de comunicação e o incentivo ao feedback ativo dos usuários também foram essenciais para elevar o nível de satisfação. As iniciativas demonstram o empenho em aprimorar processos e em garantir a excelência no atendimento, minimizando os problemas de atrasos pontuais.

Agradecemos a todos os envolvidos pelo esforço contínuo. Continuaremos a monitorar de perto nossos indicadores de desempenho, focando na implementação de melhorias contínuas para garantir que todas as demandas sejam atendidas dentro dos prazos e que a satisfação dos nossos usuários permaneça em níveis elevados.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Durante o segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria local demonstrou um desempenho notável, consolidando-se como um canal essencial para o engajamento e a satisfação dos usuários do sistema de saúde. O aumento contínuo nas manifestações mensais ressalta a crescente conscientização dos usuários e a importância da Ouvidoria como meio eficaz de comunicação e resolução de questões.

O crescimento de 10,7% nas interações de abril para maio e de 22,6% de maio para junho reflete um envolvimento mais ativo dos usuários, o que é positivo, pois permite identificar com mais precisão as áreas que demandam melhorias. Esse aumento, ao invés de sobrecarregar o sistema, representa uma oportunidade valiosa para ajustar os serviços com base no feedback recebido.

Das manifestações recebidas, 36% foram direcionadas à Unidade de Pronto Atendimento Vila Santa Catarina (UPAVSC), o que destaca a necessidade de melhorias focadas nessa unidade, principalmente considerando o volume de atendimentos, que ultrapassou 59.000 no trimestre. A seca atípica em junho, conforme relatado pelo CGE, impactou diretamente no aumento de manifestações relacionadas a problemas respiratórios, reforçando a necessidade de adaptação dos serviços de saúde às condições sazonais e climáticas.

A redução significativa nos atendimentos de dengue a partir de junho é um indicativo claro da eficácia das campanhas de prevenção e controle, uma ação bem-sucedida que deve ser mantida e aprimorada para garantir a saúde pública.

A taxa de 100% de atendimento das manifestações dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria Geral reflete o forte compromisso com a excelência e a eficiência no atendimento ao cidadão. Esse sucesso se deve a processos internos cada vez mais otimizados e à capacitação contínua das equipes.

O Canal 156 continua a ser o mais utilizado, representando 53% dos atendimentos, seguido pelo atendimento presencial com 13%. A crescente adoção de canais digitais (32% via e-mail, 53% via telefone, e 2% por formulário web) demonstra a adaptação progressiva dos usuários às novas tecnologias. Isso destaca a importância de continuar aprimorando esses meios para facilitar o acesso e garantir a inclusão digital dos usuários.

Com 60% das manifestações sendo reclamações, a Ouvidoria exerce um papel crucial na identificação de problemas e promoção de melhorias. Ao mesmo tempo, os 23% de elogios mostram o reconhecimento positivo dos usuários, fundamental para a motivação e valorização dos profissionais de saúde. O programa "Gente que Faz o SUS" continua a ser um pilar na certificação e valorização desses profissionais, promovendo uma cultura de qualidade e excelência no atendimento.

Os planos de ação desenvolvidos a partir das manifestações recebidas, incluindo treinamentos comportamentais e médicos, além da implementação dos quadros de "Gestão à Vista", reforçam o compromisso contínuo com a transparência, a melhoria contínua e a capacitação das equipes. Essas iniciativas são essenciais para manter a eficiência e elevar a satisfação dos usuários.

O trimestre analisado evidenciou avanços significativos na capacidade de resposta e na qualidade dos serviços prestados. A Ouvidoria local permanece como um pilar essencial para a melhoria contínua do sistema de saúde, garantindo que as vozes dos usuários sejam ouvidas e que ações concretas sejam implementadas tanto para resolver problemas quanto para reconhecer boas práticas. A continuidade no compromisso com a transparência, a comunicação eficaz e a capacitação constante das equipes será crucial para sustentar e expandir esses resultados positivos, garantindo um atendimento cada vez mais qualificado e humanizado.

Cordialmente,

Thiago Domingos Correa

Diretor

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
CGE - Centro de Gerenciamento de Emergências Climáticas
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
CROSS - Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde
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
DAPS - Doenças, Ações e Programas de Saúde
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
HMGCMC - Hospital Municipal Dr. Gilson de Cássia Marques de Carvalho
HMVSC - Hospital Municipal Vila Santa Catarina
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
PAQ - Planilha de Análise da Qualidade
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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

