

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL MENINO JESUS



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 Infantil Menino Jesus**Diretoria Técnica**

Antonio Carlos Madeira de Arruda

Equipe de Ouvidora

Magda Priscila Alves Barboza

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 no 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

Sumário

1.	Panorama Geral do período	6
2.	Número de manifestações – Série histórica	7
3.	Meios de atendimento	8
4.	Classificação das manifestações	9
5.	Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
6.	Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
7.	Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
8.	Análise de Prazo de Resposta	15
9.	Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ	15
10.	Plano de ação	16
11.	Participação da Ouvidoria em eventos	21
12.	Considerações do ouvidor sobre o período analisado	22
13.	Considerações do gestor sobre o período analisado	23
14.	Glossário	24
15.	Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
16.	Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Panorama Geral do período

A Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino, exerce uma função de extrema importância na mediação/ comunicação entre os pacientes, seus familiares com a gestão do Hospital. Essa incumbência é particularmente importante em um ambiente de saúde pediátrica, no qual as necessidades e preocupações podem ser mais sensíveis. E é por meio dos diversos canais oficiais da Ouvidoria que recebemos manifestações: Reclamações, Denúncias, Solicitações, Elogios e Sugestões.

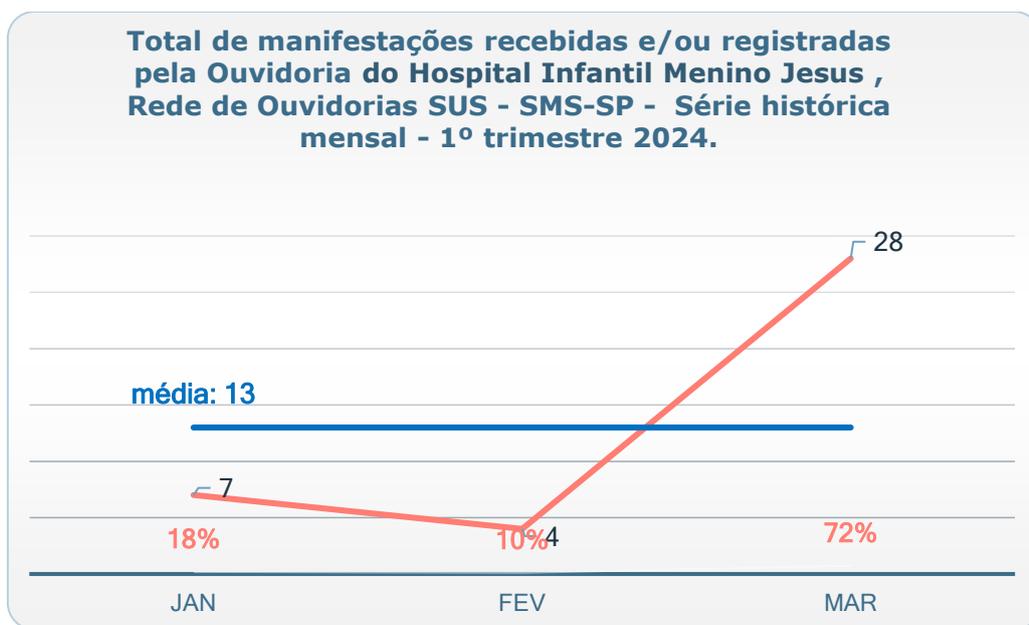
E partir da análise destas manifestações no primeiro trimestre de 2024, nos permite identificar padrões de problemas recorrentes ou áreas que necessitam de melhoria. Deste modo, nos ajuda a entendermos as falhas nos nossos serviços, e a partir desta, na análise são realizadas ações necessárias para melhorar a experiência do paciente.

O Hospital Infantil Menino Jesus, localizado na cidade de São Paulo, é referência no atendimento Pediátrico e desempenha diversas atividades relacionadas à assistência médica e cuidados pediátricos. Como um hospital infantil de referência, suas principais atividades incluem: Atendimento de emergência e urgência pediátrica; Consultas ambulatoriais; Internação pediátrica; Cirurgias pediátricas e Exames diagnósticos e procedimentos. Isso demonstra o nosso compromisso em oferecer um trabalho de qualidade, um atendimento humanizado e acolhedor.

Dito isso, cabe aqui reforçar que todas as expressões recebidas são cuidadosamente compartilhadas com a diretoria técnica da unidade, e a alta gestão, bem com os gestores imediatos. Esses relatos desempenham um papel crucial na formulação de decisões, no alinhamento estratégico e na constante otimização dos processos de trabalho. É importante ressaltar que essas expressões não apenas orientam as ações internas, mas também são fundamentais para elevar a satisfação dos usuários, impulsionando melhorias substanciais

no atendimento. Além disso, contribuem para disseminar boas práticas em toda a instituição, fomentando um ambiente de aprendizado contínuo

2. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

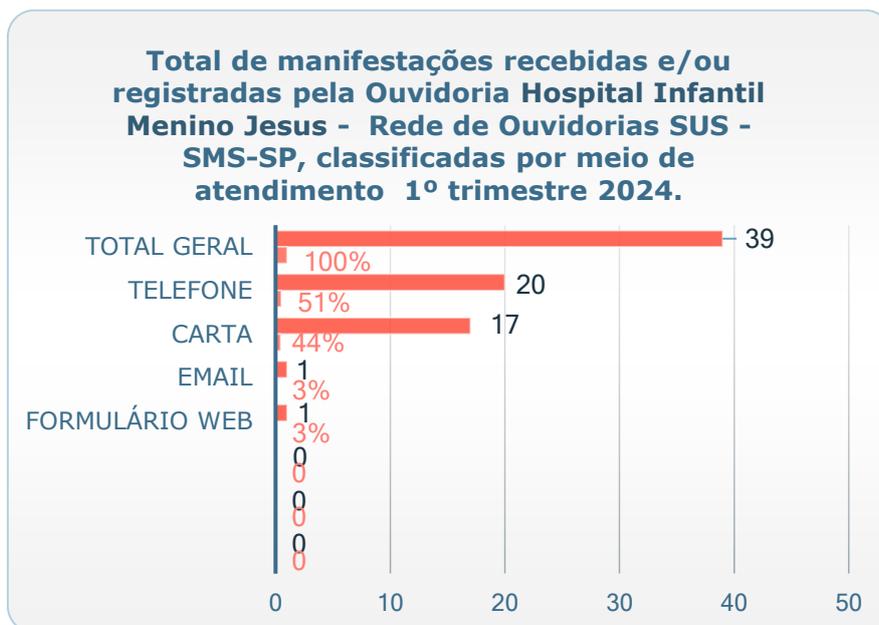
O total de manifestações registradas pela Ouvidoria do Hospital Infantil Menino Jesus, sofreu uma significativa variação durante os três primeiros meses do ano. Em janeiro 18%, ocorrendo uma queda em fevereiro, e um aumento expressivo no mês de março 72%.

Podemos destacar aqui alguns fatores que corroboram para a diminuição nos atendimentos médicos e conseqüentemente uma queda nas manifestações no mês de fevereiro, são eles: férias escolares e doenças sazonais, que podem ter menor incidência em determinados meses do ano, dependendo do clima e de outros fatores sazonais.

Já o mês de março, tivemos o início do período de Sazonalidade e aumento nos casos gripais, dentre outras doenças típicas do período, que assim como os demais serviços de saúde, sofreram um aumento nos números de atendimentos.

Portanto, o aumento no número de incidentes destacados neste relatório sugere a ocorrência de fatores significativos, reforçando a urgência na elaboração dos planos de ação mencionados. Esses planos estão detalhados no item 9 e visam a redução desses números.

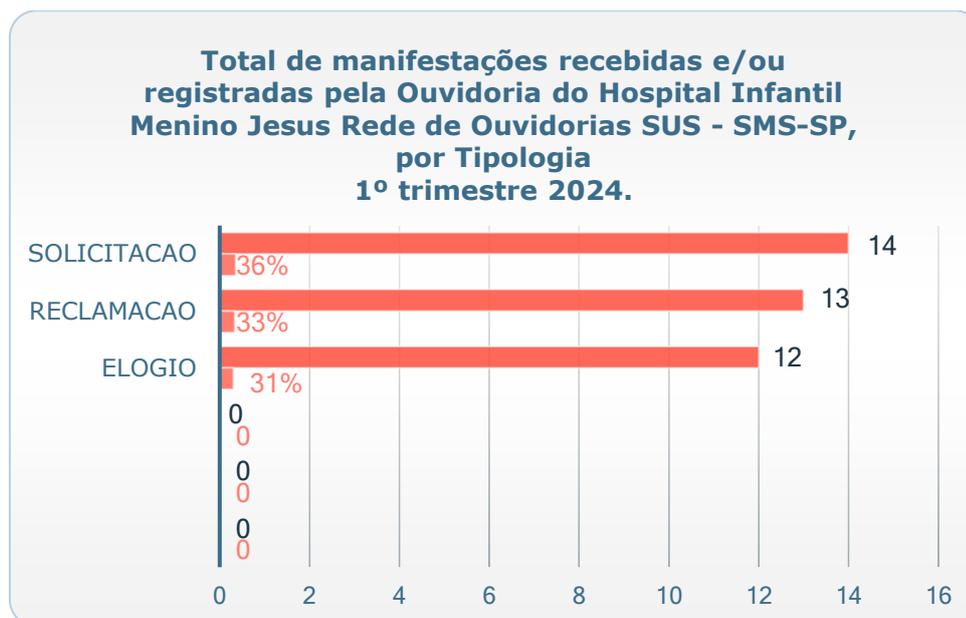
3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Observa-se que no primeiro trimestre de 2024 houve maior número de registros por telefone e um menor número de registro por meio do atendimento via formulário web e e-mail. Tal preferência pelo canal de atendimento telefônico, está atribuído ao fato de o usuário identificar o canal como meio facilitador de manifestar-se. Já as demandas via formulário web e e-mail representam um menor percentual: 1%. Vale ressaltar que, tal como as demais demandas, nos debruçados diante das manifestações, e é realizado a investigação/ apuração dos fatos e retorno ao usuário, de acordo com o prazo pré-estabelecido.

4. Classificação das manifestações



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As solicitações representam 36% das manifestações, já as reclamações equivalem a 33%, seguido por 31% de percentual de manifestações em relação aos elogios.

Algumas ações foram tomadas, após recebermos as solicitações/queixas é realizado uma análise detalhada, examinando assim as solicitações/ queixas para identificar tendências e temas comuns. Em seguida são realizadas ações corretivas, implementamos medidas para resolução e ou redução dos danos, e por fim, mas não menos importante comunicamos os usuários sobre as ações que estão sendo tomadas em resposta às suas solicitações/queixas.

E vale destacar que tivemos um número representativo de elogios, que representam 31% das manifestações, indicando que oferecemos às nossas crianças um ambiente humanizado, empático e acolhedor.

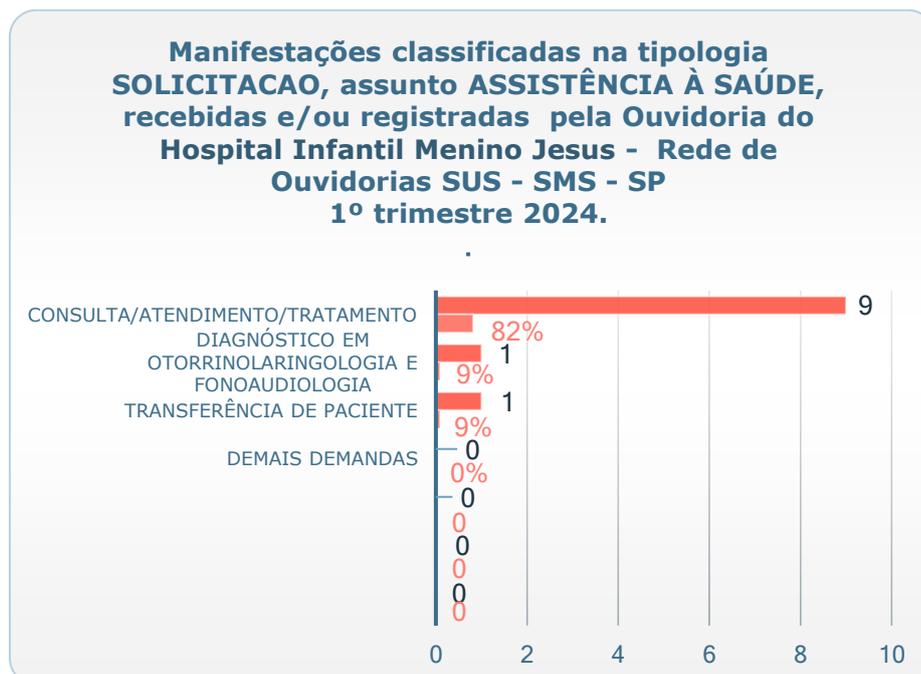
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **14 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **36% do total**. Os casos foram atendidos pela Instituição conforme a necessidade e finalizados.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%). Neste assunto, 82 % são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 9% Diagnóstico em Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia e igual o percentual para Transferência de paciente.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



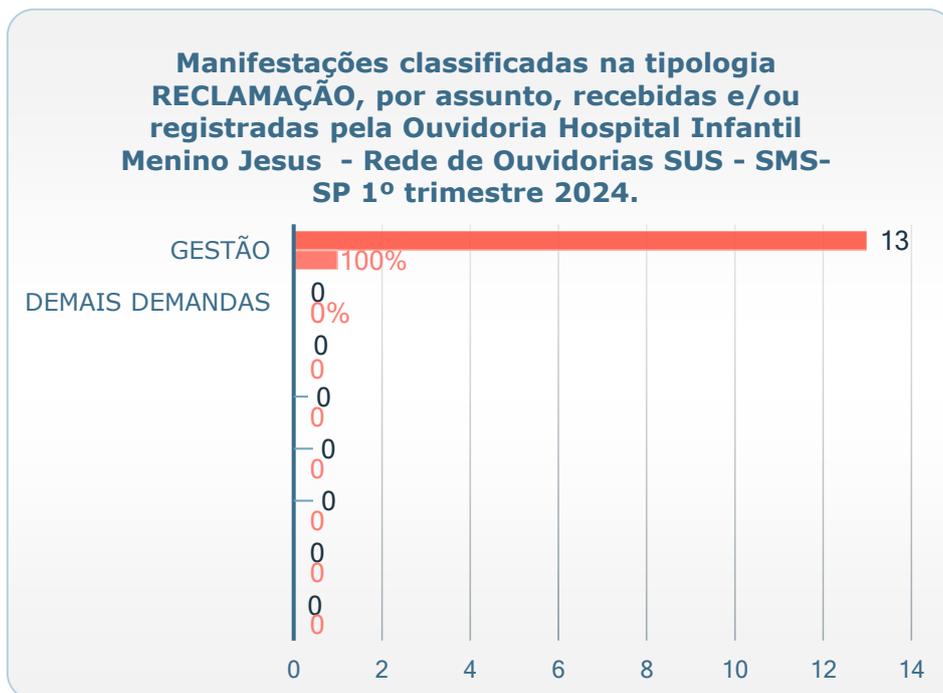
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

A Assistência à Saúde em destaque, refere-se aos casos de solicitações diversas nas especialidades das consultas ambulatoriais, sendo importante salientar que não temos governabilidade nas agendas do SIGA, porém sempre realizamos a devolutiva ao usuário esclarecendo o fluxo do sistema SIGA e suas particularidades.

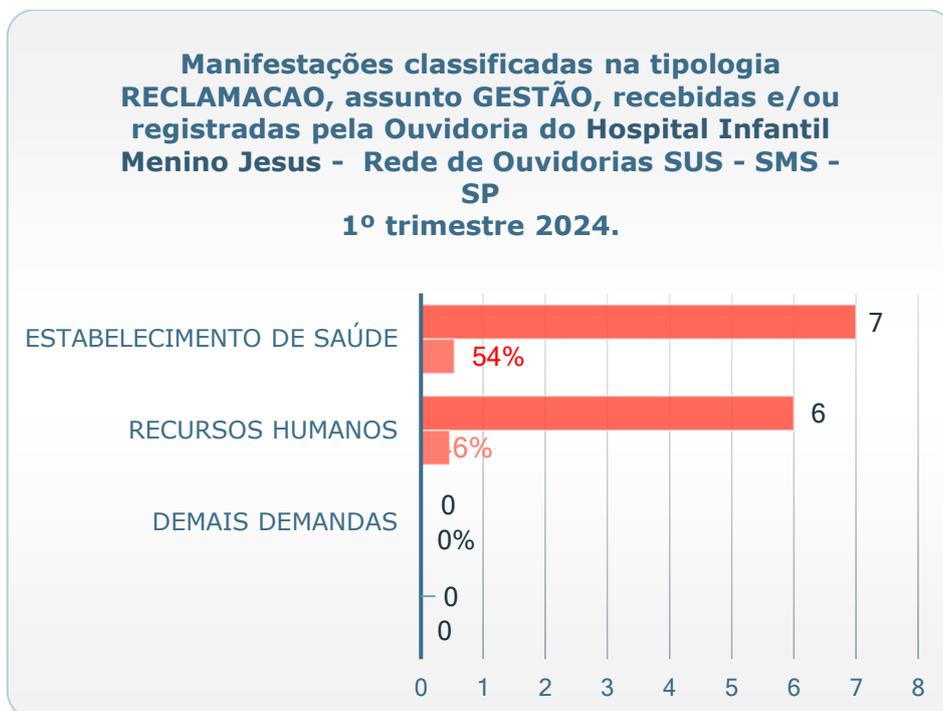
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 13 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (100%). Neste assunto, 54% são relativas à Estabelecimento de Saúde e 6% a Recursos Humanos.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em relação às manifestações relacionadas ao subassunto "Estabelecimento de Saúde", registramos um total de sete queixas. Destas, quatro estão diretamente relacionadas ao fluxo de atendimento em nossa unidade de Pronto Socorro. Ressaltamos que, devido à sazonalidade e ao aumento de casos gripais, surtos decorrentes de variações climáticas e a epidemia de dengue, observamos um aumento no número de atendimentos, o que acarretou em certa morosidade em alguns dos serviços oferecidos nessa unidade. Contudo, diversas ações foram implementadas para minimizar o impacto e melhorar a experiência de atendimento.

Quanto às outras três demandas, duas estão relacionadas ao Ambulatório. A primeira refere-se à dificuldade de agendamento de consulta, para a qual solicitamos auxílio da área responsável para efetuar o agendamento. A segunda demanda é de uma usuária que discorda da transferência para continuidade do tratamento em outro serviço. Para este caso, orientamos que, para prosseguir com o tratamento adequado, seria necessário redirecionar para outro serviço especializado. Infelizmente, não oferecemos mais atendimento odontológico para pacientes fissurados sem acometimento do rebordo,

visto que esse tipo de caso não requer atendimento ortodôntico especializado.

A última queixa relata insatisfação com a solicitação de jejum para procedimentos cirúrgicos e a demora no atendimento. Após receber esta queixa, a Ouvidoria agiu prontamente, entrando em contato com a usuária e solicitando a intervenção imediata da gestão, que prestou toda a assistência necessária à criança, incluindo a abreviação do jejum. Contudo, a mãe optou por deixar o hospital.

No que diz respeito às manifestações relacionadas ao subtema Recursos Humanos, registramos seis queixas específicas:

A primeira queixa envolveu dificuldades no agendamento de consultas no Ambulatório, com a paciente sendo encaminhada pelo sistema SIGA SAÚDE. Neste caso, destacamos que não possuímos controle direto sobre os agendamentos deste serviço. Contudo, como exceção, procedemos com o agendamento necessário.

A segunda manifestação tratou da demora na entrega do material "Bloco de Parafina". Intermediamos o processo e solicitamos prioridade na entrega, o que resultou na entrega do material à solicitante.

A terceira queixa referiu-se ao comportamento inadequado e à falta de cordialidade de uma colaboradora administrativa do Pronto Socorro. Neste caso, foi realizada uma conversa e registrado um feedback com a colaboradora envolvida.

A quarta queixa diz respeito à má qualidade do serviço de uma cafeteria terceirizada, incluindo a falta de cordialidade e a baixa qualidade dos produtos oferecidos. Em resposta, a empresa responsável comprometeu-se a conversar com a colaboradora citada e substituir o produto inadequado por outro de melhor qualidade.

O quinto ponto levantado foi a falta de cuidado de uma médica residente ao transmitir informações. A gestora da área conversou com a profissional, reforçando as políticas institucionais e a importância do acolhimento e do vínculo médico-familiar.

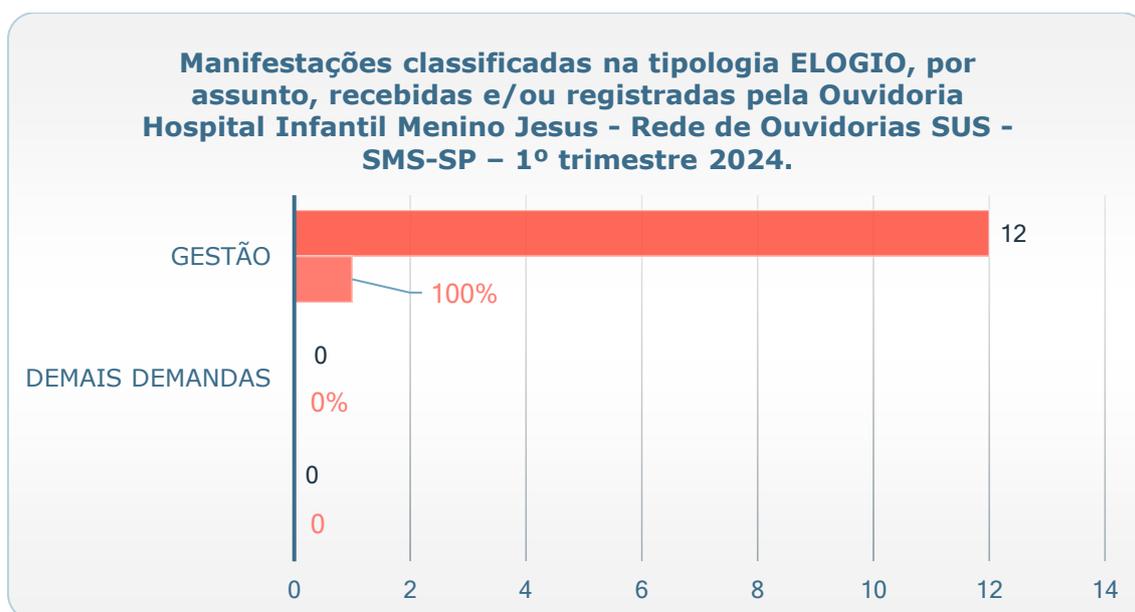
A sexta e última queixa envolveu uma mãe que discordou da conduta médica adotada. Foi esclarecido que a abordagem escolhida foi a mais adequada para um tratamento eficaz.

Essas questões foram tratadas com seriedade e medidas apropriadas foram adotadas em cada caso para garantir a melhoria contínua de nossos serviços.

Reconhecemos todas as manifestações, uma vez que identificamos que cada uma delas como oportunidade de melhoria, aprimorando os nossos processos e assim criamos ações que visam melhorar a experiência do paciente. Cabe aqui destacar que a Ouvidoria participa de reuniões com as áreas para revisar as reclamações registradas no sistema Ouvidor-SUS, com o intuito de elaborar ações de melhoria, implementando medidas preventivas e corretivas adequadas.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 12 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 31% do total. Têm referência ao assunto Gestão / Recursos Humanos.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os elogios são compartilhados com os gestores. É importante destacar que, a cada semestre, é realizado um café da manhã organizado pela Direção do Hospital e pelo Serviço de Ouvidoria, com o objetivo de reconhecer os funcionários elogiados. Neste evento, são entregues certificados. Essa prática está alinhada às diretrizes da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde e à Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), que instituiu o certificado "Gente que faz o SUS".

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo semestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Durante este primeiro trimestre, nossa unidade registrou um total de 39 manifestações, e 27 demandas foram avaliadas neste período, dos quais os problemas observados estão relacionados ao nosso Pronto Socorro e Ambulatório. Vale destacar que o Hospital Infantil Menino Jesus é referência de atendimento pediátrico na cidade de São Paulo, atendemos em média/ mês 5.525, no Ambulatório e 3.825 no Pronto Socorro.

Como sugestão de melhoria, que esteja dentro da governabilidade da Ouvidoria, recomendamos: Melhoria nos processos de atendimento ao paciente: Implementar treinamentos regulares aos colaboradores, a fim de garantir um atendimento mais eficiente e empático aos pacientes e suas famílias; Promoção de campanhas de conscientização; Realizar campanhas educativas para conscientizar os pacientes sobre seus direitos e responsabilidades, bem como sobre os serviços oferecidos pelo hospital e como acessá-los.

Já como recomendação de aprimoramento dos serviços oferecidos ao Hospital, fora da Governabilidade, sugerimos: Aumento de recursos e investimentos: Fazer contato junto aos órgãos responsáveis e buscar parcerias/ doações para aumentar os recursos disponíveis para o

hospital, possibilitando melhorias na infraestrutura, aquisição de equipamentos modernos e aumento do quadro de funcionários; Ampliação da capacidade de atendimento: Propor a abertura de novos leitos e a ampliação dos serviços oferecidos pelo hospital para atender à crescente demanda da comunidade; Fortalecimento da rede de atenção primária: Trabalhar em conjunto com outras instituições de saúde para fortalecer a rede de atenção primária, visando a prevenção de doenças e o tratamento precoce, o que pode reduzir a demanda por serviços de urgência e emergência.

10. Plano de ação

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

Implementação de Sistema de Triagem, Manchester em nosso Pronto Socorro:

No HMIMJ, o Sistema de Classificação de Risco (SCR) é utilizado para a triagem de pacientes. O SCR é um sistema desenvolvido para classificar os pacientes de acordo com o grau de gravidade.

Mudança de formulário do Agendamento de Consulta:

Novo formulário de agendamento de consulta, fizemos uma alteração na forma como as informações sobre o horário da consulta são apresentadas. Isso foi feito com o objetivo de proporcionar uma compreensão mais clara e uma visualização mais fácil do horário agendado, garantindo que não haja dúvidas em relação ao horário da consulta e reforçando a tolerância permitida.

Essa mudança visa tornar o processo de agendamento mais transparente e acessível aos pacientes, facilitando sua organização e planejamento. Ao apresentar as informações de forma mais clara e visualmente compreensível, esperamos melhorar a experiência dos

pacientes e reduzir possíveis mal-entendidos em relação aos horários das consultas.

Treinamentos, jogos interativos e conversas com as equipes de atendimentos:

Implementamos uma série de iniciativas para promover o desenvolvimento e a integração das equipes de atendimento, incluindo treinamentos, jogos interativos e conversas regulares. Nosso objetivo é envolver todos os membros da equipe no processo, compartilhando os resultados mensais e promovendo uma compreensão mais ampla de seu papel dentro da organização.

Os treinamentos fornecem oportunidades para aprimorar habilidades técnicas e interpessoais, além de promover a conscientização sobre as melhores práticas e procedimentos. Os jogos interativos são uma forma divertida de reforçar o aprendizado e incentivar a colaboração entre os membros da equipe.

Além disso, as conversas regulares com as equipes de atendimento permitem que todos se sintam ouvidos e valorizados, enquanto compartilhamos os resultados mensais e discutimos maneiras de melhorar continuamente nossos processos e serviços.

Essas iniciativas visam fortalecer o senso de pertencimento e colaboração entre as equipes, garantindo que todos compreendam sua importância no processo e estejam engajados em trabalhar juntos para alcançar nossos objetivos comuns.

Sobre a interação da Ouvidoria em relação à elaboração dos planos de ação, as demandas/ manifestações recebidas são cuidadosamente avaliadas pela gestão da área e acompanhadas pela diretoria técnica da unidade. Além disso, participamos regularmente de reunião, com os gestores de área. Durante essas reuniões, a ouvidoria destaca algumas das reclamações recebidas no mês, que são consideradas prioritárias para revisão e análise em conjunto pelo grupo. Essas interações são essenciais para identificar áreas de melhoria a curto e longo prazo,

visando aprimorar continuamente a qualidade e segurança do atendimento prestado aos pacientes.

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
Alteração no comprovante de agendamento, informando apenas horário de chegada Conceder 15min de tolerâncias, a partir do horário de "chegada"	Melhorar a comunicação escrita no comprovante de agendamento Minimizar o impacto negativo causado	Mudança no formulário	Abr./2024	T. I	Concluído
Ampliação na liderança do setor de Atendimento	Reestruturação interna	Por meio de nova contratação	Nov./2023	RH	Concluído

<p>Início sistema ToLife junho/23 - Melhoria no processo da ferramenta. Manchester</p>	<p>Movimentação do atendimento em tempo real, facilitando o acompanhamento descentralizado, permitindo "cruzar" informações entre HMIMJ X Prefeitura de São Paulo; Triagem em 100% dentro do sistema Manchester; - Assertividade na classificação; Redução de tempo de espera: Com foco nas metas de tempo de espera, em todos os níveis de atendimento: Triagem, abertura de ficha, atendimento médico, e etc.; Melhoria no processo de monitoramento na triagem e direcionamento de classificação por criticidade</p>	<p>Implantação de novo sistema tecnológico de triagem</p>	<p>Jun./2023</p>	<p>TI, Dr. Wallace e Marcela</p>	<p>Concluído</p>
<p>Mudança de modelo de contratação do Corpo Clínico – 100% dos profissionais são contratados pelo Instituto de Responsabilidade Social Sírio Libanês.</p>	<p>Ampliar o senso de pertencimento Criar um vínculo empregatício (CLT) entre profissional X Instituto</p>	<p>Fluxo de contratação de pessoal</p>	<p>Dez./2023</p>	<p>RH</p>	<p>Concluído</p>
<p>Realização de Tomografias com sedação</p>	<p>Melhor realização do exame para crianças que necessitam de realizá-lo com sedação</p>	<p>Por meio de Anestésico</p>	<p>SADT</p>	<p>Médico responsável</p>	<p>Concluído</p>

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
25/04/2024	Conselho Consultivo	Escuta ativa às famílias; Envolvimento das famílias nos processos/ fluxos do HMIMJ; Disseminação da Cultura Humanizada, dando ênfase ao Valores que sustentam as nossas práticas;	Famílias: Usuárias do HMIMJ Superintendência Médica e Administrativa Coordenação Médica UI Gerência Assistencial Ouvidoria Humanização
02/05/2024	Conselho Gestor	O Conselho Gestor é formado por representantes da comunidade local, responsáveis pelo importante tarefa de monitorar, acompanhar e fiscalizar o controle de execução de políticas públicas. A Ouvidoria participa desses encontros mensais, agregando seu conhecimento e prestando apoio sempre que necessário.	Conselheiros Gestores Conselheiros trabalhadores Conselheiros Usuários Ouvidorias
15/04/2024	Entrega Certificado: Gente que faz o SUS	Reconhecimento e valorização aos colaboradores e áreas que foram elogiadas.	Ouvidoria Coordenação de Hotelaria Superintendência Médica e Administrativa Gestores representantes das áreas que receberam elogios Colaboradores que receberam Certificados

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o primeiro trimestre, registramos um total de 39 feedbacks. Destes, 36% foram Solicitações, e 33% foram reclamações, que foram prontamente analisadas e respondidas dentro do prazo estabelecido, e 31% foram expressões de reconhecimento, destacando a excelência dos serviços oferecidos.

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Menino Jesus está totalmente comprometido em lidar prontamente com todas as demandas, buscando o suporte da coordenação de planejamento, bem como das supervisões, gerência e diretoria técnica, para garantir respostas rápidas e esclarecimentos sempre que necessário, seja por meio de atendimento presencial, e-mail ou telefone. Valorizamos cada feedback recebido e garantimos uma avaliação minuciosa por parte dos gestores imediatos.

Adicionalmente, participamos regularmente das reuniões com os gestores para apresentar as reclamações registradas no sistema OuvidorSUS. Esses encontros têm sido cruciais para analisar detalhadamente cada demanda e implementar medidas tanto de curto quanto de longo prazo. Essa abordagem reforça nosso compromisso contínuo com a melhoria dos serviços oferecidos, priorizando a satisfação das nossas gestantes ou puérperas na unidade.

Continuaremos mantendo esse padrão de excelência e aprimorando constantemente nossos processos para atender às expectativas e necessidades de todos os envolvidos.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

O Hospital Infantil Menino Jesus, situado na cidade de São Paulo, é reconhecido como uma instituição de destaque no atendimento pediátrico, oferecendo uma ampla gama de serviços de saúde para crianças. Suas principais atividades englobam o atendimento de emergência e urgência pediátrica, consultas ambulatoriais, internação pediátrica, cirurgias específicas para crianças e exames diagnósticos e procedimentos. Essas atividades refletem nosso compromisso em fornecer serviços de qualidade, além de um atendimento humanizado e acolhedor.

Ao compreender a importância do processo de análise de feedbacks recebidos, ressaltamos que cada reclamação é cuidadosamente compartilhada com a diretoria técnica da unidade, bem como com a alta gestão e os gestores imediatos. Esses relatos desempenham um papel crucial em diversos aspectos da instituição, desde a tomada de decisões até o alinhamento estratégico e a constante melhoria dos processos de trabalho. Essa abordagem demonstra nosso compromisso contínuo com a excelência e aprimoramento dos serviços prestados aos nossos pacientes.

É essencial destacar que essas expressões não se limitam apenas a orientar as ações internas, mas também têm um impacto significativo na elevação da satisfação dos usuários, impulsionando melhorias substanciais no atendimento prestado. Além disso, contribuem para disseminar boas práticas dos serviços ofertados pelo Hospital Infantil Menino Jesus, promovendo um ambiente de aprendizado contínuo e fortalecendo a cultura de excelência na prestação de serviços de saúde.

14. 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.

15. 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 ?




156

TELEFONE

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 (STs)

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.





**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

16. 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>

