

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL MENINO JESUS



Unidade: Hospital Municipal Infantil Menino Jesus

Endereço: R. dos Franceses, 250 - Bela Vista, São Paulo - SP,
01329-010

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 2025 - Ano 2, nº 6, junho/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

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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 58 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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
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	17
10. Plano de ação	19
11. Participação da Ouvidoria em eventos	24
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
14. Glossário	28
15. Siglário	29
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

Situado na Rua dos Franceses, 250, no charmoso bairro da Bela Vista, em São Paulo, o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus destaca-se como uma referência nacional em atendimento pediátrico. Oferece assistência altamente especializada a crianças e adolescentes em múltiplas áreas da saúde, com ênfase na excelência e na humanização do cuidado, visando proporcionar um acompanhamento integral aos pacientes e suas famílias.

Sob a gestão do Instituto de Responsabilidade Social Sírío-Libanês (IRSSL), o hospital é dedicado ao atendimento de crianças e adolescentes, dos 0 aos 17 anos, no município de São Paulo. Tornou-se referência no país para o tratamento gratuito de malformações congênitas e oferece atendimento especializado a crianças com síndrome do intestino curto (SIC) e doenças hepáticas graves.

Com certificação máxima da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Nível 3, a instituição é reconhecida pela excelência tanto na assistência quanto na gestão hospitalar.

O Hospital Municipal Infantil Menino Jesus foi a primeira unidade sob a administração do IRSSL. Juntos, somamos 15 anos de história, compartilhando excelência na saúde pública e promovendo impacto social relevante.

Atualmente, o hospital dispõe de 92 leitos, distribuídos entre unidades de internação, UTI pediátrica e áreas de cuidados especializados, atendendo com competência à demanda de crianças que necessitam de cuidados intensivos e tratamento em diversas especialidades médicas.

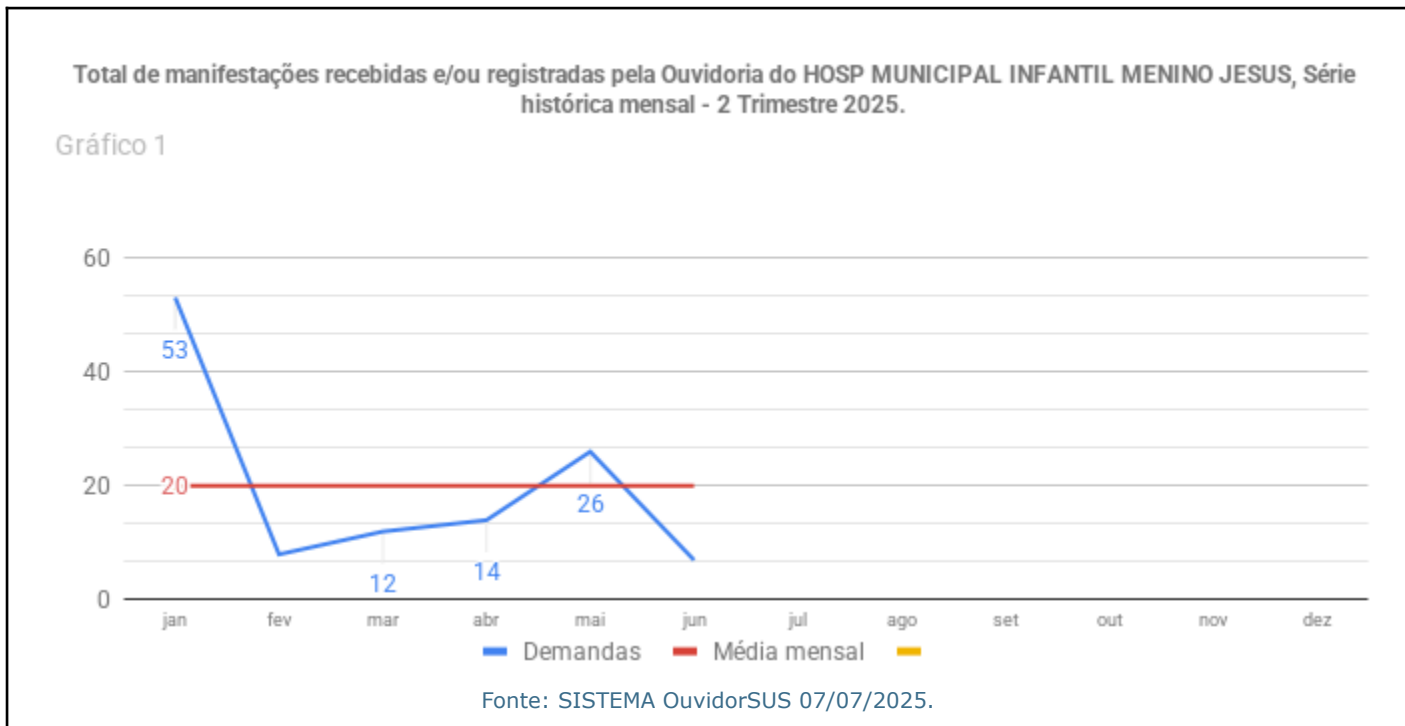
Cabe aqui compartilhar a média de atendimentos/altas, neste 2º trimestre de 2025: atendimentos no Ambulatório: 7.364; Pronto Socorro: 4506; Cirurgias: 457; Exames: 959 e Saídas Hospitalares: 424.

2. Panorama Geral do período

Durante o segundo trimestre de 2025, o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus ampliou as ações de monitoramento das manifestações dos usuários, com o propósito de compreender, de forma qualificada, suas experiências, expectativas e percepções acerca dos serviços prestados. Esse processo analítico, conduzido no início do ano, possibilitou a identificação de pontos críticos e o mapeamento de áreas estratégicas para intervenção, favorecendo o aprimoramento das práticas institucionais e o fortalecimento das diretrizes voltadas ao cuidado integral.

Ao observarmos os números deste período, identificamos uma diminuição no volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Essa redução pode estar relacionada ao fortalecimento das ações de orientação direta aos usuários nos pontos de atendimento, à maior resolutividade das áreas assistenciais e administrativas, bem como ao aprimoramento dos fluxos internos de comunicação, o que contribui para a solução das demandas antes que evoluam para registros formais.

3. Número de manifestações – Série histórica



Durante o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus registrou 47 manifestações, configurando uma redução de 36% em relação ao primeiro trimestre de 2025, período no qual foram contabilizadas 47 manifestações. Essa retração expressiva reflete, de forma direta, à adoção de medidas preventivas e corretivas identificadas a partir das análises trimestrais anteriores, refletindo maior eficiência na gestão das demandas e no acompanhamento das respostas oferecidas aos usuários

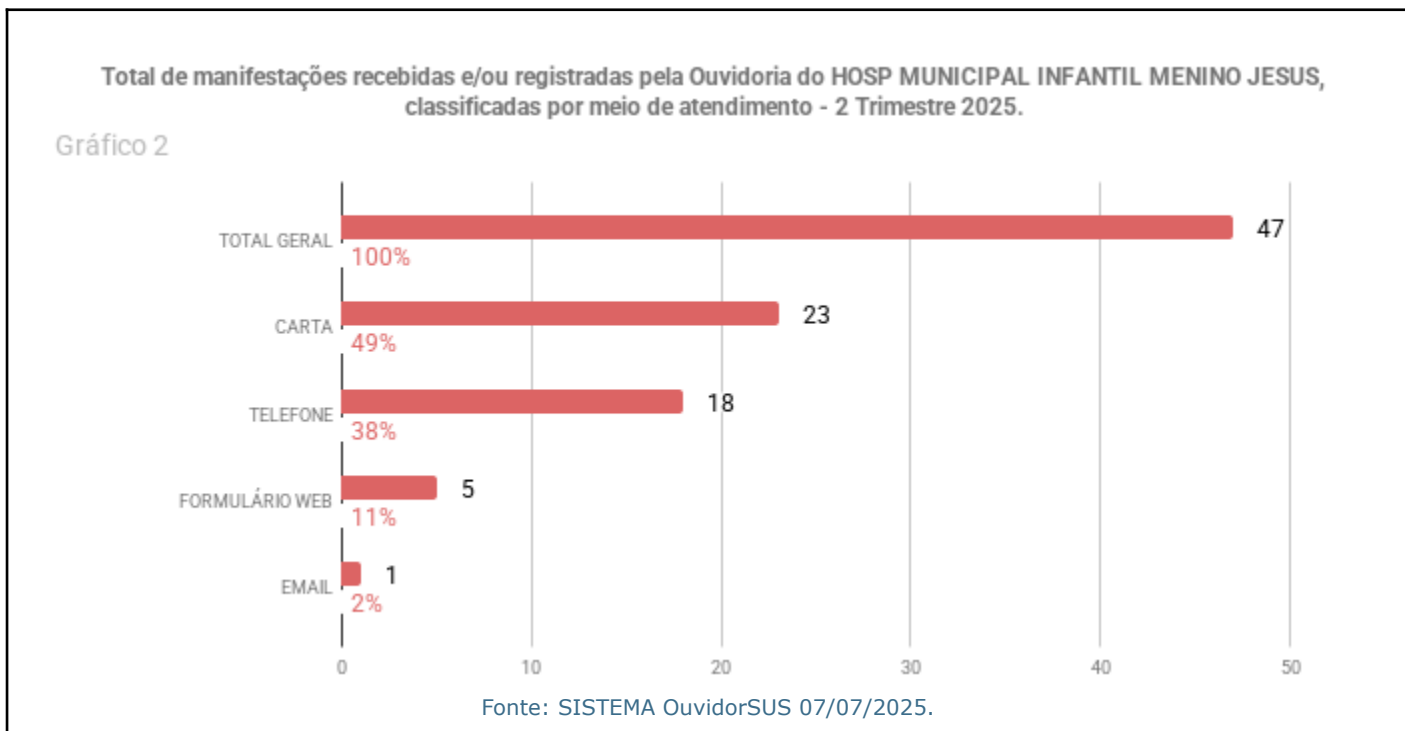
A análise detalhada da distribuição mensal das manifestações evidencia variações consideráveis ao longo do trimestre: abril registrou 14 manifestações, correspondendo a 30% do total, enquanto maio apresentou um incremento, contabilizando 26 registros (55% do total). Já em junho, verificou-se uma redução acentuada, com 12 manifestações, equivalentes a 15%. Tais flutuações refletem diretamente os fluxos assistenciais mensais, as sazonalidades do atendimento e as dinâmicas operacionais específicas do hospital.

O predomínio de elogios, com 23 registros (49%), evidencia um avanço significativo na percepção dos usuários acerca da qualidade da assistência prestada. Esse resultado sinaliza o fortalecimento do vínculo entre a população atendida e a instituição, refletindo os efeitos das estratégias voltadas à qualificação do cuidado, à valorização da experiência do paciente e à implementação de práticas humanizadas.

Por outro lado, o número de reclamações permaneceu proporcionalmente reduzido, com 11 registros (23%), o que evidencia avanços relevantes na resolutividade interna e na capacidade da equipe em responder de forma ágil e efetiva às demandas assistenciais. As solicitações, totalizando 13 registros (28%), demonstram que os usuários permanecem ativos e engajados na busca por informações e no acesso aos serviços ofertados.

Diante desse cenário, fica evidente o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de gestão participativa e escuta qualificada. A análise contínua das manifestações permite não apenas a identificação de fragilidades e oportunidades de aprimoramento, mas também o reconhecimento das boas práticas institucionais. A consolidação dos elogios como principal categoria de manifestação neste trimestre reforça a efetividade das ações institucionais voltadas ao cuidado centrado no usuário, contribuindo diretamente para a elevação dos padrões de qualidade, confiança e excelência no serviço público de saúde.

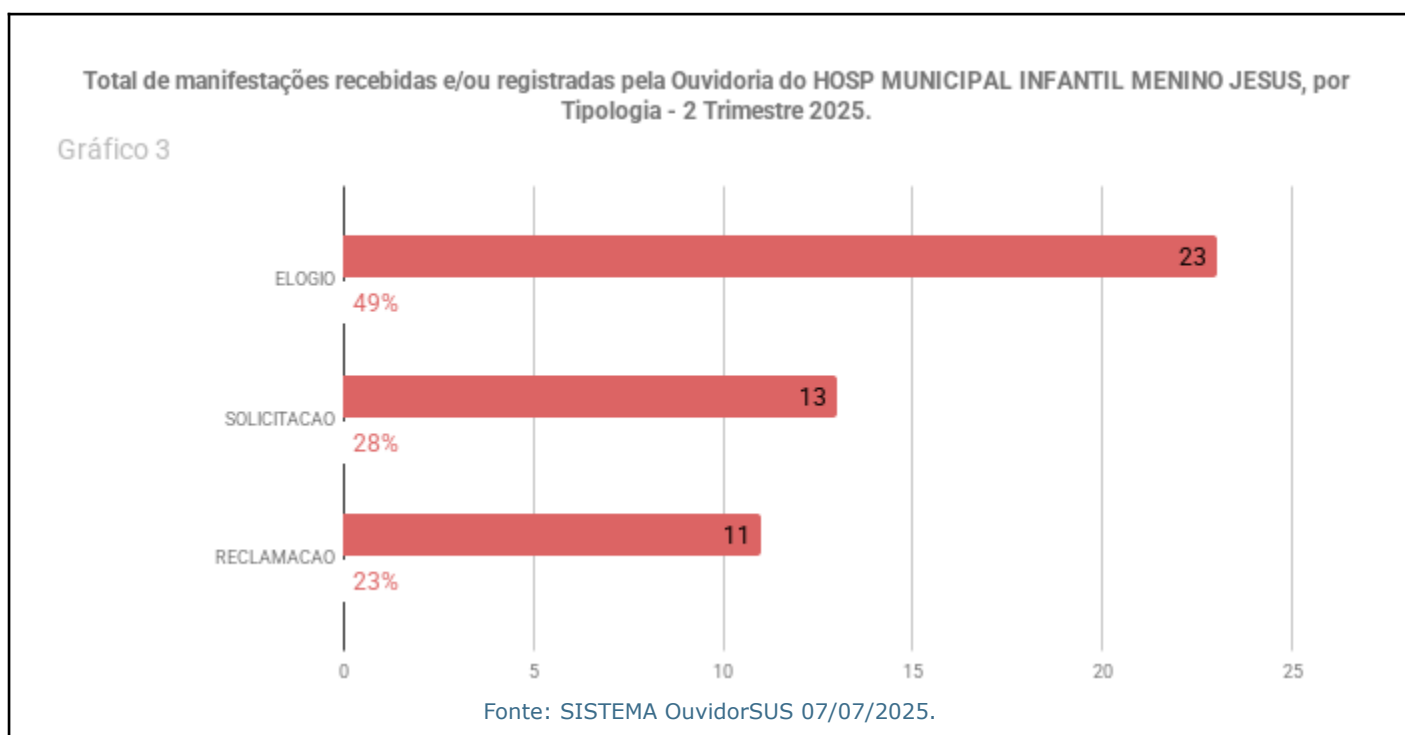
4. Meios de atendimento



No segundo trimestre de 2025, observou-se que o canal de correspondência escrita foi o preferido pelos usuários, respondendo por 49% das manifestações, totalizando 23 registros. Em seguida, o atendimento telefônico contabilizou 18 manifestações, equivalentes a 38% do total. O formulário eletrônico disponível na web representou 11%, com 5 registros, enquanto o e-mail institucional teve participação mínima, com apenas 1 manifestação (2%). A expressiva preferência pelo envio de cartas sugere que os usuários percebem esse formato como mais flexível e claro, favorecendo uma comunicação detalhada de suas solicitações e observações.

Ressalta-se que, independentemente do canal de entrada, todas as manifestações recebem tratamento rigoroso e padronizado, seguindo protocolos institucionais. Cada demanda passa por uma análise minuciosa, com apuração detalhada dos fatos, culminando em resposta formal ao usuário dentro dos prazos regulamentares, garantindo transparência, confiabilidade e efetividade no atendimento.

5. Classificação das manifestações



No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus registrou 47 manifestações. A análise detalhada desse conjunto evidencia informações importantes sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela instituição.

Conforme demonstrado no Gráfico 3, 23% das manifestações foram categorizadas como reclamações, refletindo insatisfações pontuais possivelmente relacionadas a fragilidades na jornada do paciente, entraves operacionais ou limitações nos fluxos internos. O Gráfico 6 evidencia que a totalidade dessas reclamações (100%) concentrou-se em questões de gestão, com destaque para recursos humanos, posturas comportamentais, ambulatórios de consultas, atrasos na realização de cirurgias (tempo de jejum) e solicitações de prontuário médico.

As 13 solicitações recebidas (representando 28% do total) tiveram como principal tema a Assistência à Saúde (77%), enfatizando demandas por consultas, tratamentos, diagnósticos e procedimentos especializados. Entre as especialidades mais demandadas destacam-se Gastroenterologia, Neurologia, Endocrinologia, Hematologia, Cirurgia e Ultrassonografia.

Por sua vez, os elogios constituíram a maioria das manifestações, com 23 registros (49%), evidenciando o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade do atendimento e à profissionalidade das equipes envolvidas.

Diante desse cenário, identifica-se a necessidade de manter e ampliar as ações voltadas à melhoria contínua da gestão hospitalar, com foco na ampliação do acesso, redução dos tempos de espera e qualificação dos canais de atendimento. Embora o índice de reclamações esteja relativamente controlado (23%), sua concentração exclusiva em temas gerenciais evidencia desafios estruturais que impactam diretamente a experiência do paciente.

A demanda expressiva por especialidades e exames, evidenciada nas solicitações, reforça a importância do fortalecimento da rede de apoio diagnóstico e terapêutico. Paralelamente, o número significativo de elogios confirma a eficácia das estratégias institucionais voltadas à humanização, escuta ativa e à valorização do cuidado centrado no usuário.

Portanto, recomenda-se dar continuidade às iniciativas bem-sucedidas e implementar novas estratégias de aprimoramento da qualidade assistencial, promovendo o fortalecimento da confiança dos usuários e consolidando uma cultura de excelência nos serviços prestados.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No segundo trimestre de 2025, foram registradas 13 solicitações, representando 23% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

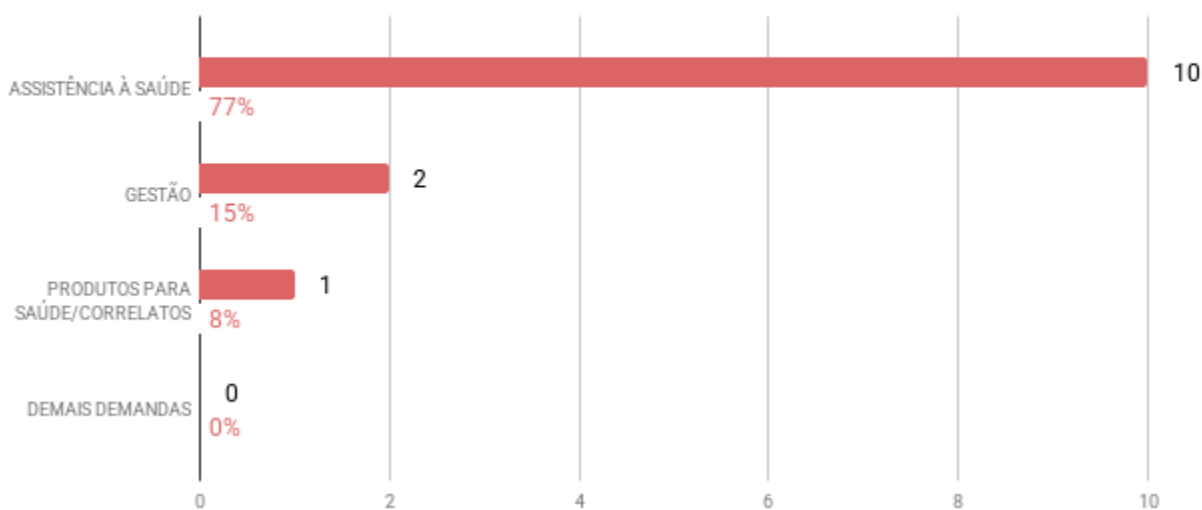
Conforme evidenciado no Gráfico 4, a maioria dessas solicitações (77%) está concentrada no tema Assistência à Saúde, demonstrando a predominância de demandas relacionadas diretamente ao cuidado prestado aos pacientes.

O detalhamento apresentado no Gráfico 5 revela os subtemas mais frequentes dentro desse agrupamento. Destacam-se consultas, atendimentos e tratamentos, que correspondem a 70% das solicitações, seguidos por procedimentos cirúrgicos, diagnósticos por medicina nuclear e ultrassonografia, que juntos representam 10% das demandas.

Essa distribuição evidencia que as solicitações concentram-se principalmente em aspectos ligados ao acesso a serviços especializados e à continuidade do cuidado, indicando oportunidades estratégicas para otimização de fluxos, agendamento e acompanhamento clínico.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 2 Trimestre 2025.

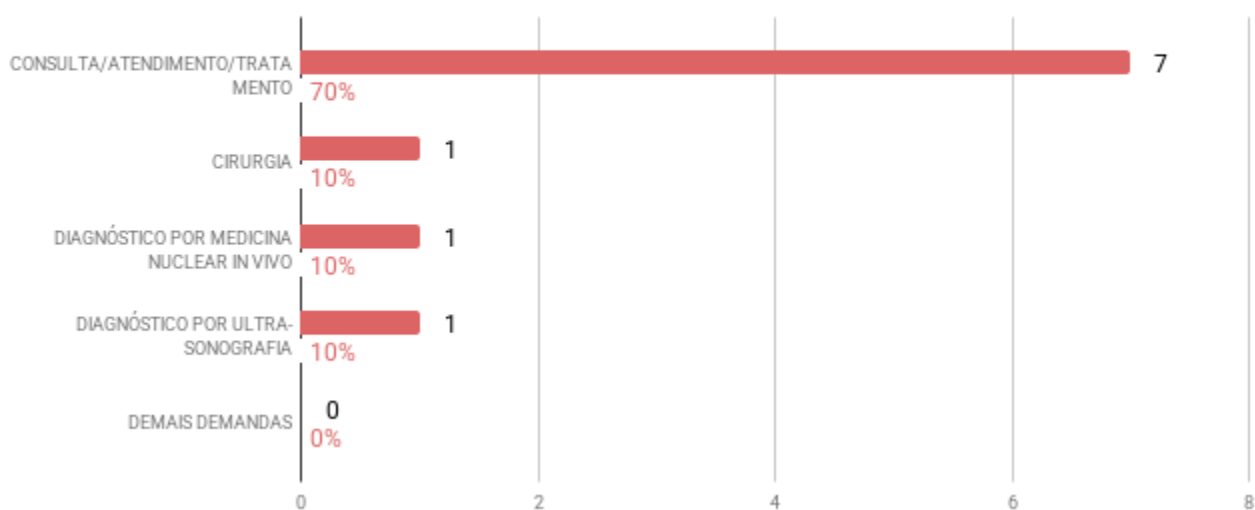
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 11 reclamações registradas no período correspondem a 23% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (100%).

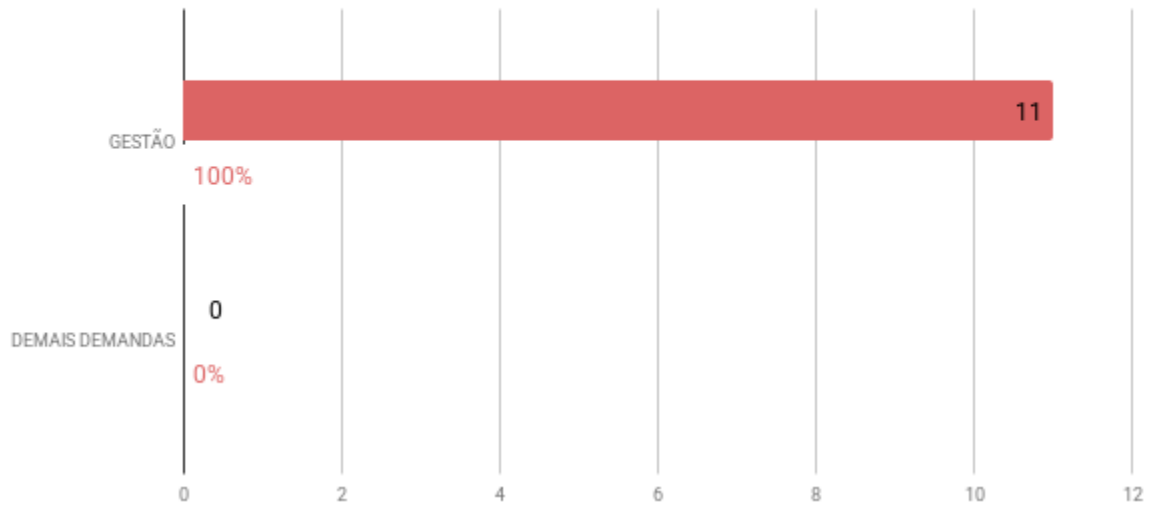
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, (64)% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 36% a Recursos Humanos .

Essas reclamações referem-se a questões relacionadas ao comportamento e à postura de profissionais das áreas médica, assistencial e administrativa, além de apontarem demora no atendimento, morosidade no início de procedimentos cirúrgicos, insatisfação com o tempo de espera no pronto socorro, questionamentos sobre conduta médica, ausência de atendimento em determinadas especialidades — como Gastroenterologia — e desmarcações de exames diagnósticos sem aviso prévio.

Reforçamos que, após o recebimento dessas queixas, foi realizada uma análise minuciosa e a devida rastreabilidade de cada atendimento prestado, identificando oportunidades de melhoria. Além disso, foram implementadas ações corretivas e de aprimoramento relacionadas aos apontamentos realizados.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 2 Trimestre 2025.

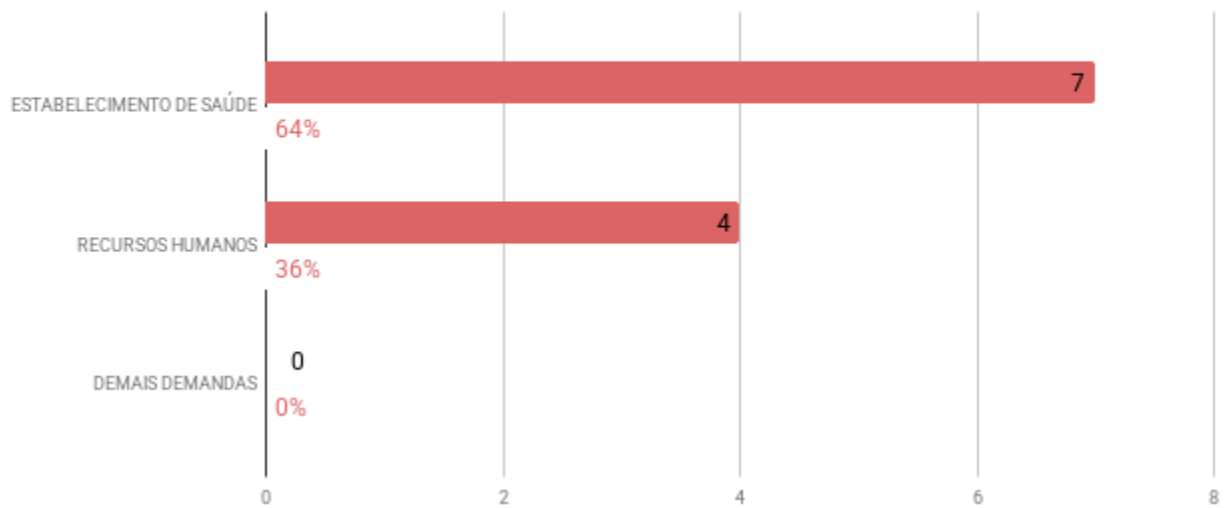
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 2 Trimestre 2025.

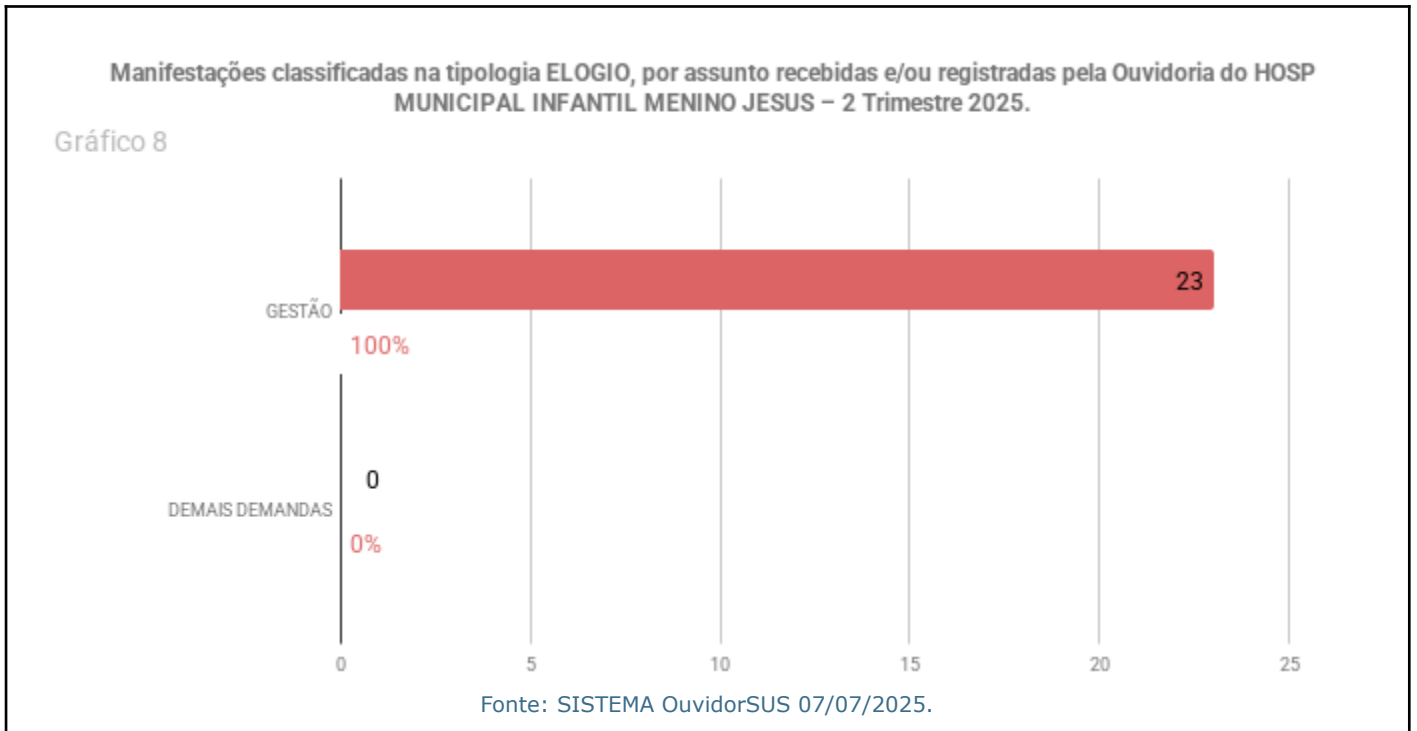
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 23 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 49% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 11 elogios.



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 - HMMJ - DIRETORIA TÉCNICA	14	26	54%
Total	14	26	54%

Quantidade de demandas recebidas no período:

- Total de manifestações recebidas no período: 26
- Manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar (até 20 dias): 14

Análise dos fatores que impactaram o cumprimento de prazos:

Foi realizada uma avaliação minuciosa das unidades que não cumpriram os prazos estabelecidos, identificando como principais fatores: a alta demanda nos setores envolvidos, a insuficiência de recursos humanos e falhas na comunicação intersetorial, impactando diretamente o tempo de resposta às demandas.

Com base nesse diagnóstico, foram adotadas medidas de reestruturação dos fluxos internos, visando otimização de processos e maior agilidade nas respostas, garantindo maior eficiência operacional e atendimento mais célere aos usuários.

Ações adotadas:

- Revisão e padronização de fluxos internos
- Mapeamento detalhado de cada etapa do processo de atendimento e tramitação das demandas.
- Definição de responsabilidades claras para cada setor envolvido.
- Otimização de processos
- Eliminação de etapas redundantes ou burocráticas.
- Criação de procedimentos simplificados para respostas rápidas às manifestações.
- Fortalecimento da comunicação intersetorial
- Implementação de canais internos de integração e acompanhamento das demandas.
- Reuniões periódicas entre setores para alinhamento e resolução de pendências.

- Gestão de recursos humanos
- Realocação temporária de colaboradores para áreas com maior demanda.
- Planejamento de contratações ou treinamentos para suprir lacunas críticas.
- Monitoramento e controle de prazos
- Estabelecimento de indicadores de desempenho para acompanhamento do tempo de resposta.
- Relatórios periódicos para identificar atrasos e propor ajustes imediatos.
- Capacitação e qualificação da equipe
- Treinamentos voltados à agilidade no atendimento e padronização das respostas.
- Incentivo à prática de soluções proativas e tomada de decisão rápida.

10. Plano de ação

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

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
Família esclarecida quanto ao fluxo de priorização de cirurgias de urgência, em relação as cirurgias eletivas	Para melhorar comunicação e tranquilizar a família	Através de conversa pessoalmente no momento pré cirúrgico	Contínuo	Equipe de enfermagem	Em andamento
Reforçamos a comunicação ao acompanhante explicando os procedimentos padrão adotados pelo hospital, sobre acompanhamento de procedimento cirúrgico	Para esclarecer sobre os procedimentos e a necessidade e importância de seguir os fluxos do hospital	Através de conversa pessoalmente no momento pré e orientação telefônica pré operatória	Contínuo	Equipe de enfermagem	Em andamento

<p>Orientação pré-operatória seguindo fluxo e roteiro sistematizado</p>	<p>Para garantir a segurança do paciente e seguir os protocolos estabelecidos</p>	<p>Através de conversa pessoalmente no momento pré-cirúrgico, explicando os motivos da suspensão do procedimento e orientação telefônica pré-operatória</p>	<p>Contínuo</p>	<p>Equipe de enfermagem</p>	<p>Em andamento</p>
<p>Realizar rodas de conversa com as mães da UTI/ e moradoras de longa permanência promovendo um espaço de apoio emocional, comunicação aberta e troca de experiências sobre o processo de internação de seus filhos.</p>	<p>As mães enfrentam um grande desafio emocional durante a internação de seus filhos na UTI e na unidade de internação. Proporcionar um espaço para que elas compartilhem</p>	<p>O facilitador começará com uma breve introdução, explicando o objetivo da roda de conversa. A seguir, as mães serão convidadas a compartilhar suas experiências e sentimentos. O</p>	<p>Mensalmente</p>	<p>Ouvidoria, Gestão Assistencial UTI, Enfermagem, Psicólogas.</p>	<p>Em andamento</p>

	suas preocupações e sentimentos pode ajudá-las a se sentirem mais acolhidas e compreendidas, além de promover uma melhor experiência de cuidado.	facilitador deve guiar a conversa com empatia, garantindo que todas as participantes se sintam ouvidas.			
Realização de reuniões periódicas entre a Ouvidoria e as áreas envolvidas para apresentar as demandas recebidas, os principais problemas identificados e os principais ofensores (detratores), ou seja, as causas mais recorrentes de insatisfação.	O objetivo dessas reuniões é melhorar a gestão de reclamações, identificar gargalos nos processos e encontrar soluções rápidas para os problemas mais críticos, além de trabalhar de forma colaborativa para reduzir a insatisfação dos cidadãos e	As reuniões serão realizadas presencialmente.	Mensal	Ouvidoria, Gestão	Em andamento

	aumentar a qualidade do atendimento.				
<p>Contratação de gastroenterologista e reorganização das agendas conforme demanda identificada.</p> <p>Identificar horários disponíveis por meio de mapeamento das agendas existentes</p>	Atender/ Reduzir os impactos causados aos usuários.	Entrevistas para seleção de novos profissionais para compor a equipe de gastro do ambulatório do HMIMJ	Fevereiro /2025	Coord. de Ambulatório	Concluído

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Mensal	Roda de Conversa - mães moradores da UTI/ E unidades de internação	A roda de conversa é realizada mensalmente, nela as mães podem compartilhar as principais queixas e oportunidades de melhorias.	<p>Ouvidoria</p> <p>Coordenação de enfermagem</p> <p>Equipe enfermagem</p> <p>Equipe assistencial</p>

Mensal	Conselho Gestor	O Conselho Gestor é formado por representantes da comunidade local, responsáveis pela 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
---------------	-----------------	---	--

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus reforçou significativamente suas ações voltadas à escuta ativa dos usuários e à mediação entre pacientes e gestão institucional. No período, foram contabilizadas 47 manifestações, evidenciando uma redução expressiva em relação ao trimestre anterior e reforçando a confiança da população e a cultura participativa nesse canal de comunicação.

O reconhecimento dos usuários destacou-se principalmente por meio de elogios, que refletem a qualidade do atendimento e a dedicação das equipes assistenciais e administrativas. Paralelamente, reclamações e solicitações passaram por análise criteriosa, permitindo à Ouvidoria atuar como catalisadora de melhorias, identificar fragilidades nos processos e propor ajustes estratégicos nos fluxos internos da instituição.

O impacto dessas ações foi potencializado por um trabalho articulado com lideranças hospitalares, que proporcionou respostas mais ágeis e maior efetividade nas intervenções corretivas. As reuniões regulares com gestores e áreas técnicas possibilitaram a discussão dos pontos críticos, contribuindo para a elaboração de planos de ação mais estratégicos e consolidando a escuta do usuário como ferramenta de gestão e tomada de decisão.

A Ouvidoria segue firme no compromisso de aprimoramento contínuo, garantindo que cada manifestação seja tratada com empatia, rigor técnico e foco na melhoria dos serviços, fortalecendo tanto a experiência do paciente quanto à eficiência institucional.

Magda Priscila Barboza

Ouvidoria Hospital Municipal Infantil Menino Jesus

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No segundo trimestre de 2025, o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus consolidou sua posição de referência em assistência pediátrica de excelência, alcançando avanços significativos tanto na ampliação dos cuidados especializados quanto na gestão estratégica dos serviços. O aumento expressivo no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria evidencia a consolidação da escuta qualificada como ferramenta legítima de participação social e de aperfeiçoamento contínuo da instituição.

O reforço das práticas de gestão orientadas à humanização e à experiência do paciente foi evidenciado por iniciativas estruturadas, como rodas de conversa com familiares, programas de reconhecimento de colaboradores, e a interação direta entre áreas técnicas e Ouvidoria. Essas ações têm contribuído de maneira consistente para a elevação dos índices de satisfação e para a construção de um ambiente institucional mais acolhedor e responsivo.

As manifestações críticas, predominantemente ligadas à gestão de recursos humanos e à estrutura organizacional, receberam tratamento prioritário, desencadeando processos de escuta ativa e revisão interna dos fluxos de atendimento. O alinhamento contínuo com coordenadores e gestores de área possibilitou respostas mais ágeis, efetivas e centradas nas necessidades do usuário, fortalecendo a resolutividade institucional.

Mantemos, portanto, o compromisso com a transparência, eficiência e excelência nos serviços prestados, transformando cada manifestação recebida em oportunidade de aprimoramento institucional, consolidando o Hospital como referência em cuidado humanizado e gestão de qualidade

Jamile Menezes Brasil

Diretoria Técnica

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. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

16. 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

17. 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>

