

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA



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 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 32p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Infantil Menino Jesus

Diretoria Técnica

Antonio Carlos Madeira de Arruda

Equipe de Ouvidoria

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 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 Trimestre	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	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
15. Glossário	29
16. Siglário	30
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

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 Sírio-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.

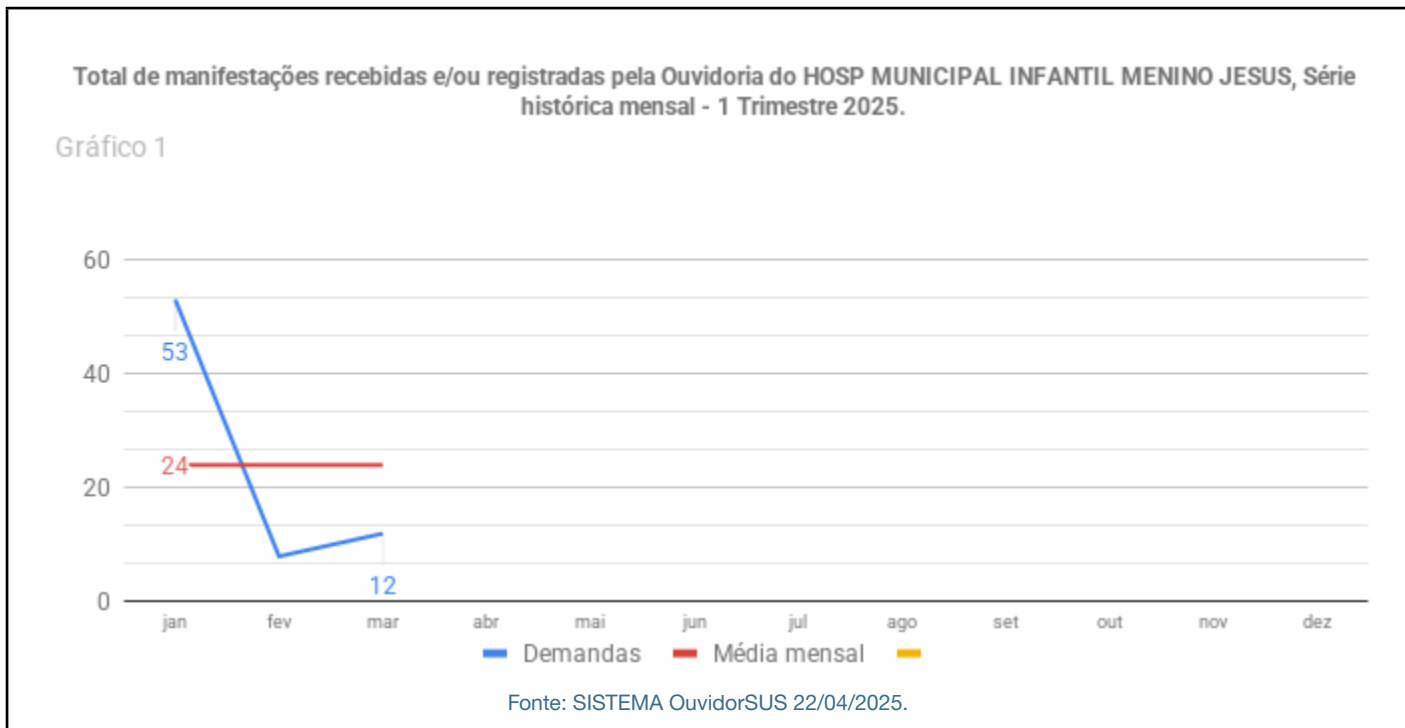
Cabe aqui compartilhar a média de atendimentos/altas, neste 1º trimestre de 2025: **atendimentos no Ambulatório: 7.717; Pronto Socorro: 3238; Cirurgias: 471; Exames: 956 e Saídas Hospitalares: 330.**

2. Panorama Geral do Trimestre

Durante o 1º trimestre de 2025, o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus intensificou o monitoramento das manifestações dos usuários, com o objetivo de captar de forma qualificada as experiências, expectativas e percepções relacionadas aos serviços prestados. Esse processo analítico inicial do ano permitiu identificar focos críticos e mapear áreas estratégicas para intervenção, contribuindo para o aperfeiçoamento das práticas institucionais e fortalecimento das diretrizes de cuidado integral.

Nesse período, foi constatado um aumento consistente no volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria, o que evidencia não apenas o reconhecimento do canal como espaço legítimo de escuta, mas também o engajamento progressivo dos usuários na construção participativa da melhoria dos serviços. As manifestações analisadas subsidiam a formulação de ações corretivas e preventivas, permitindo à gestão uma atuação mais responsiva e alinhada às reais necessidades da população atendida.

3. Número de manifestações – Série histórica



Durante o 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus contabilizou 73 manifestações, representando um acréscimo de 37,7% em comparação ao 4º trimestre de 2024, que havia registrado 53 manifestações. Esse aumento substancial reflete, de maneira direta, a intensificação dos atendimentos assistenciais no período, especialmente em decorrência da ampliação das internações, consultas especializadas, procedimentos cirúrgicos e exames diagnósticos realizados pela instituição.

A análise da distribuição mensal das manifestações revela oscilações significativas ao longo do trimestre: janeiro concentrou 53 registros (73% do total), enquanto fevereiro apresentou uma queda acentuada, com apenas 8 manifestações (11%). Em março, observou-se uma retomada, com 12 registros (16%). Essas variações estão diretamente relacionadas aos fluxos assistenciais mensais, sazonalidades e dinâmicas específicas da operação hospitalar.

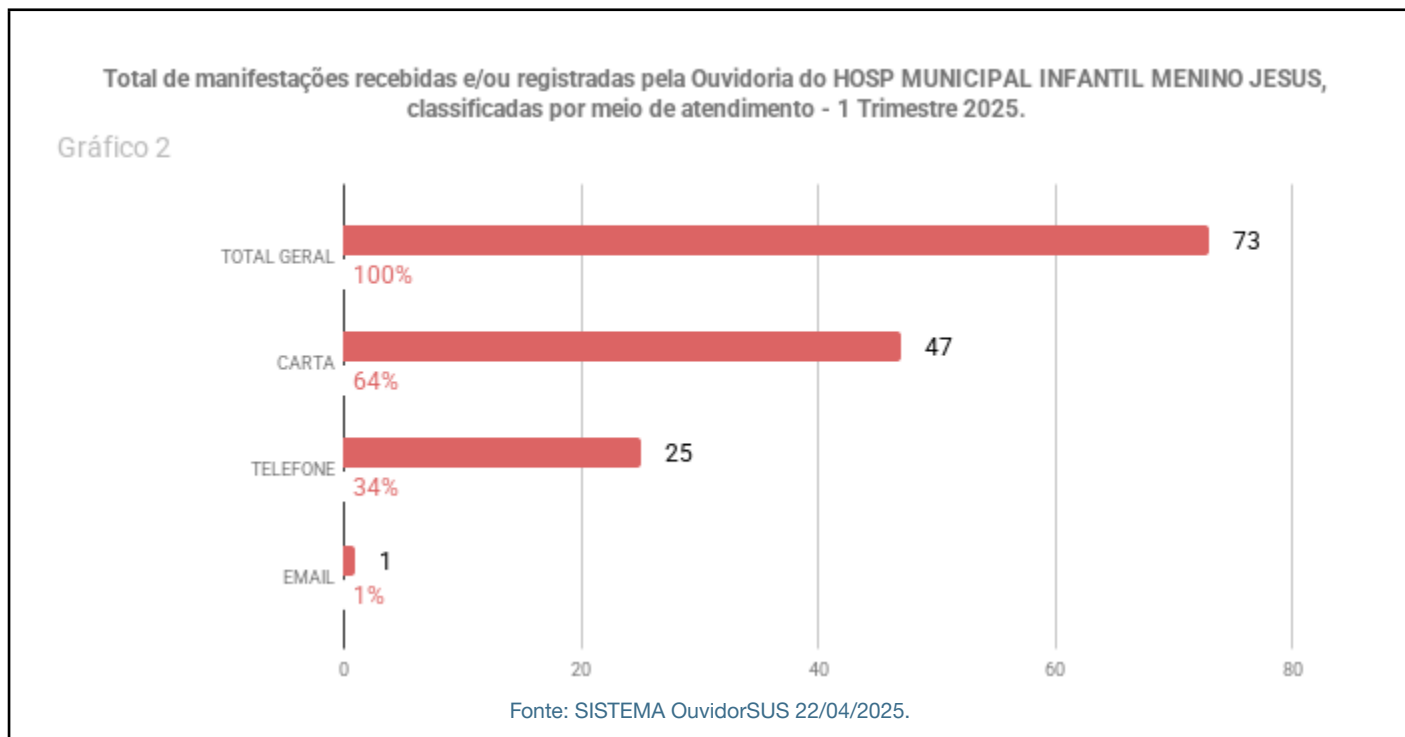
O predomínio de elogios no conjunto das manifestações — com 47 registros, representando 64,4% do total — destaca um importante avanço na percepção dos usuários em relação à qualidade da assistência prestada. Esse dado sinaliza o fortalecimento do vínculo entre os usuários e a instituição, refletindo os resultados das

estratégias adotadas para a qualificação do cuidado, a valorização da experiência do paciente e a promoção de práticas humanizadas.

Em contrapartida, o número de reclamações se manteve proporcionalmente baixo, com 11 registros (15,1%), indicando avanços relevantes na resolutividade interna e na capacidade da equipe em responder com agilidade e efetividade às demandas assistenciais. As solicitações totalizaram 15 manifestações (20,5%), demonstrando que os usuários seguem engajados na busca por informações e acesso aos serviços ofertados.

Diante desse cenário, evidencia-se o papel estratégico da Ouvidoria enquanto instrumento de gestão participativa e escuta qualificada. A análise contínua das manifestações recebidas possibilita não apenas a identificação de fragilidades e oportunidades de melhoria, mas também o reconhecimento das boas práticas adotadas. A consolidação de elogios como principal categoria manifesta, neste trimestre, reforça a efetividade das ações institucionais orientadas para o cuidado centrado no usuário, o que contribui diretamente para a elevação dos padrões de qualidade e confiança no serviço público de saúde.

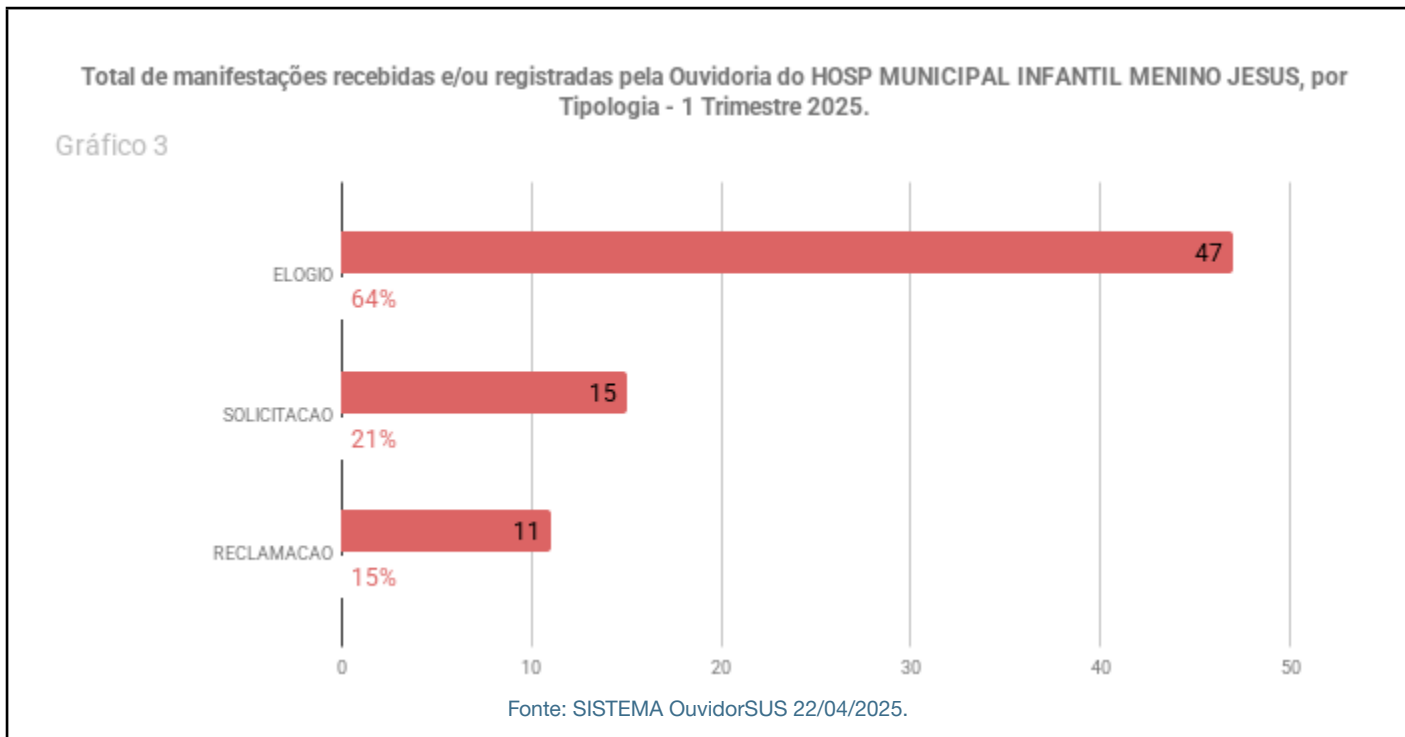
4. Meios de atendimento



No primeiro trimestre de 2025, verificou-se um crescimento significativo na utilização do meio físico (carta) como canal de comunicação com a Ouvidoria, correspondendo a 64% das manifestações recebidas, no total de 47. O atendimento telefônico registrou 25 manifestações, o que representa 34% do total, enquanto o canal eletrônico (e-mail) foi responsável por apenas 1 manifestação, equivalente a 1%. A predominância das correspondências escritas pode estar relacionada à percepção dos usuários de que esse formato proporciona maior liberdade e clareza na exposição de suas demandas.

É importante destacar que, independentemente do canal utilizado, todas as manifestações são tratadas com rigor técnico e atenção institucional. As demandas passam por processo de análise criteriosa, com apuração detalhada dos fatos e retorno formal ao usuário dentro dos prazos regulamentares.

5. Classificação das manifestações



No decorrer do primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus registrou um total de 73 manifestações. A análise qualitativa desse conjunto evidencia aspectos relevantes sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela instituição.

Conforme ilustrado no gráfico 3, 15% das manifestações foram classificadas como reclamações, refletindo insatisfações pontuais que podem estar associadas a fragilidades na jornada do paciente, falhas operacionais ou entraves em fluxos internos. De acordo com o gráfico 6, a totalidade dessas reclamações (100%) teve como foco questões de gestão, especialmente relacionadas a recursos humanos e estrutura organizacional, com destaque para a dificuldade de acesso via atendimento telefônico e demora no atendimento no Pronto Socorro.

As 15 solicitações recebidas (21% do total) tiveram como predominância o tema Assistência à Saúde (93%), com ênfase em demandas por consultas, tratamentos, diagnósticos e procedimentos especializados — entre eles, destacam-se áreas como Otorrinolaringologia, Fonoaudiologia, Cardiologia, Neurologia, Cirurgia e Medicina Nuclear.

Por sua vez, os elogios representaram a maioria das manifestações, com 47 registros (64%), demonstrando reconhecimento dos usuários quanto à qualidade do atendimento e à conduta profissional das equipes envolvidas.

Diante desse cenário, observa-se a necessidade de manter e ampliar as ações voltadas à melhoria contínua da gestão hospitalar, com atenção especial à ampliação do acesso, redução dos tempos de espera e qualificação dos canais de atendimento. Embora o índice de reclamações esteja controlado (15%), sua concentração integral em temas gerenciais evidencia desafios estruturais que impactam diretamente a experiência do paciente.

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

Assim, recomenda-se a continuidade das iniciativas bem-sucedidas e a implementação de novas estratégias de aprimoramento da qualidade assistencial, promovendo o fortalecimento da confiança do usuário e a consolidação de uma cultura de excelência nos serviços prestados.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

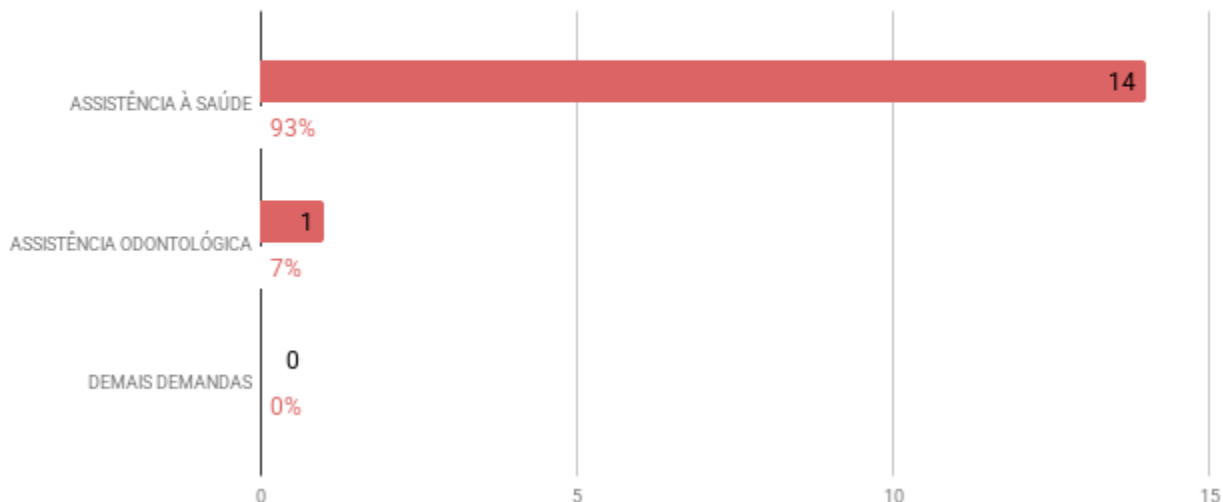
As 15 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 21% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (93%), e Assistência Odontológica (7%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Consulta/atendimento/tratamento, 14% Diagnóstico em Otorrinaringologia, 7% Cirurgia, 7% Diagnóstico, 7% Diagnóstico em Cardiologia, 7% Diagnóstico em Neurologia, e 7% Diagnóstico em Medicina Nuclear.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 1 Trimestre 2025.

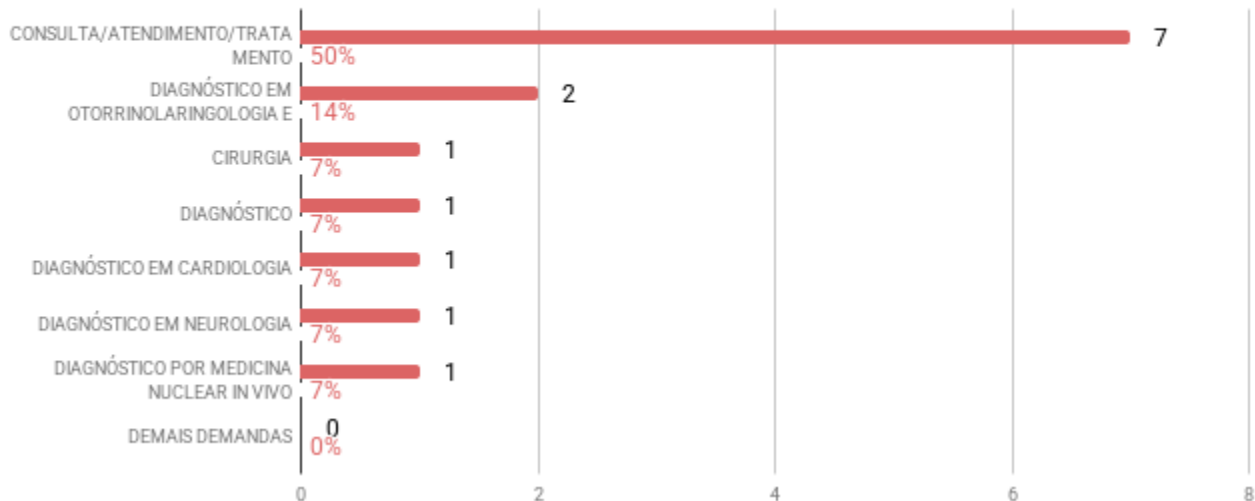
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



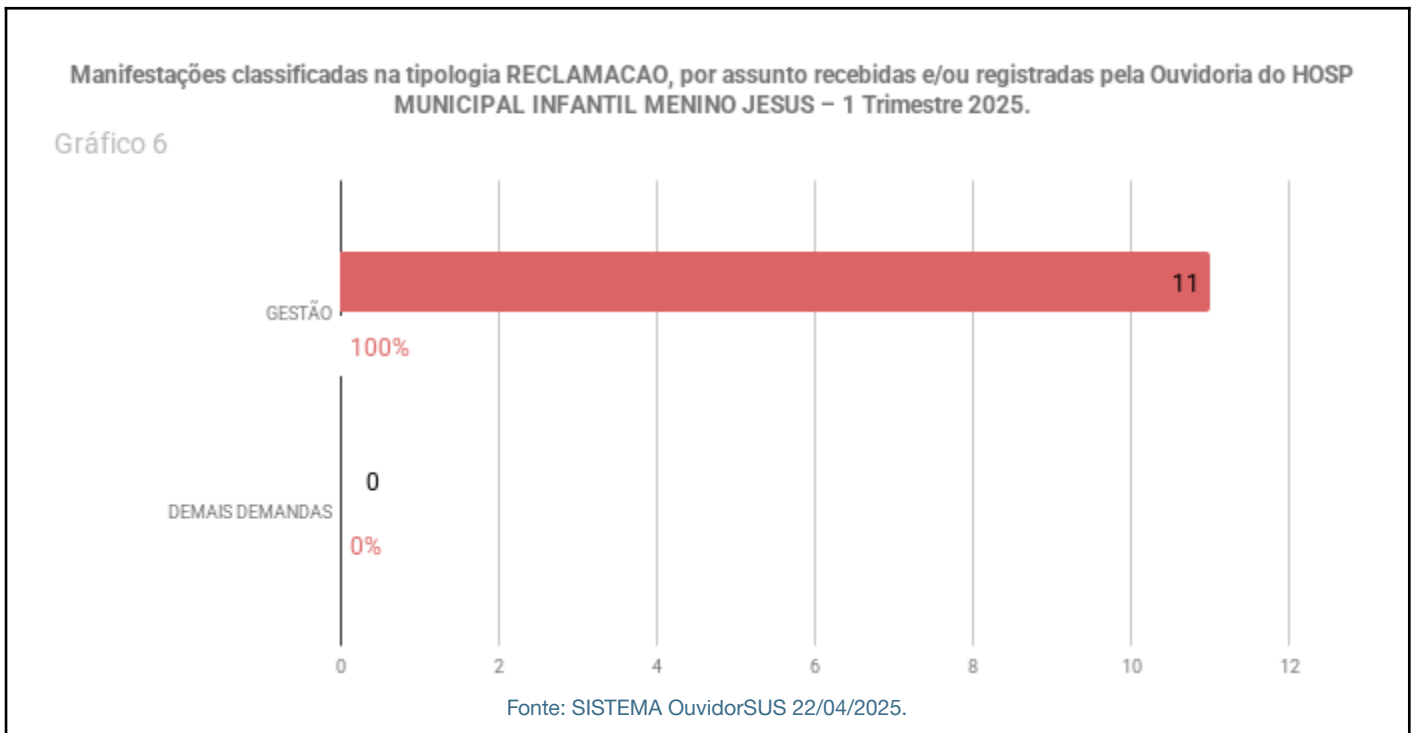
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 11 Reclamações registradas no período correspondem a 15% do total.

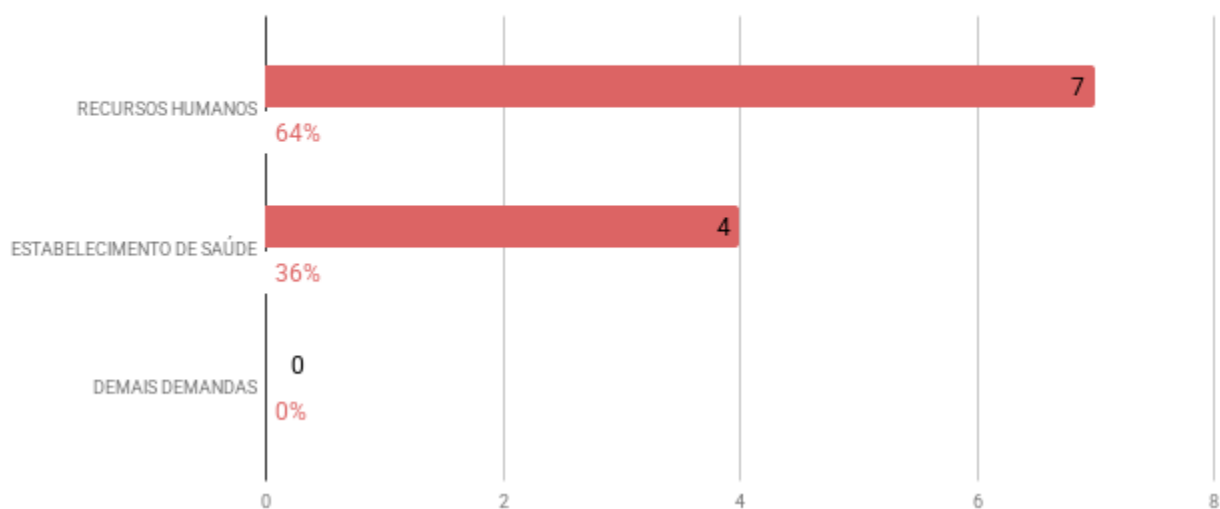
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (93%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, Gestão 100% são relativos a Recursos Humanos e 64% a Estabelecimento de Saúde (36%).



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 47 elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 64% 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 23 elogios.

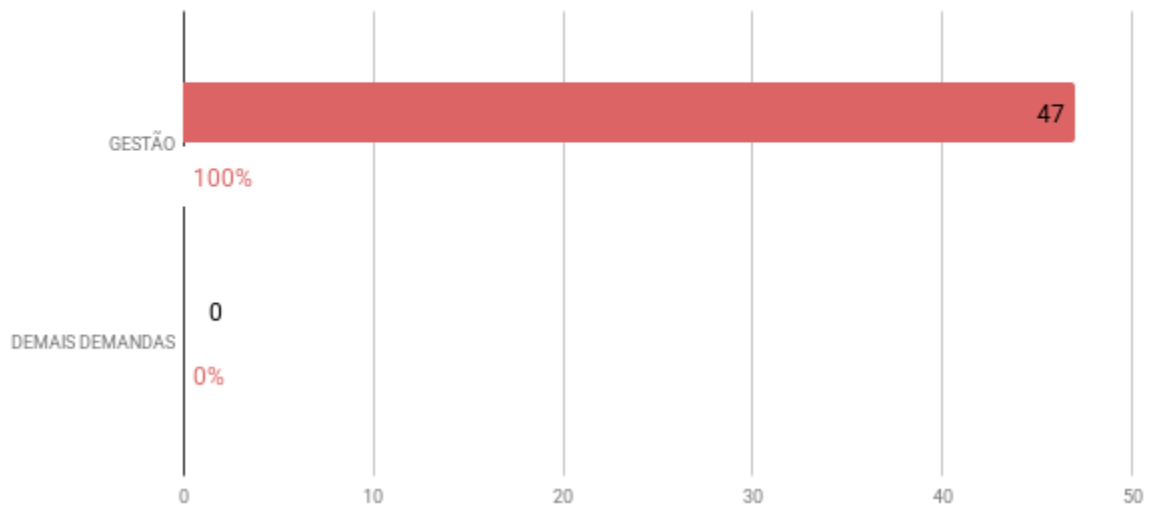
Os elogios recebidos neste trimestre contemplaram de forma equilibrada as equipes assistenciais, médicas e administrativas, evidenciando o reconhecimento dos usuários à qualidade e ao comprometimento dos diversos setores do hospital.

Neste período, colaboradores vinculados às áreas de Assistência, Administração e Medicina foram destacados pelos usuários e, em virtude disso, tiveram seus nomes encaminhados à Ouvidoria do Município, responsável pelos trâmites de validação e emissão dos certificados junto à COGEP.

Todos os registros de elogios são amplamente divulgados entre os gestores e compartilhados com as respectivas equipes, fortalecendo a cultura institucional de valorização, motivação e reconhecimento profissional.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMMJ - DIRETORIA TÉCNICA	19	29	66%
HOSPITAL MUNICIPAL MENINO JESUS	1	1	100%
Total	20	30	67%

- Total de manifestações recebidas no período: 17
- Manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar (até 20 dias): 15

Análise dos fatores que impactaram o cumprimento de prazos:

Foi realizada uma avaliação detalhada das unidades que não atenderam ao prazo estabelecido, identificando como principais causas os seguintes aspectos: limitação de recursos operacionais e falhas de comunicação intersetorial. A partir desse diagnóstico, foram implementadas medidas de reestruturação dos fluxos internos, com foco em otimização e agilidade na resposta.

Ações adotadas:

- Revisão dos prazos internos de resposta:
Foram redefinidos os prazos operacionais, com planejamento antecipado das etapas de apuração e resposta, visando minimizar riscos de atrasos e garantir maior previsibilidade no tratamento das manifestações.
- Fortalecimento da articulação com os gestores das áreas envolvidas:
Estão sendo realizadas reuniões periódicas com as lideranças das áreas técnicas e administrativas para acompanhamento dos casos em aberto, identificação de gargalos e alinhamento de estratégias para respostas mais céleres e qualificadas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Avaliação da Qualidade das Respostas – PAQ (Programa de Avaliação da Qualidade)

- Total de manifestações analisadas no período: 17
- Demandas avaliadas quanto à qualidade da resposta: 17

Principais pontos críticos identificados e respectivas recomendações:

- Inconsistências nos dados do paciente (nome, data de nascimento, sexo):
Recomendação: Instituir um processo de dupla checagem durante o registro e atualização de dados, com uso de checklists padronizados e treinamentos contínuos voltados à acurácia cadastral.
- Erros gramaticais e falta de correção linguística:
Recomendação: Realizar capacitações frequentes em linguagem escrita e ortografia, além da adoção de ferramentas automatizadas de revisão textual para aprimorar a comunicação formal.
- Redações confusas ou pouco objetivas:
Recomendação: Promover oficinas de escrita clara e comunicação eficaz, com incentivo ao uso de linguagem direta, frases curtas e leitura facilitada, além de incorporar revisão por pares nos fluxos de resposta.
- Informações insuficientes para compreensão da manifestação:
Recomendação: Criar formulários padronizados com campos obrigatórios que garantam a coleta de dados essenciais, como motivo da solicitação, contexto e descrição clara do problema.
- Ausência de dados de contato (telefone/e-mail):
Recomendação: Tornar obrigatória a inserção de informações de contato nos formulários, com validação automática dos campos, reforçando aos usuários a importância desses dados para o retorno institucional.

Deste modo, durante o 1º trimestre de 2025, o Hospital Menino Jesus recebeu um total de 17 manifestações por parte dos cidadãos.

A distribuição dessas manifestações demonstra aspectos relevantes sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados, cabe citar que neste trimestre as manifestações inseridas foram respondidas dentro do prazo estabelecido. Dessa forma a unidade compromete-se a responder às manifestações dentro do tempo hábil sendo avaliadas pela coordenação responsável e supervisionadas pela diretoria da unidade.

11. Plano de ação

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

Com base nos dados apurados no período e alinhamento ao compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, a ouvidoria participa de reuniões mensais de humanização e de rodas de conversa demandas recorrentes e críticas com os colaboradores assistenciais, serviço social, coordenação de enfermagem e psicologia, sob a supervisão da gerência de enfermagem do Hospital;.

Essas interações possibilitam a identificação de oportunidades de aprimoramento, contribuindo para o desenvolvimento das equipes e o fortalecimento da gestão.

Esse trabalho colaborativo tem como objetivo qualificar, de forma contínua, a assistência prestada, garantindo maior segurança e satisfação aos pacientes, com resultados positivos em curto, médio e longo prazo.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Realizar 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.	As mães enfrentam um grande desafio emocional durante a internação de seus filhos na UTI e na unidade de internação.	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 facilitador deve guiar a conversa com empatia, garantindo que todas as	Mensalmente	Ouvidoria, Gestão Assistencial UTI, Enfermagem, Psicólogas.	Em andame... ▾

		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 aumentar a	As reuniões serão realizadas presencialmente.	Mensal	Ouvidoria, Gestão	Em andame... ▾

	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>	<p>Atender/ Reduzir os impactos causados aos usuários.</p>	<p>Entrevistas para seleção de novos profissionais para compor a equipe de gastro do ambulatório do HMIMJ</p>	<p>Fevereiro 2025</p>	<p>Coord de Ambulatório</p>	<p>Concluído ▾</p>
					<p>A iniciar ▾</p>

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Semestral	Entrega do Certificado: Gente que faz o SUS (COGEP)	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
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.	Ouvidoria Coordenação de enfermagem Equipe enfermagem Equipe assistencial

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 Conselheiros Conselheiros Ouvidorias Gestores trabalhadores Usuários
--------	-----------------	---	---

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O primeiro trimestre de 2025 foi marcado por uma atuação intensificada da Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus no fortalecimento da escuta qualificada e na mediação entre usuários e gestão. Foram registradas 73 manifestações, representando um aumento expressivo em relação ao trimestre anterior, o que demonstra o fortalecimento da cultura participativa e da confiança da população nesse canal de comunicação.

O predomínio de elogios evidencia o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade do cuidado prestado e à dedicação das equipes assistenciais e administrativas. Ainda assim, reclamações e solicitações foram analisadas com rigor, permitindo à Ouvidoria atuar como catalisadora de melhorias, identificando fragilidades e propondo ajustes nos fluxos institucionais.

A atuação da Ouvidoria neste período foi sustentada por um trabalho articulado com as lideranças hospitalares, permitindo maior agilidade nas respostas e resolutividade nas ações. As reuniões periódicas com gestores e áreas técnicas possibilitaram a discussão dos principais pontos críticos, contribuindo para um plano de ação mais eficiente e para a consolidação da escuta como ferramenta estratégica de gestão.

Seguimos firmes no compromisso de qualificar continuamente nossa atuação, garantindo que cada manifestação seja tratada com empatia, responsabilidade e foco na melhoria dos serviços prestados.

Magda Priscila Barboza

Ouvidoria Hospital Municipal Infantil Menino Jesus

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Durante o 1º trimestre de 2025, o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus reafirmou seu papel de excelência na assistência pediátrica, com avanços significativos tanto na oferta de cuidados especializados quanto na gestão estratégica dos serviços. A expressiva elevação no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria é reflexo da consolidação da escuta qualificada como instrumento legítimo de participação social e de melhoria contínua.

Destacamos o fortalecimento de práticas de gestão voltadas à humanização e à experiência do paciente, com ações como rodas de conversa com familiares, reconhecimento de colaboradores por meio do programa "Gente que faz o SUS" e articulação direta entre as áreas técnicas e a Ouvidoria. Tais iniciativas vêm contribuindo diretamente para a elevação dos índices de satisfação e para a criação de um ambiente mais acolhedor e responsivo.

As manifestações críticas, majoritariamente relacionadas à gestão de recursos humanos e à estrutura organizacional, foram tratadas com prioridade, desencadeando processos de escuta ativa e revisão interna dos fluxos de atendimento. O alinhamento constante com os coordenadores de área tem permitido respostas mais ágeis, efetivas e centradas nas necessidades do usuário.

Reforçamos, assim, nosso compromisso com a transparência, a resolutividade e a excelência nos serviços prestados, transformando cada manifestação recebida em oportunidade de qualificação e aprimoramento institucional.

Jamile Menezes Brasil

Diretoria Técnica

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

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

NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
 - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

