

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



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

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 31p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Municipal Prof. Dr. Waldomiro de Paula

Diretoria Técnica

Ivone Tereza Peneiras Vale

Ouvidora

Nívia Cristina Rufino de Oliveira

Equipe de Ouvidoria

Marcelo Cortez do Rosário

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula

Localizado no bairro de Itaquera, Zona Leste de São Paulo, o Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula é um equipamento fundamental para a oferta de serviços de saúde em uma região em pleno crescimento.

Contexto Regional

A região de Itaquera abrange uma área de aproximadamente 54,30 km² e conta com uma população estimada de cerca de 550 mil habitantes, conforme dados do Censo de 2022. O rápido desenvolvimento imobiliário e a expansão populacional intensificam a demanda por serviços de saúde.

Volume de Atendimentos

No primeiro trimestre de 2025, o hospital realizou 17.719 atendimentos, o que corresponde a aproximadamente **3,22%** da população regional. Esse número evidencia o elevado volume de assistência prestada pela unidade, que se empenha em acompanhar o crescimento e as necessidades da comunidade.

Capacidade e Serviços

A instituição dispõe de 239 leitos e oferece uma ampla gama de serviços médicos, com atendimento referenciado em:

- Clínica Médica
- Clínica Cirúrgica
- Psiquiatria
- Pediatria
- Ginecologia e Obstetrícia

Além disso, conta com ambulatórios especializados em ginecologia e cirurgia pediátrica, ampliando o leque de cuidados disponíveis à população.

Considerações Finais

Diante do crescimento regional e da crescente demanda, o hospital mantém seu compromisso em adaptar-se e ampliar a qualidade dos

serviços, assegurando atendimento adequado e humanizado à população de Itaquera.



2. Panorama Geral do Trimestre

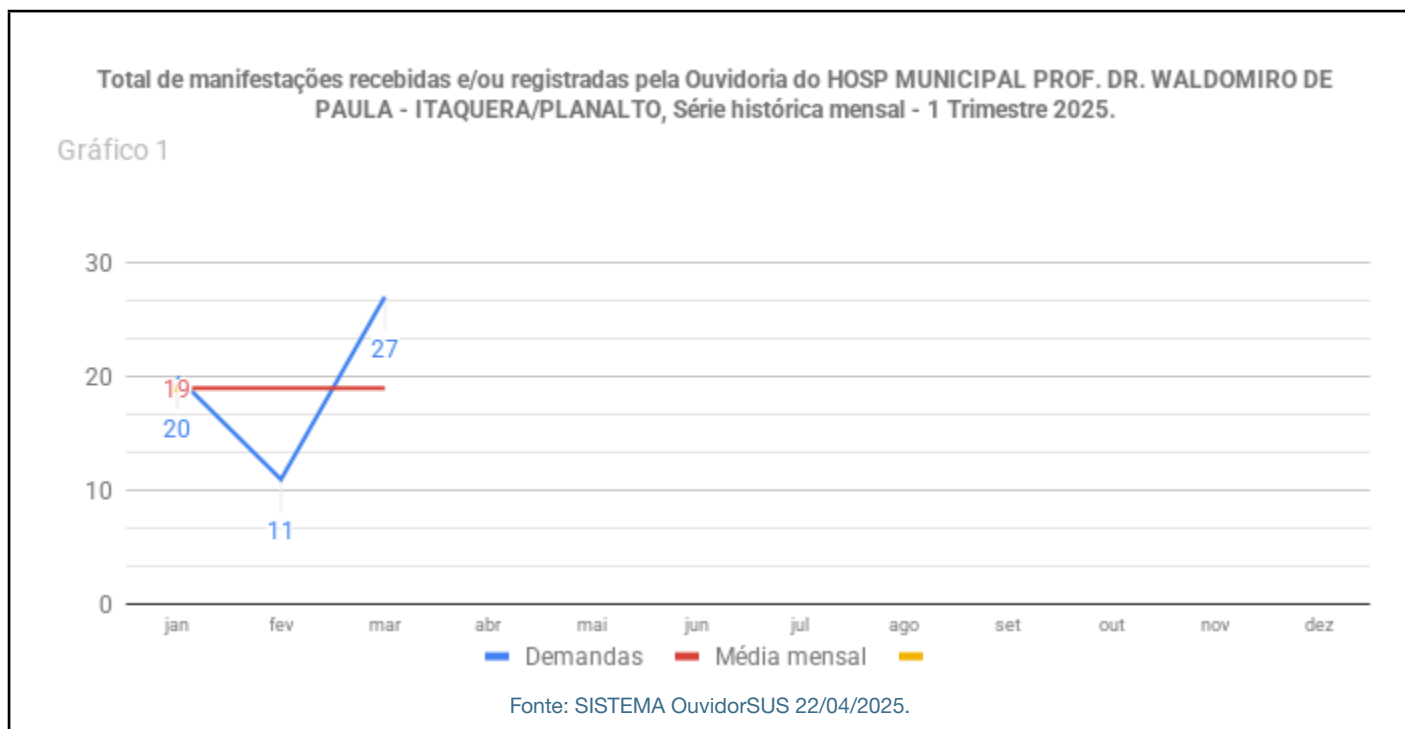
Este relatório apresenta um panorama geral das atividades realizadas pelo Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula no primeiro trimestre de 2025, destacando o volume de atendimentos e o papel da Ouvidoria como canal essencial para a comunicação entre os usuários e a gestão hospitalar.

No período, foram registrados 17.719 atendimentos, dos quais 14.274 ocorreram via Pronto Socorro e 3.445 em atendimentos ambulatoriais.

A Ouvidoria desempenha papel crucial na mediação entre pacientes, familiares e a gestão do hospital, especialmente em uma unidade situada em uma região periférica de São Paulo, onde a população apresenta maior vulnerabilidade social e menor acesso a serviços públicos, incluindo saúde.

Por meio dos canais oficiais da Ouvidoria, são recebidas manifestações diversas — reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões — assegurando que as demandas da comunidade sejam ouvidas e tratadas com a atenção e seriedade necessárias pelos gestores de cada área.

3. Número de manifestações – Série histórica

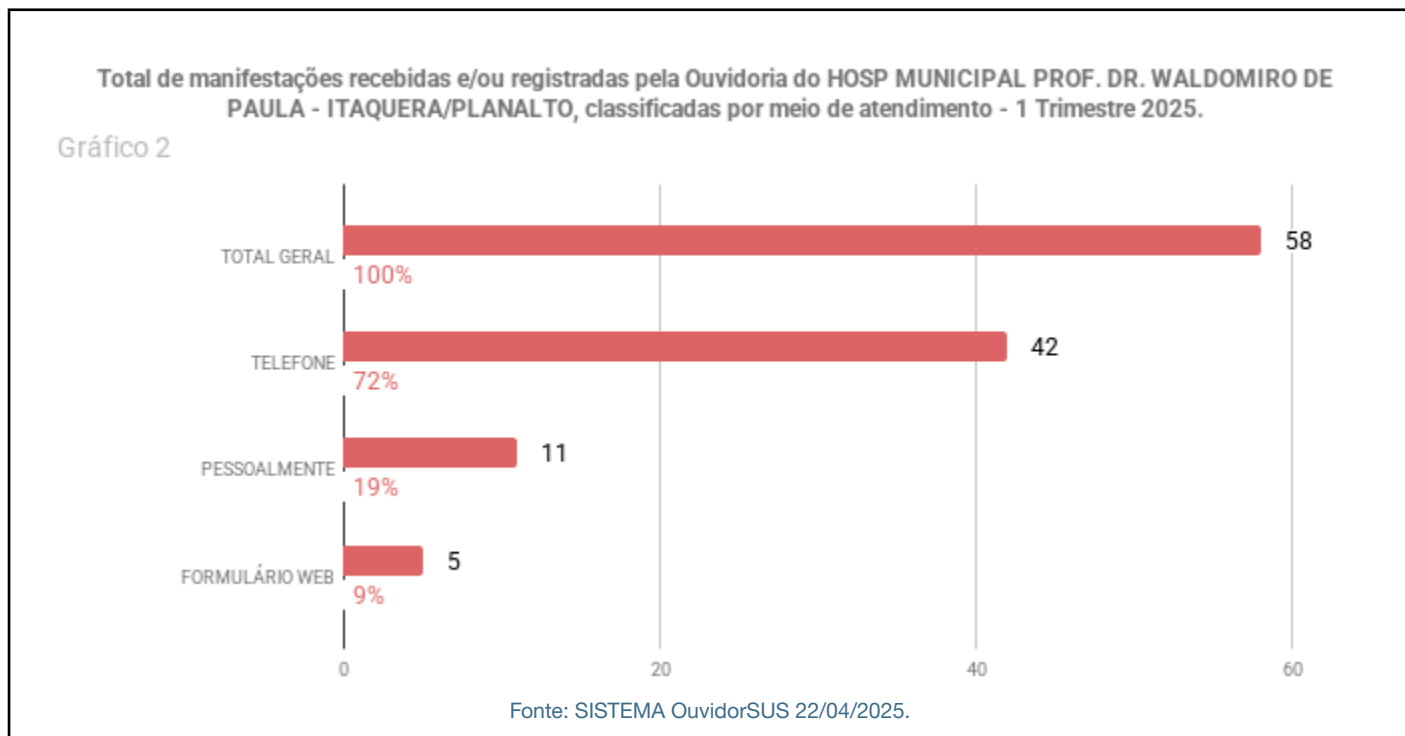


No primeiro trimestre de 2025, a Unidade de Ouvidoria recebeu 58 manifestações, sendo que quase metade delas (27) ocorreram no mês de março. Isso demonstra que em março houve mais registros. É possível que algo específico tenha acontecido nesse período, ou que os usuários tenham procurado mais o serviço naquele mês.

Quando comparamos com o último trimestre de 2024, que teve 69 manifestações, percebemos uma queda de cerca de 16% nas reclamações, sugestões e elogios registrados. Essa redução pode indicar que os serviços do hospital estão melhorando, ou que as respostas dadas aos usuários estão mais eficientes.

Mesmo com essa melhora, é importante ficar atento ao aumento das manifestações em março para entender o motivo e evitar que o atendimento fique sobrecarregado. A Ouvidoria é fundamental para ouvir o que os usuários têm a dizer e ajudar a melhorar os serviços oferecidos à população.

4. Meios de atendimento

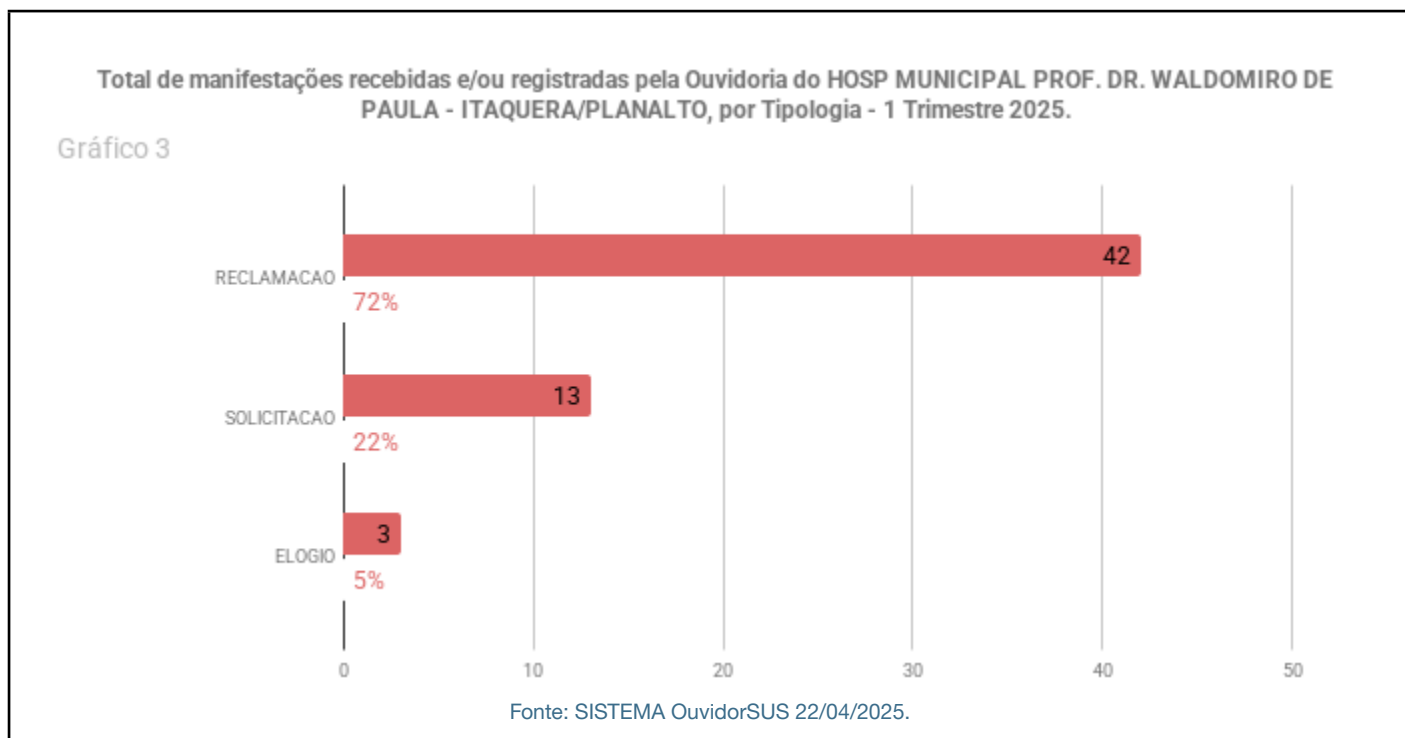


No 1º trimestre de 2025, o atendimento feito por meio da Central de Atendimento SP156 (canal este de atendimento ao cidadão de forma integral) contabilizou 72% do total geral das demandas recebidas, enquanto que 19% foram por meio do atendimento presencial na Ouvidoria da unidade. Isso demonstra a relevância deste canal de atendimento entre os meios disponibilizados e necessários para que os usuários do serviço possam fazer suas manifestações de forma satisfatória.

Os restantes 09% foram formalizados via formulário web.

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

5. Classificação das manifestações



No 1º trimestre de 2025, do total de demandas registradas, 72% se caracterizam como reclamações, 22% como solicitações e 05% como elogios.

Estas categorias de classificação significam o olhar e seriedade dos usuários dos serviços da unidade. Quer seja pelo atendimento recebido dos profissionais, quer seja quanto aos protocolos instituídos na unidade, assim como solicitações de apoio e direcionamento em serviços não disponíveis na unidade ou mesmo quando disponíveis, apontando a necessidade de celeridade na prestação do atendimento demandado.

Informamos que tais questões continuam sendo revistas para real cumprimento, dentro dos fluxos e protocolos prescritos na legislação vigente no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo e do Sistema Único de Saúde - SUS.

No 1º trimestre, as reclamações foram predominantemente relacionadas à Gestão, representando 74% do total de manifestações, seguida de Transporte com 24%.

No 1º trimestre, as solicitações foram principalmente relacionadas à assistência à saúde, com 46% de manifestações registradas, seguida de transporte de 38%.

Os elogios recebidos totalizaram 05% do total das manifestações recebidas, esses elogios foram relacionados ao atendimento prestado pelos profissionais da unidade, com destaque para a Equipe de Saúde e a Equipe Administrativa. Nesses casos, o cidadão expressou a percepção de que os profissionais se esforçam para desempenhar suas funções de maneira empática e cuidadosa.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

A análise das solicitações registradas no primeiro trimestre de 2025 revela aspectos importantes sobre as principais demandas dos usuários do hospital. O fato de as solicitações representarem 22% do total de manifestações indica que uma parcela significativa dos usuários busca atendimento ou informação sobre serviços específicos.

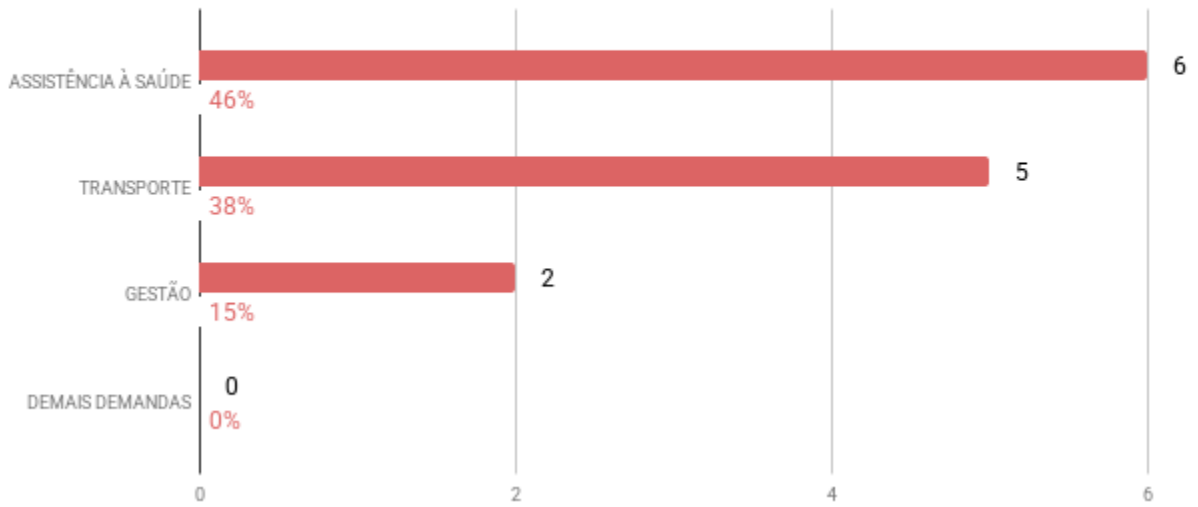
Observa-se que quase metade dessas solicitações está relacionada à assistência à saúde, evidenciando a necessidade constante de suporte clínico e atendimento adequado. A elevada demanda por transporte, principalmente envolvendo o serviço de ambulância terceirizado, representa mais de um terço das solicitações, o que aponta para desafios operacionais e logísticos que afetam diretamente a experiência dos pacientes.

Dentro desses temas, as transferências para exames aparecem como o subassunto mais frequente, o que pode indicar a importância de agilizar esse processo para evitar atrasos e garantir a continuidade do cuidado. Por outro lado, os pedidos por cirurgias que não fazem parte do rol de atendimentos da unidade demonstram a necessidade de orientar melhor os usuários sobre os serviços disponíveis, prevenindo frustrações e alinhando expectativas.

Esses dados reforçam a importância de manter canais de comunicação eficientes, promover melhorias nos serviços de transporte e ampliar a divulgação clara sobre o escopo de atendimento oferecido pela Unidade, visando a maior satisfação e bem-estar dos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 1 Trimestre 2025.

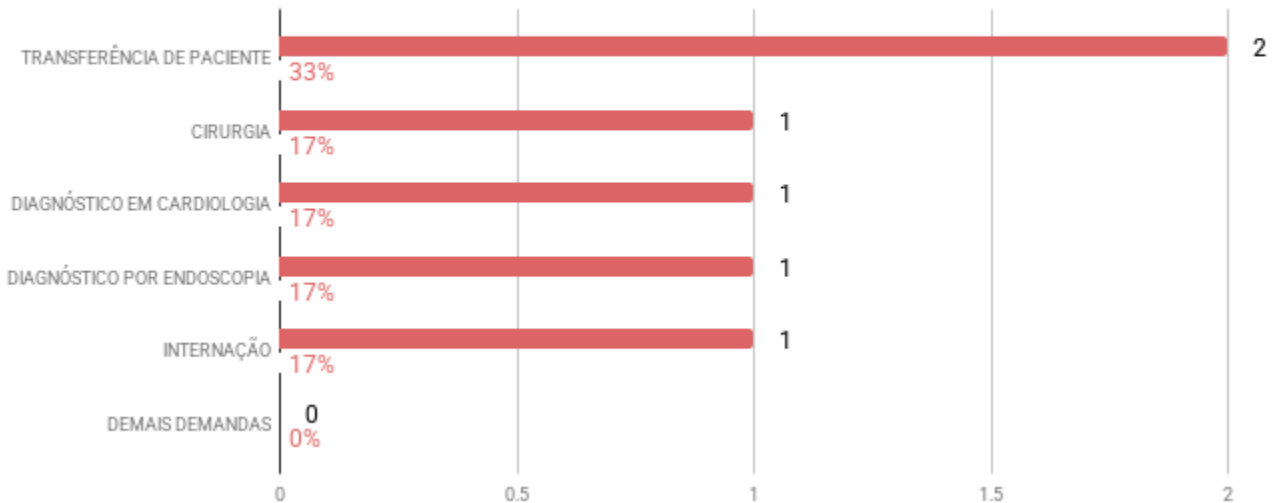
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 42 reclamações registradas no período correspondem a 72% do total de demandas registradas.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (74%), seguido de Transporte (serviço de ambulância terceirizado) com 24%.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Recursos Humanos e 39% a Estabelecimento de Saúde.

Durante o último trimestre, o setor de Ouvidoria registrou um volume expressivo de reclamações relacionadas à postura e ao atendimento prestado por alguns servidores do hospital, com ênfase em membros da equipe médica. Essas manifestações foram feitas por pacientes e/ou acompanhantes.

Postura no Atendimento: Foram relatados casos de atendimento impessoal, falta de empatia e, em situações pontuais, posturas consideradas ríspidas por parte de alguns profissionais. Esse tipo de abordagem tem gerado desconforto nos pacientes e contribuído para a insatisfação geral com o serviço prestado.

Dentro do subassunto Estabelecimentos de Saúde destacou-se as manifestações referentes à insatisfação dos usuários com a Dificuldade de Acesso (demora no atendimento) seguido de Rotinas e Protocolos estabelecidos na Unidade de Saúde.

Após a análise das demandas relacionadas à dificuldade de acesso, a Diretoria Técnica, em conjunto com os gestores administrativo e de enfermagem, tem promovido a revisão contínua dos protocolos e rotinas, com o objetivo de otimizar os processos e garantir que estes sejam eficientes e alinhados às necessidades dos usuários.

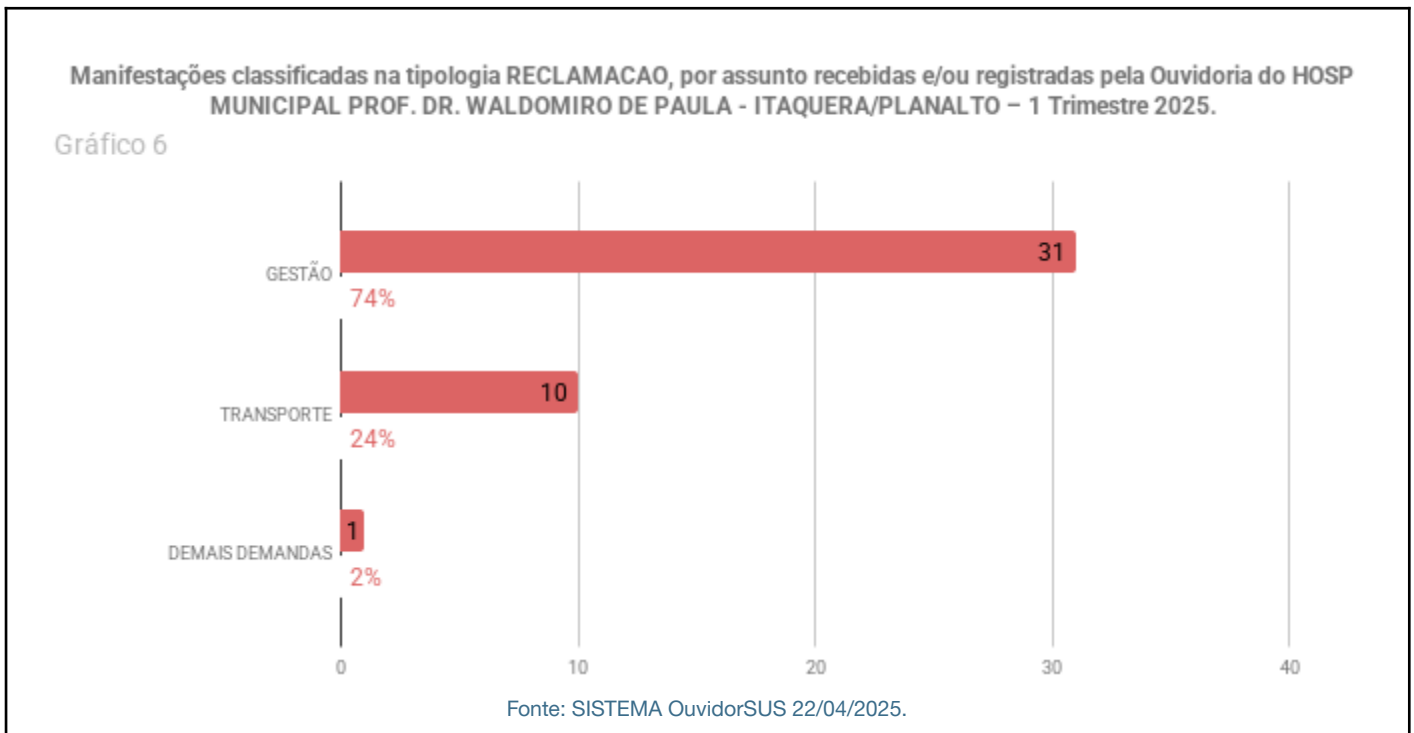
Além disso, são identificados e enfrentados os principais obstáculos que dificultam o acesso aos serviços de saúde. Entre as ações consideradas estão: a ampliação ou reforço do quadro de pessoal, o aumento da oferta de serviços, a melhoria nos processos de triagem e a agilidade no atendimento aos pacientes na unidade.

No que diz respeito às rotinas e protocolos adotados na Unidade de Saúde, estes são fundamentados tecnicamente, com base em literatura científica atualizada e nas diretrizes recomendadas pelas sociedades científicas de cada especialidade. Além disso, seguem as

orientações estabelecidas pelos órgãos governamentais competentes, como o Ministério da Saúde e as Secretarias de Saúde.

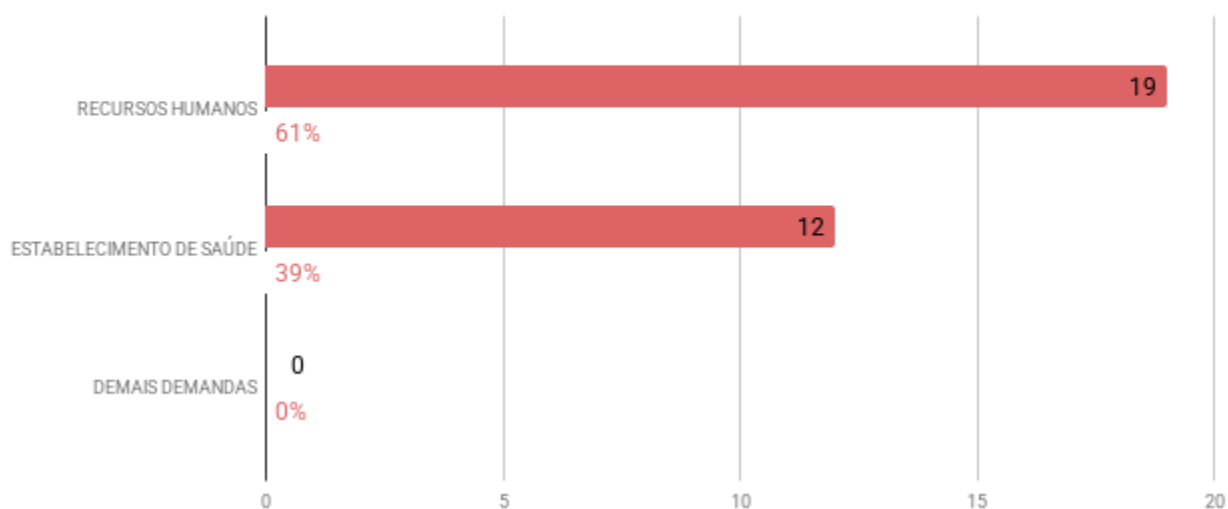
Reclamações sobre Serviço de Ambulância Terceirizado

O segundo assunto com maior número de reclamações neste trimestre refere-se ao serviço de ambulância prestado por empresa terceirizada, representando 24% do total de queixas registradas. As principais reclamações estão relacionadas a atrasos frequentes ou à ausência das ambulâncias no momento necessário para a realização de transferências de pacientes, tanto para exames quanto para procedimentos cirúrgicos. O que compromete a pontualidade dos procedimentos agendados em outras unidades hospitalares.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **3 elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, representando **100%**. A média mensal no trimestre foi de 1 elogio.

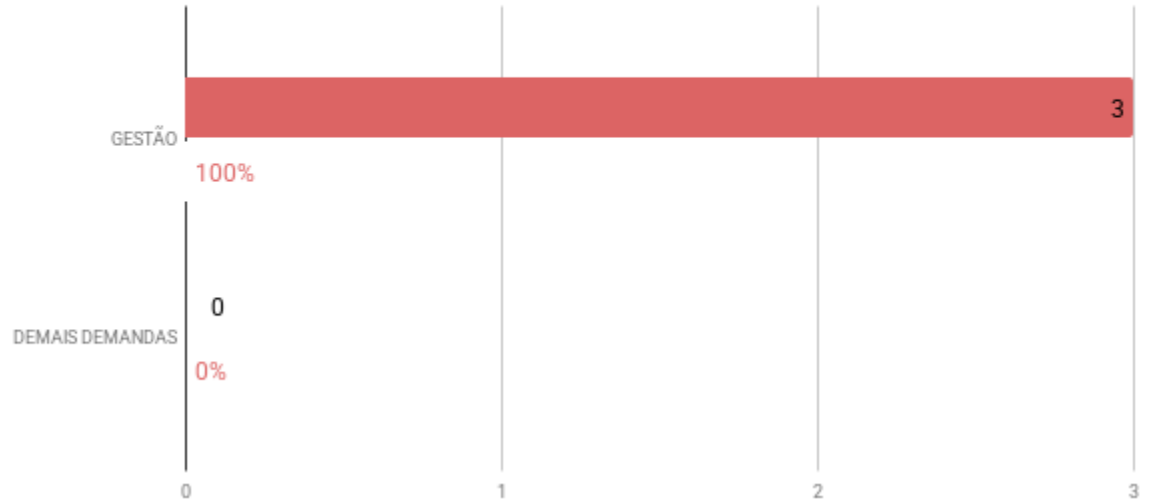
No primeiro trimestre de 2025, foram registrados elogios significativos direcionados à Equipe de Saúde 02, incluindo um reconhecimento específico a um médico, refletindo a elevada satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento prestado por esses profissionais.

Esses reconhecimentos destacam a dedicação, competência e humanização no cuidado oferecido, elementos essenciais para a consolidação de um serviço de saúde eficiente e acolhedor.

Em reconhecimento ao desempenho exemplar, os profissionais elogiados são agraciados com o diploma referente ao Selo "GENTE QUE FAZ O SUS", um projeto institucional fruto da parceria entre a Coordenadoria de Gestão de Pessoas e a Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo. Este selo representa um importante símbolo de valorização e estímulo à excelência no serviço público de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO – 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 - HMWP - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	13	14	93%
AHM - HMWP - GERÊNCIA ASSISTENCIAL	35	35	100%
AHM - HMWP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	3	4	93%
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA	1	1	100%
Total	52	54	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período:54
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:52
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

As Gerências Administrativa e de Enfermagem não cumpriram o prazo de 20 dias para resposta à manifestação, em decorrência de variáveis operacionais, incluindo: afastamentos (férias/licença médica) do colaborador designado, atraso na obtenção de subsídios internos, bem como a dependência de informações provenientes de outras áreas para elaboração de resposta completa e fundamentada ao munícipe.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Reuniões com os responsáveis das sub-redes com a finalidade de melhorar o processo de trabalho.

- Principais resultados obtidos:

No período analisado, apenas duas demandas foram respondidas fora do prazo.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

- Sugestões para melhoria: Para melhorar a eficiência no atendimento das demandas de ouvidoria, é fundamental realizar reuniões regulares com as equipes envolvidas. O objetivo dessas reuniões é:
- Filtrar as manifestações mais complexas, que exigem uma resposta mais detalhada e trabalhosa.
- Melhorar a comunicação entre as equipes, de forma a facilitar a obtenção de informações necessárias para responder ao munícipe com rapidez.
- Acompanhar e monitorar diariamente as caixas de entrada da ouvidoria, garantindo que nenhuma manifestação fique sem acompanhamento e que as respostas sejam enviadas em tempo hábil. Essas ações podem ajudar a garantir uma resposta mais ágil e eficiente ao cidadão, melhorando o atendimento e a imagem do setor perante o público.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Não se aplicou no período.

11. Plano de ação

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

Dificuldade de Acesso:

Com exceção do setor de obstetrícia, o Pronto Socorro atua como unidade de referência, sendo recomendado que os munícipes busquem o atendimento inicial nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e Unidades Básicas de Saúde (UBSs). O encaminhamento para a Unidade Hospitalar ocorre apenas quando necessário. Para garantir a ampla divulgação dessa orientação, a Unidade instalou um banner com as instruções na entrada do Pronto Socorro, além de cartazes informativos nos murais internos, e reforça constantemente essas informações junto às equipes que atendem diretamente os munícipes.

Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde:

As equipes multidisciplinares da unidade são continuamente treinadas e atualizadas conforme os protocolos e rotinas estabelecidos. Esses protocolos são fundamentados em literatura científica atualizada e seguem as diretrizes recomendadas pelas sociedades científicas de cada especialidade, bem como as orientações emitidas pelos órgãos governamentais competentes, como o Ministério da Saúde e as Secretarias de Saúde.

Conduta e Relacionamento Interpessoal:

Com o objetivo de promover um ambiente mais acolhedor e ético nas relações entre os munícipes e a equipe de saúde, a Unidade Hospitalar tem investido de forma contínua em ações voltadas à qualificação das condutas profissionais e ao fortalecimento do relacionamento interpessoal.

Entre as principais estratégias adotadas, destacam-se:

- A promoção de **treinamentos periódicos**, por meio de cursos, oficinas e rodas de conversa, voltados ao aprimoramento das práticas de comunicação, empatia e escuta ativa;
- A intensificação de **ações de sensibilização** sobre a humanização no atendimento, buscando garantir uma experiência mais positiva e respeitosa aos pacientes e seus familiares;
- O reforço na **supervisão das escalas de trabalho e no cumprimento da jornada laboral**, assegurando maior disponibilidade e regularidade no atendimento;
- O estímulo à **cultura de feedback** e à **valorização do trabalho em equipe**, como forma de fortalecer vínculos profissionais e promover um ambiente colaborativo;
- A implantação de **mecanismos mais ágeis para apuração e resposta às denúncias e reclamações**, promovendo a responsabilização quando necessário e a melhoria dos processos internos.

Acredita-se que, por meio dessas medidas concretas e do fortalecimento do diálogo institucional, seja possível aprimorar o clima organizacional, consolidar a ética profissional e garantir um atendimento cada vez mais humano, eficiente e alinhado às necessidades da população.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Realizar treinamento constante às equipes quanto aos protocolos existentes na Unidade de Saúde, bem como revisão desses protocolos conforme legislação vigente.	Minimizar o índice de insatisfação do usuário do sistema de saúde. Melhorar a comunicação entre as equipes sobre as rotinas e protocolos internos.	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar.	Em andame... ▾
Melhorar a divulgação aos usuários, sobre o funcionamento e quais são os serviços disponíveis na	Minimizar o índice de insatisfação do munícipe.	Encontros, comunicados, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar, com ênfase à equipe atuante "na porta" da Unidade de Saúde.	Em andame... ▾

Unidade de Saúde					
Realizar treinamento constante às equipes quanto ao atendimento humanizado, seguro e quanto a comunicação não violenta.	Sensibilizar e capacitar a equipe para um atendimento mais ético, acolhedor e resolutivo.	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar.	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
11/02/2025	Reunião de Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina Rufino de Oliveira

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula registrou, no primeiro trimestre de 2025, um total de 58 manifestações, o que representa uma redução de aproximadamente **15,94%** em relação ao quarto trimestre de 2024, que havia contabilizado 69 manifestações.

As manifestações foram classificadas nas seguintes categorias:

- **Reclamações:** Representaram a maior parte do total, com destaque para queixas relacionadas à demora no atendimento, ausência de ambulâncias da empresa terceirizada e condutas profissionais.
- **Elogios:** Direcionados principalmente à Equipe de Saúde 02 e a um profissional médico, evidenciando o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado.
- **Solicitações:** Incluíram pedidos de informações sobre exames, encaminhamentos para avaliação e cirurgias fora da Unidade Hospitalar.

Essa categorização permite uma análise mais precisa das necessidades e expectativas dos usuários, possibilitando à gestão adotar ações específicas de aprimoramento nos serviços. Além disso, reforça o papel estratégico da Ouvidoria como canal legítimo de escuta, mediação e articulação entre usuários e a gestão da unidade.

Nivia Cristina Rufino de Oliveira
Ouvidora

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O primeiro trimestre de 2025 evidenciou importantes avanços, mas também reforçou a necessidade de atenção contínua a aspectos críticos da assistência e da gestão hospitalar. A redução no número total de manifestações registradas pela Ouvidoria, em comparação com o trimestre anterior, é um indicativo positivo, embora o volume de reclamações ainda exija esforço concentrado para a qualificação dos serviços.

Destacamos que as principais demandas dos usuários se concentraram na demora no atendimento, na postura de profissionais de saúde e nas reclamações do serviço de ambulâncias terceirizadas. Essas manifestações estão sendo tratadas com a devida prioridade pelas áreas responsáveis, com o apoio da Direção Técnica, Administrativa e da Enfermagem, por meio da revisão de protocolos, reforço nas capacitações e aprimoramento da comunicação institucional.

Por outro lado, o reconhecimento por meio de elogios à Equipe de Saúde 02 e a profissionais específicos reforça a importância de valorizar boas práticas e incentivar uma cultura de excelência e humanização no atendimento. Iniciativas como o projeto “Selo Gente que faz o SUS” contribuem para esse fortalecimento, promovendo o reconhecimento de servidores que se destacam pelo compromisso com o serviço público.

A gestão reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a transparência na apuração das manifestações e a melhoria contínua da qualidade do atendimento oferecido à população. A atuação conjunta com a Ouvidoria e com o Conselho Gestor tem sido fundamental para garantir que as decisões institucionais estejam cada vez mais alinhadas às reais necessidades dos usuários do SUS.

Dr^a Ivone Tereza Peneiras Vale

Diretora de Depto Técnico

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

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

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

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (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>

