

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL – HSPM



Unidade: Hospital do Servidor Público Municipal
Endereço: Rua Castro alves, 60 - Aclimação - 01532-000 - 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, 29p.

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 do Servidor Público Municipal – HSPM

Superintendente

Elizabete Michelete

Chefe de Gabinete

Flávia Ivana Pallinger

Diretora do Departamento de Gestão de Talentos

Andréa Aparecida de Assis

Diretora do Departamento de Gestão Administrativa

Nilza Lima da Silva

Diretor da Diretoria de Atenção à Saúde

Bruno Rodrigues de Miranda

Diretora do Departamento de Apoio Clínico

Mônica Ahmed

Diretor do Departamento de Engenharia e Manutenção

Alan dos Santos de Jesus

Ouvidora

Aline de Castro Barbosa

Equipe de Ouvidoria

Magda Pangrassio Habermann Silva

Patricia Dias

Suely Aparecida Raymundo

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	7
2. Panorama Geral do Trimestre	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Participação da Ouvidoria em eventos	21
11. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	24
12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
13. Siglário	26
14. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
15. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) é uma entidade pública, autárquica, vinculada à Secretaria Municipal da Saúde. Está localizado à Rua Castro Alves, 60 - Aclimação.

Sua finalidade é prestar assistência médica, hospitalar, domiciliar e odontológica aos servidores públicos municipais, ativos e inativos, respectivos dependentes e pensionistas, na forma da legislação municipal, realizando atendimento clínico-ambulatorial, de internação e emergência; servir de campo de instrução e treinamento aos profissionais da saúde e prestar assistência médica de urgência e emergência, com a missão de atender, cuidar e ensinar com excelência.

Conta com um Complexo Hospitalar de nível terciário, que possui 202 leitos, que incluem leitos de alta complexidade e de observação adulto e infantil, além de 134 consultórios ambulatoriais, que atendem a 37 especialidades médicas, 06 multiprofissionais, 148 subespecialidades, 25 leitos externos destinados ao tratamento de pacientes psiquiátricos, cinco ambulatórios descentralizados situados nas regiões de Santo Amaro, São Miguel, Carrão, Lapa e Tucuruvi, além de uma Hospedaria de Cuidados Paliativos com 10 leitos, um Centro Administrativo e parte de um edifício que abriga os serviços de gráfica e vestiários para funcionários.

2. Panorama Geral do Trimestre

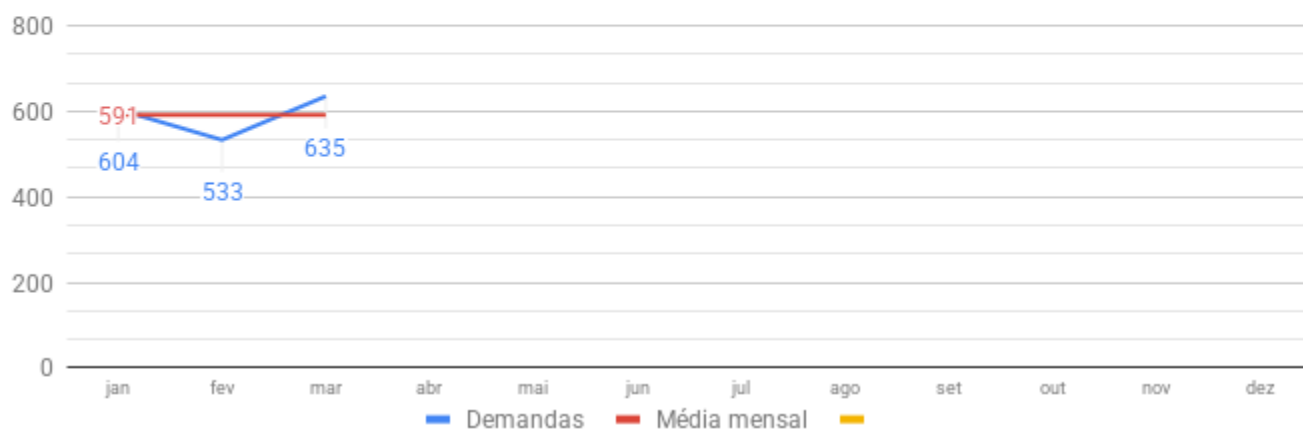
No primeiro trimestre de 2025 foram realizados 128.245 atendimentos nos Pronto Socorros Adulto, Infantil e Obstétrico e Ambulatórios Central e Descentralizados. Durante esse período, ocorreram 1.781 internações, com uma duração média de 6,2 dias. No total, foram realizados 560.542 exames neste intervalo. Ao longo deste trimestre, foram realizados 2.576 novos cadastros, o que possibilitou o agendamento da primeira consulta.

No período, também foram contabilizadas 5.051 atualizações cadastrais, o que viabiliza o acesso ao aplicativo HSPM Saúde, acessível nas plataformas IOS e Android, além de permitir o cadastro ou a atualização dos dados dos titulares e de seus dependentes de forma digital.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, Série histórica mensal - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

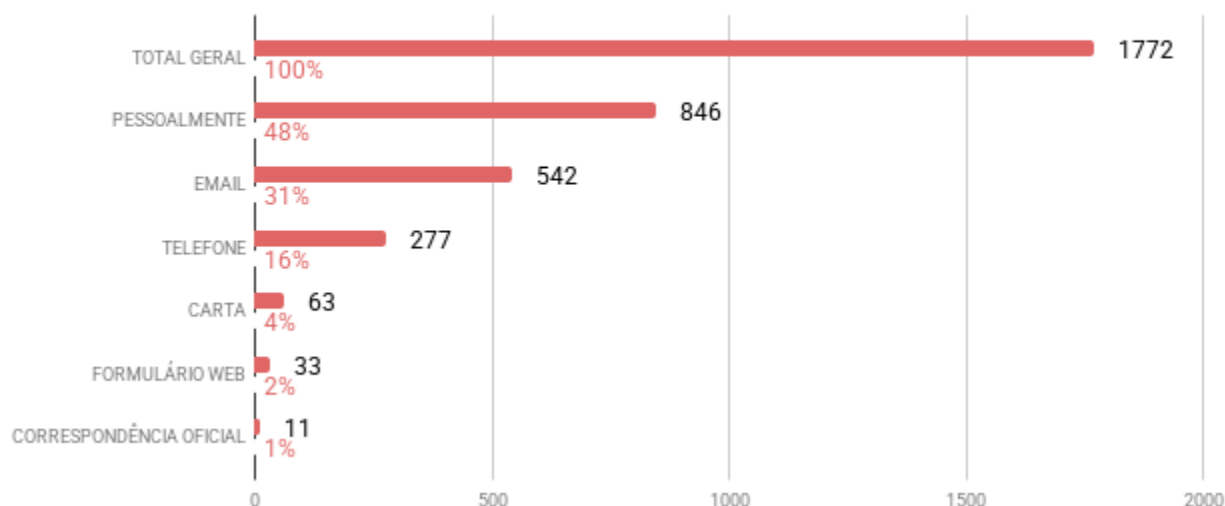
Por meio dos dados apresentados na série histórica, é possível acompanhar como o volume de demandas registradas mudou ao longo do tempo. É importante ressaltar que esses números podem variar de acordo com a quantidade de dias úteis em cada período.

Observamos que, em média, foram recebidas e/ou registradas 591 manifestações ao mês no primeiro trimestre. Ou seja, durante este período permaneceu estável. Quando comparado ao mesmo trimestre de 2024, a média de atendimentos foi de 569, o que representa um aumento de aproximadamente 3,86%.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



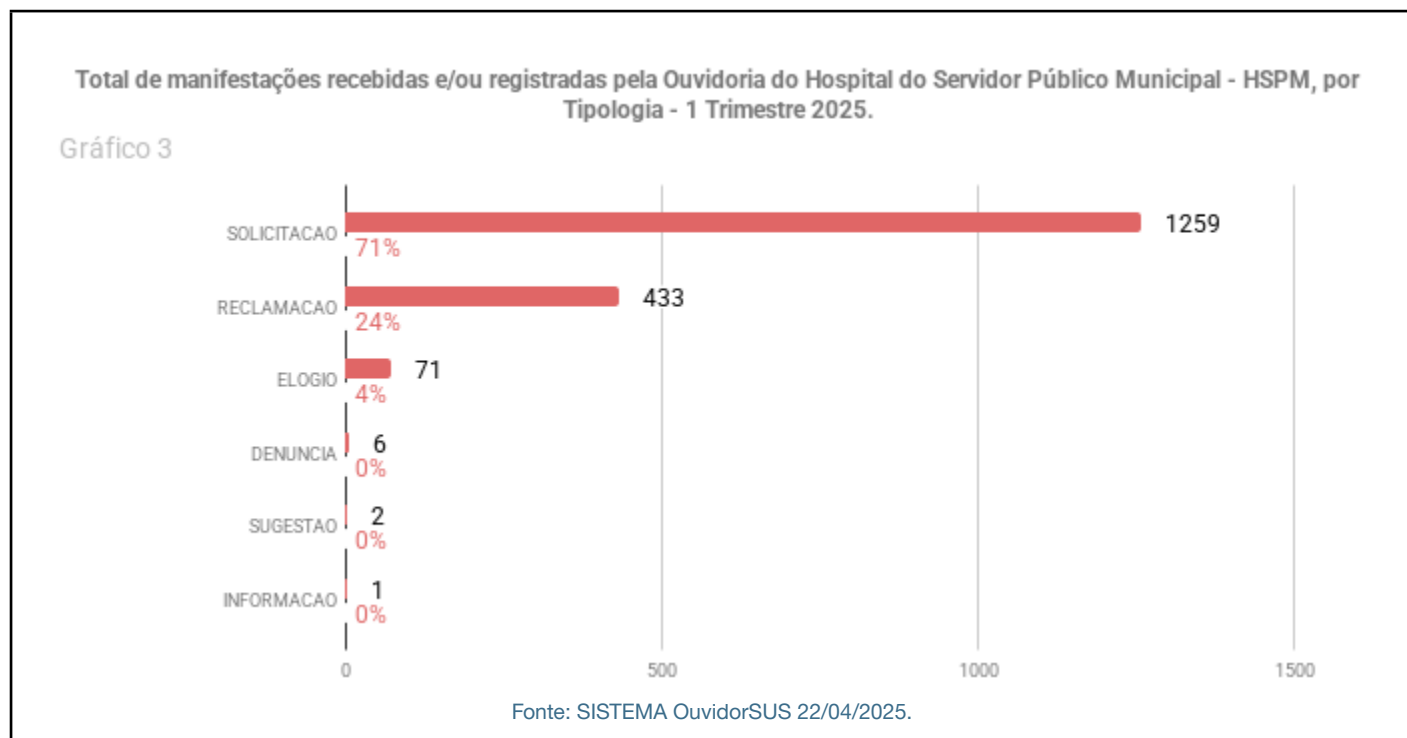
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Embora existam ferramentas disponíveis para o registro de manifestações, o atendimento presencial ainda é uma preferência dos usuários da Instituição, representando 48% do total, seguido por e-mail com 31%. Neste trimestre, 16% das manifestações foram registradas por telefone por meio da Central SP156. As cartas são oriundas da "Pesquisa de Satisfação", conduzida pelo Departamento de Qualidade, representando 4% do total. O Formulário Web e Correspondência Oficial representam 3%.

Em 2024, foram registradas 436 demandas via e-mail, o que equivale a 26% do total, enquanto em 2025 esse número foi de 542. Enfatizamos a existência desse canal de registro em nossos atendimentos e acreditamos que, com o acesso às tecnologias atuais, mais usuários têm acessado o site do HSPM, onde essas informações estão disponíveis de forma simples e rápida.

Além disso, há cartazes afixados em nossa Instituição contendo as informações sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, o que torna o acesso mais fácil a todos.

5. Classificação das manifestações



Conforme ilustrado no **gráfico 3**, as manifestações denominadas solicitações representam o maior número entre janeiro a março de 2025, totalizando **1.259** registros, o que equivale a **71%**. Em comparação com o último trimestre de 2024, foram registradas **1.064** manifestações de solicitação, correspondendo a **60%** das demandas no período.

Reclamação, por sua vez, é a segunda maior tipologia registrada. Houveram **433** registros, representando **24%**.

As solicitações continuam a ter a maior proporção, devido à natureza dos serviços oferecidos e a intensa procura por consultas, exames e cirurgias.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

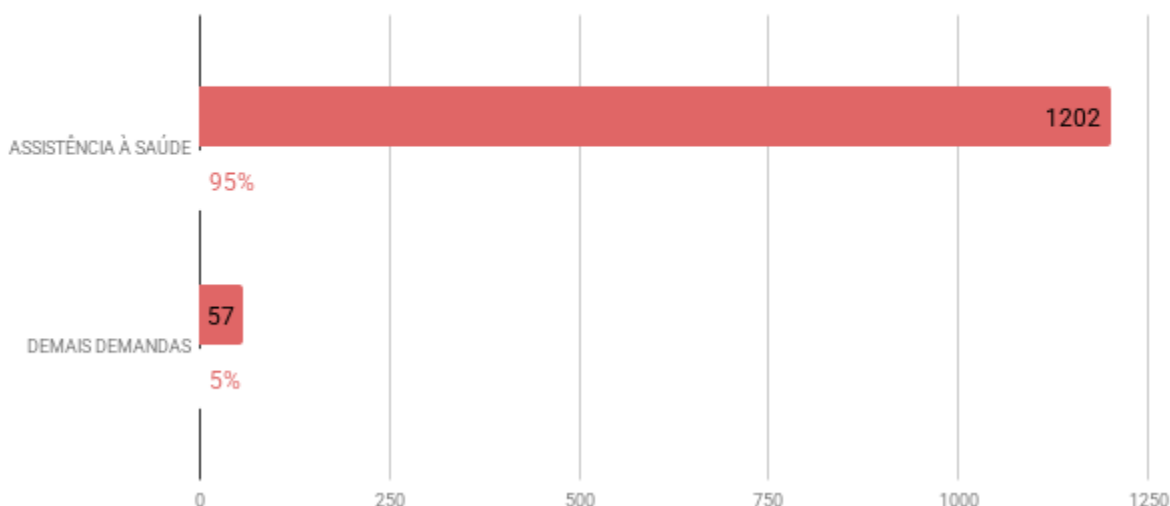
As **1.259** solicitações registradas no primeiro trimestre de 2025 correspondem a **71%** do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (95%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 90% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e **5%** a Cirurgias.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 1 Trimestre 2025.

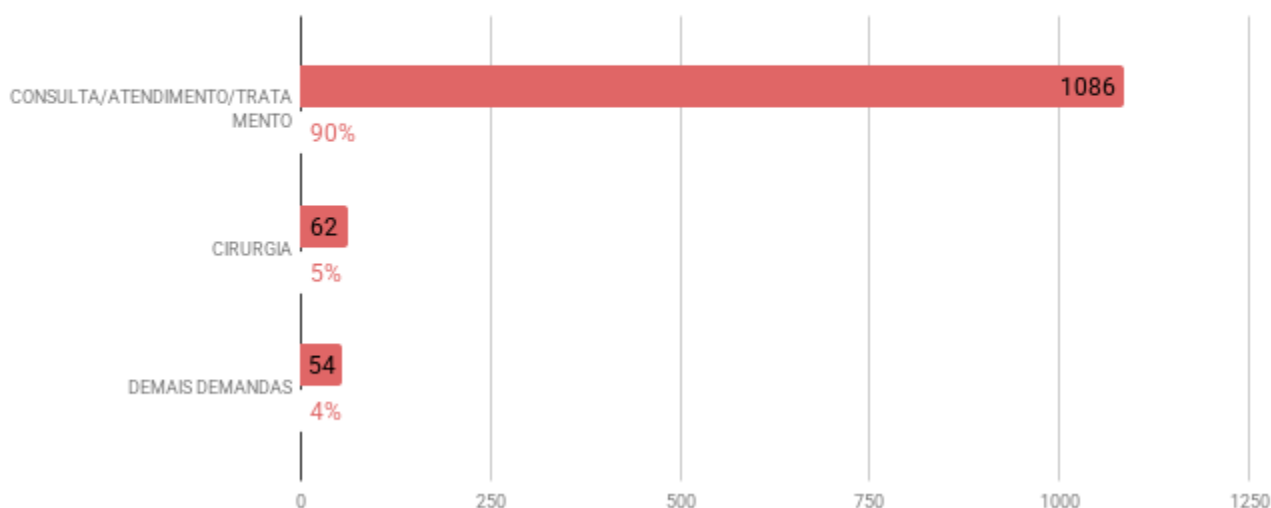
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Considerando a totalidade das demandas registradas no período, que somam 1.772, Consulta/Atendimento/Tratamento corresponde a 61%, totalizando 1.086 demandas.

É importante destacar que, nos três primeiros meses de 2025, foram agendadas 126.742 consultas entre novos atendimentos e retornos, nos ambulatórios do HSPM e nos cinco serviços descentralizados. Dessas, 18.816 resultaram na ausência dos pacientes, o que equivale a 14,85% das consultas agendadas.

Em vista disso, com o intuito de facilitar o acesso, foi disponibilizada a alternativa de solicitar o cancelamento de consultas por meio do Portal Eletrônico, além das opções de atendimento telefônico já disponíveis. Essa medida permite que a vaga seja disponibilizada novamente no sistema, possibilitando que outro usuário possa agendá-la.

Com 5% das solicitações, a cirurgia ocupa a segunda posição entre as requisições mais frequentes. Foram registradas 62 manifestações relacionadas a esse tema, representando 5%, das quais 22 referem-se a cirurgias ortopédicas, equivalente a 35,4%.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **433** reclamações registradas no período correspondem a **24%** do total.

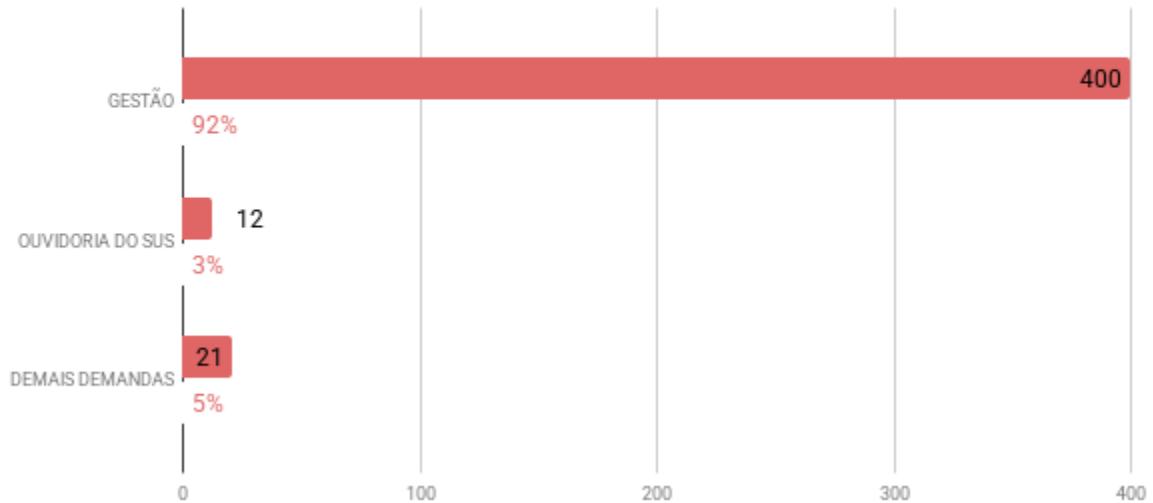
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (**92%**).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subssuntos mais citados, **63%** são relativos a Estabelecimento de Saúde e **33%** a Recursos Humanos.

É possível observar que a maior incidência das reclamações está relacionada a recursos humanos, considerando que há um elevado número de atendimentos realizados. Em contrapartida, estamos empenhados em aprimorar os processos de trabalho para assegurar a satisfação e evolução da experiência dos nossos usuários. Diversos cursos são oferecidos para todas as categorias de profissionais que integram a instituição, com o objetivo de aperfeiçoar e qualificar as atividades realizadas e a qualidade dos serviços oferecidos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 1 Trimestre 2025.

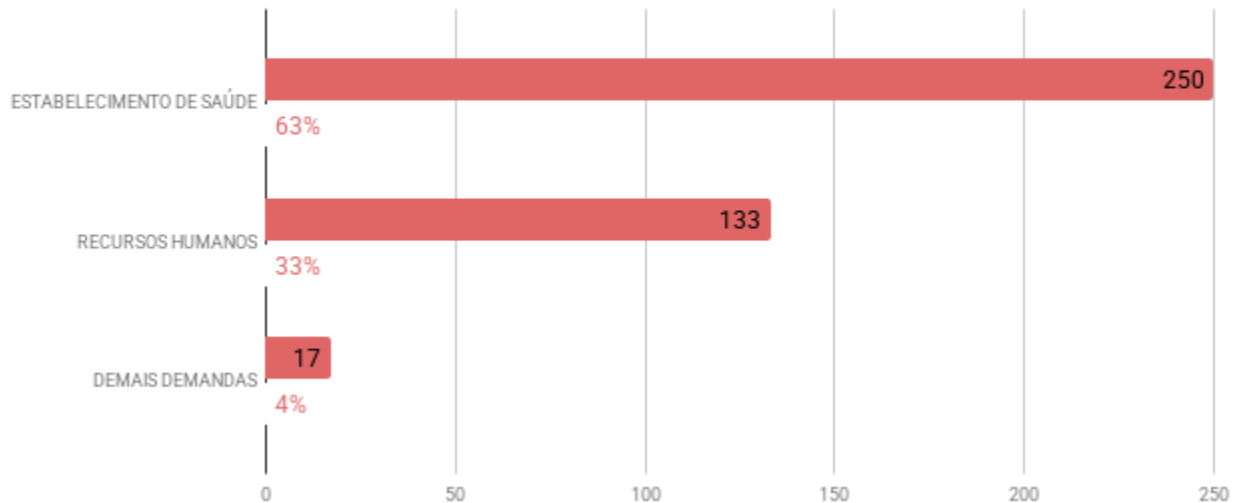
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM - 1 Trimestre 2025.

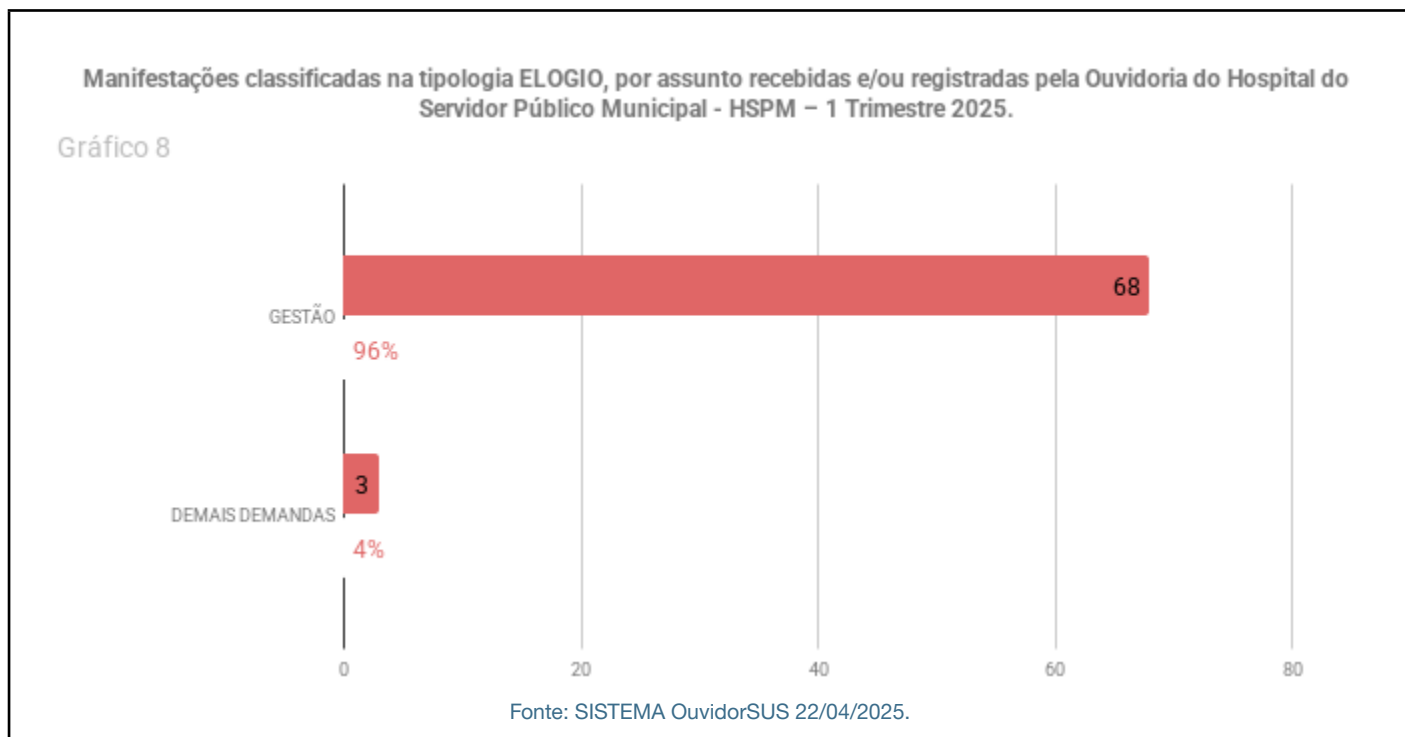
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **71 elogios no primeiro trimestre de 2025**, correspondendo a **4% do total**. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa **96%**. A média mensal no trimestre foi de **24** elogios.



Dessa forma, é possível notar que a maior predominância de elogios está relacionada aos profissionais que atendem na Instituição. A Equipe de Saúde é frequentemente mencionada, não apenas neste período, mas ao longo de todo o ano. Os elogios que correspondem a esse número no primeiro trimestre de 2025 totalizam 27. A categoria “profissionais de saúde” é utilizada quando o manifestante faz referência à equipe que realizou o atendimento de maneira geral, sem mencionar um profissional.

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
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO CARRÃO (DAS)	6	6	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SANTO AMARO (DAS)	7	7	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SÃO MIGUEL PAULISTA (DAS)	4	4	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO TUCURUVI (DAS)	6	6	100%
ANESTESIA (DAS)	1	1	100%
CENTRO CIRÚRGICO (DAS)	2	2	100%
CENTRO OBSTÉTRICO (DAS)	2	2	100%
CLÍNICA DE FISIOTERAPIA (DAS)	18	18	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA (DAS)	6	6	100%
CLÍNICA DE NEFROLOGIA/HEMODIALISE (DAS)	7	7	100%
CLÍNICA DE ODONTOLOGIA (DAS)	10	10	100%
CLÍNICA DE ONCOLOGIA (DAS)	6	6	100%
CLÍNICA DE PSIQUIATRIA E PSICOLOGIA (DAS)	21	23	91%
CLÍNICA DE REUMATOLOGIA (DAS)	7	7	100%
CLÍNICA DE GINECOLOGIA (DAS)	54	60	90%
CLÍNICA DE OFTALMOLOGIA (DAS)	17	21	81%
CLÍNICA DE ORTOPEDIA (DAS)	111	129	86%
CLÍNICA DE PEDIATRIA (DAS)	28	28	100%
CLÍNICA DE UROLOGIA (DAS)	21	21	100%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO (DEM)	4	22	18%
DEPTO DE APOIO TÉCNICO - HSPM/DAT (DIRETORIA)	3	3	100%
DEPTO TÉCNICO DE ATENÇÃO A SAÚDE - HSPM/DAS (DIRETORIA)	13	14	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/SEGURANÇA (DAI)	4	4	100%
GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/TRÁFEGO (DAI)	1	1	100%
GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/ZELADORIA (DAI)	13	13	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO ADMINISTRATIVO (DAI - GERÊNCIA - GTAA)	1	1	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO DIAGNÓSTICO (DAT - GERÊNCIA - GTAD)	25	28	89%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO (DAS - GERÊNCIA - GTA)	586	587	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/ADMISSÃO E ALTA (DAS)	8	8	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/GUICHÊ (DAS)	13	14	93%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/MATRÍCULA (DAS)	29	29	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/PÓS CONSULTA (DAS)	105	105	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/SAC (DAS)	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/SECRETARIAS (DAS)	2	2	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO (DAS - GERÊNCIA - GTI)	14	14	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO INTERNAÇÃO CLÍNICA (DAS)	6	6	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO MATERNO-INFANTIL (DAS)	11	11	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/PRONTO SOCORRO (DAS)	6	9	67%
GERÊNCIA TÉCNICA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - PRONTO SOCORRO - GTUE (DAS)	26	41	63%
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - SÃO PAULO	6	7	86%
NIR - NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (DAS)	1	1	100%
SAME - SERVIÇO ARQUIVO MÉDICO (DAT)	0	1	0%
SECRETARIA 2º ANDAR (DAS)	79	79	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SECRETARIA 5º ANDAR (DAS)	69	89	78%
SECRETARIA 6º ANDAR (DAS)	39	42	93%
SERVIÇO SOCIAL (DAS)	1	1	100%
SERVIÇO TÉCNICO DE ANÁLISES CLÍNICAS (LABORATÓRIO DAT)	1	4	25%
SERVIÇO TÉCNICO DE FARMÁCIA (DAT)	1	1	100%
SERVIÇO TÉCNICO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (DAT)	15	15	100%
UTI (DAS)	4	4	100%
Total	1424	1524	93%

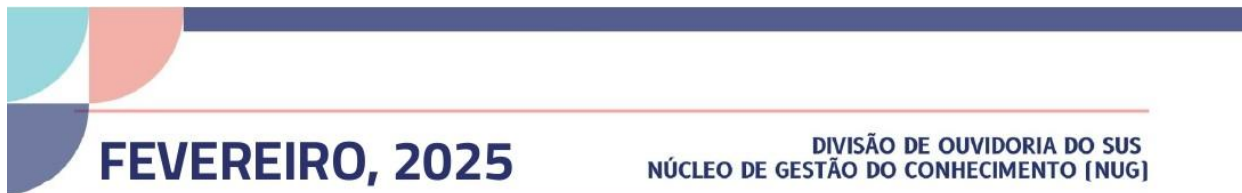
No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM registrou um total de 1.524 solicitações e reclamações. Destas, 1.424 (o que representa 93% do total) foram respondidas dentro do prazo definido pela Divisão de Ouvidoria do SUS. As demandas recebidas no período foram encaminhadas para 52 áreas no âmbito da Instituição, e apenas 7% delas, não foram respondidas dentro do prazo previsto.

Os resultados obtidos destacam a importância da conscientização contínua dos gestores em relação ao cumprimento dos prazos na resposta às demandas.

Desta forma, ao obter as respostas dentro do prazo legal, podemos elaborar estratégias para solucionar os problemas identificados nas manifestações e aprimorar continuamente nossa instituição, a fim de atender cada vez melhor nossos usuários.

10. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/02/25	Reunião com a divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde - SMS	Orientações gerais sobre os fluxos da Rede de Ouvidorias SUS	Aline de Castro Barbosa
13/02/25	Reunião Núcleo de Experiência do Paciente	Alinhamento sobre o I Encontro do Núcleo	Aline de Castro Barbosa
12/03/25	I Encontro do Núcleo de Experiência do Paciente	Lançamento da Campanha Olá, eu Sou	Aline de Castro Barbosa
19/03/25	Qualidade na escuta, excelência na gestão	Comemoração ao Dia do Ouvidor	Aline de Castro Barbosa
20/03/25	Reunião Núcleo de Experiência do Paciente	Desenvolvimento de Ações para a experiência dos usuários	Aline de Castro Barbosa
25/03/25	Reunião Qualidade	Metas e Mapeamento de Processos de Trabalho	Aline de Castro Barbosa



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

AGENDA

A Divisão de Ouvidoria do SUS vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na Secretaria Municipal da Saúde, demonstrando a importância dos dados e a experiência da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo junto à gestão.

04/02 - Reunião com a nova ouvidora do Hospital do Servidor Público Municipal, Aline de Castro Barbosa. Com a participação da ouvidora Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo e Sílvia Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde - SMS, para orientações gerais sobre os fluxos da Rede de Ouvidorias SUS.



ACONTECEU



Qualidade da escuta na Ouvidoria foi tema de evento

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) realizou no dia 19 de março um evento sobre qualidade na escuta e excelência na gestão, do qual participaram a Superintendente da HSPM e a nova Ouvidora do Hospital, Aline de Castro Barbosa. Os convidados foram recebidos no Edifício Malpazzzo, sede da Prefeitura de São Paulo, e tiveram agradecimentos lidos relacionados à capacitação, certificação e valorização da Diretoria do Município de São Paulo. Sobre a participação neste encontro, a Ouvidora Aline de Castro Barbosa comentou: "tenho prazer em participar e representar o HSPM no Evento Qualidade na Escuta e Excelência em Gestão. Aprimorar nossos conhecimentos é de extrema valia para proporcionarmos um atendimento mais eficaz e humanizado aos nossos pacientes". O evento contou com presenças Buitres e compuseram a mesa de abertura. Daniel Falcão, Controlador Geral do Município, Dr. Luiz Carlos Zamarron, Secretário Municipal de Saúde, Dra. Maria Lurdes

MARÇO 2025 - Pág. 7



Evento Mulheres que Transformam

O Instituto de Previdência Municipal (IPREM) realizou um evento no auditório da renomada Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP), no Largo de São Francisco, em 12 de março, com o tema "Mulheres que Transformam: desafios e conquistas das mulheres no setor público". A Dra. Elizabeth Michelene participou da roda de conversa ao lado da Superintendente do IPREM, Marcia Regina Ungaretti, e de Secretária de Segurança Pública de Santos, Sr. Raquel Kátia Caldas Lombardi. Em sua abordagem, a Dra. Elizabeth compartilhou com o público sua trajetória profissional, tendo sido muito jovem de sua cidade natal para estudar. Em relação aos desafios que as mulheres enfrentam, comentou: "Temos desafios todos os dias, desafios com o lar, com o ir e vir, de violência, mas, apesar disso, temos conquistado nosso espaço e temos avançado", e finalizou lembrando da importância dos estudos e de não temer os desafios. "Ainda que o ambiente seja predominantemente masculino, precisamos prender o medo de enfrentar e entendemos que somos capazes, estudando muito e não ter medo de seguir em frente".

Evento Qualidade na escuta, excelência na Gestão. Fonte Jornal do HSPM Março de 2025
(chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/hospital_do_servidor_publico_municipal/jornal-hspm_marco-2025-hspm).

11. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Os dados produzidos pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal representam um recurso extremamente útil para a gestão, o que nos possibilita reconhecer áreas passíveis de aprimoramento. Dessa forma, podemos desenvolver planos e estratégias que visem a implementação de ações, com o intuito de assegurar o desenvolvimento contínuo da instituição.

Observamos que, a cada mês, a demanda pelos serviços tem crescido de maneira expressiva, levando em conta o incremento no número de novas matrículas, o envelhecimento do nosso público, assim como o crescimento nos atendimentos realizados.

12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Relatório Estatístico do primeiro Trimestre de 2025 nos permite conhecer as manifestações recebidas, analisá-las e, em colaboração com as diversas áreas, identificar oportunidades de melhoria. Com a elaboração e implementação de planos de ação, buscamos otimizar os processos de trabalho para garantir a satisfação e evolução da experiência dos nossos usuários, cumprindo nossa missão de atender, cuidar e ensinar com excelência.

Nosso público é composto por um universo de aproximadamente 500 mil potenciais usuários, incluindo servidores públicos municipais ativos e inativos, além de seus dependentes legais.

Flávia Ivana Pallinger
Chefe de Gabinete

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.

13. 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)

14. 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.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

15. 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>

