

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO



Unidade:HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO  
Endereço:Rua Alves Maldonado, 128 - Vila Nhocuné - São Paulo

**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 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 36p.

- 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 DR. ALEXANDRE ZAIO**

**Diretoria Técnica**

Márcia Tapigliani Baptista

**Ouvidor**

Paula Aparecida Pereira

## **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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>27</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>28</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>32</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>33</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>35</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>36</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

O Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio, localizado na Zona Leste de São Paulo, precisamente no bairro de Artur Alvim – Vila Nhocuné, foi inaugurado em 20 de novembro de 1990 e ainda com funcionamento parcial, foi totalizado em meados de 1991 com complementação do quadro de funcionários e equipamentos.

O Hospital foi batizado de Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio em homenagem ao ilustríssimo morador da região, Dr. Alexandre Zaio, médico da região, nascido em 03 de dezembro de 1926, em São Paulo Capital.

Filho de imigrantes Libaneses, aos cinco anos de idade, mudou-se com a família para a Vila Aricanduva, na região da Penha, onde viveu parte de sua infância e adolescência. Após morar na Vila Guilhermina por cinco anos, mudou-se para Cidade Patriarca, um novo bairro que estava se formando na Zona Leste e lá continuou trabalhando, onde após alguns anos decidiu realizar seu grande sonho, voltar a estudar Medicina.

O Dr. Alexandre Zaio fez importante trabalho social de conscientização aos jovens sobre a preservação da natureza e a importância de complementar seus estudos, além de sua participação ativa na Sociedade Amigos do Bairro. Hoje o Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio é um dos hospitais que compõem a rede de unidades disponíveis para a população da Zona Leste e, neste momento, conta com um atendimento médio em seu Pronto Socorro de 12.250 pacientes ao mês, em média, disponibilizando exames e acompanhamento médico para pacientes que necessitam de atendimento de urgência.

Sendo um hospital de categoria terciária, disponibiliza também Cirurgias Ginecológicas e Cirurgias Gerais de pequeno porte, atingindo em média um número de 230 cirurgias/mês, atendendo assim às necessidades de grande parte da população da Região.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

Durante o 4º trimestre do ano de 2024, observamos que nossos atendimentos em Ouvidoria mantiveram-se estáveis, com uma média de 10 demandas por mês.

Durante o mês de dezembro/2024 o número de demandas foi maior, com demandas relativas à demora no atendimento e demora de ambulância para transferência, onde percebemos que a questão de transporte/transferência de pacientes esteve comprometida pelo pequeno número de ambulâncias UTI disponíveis para nossa unidade, pois dependemos de um serviço terceirizado, que não satisfaz nossa necessidade de transporte de pacientes.

Obtivemos também algumas avaliações negativas relativas à falta de ar condicionado nas enfermarias, pois não dispomos de ar condicionado central e má conduta da equipe de trabalho, envolvendo todas as categorias, com destaque à equipe assistencial e portaria.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

Em relação a todos os eventos ocorridos em 2024, chegamos à conclusão de que foi um ano relativamente satisfatório, considerando todas as adversidades e dificuldades enfrentadas durante o período.

Obtivemos muita colaboração e participação ativa de todos os setores que compõem nossa Unidade. Como exemplo, foi solicitado à equipe do Laboratório que a impressão dos resultados dos exames fosse realizada a cada uma hora, para agilizar os retornos com os médicos do Pronto socorro e minimizar o tempo de espera dos pacientes. Nossa equipe médica foi treinada com o

novo sistema SGHx e com a mudança do fluxo, o médico passou a não depender mais da ficha física para iniciar o atendimento. O paciente é chamado diretamente pelo sistema, respeitando o critério de criticidade/gravidade e as prioridades legais, bem como um consultório exclusivo para atendimento dos pacientes classificados como urgência e emergência. Desta forma, os pacientes críticos são atendidos com agilidade.

A equipe de enfermagem passou pela implantação do técnico de enfermagem fluxista, que faz todo o encaminhamento do paciente para exame, medicação e retorno médico, facilitando a circulação do paciente dentro da unidade.

A equipe administrativa ficou responsável pela atualização imediata do cadastro do paciente após a classificação de risco, sem a necessidade de aguardar a ficha manual da classificação de risco para tal pois, desta forma, em caso de urgências de pacientes do Pronto Socorro que estejam com o acompanhante, obtemos dados importantes que facilitam contatos futuros com familiares.

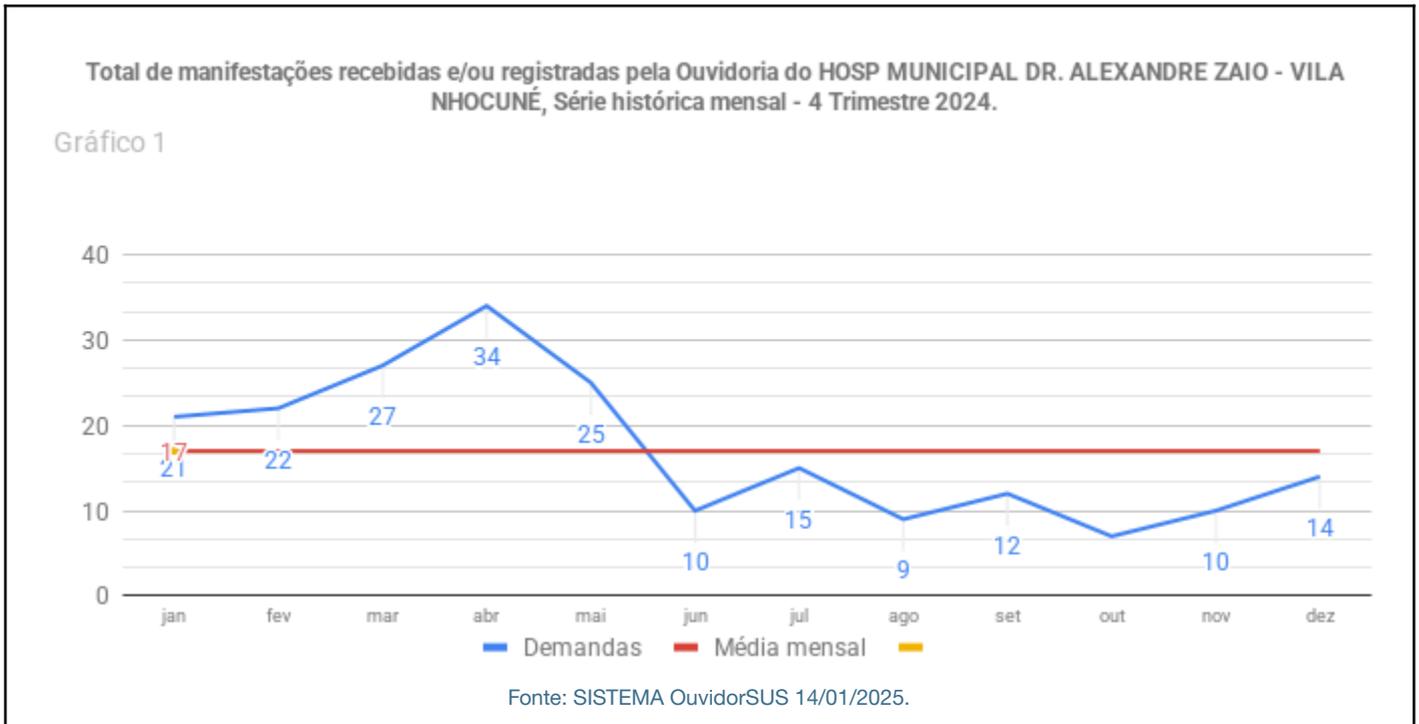
Após solicitação encaminhada ao Gestor da Unidade, disponibilizamos novos pontos dentro da sub-rede PRONTO SOCORRO SECONCI, dividindo os responsáveis como: Enfermagem, Médicos e Gestor. Desta forma, cada responsável respondeu às demandas pertinentes às suas equipes, minimizando atrasos nas respostas das demandas e diminuição do tempo em que as demandas ficam paradas nas Sub-Redes.

No Ambulatório de Cirurgias eletivas, elevamos o número de atendimentos, aprimorando o protocolo de entrada do paciente, para que não houvesse desvio no padrão de critérios necessários para ser atendido em nossa Unidade. Reformas e adaptações foram realizadas, com a intenção de melhorar as acomodações dos pacientes e funcionários, tornando agradável a estadia dentro da Unidade.

Nossas Equipes de Humanização e Comissão de Combate ao Racismo promoveram eventos direcionados aos munícipes e funcionários, com o intuito de trazer informações sobre saúde e bem estar, com palestras e eventos sobre saúde física e mental e principalmente sobre relações humanas, evidenciando a

importância do contato saudável entre as pessoas, demonstrando que o bom acolhimento traz retorno positivo para o trabalho.

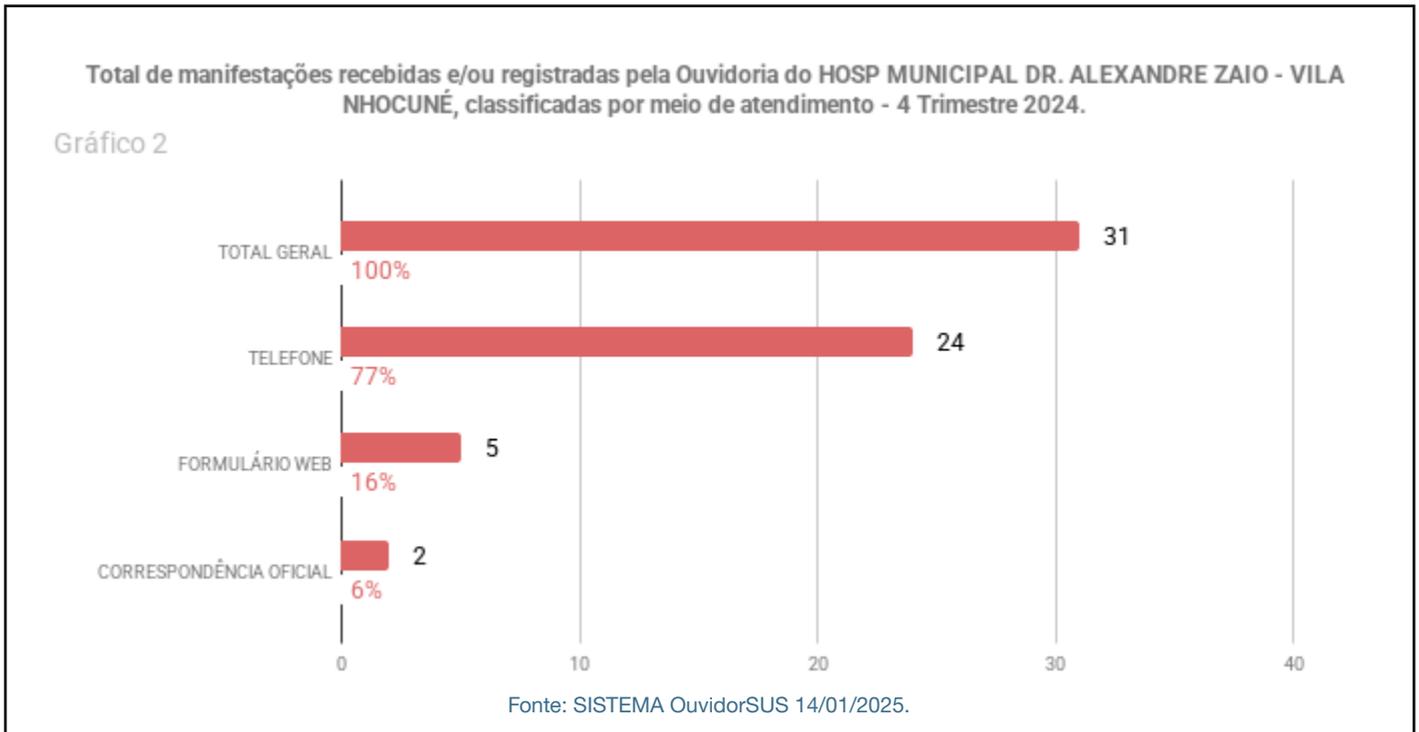
### 3. Número de manifestações – Série histórica



Em comparação ao terceiro trimestre de 2024, notamos que no decorrer do 4º trimestre os números de atendimentos foram reduzidos em 13,88% do total de manifestações do trimestre anterior. Acreditamos que esta diminuição se deve à mudança nos protocolos de atendimento, que agilizam a triagem e recepção dos pacientes, trazendo maior agilidade aos atendimentos em geral.

Buscamos minimizar as queixas orientando e atendendo os munícipes no exato momento dos atendimentos, para que os problemas detectados sejam solucionados no exato momento dos fatos. Da mesma forma, orientamos todos os envolvidos para não causar desconforto entre as equipes que atuam nos atendimentos e os munícipes.

## 4. Meios de atendimento

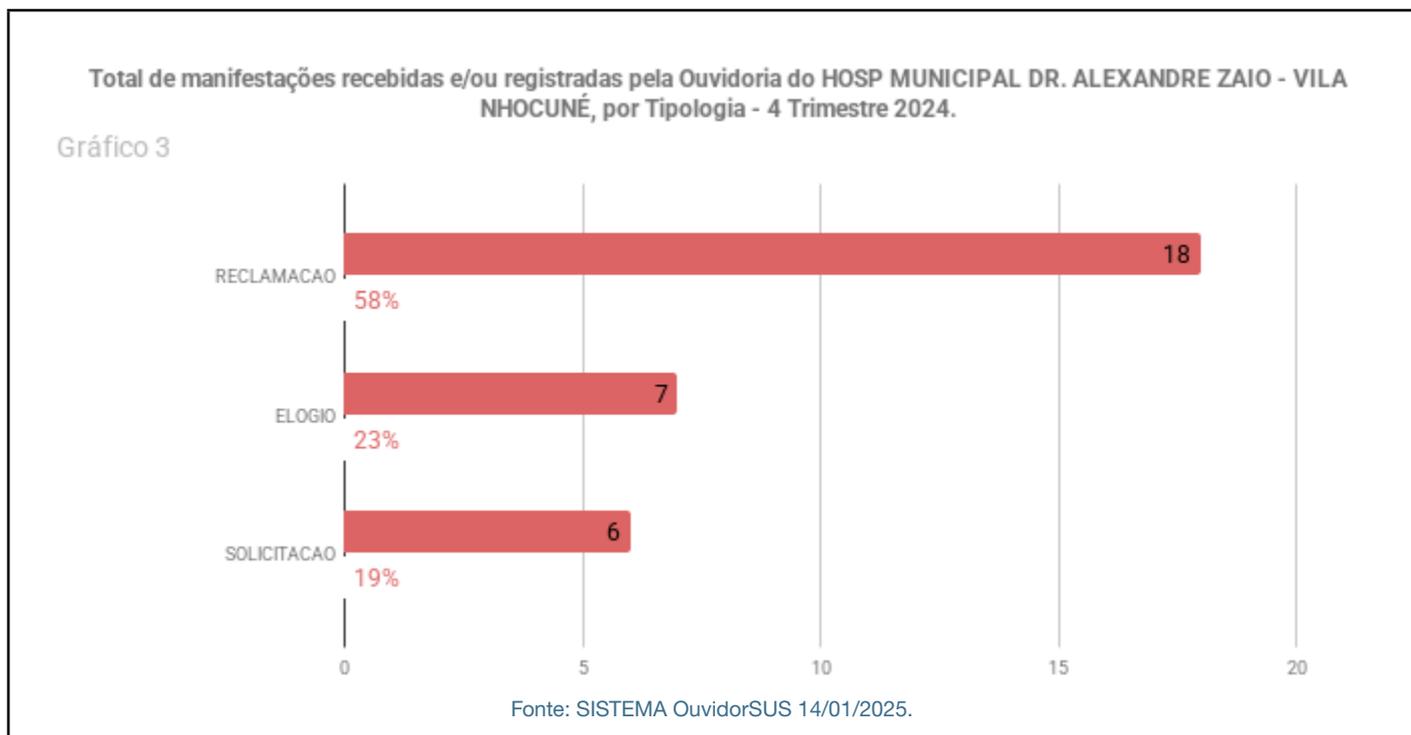


O Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio possui um canal de atendimento direto aos munícipes, direcionando muitas vezes o cidadão que necessita de auxílio ou esclarecimentos sobre seu atendimento aos setores pertinentes. Observamos uma mudança no perfil do munícipe que busca o atendimento presencial, pois a praticidade de acesso ao link do Formulário Web e ao canal direto pelo telefone 156, agiliza os atendimentos e colabora com o bom andamento dos serviços prestados.

Com a divulgação constante dos canais de atendimento e orientação aos munícipes, hoje contamos com um acesso rápido, sem a necessidade de um orientador.

Observamos no quadro de atendimentos que as manifestações realizadas pelo telefone 156 ainda predominam e continuamos a divulgar o link do formulário web, para que a informação chegue rapidamente à Ouvidoria e facilite o acesso do munícipe principalmente nos horários onde não prevalece o atendimento presencial.

## 5. Classificação das manifestações



O número de manifestações registradas durante o 4º trimestre de 2024 concentrou-se no quesito de Reclamação, mantendo-se semelhante aos 3 primeiros trimestres de 2024. Como nosso perfil de atendimento é limitado, as queixas são relativamente as mesmas e mantiveram-se semelhantes aos outros meses, com grande destaque para a demora no atendimento e dificuldades com o serviço de ambulância.

Aprimoramos os protocolos de atendimento e acreditamos que o aumento de Elogios registrados deve-se a este fato, levando-se em conta que o número de demandas permaneceu alto em relação à capacidade de atendimento da Unidade.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 06 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 19% do total.

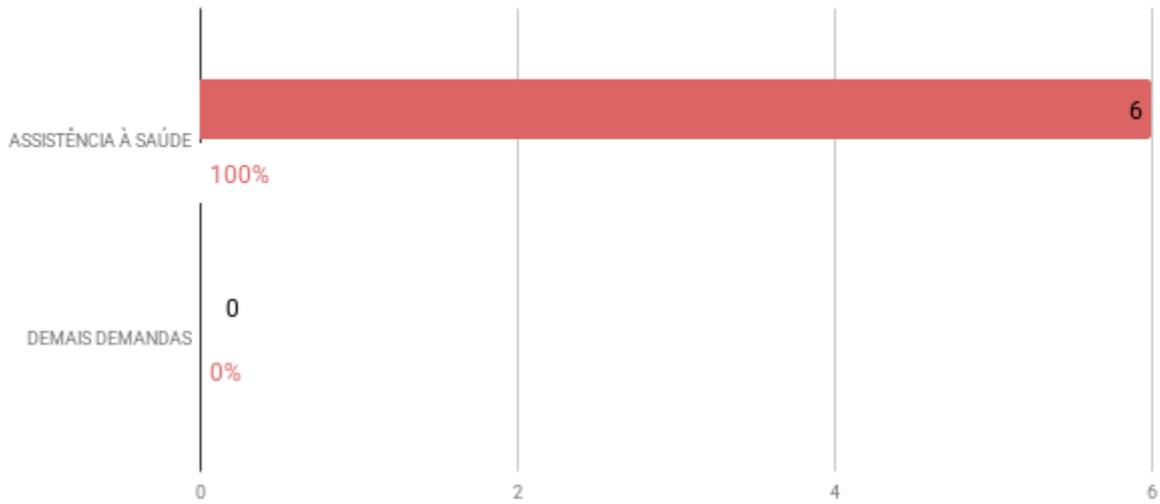
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (100%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE e CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO, correspondendo a 17% cada um.

Quando observamos o quesito relacionado à Solicitações, observamos que no decorrer do 4º trimestre o fato das Transferências entre Unidades, onde necessitamos muitas de vagas especializadas e disponibilizadas pelo sistema de Regulação de vagas da prefeitura Municipal de São Paulo e as mesmas não são disponibilizadas com rapidez, pois não há vagas em aberto. Existe uma fila de espera por estas vagas, onde utiliza-se o critério de maior urgência para preenchimento destas vagas. Em contrapartida, continuamos com problemas com relação às remoções em ambulância UTI, pois dependemos de um serviço terceirizado, que não contempla com efetividade este serviço.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 4 Trimestre 2024.

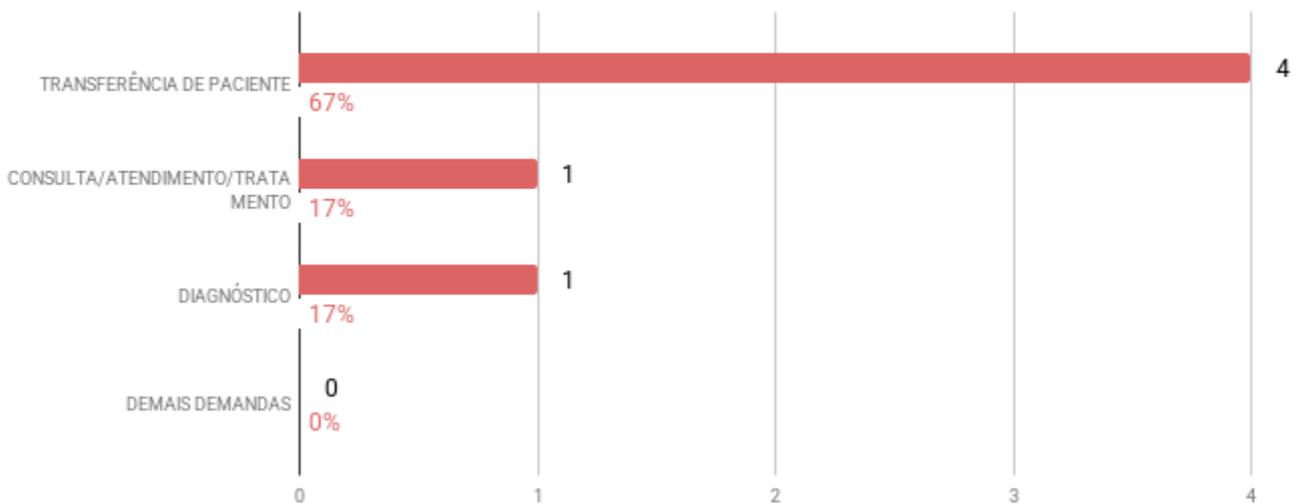
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 18 Reclamações registradas no período correspondem a 58% do total.

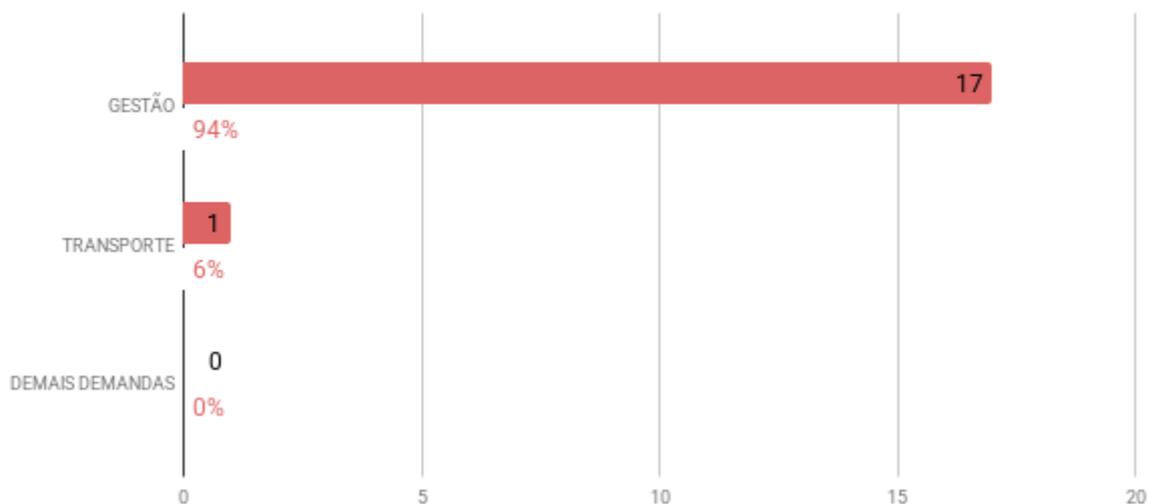
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (94%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e 47% a RECURSOS HUMANOS .

No quesito Recursos Humanos, as manifestações registradas, foram sobre o atendimento médico, demora nos atendimentos de retorno após exames e número reduzido de médicos para o atendimento em geral. A Equipe de Enfermagem também foi citada nas reclamações, no que se refere a conduta no atendimento, protocolos e rotinas demoradas para retorno após realização de exames e perda de fichas de atendimento.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 4 Trimestre 2024.

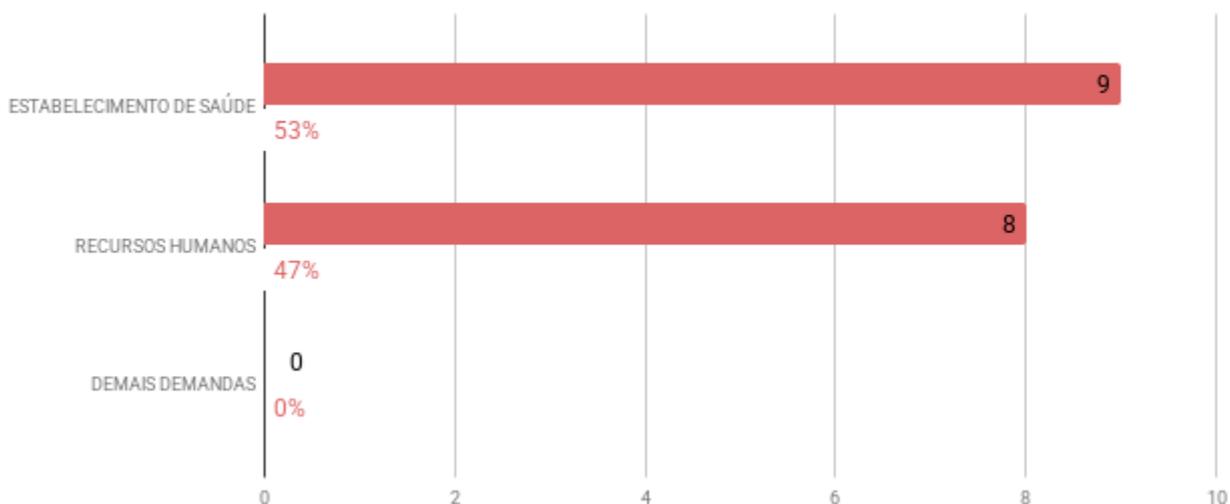
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7

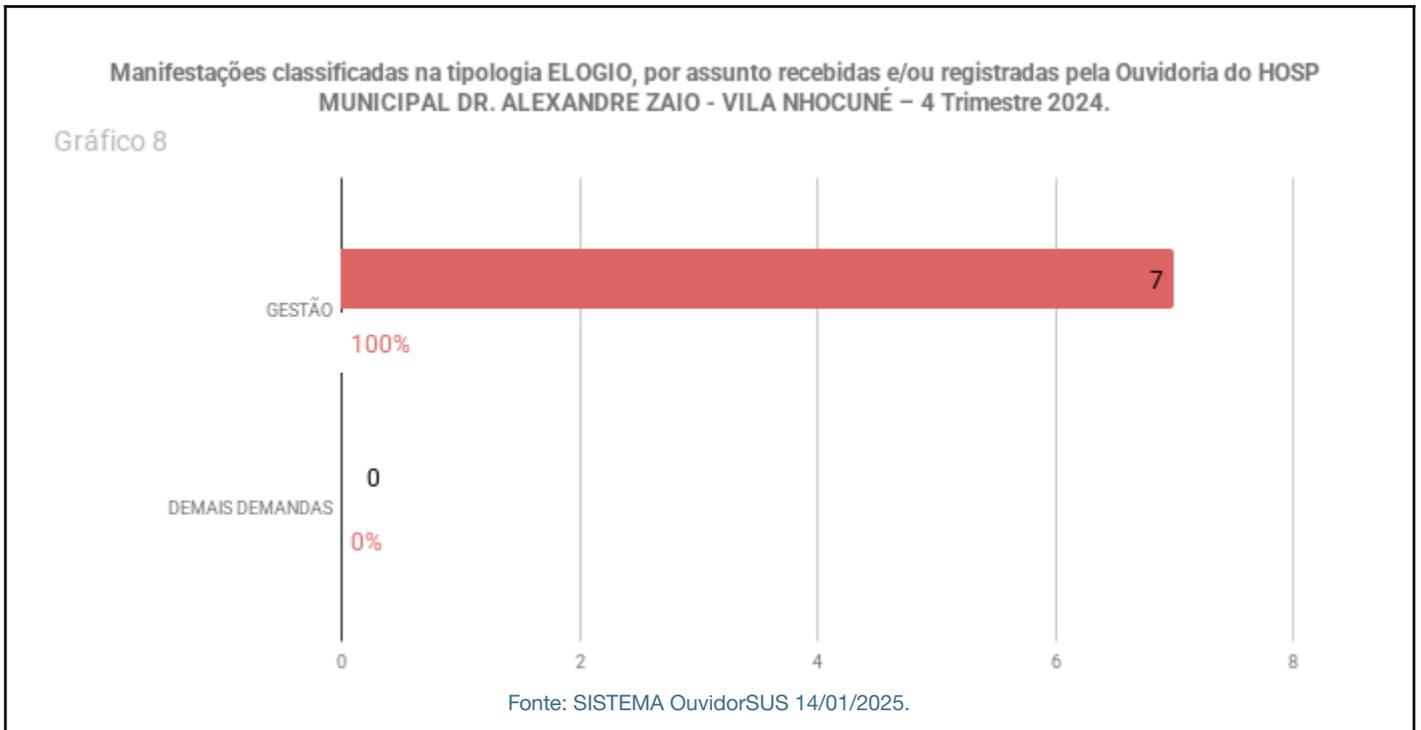


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 07 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 23% 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 2 elogios.



Em comparação com o os Trimestres anteriores de 2024, diminuimos o número de Elogios recebidos. Porém, observamos que muitos usuários do serviço prestado em nossa Unidade, manifestaram-se através de uma pesquisa de satisfação, realizada pela equipe do Controle de Qualidade e, conseqüentemente, não acharam necessário registrar sua satisfação junto à Ouvidoria.

Recebemos muitos Elogios formais, registrados em sistema, que demonstram uma satisfação pelo serviço prestado por esta Unidade.

O fato é que ficamos satisfeitos com a representatividade da população acolhida pela Unidade registrando de alguma forma sua satisfação, que em sua maioria é direcionada à Equipe Assistencial e Administrativa, demonstrando que, apesar das queixas, reclamações, entre outros fatos, nossa Equipe está comprometida. Mesmo que o munícipe passe por contrariedades, estamos trabalhando para atendê-los da melhor forma possível.

## 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 - HMAZ - COORD DE UATA	1	2	50%
AHM - HMAZ - COORD NIR	4	5	80%
AHM - HMAZ - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	1	2	50%
AHM - HMAZ - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	0	1	0%
AHM - HMAZ - DIVISÃO MÉDICA	1	3	33%
AHM - HMAZ - PRONTO SOCORRO - SECONCI	9	9	100%
Total	16	22	73%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 22
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 16
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Durante este período, além de férias dos responsáveis pelos pontos de rede, alguns Gestores foram exonerados e seus substitutos não possuíam conhecimento sobre o sistema, fato este que ocasionou o atraso nas respostas.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: O Ouvidor contribuiu com o apoio direto aos novos Gestores, orientando e acompanhando as respostas.
- Principais resultados obtidos: Conclusão das Demandas em atraso e contato direto com os munícipes, esclarecendo o motivo do atraso.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Neste caso não há sugestões, pois o motivo foi a saída do Gestor responsável pelo ponto de rede.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período: 22
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 22
- Principais problemas identificados: Atraso de ambulâncias UTI para transferência e Demora no Atendimento.
- Sugestões para melhoria:

Continuamos com a conduta de orientar todos os munícipes quanto ao tempo de espera, protocolos internos para transferência de pacientes e treinamento das equipes para agir de forma adequada, quanto ao tratamento aplicado aos usuários. Salientando que dependemos de um serviço terceirizado, cujo contrato é administrado diretamente pela SMS, cabendo-nos apenas identificar e notificar as Demandas referentes a atrasos.

## 11. Plano de ação

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

Sugerimos que a equipe de coordenadores de fluxo acompanhasse o munícipe dentro da unidade, melhorando o fluxo interno com o intuito de diminuir o tempo de espera para realização de exames.

**Demora no atendimento:** Continuamos com a orientação aos usuários, quanto ao tempo de espera, já que dependemos de um serviço terceirizado, que é responsável pela execução de exames de urgência e emergência. Neste caso há uma demanda de tempo necessária para que se obtenham os resultados e conseqüentemente retorno com o médico solicitante.

**Má conduta de funcionários:** Todos os envolvidos são chamados para entendermos o contexto e as dificuldades enfrentadas por ambas as partes, após esta fase, medidas são tomadas para facilitar a comunicação entre equipes e diminuir as queixas de má conduta.

**Demora de ambulância:** Como dispomos apenas de uma ambulância fixa na Unidade, a empresa responsável pelo transporte de pacientes foi penalizada e advertida quanto a necessidade de cumprimento de prazos e horários, diversas vezes, inclusive com participação ativa do Gestor da Unidade, para que os pacientes não sejam prejudicados.

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
Reforma da entrada do PS	Ampliar o número de salas para triagem	A Equipe da abertura de fichas, foi transferida para o ambulatório	Dezembro/2024	Equipe Assistencial	Concluído ▾
Reforma do Centro Cirúrgico	Adequação à Vigilância Sanitária	troca de armários e pia	Dezembro/2024	Equipe Assistencial e Administrativa	Concluído ▾
Aumento do número de atendimentos das Cirurgias Eletivas	Alta demanda nas especialidades oferecidas pela Unidade	Aumento do número de consultas oferecidas pelo SIGA	Novembro/2024	Equipe do Ambulatório de Cirurgias	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
Outubro/2024	Outubro Rosa	Conscientização e Prevenção do Câncer de Mama	Toda a equipe institucional
Novembro/2024	Novembro Azul	Ações de conscientização voltadas à saúde masculina	Toda a equipe institucional











### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

Ao compararmos os três primeiros trimestres de 2024, observamos que apesar de obtermos no primeiro trimestre um aumento no número de atendimentos, devido à epidemia de Dengue, notamos que no decorrer dos meses seguintes, o número de atendimentos manteve-se praticamente inalterado, demonstrando o verdadeiro perfil de atendimentos da Unidade. Como nossa Unidade é de pequeno porte, temos dificuldade com os atendimentos quando estes números se elevam, pois o quadro de funcionários assistenciais é limitado. Neste contexto de classificação de demandas, percebemos que a questão de transporte ou transferência de pacientes gera grande descontentamento aos munícipes, pois dependemos de um serviço terceirizado, que muitas vezes não contempla nossa necessidade de urgência, gerando demora no atendimento, principalmente quando dependemos de uma avaliação médica em alguma especialidade específica. Os retornos médicos de urgência dependem de resultados de exames que, devido à alta demanda, também possuem um prazo para conclusão e avaliando de forma abrangente, consideramos que nosso atendimento é satisfatório, pois apenas alguns casos pontuais, em comparação com o volume que atendemos, gera algum tipo de descontentamento.

No quesito Recursos Humanos, as manifestações registradas, foram sobre o atendimento médico, com a maioria das demandas sempre ressaltando a falta de informações e demora nos atendimentos, porém em todos os casos, os gestores foram acionados e se responsabilizaram pela orientação e aplicação de medidas disciplinares, quando não foi possível um acordo de trabalho. A Equipe de Enfermagem que também foi citada nas demandas inúmeras vezes no que se refere a má conduta no atendimento, também foi orientada e respondeu de forma satisfatória, pois todas as queixas foram apuradas de forma imparcial, sem prejuízo das partes.

Em contrapartida obtivemos muitos elogios, que ressaltaram nosso atendimento de qualidade e com a atenção voltada sempre aos usuários do sistema e também aos funcionários que compõem nosso quadro de trabalho.

Salientamos que todos os casos foram destinados aos setores pertinentes e respondidos dentro dos critérios de Atendimento ao munícipe, de forma satisfatória, onde os munícipes receberam o retorno de suas queixas e não contestaram nenhuma das respostas.

Paula Aparecida Pereira - Ouvidora

## **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

Consideramos que, no 4º Trimestre, as principais características das demandas estiveram relacionadas em sua maioria com casos de insatisfação pelo atendimento recebido, demora no atendimento, má conduta de funcionários e protocolos internos que foram alterados.

Quanto à conduta médica, tivemos queixas com relação ao tempo de espera para retornos pós exames, e tentamos agilizar o atendimento aos pacientes criando fluxos diferenciados para finalização destes atendimentos.

Com relação aos protocolos de agendamento de exames externos que são regulados pelo sistema SIRESP e pela SMS, esclarecemos que tais exames e procedimentos entram em uma fila e espera geral regulada pelo município. Sendo que a demora para transferência de pacientes entre unidades hospitalares depende de um trabalho em conjunto, pois as vagas liberadas muitas vezes necessitam de transporte em ambulância UTI, fato este que acarreta demora no transporte, pois dependemos de um serviço terceirizado que no momento não supre nossas necessidades.

Para minimizar os impactos causados pelo atraso de ambulância, muitas vezes entramos em contato direto com a empresa responsável pelas remoções e pontuamos a necessidade urgente de alguns pacientes, muitas vezes pressionando a empresa para conseguirmos sucesso.

Esperamos que nosso trabalho esteja satisfatório na medida do possível e sempre trabalhamos na melhoria dos serviços prestados, criando e inovando em nosso atendimento ao munícipe.

Entendemos que nosso trabalho é árduo e complexo, porém ficamos satisfeitos com os retornos positivos, muitas vezes realizados de forma verbal, mas que demonstram que estamos crescendo dentro de nosso atendimento, buscando sempre as melhorias necessárias para nos tornarmos um serviço de referência em nossa Região.

Da mesma forma, pensamos em humanizar nosso serviço, acolhendo servidores e munícipes. Através de eventos direcionados à saúde do trabalhador, buscamos presentear nossos colaboradores durante o

trimestre, promovendo eventos que abordaram a saúde do trabalhador e o bom atendimento assistencial, como a semana de Conscientização e Prevenção do Câncer de Mama e Ações de conscientização voltadas à saúde masculina.

Neste momento possuímos um trabalho desenvolvido pela Comissão de Combate ao Racismo Institucional do Hospital Dr. Alexandre Zaio, que em outubro de 2024, elaborou um trabalho impresso intitulado Boletim Baobá. O trabalho reuniu textos autorais elaborados com o intuito de promover o letramento racial dos profissionais e usuários do serviço. O material impresso foi distribuído em pontos de maior circulação de pessoas, como os locais de registro de ponto dos profissionais e guichês de atendimento.

Em novembro/2025, como forma de celebrar o Dia da Consciência Negra, a Comissão de Combate ao Racismo promoveu uma exposição fotográfica com registros de trabalhadoras e trabalhadores que se declararam pretos ou pardos. As fotos foram impressas em tamanho A4 e afixadas na parede do corredor de maior circulação de pessoas no hospital. Abaixo de cada foto, havia a inscrição com uma frase e o nome de cada participante. *Exemplo: "O sonho dos meus ancestrais tem um nome: XXXXXXXX."* Participaram da ação os trabalhadores da administração direta e empresas parceiras. A iniciativa foi divulgada na intranet através da Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de São Paulo.





Em dezembro, mais uma edição do Boletim Baobá foi impressa e divulgada conforme realizado no mês de outubro. Os textos autorais mantiveram o formato informativo, com linguagem simples e com uso de ilustrações, visando o letramento racial de profissionais e usuários do hospital.



## BOLETIM BAOBÁ



### DA ÁFRICA À ABOLIÇÃO

*Há milhares de anos, Brasil e África já estiveram unidos geograficamente. Muitas eras depois, esses territórios voltariam a se encontrar. Não como um fenômeno da natureza, mas como resultado de um dos maiores crimes da história.*

Todo brasileiro aprendeu sobre o passado escravista do Brasil. Mas o que nos foi ensinado, pouco ou quase nada, nos dizia sobre como era a vida naquele continente, de onde pessoas foram retiradas contra a própria vontade, separadas de suas famílias e enviadas para lugares desconhecidos, do outro lado do Atlântico. **Conhecer um pouco mais sobre esse passado pode nos ajudar a entender a importância de se informar sobre as questões étnico-raciais.**

Entre os séculos 8 e 14, abrigou grandes reinos como o do Gana, Mali, Iorubá e Songai. Rotas que atravessavam o deserto eram responsáveis por grande fluxo comercial entre as regiões do continente africano e a Ásia e o Oriente Médio. Com recursos naturais abundantes, o continente africano prosperava.



As relações comerciais favoreciam também o intercâmbio cultural. Além da escrita, esses povos aprimoraram suas técnicas agrícolas e dominavam os segredos sobre os minerais, passando a fundir metais como o cobre e o ouro, que tinham papel relevante em suas negociações. **O escritor árabe Al-Fazari, no século VIII, escreve que o reino de Gana já era conhecido como a Terra do Ouro desde o século anterior. Ele relata que o comércio na região tinha uma grande circulação de ouro em pó e sal, itens de grande valor naquela época.**

Nas tradições religiosas, a natureza desempenhava um papel fundamental nas crenças africanas. Os elementos naturais e os animais mantinham importante papel com a espiritualidade, além de entidades frequentemente adoradas e reverenciadas por meio de rituais e cerimônias.

O islamismo chegou à África através de várias rotas, começando pela conquista árabe do norte do continente no século VII. Os muçulmanos enfrentaram resistência de povos locais. No entanto, a religião se adaptou e se consolidou em várias regiões.

Naturalmente, ao longo dos séculos, esses grupos desenvolveram sistemas de convivência social e de poder. Em alguns impérios, a sociedade era dividida entre a nobreza, pessoas livres, servos e escravos.

**É nesse ponto que alguém sempre diz: "Então os africanos também escravizavam!"**

O sistema de servidão africano era, em boa parte, espólio de guerra. Também poderia acontecer como punição por um crime, pagamento de dívida e como uma troca por proteção. Em muitos territórios, esses escravizados podiam se casar, constituir família e adquirir posses. Exerciam atividades de serviço público e nos exércitos.

**Muito diferente da escravização realizada pelos europeus, baseada na comercialização, imposição religiosa e desumanização de africanos e indígenas.**

Com a chegada dos europeus no século XV, tudo mudou. Interessados no comércio de recursos naturais, especiarias e principalmente pessoas, os europeus intensificaram a presença no continente africano. Cidades ricas e centenárias foram invadidas e destruídas. Em alguns lugares, como no Reino do Congo, a Coroa Portuguesa estabeleceu relações comerciais. O historiador e educador **Salloma Salomão** explica:

**"A expansão europeia, o comércio de pessoas, a colonização e o novo padrão de relação entre os grupos humanos, que podemos chamar de capitalismo, nascem todos ao mesmo tempo. E um alimenta o outro."**

No ano de 1530, é registrada a chegada do primeiro grupo de africanos escravizados no Brasil, vindos da Costa da Guiné.

Aos poucos estamos nos aproximando dos colaboradores em geral, promovendo o café com o Diretor, mensalmente, para ouvirmos as queixas, sugestões e obtermos um feedback de todo o trabalho realizado, acolhendo e cuidando de nossos servidores.

Temos a consciência de que podemos realizar muito mais, e buscamos atingir estes objetivos arduamente.

Dra. Márcia Tapigliani Baptista - 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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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>

