

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO



Unidade: Hospital Municipal Dr. Benedicto Montenegro  
Endereço: Rua Antônio Lázaro, 226 - Jardim Iva - CEP 03921-080 - 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 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 30p.

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**

Armando Luis Palmieri

**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. Benedicto Montenegro**

**Diretoria Técnica**

Dra. Virgínia Affonso Castilho Castro

**Coordenação OSS SAS-Seconci**

Dra. Rosangela Janoni Marchiori

**Ouvidoria**

Fabiane Gonçalves de Paula

## **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>7</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>12</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>20</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>26</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>27</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>28</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Benedito Montenegro, popularmente conhecido como Hospital do Jardim Iva, foi inaugurado em 14 de Novembro de 1990. É referência no atendimento da área de abrangência da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, que compreende os distritos administrativos de: Água Rasa, Aricanduva, Arthur Alvim, Belém, Brás, Cangaíba, Carrão, Cursino, Ipiranga, Jabaquara, Moema, Mooca, Pari, Penha, Sacomã, São Lucas, Sapopemba, Saúde, Tatuapé, Vila Formosa, Vila Mariana, Vila Matilde e Vila Prudente.

É considerado de médio porte, localizado na Zona Leste, na rua Antonio Lázaro, 226. É um hospital de porta aberta, referência em urgência psiquiátrica, ofertando ainda as especialidades de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia, e odontologia emergencial. Conta com 54 leitos instalados, tendo como diferencial a referência para casos de psiquiatria, e o ambulatório ortopédico, para assistência de casos conservadores de fratura egressos dos atendimentos emergenciais realizados no hospital. Conta com uma equipe de Voluntariado e Grupo de Trabalho de Humanização, diferencial que proporciona conforto e acolhimento aos pacientes internados.

O hospital atende sobretudo pacientes oriundos dos bairros: Jardim Iva, Vila Bancária, Jardim Sinhá, Jardim Grimaldi, Jardim Sapopemba, Parque Bancário e adjacências, uma região com aproximadamente 538.896 habitantes (fonte CEINFO 2023). Atuamos com os servidores públicos da administração direta, e com convênio firmado entre a Secretaria Municipal de Saúde e a Organização Social Seconci, não havendo déficit de pessoal qualificado para atendimento à população.

O hospital já passou por diversas reformas com a adaptação do prédio às exigências de uma assistência segura, moderna e humanizada, tendo como princípio os acessos adequados aos portadores de necessidades especiais, e mantém a manutenção predial constante. Dispõe de serviço diagnóstico e terapêutico nas áreas laboratoriais e de imagem para atendimento de pacientes internados e de atendimento de urgência e emergência. Conforme legislação em vigor, possui instaladas todas as comissões legais pertinentes aos estabelecimentos de saúde, tais como: Comissão de

Curativos, Comissão de Prontuários, Comissão de Segurança do Paciente, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, entre outras



## 2. Panorama Geral do período

O terceiro trimestre de 2024 foi de suma importância para a história do Hospital Benedito Montenegro, pois recebemos a visita do Secretário Municipal da Saúde Dr. Luiz Carlos Zamarco, para assinatura da ordem de serviço dando início às obras de ampliação do hospital, através do Programa de Reestruturação e Qualificação da Rede Hospitalar e de Atenção Especializada da Cidade de São Paulo. A ampliação será um grande ganho para a população em torno do hospital. Porém, como toda grande obra, causará transtornos a todos durante sua realização.

Para que comecem os trabalhos foi necessário reduzir algumas vagas de nosso estacionamento, de modo a alocar os materiais necessários para a obra. Contudo, futuramente será utilizada toda a parte do estacionamento para alocar os *containers* dos setores que serão demolidos, para a abrir espaço para o novo prédio. Continuamos com as manutenções prediais, como exemplo, a pintura na cor branca, transmitindo serenidade aos nossos pacientes.

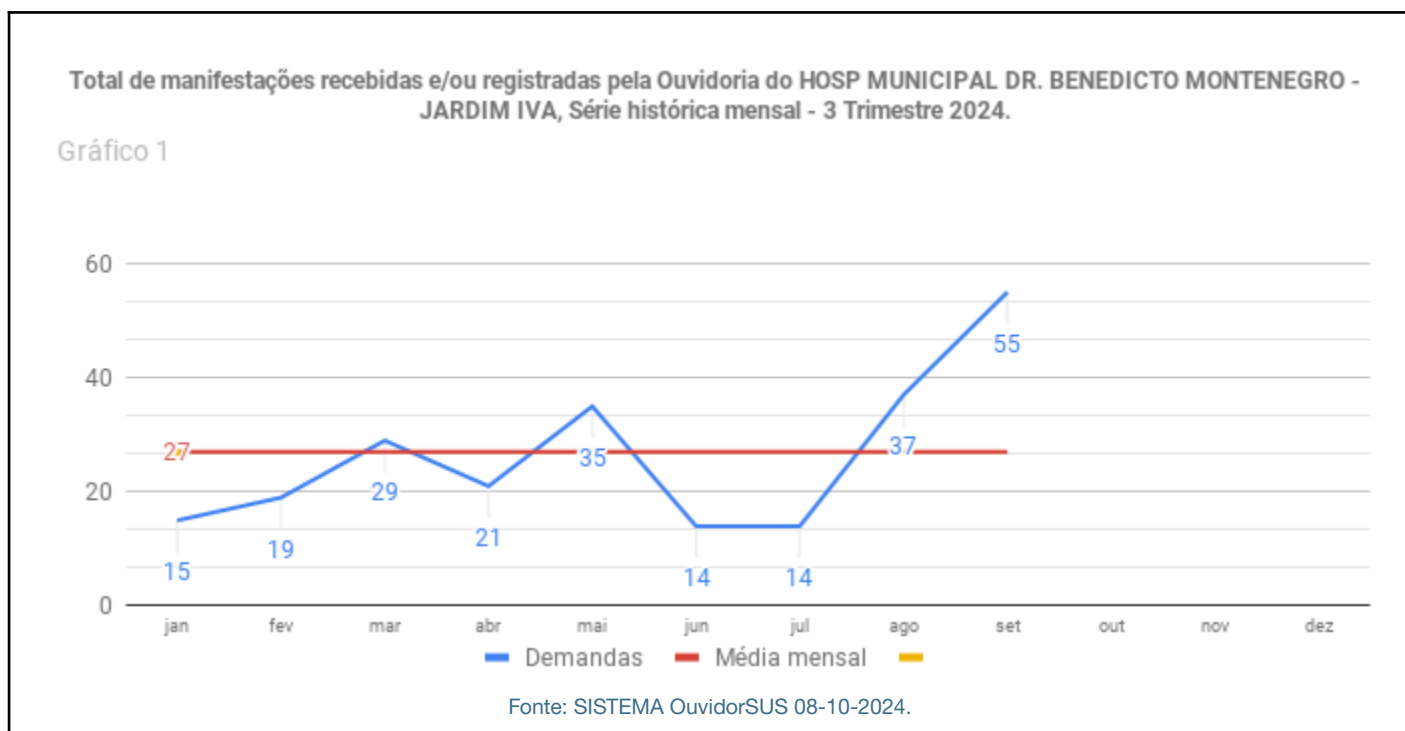
Foram atendidos 48.539 pacientes, observa-se uma média de 16.179 atendimentos mensais. Em relação ao trimestre passado, observa-se uma redução de 7.545 no total de pacientes atendidos, reduzindo também o total mensal que foi menos 2.421 pacientes. Identificamos um ligeiro aumento no número de demandas recebidas, foram realizadas um total de 106 manifestações. É possível identificar também o aumento de manifestações recebidas via carta, passando de 29 no trimestre passado para 56 neste trimestre. Desses registros de manifestações, foram 02 elogios a menos e 37 registros a mais de reclamações que no trimestre passado.

Vale ressaltar que os casos de influenza no estado de São Paulo, nestes 07 meses, saltaram de 2.822 para 5.745 testes confirmados, superando pouco mais de 100% em relação ao ano passado.

Os meios de atendimento externos, sendo por meses o maior percentual em nossa unidade (ocorrendo através do Portal 156 e formulário web) curiosamente neste trimestre decaíram, e o meio interno superou com um total de 56 registros. Recebemos 80 demandas de reclamação. Destas, 23 reclamações são sobre demora no atendimento, seguidas de 22 registros de insatisfação com a parte médica.



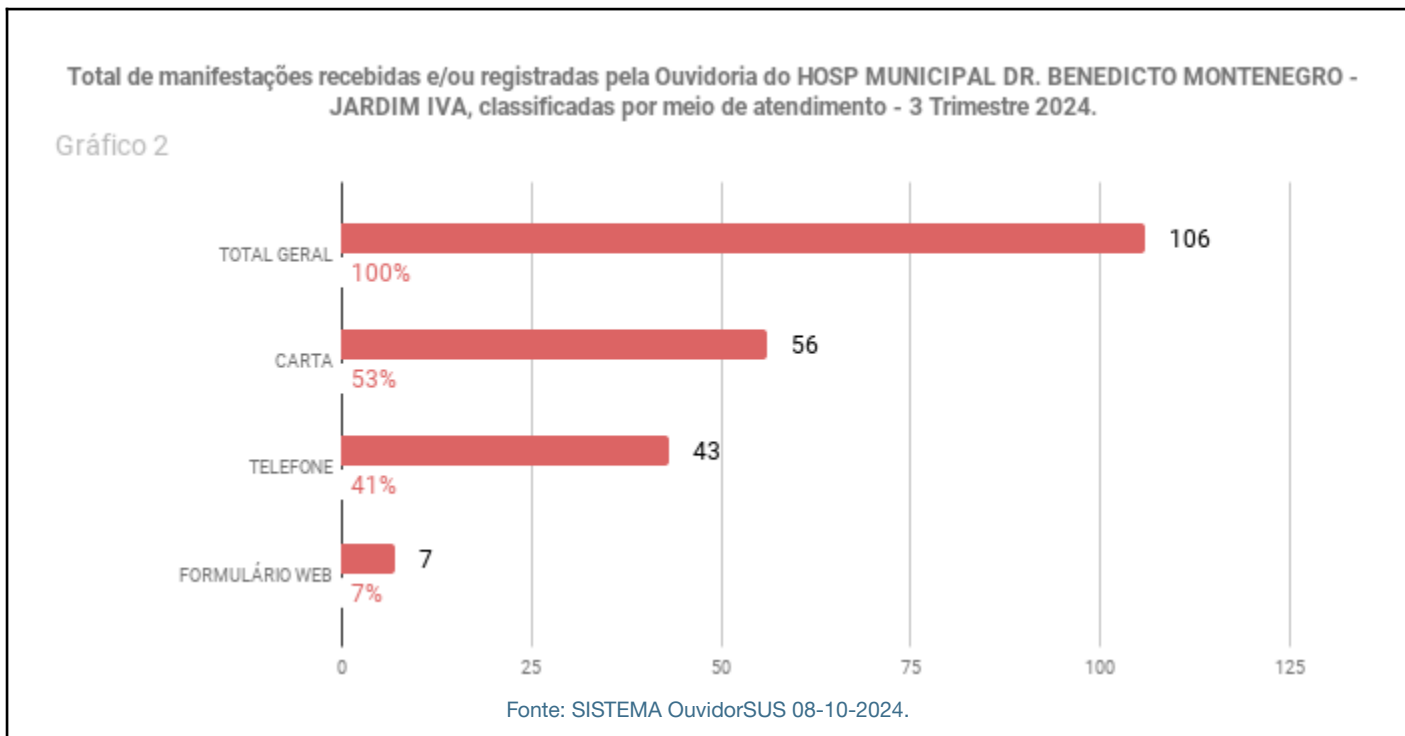
### 3. Número de manifestações – Série histórica



A média mensal ficou acima da registrada no trimestre passado, saltando de 22 para 27, haja vista que no trimestre passado registramos pouco mais de 18.600 atendimentos mensais, sendo neste trimestre um pouco mais de 16.100, uma redução de 2.421 em nossos atendimentos. No mês de julho foram atendidos 14.925 pacientes, número este que teve sua ascensão em setembro, com o total de 16.997.

Conforme mostra o gráfico acima, o mês de setembro destacou-se por suas 55 manifestações registradas. Recebemos 02 manifestações registradas de forma anônima, sendo uma realizada no mês de agosto e outra em setembro. Ainda, recebemos 01 contestação de resposta, onde a manifestante discordou da resposta. Após o levantamento do caso, constatou-se que a resposta dada na inicial é a mesma apresentada na contestação. Ou seja, a conduta adotada está de acordo com a situação apresentada no momento.

## 4. Meios de atendimento

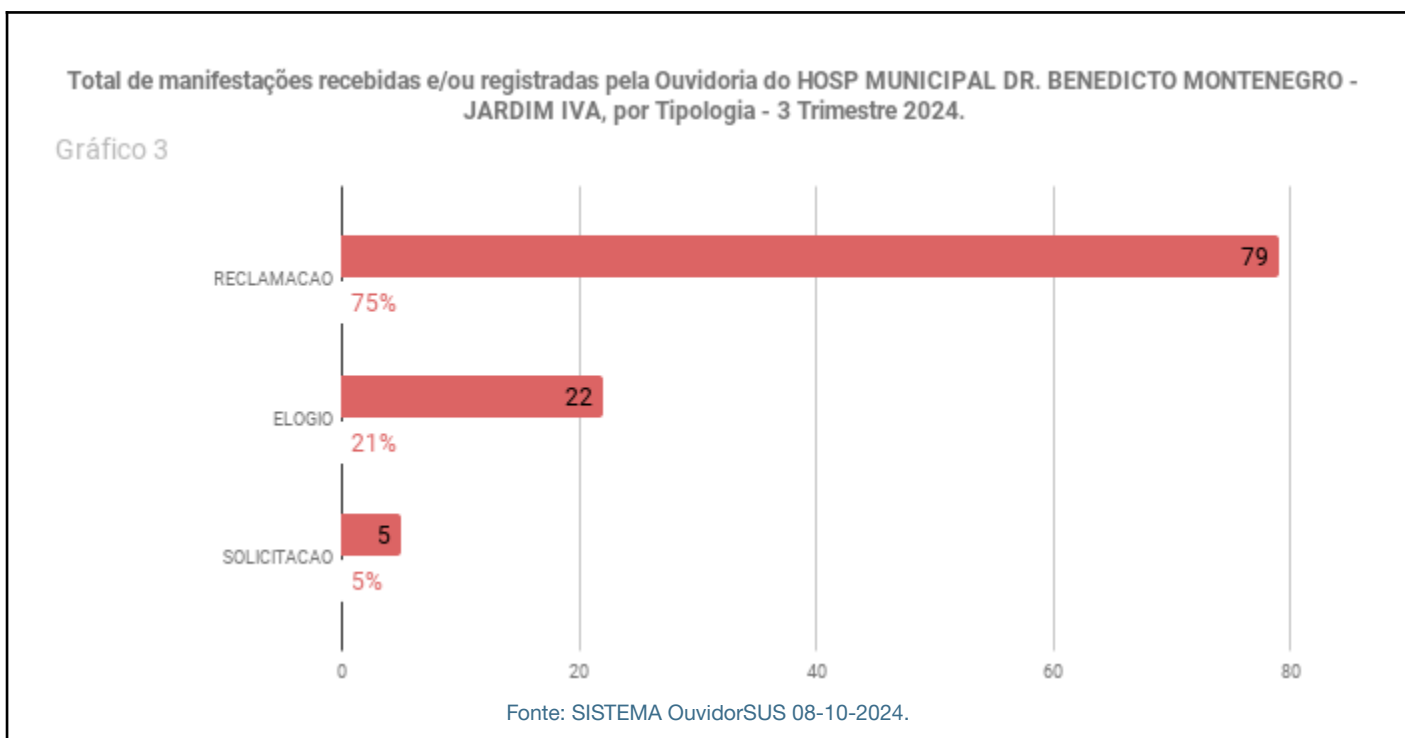


Como dito anteriormente, nos outros trimestres o meio de comunicação dominante nesta unidade era o externo, contudo, neste trimestre os meios de comunicação internos realizados via carta (sejam elas atendidas e registradas por esta ouvidoria) superaram com um total de 56 registros, representando 53% das demandas recebidas. Fato é que, mesmo com o decréscimo do atendimento, as demandas vem aumentando gradativamente.

Quando o manifestante procura a ouvidoria para registrar sua queixa, seja formal ou informalmente, lhe é apresentado o formulário adequado para que este apresente o "problema" para o qual deseja resolução, e mesmo na ausência da ouvidora, dispomos de caixa de ouvidoria localizada junto a recepção.

Percebemos neste trimestre que os manifestantes ainda continuam sem entender o funcionamento da classificação de risco, muito menos as rotinas e protocolos adotados na unidade. Por exemplo, observou-se que a sua dor sempre é mais doída que a do outro, por este motivo, a classificação Manchester veio para desmistificar essa "tradição" do chamado "passar na frente" e, ainda assim, recebemos quase que diariamente manifestantes com este tipo de fala.

## 5. Classificação das manifestações



Em relação ao trimestre anterior, em que foram registradas 70 demandas, percebemos um aumento significativo neste trimestre, com 106 demandas. Concomitantemente, recebemos mais reclamações neste trimestre (79 registros), que nos trimestres anteriores (sendo 33 no 1º e 42 no 2º), mesmo que o total de atendimentos tenha decaído do último trimestre para este.

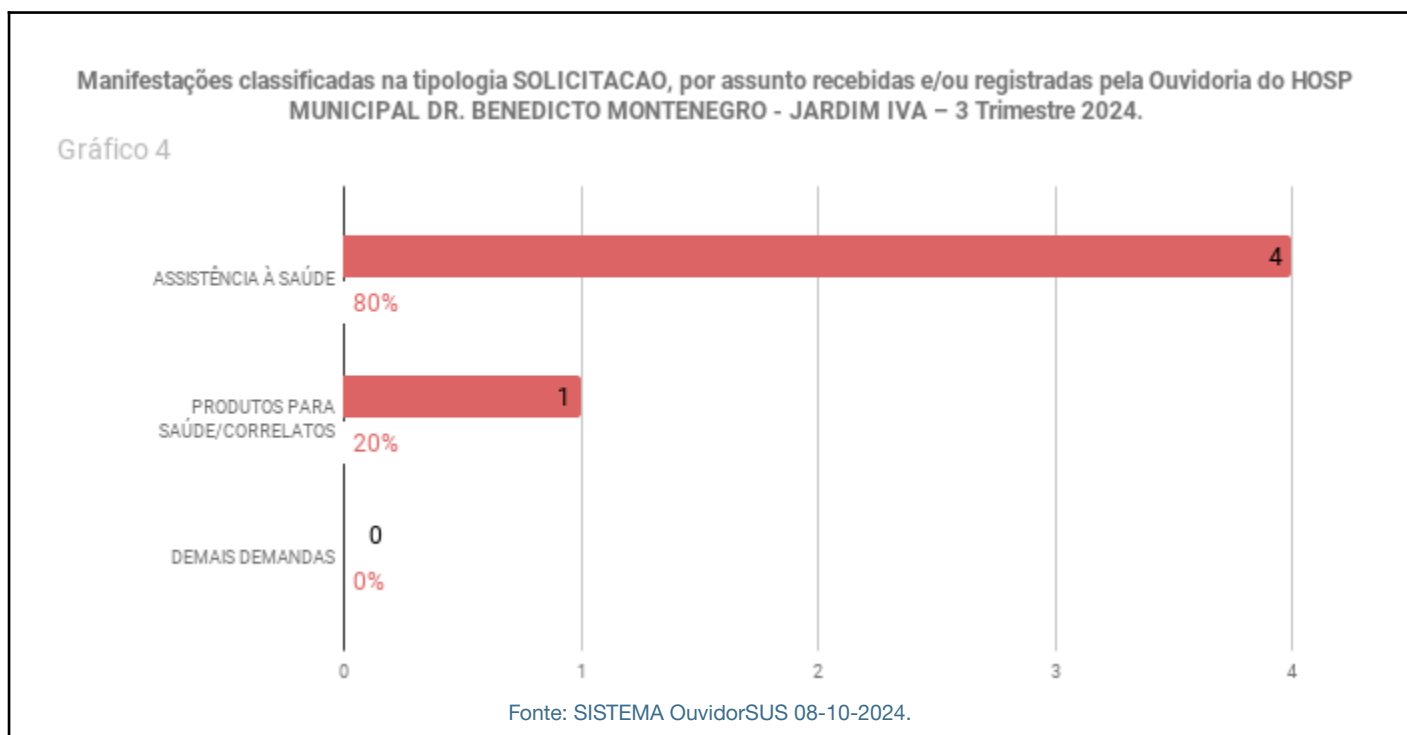
Entendemos que este aumento no total de manifestações se deu devido à piora na qualidade do ar, aumentando a vinda das pessoas para unidades de saúde, ocasionado pelas gripes e resfriados, fato este que vem sendo recorrente atualmente, o que aumenta o tempo de espera nos pronto socorros. Nossa média mensal aumentou para 27. Em contrapartida, os elogios decaíram de 24 para 22 neste trimestre.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 5 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 5% do total.

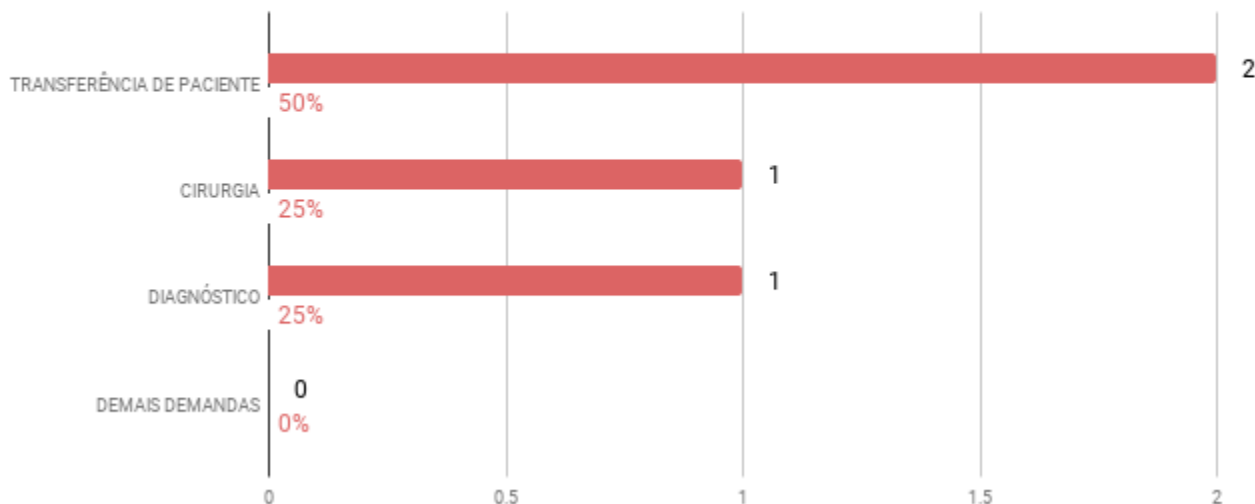
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (80%) e Produtos para Saúde (20%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a Transferência de Pacientes, 25% sobre Cirurgias e 25% voltados a Diagnóstico.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDITO MONTENEGRO - JARDIM IVA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08-10-2024.

Manifestações deste tipo não dependem exclusivamente da nossa unidade, um grande exemplo a ser citado são as cirurgias e transferência de pacientes para hospitais de maior complexidade. Esclarecemos que ao recebermos demandas como as acima, imediatamente são inseridas em plataforma de regulação do município e do estado, fazendo-se necessário aguardar até sua resolução.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

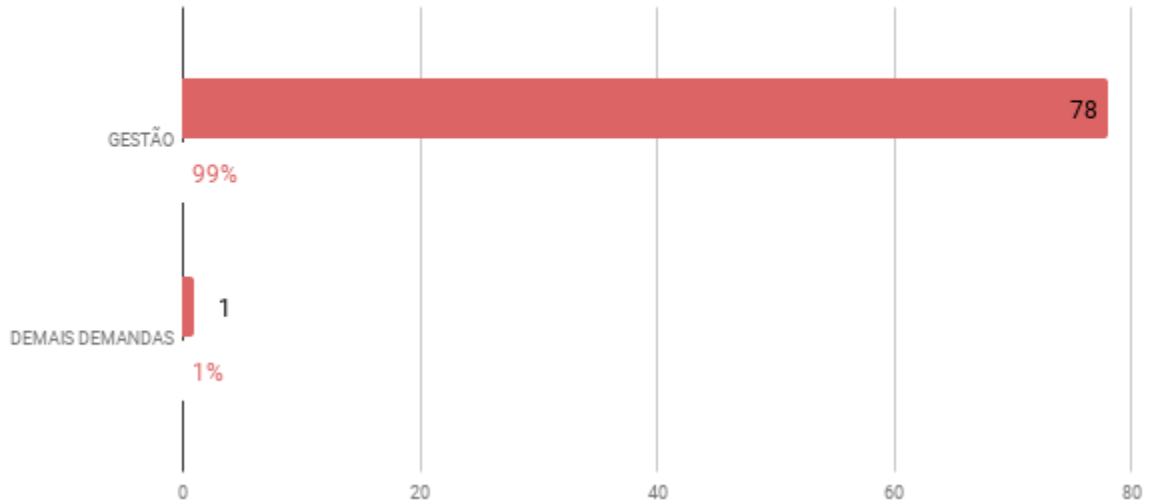
As 79 reclamações registradas no período correspondem a 75% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (99%) e demais demandas (1%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 58% são relativos a Recursos Humanos, 40% Estabelecimento de Saúde e 3% a demais assuntos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA - 3 Trimestre 2024.

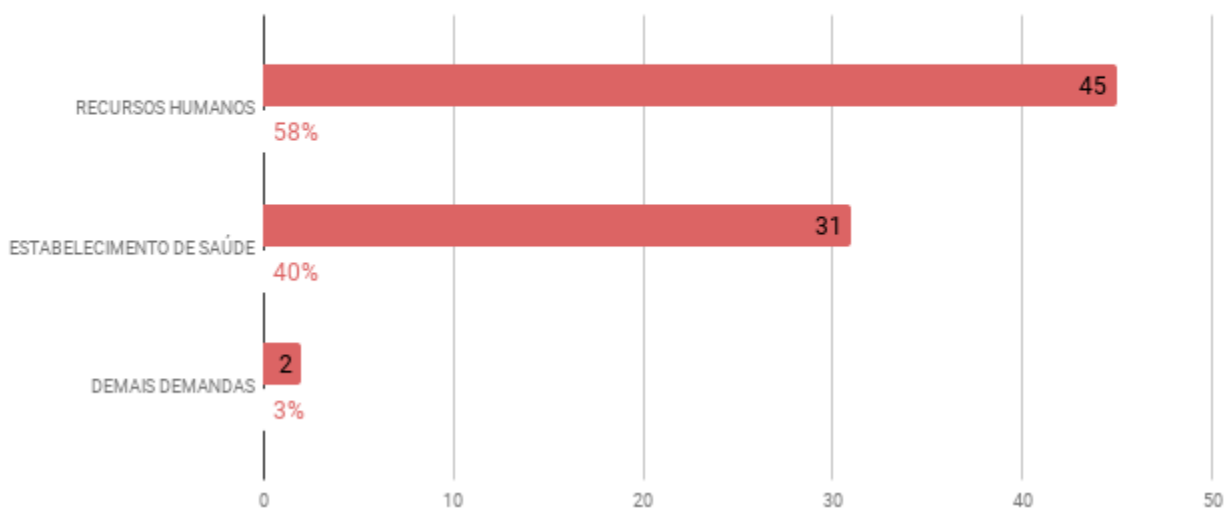
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08-10-2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. BENEDICTO MONTENEGRO - JARDIM IVA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



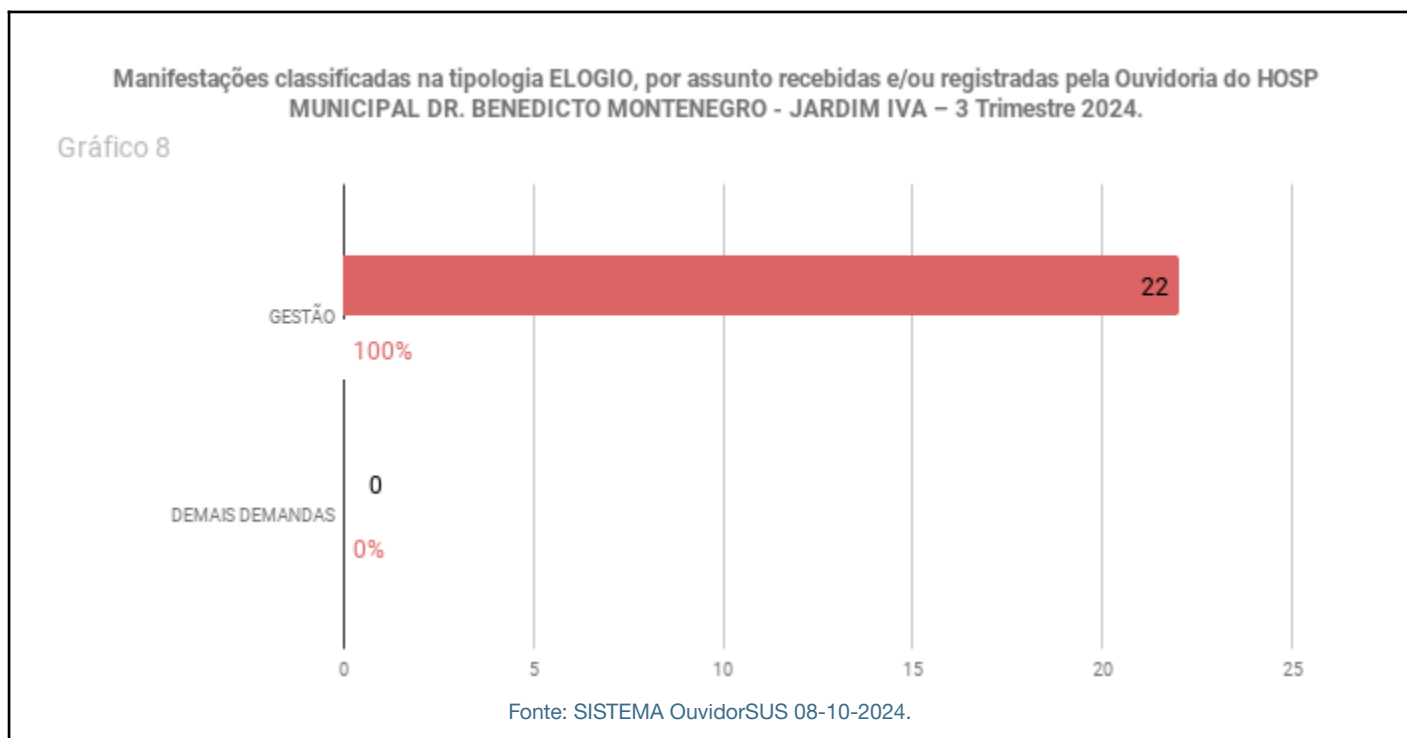
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08-10-2024.

Após análise dos gráficos acima, verificamos que as 79 reclamações correspondem a 75% das manifestações recebidas. Houve 45 demandas de recursos humanos, representando 58%. O maior número de manifestações foram voltadas para a parte médica, com 22 registros, acompanhadas por 13 manifestações de insatisfação com a equipe de saúde no geral.

No assunto Estabelecimento de Saúde, recebemos 31 demandas, representando 40%. Analisamos que 23 registros são sobre demora no atendimento prestado aos munícipes e 8 sobre rotinas e protocolos. Não obstante, vale destacar que as demais demandas contabilizadas nos gráficos, porém não mencionadas, foram tratadas da mesma maneira.

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

Foram registrados **22 elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **21% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 07 elogios.



Em análise ao gráfico acima percebemos que dos 22 elogios recebidos, 100% são voltados para gestão. É importante destacar que 19 foram registrados por esta ouvidoria (via carta), 02 registros por telefone e 01 por formulário Web. Identificamos que 13 manifestações são sobre equipe de saúde, seguidos de auxiliar de

enfermagem e enfermeiros com 3 registros cada e os demais, para categorias diversas.

Os elogios recebidos são entregues para as respectivas chefias, e são repassados aos elogiados para ciência. De tempos em tempos, os profissionais elogiados recebem um certificado simbólico pelo atendimento prestado.

É gratificante recebermos elogios e perceber que nossos funcionários estão engajados em prestar um serviço de qualidade e excelência à população.



## 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 - HMDBM - COORDENAÇÃO ASSISTENCIAL	1	1	100%
AHM - HMDBM - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	3	100%
AHM - HMDBM - DIRETORIA CLÍNICA	6	7	86%
AHM - HMDBM - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	2	2	100%
AHM - HMDBM - GERÊNCIA MÉDICA ASSISTENCIAL/SECONCI	24	31	77%
AHM - HMDBM - NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO	5	5	100%
Total	41	49	84%

O quadro acima nos mostra que de 49 manifestações referentes a reclamações/solicitações recebidas, 41 foram respondidas no prazo de até 20 dias.

Houve uma queda no percentual de atenção ao prazo de resposta do trimestre passado de 86%, para 84% neste trimestre. Percebe-se uma queda nas respostas da sub rede da terceirizada Seconci, passando de 84% no trimestre passado para 77% neste. Contudo, observou-se que essa queda se deu devido às férias da ouvidora, onde a sub rede deixou de cumprir com suas obrigações e as pessoas responsáveis pelas respostas são plantonistas e não conversam.

Desta forma, foi necessário um retreinamento para que possamos dar continuidade ao trabalho. Reuniões para acerto de prazo foram realizadas, tanto entre equipes quanto com as sub redes. Diante deste cenário desalinhado, esta ouvidoria sugere que fique uma pessoa responsável de segunda a sexta-feira, sendo responsável por cobrar e agilizar as respostas dos pontos focais da Seconci.

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

A PAQ é uma ferramenta utilizada pela Rede de Ouvidorias SUS, pensada para auxiliar o ouvidor na identificação das mais diversas situações dentro do processo de avaliação das respostas de nossas sub redes, contribuindo para celeridade de eventuais ajustes e/ou ações necessárias. Foram recebidas e avaliadas 106 manifestações.

Em posse desta ferramenta, foi possível identificar que a sub rede da Seconci respondeu 11 manifestações com prazo superior a 30 dias, além de 24 manifestações respondidas em até 20 dias, seguida da sub rede da diretoria clínica que, das 07 manifestações recebidas, 6 foram respondidas em até 20 dias e 1 manifestação respondida em mais de 30 dias. Ainda em tempo, as dilacões de prazo não estão sendo solicitadas em nenhuma hipótese.

Como sugerido em relatório anterior, a fim de minimizar o atraso nas respostas aos munícipes, a terceirizada poderia deixar um administrativo de segunda a sexta-feira fixo, para tratar de assuntos relacionados à ouvidoria. Assim, esta pessoa poderia dar continuidade ao trabalho, agilizando e diminuindo o tempo de resposta ao munícipe.

## **11. Plano de ação**

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

Identificamos que a terceirizada Seconci continua não cumprindo os prazos de resposta em tempo hábil para o munícipe. Observamos que das manifestações encaminhadas para sub rede da Seconci, 11 os prazos foram superiores a 30 dias e 24 delas foram respondidas em até 20 dias. Como prevenção, seguimos fazendo reuniões com a sub rede a fim de cercar o prazo para que o mesmo seja cumprido.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhorias:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião com equipes	Demora das respostas	Presencial	15/07/2024	Direção, chefes de equipe e Seconci	Concluído ▾
Reunião Seconci	Atrasos de demandas	Presencial	07/08/2024	Direção, Ouvidoria e Seconci	Concluído ▾
Cobrança de demandas	Prazo de 10 dias vencidos	Solicitação via email	11/09/2024	Enfermagem	Concluído ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

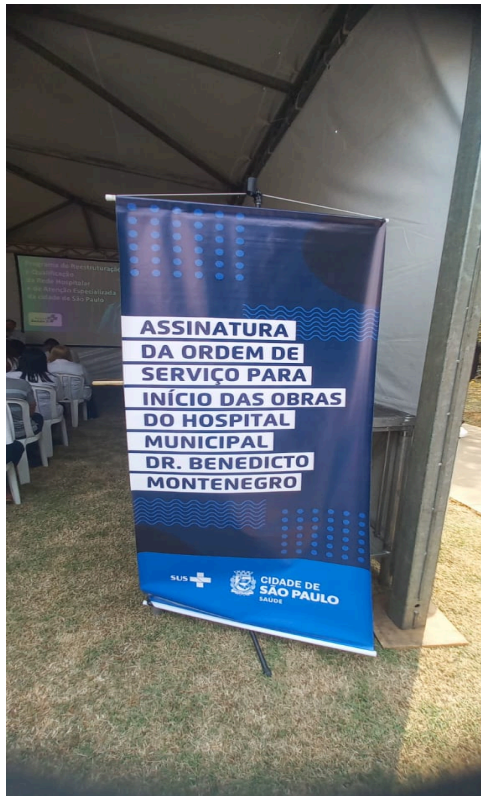
Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/07/2024	Posse do Conselho Gestor	Posse do Conselho Gestor	Direção, ouvidoria e conselheiros
15/07/2024	Reunião intersetorial	Esclarecimentos gerais sobre o ONA	Direção e chefes de equipes
25/07/2024	Reunião sobre o ONA	Apresentação de documentos	Direção e chefes de equipes
07/08/2024	Reunião com a Seconci	Diminuir os prazos das ouvidorias	Direção, ouvidoria e Seconci
23/08/2024	Reunião Qualidade		Comissão Núcleo de Qualidade e ouvidoria
05/09/2024	Visita do Secretário de Saúde	Assinatura da ordem de serviço para início das obras de melhorias	Todo o Hospital e Conselheiros
17/09/2024	Reunião do Conselho Gestor	Reunião mensal do Conselho Gestor	Direção, ouvidoria e conselheiros
19/09/2024	Sistema integrado de gestão de relacionamento com o cidadão - SIGRC	Apresentação do sistema novo a ser utilizado	Rede de Ouvidorias - SUS
25/09/2024	Reunião intersetorial	Diálogo com as equipes	Direção, chefes de equipes e Seconci



Posse do novo Conselho Gestor HMBM - 04/07/2024



Reunião Rede de Ouvidorias - 19/09/2024



Início das obras de ampliação do HMBM - 05/09/2024



Diretoria HMBM com o Secretário de Saúde - 05/09/2024



### **13.**

## **14. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

Nosso atendimento neste trimestre foi de 48.539, com média mensal de 16.179 atendimentos, uma redução de 7.545 atendimentos em relação ao trimestre passado (56.084). Recebemos 106 manifestações, sendo elas 79 reclamações, 22 elogios e 5 solicitações, e o meio de atendimento mais utilizado neste período, foi o interno (carta), superando os meios externos que sempre foram o marco desta unidade.

Após análise das 79 reclamações recebidas, verificamos que 45 são sobre recursos humanos, sendo recorrente a insatisfação dos usuários com a parte médica (22), seguido de 31 manifestações de estabelecimento de saúde, onde 23 dessas são sobre o assunto demora no atendimento prestado. Recebemos 05 solicitações, especificamente para transferência de pacientes para hospitais de maior complexidade, não dependendo desta unidade para sua resolução. Mesmo com tantas reclamações, recebemos 22 elogios, destacando-se a equipe de saúde no geral, deixando-nos felizes em saber que estão prestando um atendimento de qualidade e cortês.

A O.S.S. Seconci não vem cumprindo com os prazos das respostas, sendo que das manifestações para eles encaminhadas, 11 foram respondidas com prazo superior a 30 dias e 24 foram respondidas em até 20 dias.

As obras de ampliação começaram, sendo necessário diminuir o total de veículos autorizados a estacionar nas dependências do hospital, ocasionando insatisfação por parte dos funcionários. Logo, todo o estacionamento servirá como canteiro de obras e materiais.

Em breve, começaremos a trabalhar com um novo sistema chamado Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, em substituição ao chamado OuvidorSUS.



## **15. Considerações do gestor sobre o período analisado**

Infelizmente temos ainda um longo caminho pela frente no sentido da educação em saúde para a população. Apesar de todos os esforços, a compreensão da classificação de Manchester e do atendimento *fast-track* ainda estão distantes da nossa realidade, gerando queixas de demora no atendimento injustificadas. É comum ainda, a contestação de condutas médicas em virtude de pontos de vista pessoais, sem qualquer embasamento científico.

Continuamos trabalhando para que haja maior compreensão dos processos de trabalho da unidade, principalmente através da atuação dos fluxistas durante as 24 horas e do plantão técnico administrativo conjuntamente. Observamos, ainda, que persistem os apontamentos negativos sobre solicitações que estão além da capacidade de resolução, as transferências para serviços de maior complexidade e especialidades com as quais não contamos em nosso quadro.

Em 05/09/2024 Dr. Luiz Carlos Zamarco, Secretário da Saúde esteve em nossa unidade para a cerimônia de assinatura da ordem de serviço para início das obras de construção do prédio de nosso hospital que contará com 250 leitos. Foi uma grande conquista para a população de toda a região que terá seu atendimento grandemente otimizado.

**Dr<sup>a</sup> Virginia Affonso Castilho Castro**  
**Diretora Técnica - HMBM**

## **16. 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.

## 17. 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
- 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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 18. 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 SAUDE CIDADE DE SÃO PAULO SAUDE

## 19. 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>

