

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE PROF. MÁRIO  
DEGNI



Unidade: Hospital Municipal e Maternidade Professor Mário Degni  
Endereço: Rua Lucas de Leyde, 257, Vila Antônio, 05376-010 - 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 e Maternidade Prof. Mário Degni**

**Diretora Técnica**

Greice Aparecida Chetta de Klerk

**Ouvidor**

Vinicius Alves dos Santos

## **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 período</b>	<b>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</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>20</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>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>24</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>26</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>27</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>29</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mário Degni foi inaugurado há 33 anos, sendo conhecido pela população local como "Hospital Sarah".

Historicamente é reconhecido como referência em maternidade no município, tratando gestações de alto risco, casos de violência sexual e aborto legal. O hospital também realiza o procedimento de mastectomia, com os funcionários capacitados para trabalhar com a população LGBTQIA+.

Sendo o único hospital da região sudoeste, situa-se em uma área de cerca de 56,1km<sup>2</sup>. Aproximadamente 500 mil pessoas habitam a região abrangida pelo hospital, fazendo com que o mesmo receba um grande fluxo de munícipes de bairros vizinhos, como Lapa, Pinheiros, região de Raposo Tavares, bem como de municípios vizinhos, como Osasco e Cotia.

## 2. Panorama Geral do período

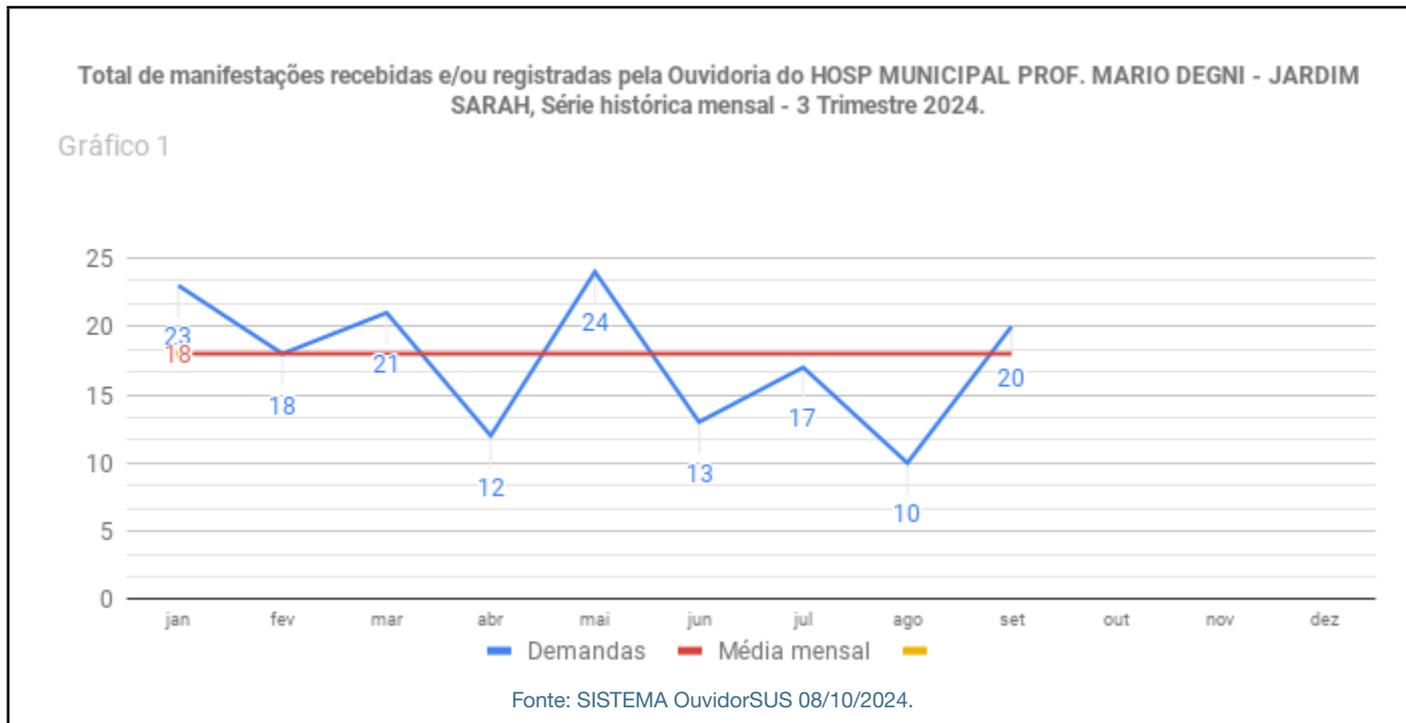
Durante o 3º trimestre de 2024, recebemos 47 manifestações, número que é condizente com o porte do hospital. Essa afirmação é corroborada quando verificamos que no 2º trimestre deste ano recebemos 49 manifestações.

Verificamos diminuição no quantitativo de reclamações, acompanhado de um leve aumento no número de elogios e solicitações.

Constatamos alguns problemas no contato entre pacientes e setores do hospital, considerando a recente mudança do sistema de telefonia que apresentou instabilidades, gerando reclamações acerca da dificuldade de contato telefônico.

Mantivemos o tempo médio de resposta em um padrão adequado, com 88% das demandas sendo respondidas em menos de 30 dias e com um tempo médio de resposta de 20 dias.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



Verificamos pouca variação na média histórica no decorrer dos meses de 2024, sendo que os meses de janeiro, março, maio e setembro apresentaram o maior número de reclamações, enquanto os meses de abril, junho e agosto apresentaram os menores números, consolidando em uma média mensal de 18 manifestações.

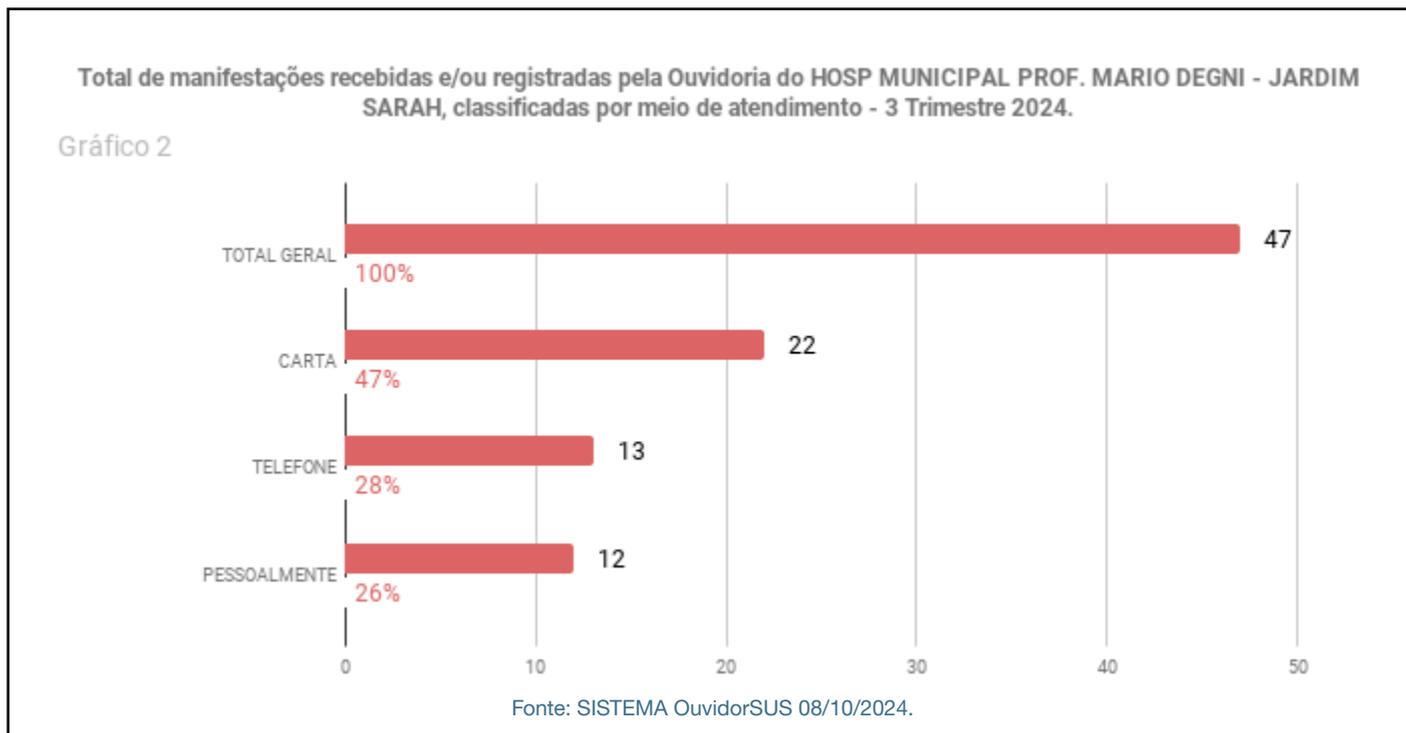
Consideramos que a média é condizente com o perfil da unidade, assim como apontamos que é um número diminuto de registros diante do elevado número de atendimentos apresentados no último ano.

Esclarecemos que há divulgação da ouvidoria por todo o hospital, contendo cartaz informativo em formato A4 sobre o serviço e os meios de contato nos seguintes setores: pronto atendimento, corredor da clínica cirúrgica, entrada do setor de ultrassom, painel informativo da clínica médica, UTI, entrada do pré-parto, entrada da neonatal, balcão de enfermagem do alojamento conjunto, painel de informações do ambulatório e na área de espera externa do pronto atendimento. Além disso, dispomos de um banner na recepção central, elaborado pela SMS com informações de como registrar uma manifestação.

A ouvidoria também está localizada em local estratégico, com a porta devidamente identificada, em corredor próximo ao pronto atendimento, por onde há grande fluxo de pacientes e acompanhantes.

Com isso posto, acreditamos que o serviço de ouvidoria está bem divulgado, o que nos leva a crer que o número de manifestações está devidamente dimensionado.

## 4. Meios de atendimento



Durante o 3º trimestre de 2024, registramos 47 demandas. Este número está dentro da média trimestral da nossa unidade e justificamos essa afirmação ao analisar os relatórios dos trimestres anteriores.

Analizamos que no segundo trimestre recebemos 49 manifestações. Diante disso, o 3º trimestre representa leve diminuição de 4,08% no quantitativo total registrado.

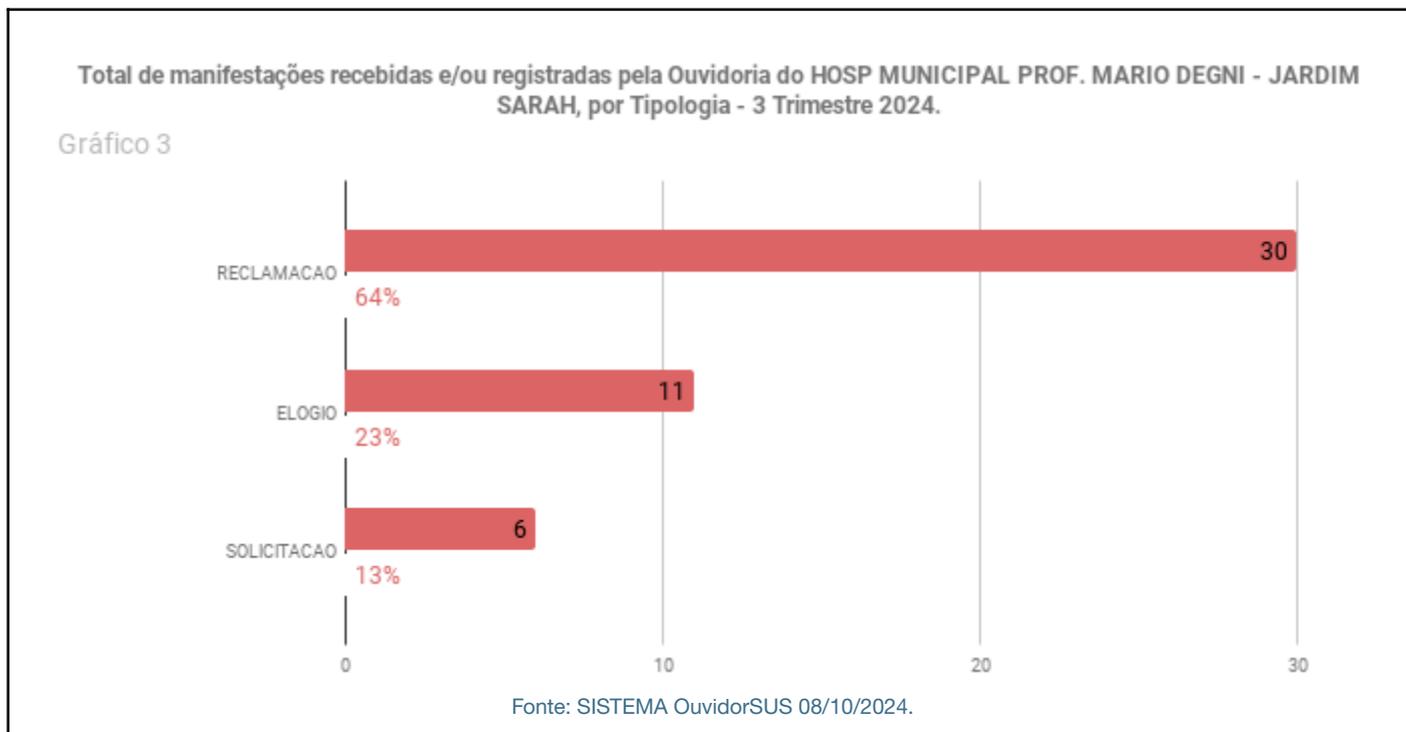
O meio mais utilizado continua a ser o preenchimento de cartas, em consonância com os trimestres anteriores. Percebemos que a flexibilidade que este meio propicia faz com que seja o mais buscado pelos manifestantes, uma vez que ele pode ser preenchido no momento que o manifestante julgar oportuno, bem como nas ocasiões em que não há atendimento presencial.

As ligações telefônicas e os atendimentos presenciais demonstram números praticamente semelhantes, com somente uma manifestação de diferença.

Ressaltamos que 74,4% dos atendimentos foram realizados através dos meios internos de atendimento. Em conformidade com os trimestres anteriores, concluímos que este número demonstra a acessibilidade da ouvidoria local, que se propõe como um meio

efetivo de comunicação com a população, sem que a maioria dos manifestantes precisem recorrer a meios externos de atendimento.

## 5. Classificação das manifestações



Das 47 manifestações registradas, observamos que 30 demandas (64% do total) foram classificadas como reclamação.

Em comparação ao trimestre anterior, quando registramos 38 reclamações, verificamos diminuição percentual de 21%. As causas serão analisadas posteriormente neste relatório, na análise do quadro de reclamações.

Os elogios haviam apresentado um leve decréscimo do 1º trimestre para o 2º trimestre, de 14 registros para 9; neste terceiro trimestre, observamos aumento percentual de 22%, registrando 11 demandas com esta classificação.

Notamos também aumento no número de solicitações. No trimestre anterior havíamos registrado somente 2 demandas; neste trimestre, registramos 6, o que representa um aumento percentual de 200%.

De forma geral, apontamos que apesar do número de manifestações quase semelhante ao do trimestre anterior, com a

diferença de apenas 2 demandas, houve diminuição percentual relevante nas reclamações, havendo paralelamente aumento no número de elogios e de solicitações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 6 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 13% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 40% a cirurgia.

Entre as solicitações recebidas, observamos que:

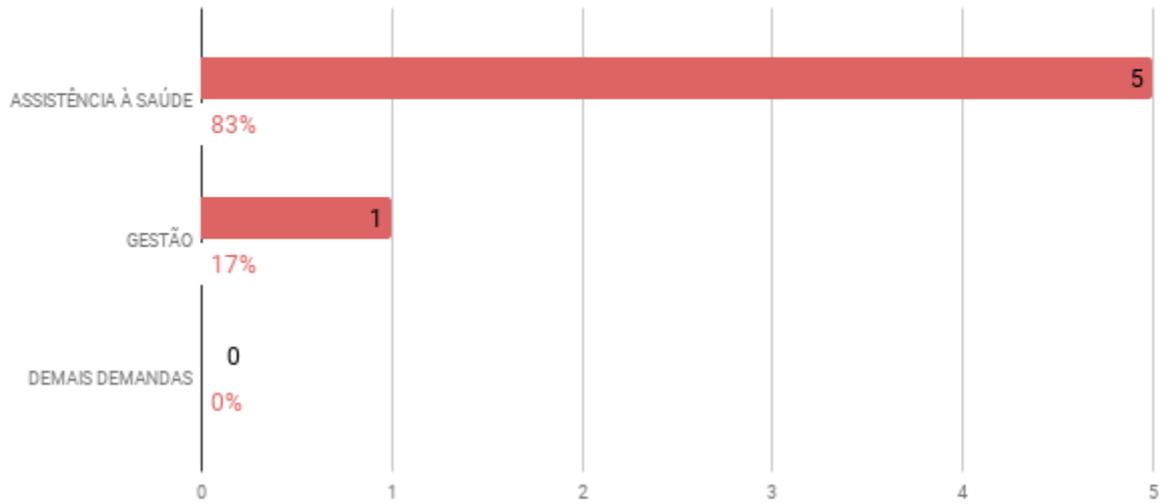
- 3 demandantes solicitaram agendamento de consulta ambulatorial;
- 2 demandantes solicitaram cirurgia de endometriose;
- 1 demandante solicitou o procedimento de histerectomia via vídeo;

Quanto às medidas adotadas, temos:

- As 3 solicitações ambulatoriais foram atendidas e as pacientes contatadas pela equipe do setor;
- Das 2 solicitações de cirurgia de endometriose, uma paciente passou a ser acompanhada pelo ambulatório do nosso hospital e outra conseguiu vaga no Hospital Cachoeirinha por intermédio do Núcleo Interno de Regulação (NIR);
- A solicitação de procedimento de histerectomia via vídeo não foi atendida, uma vez que não dispomos dos equipamentos necessários para tal. A paciente foi orientada que poderia realizar a histerectomia de forma aberta e que nosso hospital não dispõe de condições para atender o pedido, embora já tenha solicitado o equipamento para a SMS.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 3 Trimestre 2024.

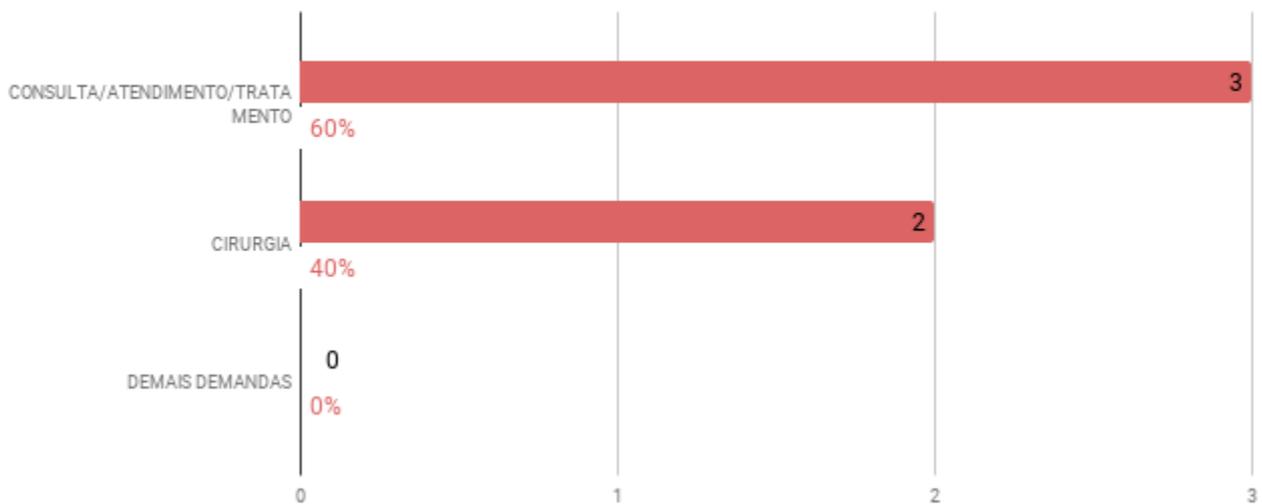
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 30 reclamações registradas no período correspondem a 64% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (100%).

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

Observamos que as queixas ficaram divididas entre questões que envolvem os serviços oferecidos pelo hospital (estabelecimento de saúde) e questões que envolvem os profissionais que atuam na unidade (recursos humanos).

Em análise quantitativa e qualitativa das 30 reclamações recebidas, constatamos:

### Coordenações

- 30% das demandas foram direcionadas para a coordenação de ginecologia.
- 23,3% das demandas foram direcionadas para a coordenação ambulatorial.
- 20% das demandas foram direcionadas para a coordenação da neonatologia.
- 10% das demandas foram direcionadas para a diretoria de apoio técnico, responsável pelos exames da unidade.

### Setor de origem

- 26,6% das manifestações tiveram origem no ambulatório.
- 23,3% das manifestações foram provenientes do pronto atendimento ginecológico.
- 20% das demandas foram originadas na neonatal.
- 13,3% foram originadas no alojamento conjunto.
- 10% foram provenientes do setor de ultrassom.

### Causas

- 26,6% das reclamações apontavam para comunicação ineficiente.
- 26,6% das manifestações apontavam para demora no

atendimento, sendo que 37,5% ocorreram do ambulatório, 37,5% ocorreram no pronto atendimento ginecológico, 12,5% da demora em realização de cirurgia agendada e 12,5% em realização de ultrassonografia.

- 13,3% apontam para a conduta adotada entre a equipe de saúde.
- 10% para relacionamento interpessoal;
- 10% para rotinas e protocolos da unidade.

Podemos pontuar que as manifestações são direcionadas majoritariamente para a coordenação de ginecologia, movimento que consideramos natural devido ao perfil da unidade, que atua predominantemente nos serviços de ginecologia e obstetrícia. As manifestações direcionadas para esta coordenação, em sua maioria, apontam para demora no pronto atendimento. Entretanto, também observamos demandas que apontam para a necessidade de comunicação efetiva, esclarecendo as condutas adotadas.

A coordenação ambulatorial acolheu 23,3% das demandas, quantitativo relevante em comparação aos trimestres anteriores. As manifestações concentram-se em queixas sobre a demora no atendimento, bem como na comunicação a respeito de marcação, remarcação ou cancelamento de consultas. Ressaltamos que, no começo do trimestre, tivemos problemas de telefonia, o que pode ter impactado na comunicação efetiva entre o hospital e as pacientes.

Consideramos alarmante o crescimento exponencial de reclamações direcionadas para a coordenação da neonatologia, considerando que este setor não costuma ser tão requisitado quanto foi neste trimestre. As queixas estão concentradas na ineficiência da comunicação entre a equipe e as mães dos bebês internados, fazendo com que as mesmas procurem a ouvidoria para esclarecimentos perante suas dificuldades.

Afirmamos que esta ouvidoria tem acompanhado os esforços da coordenação da ginecologia, em conjunto com a diretoria técnica, em obter o aumento do número de médicos no pronto atendimento. Considerando que o hospital é referência em ginecologia e obstetrícia, com uma demanda crescente da população da zona oeste; e que os profissionais que atendem na porta também realizam cirurgias emergenciais, faz-se necessário o atendimento destas solicitações de aumento do quantitativo médico

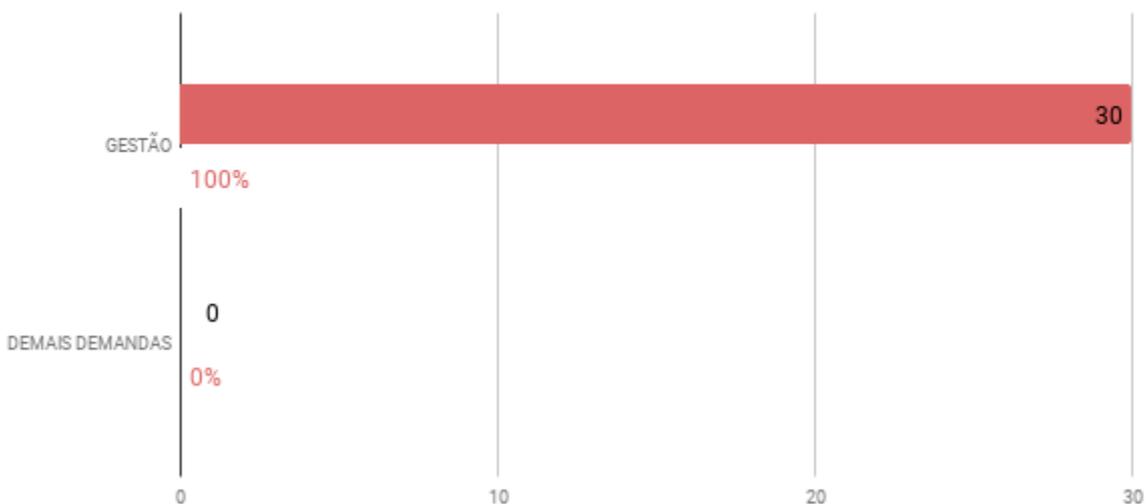
o quanto antes, visando maior satisfação e qualidade para as pacientes.

Observamos que a comunicação ineficiente está presente em todos os relatórios trimestrais dos últimos anos e notamos que há dificuldade em estabelecer uma cultura comunicativa esclarecedora e resolutiva na unidade. Contudo, ao considerar a complexidade das relações humanas, entendemos que não é um desafio simples a ser superado, mas sempre pontuamos para que a gestão possa direcionar esforços neste sentido.

Acreditamos, ainda, que os atrasos ambulatoriais podem ser dirimidos através da análise do tempo de atendimento necessário entre as consultas, de forma que ocorra maior espaçamento nos horários agendados. No entanto, observamos que não há volume suficiente de queixas para que seja considerado um problema crônico do setor.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 3 Trimestre 2024.

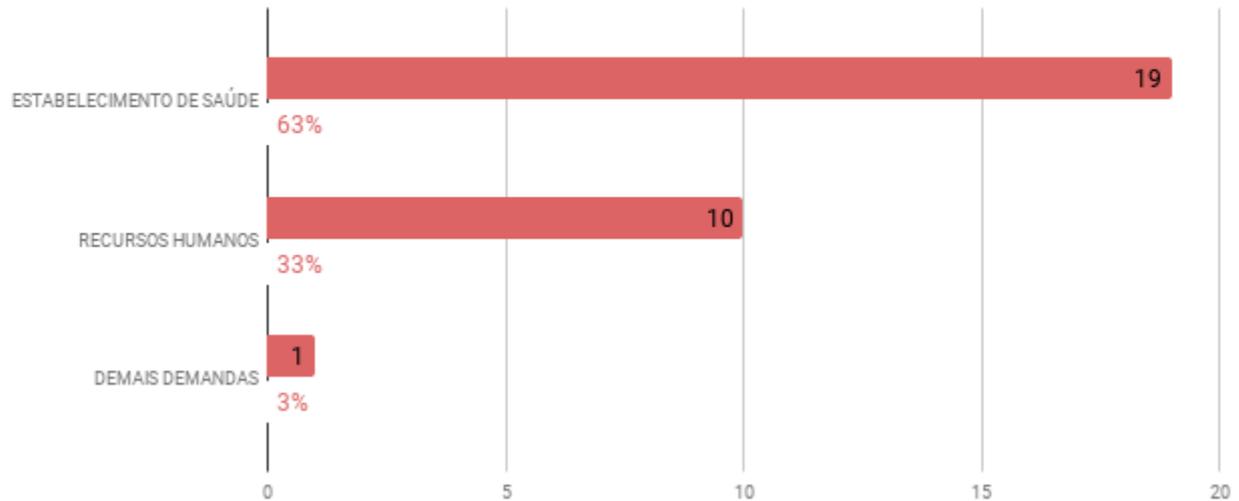
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 3 Trimestre 2024.

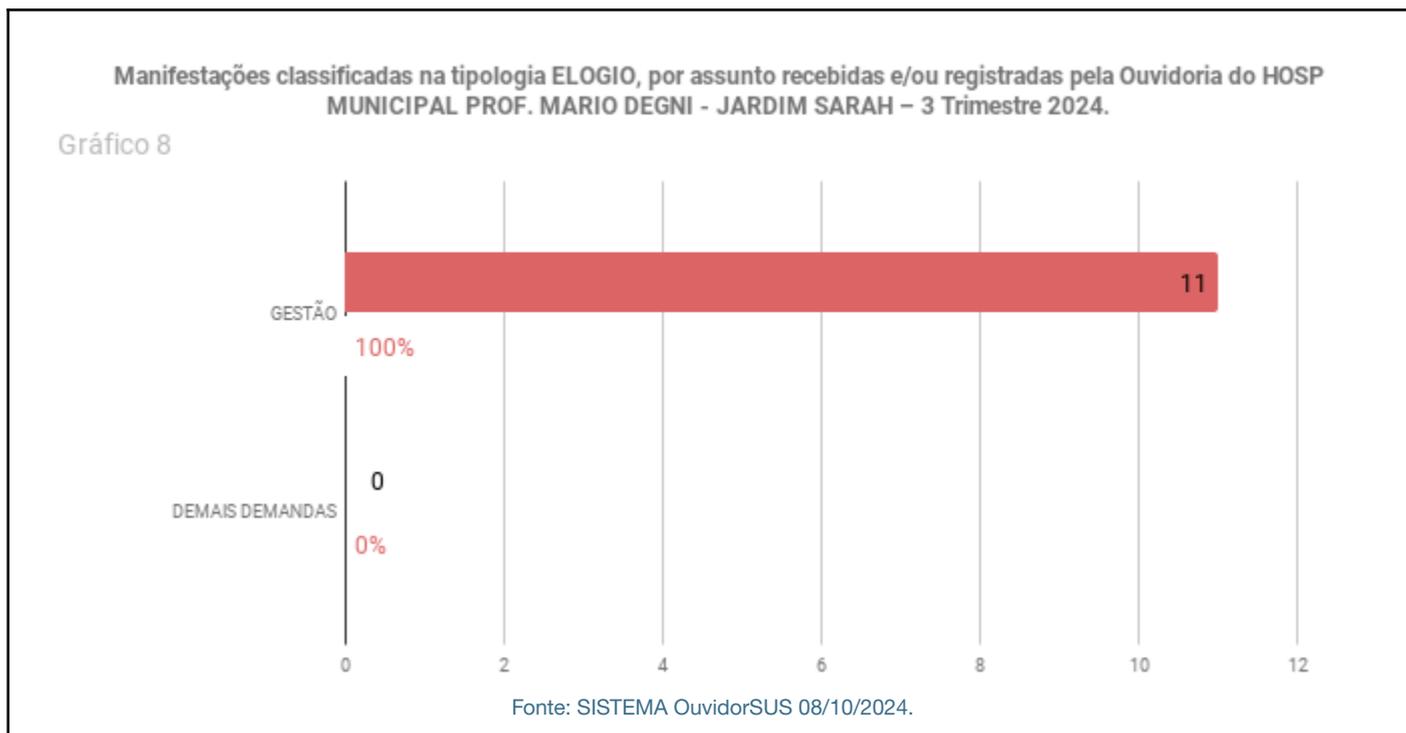
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **11 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 23% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 3,6 elogios.



Durante o 3º trimestre recebemos 11 elogios, direcionados predominantemente para a equipe de saúde em geral, englobando todos os profissionais que atuam em contato direto com os pacientes e os seus acompanhantes.

Em acordo com o perfil da unidade, a maioria dos elogios se originam dos serviços da maternidade, envolvendo satisfação perante os procedimentos obstétricos realizados, mas também observamos gratidão de pacientes que passaram por procedimentos cirúrgicos que não são relacionados a este escopo de atuação.

Ressaltam a humanização dos profissionais, o cuidado e a preocupação que demonstram, colocando em pauta o profissionalismo e a ética daqueles que se empenham cotidianamente junto daqueles que ficam internados na unidade, que passam pelo pronto atendimento ou que fizeram acompanhamento ambulatorial.

## 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 - HMDMD - DIRETORIA TÉCNICA	14	29	48%
Total	14	29	48%

Em análise ao prazo de resposta, pontuamos que conforme análise da Planilha de Avaliação de Qualidade, esta unidade respondeu 88% das demandas recebidas em menos de 30 dias, em consonância com o disposto no artigo 35 da Portaria 166/2021 da SMS.

Assim como ocorreu no trimestre anterior, o prazo médio de resposta foi de 20 dias corridos.

Observamos que, de fato, a sub-rede ultrapassou os 20 dias preconizados em algumas ocasiões, motivo pelo qual esta ouvidoria mantém um diálogo constante com a diretoria e com as coordenações, visando não só a adequação aos prazos estabelecidos, como também a maior celeridade na tramitação das demandas, o que propicia maior confiabilidade e transparência aos manifestantes.

Continuamos a trabalhar na otimização dos processos de trabalho e na articulação de mecanismos que auxiliem o trabalho das coordenações nas análises das causas das manifestações e na efetiva resolução das queixas no menor prazo possível.

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

Avaliamos todas as manifestações recebidas no período vigente a que corresponde este relatório.

Não foram evidenciados problemas, mas acreditamos que podemos diminuir o tempo de devolução da sub-rede, de forma que se adeque ao prazo de 20 dias corridos. Para tanto, iremos articular junto da diretoria técnica mecanismos para diminuir o prazo de resposta em geral, o que será benéfico para todos os envolvidos.

## **11. Plano de ação**

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

Planejamos continuar a executar as medidas pela diminuição no tempo de resposta de demandas, de forma que a ouvidoria continue a ser um instrumento que transmita ao usuário confiança e transparência. Além disso, iremos solicitar maior celeridade para a sub-rede, de forma que as demandas sejam devolvidas em até 20 dias corridos.

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
Diminuição do tempo de resposta das manifestações	Cumprimento dos prazos legais e demonstração de transparência aos munícipes	Pactuação junto das coordenações envolvidas	Desde o fim do 1º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	Em andame... ▾
Diminuição no tempo de devolutiva da sub-rede	Cumprimento dos prazos legais	Pactuação com a sub-rede	A partir do 4º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião de Ouvidoria na SMS	Informações sobre o SIGRC, novo sistema de ouvidorias	Vinicius Alves dos Santos

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

No 3º trimestre de 2024, obtivemos números próximos ao trimestre anterior, mas observamos e ressaltamos a diminuição no quantitativo de reclamações.

Apesar de não diminuirmos o tempo de resposta, conseguimos manter o tempo médio em 20 dias, sendo que 88% das manifestações foram respondidas em até 30 dias. Os números apresentados demonstram regularidade e efetividade nos protocolos que adotamos visando o cumprimento dos prazos legais e a oferta de maior transparência aos munícipes. Ressaltamos que, no fim do 1º trimestre, estabelecemos a meta de diminuirmos o tempo de resposta, pela qual adotamos ações bem sucedidas que foram demonstradas ao fim do 2º trimestre e que conseguimos manter estáveis ao analisar o 3º trimestre.

As reclamações apontam para a necessidade da diminuição no tempo de espera para atendimento ginecológico e para atendimento ambulatorial, bem como para a necessidade de implementação de medidas que visem qualificar os profissionais a estabelecer uma comunicação clara e resolutiva. Diretamente relacionado com esta pauta, está a necessidade da adoção de medidas de aprimoramento nos protocolos da unidade neonatal, a qual apresentou crescimento exponencial neste trimestre em reclamações envolvendo ineficiência comunicativa.

Consideramos positiva a diminuição de queixas relativas à conduta das equipes, sendo um sinal de aprimoramento na forma como estão sendo adotados os procedimentos junto das pacientes, o que pode sugerir melhora na comunicação dos profissionais que foram citados em reclamações com este teor.

Verificamos que todas as solicitações foram atendidas dentro das capacidades desta unidade e que os elogios mantiveram o teor de reconhecimento da humanização e da ética dos profissionais envolvidos nos atendimentos prestados à população.

Ressaltamos e agradecemos, como sempre fazemos, a atuação contínua, presente e resolutiva da diretoria deste hospital e de todas as coordenações requisitadas, onde a ouvidoria não encontra obstáculos no momento em que necessita de auxílio na resolução de problemas, no esclarecimento de dúvidas e no acolhimento de pacientes. A cultura estabelecida em nosso hospital é muito benéfica

para quem mais precisa, tornando possível o trabalho da ouvidoria em prol da população.

## **VINICIUS ALVES DOS SANTOS**

### **OUVIDOR**

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

Ao analisar o relatório que a ouvidoria aqui nos apresenta, consideramos que estamos conseguindo estabelecer um trabalho junto desse setor que é benéfico para a população. São diversos os casos que conseguimos nos lembrar em que o acolhimento inicial oferecido pela ouvidoria, em conjunto com o trabalho das coordenações e da diretoria, encontramos soluções para as munícipes que foram satisfatórias e que nos marcaram, ao percebermos como podemos fazer a diferença na vida das pessoas.

Prezamos sempre pela humanização e pela comunicação eficiente. Como bem foi pontuado nesse relatório, há uma grande complexidade em tudo o que envolve o fator humano. As questões que precisamos aprimorar relativas à comunicação perpassam por atitudes de orientação e acompanhamento dos profissionais envolvidos, de forma que possam perceber onde estão falhando. Esse trabalho está sendo realizado tanto pela diretoria, quanto pelas coordenações dos diversos setores que compõem a nossa unidade. As manifestações dos pacientes e de seus acompanhantes são muito valorosas, pois pontuam as nossas falhas e nos norteiam sobre quais caminhos devemos tomar.

Observamos os problemas com demora no atendimento ginecológico. Como foi citado também no desenvolvimento do relatório pelo ouvidor, esta diretoria, em conjunto com a coordenação da ginecologia, vem reforçando para a gestão da Secretaria da Saúde a necessidade do aumento dos profissionais que atendem as nossas pacientes, visando oferecer maior celeridade, qualidade e satisfação para todos.

Com base nos dados que aqui foram apresentados, vamos continuar a estabelecer políticas de trabalho que visem o constante aprimoramento do hospital em tudo aquilo que estiver ao nosso

alcance. Esse é um compromisso que tenho como diretora e que, se não fosse assim, não valeria a pena estar onde estou. Reforço meu compromisso com a população e deixo aqui registrado que esta diretoria é um canal aberto de comunicação, visando a construção de diálogos produtivos junto com qualquer um que possa nos ajudar a construir um caminho próspero para todos.

**GREICE APARECIDA CHETTA DE KLERK**  
**DIRETORA 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
- 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>

