

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL MENINO JESUS



Hospital Municipal Infantil Menino Jesus
Rua dos Franceses, 250 - Bela Vista, São Paulo - SP, 01329-010

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, 34p.

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 Infantil Menino Jesus

Diretoria Técnica

Antonio Carlos Madeira de Arruda

Equipe de Ouvidora

Magda Priscila Alves Barboza

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	27
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	28
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Perfil da Unidade de Saúde

Situado na Rua dos Franceses, 250, no charmoso bairro da Bela Vista, em São Paulo, o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus destaca-se como uma referência nacional em atendimento pediátrico. Oferece assistência altamente especializada a crianças e adolescentes em múltiplas áreas da saúde, com ênfase na excelência e na humanização do cuidado, visando proporcionar um acompanhamento integral aos pacientes e suas famílias.

Sob a gestão do Instituto de Responsabilidade Social Sírio-Libanês (IRSSL), o hospital é dedicado ao atendimento de crianças e adolescentes, dos 0 aos 17 anos, no município de São Paulo. Tornou-se referência no país para o tratamento gratuito de malformações congênitas e oferece atendimento especializado a crianças com síndrome do intestino curto (SIC) e doenças hepáticas graves.

Com certificação máxima da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Nível 3, a instituição é reconhecida pela excelência tanto na assistência quanto na gestão hospitalar. O Hospital Municipal Infantil Menino Jesus foi a primeira unidade sob a administração do IRSSL. Juntos, somamos 15 anos de história, compartilhando excelência na saúde pública e promovendo impacto social relevante.

Atualmente, o hospital dispõe de 92 leitos, distribuídos entre unidades de internação, UTI pediátrica e áreas de cuidados especializados, atendendo com competência à demanda de crianças que necessitam de cuidados intensivos e tratamento em diversas especialidades médicas.

2. Panorama Geral do período

Durante o terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus manteve seu compromisso com a escuta ativa e o acolhimento das demandas dos usuários, registrando um volume significativo de manifestações.

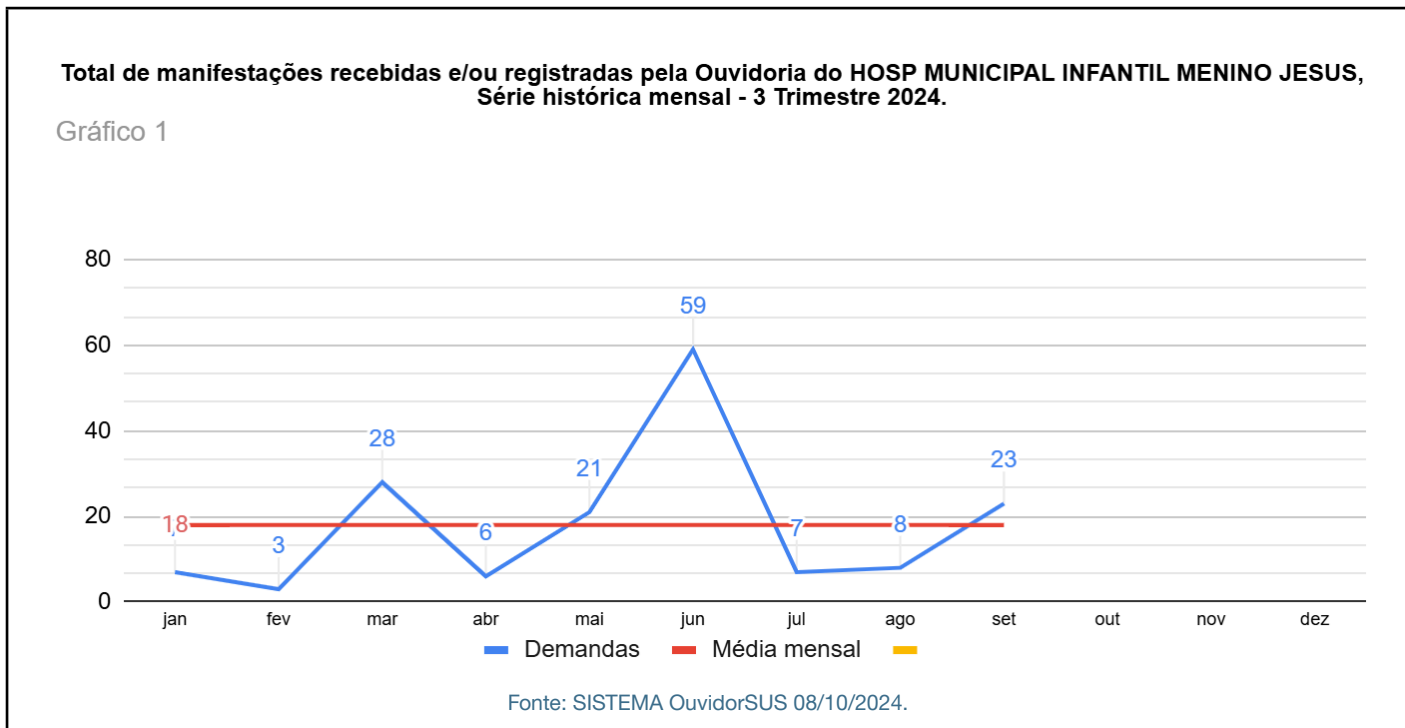
Este relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das principais questões levantadas pelos pacientes e seus familiares, destacando as áreas de maior atenção e sugerindo oportunidades de melhoria.

Ao longo desse período, observamos aumento nos números das demandas de Ouvidoria de uma maneira geral. A partir dessas manifestações, foi possível traçar um panorama das expectativas e percepções dos usuários, orientando ações para aprimorar a qualidade do serviço prestado.

Nas próximas seções, detalharemos os principais indicadores e descreveremos as ações implementadas para endereçar as questões mais críticas, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento e a satisfação dos usuários.

Cabe aqui compartilhar a média de atendimentos/altas, neste 3º trimestre de 2024: atendimentos no Ambulatório: 8.158; Pronto Socorro: 3934; Cirurgias: 495; Exames: 491 e Saídas Hospitalares: 380.

3. Número de manifestações – Série histórica



Durante o terceiro trimestre de 2024, o Hospital Infantil Menino Jesus registrou uma diminuição notável nas manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em Julho, foram registradas 7 manifestações, correspondendo a 18% do total do trimestre. Em agosto, esse número subiu para 08 manifestações, representando 21%. Em Setembro, houve um aumento significativo, com 23 manifestações, o que equivale a 61% do total trimestral. Essa diminuição significativa, de 56% em comparação com o terceiro trimestre de 2024, pode ser associada a vários fatores.

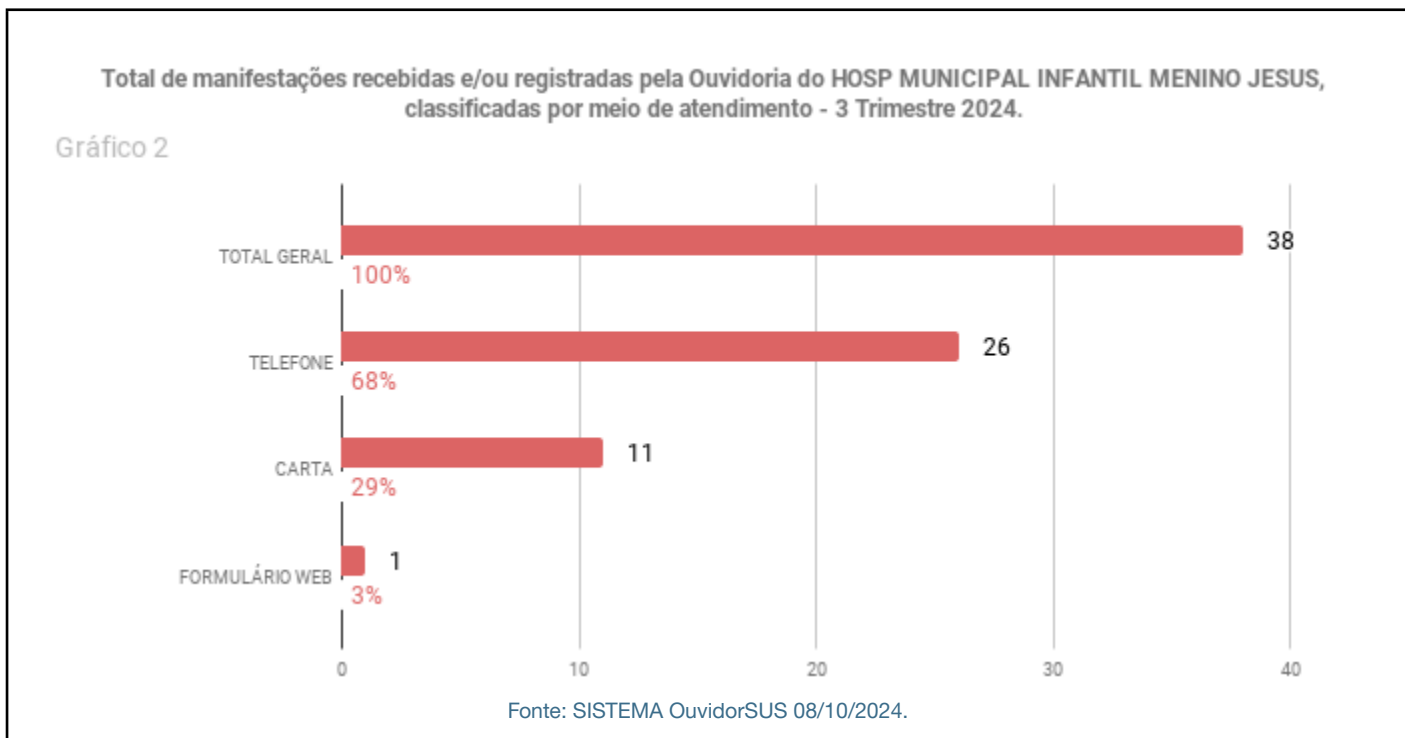
O período de férias escolares, especialmente de julho a agosto, tem um impacto direto na diminuição das demandas de Ouvidoria no Hospital Infantil Menino Jesus, uma vez que resulta em uma redução significativa do número de atendimentos médicos. Menos atendimentos, menos consultas programadas, e uma diminuição das interações entre pacientes e a instituição contribuem para a queda nas reclamações e sugestões registradas na Ouvidoria. Esse fenômeno é amplificado por uma possível diminuição da insatisfação dos usuários durante um período de menor movimento hospitalar.

Embora esse fator sazonal não seja o único responsável pela redução das demandas, ele é um aspecto relevante a ser considerado na análise trimestral das reclamações e sugestões. A compreensão desse

ciclo sazonal permite que o hospital se prepare adequadamente para os períodos de maior movimento, implementando estratégias de comunicação e atendimento que garantam a continuidade da excelência no atendimento durante todo o ano.

Apesar da redução nas demandas de Ouvidoria observada, é fundamental que continuemos acompanhando de perto esse cenário, desenvolvendo planos de ação focados na melhoria contínua da eficiência do atendimento. Os planos propostos para enfrentar os desafios identificados estão detalhados no item 9 deste relatório, com o objetivo de não apenas reduzir as manifestações, mas também aprimorar continuamente os serviços prestados, assegurando a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários.

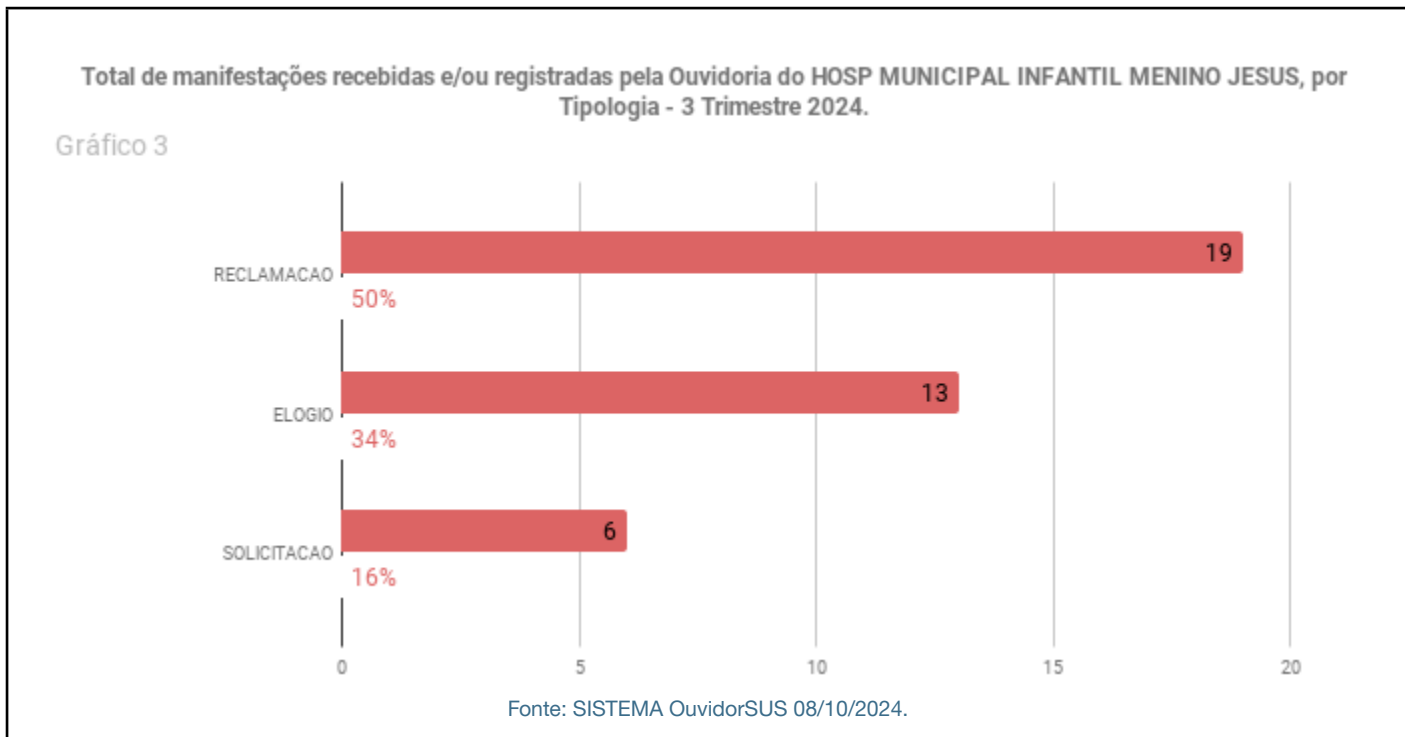
4. Meios de atendimento



Observa-se que, no terceiro trimestre de 2024, houve maior número de registros por telefone e um menor número de registros através de formulário web. Tal preferência pelo canal carta está atribuída ao fato de o usuário identificar o canal como meio facilitador de manifestar-se. Já as demandas via formulário web representam um menor percentual: 3%.

Vale ressaltar que, tal como as demais demandas, nos debruçamos diante das manifestações, e é realizada a investigação/apuração dos fatos e retorno ao usuário de acordo com o prazo pré-estabelecido.

5. Classificação das manifestações



As reclamações representam 50% das manifestações, já as elogios equivalem a 34%, as solicitações representam um percentual de 16%.

Diante desses dados, algumas ações foram tomadas. Após recebermos as solicitações/queixas é realizada uma análise detalhada, examinando assim as solicitações/queixas para identificar tendências e temas comuns. Em seguida, foi realizada uma ação corretiva, implementamos medidas para resolução e ou redução dos danos, e por fim, mas não menos importante, comunicamos os usuários sobre as ações que estão sendo tomadas em resposta às suas solicitações/queixas.

Vale destacar que tivemos um número representativo de elogios, eles representam 34% das manifestações, isto indica que oferecemos às nossas crianças um ambiente humanizado, empático e acolhedor.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No terceiro trimestre de 2024, as 6 solicitações registradas representaram 16% do total de manifestações. Essa proporção destaca que as solicitações estão entre os componentes menores em comparação com outros tipos de *feedback* durante o período.

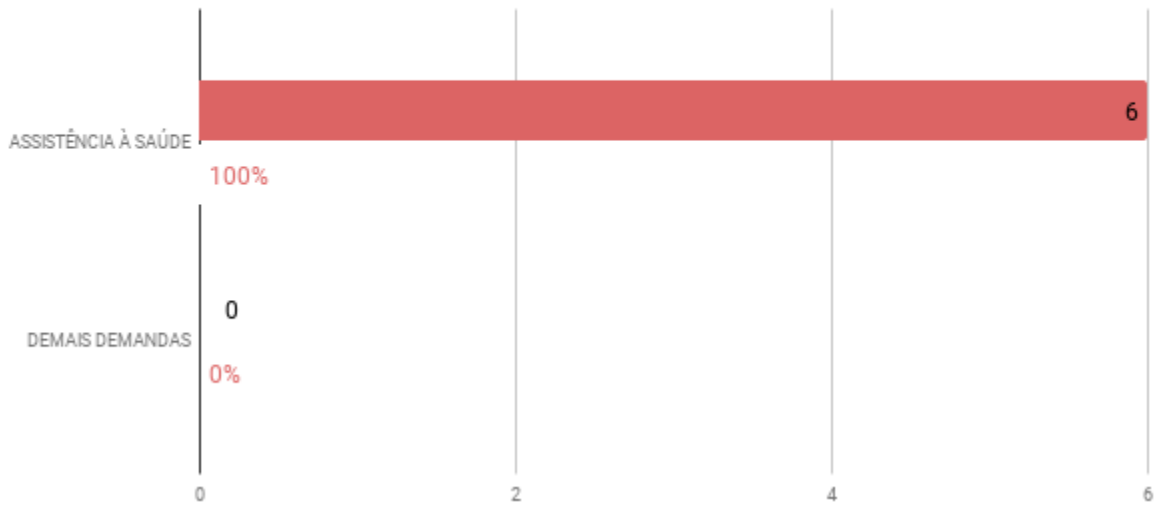
Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%). O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, Consulta/Atendimento/Tratamento correspondem a 50%, e 17% são relativos a Cirurgias, 17% a Diagnósticos e 17% a Diagnósticos por Ressonância Magnética.

Para aprofundar o tema, realizamos uma análise qualitativa das manifestações recebidas. Foi identificado que 89% das solicitações estão relacionadas a pedidos de consultas e exames. Após o recebimento, realizamos uma análise detalhada para identificar tendências e padrões recorrentes nessas demandas. A partir dessa avaliação, implementamos ações corretivas, focadas na resolução ou mitigação dos problemas levantados.

Paralelamente, mantemos os usuários informados sobre as medidas tomadas em resposta às suas solicitações, garantindo transparência no processo. Sempre que possível, as demandas são atendidas, com o objetivo de aumentar a satisfação dos usuários e melhorar a qualidade do atendimento.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 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 INFANTIL MENINO JESUS - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 19 reclamações registradas no período correspondem a 50% do total de manifestações. Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, correspondente a 95%, e ouvidoria do SUS, indicando um percentual de 5%.

O gráfico 7 apresenta o assunto mais recorrente entre as reclamações. Dentre os subassuntos mais mencionados, 67% estão relacionados a "Estabelecimentos de Saúde" e 33% a "Recursos Humanos". As manifestações sobre "Estabelecimentos de Saúde" referem-se principalmente ao fluxo de atendimento em nossa unidade de Pronto-Socorro.

Verificamos que, devido ao aumento de casos gripais, aos surtos provocados pelas variações climáticas e à epidemia de dengue, houve um incremento significativo no volume de atendimentos, o que gerou certa sobrecarga em alguns serviços desta unidade. Contudo, diversas medidas foram prontamente adotadas com o intuito de mitigar os impactos dessa alta demanda, visando otimizar os processos internos e aprimorar a experiência dos pacientes atendidos.

As demandas relacionadas a "Recursos Humanos", que representam 33% do total das manifestações recebidas, estão predominantemente associadas à postura e cordialidade de alguns profissionais, conforme apontado pelas queixas registradas. O hospital tratou essas questões com seriedade e diligência, adotando uma abordagem proativa para resolver os pontos levantados. Diálogos construtivos foram realizados com os colaboradores mencionados, assegurando que cada caso fosse abordado de forma responsável e com uma escuta ativa, a fim de compreender as causas das insatisfações.

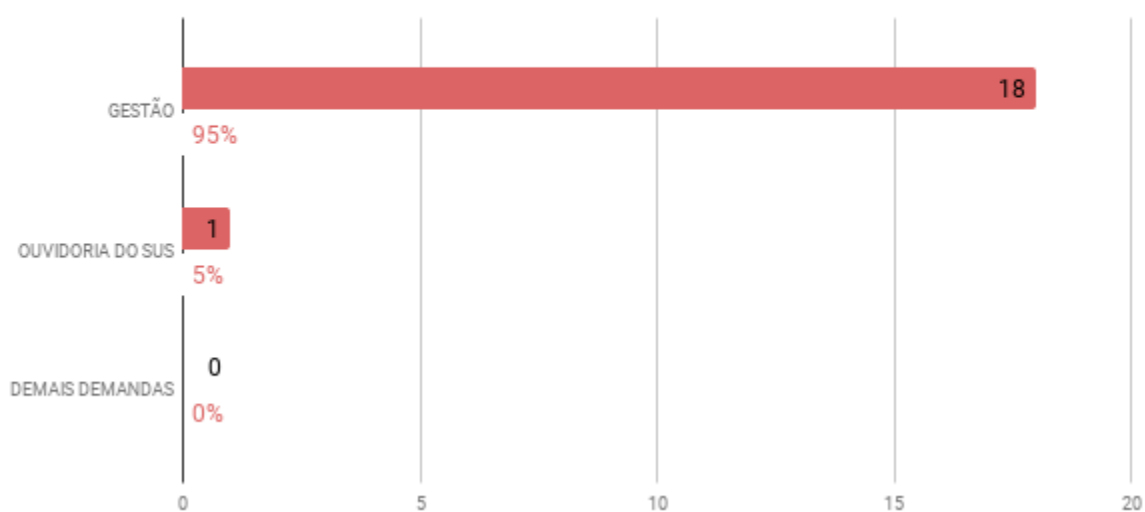
Além disso, todos os *feedbacks* recebidos foram devidamente registrados nos prontuários dos profissionais envolvidos, como parte de um processo contínuo de melhoria e aperfeiçoamento. Medidas corretivas e preventivas foram implementadas, visando não apenas corrigir comportamentos pontuais, mas também promover um aperfeiçoamento geral no atendimento e no relacionamento com os pacientes.

Valorizamos profundamente todas as manifestações recebidas, uma vez que as consideramos oportunidades valiosas para identificar áreas de melhoria e aprimorar a experiência dos nossos pacientes. É com esse propósito que a Ouvidoria participa de reuniões regulares

com as áreas responsáveis, utilizando o sistema OuvidorSUS para revisar e avaliar as queixas registradas. Esse processo permite o desenvolvimento de medidas preventivas e corretivas, garantindo que continuemos a promover melhorias constantes na qualidade do atendimento.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS – 3 Trimestre 2024.

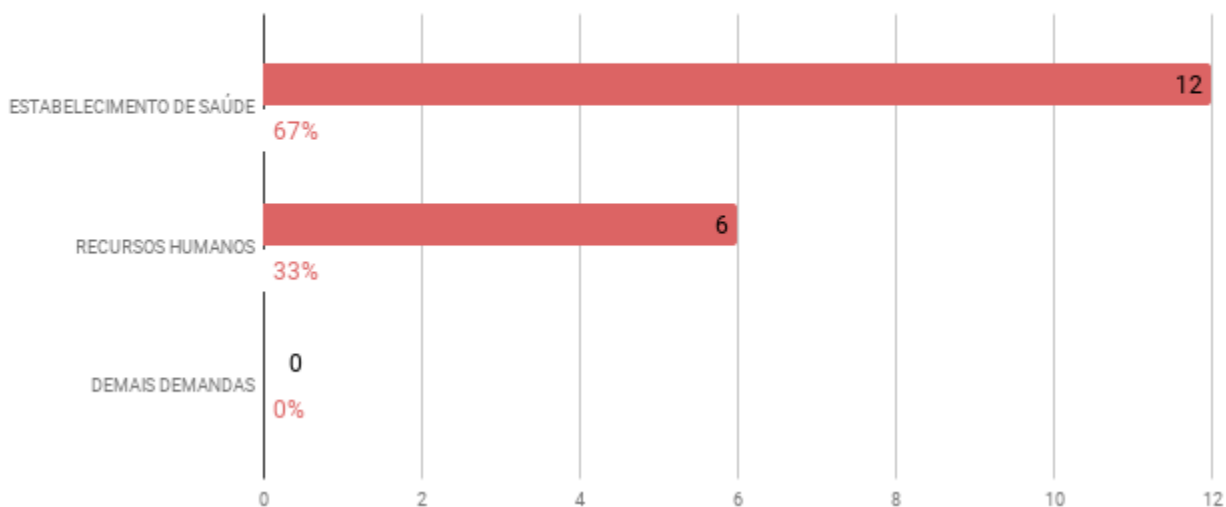
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

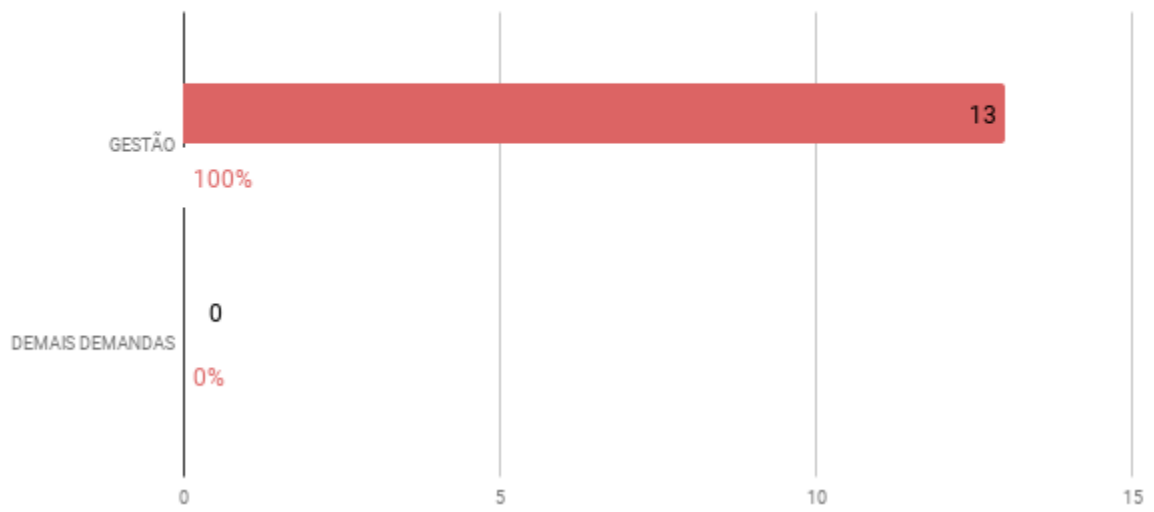
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 13 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 34% do total de manifestações. Uma diminuição em comparação ao segundo trimestre de 71%. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto predominante foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 04 elogios. Os elogios estão bem distribuídos entre as áreas assistencial, médica e administrativa.

A Divisão de Ouvidoria do SUS, da SMS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), realiza o Projeto Gente Que Faz o SUS, no qual os profissionais elogiados recebem um certificado de reconhecimento pelo atendimento prestado aos usuários do sistema. Neste trimestre, 113 colaboradores foram citados nos elogios, os quais foram informados à Ouvidoria do Município para desdobramento e emissão de certificados pela COGEP. Todos os elogios são compartilhados com os gestores, e é realizada a divulgação para os colaboradores, promovendo amplo conhecimento.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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 - HMMJ - DIRETORIA TÉCNICA	13	32	41%
Total	13	32	41%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 32
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 13
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Antecipação dos prazos de resposta: Ajustamos os prazos internos para garantir que as demandas sejam respondidas de forma mais ágil e dentro dos prazos estipulados, evitando atrasos e garantindo maior eficiência.

Alinhamento contínuo com os gestores: Realizamos reuniões periódicas com os gestores das áreas envolvidas para discutir o andamento das demandas, identificar possíveis gargalos e alinhar expectativas, buscando sempre uma resposta mais rápida e eficaz.

Treinamento da equipe: Investimos em capacitações para as equipes das Ouvidorias, com foco em agilidade no atendimento e na gestão de demandas, para que possam lidar com as solicitações de maneira mais eficiente.

Aprimoramento dos processos internos: Revisamos e otimizamos os fluxos de trabalho internos, identificando etapas que poderiam ser encurtadas ou melhoradas para acelerar o processo de resposta.

- Principais resultados obtidos:

Melhoria na comunicação interna: O processo de comunicação entre a equipe da Ouvidoria e os gestores foi significativamente aprimorado, o que resultou em uma maior clareza nas prioridades e melhor gestão de recursos para resolver as demandas de forma ágil.

Maior satisfação do público: Com o aumento da rapidez nas respostas e a melhoria na qualidade do atendimento, observamos um aumento na satisfação dos cidadãos que recorrem às Ouvidorias, o que reflete diretamente na confiança depositada no serviço.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Apesar dos avanços alcançados com as ações implementadas, ainda há oportunidades de melhoria para otimizar os prazos de resposta e garantir um atendimento cada vez mais eficiente. As principais recomendações e sugestões para continuar avançando nesse sentido são:

Aprimorar o uso de tecnologia e automação

Investir em ferramentas tecnológicas mais robustas que permitam automação de processos repetitivos, como triagem inicial de demandas e resposta a perguntas frequentes. A automação pode reduzir o tempo gasto com tarefas administrativas e liberar a equipe para focar em questões mais complexas.

Fortalecer a integração entre as equipes da Ouvidoria e outras áreas

Incentivar ainda mais o alinhamento interdepartamental, garantindo que todos os envolvidos no processo de resposta às demandas da Ouvidoria tenham um entendimento claro das prioridades e prazos. Uma comunicação ágil e eficiente entre as equipes pode acelerar a resolução das questões.

Definir prioridades claras para os tipos de demandas

Classificar as demandas com base na sua urgência e complexidade. Estabelecer um sistema de priorização pode ajudar a garantir que as questões mais críticas sejam atendidas primeiro, sem comprometer a qualidade do atendimento nas demais demandas.

1. Monitorar as tendências das demandas que chegam à Ouvidoria e identificar causas recorrentes. A partir dessa análise, é possível sugerir melhorias ou soluções para prevenir que certos problemas se repitam, diminuindo a quantidade de demandas e melhorando o tempo de resposta global.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 32
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 18
- Principais problemas identificados:
 - Texto com erros gramaticais e falta de concordância gramatical;
 - Texto com falta de clareza na descrição, sendo necessário fazer uma segunda leitura para melhor compreensão;
 - Dados do paciente: Nome incorreto, falta de data de nascimento, sexo. Ausência de clareza nas informações.
- Sugestões para melhoria:

Preenchimento Automático

Implementar uma função nos formulários online para preencher automaticamente as informações básicas, como nome e endereço, economizando tempo e evitando possíveis erros.

Envio de Documentos

Permitir que as pessoas possam enviar documentos, fotos ou outras evidências, tanto pelo site quanto nas cartas. Isso ajuda a facilitar a análise e a resolução dos problemas apresentados.

Formulários mais Simples

Tornar os formulários, tanto online quanto em papel, mais fáceis e rápidos de preencher. Usar uma linguagem simples e direta, além de reduzir a quantidade de perguntas obrigatórias, para tornar o processo menos burocrático.

11. Plano de ação

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

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
Aumentos nas agendas de Tomografias	Ampliar a realização dos exames para crianças que necessitam de realizá-lo.	Ampliação de atendimentos	Julho/24	Coord. SADT	Concluído ▾
Realização de reuniões periódicas entre a Ouvidoria e as áreas envolvidas para apresentar as demandas recebidas , os principais problemas identificados e os principais ofensores (detratores) , ou seja, as causas mais	O objetivo dessas reuniões é melhorar a gestão de reclamações , identificar gargalos nos processos e encontrar soluções rápidas para os problemas mais críticos, além de trabalhar de forma colaborativa para	As reuniões serão realizadas presencialmente	Julho/24 Outubro/24 Dezembro/24	Ouvidoria/ Gestores	Em andame... ▾

recorrentes de insatisfação.	reduzir a insatisfação dos cidadãos e aumentar a qualidade do atendimento.				
Implementação de totem na recepção SADT	Facilitar o atendimento e agilizar processos na recepção do SADT.	Instalação física do totem, integração com sistemas internos e treinamento da equipe.	Setembro /24	T.I	Concluído ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Bimestral	Conselho Consultivo	Escuta ativa às famílias; Envolvimento das famílias nos processos/fluxos do HMIMJ; Disseminação da Cultura Humanizada, dando ênfase aos Valores que sustentam as nossas práticas.	Famílias: Usuárias do HMIMJ Superintendência Médica e Administrativa Coordenação Médica UI Gerência Assistencial Ouvidoria Humanização
Mensal	Conselho Gestor	O Conselho Gestor é formado por representantes da comunidade local, responsáveis pela importante tarefa de monitorar, acompanhar e fiscalizar o controle de execução de políticas públicas. A Ouvidoria participa desses encontros mensais, agregando seu conhecimento e prestando apoio sempre que necessário.	Conselheiros Gestores Conselheiros trabalhadores Conselheiros Usuários Ouvidorias
Diário	Round Hotelaria	Realizar vistoria e alinhamento de processos durante o Round de Hotelaria.	Lideranças e alguns colaboradores que atuam numa posição estratégica desta área

Semestral	Entrega Certificado: Gente que faz o SUS	Reconhecimento e valorização aos colaboradores e áreas que foram elogiadas.	Ouvidoria Coordenação de Hotelaria Superintendência Médica e Administrativa Gestores representantes das áreas que receberam elogios Colaboradores que receberam Certificados
-----------	---------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o terceiro trimestre, o Hospital Menino Jesus recebeu um total de 38 *feedbacks*. Desses, 34% foram elogios relacionados à qualidade dos nossos serviços, enquanto o restante inclui pedidos de informações e reclamações, que foram devidamente analisados e respondidos dentro dos prazos estabelecidos.

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Menino Jesus se mantém plenamente comprometido com a resolução ágil de todas as demandas recebidas. Para garantir respostas rápidas e precisas, contamos com o apoio constante da coordenação, supervisores, gerência e diretoria técnica. As solicitações podem ser feitas por atendimento presencial, e-mail ou telefone, e todos os *feedbacks* são devidamente valorizados, passando por uma análise detalhada pelos gestores responsáveis.

Além disso, participamos de reuniões periódicas com os gestores para avaliar as reclamações registradas. Esses encontros são essenciais para uma avaliação minuciosa de cada demanda e para a implementação de melhorias contínuas, tanto imediatas quanto de longo prazo.

Essa abordagem reflete nosso compromisso com a melhoria contínua dos nossos serviços, assegurando a satisfação plena de nossos usuários. Seguiremos mantendo nosso alto padrão de excelência e buscando aprimorar constantemente nossos processos para atender às expectativas de todos os envolvidos.

Durante o primeiro trimestre, o Hospital Menino Jesus recebeu um total de 41 manifestações. Desses, foram pedidos de informações e reclamações que foram analisados e respondidos dentro do prazo estabelecido, e 52% foram elogios referentes à qualidade dos nossos serviços.

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Menino Jesus está plenamente comprometido com a resolução ágil de todas as demandas. Contamos com o suporte da coordenação, supervisores, gerência e diretoria técnica para assegurar respostas rápidas e esclarecimentos. Seja por atendimento presencial, e-mail ou telefone. Cada *feedback* é valorizado e passa por uma revisão detalhada pelos gestores responsáveis. Adicionalmente, participamos regularmente de reuniões com os gestores para avaliar as reclamações registradas. Esses encontros são cruciais para a análise minuciosa de cada demanda e

para a implementação de melhorias, tanto imediatas quanto a longo prazo.

Essa abordagem reflete nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços e com a garantia da satisfação dos nossos usuários. Continuaremos a manter nosso alto padrão de excelência e a buscar aprimorar constantemente nossos processos para atender às expectativas de todos os envolvidos.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

O Hospital Municipal Infantil Menino Jesus, localizado na cidade de São Paulo, continua a consolidar-se como uma referência de excelência no atendimento pediátrico, oferecendo uma gama completa de serviços, que incluem emergência e urgência pediátrica, consultas ambulatoriais, internações, cirurgias e exames diagnósticos. Nosso compromisso é proporcionar um atendimento de altíssima qualidade, com foco na humanização e acolhimento de nossos pacientes e suas famílias.

Durante o terceiro trimestre de 2024, os dados referentes à Ouvidoria revelam um desempenho consistente, reforçando nossa capacidade de ouvir e responder de maneira eficiente às demandas dos usuários. Cada manifestação recebida, seja ela elogio, sugestão ou reclamação, é cuidadosamente analisada e compartilhada com a diretoria técnica e a alta gestão. Essas informações são consideradas de extrema importância para o processo de tomada de decisões estratégicas e para o aprimoramento contínuo dos nossos processos internos.

A análise detalhada das demandas da Ouvidoria não apenas nos permite ajustar e alavancar a qualidade do atendimento, mas também contribui de maneira decisiva para o fortalecimento de nossa cultura organizacional de excelência e compromisso com os resultados. A cada trimestre, a integração dos *feedbacks* dos usuários com as ações da alta gestão reflete diretamente na elevação da satisfação dos pacientes e na melhoria contínua dos nossos serviços, consolidando a posição do Hospital Menino Jesus como uma referência no atendimento pediátrico.

Em alinhamento com nosso propósito institucional, seguimos empenhados em transformar cada retorno dos usuários em uma

oportunidade de evolução, garantindo que as melhorias sejam implementadas de maneira proativa e eficaz. A colaboração entre o serviço de Ouvidoria, gestão e direção é fundamental para que possamos continuar aprimorando a qualidade do atendimento e assegurando que o Hospital Menino Jesus se mantenha na vanguarda dos serviços de saúde pediátrica.

Antonio Carlos Madeira de Arruda

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
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

