

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL MENINO JESUS



Unidade: Hospital Municipal Infantil Menino Jesus
Endereço: R. dos Franceses, 251 - 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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 35p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital 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 Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	26
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	28
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	29
15. Glossário	31
16. Siglário	32
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

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.

Cabe aqui compartilhar a média de atendimentos/altas, neste 4º trimestre de 2024: **atendimentos no Ambulatório:** 7.607; **Pronto Socorro:** 3417; **Cirurgias:** 463; **Exames:** 809 e **Saídas Hospitalares:** 359.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

Ao longo de 2024, acompanhamos de perto as demandas e percepções dos usuários, buscando compreender tendências e oportunidades de melhoria nos serviços prestados. A análise do quarto trimestre, em especial, permite uma visão consolidada do ano, destacando avanços, desafios e direcionamentos para o futuro.

Neste quarto trimestre, observamos um aumento no número de demandas das Ouvidorias 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.

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A Ouvidoria do Hospital Infantil Menino Jesus constitui-se como um elo estratégico entre a instituição e seus usuários, promovendo a escuta qualificada e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados. Por meio desse canal, são registradas e tratadas diversas manifestações, abrangendo reclamações, elogios, solicitações, sugestões, denúncias e demandas informativas.

A recepção, triagem e análise dessas manifestações configuram um instrumento essencial de governança institucional, permitindo a identificação de oportunidades de aprimoramento e a consolidação de boas práticas assistenciais e administrativas.

Esse processo analítico e reflexivo fortalece o compromisso da instituição com a excelência na assistência em saúde, assegurando a humanização do atendimento e a qualificação permanente dos serviços oferecidos aos pacientes e seus familiares.

2.2. Retrospectiva 2024

No ano de 2024, foram registradas manifestações 217 recebidas pelo canal de comunicação da ouvidoria local (presencial, e-mail ou telefone) e através da Secretaria Municipal da Saúde, Central 156. Dentre elas, 82 foram classificadas como elogio, 98 como reclamação, 36 como solicitação e 1 como informação.

A partir destas manifestações, pudemos evidenciar o reconhecimento e a satisfação dos usuários com os serviços prestados, mas também identificar as oportunidades de melhoria dos processos desenvolvidos no Hospital.

Dentre as diversas ações de melhoria realizadas no decorrer do ano de 2024, destacam-se:

A Ouvidoria participa ativamente das reuniões do Conselho Gestor, encontros realizados sob a coordenação da Superintendência Administrativa do Hospital. Nessas reuniões, são discutidos diversos temas relevantes, como o cuidado com a saúde mental dos colaboradores, além do compartilhamento de resultados de produção e números de atendimentos.

No que se refere à atuação da Ouvidoria, são apresentados dados e reclamações anonimizadas, proporcionando uma análise crítica e incentivando a reflexão coletiva sobre os serviços prestados. Esse processo contribui diretamente para a identificação de oportunidades de melhoria e para o aprimoramento contínuo da qualidade assistencial.

O principal objetivo desses encontros é fortalecer o acolhimento e a transparência, promovendo um ambiente seguro para o diálogo e a construção conjunta de soluções.

A Ouvidoria participa das reuniões do *Fala Família*, encontros mensais organizados para dialogar com familiares de pacientes em longa permanência na UTI e unidades de internação. Essas reuniões incluem responsáveis por crianças em tratamento para Síndrome do Intestino Curto (SIC) e reabilitação intestinal, além daqueles que passaram por transplantes de fígado.

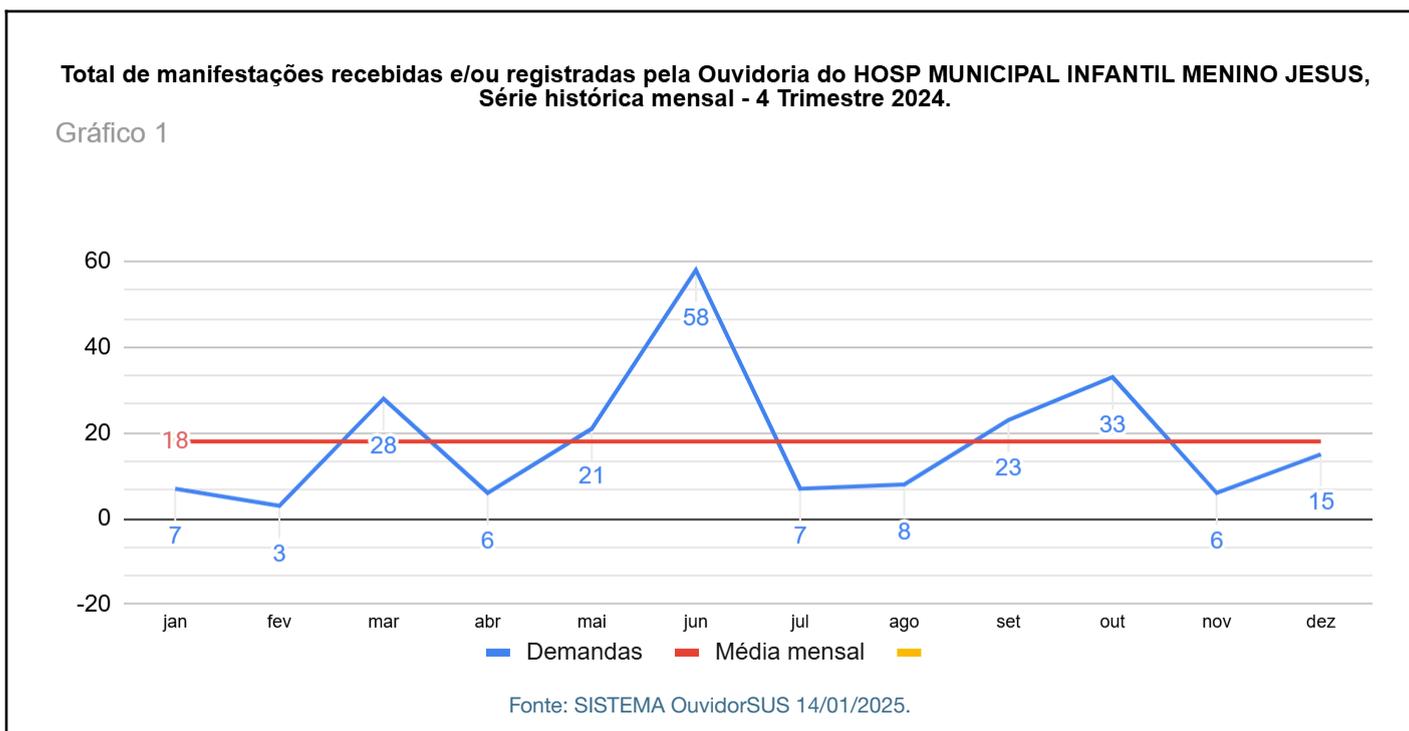
Realizadas sob a responsabilidade da Gerência de Enfermagem, essas reuniões proporcionam um espaço de escuta e troca de experiências. Durante os encontros, são abordados temas de interesse das famílias, permitindo que compartilhem suas vivências, desafios e emoções.

Esse ambiente favorece a reflexão conjunta e contribui para o fortalecimento da rede de apoio.

O propósito dessas reuniões é acolher os familiares, promovendo um espaço seguro para diálogo, escuta ativa e construção de vínculos, reforçando o compromisso com um atendimento humanizado e de qualidade.

Diante desse contexto, reconhecemos que as iniciativas implementadas reafirmam a relevância da qualificação dos serviços prestados e do fortalecimento das práticas de humanização no atendimento. Concluímos o ano com a convicção de que a escuta ativa e o compromisso com o acolhimento permanecerão como fundamentos essenciais para a excelência da nossa assistência em 2025.

3. Número de manifestações – Série histórica



Durante o 4º trimestre de 2024, o Hospital Infantil Menino Jesus registrou um total de **54 manifestações** na Ouvidoria. Esse número representa um **aumento significativo de 42,1%** em relação ao 3º trimestre, quando foram contabilizadas **38 manifestações**.

A distribuição ao longo do trimestre revelou variações expressivas:

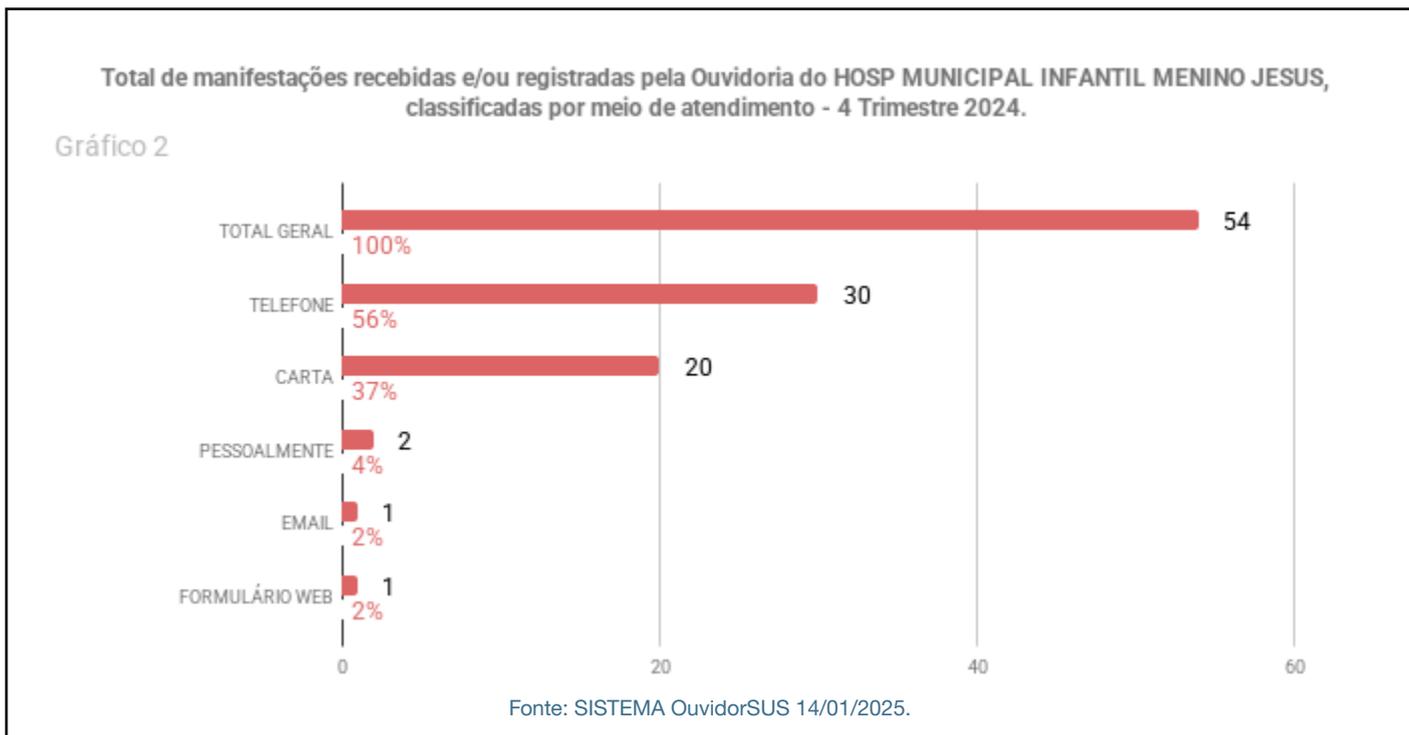
- **Outubro: 33 manifestações (61,1% do total trimestral);**
- **Novembro:** Redução expressiva para **6 manifestações (11,1% do total);**
- **Dezembro:** Nova alta, com **15 manifestações (27,8% do trimestre).**

O aumento no número de atendimentos e internações em nosso Hospital tem impacto direto no aumento das demandas da Ouvidoria do Hospital Infantil Menino Jesus. A expansão dos atendimentos médicos, exames, consultas programadas e cirurgias resulta em maior volume de interações entre pacientes e a instituição, o que contribui para o crescimento das reclamações e sugestões registradas. Esse fenômeno se torna mais evidente durante os períodos de maior movimento hospitalar, que, por sua vez, podem ser influenciados pela sazonalidade e por um possível aumento da insatisfação dos usuários em tempos de maior demanda.

Embora o fator sazonal não seja o único responsável pelo aumento nas demandas, ele é relevante para a análise das reclamações e sugestões ao longo do trimestre. Com base no Relatório da Rede de Ouvidorias SUS - 4º trimestre de 2024, é possível compreender os ciclos sazonais e preparar a instituição para os períodos de maior movimento, adotando estratégias de comunicação e atendimento que assegurem a continuidade da excelência no atendimento durante todo o ano.

Apesar do aumento observado nas demandas da Ouvidoria, é fundamental continuar o monitoramento do cenário, com o desenvolvimento de planos de ação voltados para a melhoria contínua da eficiência no atendimento. Os planos de ação 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 os serviços prestados, assegurando a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários.

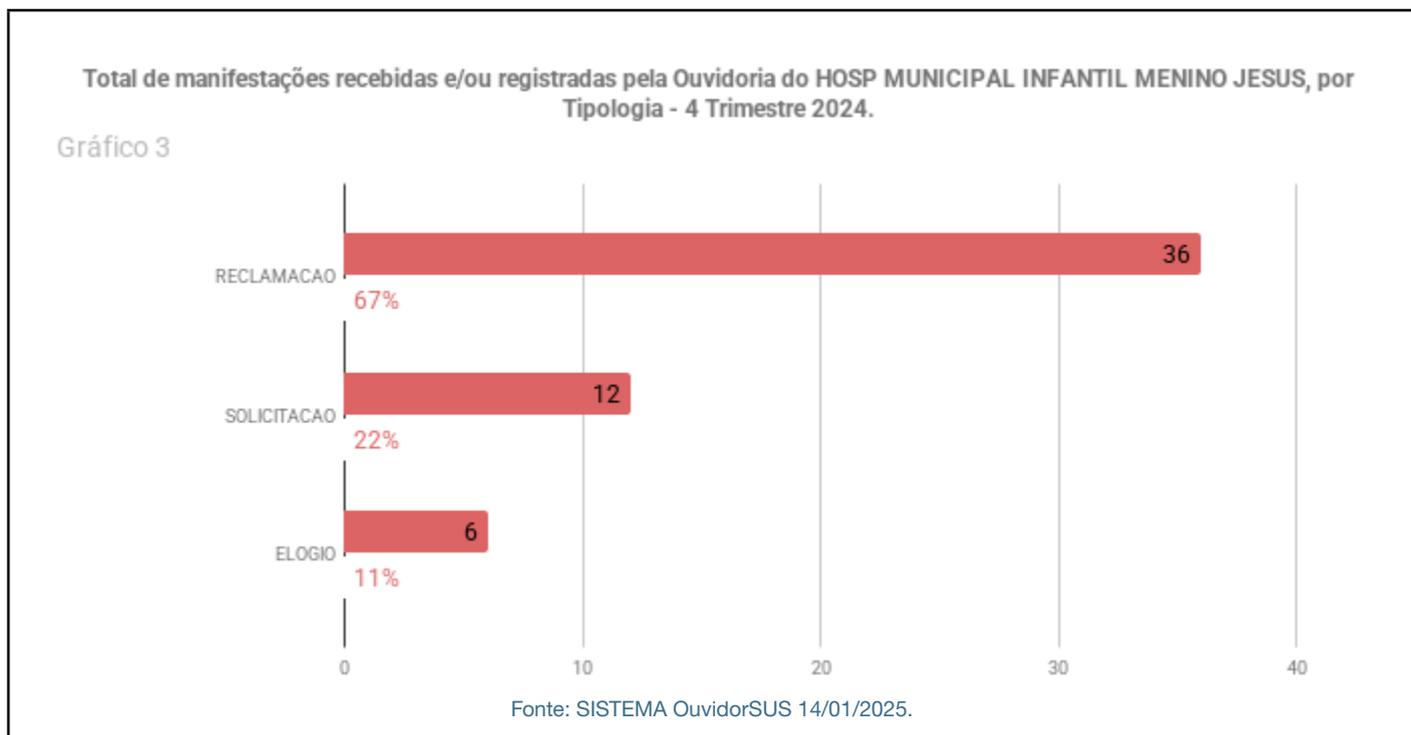
4. Meios de atendimento



No quarto trimestre de 2024, observou-se um aumento no número de registros feitos por telefone, enquanto os registros via formulário web foram menos frequentes, representando apenas 2% do total. A preferência pelo canal telefônico pode ser explicada pela percepção dos usuários de que ele oferece maior facilidade para expressar suas demandas.

É importante ressaltar que, assim como em todas as demais manifestações, as demandas são cuidadosamente analisadas. A investigação e apuração dos fatos são realizadas, com retorno ao usuário dentro do prazo previamente estabelecido.

5. Classificação das manifestações



No 4º trimestre de 2024, o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus recebeu 54 manifestações.

Ao analisar o gráfico 3, é possível observar que 67% das manifestações foram classificadas como reclamações, o que demonstra um indicativo relevante sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados. Esse dado sugere fragilidades na experiência do paciente, possíveis falhas nos processos internos ou insatisfação com aspectos específicos do atendimento.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão 97%, e estão relacionadas à ausência de serviços, dificuldade de acesso ao atendimento telefônico e demora no atendimento do Pronto Socorro.

Houve 12 solicitações (22%), que são relacionadas a Assistência à Saúde (92%), detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. E são relativos a Consulta/atendimento/tratamento e Diagnóstico, Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia, e a Diagnóstico por Ressonância.

Já o elogio foi o menor índice que foi tivemos, apontando o número igual a 6, que corresponde a 11% das manifestações.

A partir desta análise, aponta-se a necessidade urgente de melhorias na gestão hospitalar, especialmente na acessibilidade aos serviços, redução do tempo de espera e otimização do atendimento. O alto índice de reclamações (67%) e a predominância de queixas sobre gestão (97%) indicam deficiências estruturais e operacionais, que impactam diretamente a experiência do paciente. Além disso, a alta demanda por assistência à saúde (92% das solicitações) reforça a insuficiência de especialidades e exames diagnósticos. O baixo número de elogios (11%) sugere a necessidade de ações para valorização do atendimento humanizado e incentivo ao feedback positivo. Dessa forma, torna-se essencial a implementação de estratégias para aprimorar a qualidade dos serviços e fortalecer a confiança dos usuários.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

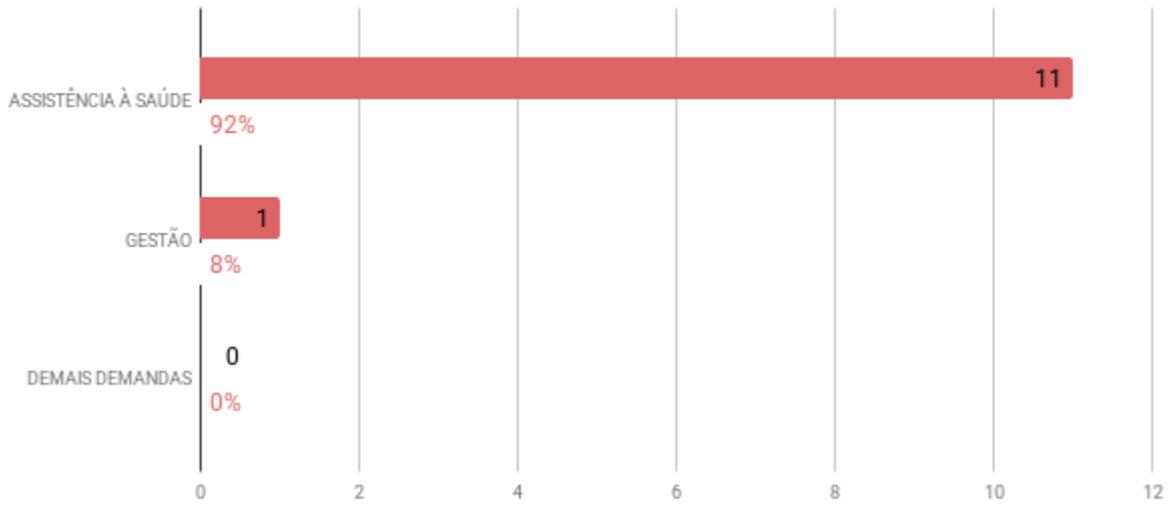
As 12 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 22% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde 92%.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 82% são relativos a Consulta/atendimento/tratamento e Diagnóstico, Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia 9%, e a Diagnóstico por Ressonância 9%.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 4 Trimestre 2024.

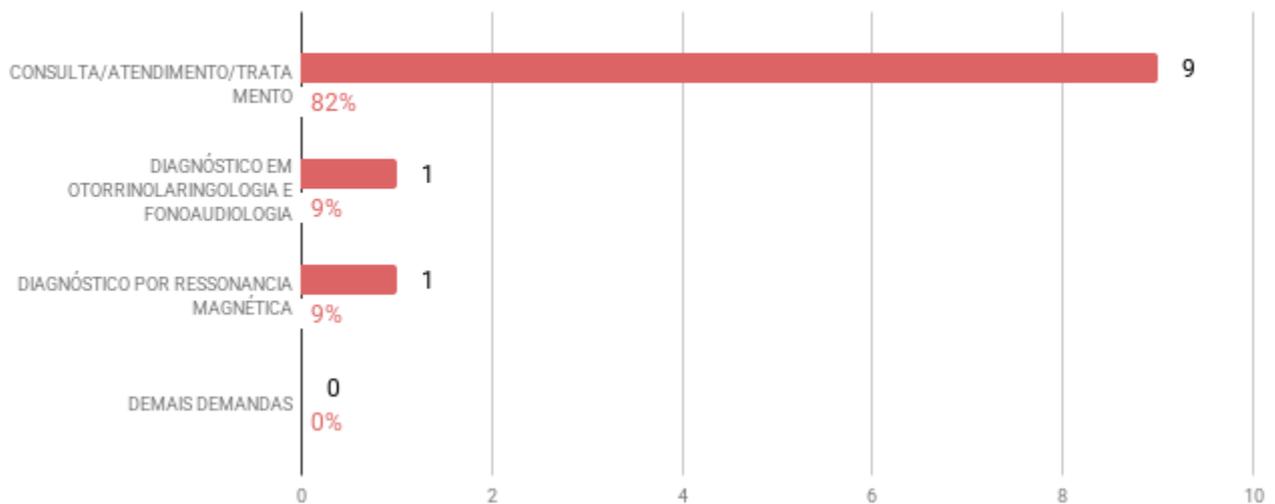
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

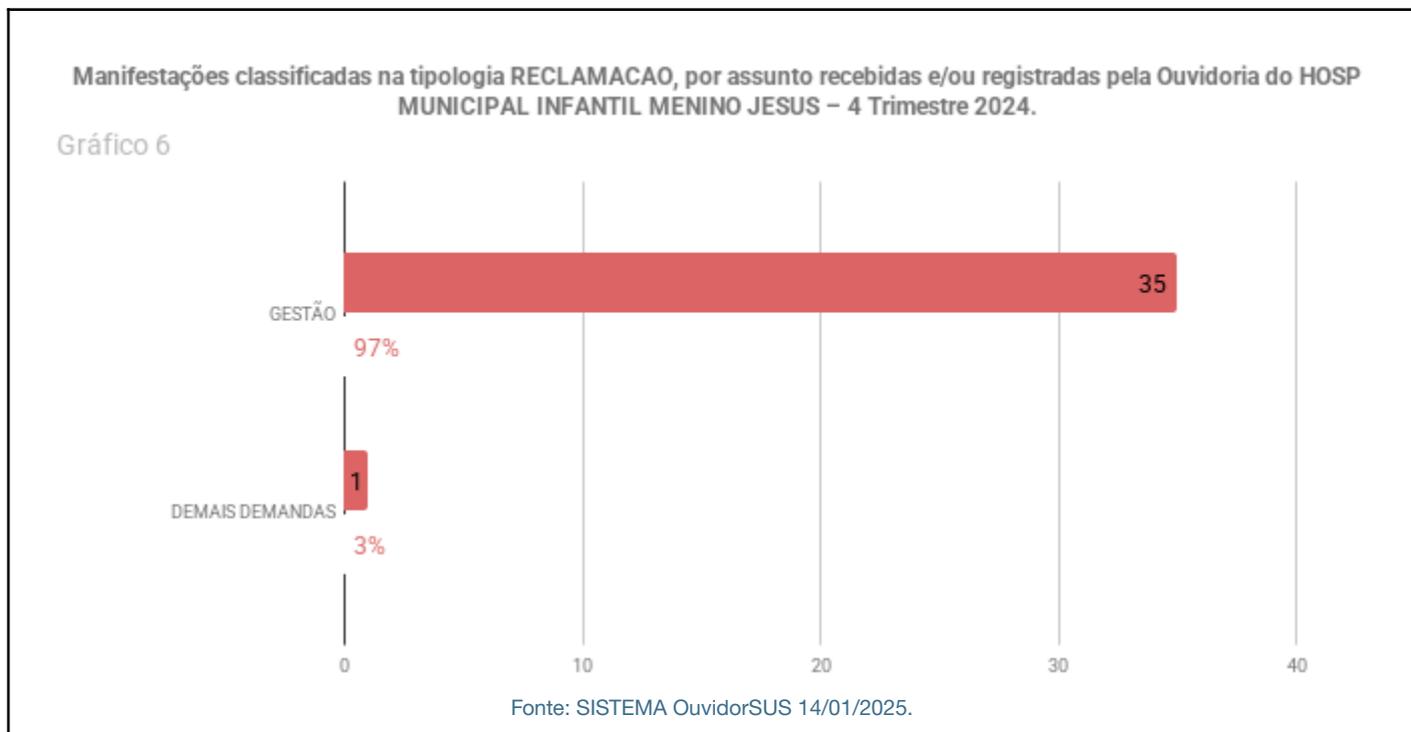
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 36 reclamações registradas no período correspondem a 67% do total de manifestações.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão 97%.

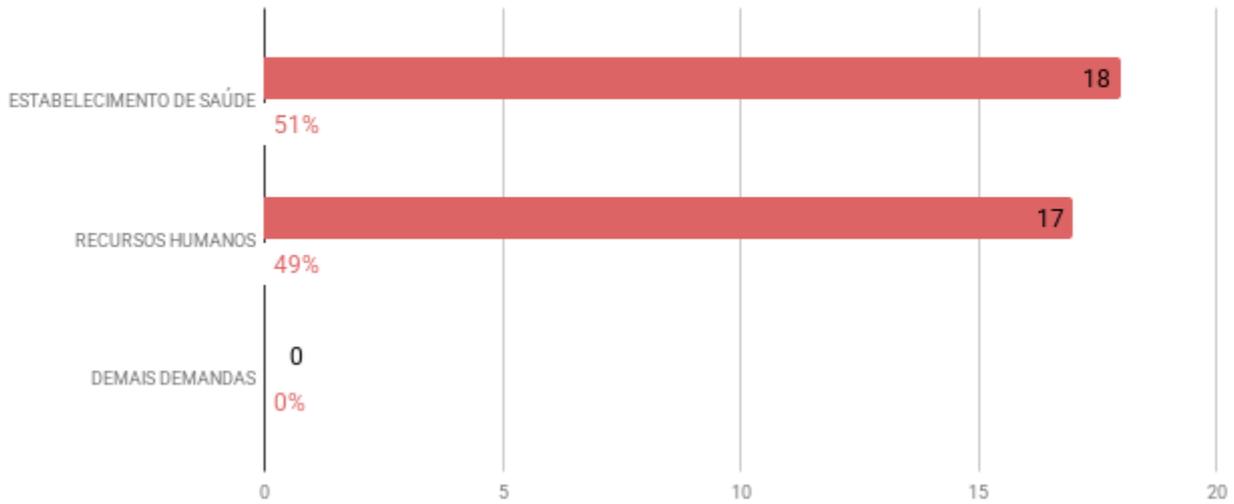
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde, e 49% a Recursos Humanos.

Conforme mencionado acima, as reclamações representam 67% das manifestações registradas. Diante desse cenário, algumas ações corretivas foram adotadas. Após o recebimento das solicitações e queixas, realizamos uma análise detalhada para identificar tendências e temas recorrentes. Com base nessa análise, implementamos medidas para a resolução ou redução dos danos. Por fim, comunicamos aos usuários as ações adotadas em resposta às suas manifestações, garantindo transparência e acompanhamento contínuo.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

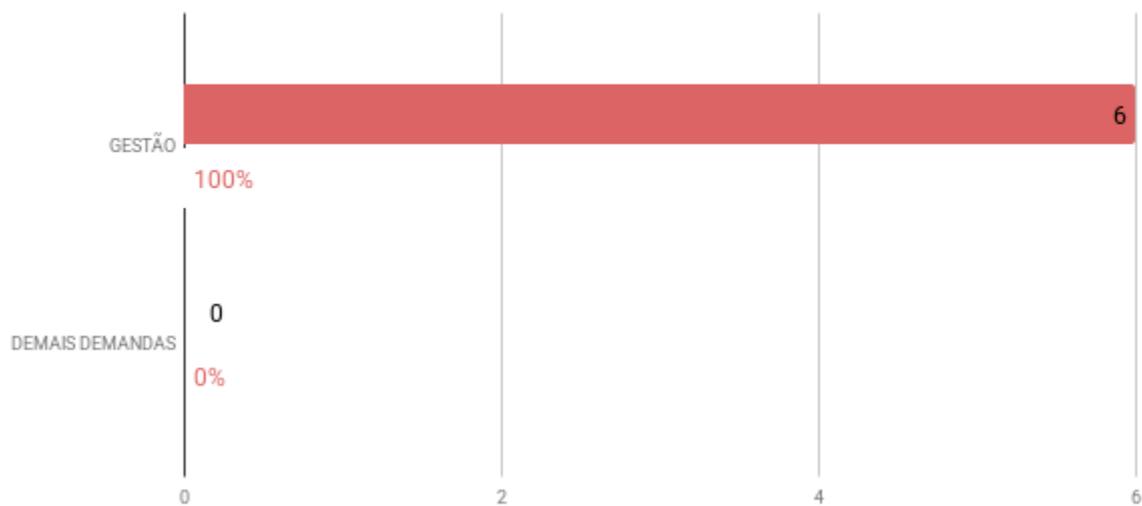
Foram registrados 6 elogios no 4º trimestre de 2024, o que corresponde a 11% do total. Conforme apresentado no Gráfico 8, o tema com concentração de elogios foi a Gestão, que representou 100% dos registros. A média mensal de elogios no trimestre foi de 2.

Os elogios estão bem distribuídos entre as áreas assistencial, médica e administrativa. A Divisão de Ouvidoria do SUS, 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, colaboradores das áreas de Assistência, Administração e Medicina foram citados nos elogios, que foram encaminhados à Ouvidoria do Município para desdobramento e emissão dos certificados pela COGEP.

Todos os elogios são compartilhados com os gestores e divulgados entre os colaboradores, promovendo amplo conhecimento sobre o reconhecimento.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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	17	49	35%
Total	17	49	35%

- Quantidade de demandas recebidas no período:49
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:17
- **Identificação de motivos para o atraso nas respostas:**
Analisamos as unidades que não responderam dentro do prazo e identificamos os principais motivos para os atrasos, falta de recursos ou comunicação inadequada entre as equipes. Com essas informações, ajustamos as ações de melhoria.

Antecipação dos prazos de resposta: Ajustamos os prazos internos, com um planejamento mais antecipado, para garantir que as demandas sejam atendidas de forma mais ágil e dentro dos prazos estipulados. Esse ajuste visa minimizar os riscos de atrasos e melhorar a eficiência nas respostas.

Alinhamento contínuo com os gestores: Realizamos reuniões periódicas com os gestores das áreas envolvidas, discutindo o andamento das demandas, identificando possíveis gargalos e alinhando expectativas. O objetivo é otimizar o fluxo de trabalho e buscar respostas mais rápidas e eficazes.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 49
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 32
- Principais problemas identificados/ Sugestões para melhoria:
→ Erro nos dados do paciente (nome incorreto, falta de data de nascimento e sexo):

Ação Sugerida: Implementar um processo de verificação dupla ao registrar ou atualizar os dados do paciente, com a utilização de listas de checagem que incluam todos os dados necessários (nome, data de nascimento e sexo).

Além disso, fornecer treinamento contínuo para a equipe sobre a importância da precisão dos dados.

→ Erros gramaticais e falta de concordância gramatical:

Ação Sugerida: Realizar capacitações regulares para a equipe responsável pela redação dos textos, com foco em normas gramaticais e revisão ortográfica. Também pode ser útil adotar ferramentas de revisão automática para detectar e corrigir erros antes da finalização do documento.

→ Falta de clareza na descrição, exigindo segunda leitura para compreensão:

Ação Sugerida: Incentivar o uso de uma linguagem mais simples e objetiva, com frases curtas e claras. Realizar workshops sobre escrita clara e técnicas de comunicação eficaz para todos os envolvidos na elaboração de textos. Além disso, incorporar um processo de revisão por colegas, para garantir que a mensagem seja de fácil compreensão.

→ Falta de informações essenciais para identificar o motivo da queixa/solicitação:

Ação Sugerida: Criar um formulário padronizado para que os usuários forneçam informações detalhadas sobre o motivo de sua manifestação. Este formulário pode incluir campos obrigatórios que ajudem a coletar dados essenciais, como o motivo da solicitação e a descrição do problema, evitando que informações cruciais sejam omitidas.

→ Manifestação sem telefone de contato/e-mail, dificultando o retorno ao usuário:

Ação Sugerida: Implementar um campo obrigatório para o telefone de contato e e-mail em todos os formulários de manifestação, com validação automática para garantir que os dados de contato sejam inseridos corretamente. Além disso, reforçar a importância desses dados nas orientações fornecidas ao usuário.

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
Realizar rodas de conversa com as mães da UTI, promovendo um espaço de apoio emocional, comunicação aberta e troca de experiências sobre o processo de internação de seus filhos.	As mães enfrentam um grande desafio emocional durante a internação de seus filhos na UTI. Proporcionar um espaço para que elas compartilhem suas preocupações e sentimentos pode ajudá-las a se sentirem mais acolhidas e compreendidas, além de promover uma melhor	O facilitador começará com uma breve introdução, explicando o objetivo da roda de conversa. A seguir, as mães serão convidadas a compartilhar suas experiências e sentimentos. O facilitador deve guiar a conversa com empatia, garantindo que todas as participantes se sintam ouvidas.	Mensalmente	Ouvidoria, Gestão Assistencial UTI, Enfermagem, Psicólogas.	Em andame... ▾

	experiência de cuidado.				
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 recorrentes de insatisfação.	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 reduzir a insatisfação dos cidadãos e aumentar a qualidade do atendimento.	As reuniões serão realizadas presencialmente.	Julho/24 Outubro/24 Dezembro/24	Ouvidoria, Gestão	Em andame... ▾

<p>Implementar uma rede Wi-Fi de alta qualidade e segura em áreas estratégicas do hospital (como quartos, UTI, áreas comuns e salas de espera), garantindo acesso à internet para pacientes e acompanhantes, além de melhorar a comunicação interna entre os colaboradores.</p>	<p>A implementação do Wi-Fi visa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhorar a experiência do paciente e dos acompanhantes, permitindo acesso a serviços online, comunicação com familiares e entretenimento durante a internação. • Facilitar a comunicação interna entre equipes médicas e 	<p>Infraestrutura: Avaliação das necessidades de equipamentos (roteadores, cabos de rede, pontos de acesso) e análise de zonas de cobertura para garantir um sinal forte em todas as áreas designadas.</p> <p>Segurança: Implementação de protocolos de segurança robustos, como criptografia de rede (WPA3), firewalls e autenticação de usuários, para proteger dados dos pacientes e do hospital.</p> <p>Suporte: Criação de um</p>	2024	T.I	<p>Concluído ▾</p>
---	---	---	------	-----	--------------------

	<p>administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Oferecer suporte à educação, acesso a informações de saúde e realização de atividades para distração.	<p>sistema de suporte técnico para resolver problemas de conexão. Haverá um canal de atendimento para pacientes e acompanhantes, bem como uma equipe interna de TI disponível para suporte</p>			
--	---	--	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Semestral	Entrega do Certificado: Gente que faz o SUS (COGEP)	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
02/2025	Roda de Conversa - mães moradores da UTI	A roda de conversa é realizada mensalmente, nela as mães podem compartilhar as principais queixas e oportunidades de melhorias.	Ouvidoria Coordenação de enfermagem Equipe enfermagem Equipe assistencial
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	Conselheiros Gestores Conselheiros trabalhadores Conselheiros Usuários Ouvidorias

		políticas públicas. A Ouvidoria participa desses encontros mensais, agregando seu conhecimento e prestando apoio sempre que necessário.	
--	--	---	--

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o quarto trimestre, o Hospital Menino Jesus recebeu um total de 54 feedbacks. Desses, 67% foram reclamações relacionadas à qualidade dos nossos serviços, enquanto o restante inclui solicitações e elogios, 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.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O **Hospital Municipal Infantil Menino Jesus**, consolidado como referência em assistência pediátrica na cidade de São Paulo, mantém sua excelência na prestação de serviços de urgência e emergência, consultas ambulatoriais, internações, cirurgias e exames diagnósticos. Nosso compromisso transcende a qualidade técnica, pautando-se na humanização do atendimento e no acolhimento integral às crianças e suas famílias.

Ao longo do 4º trimestre de 2024, reafirmamos nossa busca incessante pela melhoria contínua dos serviços prestados, implementando estratégias voltadas ao aprimoramento da experiência dos pacientes e ao fortalecimento da cultura organizacional. O período foi marcado pela continuidade das reformas estruturais na unidade de internação, com destaque para as melhorias no 5º andar, projetadas para oferecer um ambiente mais seguro, eficiente e humanizado.

O volume de manifestações registradas apresentou crescimento significativo, resultado direto da ampliação da divulgação da Ouvidoria no hospital. Esse aumento reflete a credibilidade do canal junto aos usuários e a eficácia das iniciativas voltadas à escuta ativa, garantindo que as demandas sejam tratadas com celeridade e resolutividade. A implementação de respostas imediatas e o alinhamento constante com os coordenadores de área têm sido determinantes para qualificar a experiência dos pacientes e fomentar uma gestão cada vez mais participativa.

As reclamações, predominantemente voltadas a questões de recursos humanos e à administração hospitalar, foram tratadas com prioridade, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a eficiência na condução dos processos internos. Cada manifestação – elogio, sugestão ou queixa – é submetida a uma análise criteriosa e compartilhada com a diretoria técnica e a alta gestão, servindo como insumo estratégico para decisões institucionais e otimização dos fluxos operacionais.

A integração sistemática dos feedbacks dos usuários às ações gerenciais tem sido um pilar fundamental para a elevação dos índices de satisfação e a consolidação do Hospital Municipal Infantil Menino Jesus como referência em atendimento pediátrico. Em total alinhamento com nosso propósito institucional, seguimos

empenhados em transformar cada contribuição recebida em melhorias tangíveis, promovendo um atendimento cada vez mais qualificado. A articulação entre a Ouvidoria, a gestão e a direção hospitalar continuará a ser um fator determinante para que o Hospital Municipal Infantil Menino Jesus se mantenha na excelência da assistência pediátrica, garantindo a qualidade dos serviços prestados e a confiança dos usuários.

Jamile Menezes Brasil

Diretoria Técnica

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (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>

