

2º 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 36p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Infantil Menino Jesus

Diretoria Técnica

Antonio Carlos Madeira de Arruda

Equipe de Ouvidoria

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
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	26
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	30
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	31
15. Glossário	31
16. Siglário	33
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

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 segundo 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 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.

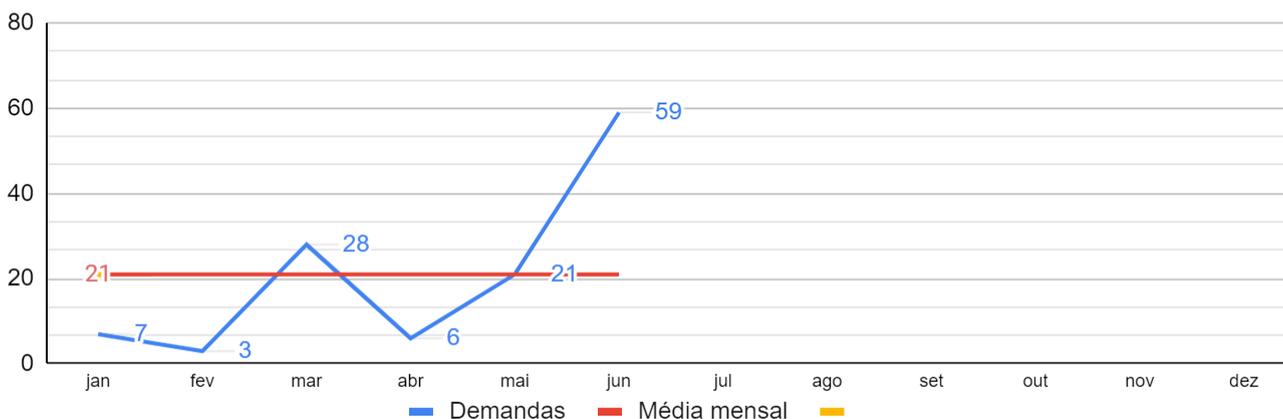
Nas próximas seções, detalharemos os principais indicadores e descreveremos as ações implementadas para endereçar as questões mais críticas, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento e a satisfação dos usuários.

Cabe aqui compartilhar a média de atendimentos/altas, neste 2º trimestre de 2024: **atendimentos no Ambulatório:** 6.893; **Pronto Socorro:** 4979; **Cirurgias:** 235; **Exames:** 235 e **Saídas Hospitalares:** 240.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Durante o segundo trimestre de 2024, o Hospital Infantil Menino Jesus registrou um aumento notável nas manifestações recebidas pela Ouvidoria. Em abril, foram registradas 6 manifestações, correspondendo a 7% do total do trimestre. Em maio, esse número subiu para 21 manifestações, representando 24%. Em junho, houve um aumento significativo, com 59 manifestações, o que equivale a 69% do total trimestral.

Esse crescimento significativo, de 121% em comparação com o primeiro trimestre de 2024, pode ser associado a vários fatores. Inicialmente, a retomada do ano letivo em março pode ter gerado um aumento nas solicitações devido ao retorno das atividades escolares e ao consequente aumento nas demandas de saúde para crianças. Adicionalmente, o período coincide com um aumento na incidência de doenças sazonais e respiratórias, que são mais comuns em determinados meses devido a fatores climáticos e sazonais.

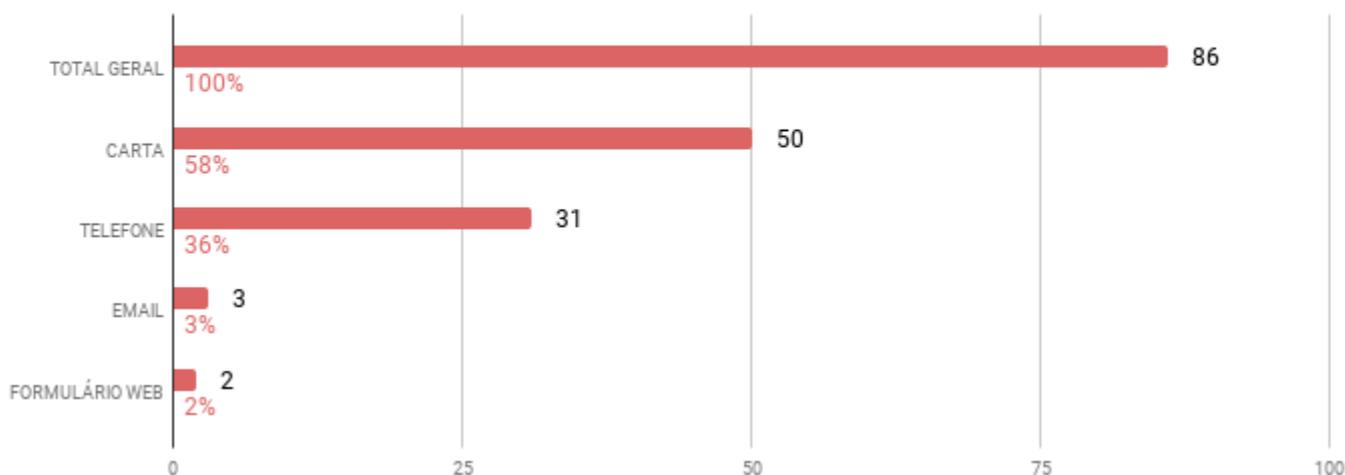
A alta nas manifestações sugere uma sobrecarga nos atendimentos médicos relacionados a essas condições. Esses dados ressaltam a necessidade urgente de desenvolver e implementar planos de ação direcionados para gerenciar o aumento das demandas e melhorar a eficiência do atendimento. Os planos propostos para enfrentar esses

desafios estão detalhados no item 9 deste relatório e visam a redução das manifestações e a melhoria contínua dos serviços prestados.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



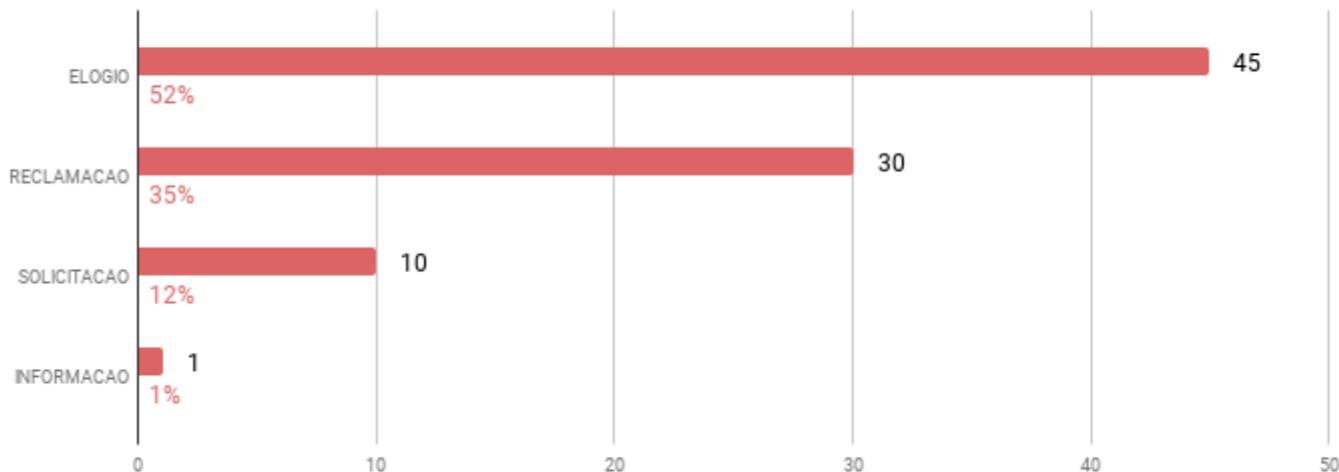
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Observa-se que no segundo trimestre de 2024 houve maior número de registros por carta e um menor número de registro através atendimento de e-mail e 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 e-mail e formulário web representam um menor percentual: 3% no primeiro e 2% no segundo. 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

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Os elogios representam 52% das manifestações, já as reclamações equivalem a 35%, as solicitações representam um percentual de 12%, seguidas de 1% em relação às informações.

Algumas ações foram tomadas. Após recebermos as solicitações/queixas é realizado 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 52% das manifestações, isto indica que oferecemos às nossas crianças um ambiente humanizado, empático e acolhedor.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No segundo trimestre de 2024, a solicitação registrada representou 12% 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

As 10 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 12% do total de manifestações.

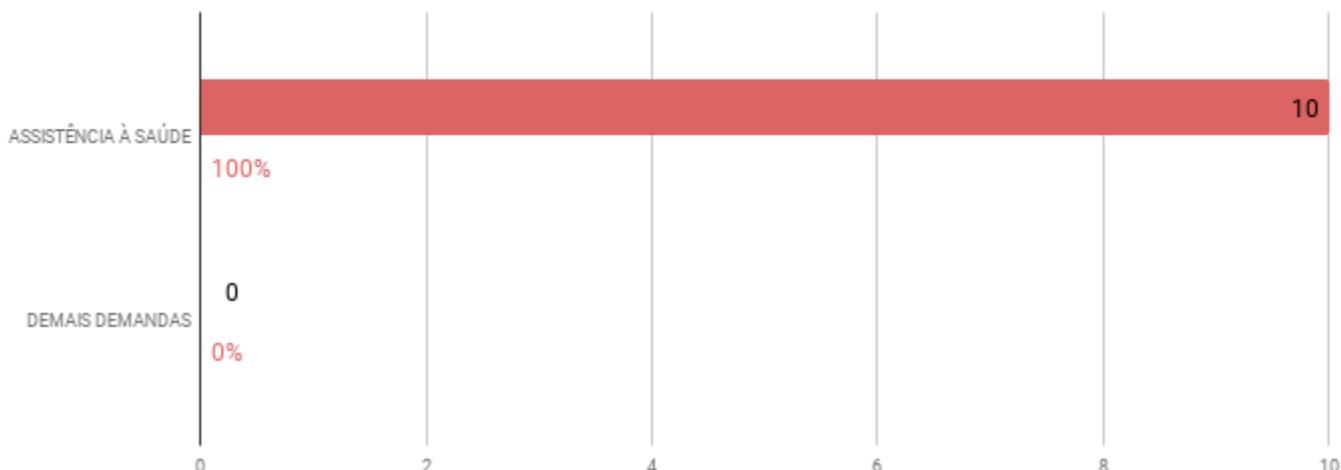
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, Consulta/Atendimento/Tratamento correspondem a 60%, e 30% são relativos a Diagnósticos e Cirurgias 10%.

Para aprofundar o tema, realizamos uma análise qualitativa das manifestações recebidas. Foi identificado que 80% 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 - 2 Trimestre 2024.

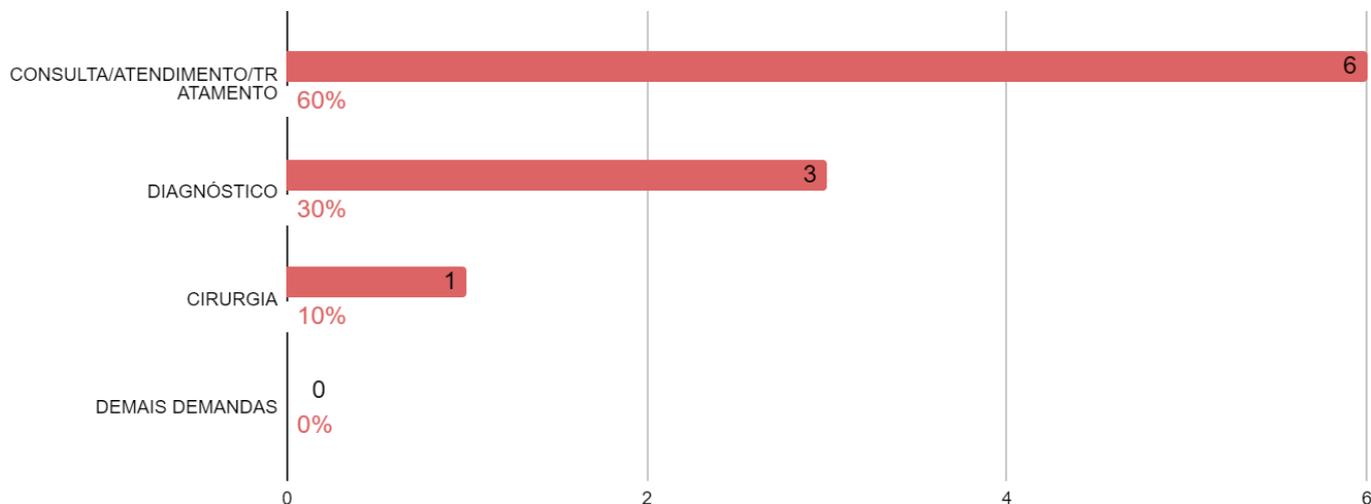
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 30 reclamações registradas no período correspondem a 35% do total de manifestações.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, correspondente a 93%, e assistência à saúde, indicando um percentual de 7%

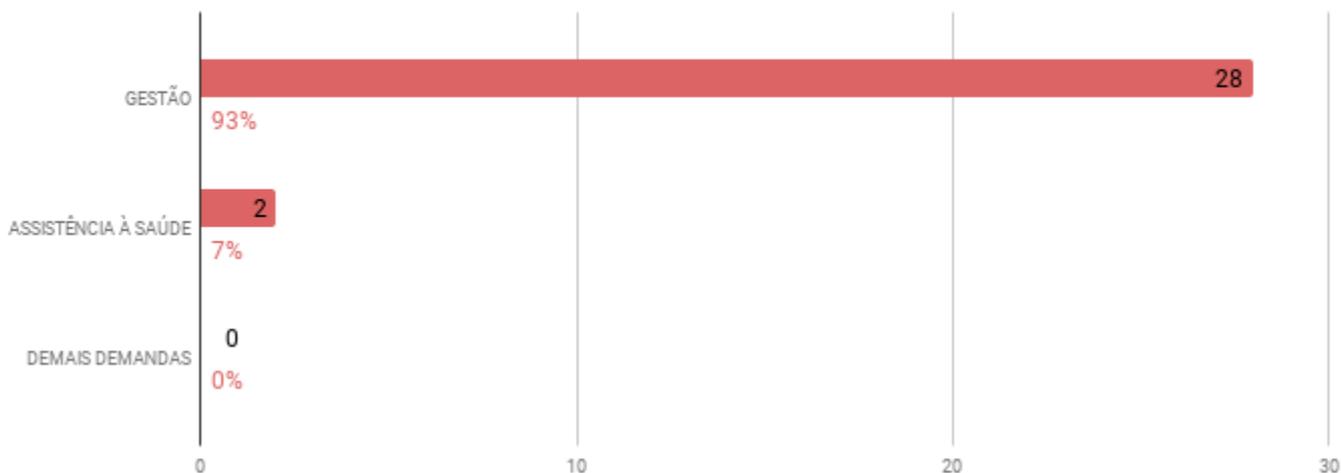
O **gráfico 7** apresenta o assunto mais recorrente entre as reclamações. Dentre os subassuntos mais mencionados, 61% estão relacionados a "Estabelecimentos de Saúde" e 39% a "Recursos Humanos". As manifestações sobre "Estabelecimentos de Saúde" referem-se principalmente ao fluxo de atendimento em nossa unidade de Pronto-Socorro. Observamos que, devido à sazonalidade, ao aumento de casos gripais, surtos causados por variações climáticas e à epidemia de dengue, houve um aumento no número de atendimentos, o que resultou em certa lentidão em alguns serviços dessa unidade. No entanto, diversas ações foram implementadas para reduzir o impacto e melhorar a experiência dos pacientes.

Quanto às demandas relacionadas a "Recursos Humanos" (39%), elas estão principalmente ligadas à postura e cordialidade de alguns profissionais mencionados nas manifestações. O hospital tratou essas questões com seriedade, promovendo diálogos com os colaboradores envolvidos, garantindo uma escuta ativa e o registro de feedbacks em prontuário para ações de melhoria contínua.

Essas questões foram abordadas de forma responsável, e medidas adequadas foram adotadas para assegurar a melhoria contínua dos nossos serviços. Valorizamos cada manifestação recebida, pois as consideramos oportunidades para aprimorar nossos processos e criar ações que visem melhorar a experiência do paciente. Destacamos que a Ouvidoria participa regularmente de reuniões com as áreas responsáveis para revisar as reclamações registradas no sistema OuvidorSUS, com o objetivo de desenvolver e implementar medidas preventivas e corretivas que garantam melhorias constantes.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 2 Trimestre 2024.

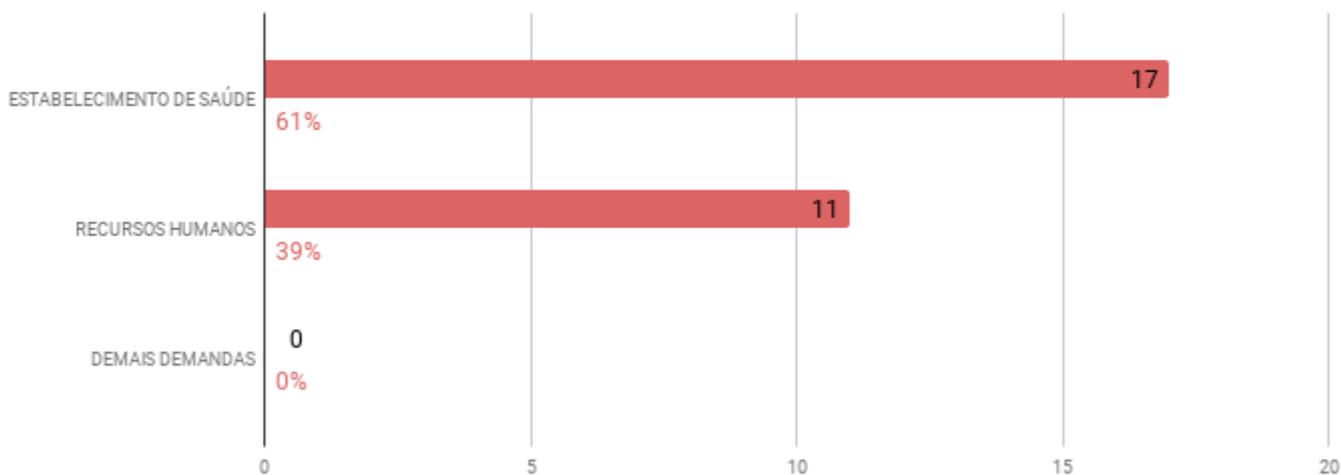
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **45 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 52% do total de manifestações.** Um acréscimo em comparação ao primeiro trimestre de 245%.

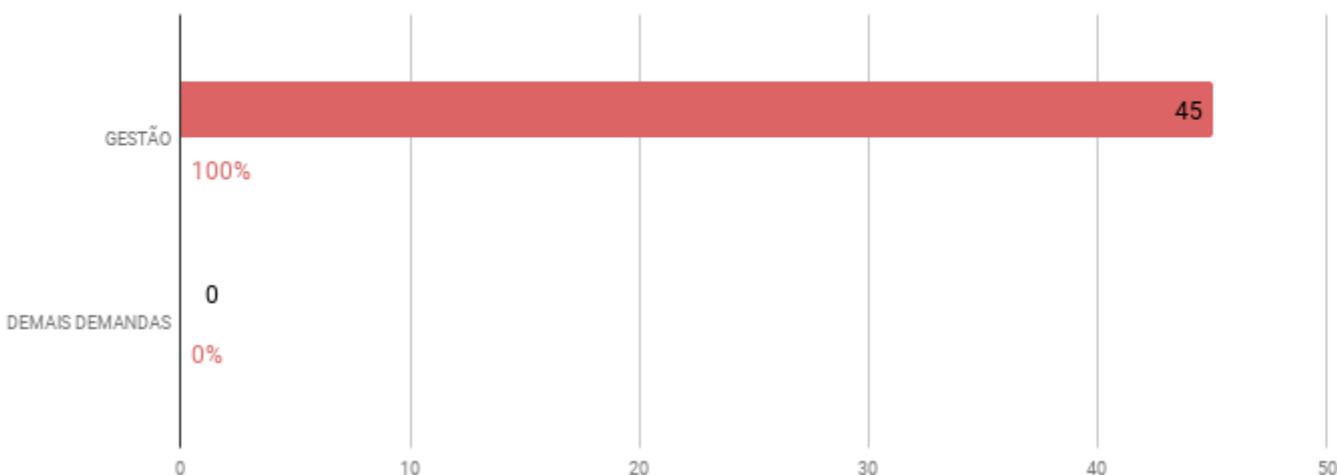
Conforme o Gráfico 8, desse total, no qual os assuntos relacionado foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foram de 15 elogios.

Os elogios estão bem distribuídos entre as áreas assistencial, médica e administrativa. A Ouvidoria 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, 45 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 – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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
AHN - HMM - DIRETORIA TÉCNICA	21	35	60%
HOSPITAL MUNICIPAL MENINO JESUS	1	1	100%
Total	22	36	61%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 36 demandas
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 21 demandas
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

Atraso na resposta das demandas;

Revisão de respostas;

Ausências de informações das devolutivas da Ouvidoria.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Melhorias nos Processos: Revisar e organizar o trabalho da ouvidoria para descobrir onde está demorando mais e melhorar essas partes, tornando o trabalho mais rápido e fácil.

Trabalho em Conjunto com Outras Áreas: Fazer com que a ouvidoria e as outras áreas do hospital se comuniquem bem e trabalhem juntas, para que as informações sejam passadas de forma clara e as questões sejam resolvidas mais rápido.

Acompanhamento de Resultados: Criar formas de acompanhar como está o tempo de resposta das demandas, para que possamos melhorar cada vez mais e tomar boas decisões.

- Principais resultados obtidos:

Melhora na elaboração da resposta;

Melhora no tempo de resposta,

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Uso de Tecnologia

Sistema para Acompanhar Pedidos: Colocar em prática um sistema que ajude a acompanhar cada pedido que chega à ouvidoria, desde o momento que ele é recebido até que seja resolvido. Isso ajuda a responder mais rápido e a evitar atrasos.

Ligação com Outros Sistemas do Hospital: Conectar a ouvidoria com outros sistemas do hospital, como os registros médicos, para facilitar o acesso às informações necessárias para dar uma resposta.

Monitoramento e Avaliação

Acompanhamento do Desempenho: Estabelecer e acompanhar indicadores, como o tempo médio para responder e a quantidade de problemas resolvidos dentro do prazo. Isso ajuda a identificar onde estão os problemas e como melhorar.

Coleta de Feedback: Ouvir a opinião dos usuários sobre o tempo de resposta e usar essas informações para melhorar os processos.

Comunicação Interna

Melhorar a Comunicação entre Setores: Garantir que a ouvidoria e os outros departamentos do hospital se comuniquem de forma rápida e eficiente, para que as informações necessárias cheguem logo a quem precisa.

Reuniões Regulares: Fazer reuniões frequentes entre a equipe da ouvidoria e outros setores do hospital para discutir casos mais difíceis e pensar em maneiras de melhorar o trabalho.

Apoio da Gestão

Apoio da Alta gestão: Garantir que a alta gestão do hospital esteja envolvida e apoie as mudanças necessárias.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:

41

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:

30

- Principais problemas identificados:

Falta de DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde);

Falta de dados do Paciente;

Falta de dados de contato do Manifestante;

Falta de clareza na descrição.

- Sugestões para melhoria:

Formulários Fáceis: Deixar os formulários, tanto online quanto em papel, mais simples e rápidos de preencher. Usar uma linguagem clara e diminuir a quantidade de perguntas obrigatórias.

Anexar Documentos: Permitir que as pessoas enviem documentos, fotos ou outras provas, tanto no site quanto nas cartas. Isso facilita a análise e a solução dos problemas.

Preenchimento Automático: Fazer com que o formulário online já preencha automaticamente informações básicas, como nome e endereço, para economizar tempo e evitar erros.

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
<p>Redimensionamento de equipe médica do Pronto Socorro em período de sazonalidade.</p> <p>Fora do período de sazonalidade, contamos com 03 médicos</p> <p>Durante a sazonalidade, acrescentamos um médico à equipe, totalizando quatro profissionais para atender a maior demanda</p>	<p>A alta demanda do período de sazonalidade acaba por congestionar o setor, gerando gargalo nas etapas da jornada do paciente e ampliando o tempo total de permanência e espera para atendimento inicial.</p>	<p>Aumentado efetivo médico em 1 profissional diariamente nos horários de pico (13-00h)</p>	<p>Março a Junho/24</p>	<p>Dr. Wallace</p>	<p>Concluído</p>

Adaptação de sala de espera para leitos de retaguarda	A alta demanda de internação e a baixa disponibilidade de leitos e espaço físico na retaguarda do PS gera a necessidade de melhor acomodação dos pacientes, que muitas vezes acabam sendo admitidos em consultórios de atendimento, diminuindo a capacidade e aumentando o tempo de espera para atendimento inicial.	Adaptação da sala de espera do PS para acomodação de leitos de retaguarda	Março a Junho/24	Dr Wallace; Enf Marcela	Concluído
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

Reforma em 50% no 5º andar Unidade de Internação	Melhora do Ambiente/Infraestrutura	Reforma/Ampliação dos ambientes	Agosto/24	Salix	Em andamento
Reforma do Telhado	Sanar a infiltração devido ao falta de manutenção corretiva	Execução da reforma	Setembro /24	Salix	Em andamento
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	Em andamento

Orientar a usuária sobre a conduta médica adotada.	Para esclarecer dúvidas e garantir a compreensão do tratamento proposto.	Através de explicações claras e acessíveis.	Junho/24	Analista de Ouvidoria	Contínuo
--	--	---	----------	-----------------------	----------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Bimestral	Conselho Consultivo	Escuta ativa as famílias; Envolvimento das famílias nos processos/ fluxos do HMIMJ; Disseminação da Cultura Humanizada, dando ênfase ao 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
--------	-----------------	---	--

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
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

Bimestral	Reunião de Resultados - Equipe Hotelaria	Melhorar o engajamento, interação e senso de pertencimento	Colaboradores e a liderança que fazem parte da gestão de Hotelaria.
-----------	--	--	---

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o primeiro trimestre, o Hospital Menino Jesus recebeu um total de 41 feedbacks. 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 Infantil Menino Jesus, localizado em São Paulo, é reconhecido pela excelência no atendimento pediátrico, oferecendo uma ampla gama de serviços, incluindo emergência e urgência pediátrica, consultas ambulatoriais, internações, cirurgias e exames diagnósticos. Nosso objetivo é proporcionar um atendimento de alta qualidade, com um enfoque humanizado e acolhedor.

Cada feedback recebido é meticulosamente compartilhado com a diretoria técnica e a alta gestão. Essas informações são fundamentais para a tomada de decisões, alinhamento estratégico e aprimoramento dos processos internos. Elas desempenham um papel vital na elevação da satisfação dos usuários, promovendo melhorias no atendimento e fortalecendo a cultura de excelência em nossos serviços de saúde.

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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

