

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO
DE MORAES A. SILVA - CACHOEIRINHA



Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes
Altenfelder Silva
Avenida Deputado Emílio Carlos, 3.100 - Vila Nova Cachoeirinha -
02720-200 - São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 41p.

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 Municipal e Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes
Altenfelder Silva**

Diretoria de Departamento Técnico

Dr. Gilberto Nagahama

Ouidora

Márcia Camargo de Oliveira

Equipe de Ouvidoria

Eliana Medeiros da Silva

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	32
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	35
15. Glossário	37
16. Siglário	38
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	40
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	41

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva – Hospital Maternidade Escola Vila Nova Cachoeirinha (HMEC) é um Hospital especializado, da esfera da administração pública, com administração direta da Secretaria Municipal de Saúde – SMS, pertencente à Prefeitura de São Paulo.

Iniciou suas atividades em 04/12/1972.

Na área assistencial, o HMEC atua na atenção médico-hospitalar de níveis secundário e terciário de complexidade, com foco na saúde da mulher e do recém-nascido.

A Unidade possui ênfase na assistência às gestantes de alto risco e seus RNS e nas especialidades da Ginecologia Geral, Endoscopia Ginecológica, Oncologia Pélvica e Mamária, Planejamento Reprodutivo, Atenção à Mulher Vítima de Violência Sexual e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde.

O HMEC é referência nestas especialidades em sua região de abrangência, principalmente para 34 Unidades Básicas de Saúde – UBS vinculadas à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por oferecer atendimento de qualidade para populações de áreas que combinam vários tipos de carências e riscos sociais.

Desde a fundação, agrega o caráter assistencial ao caráter de ensino. Possui residências médicas reconhecidas pelo MEC nas áreas de Ginecologia, Obstetrícia, Neonatologia, Endoscopia Ginecológica e Mastologia.

A partir de 2013, iniciou a Residência Multiprofissional em Neonatologia, com bolsas provenientes do Ministério da Saúde para as áreas de Fisioterapia, Enfermagem, Psicologia, Fonoaudiologia, Serviço Social, Nutrição e Farmácia.

Além disso, possui Campo para Estágios em diversas áreas multidisciplinares e para Internato de Medicina.

Desde 2002, o HMEC é Hospital Amigo da Criança, credenciamento internacionalmente reconhecido que foi concedido pelo Ministério da Saúde.

O HMEC foi o primeiro a obter esse título na rede pública municipal da cidade de São Paulo tornando-se, desde então, pólo de difusão, promovendo treinamentos abertos a profissionais de outras instituições, especialmente da região norte da cidade.

É credenciado desde 2011 como Hospital de Ensino pela Portaria Interministerial nº 1.120 de 12/05/2011.

Entre os hospitais públicos de administração municipal de São Paulo, o HMEC é o primeiro a receber este tipo de certificação, que é concedida pelos Ministérios da Saúde e da Educação.

O HMEC possui uma Ouvidoria Local situada próxima à entrada principal do hospital que realiza atendimento aos usuários dos serviços de saúde desta unidade.

A Ouvidoria acolhe suas manifestações pessoalmente, orienta quanto aos serviços de saúde disponíveis em nossa unidade e faz o elo de comunicação entre os cidadãos e os gestores do hospital.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Neste 4º trimestre de 2024 o número de atendimentos no Pronto Socorro foi de 11.008, uma média de 3.669 atendimentos mensais.

Com relação aos atendimentos ambulatoriais, foram realizadas 5.417 novas consultas e 8.868 consultas de retorno a pacientes em acompanhamento.

O número de internações no trimestre foi de 3.700, com 1.512 partos realizados no período.

Neste trimestre, foram realizados 969 procedimentos cirúrgicos de pacientes assistidos pela equipe ambulatorial nas especialidades Ginecologia, Endoscopia Ginecológica, Mastologia, Uroginecologia, e Endometriose.

2.2. Retrospectiva 2024

Em 2024, houve uma mudança no Departamento de Diretoria Técnica do Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva.

Em março, o cargo de Diretor Técnico foi substituído e passou a ser gerenciado pelo Dr. Gilberto Nagahama, Mestre em Ciências pela Universidade Federal de São Paulo, Coordenador da Casa da Gestante de Alto Risco do Hospital Maternidade Escola Vila Nova Cachoeirinha, Professor da Universidade Mogi das Cruzes e da Universidade Nove de Julho, Instrutor Nacional da Estratégia Zero Mortalidade Materna por Hemorragia-OPAS/OMS e Membro da Comissão Nacional Especializada de Urgências Obstétricas - Febrasgo.

Durante o período de 2024 acolhemos 303 demandas, sendo 190 demandas classificadas como reclamação (62,27%), 68 demandas classificadas como solicitação (23%), 40 demandas classificadas como elogio (13%), 04 demandas classificadas como denúncia (1,4%) e 01 demanda classificada como sugestão (0,33%).

Várias ações e campanhas foram realizadas com a finalidade de melhorar o atendimento ao usuário, diminuir queixas recorrentes, promover e sensibilizar os gestores quanto a importância de acolher de forma humanizada os pacientes e seus familiares.

Listamos abaixo as principais atividades realizadas durante o ano:

- Doações de roupas de bebês nas enfermarias;
- Arrecadação de água potável para envio às vítimas das enchentes do RS com total de 300 litros de água em nossa campanha;
- Arrecadação de roupas íntimas novas para envio às vítimas das enchentes do RS com total de 112 kits doados;
- Elaboração de Projeto para doação de roupas usadas para pacientes e demais usuários do entorno, ainda não colocado em prática – aguardar reforma do hospital;
- Ações voltadas à saúde e qualidade de vida no trabalho, como Campanha de conscientização sobre a saúde mental com prevenção ao suicídio;
- Cine Pipoca em celebração ao dia das crianças para os funcionários e seus familiares com o filme “Divertidamente 2”;
- Conscientização e prevenção do Câncer de Mama através de Mutirão de mamografia junto às comemorações do “Outubro Rosa”;
- Conscientização e prevenção do Câncer de Próstata através do Mutirão de exames de PSA;

- Homenagem aos funcionários que receberam elogios na Ouvidoria pelo atendimento de excelência prestado aos nossos usuários;

Estas atividades são promovidas pelo Grupo Técnico de Humanização com a participação da Ouvidoria e membros da unidade.

Houve a implantação de uma nova Equipe de Profissionais para procedimentos cirúrgicos de Endometriose Profunda, com o objetivo de diminuir as demandas de solicitações cirúrgicas e a fila de espera de pacientes do SUS.

Reuniões Periódicas do Conselho Técnico Administrativo - CTA, com os gestores da unidade e palestrantes convidados com vários temas abordados, entre eles apresentação do Serviço de Ouvidoria aos gestores e diretores da unidade, Processo Transexualizador na Rede Assistencial da SMS/PMSP, palestrante Dra. Greice Aparecida Chetta de Klerk, Comunicação de Más Notícias, palestrante Dra. Fernanda Figueiredo Rozas, Planejamento Estratégico, Tratamento Médico de Testemunhas de Jeová, uma abordagem colaborativa, Gerenciamento do Sangue do Paciente - PBM, entre outros.

Cursos e capacitações, em destaque o Curso de Gestão Estratégica na Administração Hospitalar, com a participação da Ouvidoria, convidada pela Coordenação de Educação Continuada a ministrar uma aula compartilhando as atribuições desempenhadas, experiências, protocolos e normativas.

Este curso contou com vários palestrantes, e com os seguintes assuntos:

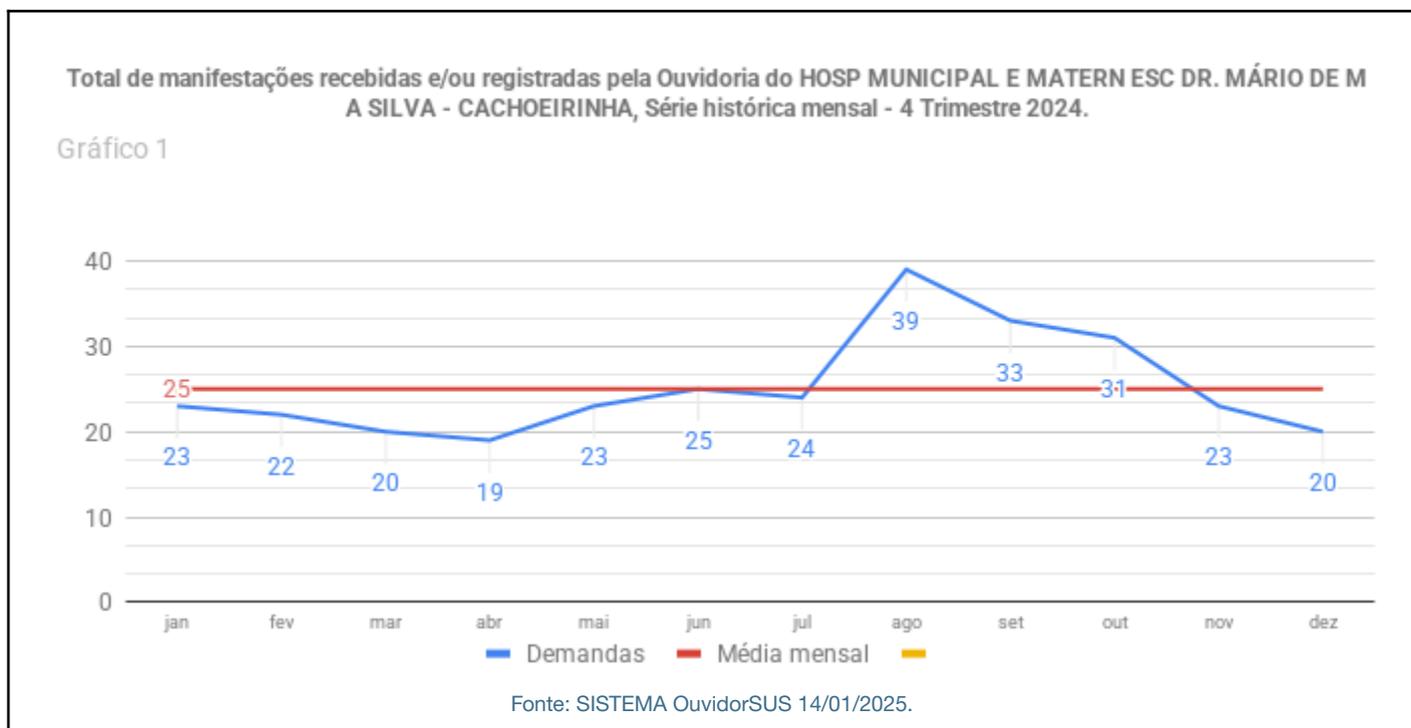
- Os desafios para motivação da liderança - Dr. André Moura
- Liderança Transformacional - Dra. Michele Malta
- Gestão de Conflitos - Dra. Maria Cristina Gattai
- Comunicação Não Violenta - Dra. Andrea Cutait
- Soft Skills Habilidades Essenciais para o Processo de Trabalho - Dra. Erica Chagas
- SCIH - Equipe HMEC
- Assédio - Dr. Danilo P. de Castro Vieira
- Gestão Administrativa e Gerenciamento de Resíduos - Equipe HMEC
- Gestão de Pessoas - Equipe HMEC

- Ouvidoria - Equipe HMEC
- Qualidade - Equipe HMEC
- Segurança do Paciente - Equipe HMEC

Em 04 de dezembro, comemoramos o aniversário de 52 anos da maternidade com direito a Coffee Break com bolo comemorativo, apresentação de Serenata, Apresentação do Coral da GCM, Apresentação de Dança, Oficina com o Grupo Arte do Bem e distribuição de brindes.



3. Número de manifestações – Série histórica

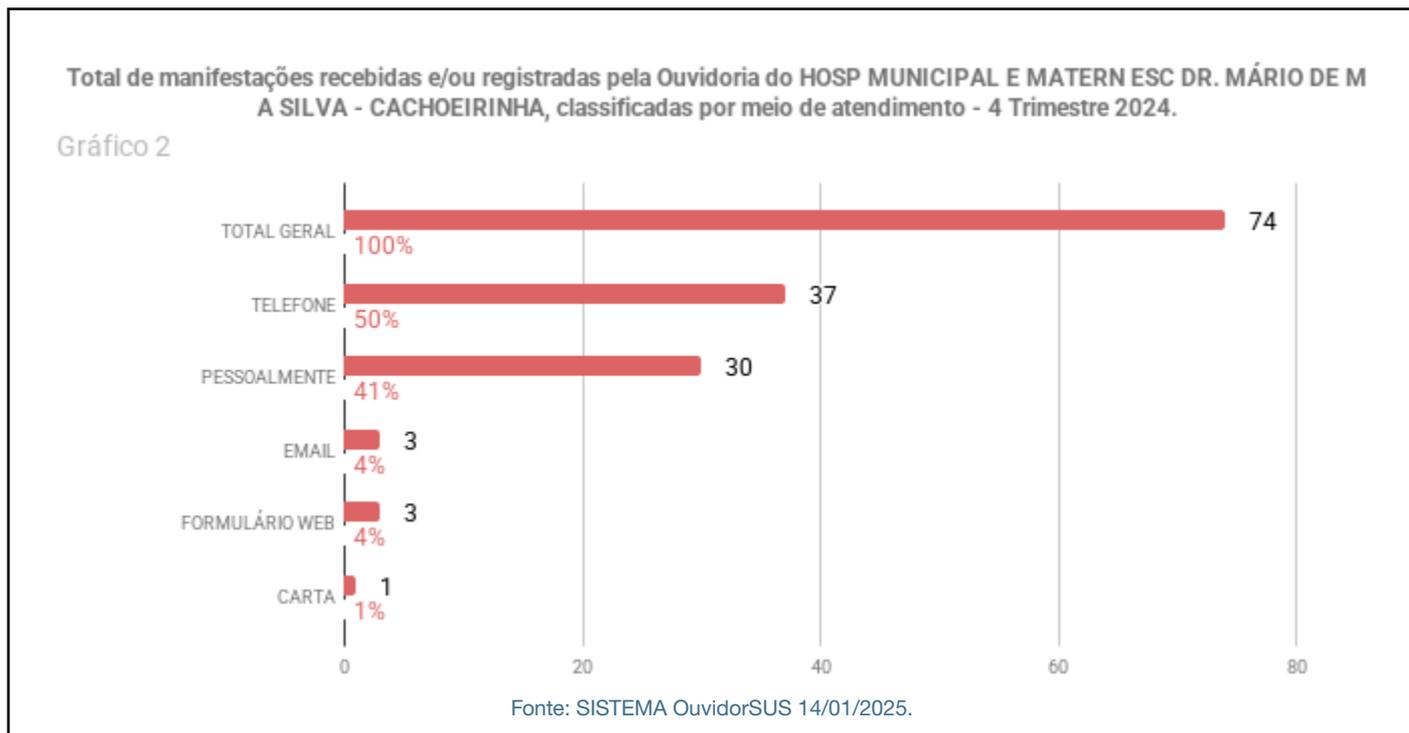


Analisando o gráfico acima, verificamos que no mês de outubro mantivemos a média no número de manifestações (31) mas, a partir do mês de novembro houve uma queda de 35% do total de demandas recebidas, reduzindo também a média.

Isso se deve pela diminuição de 11% nas demandas classificadas como reclamação (47), com relação ao trimestre anterior (53), e principalmente pela queda das demandas classificadas como elogio, 18 demandas no 3º trimestre e 02 demandas no trimestre atual, correspondendo a 03% do total de demandas recebidas no período, contra 19% no trimestre anterior.

Ressaltamos que os meses de novembro e principalmente dezembro, antecedem ao período de férias escolares e festas comemorativas, ocasionando uma queda na procura por atendimento.

4. Meios de atendimento



Observando os dados levantados acima, analisamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários do nosso serviço de saúde é a Central 156 da Prefeitura de São Paulo.

Os canais internos de atendimento, como por exemplo caixas de sugestões espalhadas pelos setores do hospital, dispõem de formulários, onde os usuários podem deixar suas críticas, solicitar informações e realizar elogios.

A partir da sua narrativa, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante para, se necessário, coletar mais dados sobre seu relato, e assim dar prosseguimento à sua manifestação.

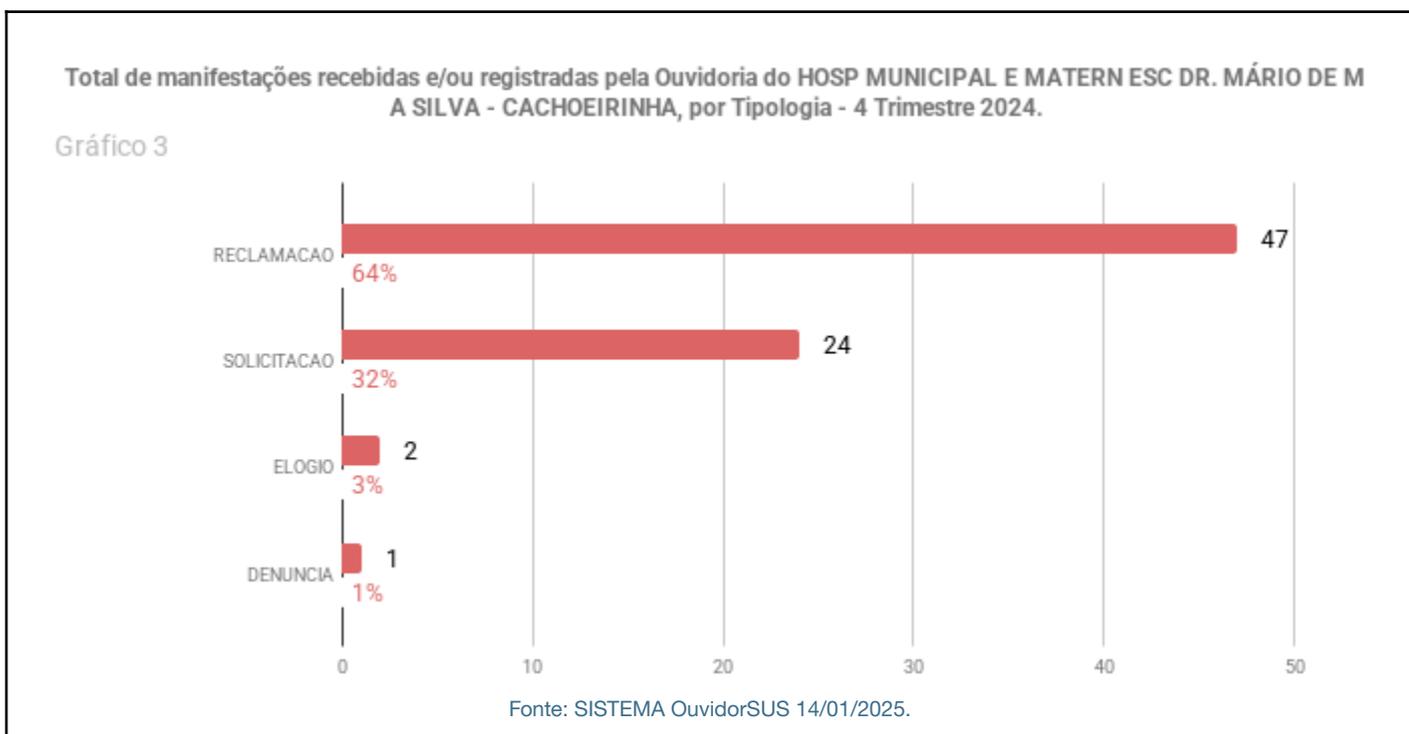
Ressaltamos que, do total de demandas, 34 manifestações (46%) foram recebidas por meio destes canais disponibilizados pela ouvidoria local (30 pessoalmente, 1 carta, 3 e-mails), reforçando a necessidade do usuário em ser atendido dentro do hospital.

Acreditamos que a valorização que a ouvidoria local presta aos usuários do nosso serviço de saúde, dando um retorno sobre seus questionamentos e esclarecendo suas dúvidas referentes aos procedimentos e fluxos da rede do SUS, faz com que a procura pelo atendimento presencial seja importante aos cidadãos.

Através de uma escuta qualificada, o usuário relata necessidades e expectativas e recebe um melhor acolhimento, possibilitando que o problema levantado seja rapidamente identificado e ações imediatas sejam tomadas na resolução de situações pontuais da rotina do hospital.

Vale ressaltar que recebemos 50% (37) de manifestações encaminhadas pela Central SP156, em alguns casos houve a necessidade de novo contato para maior entendimento do texto relatado na demanda e coleta de dados para análise do requerimento feito pelo cidadão.

5. Classificação das manifestações



A partir dos dados divulgados acima, observamos que o maior número de manifestações foi classificado como Reclamação. Entretanto, apesar da queda referente ao número de reclamações (47

demandas, 64%), em termos proporcionais houve um aumento de 16% no percentual com relação ao trimestre anterior (53 demandas, 55%).

Isso se deve a baixa nas demandas classificadas como Elogio (02 demandas, 03%) impactando no total de demandas recebidas, 74 contra 96 do 3º trimestre de 2024.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 24 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 32% do total.

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 subassuntos mais citados, 25% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 21% a cirurgia.

As demandas classificadas como solicitação, apesar de um aumento na taxa percentual (32%), ficaram dentro da média com relação ao trimestre anterior (15%).

Esse aumento na taxa percentual se deve ao total de demandas recebidas no 4º trimestre de 2024.

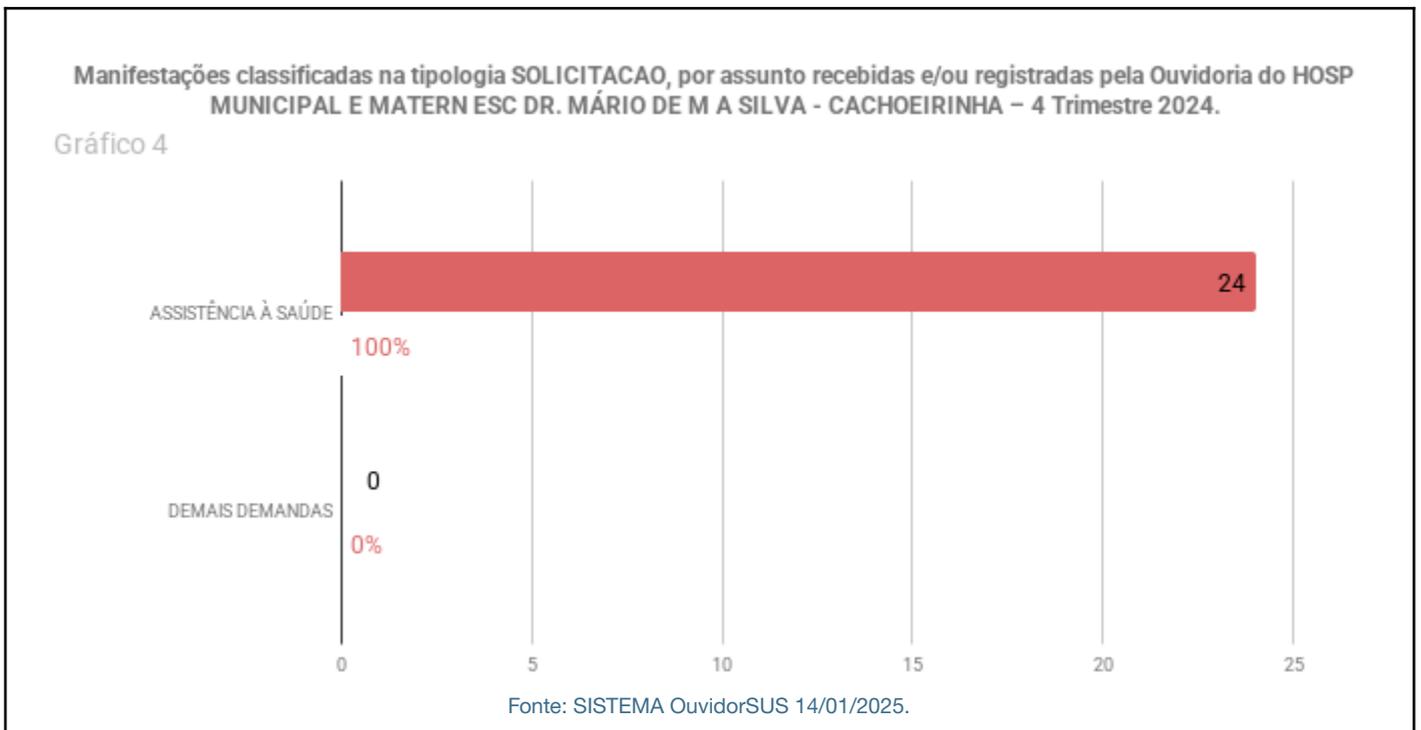
Analisando as demandas recorrentes classificadas no subassunto consulta/atendimento/tratamento, destacamos a necessidade do usuário em realizar consultas nas especialidades: acupuntura, anestesiologia, clínica médica, equipe de endometriose, uroginecologia, ginecologia e obstetrícia.

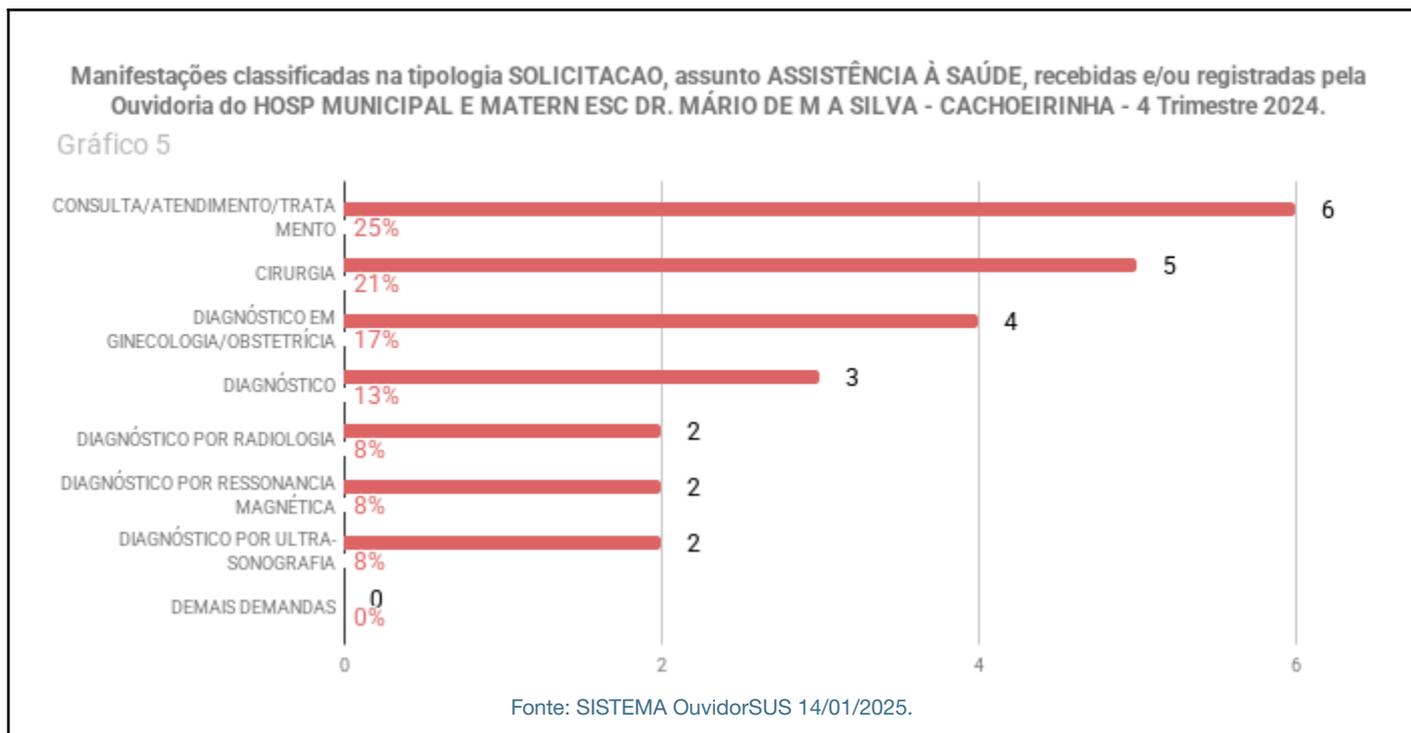
Já as demandas classificadas no subassunto cirurgia são pacientes aguardando cirurgias de endometriose profunda e histerectomia.

As demandas com relação a diagnóstico, solicitam os seguintes exames para conclusão de tratamento: ressonância magnética e tomografia, histeroscopia diagnóstica, ultrassonografia, mamografia entre outros.

Cabe ressaltar que exames complementares realizados fora da unidade são solicitados via regulação (CROSS, SIGA, Alô Mãe), e não

temos governabilidade sobre as filas de espera, ficando sob a responsabilidade da maternidade a solicitação da vaga necessária.





7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 47 reclamações registradas no período correspondem a 64% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (94%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a estabelecimento de saúde e 48% a recursos humanos.

Os principais tópicos abordados no subassunto Estabelecimento de Saúde são ocorrências relacionadas às rotinas e protocolos da Unidade de Saúde (22 demandas).

Estas demandas são questões levantadas pelos usuários sobre os protocolos estabelecidos na unidade e na Rede de atendimento do SUS como exemplo temos: consultas canceladas, ou agendadas incorretamente, dificuldade e demora em realizar agendamento, dificuldade de realizar exames, orientação fornecida pela unidade básica de saúde incorreta, entre outras. Isto impacta no atendimento hospitalar, ocasionando insatisfação por parte do cidadão.

As questões do subassunto Recursos Humanos são queixas referentes ao atendimento oferecido pelos profissionais, somando 21 demandas.

Recebemos 13 reclamações sobre o atendimento médico, 3 relacionadas à enfermagem, 1 recepcionista/atendente, 1 fonoaudiólogo, 1 segurança, 2 equipe de saúde.

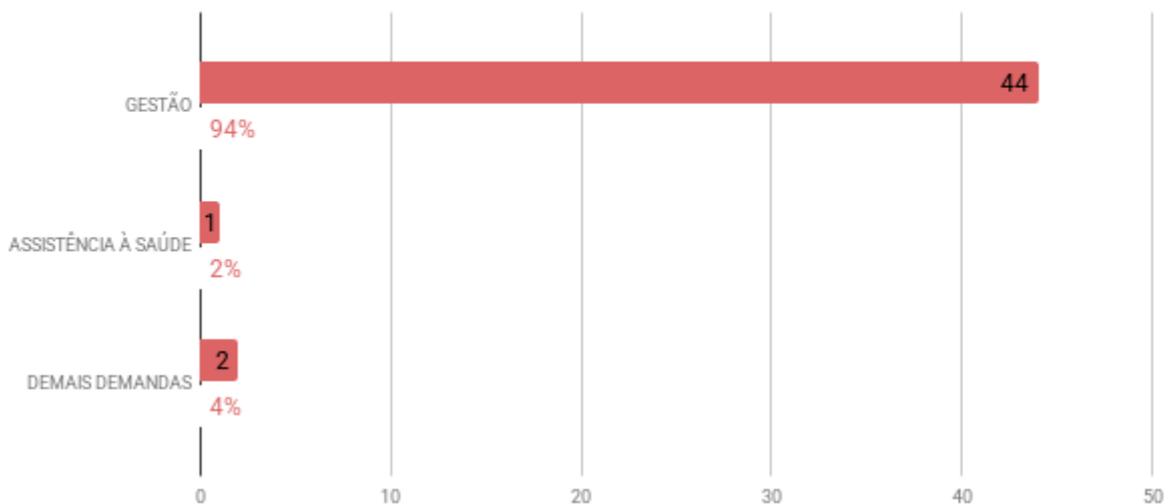
Estas demandas estão 100% relacionadas ao acolhimento profissional durante a assistência.

Recebemos uma manifestação referente à insatisfação relacionada ao teor da resposta encaminhada à usuária via Sistema OuvidorSUS.

Destacamos que, diante do questionamento sobre o conteúdo da resposta recebida, foi agendada nova consulta para a paciente esclarecer suas dúvidas com o profissional médico.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA – 4 Trimestre 2024.

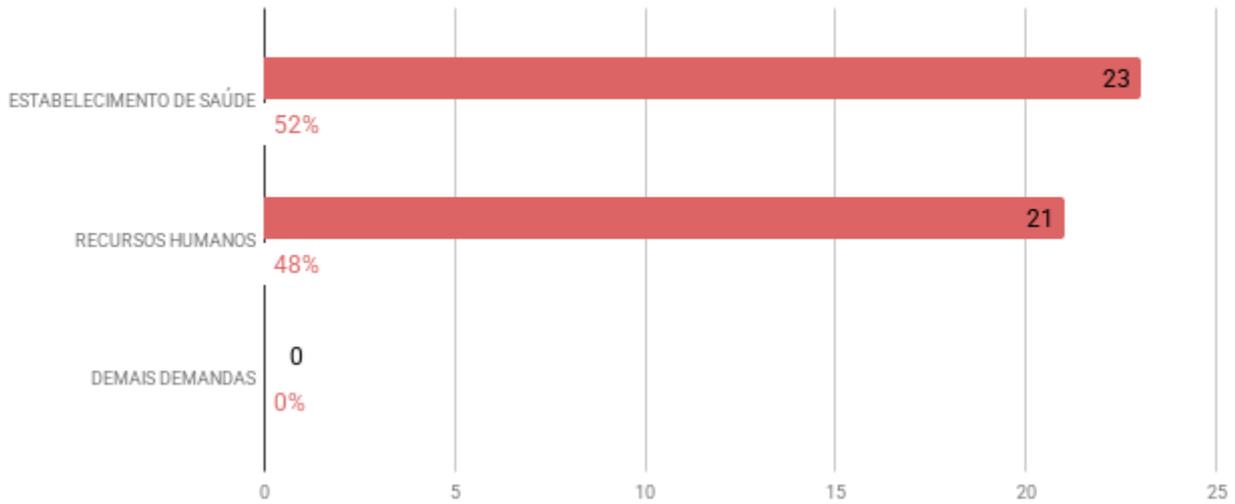
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



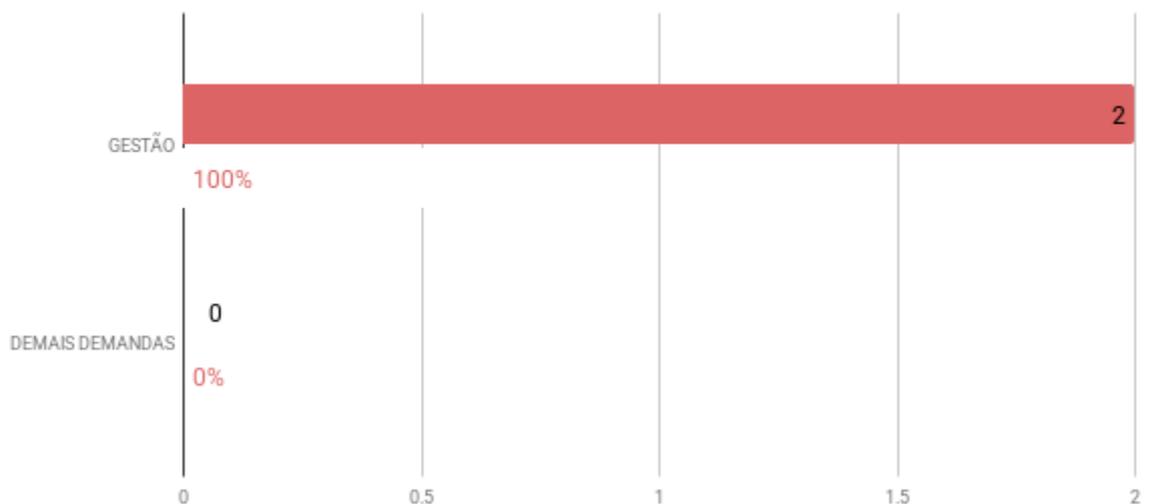
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 2 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 03% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 0,67 de elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A SILVA - CACHOEIRINHA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

De acordo com o gráfico, a totalidade dos elogios são sobre o assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos.

Ressaltamos que, neste trimestre, as demandas classificadas como Elogio tiveram uma queda significativa em relação ao 3º trimestre de 2024. Acolhemos duas demandas elogiando a equipe de saúde no geral.

Destacamos que os elogios acolhidos pela ouvidoria são de extrema importância e impactam positivamente no clima organizacional da equipe e no hospital como um todo.

A divulgação e o reconhecimento do profissional pela direção e sua chefia imediata proporcionam um incentivo para que a qualidade da assistência prestada seja permanente.

A implantação do Programa Gente que Faz o SUS foi feita em parceria com a Divisão de Ouvidoria do SUS (SMS) e a Coordenadoria de Gestão de Pessoas, a COGEP. Através do elogio recebido pela ouvidoria local da unidade de saúde, é encaminhado um certificado Selo Gente que faz o SUS ao profissional ou equipe elogiada.

O certificado é entregue pelo setor de recursos humanos do hospital.

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 - HMMEMMAS - COORDENAÇÃO DE AGENDAMENTOS	1	3	33%
AHM - HMMEMMAS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	0	1	0%
AHM - HMMEMMAS - DIRETORIA DE DEPARTAMENTO TÉCNICO	62	62	100%
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO M. A. DA SILVA	7	7	100%
Total	70	73	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 73
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 70
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
 - Coordenação de Agendamentos
 - Diretoria Administrativa
- Principais motivos: questões administrativas do setor, desfalque de funcionários influenciando no clima organizacional, e dificuldade de comunicação e aceitação no cumprimento dos prazos.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: participação da ouvidoria em reuniões periódicas com as Diretorias, Coordenações e chefias, sinalizando os setores com mais dificuldades para o cumprimento dos prazos de resposta das demandas e sensibilizando os gestores e profissionais quanto à importância e o impacto ocasionado na assistência ao paciente.
- Principais resultados obtidos: Melhora de algumas sub-redes no cumprimento dos prazos de resposta das demandas, e envolvimento maior dos gestores em realizar uma análise mais detalhada da manifestação, com o objetivo de corrigir possíveis falhas encontradas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Reuniões contínuas com as sub-redes que apresentam dificuldade em responder dentro dos prazos estabelecidos, reuniões com as equipes para sensibilizar sobre a importância da Ouvidoria na unidade, e melhorar a comunicação no ambiente hospitalar com palestras educativas sobre comunicação efetiva e não violenta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 74
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 74

- Principais problemas identificados: encaminhamento incorreto, dificuldade de entendimento do conteúdo do texto relatado pelo munícipe.
- Sugestões para melhoria: Dentro da administração da ouvidoria da unidade: novo contato com o usuário para melhor entendimento da narrativa e coleta de dados para análise. Fora da administração da ouvidoria da unidade: treinamentos periódicos com a equipe da Central 156, para melhor entendimento da solicitação do 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:

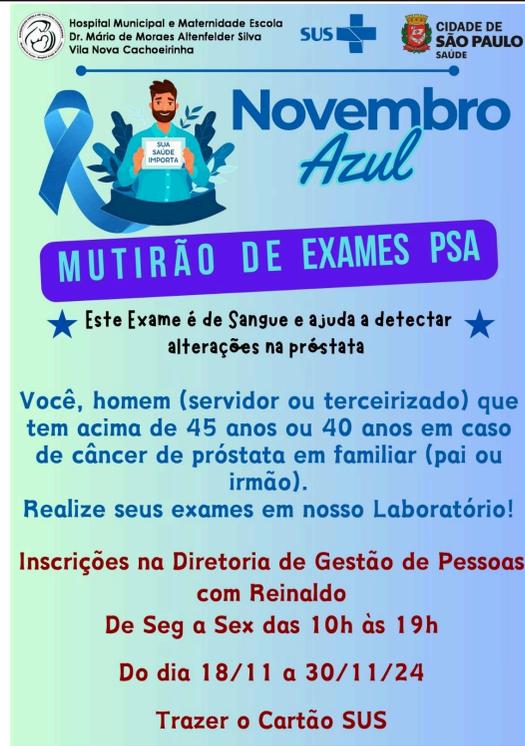
O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reuniões com as sub-redes	Para tratar de assuntos recorrentes	Realizando um levantamento no número de demandas para discussão de assuntos recorrentes	De acordo com a necessidade de cada setor	Ouvidoria e responsáveis por cada sub-rede	Em andame... ▾
Divulgação do serviço de ouvidoria	Para discussão de demandas e sensibilização dos profissionais envolvidos, e reforço da importância da ouvidoria como ferramenta de gestão na unidade	Através de palestras e demonstração dos dados da ouvidoria e assuntos recorrentes com os residentes de medicina e equipe multidisciplinar	Semestral	Ouvidoria e Gestores da unidade.	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante																						
04/10 á 25/10	Outubro Rosa	Promover a conscientização sobre o câncer de mama e de colo do útero, e incentivar a prevenção e o diagnóstico precoce.	 <p>Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva Vila Nova Cachoeirinha SUS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</p> <p>Outubro Rosa PROGRAMAÇÃO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DATA / HORÁRIO / LOCAL</th> <th>ATIVIDADE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• 04/10 às 9h - Anfiteatro</td> <td>• Abertura das Comemorações pelo Outubro Rosa ◦ Palestra Ações do Serviço de Mastologia do HMEC com Dra. Maria Del Carmen G. M. Wolgien ◦ Ação do Serviço Multiprofissional com a entrega de Lacinhos Rosa ◦ Coffee Break comemorativo</td> </tr> <tr> <td>• Dias 07/10 Ambulatório</td> <td>• Entrega de Brindes e Café Comemorativo para as Pacientes da Mastologia</td> </tr> <tr> <td>• Dias 04, 08 e 09/10 Ambulatório</td> <td>• Entrega de Brindes para as Pacientes da Mastologia</td> </tr> <tr> <td>• Dias 07, 08, 09, 10 e 11/10 Ambulatório</td> <td>• Oficinas de Fisioterapia com as Pacientes Ambulatoriais</td> </tr> <tr> <td>• Dias 08, 15, 22 e 29/10 Cantinho da Beleza</td> <td>• Ação do Voluntariado - Cabeleireiro para as Pacientes Internadas</td> </tr> <tr> <td>• 10/10 às 08h - Espaço Coffee às 14h - Casa da Gestante</td> <td>• Oficina de Sachê para os funcionários - Grupo Arte do Bem • Oficina Inaugural de Naninhas para as Gestantes Internadas - ONG Arte do Bem</td> </tr> <tr> <td>• 14/10 às 09h - Espaço Coffee</td> <td>• Yoga Pélvica para as Funcionárias com a Fisioterapeuta Renata Cereda</td> </tr> <tr> <td>• 15/10 às 09h - Espaço Coffee</td> <td>• Ginástica Pélvica para as Funcionárias com a Fisioterapeuta Denise Silva</td> </tr> <tr> <td>• 23/10 às 13h30 - Anfiteatro</td> <td>• Palestras: ◦ "Cirurgia em Pacientes Metastáticas" - Dr Felipe Andrade - Mastologista do Hospital Israelita Albert Einstein ◦ "Câncer de Mama: Evolução e Tratamento" - Dr. Joaquim Teodoro Araujo Neto, Mastologista do HMEC</td> </tr> <tr> <td>• 25/10 às 09h - Anfiteatro</td> <td>• Cerimonial de Encerramento ◦ Apresentação de Dança de Salão com o Grupo ETEC de Arte Dance Sports ◦ Caminhada comemorativa pelo Outubro Rosa</td> </tr> </tbody> </table>	DATA / HORÁRIO / LOCAL	ATIVIDADE	• 04/10 às 9h - Anfiteatro	• Abertura das Comemorações pelo Outubro Rosa ◦ Palestra Ações do Serviço de Mastologia do HMEC com Dra. Maria Del Carmen G. M. Wolgien ◦ Ação do Serviço Multiprofissional com a entrega de Lacinhos Rosa ◦ Coffee Break comemorativo	• Dias 07/10 Ambulatório	• Entrega de Brindes e Café Comemorativo para as Pacientes da Mastologia	• Dias 04, 08 e 09/10 Ambulatório	• Entrega de Brindes para as Pacientes da Mastologia	• Dias 07, 08, 09, 10 e 11/10 Ambulatório	• Oficinas de Fisioterapia com as Pacientes Ambulatoriais	• Dias 08, 15, 22 e 29/10 Cantinho da Beleza	• Ação do Voluntariado - Cabeleireiro para as Pacientes Internadas	• 10/10 às 08h - Espaço Coffee às 14h - Casa da Gestante	• Oficina de Sachê para os funcionários - Grupo Arte do Bem • Oficina Inaugural de Naninhas para as Gestantes Internadas - ONG Arte do Bem	• 14/10 às 09h - Espaço Coffee	• Yoga Pélvica para as Funcionárias com a Fisioterapeuta Renata Cereda	• 15/10 às 09h - Espaço Coffee	• Ginástica Pélvica para as Funcionárias com a Fisioterapeuta Denise Silva	• 23/10 às 13h30 - Anfiteatro	• Palestras: ◦ "Cirurgia em Pacientes Metastáticas" - Dr Felipe Andrade - Mastologista do Hospital Israelita Albert Einstein ◦ "Câncer de Mama: Evolução e Tratamento" - Dr. Joaquim Teodoro Araujo Neto, Mastologista do HMEC	• 25/10 às 09h - Anfiteatro	• Cerimonial de Encerramento ◦ Apresentação de Dança de Salão com o Grupo ETEC de Arte Dance Sports ◦ Caminhada comemorativa pelo Outubro Rosa
DATA / HORÁRIO / LOCAL	ATIVIDADE																								
• 04/10 às 9h - Anfiteatro	• Abertura das Comemorações pelo Outubro Rosa ◦ Palestra Ações do Serviço de Mastologia do HMEC com Dra. Maria Del Carmen G. M. Wolgien ◦ Ação do Serviço Multiprofissional com a entrega de Lacinhos Rosa ◦ Coffee Break comemorativo																								
• Dias 07/10 Ambulatório	• Entrega de Brindes e Café Comemorativo para as Pacientes da Mastologia																								
• Dias 04, 08 e 09/10 Ambulatório	• Entrega de Brindes para as Pacientes da Mastologia																								
• Dias 07, 08, 09, 10 e 11/10 Ambulatório	• Oficinas de Fisioterapia com as Pacientes Ambulatoriais																								
• Dias 08, 15, 22 e 29/10 Cantinho da Beleza	• Ação do Voluntariado - Cabeleireiro para as Pacientes Internadas																								
• 10/10 às 08h - Espaço Coffee às 14h - Casa da Gestante	• Oficina de Sachê para os funcionários - Grupo Arte do Bem • Oficina Inaugural de Naninhas para as Gestantes Internadas - ONG Arte do Bem																								
• 14/10 às 09h - Espaço Coffee	• Yoga Pélvica para as Funcionárias com a Fisioterapeuta Renata Cereda																								
• 15/10 às 09h - Espaço Coffee	• Ginástica Pélvica para as Funcionárias com a Fisioterapeuta Denise Silva																								
• 23/10 às 13h30 - Anfiteatro	• Palestras: ◦ "Cirurgia em Pacientes Metastáticas" - Dr Felipe Andrade - Mastologista do Hospital Israelita Albert Einstein ◦ "Câncer de Mama: Evolução e Tratamento" - Dr. Joaquim Teodoro Araujo Neto, Mastologista do HMEC																								
• 25/10 às 09h - Anfiteatro	• Cerimonial de Encerramento ◦ Apresentação de Dança de Salão com o Grupo ETEC de Arte Dance Sports ◦ Caminhada comemorativa pelo Outubro Rosa																								

<p>25/10</p>	<p>Caminhada comemorativa pelo Outubro Rosa</p>	<p>Atrair a atenção sobre a importância da prevenção do câncer de mama e colo do útero.</p>	
<p>10/10</p>	<p>Oficina inaugural de naninhas para as gestantes internadas - ONG Arte do Bem.</p>	<p>proporcionar momentos de lazer e terapias ocupacionais durante o período de internação.</p>	

<p>15/10</p>	<p>Dia da criança</p>	<p>proporcionar momentos de descontração, fortalecer o espírito de equipe, melhorar a comunicação entre os colaboradores</p>	 <p>Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva Vila Nova Cachoeirinha</p> <p>SUS</p> <p>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</p> <p>Ação pelo DIA DAS Crianças</p> <p>CINE PIPOCA NO HMEC</p> <p>15 de Outubro de 2024 às 14h30 no Anfiteatro</p> <p>Os colaboradores estão convidados para trazerem seus filhos neste dia!!!</p> <p>INSCREVA-SE ATÉ DIA 10/10: Vagas limitadas! https://forms.office.com/r/SHmrHpxixv</p> <p>***IMPORTANTE: No dia e horário do Cinepipoca, seus filhos não poderão ficar desacompanhados, se estiver de plantão, inscreva um responsável para acompanhá-los***</p> <p>Promoção: GTH - Grupo de Trabalho da Humanização - HMEC</p>
--------------	-----------------------	--	--

<p>de 18/11 a 30/11</p>	<p>Novembro Azul</p>	<p>conscientizar e informar sobre a importância da prevenção do câncer de próstata</p>	 <p>Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva Vila Nova Cachoeirinha</p> <p>SUS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</p> <p>Novembro Azul</p> <p>MUTIRÃO DE EXAMES PSA</p> <p>★ Este Exame é de Sangue e ajuda a detectar alterações na próstata ★</p> <p>Você, homem (servidor ou terceirizado) que tem acima de 45 anos ou 40 anos em caso de câncer de próstata em familiar (pai ou irmão).</p> <p>Realize seus exames em nosso Laboratório!</p> <p>Inscrições na Diretoria de Gestão de Pessoas com Reinaldo De Seg a Sex das 10h às 19h Do dia 18/11 a 30/11/24 Trazer o Cartão SUS</p>
-------------------------	----------------------	--	--

<p>06/11 a 30/11</p>	<p>Novembro Roxo</p>	<p>conscientizar sobre prematuridade e os cuidados dos bebês prematuros</p>	 <p>Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva Via Nova Cachoeirinha</p> <p>SUS</p> <p>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</p> <h2>Novembro Roxo</h2> <p>MÊS DA PREMATURIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> • TREINAMENTO: PRÁTICA DE ESTIMULAÇÃO MOTORA NA UTIN <ul style="list-style-type: none"> Facilitadora: Giovanna Pagliuso (HMEC) Local: Unidade Neonatal Datas: 06, 07 e 08/11/24 Público-Alvo: Fisioterapeutas • SEMANA DA PREMATURIDADE <ul style="list-style-type: none"> ★ Café da Manhã com a Nutrição 11/11/24 às 8h com Mães dos RNs Internados ★ Cuidando do Cuidador Cantinho da Beleza 12/11/24 às 8h ★ Grupo Fato/Fake com a Psicologia 11/11/24 das 9h às 10h e das 16h às 17h com Mães dos RNs Internados ★ Auricoloterapia 13/11/24 das 9h30 às 11h ★ Oficina de Flâmulas com Serviço Social 13/11/24 às 9h30 com pacientes da Casa da Gestante ★ Público-Alvo Funcionários • ENCONTRO DE CUIDADOS PALIATIVOS EM NEONATOLOGIA <ul style="list-style-type: none"> Palestrantes: Solange Paiva (HMEC), Gabriel Alves (CEJAM) e convidados externos: Monica Queiroz, Angela Ikeda, Maria Augusta Gibelli Local: Anfiteatro Data: 19/11/24 - 13h Público-Alvo: Todos os Funcionários • OFICINAS COM O GRUPO ARTE DO BEM <ul style="list-style-type: none"> Local: Casa da Gestante e Unidade Neonatal Datas: 26/11/24 às 13h Público-Alvo: Gestante e Mães • PALESTRA: ALIMENTAÇÃO PARA BEBÊS <ul style="list-style-type: none"> Palestrante: Eliana Viana (HMEC) Local: Anfiteatro Datas: 29/11/24 - 14h30 Público-Alvo: Mães dos RNs Internados • OFICINA DE SHANTALA <ul style="list-style-type: none"> Facilitadora: Gisele Werneck (HMEC) Local: Unidade Neonatal Datas: 30/11/24 às 13h Público-Alvo: Mães dos RNs Internados <p>ACESSO E CUIDADOS MATERNO E NEONATAIS DE QUALIDADE EM TODOS OS LUGARES!</p>
----------------------	----------------------	---	---

<p>04/12 e 05/12</p>	<p>Aniversário da Maternidade</p>	<p>Comemoração dos 52 anos da maternidade</p>	
----------------------	-----------------------------------	---	--

<p>22/10 29/10 05/11 12/11 19/11 26/11</p>	<p>Curso de Gestão Estratégica na Administração Hospitalar</p>	<p>capacitar os gestores e aprimorar suas competências de liderança</p>	 <p>Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva Via Nova Cachoeirinha</p> <p>SUS</p> <p>CIDADES DE SÃO PAULO SAÚDE</p> <p>CURSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA HOSPITALAR</p> <p>ACONTECERÁ NOS DIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22/10/2024 - Módulo 1 09h00 - 10h20: Os desafios para motivação da liderança - Dr. André Moura 10h20 - 10h40: Intervalo 10h40 - 12h00: Liderança Transformacional - Dra. Michele Malta • 29/10/2024 - Módulo 2 09h00 - 10h20: Gestão de Conflitos - Dra. Maria Cristina Gattai 10h20 - 10h40: Intervalo 10h40 - 12h00: Comunicação não Violenta - Dra. Andrea Cutait • 05/11/2024 - Módulo 3 09h00 - 10h20: Soft Skills: Habilidades essenciais para o processo de trabalho - Dra. Erica Chagas 10h20 - 10h40: Intervalo 10h40 - 12h00: SCIH - Equipe HMEC • 12/11/2024 - Módulo 4 09h00 - 10h20: Assédio - Dr. Danilo P. de Castro Vieira 10h20 - 10h40: Intervalo 10h40 - 12h00: Gestão Administrativa e Gerenciamento de Resíduos - Equipe HMEC • 19/11/2024 - Módulo 5 09h00 - 10h20: Gestão de Pessoas - Equipe HMEC 10h20 - 10h40: Intervalo 10h40 - 12h00: Gestão de Pessoas - Equipe HMEC • 26/11/2024 - Módulo 6 09h00 - 10h00: Ouvidoria - Equipe HMEC 10h00 - 10h50: Qualidade - Equipe HMEC 10h50 - 11h10: Intervalo 11h10 - 12h00: Segurança do Paciente - Equipe HMEC <p>Local: Anfiteatro do HMEC</p> <p>INScrições PELO QR CODE:</p> <p>Público Alvo: Coordenadores e Supervisores de Enfermagem</p> <p>Convidados: Gestores de Equipe</p> <p>Vagas: 50</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/e/1F...</p> <p>Coren Cofen</p>
--	--	---	--

<p>04/12</p>	<p>aniversário maternidade</p>	<p>da comemoração dos 52 anos</p>	
--------------	------------------------------------	---------------------------------------	---

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 4º trimestre de 2024 a ouvidoria local acolheu um total de 74 demandas, 54% (40) demandas externas encaminhadas dos canais disponibilizados pela Rede de Ouvidorias SUS, e 34 (46%) demandas acolhidas pela ouvidoria local e canais disponibilizados na unidade hospitalar.

Todas estas demandas são analisadas por meio das planilhas disponibilizadas pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde, corrigindo dados incompletos, discordâncias nas classificações e tipificações para a elaboração dos Relatórios Gerenciais do Serviço de Ouvidoria.

Ressaltamos a todas as sub-redes que o prazo de resposta impacta na qualidade da assistência, visto que as demandas apresentam questões que necessitam de apuração e, em algumas situações, intervenção em tempo hábil.

Com o apoio da Diretoria de Departamento Técnico, a ouvidoria local tem obtido um ótimo retorno das sub-redes com relação ao prazo de resposta.

Neste trimestre, houve um percentual de 96% das manifestações respondidas em até 20 dias corridos.

As reclamações foram destaque no período, 64% do total de manifestações, com um aumento percentual em relação ao 3º trimestre de 2024.

Entretanto, apesar deste aumento, destacamos uma queda proporcional de 11% do percentual referente ao trimestre anterior.

Isso se deve a queda significativa nas demandas classificadas como Elogio.

Apontamos como ponto crucial a insatisfação do usuário com recursos humanos.

Considerando a informação D.A.P.S. - Doenças, Ações e Programas de Saúde, informado no banco de dados disponibilizado pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, das demandas classificadas como reclamação/recursos humanos/insatisfação, 51% são referentes à conduta do profissional.

Este indicador detecta um desgaste na relação entre o profissional e o usuário da unidade, e sugere a necessidade de se fazer um trabalho de sensibilização com as equipes sobre a importância do acolhimento durante a permanência do paciente.

Ressaltamos que promover um atendimento humanizado, com respeito, atenção e ética ao paciente, previne conflitos desnecessários e ajuda na construção de uma relação de confiança entre profissional e paciente.

Neste trimestre, as demandas classificadas como solicitação ficaram dentro da média (24 demandas), com relação ao 3º trimestre de 2024 (23 demandas).

A maior necessidade do usuário está em procedimentos relacionados à endometriose profunda e histerectomia, decorrente da alta demanda.

Isto ocorre por conta de sermos referência na região, especialmente em 34 UBS vinculadas à Coordenadoria de Saúde Norte, fora o atendimento realizado a usuários de outros municípios de São Paulo.

Os elogios acolhidos pela Ouvidoria são de extrema importância e impactam positivamente no clima organizacional da equipe e no hospital como um todo.

A divulgação e o reconhecimento do profissional pela Direção e sua chefia imediata proporcionam um incentivo para que a qualidade da assistência prestada seja permanente.

Disponibilizamos um mural de excelência para a divulgação dos elogios recebidos, onde são afixados cópia do elogio e carta de agradecimento ao profissional, assinada pelo diretor de departamento técnico e pela ouvidoria.

As demandas inseridas pela ouvidoria local neste trimestre foram tramitadas corretamente, com o cadastro dos dados necessários para análise dos fatos relatados, monitorando a qualidade das respostas recebidas pelas sub-redes para que estas estejam coerentes e adequadas às questões levantadas por nossos munícipes.

A ouvidoria local participa de reuniões com os gestores da unidade, discutindo questões relevantes para a melhoria do atendimento. Também acompanha diariamente o Daily Huddle: reuniões rápidas, de 10 a 15 minutos entre profissionais da assistência e coordenadores de cada setor, realizadas duas vezes ao dia, que acontecem no corredor do hospital.

Estas reuniões fazem parte da rotina da unidade, e possibilitam o gerenciamento de problemas pontuais que possam afetar o atendimento aos pacientes como: abastecimento de insumos e medicamentos, equipamentos com defeitos, cancelamentos de cirurgias, consultas e exames, rotatividade de leitos entre outras.

Estas ações impactam diretamente na ouvidoria por antecipar possíveis insatisfações do paciente e/ou seus familiares.

Realizamos uma pesquisa de satisfação, com o objetivo de compreender como os usuários se sentem em relação ao hospital, a fim de melhorar o atendimento e a qualidade do serviço e dos processos.

Neste trimestre houve uma mudança na padronização da pesquisa de satisfação realizada pela Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de facilitar a coleta de dados e o acesso pelos usuários.

Destacamos que a ouvidoria local atende um grande número de demandas espontâneas que não fazem parte do escopo da ouvidoria, mas necessitam de atendimento e resolução de questões pontuais.

Realizamos o acolhimento, a escuta qualificada e encaminhamos o cidadão ao setor correto.

Atendemos demandas com as situações abaixo descritas:

- Dificuldade de contato telefônico com a unidade;
- Demora de atendimento no pronto socorro;
- Dúvidas sobre acompanhantes e visita;
- Demora na liberação de vagas externas via regulação;
- Dúvidas sobre retirada de Implanon;
- Declaração de horas para visitantes;
- Dificuldade de falar com o setor de agendamentos/ambulatório;
- Correção de Atestado Médico;

A ouvidoria participa das reuniões do Conselho Gestor realizadas nas primeiras sextas-feiras do mês, às 10h00min.

Concluimos que a comunicação clara, traduzindo possíveis termos técnicos para que o paciente entenda tudo que está acontecendo, faz com que o usuário se sinta acolhido e devolva ao profissional o sentimento de respeito, confiança nas orientações passadas e gratidão pelo atendimento.

A falta de comunicação é o que determina e ocasiona insatisfações relativas a recursos humanos, o paciente e/ou familiar procura a ouvidoria com questões que poderiam ser solucionadas durante o atendimento.

A ouvidoria permanece prevenindo e gerenciando demandas e conflitos, e temos nos esforçado para que a comunicação entre os usuários e os gestores desta unidade seja efetiva.

MÁRCIA CAMARGO DE OLIVEIRA

OUVIDORA

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Após análise dos dados compilados do 4º trimestre de 2024 e apresentados aqui, podemos notar que a maior demanda está no que se refere à gestão.

As reclamações correspondem a um percentual muito significativo e que nos faz entender melhor as necessidades da nossa instituição e, desta forma, organizar um plano para as devidas melhorias.

Está muito claro que o trabalho de conscientização da humanização do atendimento se torna o objeto mais fundamental neste cenário.

Dentro desta questão, os trabalhos do Grupo de Trabalho de Humanização tiveram muito destaque neste trimestre e considero de suma importância, visto que o reconhecimento e prestígio do trabalho e do trabalhador colaboram de forma importante na satisfação dos funcionários.

Consequentemente, entregam um serviço de melhor qualidade, beneficiando também o munícipe.

Há uma demanda de solicitações onde os agendamentos de consultas e cirurgias, principalmente no que se refere a endometriose e histerectomia, que são os mais prevalentes.

Readequamos o atendimento ambulatorial para tentar suprir esta demanda tanto dos atendimentos ambulatoriais quanto dos procedimentos cirúrgicos.

O programa de endometriose que efetivamente se iniciou em fevereiro/março de 2024 está estável e reconhecidamente é o maior programa de endometriose do País. E não estamos

economizando esforços para que esta atividade permaneça de forma consistente em nossa instituição.

Esta Diretoria Técnica tem escuta ativa sobre as demandas da ouvidoria diariamente se necessário, isto quer dizer que quase diariamente me reúno com a ouvidora Márcia para conversar sobre as questões pertinentes às demandas dos pacientes de nossa instituição.

Além de participar do Huddle diariamente para melhor entendimento e alinhamento de nossas ações para oferecer melhor qualidade aos nossos usuários.

A Diretoria Técnica e a Diretoria de Planejamento e Qualidade do HMEC em conjunto com nossa Ouvidoria, através da análise dos dados apresentados, estão pondo em prática planos de ação, visando melhorar cada vez mais a qualidade nos cuidados que prestamos à população.

Diretor Técnico

Dr. Gilberto Nagahama

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>

