

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA



Unidade: Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula  
Endereço: Rua Augusto Carlos Baumann 1074, Itaquera,  
CEP:08215-263, 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 28p.

- 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 Prof. Dr. Waldomiro de Paula**

Diretoria Técnica

Paulo de Tarso Vieira de Campos

**Ouvidora**

Nívia Cristina Rufino de Oliveira

**Equipe de Ouvidoria**

Marcelo Cortez do Rosário

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

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

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

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

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

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

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula, situado no bairro de Itaquera, Zona Leste de São Paulo, é um importante centro de saúde em uma região que está em pleno crescimento. A região de Itaquera conta com uma área de 54,30 km<sup>2</sup> e uma população de aproximadamente 488 mil habitantes. Está se expandindo rapidamente devido aos muitos empreendimentos imobiliários em construção.

No segundo trimestre de 2024, o hospital teve um alto volume de atendimentos, totalizando 20.507 pacientes. A instituição conta com 239 leitos e oferece uma ampla gama de serviços médicos, incluindo atendimento referenciado em clínica médica, clínica cirúrgica, psiquiatria, pediatria, ginecologia e obstetrícia, além de ambulatório especializado em ginecologia e cirurgia pediátrica.

O crescimento da região e a demanda por serviços de saúde são fatores importantes que o hospital vem considerando para atender adequadamente a população em expansão.



## **2. Panorama Geral do período**

No segundo trimestre de 2024, o Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula atendeu 20.507 pacientes, um aumento impulsionado pela epidemia de dengue que atingiu a cidade de São Paulo, com o bairro de Itaquera sendo um dos mais afetados. Ao analisar os dados do segundo trimestre, a Ouvidoria do hospital recebeu um número expressivo de reclamações relacionadas à dificuldade de acesso e à demora no atendimento, claramente associadas à sobrecarga causada pela epidemia de dengue.

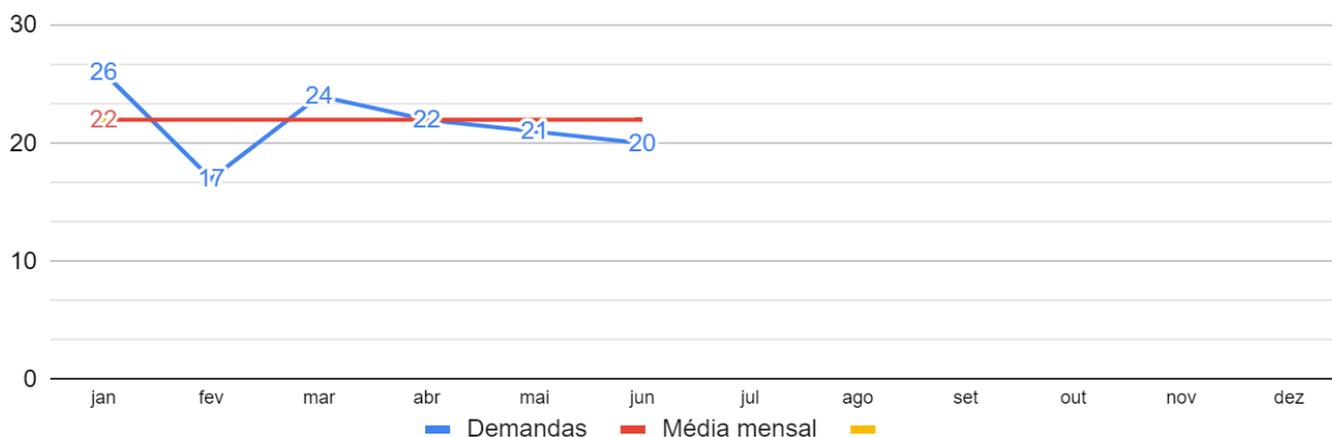
A Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula desempenha um papel crucial na mediação e comunicação entre os pacientes, seus familiares e a gestão do hospital. Esse papel é especialmente importante em uma unidade de saúde localizada na periferia de São Paulo, com população mais carente de diversos serviços, sendo a saúde um deles.

Através dos canais oficiais da Ouvidoria, são recebidas manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões, garantindo que as vozes dos usuários sejam ouvidas e que as demandas sejam tratadas com a atenção e seriedade pelos Gestores de cada área.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

No 1º trimestre de 2024, a Unidade de Ouvidoria recebeu 67 manifestações, com janeiro sendo o mês com o maior número de registros, totalizando 26 demandas, representando 39% do total do trimestre.

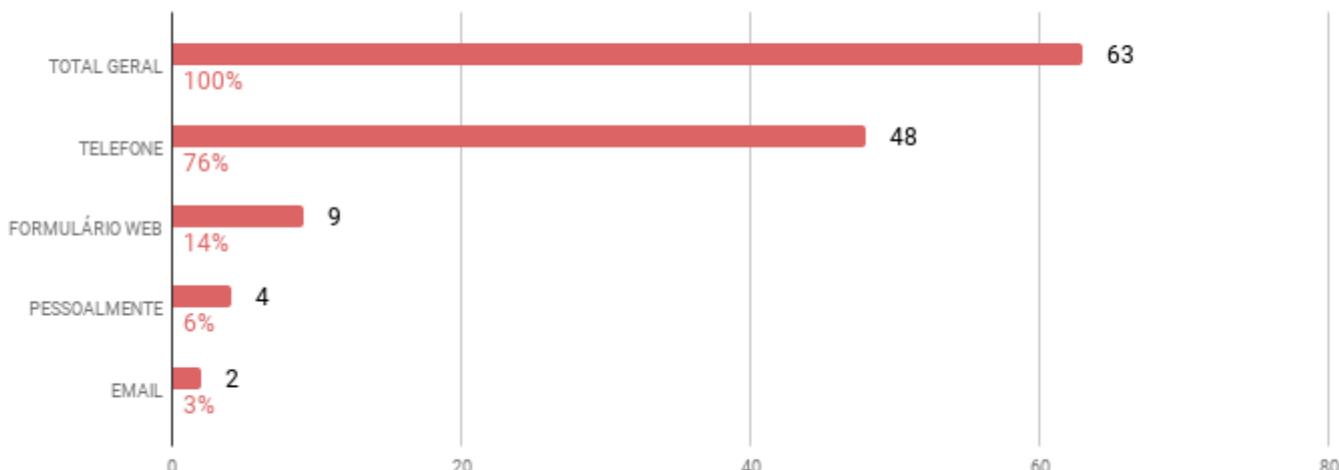
Comparado ao 2º trimestre de 2024, houve uma redução no número de manifestações recebidas, totalizando 63. Essa diminuição indica que a Gestão da Unidade está trabalhando de forma contínua e comprometida com o bem-estar dos pacientes e familiares que utilizam os serviços da Unidade Hospitalar.

É interessante notar que houve um número maior de registros na Ouvidoria nos primeiros meses de cada trimestre. Em janeiro de 2024, foram registradas 26 demandas, enquanto em abril de 2024 foram registradas 22 demandas. Esse padrão pode indicar uma tendência de aumento nas manifestações no início de cada trimestre, possivelmente refletindo um maior volume de pacientes ou situações que surgem após períodos de menor atividade, como o final de ano ou outros fatores sazonais, que no caso de São Paulo a epidemia de dengue.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

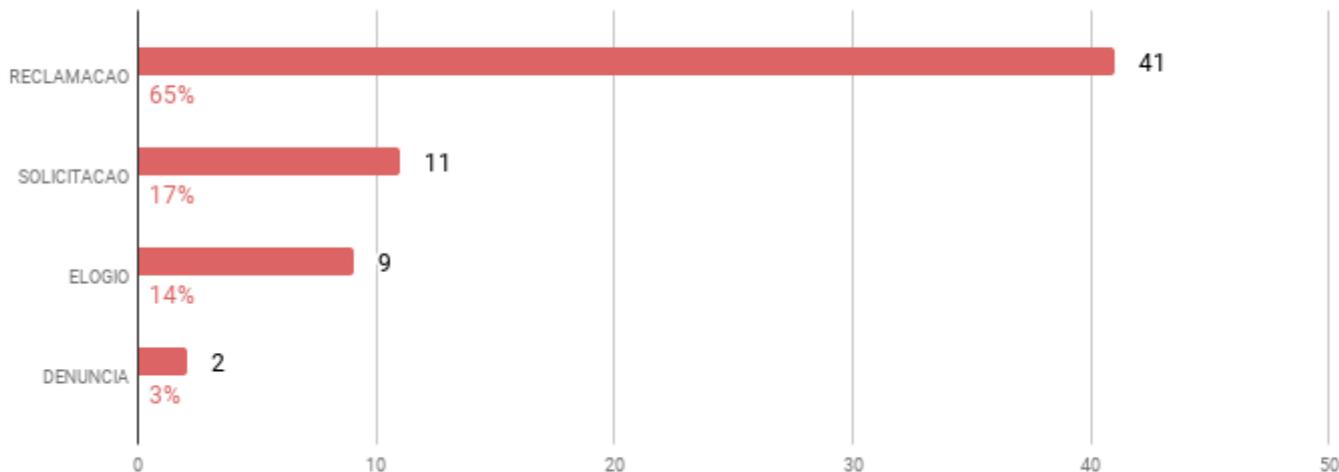
No segundo trimestre de 2024, a Central 156 respondeu por 76% do total de demandas recebidas, enquanto os demais canais de atendimento somaram 23%. Esses dados ressaltam a importância do atendimento telefônico, especialmente considerando seu funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, como um canal fundamental para as manifestações dos usuários.

É importante salientar que a maioria das demandas externas requer um novo acolhimento, seja para uma melhor compreensão do texto, complementação de dados, ou para o contato com o cidadão na conclusão final da manifestação. Dessa forma, a Ouvidoria local desempenha um papel crucial para garantir que 100% das manifestações recebidas sejam atendidas e acompanhadas, evidenciando a importância e a utilidade deste serviço no acolhimento e suporte ao munícipe.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

No 2º trimestre de 2024, do total de demandas registradas, 65% se caracterizam como reclamações, 17% como solicitações, 14% elogios e 3% caracterizadas como denúncia. Importante ressaltar que essas denúncias poderiam ter sido registradas como reclamação.

Neste 2º trimestre, as reclamações se pautaram majoritariamente em:

**Estabelecimentos de Saúde:** As manifestações dos cidadãos focaram principalmente nas rotinas e protocolos da unidade de saúde, seguidas pela dificuldade de acesso.

**Rotinas e protocolos da unidade de saúde:** Os manifestantes expressaram discordância em relação aos protocolos estabelecidos da Unidade de Saúde, ressaltando que esses protocolos são fundamentados em normas técnicas estabelecidas pela Secretaria Municipal de Saúde.

**Dificuldade de Acesso:** As queixas refletem a insatisfação com a demora no atendimento e na regulação de pacientes para especialidades e/ou exames não disponíveis na unidade.

As solicitações estão principalmente relacionadas a consultas, cirurgias e tratamentos em especialidades não existentes na Unidade de Saúde, como Cardiologia, Oncologia, Ortopedia e Neurologia. Esses serviços dependem de transferência via serviço de regulação, o que resulta em um maior tempo de espera e, conseqüentemente, na insatisfação dos pacientes e seus acompanhantes.

No segundo trimestre de 2024 foram recebidos 09 elogios referentes ao atendimento prestado pelos profissionais da unidade, com destaque para a equipe de saúde. Os cidadãos expressaram sua percepção positiva sobre os esforços desses profissionais em desempenhar suas funções de maneira empática e cuidadosa.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 11 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 17% do total.

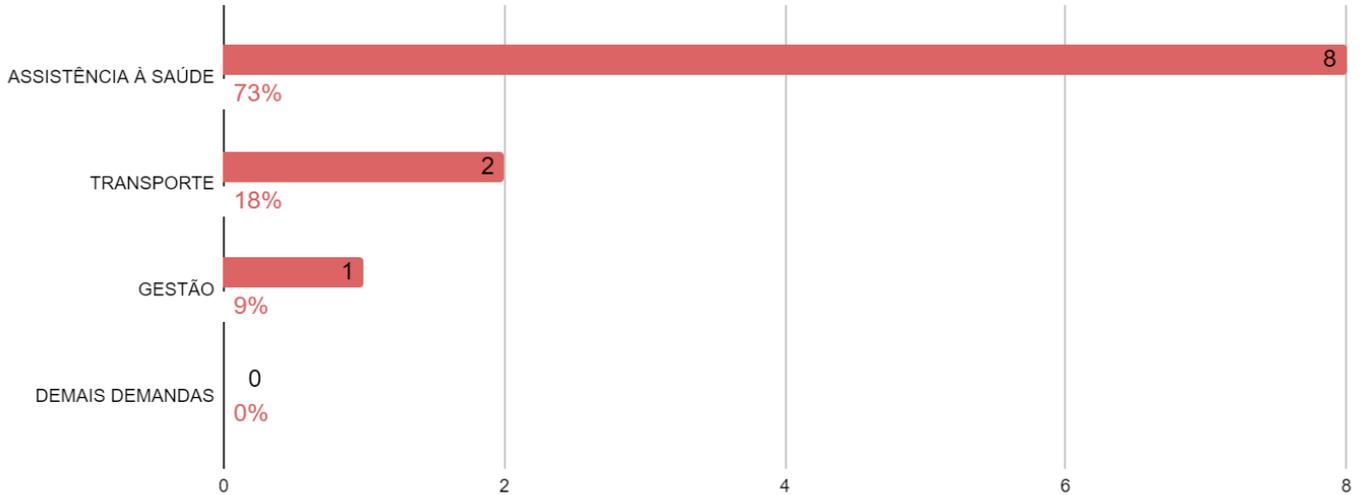
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (73%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 38% são relativos a transferência de pacientes, 25% a cirurgias diversas seguindo empatado com consulta, atendimento e tratamento.

No segundo trimestre de 2024, as solicitações recebidas estiveram predominantemente relacionadas à transferência de pacientes para atendimento, exames e cirurgias em outros serviços de saúde, visando complementar o tratamento. É importante ressaltar que consultas e cirurgias nas áreas de Cardiologia, Oncologia, Neurologia e outras especialidades requerem a transferência dos pacientes por meio do serviço de regulação, uma vez que a unidade não dispõe desses serviços especializados. Esse processo pode acarretar prazos de espera mais longos e trâmites adicionais que não são gerenciados exclusivamente pela unidade hospitalar, contribuindo frequentemente para a insatisfação dos manifestantes.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO – 2 Trimestre 2024.**

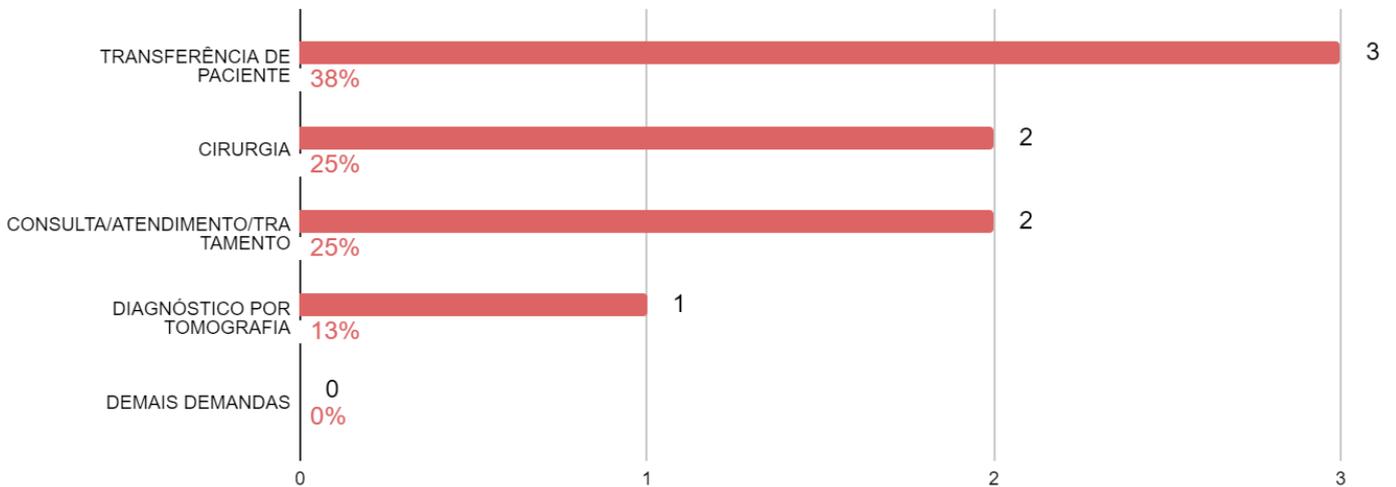
Gráfico 4



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 PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



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

## **7. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

As reclamações registradas no período correspondem a 65% do total. Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (90%). O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 54% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 46% a Recursos Humanos.

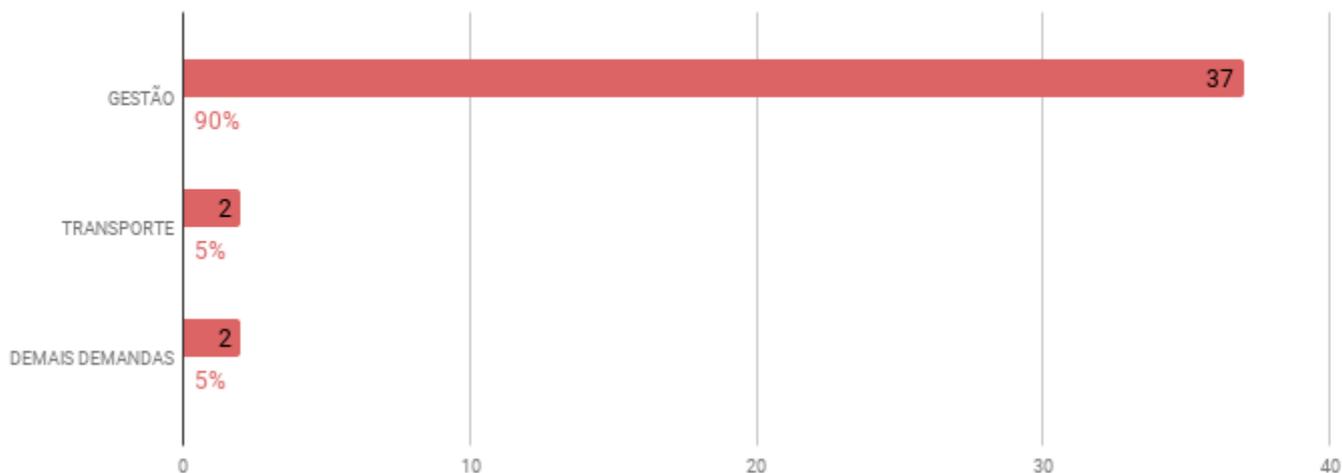
Dentro de Estabelecimento de Saúde, as principais preocupações são com as Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde (50%) e a Dificuldade de Acesso (30%). A insatisfação é notável no 2º trimestre de 2024, evidenciada pelas 20 manifestações especificamente sobre o Estabelecimento de Saúde.

Após proceder a análise das demandas, a Diretoria Técnica juntamente com os gestores administrativo e de enfermagem, realizam periodicamente uma revisão dos protocolos e rotinas para garantir que eles sejam eficientes e atendam às necessidades dos usuários, como também identificam e buscam remover obstáculos que dificultam o acesso aos serviços. Isso pode incluir: melhorar o aumento do quadro de pessoal, aumentar a disponibilidade de serviços oferecidos, otimizar a triagem dos pacientes, facilitar e/ou agilizar os atendimentos aos pacientes na Unidade.

Em análise referente à insatisfação com os Recursos Humanos, a Gestão da área chama o servidor envolvido, reorienta quanto à importância de um atendimento seguro, bem como busca implementar programas contínuos de capacitação focados em atendimento empático e humanizado com a finalidade de melhoria da satisfação dos usuários e da eficiência dos serviços prestados.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO – 2 Trimestre 2024.

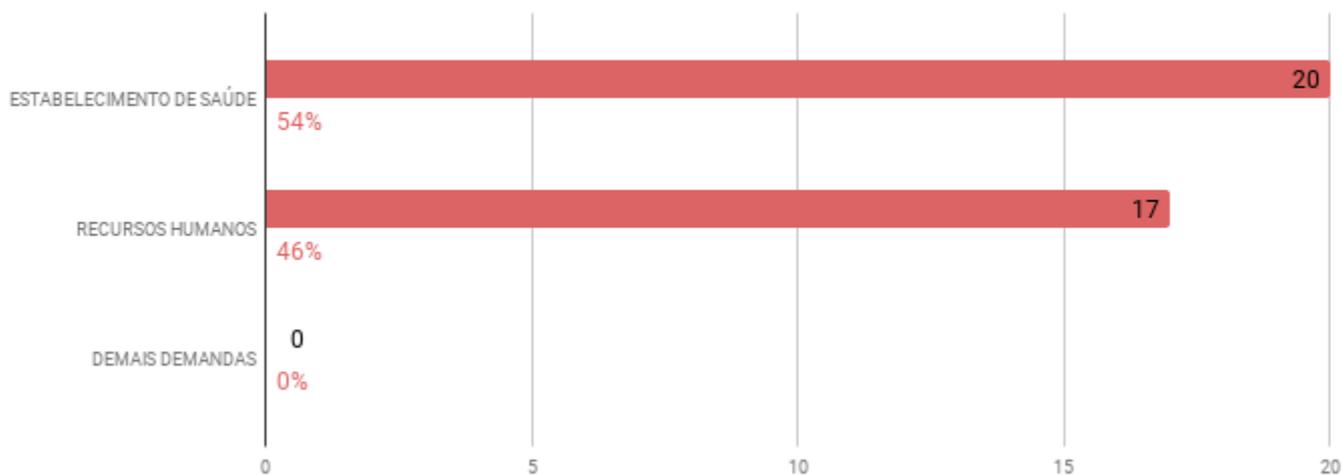
Gráfico 6



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 PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



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

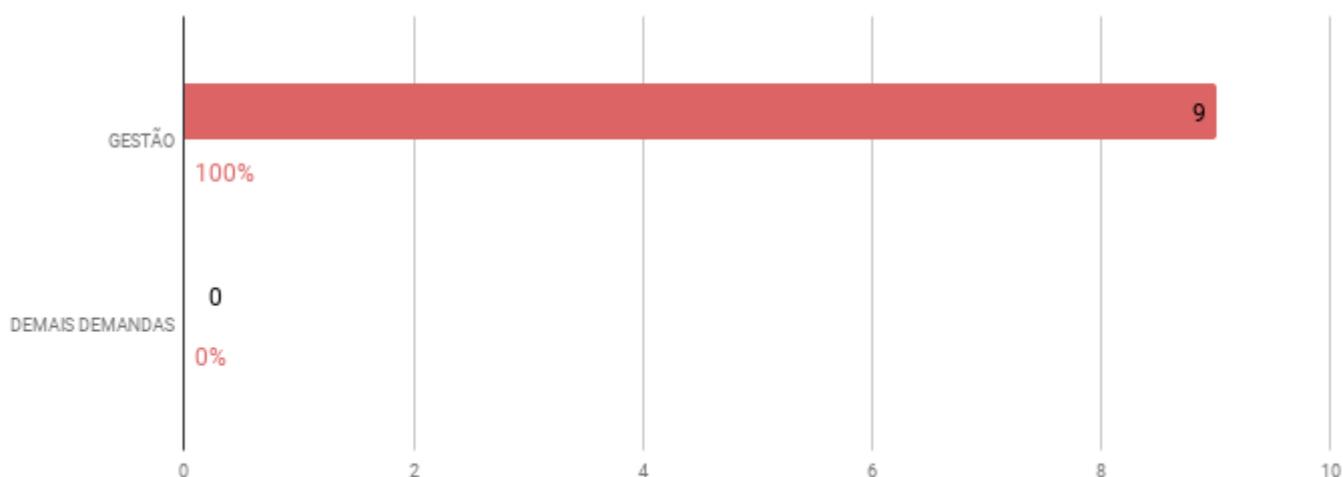
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 09 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total das demandas recebidas pela ouvidoria do hospital. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi satisfação com o quadro de Recursos Humanos - Equipe de Saúde, que representa 87%.

A média mensal no trimestre foi de 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

No segundo trimestre de 2024, foram registrados 9 elogios, correspondendo a 14% do total de demandas recebidas pela ouvidoria do hospital. Conforme o Gráfico 8, o motivo desses elogios foi no assunto Gestão (100%), satisfação com o quadro de Recursos Humanos, especificamente com a Equipe de Saúde, representando 87% das demandas. Os profissionais elogiados recebem o diploma referente ao Selo "GENTE QUE FAZ O SUS", projeto de parceria da Coordenadoria de Gestão de Pessoal e Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo.

## 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 - HMWP - DIRETORIA TÉCNICA	1	1	100%
AHM - HMWP - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	11	11	100%
AHM - HMWP - GERÊNCIA ASSISTENCIAL	47	47	100%
AHM - HMWP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	0	1	0%
Total	59	60	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
- Principais resultados obtidos:
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

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

- Quantidade de demandas recebidas no período:60
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:60
- Principais problemas identificados: Dificuldade de finalizar no prazo a apuração da manifestação, por motivo de férias do coordenador de área.
- Sugestões para melhoria: Diante das dificuldades com os prazos por diversos motivos, esta Unidade de Ouvidoria tem dialogado com os gestores, sensibilizando-os sobre a importância do cumprimento dos prazos de resposta. Esse esforço visa garantir a satisfação dos manifestantes e assegurar o cumprimento da legislação vigente.

A Planilha de Avaliação de Qualidade é um excelente instrumento de gestão, permitindo que a Unidade de Ouvidoria acompanhe, avalie e melhore o preenchimento e o acompanhamento das demandas. Esse processo visa alcançar a excelência nos serviços prestados pela Rede de Ouvidorias SUS, garantindo que as manifestações dos usuários sejam tratadas com a devida atenção e eficiência.

## **11. Plano de ação**

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

**Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde:** As equipes multidisciplinares da unidade de saúde são continuamente treinadas e atualizadas conforme os protocolos e rotinas estabelecidos. Estes protocolos são fundamentados em literatura científica atualizada e em *guidelines*(diretrizes) recomendadas pelas sociedades científicas de cada especialidade. Além disso, as diretrizes seguem as orientações emitidas pelos órgãos governamentais competentes, como o Ministério da Saúde e as Secretarias de Saúde.

**Dificuldade de Acesso e Demora no Atendimento:** Com exceção da obstetrícia, nosso Pronto Socorro funciona como uma unidade referenciada. Os munícipes devem buscar o primeiro atendimento nas UPAs e UBSs, sendo transferidos para a Unidade Hospitalar apenas se necessário. Todos os pacientes são classificados conforme a prioridade de atendimento, e não pela ordem de chegada, o que pode resultar em um tempo de espera maior para casos de baixa ou nenhuma gravidade.

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 treinamento constante às equipes quanto aos protocolos existentes na Unidade de Saúde, bem como revisão desses protocolos conforme legislação vigente.	Minimizar o índice de insatisfação do usuário do sistema de saúde. Melhorar a comunicação entre as equipes sobre as rotinas e protocolos internos.	Encontro, palestras, roda de conversa, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar.	Em andame... ▾
Melhorar a divulgação aos usuários, sobre o funcionamento e quais são os serviços disponíveis na Unidade de Saúde.	Minimizar o índice de insatisfação do munícipe.	Encontros, comunicados, cartazes.	Continuamente.	Toda equipe da Unidade Hospitalar, com ênfase à equipe atuante "na porta" da Unidade de Saúde.	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
09/04,14/05, 11/06 de 2024	Reunião de Conselho Gestor	Estabelecer, acompanhar, controlar e avaliar a política de saúde, os recursos humanos, a qualidade de assistência prestada aos usuários do SUS.	Nivia Cristina R de Oliveira
05/06/2024	Encerramento do Curso de Conselheiro Gestor	Formar conselheiros gestores da saúde.	Nivia Cristina R de Oliveira
10/06/2024	Reunião Rede de Ouvidoria Sus da SMS	Apresentação do relatório gerencial de ouvidoria para o 2º trimestre de 2024.	Nivia Cristina R de Oliveira
18/06/2024 e 20/06/2024	Formação básica rede de ouvidoria Sus e serviço de informação ao cidadão SMS	Promover a transparência e o acesso à informação;informar sobre a LGPD;fortalecer a comunicação entre usuários e gestores.	Nivia Cristina R de Oliveira



**Reunião do Conselho Gestor**



**Encerramento do curso de Conselheiro Gestor**



**Curso Rede de Ouvidorias Sus e  
Serviço de Informação ao Cidadão SMS**

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

A Ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula, no segundo trimestre de 2024, recebeu 63 manifestações, uma redução de 5,97% em relação ao trimestre anterior, que registrou 67 manifestações. Apesar do aumento no número de atendimentos de 17.704 para 20.507 pacientes entre o primeiro e o segundo trimestre, a diminuição do número dos registros de demandas reforça o compromisso da Gestão da Unidade em melhorar continuamente o atendimento, visando à satisfação dos usuários.

A Ouvidoria, localizada no térreo do pronto-socorro, ao lado da portaria, está sempre disponível para orientar e mediar possíveis conflitos, prezando por um atendimento empático e qualificado. O serviço encaminha as demandas às áreas responsáveis, garantindo o devido esclarecimento aos solicitantes.

Além disso, a Ouvidoria tem colaborado com as gerências na implementação do projeto "Selo Gente que faz o SUS", uma iniciativa da Coordenadoria de Gestão de Recursos Humanos em parceria com a Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde. O objetivo é motivar e reconhecer os servidores pelo seu empenho e dedicação no desempenho de suas funções.

Informamos ainda que a Ouvidoria se faz presente mensalmente na reunião do Conselho Gestor.

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

No segundo trimestre de 2024, os indicadores da ouvidoria do Hospital Municipal Professor Dr. Waldomiro de Paula revelou que 54% das reclamações recebidas estavam relacionadas a Estabelecimento de Saúde. As principais preocupações dos usuários foram sobre as Rotinas e Protocolos da Unidade, seguidas pela Dificuldade de Acesso, especialmente em relação à demora no atendimento.

Esse período coincidiu com a epidemia de dengue no Município de São Paulo, com um número expressivo de casos no bairro de Itaquera. O hospital, além de oferecer leitos para internação de pacientes vindos das UPAs e AMAs, também atendeu diretamente pacientes que chegavam ao pronto-socorro, o que resultou em uma maior demanda e, conseqüentemente, uma certa demora no atendimento.

Para abordar as questões relacionadas às rotinas e protocolos, a chefia de cada área está empenhada em encontrar soluções dentro das normas técnicas e legislação vigentes. As demandas recebidas pela Ouvidoria são direcionadas às Diretorias responsáveis, que apuram e respondem aos manifestantes, além disso tomam as medidas necessárias para garantir ao paciente um atendimento seguro e humanizado, fazendo revisão contínua dos protocolos internos, ressaltando o compromisso dos gestores em buscar qualidade e excelência dos serviços prestados.

As atividades voltadas para o desenvolvimento interativo dos trabalhadores, assim como as ações de conscientização sobre a importância de um trabalho empático e acolhedor, estão em pleno progresso. Os elogios recebidos são compartilhados com os profissionais, que ficam satisfeitos com o reconhecimento de seu trabalho.

Além disso, a Ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da Unidade, garantindo que as demandas e questões levantadas sejam discutidas e tratadas com a devida atenção.

## **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](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 (STs)**  
**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 CIDADANIA 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>

