

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVÊA
Endereço: RUA JUVENTUS, 562 - MOÓCA - 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, 25p.

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 Dr. Ignácio Proença de Gouvea

Diretoria Técnica

Dr. José Roberto Luciano dos Santos

Ouvidor

Márcia Domingues

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1 Panorama Geral do Trimestre	7
2.2 Retrospectiva 2024	8
2. Número de manifestações – Série histórica	9
3. Meios de atendimento	10
4. Classificação das manifestações	11
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
8. Análise de Prazo de Resposta	15
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
10. Plano de ação	16
11. Participação da Ouvidoria em eventos	19
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	20
14. Glossário	21
15. Siglário	22
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	24
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	25

1. Perfil da Unidade de Saúde



Diretor Técnico: José Roberto Luciano dos Santos

Diretor Assistencial: Dra. Marta Jaci Garrido Magalhães

Diretor Administrativo: Beatriz Anderaos

Diretor de Enfermagem: Alexandre Alcalde de Souza

CNPJ: 46.392.148/0009-77 CNES: 2084473

Endereço: Rua Juventus, 562 – Mooca-São Paulo –CEP – 03124- 020

Fone: 5178.0116

email – hmipgdiretoria@prefeitura.sp.gov.br

OSS: SECONCI - SP

OSS: CEJAM - SP

Referência: UPA MOÓCA - Rua Dr. Fomm, 261 - Belenzinho, São Paulo - SP, 03163-030

Hospital Público Municipal de Referência Secundária.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1 Panorama Geral do Trimestre

LEITOS INSTALADOS	
Cirurgia Geral	04
Obstetrícia	26
Clínica Médica	46
Pediatria	05
Neonatologia	06
Ortopedia/Traumatologia	06
UTI Adulto	20
UTI Neonatal	08
TOTAL	121

- Especialidades do Pronto Socorro:

Clínica Cirúrgica

Clínica Médica

Pediatria

Ortopedia

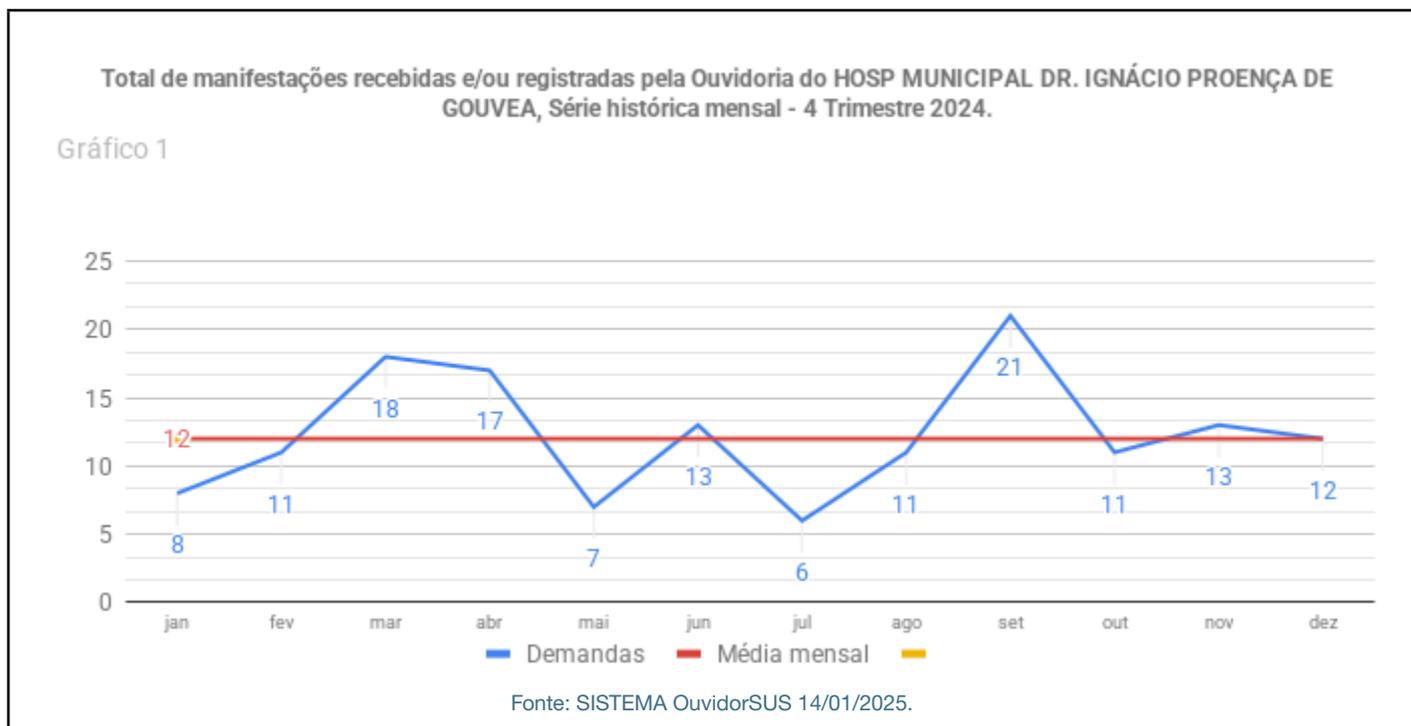
Obstetrícia

- **Média de Atendimento Mensal** – 1.800 consultas
- **Internações** – 500/mês

2.2 Retrospectiva 2024

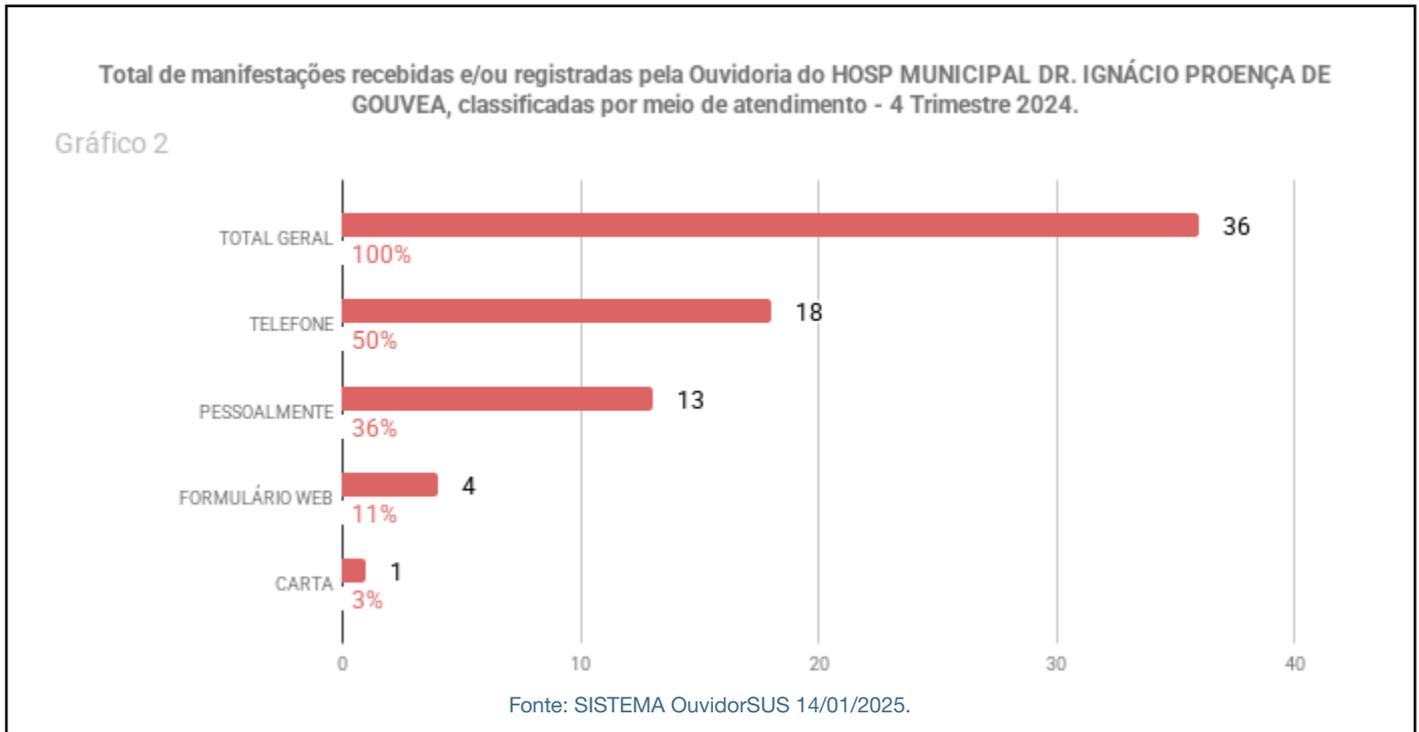
Assumimos a ouvidoria em Maio e foi um desafio entender o Sistema, receber as demandas, mas fui muito bem acolhida pela Equipe da Ouvidoria - SMS, conseguimos fazer o relatório do 2o.Semestre. No 3o. Semestre já entendemos e fizemos com pouco auxílio. Participamos dos encontros proporcionados pela Ouvidoria e continuaremos nos empenhando para melhorar a cada dia.

2. Número de manifestações – Série histórica



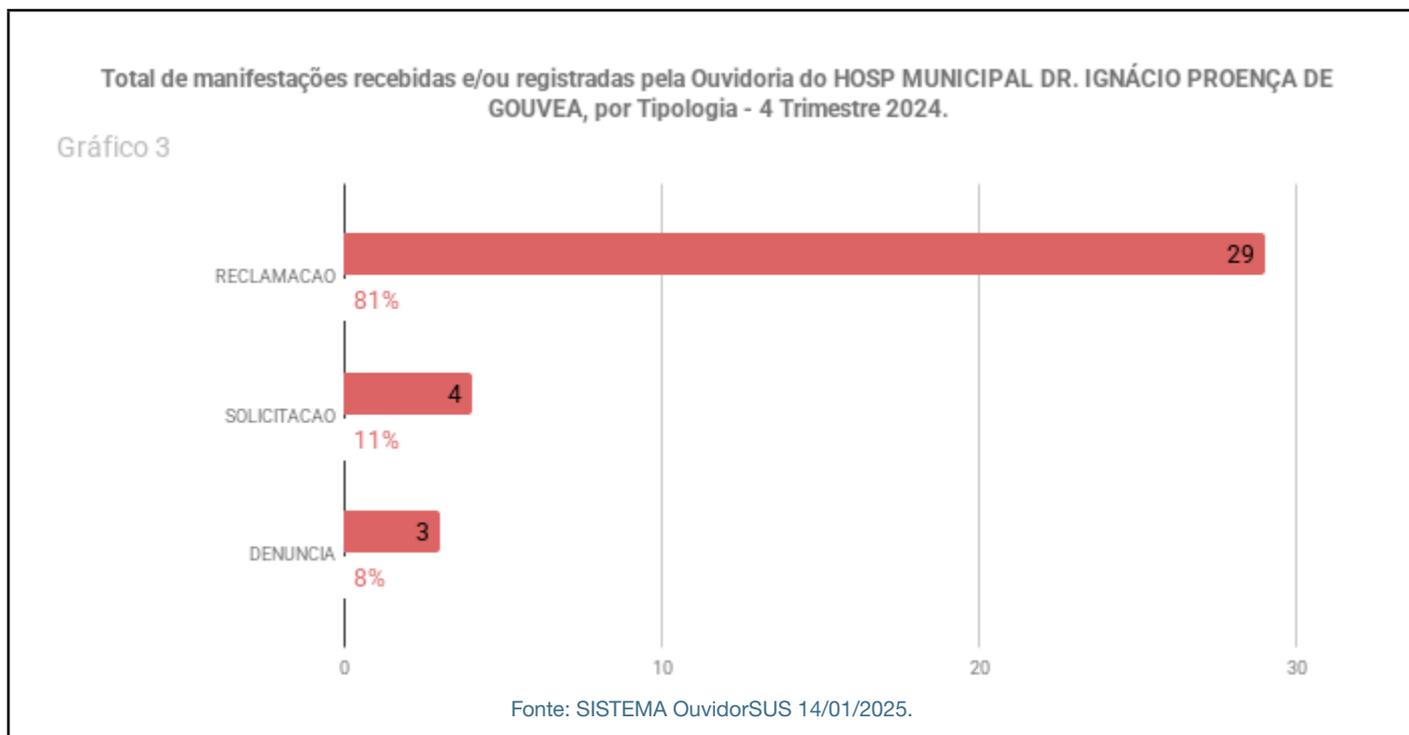
Tivemos um trimestre bem equilibrado na quantidade de demandas, vista no 4º trimestre. Algumas demandas são solicitações para especialidades específicas, que não possuímos neste Hospital, mas que impactam no número de demandas.

3. Meios de atendimento



No caso dos meios de atendimento, esclarecemos que temos divulgado por vários locais no Hospital os meios de acesso à Ouvidoria, e que a porcentagem recebida pessoalmente procura zelar pela empatia e acolhimento junto ao Munícipe.

4. Classificação das manifestações



O atual diretor deste hospital tomou posse neste trimestre e vem atuando junto aos Assessores e a Secretaria Municipal da Saúde para minimizar as reclamações, que muitas vezes são solicitações para vaga em outras Unidades e especialidades, também solicita sempre apuração nas denúncias recebidas, esclarecendo e prezando pela verdade.

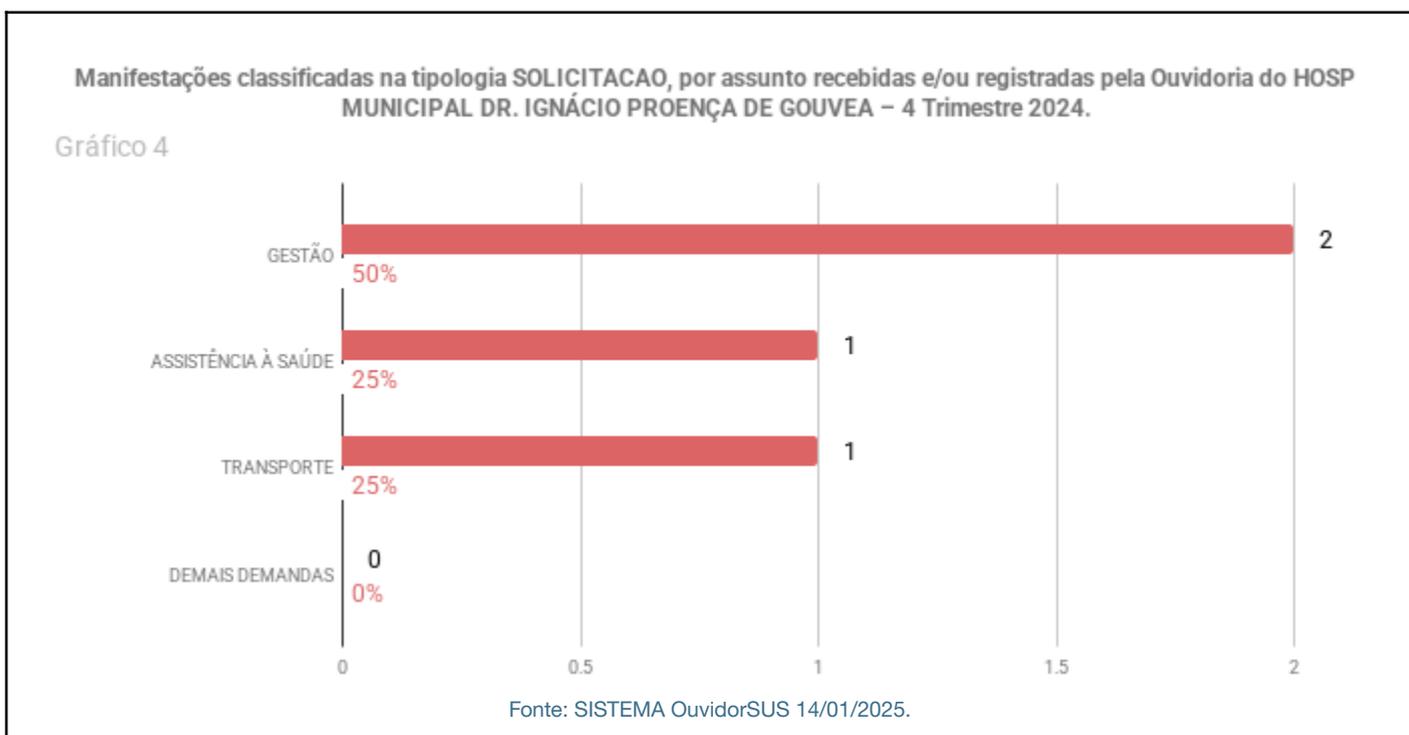
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 04 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 11% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Gestão (50%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a Gestão, 25% a assistência à saúde e 25% a transporte.

Neste caso, por ser um número pequeno, podemos afirmar que na gestão foram problemas com atraso na remoção de pacientes, por atraso da ambulância. No caso da Gestão, o Município solicita transferência para atendimento de especialidade. Assistência a Saúde, por acomodação.



Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO 5}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 29 reclamações registradas no período correspondem a 81% do total.

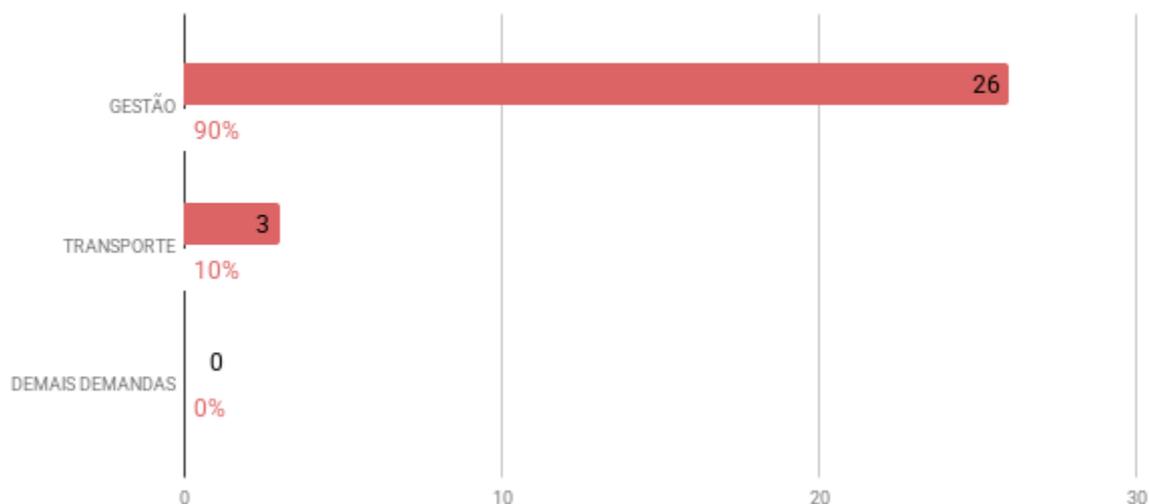
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (90%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 73% são relativos a Gestão e 27% a Recursos Humanos.

O Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa, é um hospital de Média complexidade, sendo que o Pronto Socorro recebe pacientes referenciados, causando muitas vezes insatisfação ao munícipe que chega e, por vezes, é encaminhado a outras unidades de atendimento. Também recebemos pacientes com vaga "0" e nem sempre temos um leito disponível, causando insatisfação ao paciente e acompanhantes. Outra causa nas demandas são atrasos nas ambulâncias, cujo contrato é gerido pela Secretaria Municipal da Saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 4 Trimestre 2024.

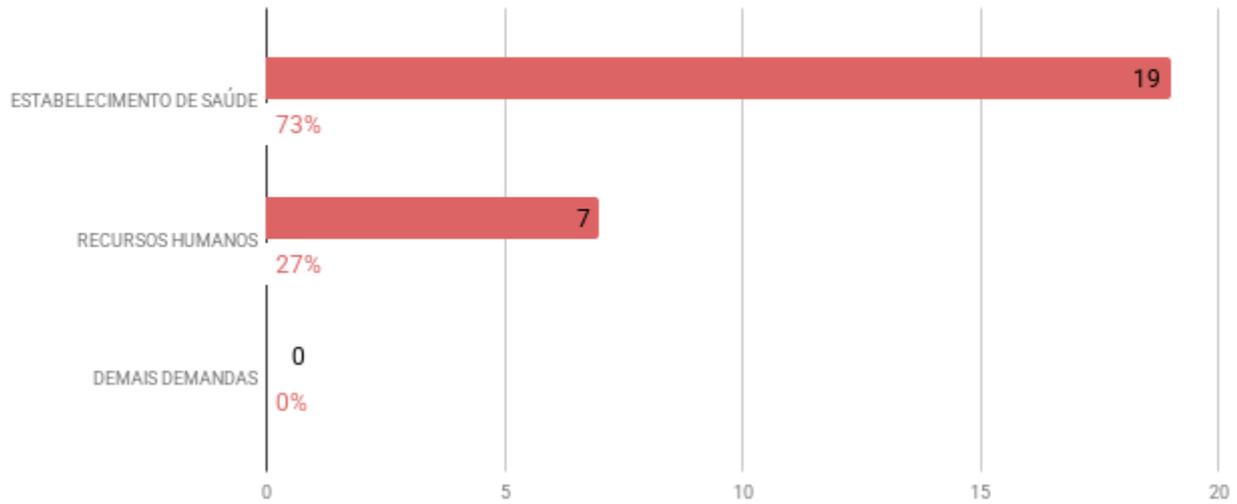
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_8}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Não tivemos elogios neste trimestre.

8. 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 HMIPG DIRETORIA ASSISTENCIAL	8	10	80%
AHM HMIPG DIRETORIA DE SADT	1	1	100%
AHM - HMIPG - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	4	75%
AHM - HMIPG - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	0	1	0%
AHM - HMIPG - DIRETORIA TÉCNICA	2	2	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. IGNACIO PROENÇA DE GOUVEA	19	22	86%
Total	33	40	83%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 40
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:33
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: 01 - Diretoria de Enfermagem - nova nomeação.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: nos encaminhamentos as sub redes, participamos os diretores por email, direcionando prazo para respostas.
- Principais resultados obtidos: junto a Diretoria Técnica e Assistencial
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Divulgação ao paciente onde deve ser atendido (UBS,UPA,AMA e Hospitais), os prazos para solicitações de transferências e especialidades devem ser melhorados, pois nem sempre conseguimos atender rápido.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 40
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 33
- Principais problemas identificados: Solicitações por especialidades que não possuímos.
- Sugestões para melhoria: Apesar de inseridos no sistema CROSS de regulação, ficamos dias com pacientes à procura de vagas, no novo sistema, se pudermos divulgar mais a necessidade de cada paciente, acredito que agilizará o processo e beneficiará o paciente.

10. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas: Fizemos algumas ações em relação às

melhorias no atendimento. Porém, temos demandas que independem das nossas ações, como por exemplo solicitações de especialidades que não temos em nosso Hospital e, devido à demora em conseguir a vaga com a especialidade, surgem as reclamações e solicitações.

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
Divulgação do atendimento	Para o paciente saber onde procurar atendimento HM,UPA, AMA ou UBS	informativos explicativos	Campanha rápida	SMS	A iniciar ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21 a a 24.10.2024	Treinamento sobre o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Conhecer o novo Sistema	Márcia Domingues

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Diminuímos a quantidade de demandas recebidas, e temos trabalhado para que as reclamações sejam menos pertinentes ao atendimento do paciente, pois somos um Hospital de média complexidade e estamos trabalhando junto às equipes no acolhimento aos Munícipes que necessitam dos nossos serviços.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Com a diminuição das demandas e uma efetiva atuação junto ao Serviço de Ouvidoria deste Hospital, onde assumimos neste trimestre a diretoria do Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa, vem se reunindo para melhorar a qualidade no atendimento ao paciente.

Dr. José Roberto Luciano dos Santos

Diretor Técnico

14. 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.

15. 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)

16. 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

17. 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>

