

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA



Unidade: Hospital São Luiz Gonzaga
Endereço: Rua Michel Ouchana, N°94 - Jaçanã, São Paulo

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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 24p.

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

Armando Luis Palmieri

**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 SÃO LUIZ GONZAGA

Diretoria Técnica

Dr. Guilherme Ribeiro Siepe

Diretoria Clínica

Dra. Marley Lambert

Gerente Administrativo

Rosimara Silveira

Gerente de Enfermagem

Andréia Guerra

Ouvidora

Rosana Ap. Santos Matos

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
11. Plano de ação	15
12. Participação da Ouvidoria em eventos	17
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	19
15. Glossário	20
16. Siglário	21
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	23
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	24

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital São Luiz Gonzaga está localizado na zona norte, região Jaçanã/Tremembé, e possui 231 leitos de internação.



Área territorial: 65,2 Km²

População: 325.880 hab.

Densidade demográfica:

Jaçanã: 12.129 hab/Km²

Tremembé: 3.504 hab/Km²

Média: 4.998 hab/Km²

Nascidos vivos: 3.844

CMI = 12,5 / 1.000 NV (10,8)

Expectativa: 48,5 óbitos < 1 ano

CMG= 7,3 / 1000 hab (6,9)

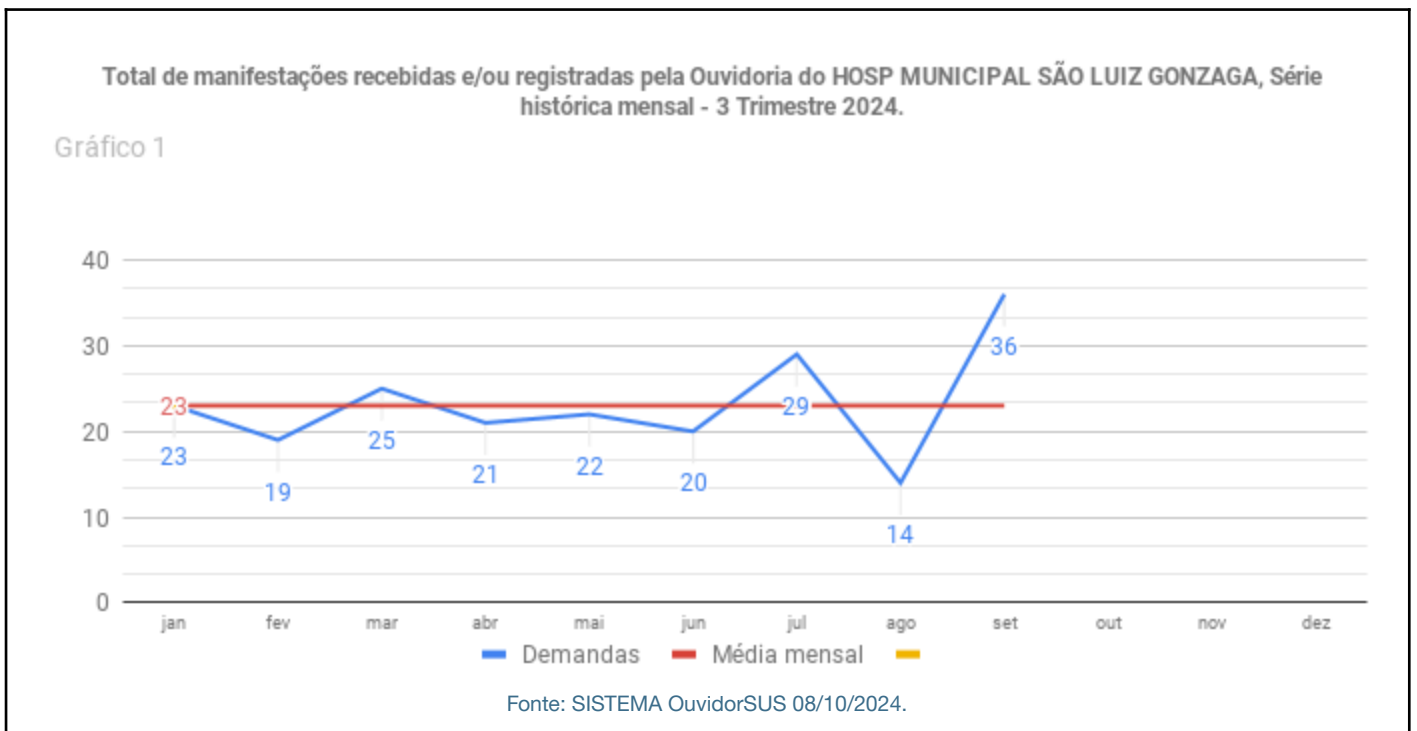
Expectativa: 2.378 óbitos/ano

2. Panorama Geral do período

No terceiro trimestre de 2024, totalizamos na ouvidoria do Hospital São Luiz Gonzaga **79** manifestações, sendo: **31** reclamações, **30** solicitações, **15** elogios e **3** denúncias.

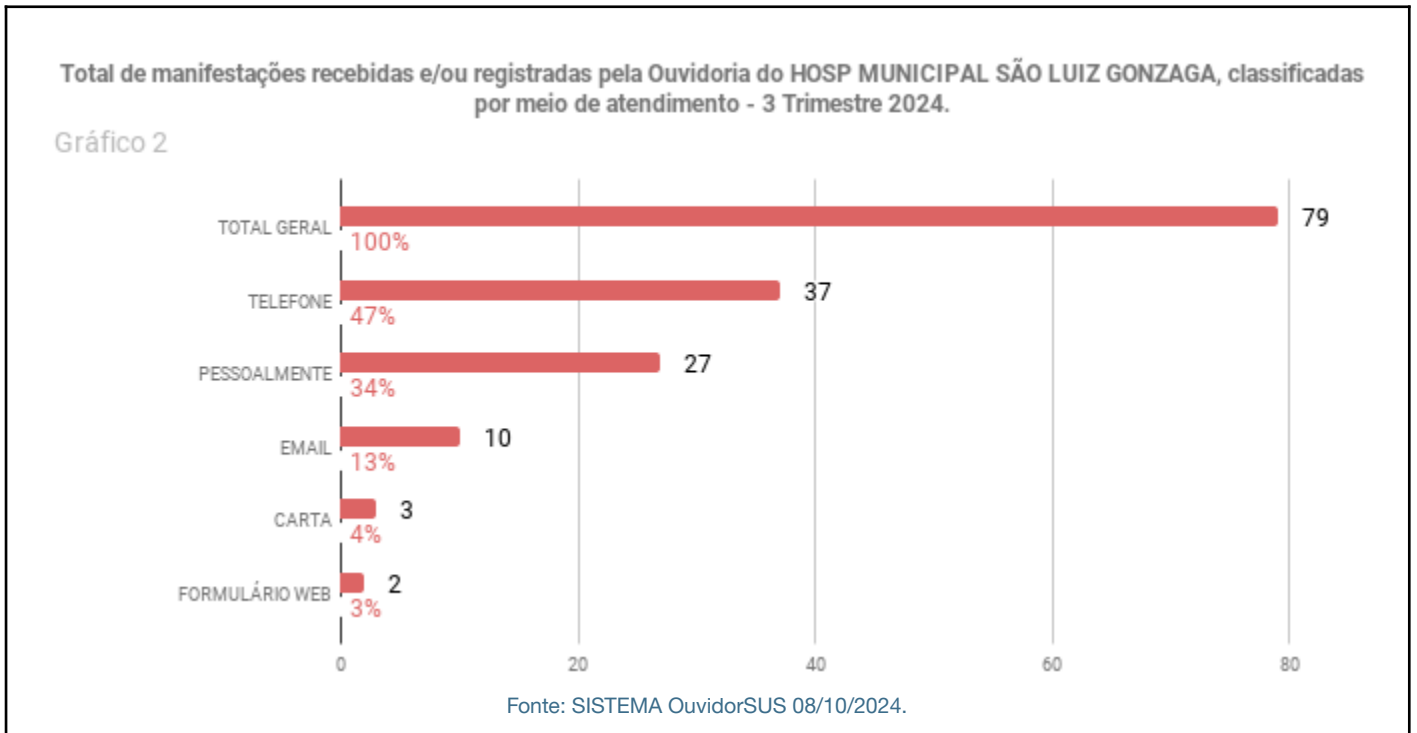
No trimestre, o Hospital realizou 2.874 saídas hospitalares, 6.802 atendimentos emergenciais, 717 partos, 12.305 atendimentos ambulatoriais e 777 cirurgias.

3. Número de manifestações – Série histórica



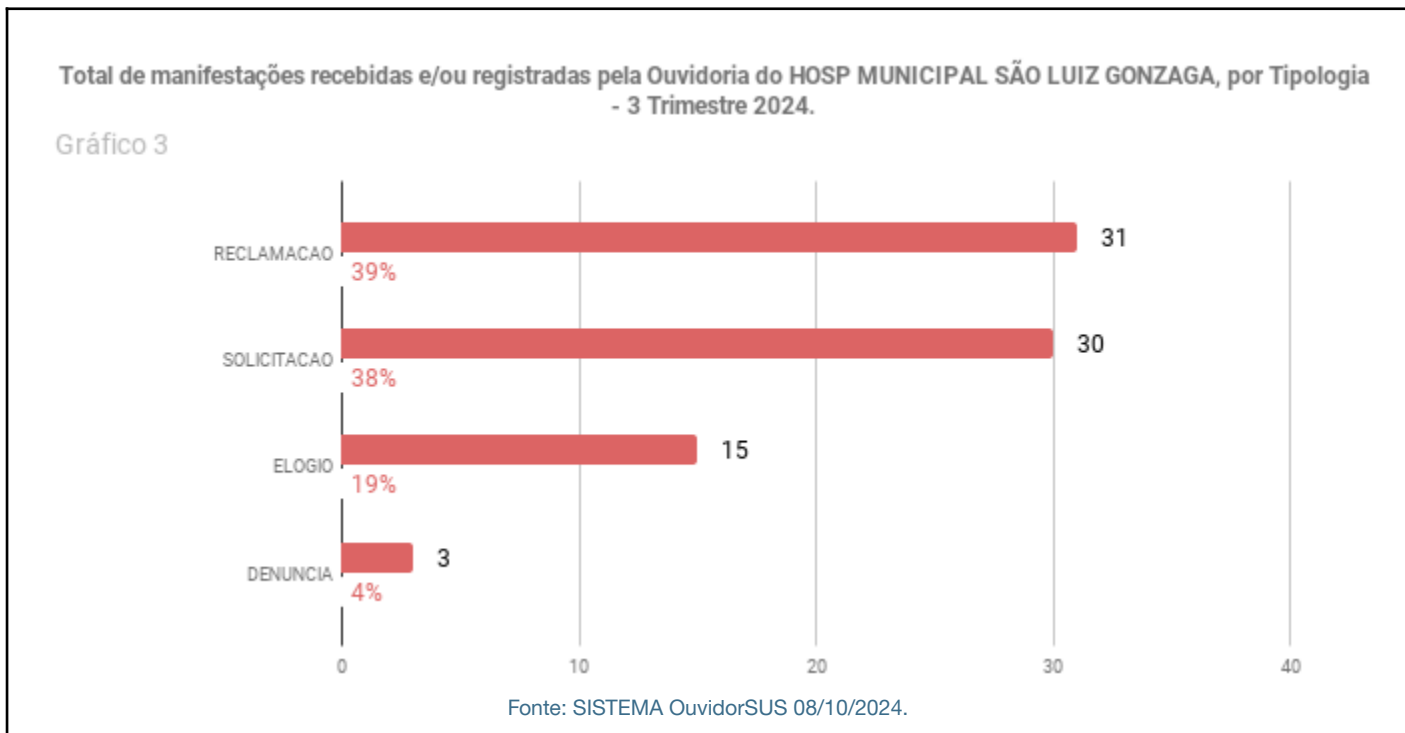
No terceiro trimestre, observamos um aumento de 22% de solicitações/reclamações quando comparado ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento



Nos canais de atendimento, o meio mais utilizado pelos usuários dos serviços de saúde (SUS) foi via telefone (156).

5. Classificação das manifestações



Do total de 79 manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2024, 39% correspondem a reclamações. O hospital tem respondido às reclamações, implementando medidas corretivas nas áreas administrativas e de atendimento, com ajustes nos fluxos de agendamento e treinamento das equipes.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

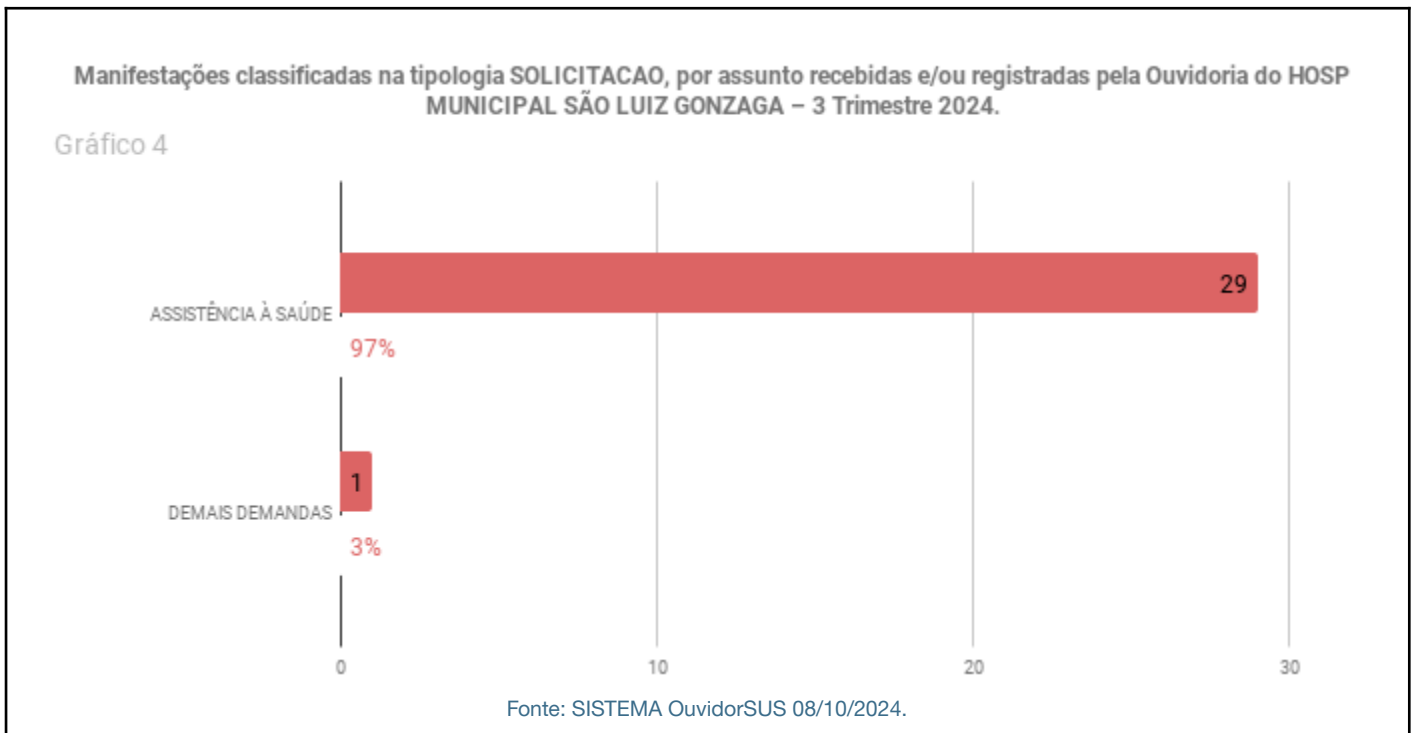
As **30** solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a **38%** do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **Assistência à Saúde** (97%) e (3%) relacionadas a Demais demandas.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 62% são relativos a **Cirurgia** e 31% a **Consulta/Atendimento/Tratamento**.

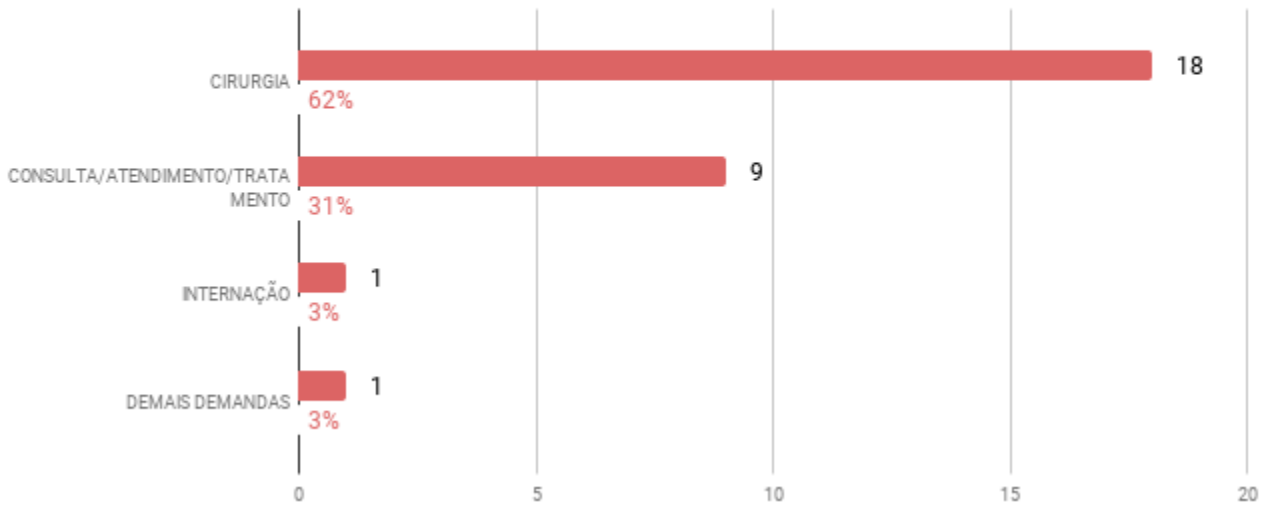
Ao analisarmos o percentual de solicitações relacionadas ao assunto assistência à saúde e compararmos com total de atendimentos ambulatoriais que ocorreram no trimestre (12.305), identificamos que apesar de ser um número bastante significativo de atendimentos relacionados à assistência à saúde, a demanda do município é bastante alta.

A ouvidoria continua acompanhando o andamento das solicitações de cirurgia e consultas com foco na agilidade dos processos. O acompanhamento contínuo das filas de espera e a comunicação com os pacientes são prioridades para evitar insatisfações.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

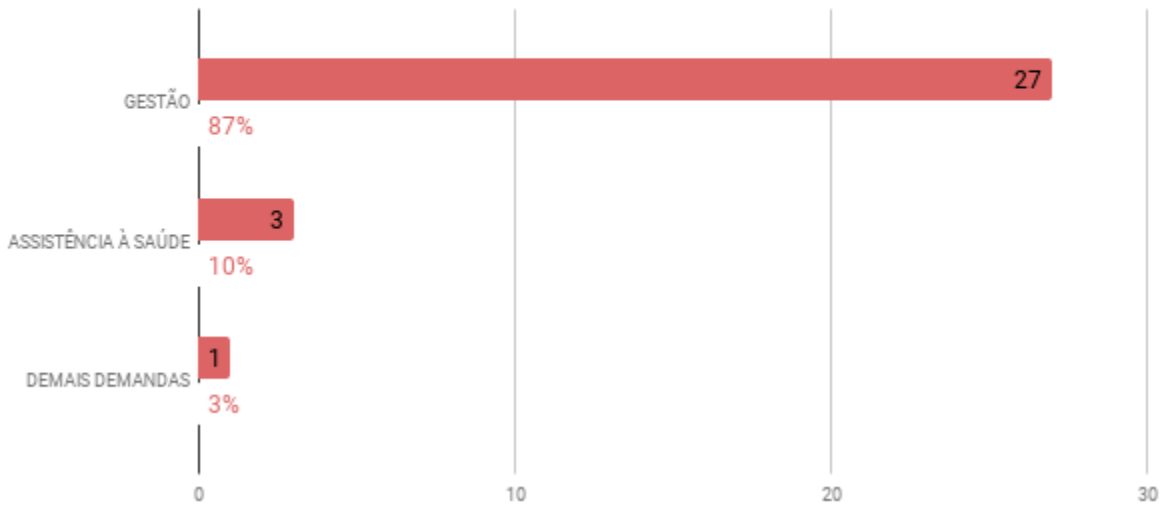
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 31 reclamações registradas no período correspondem a 39% do total. Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão** (87%), **Assistência à Saúde** (10%) e **Demais Demandas** (3%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 59% são relativos a **Estabelecimento de Saúde** e 37% a **Recursos Humanos**.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 3 Trimestre 2024.

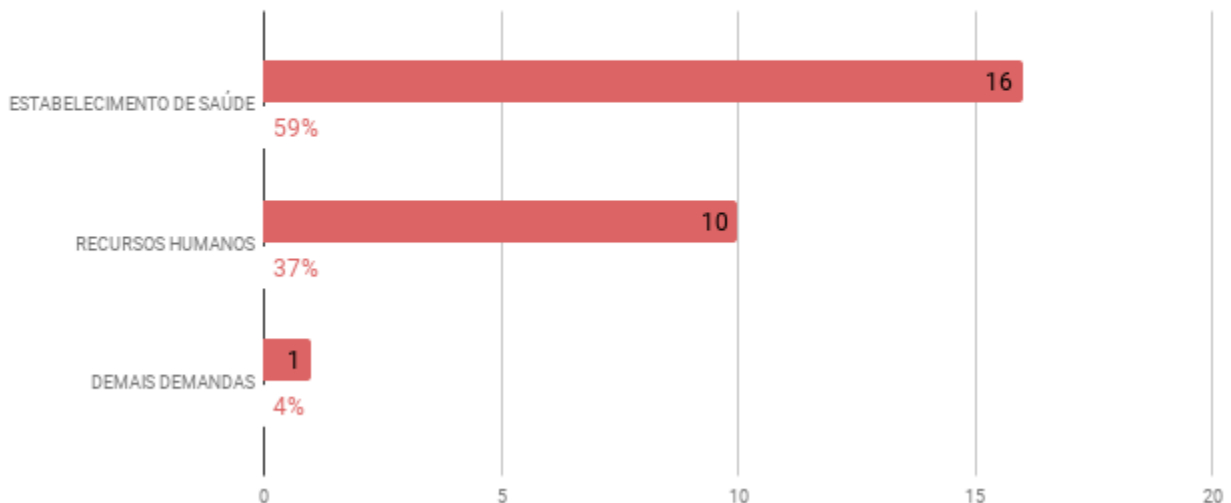
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

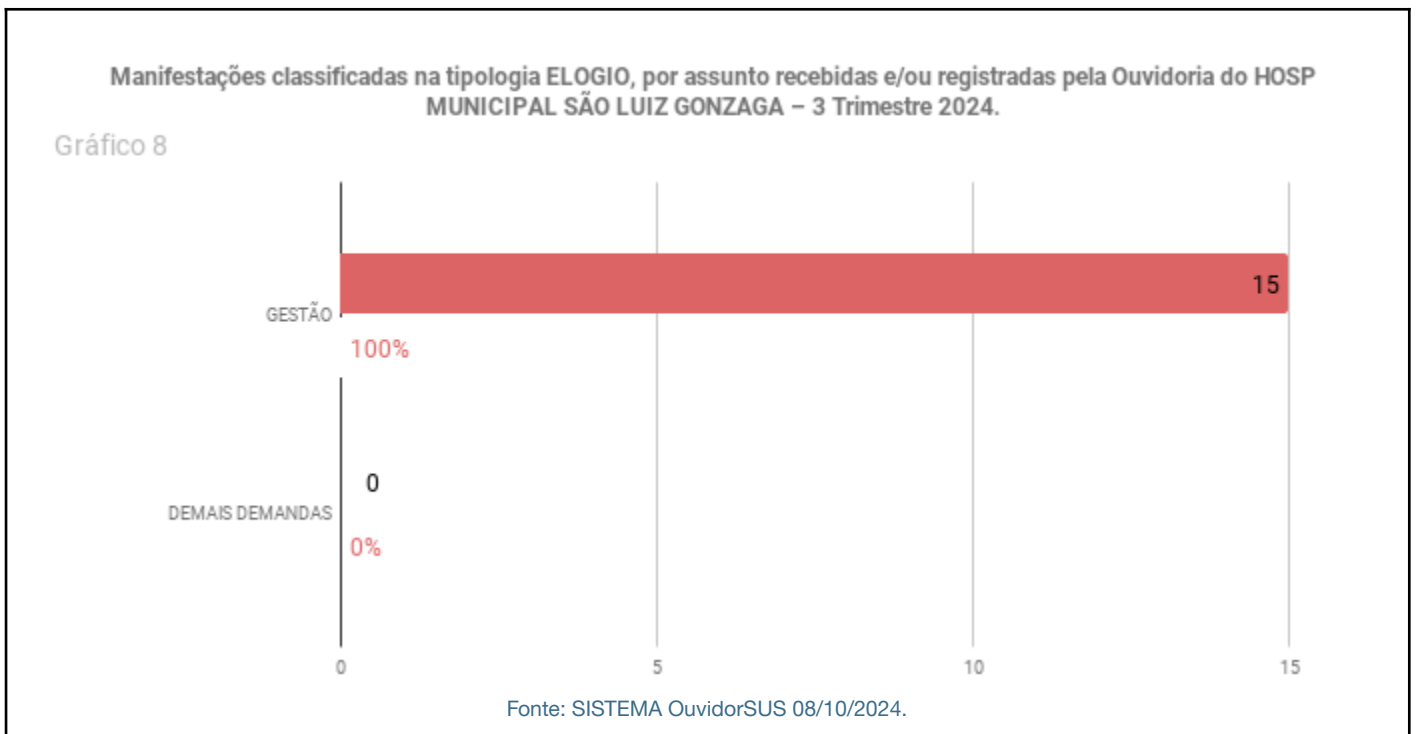
A ouvidoria está comprometida em assegurar que todas as reclamações sejam tratadas com seriedade e celeridade. A melhoria da comunicação com os pacientes, especialmente em situações de atendimento ou cancelamentos de consultas e cirurgias, é uma prioridade. A insatisfação dos pacientes em relação a falhas no atendimento ou problemas com a comunicação entre as equipes e os

pacientes é uma área de constante atenção e as correções necessárias estão sendo implementadas, tendo como foco garantir um atendimento transparente e eficaz.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **15 elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **19% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi **Gestão**, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 5 elogios.

O bom desempenho das equipes deve sempre ser destacado, pois motiva os profissionais e cria um ambiente de trabalho saudável, com foco na melhoria contínua do atendimento aos pacientes e familiares. O reconhecimento é essencial para o fortalecimento da moral das equipes.



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 - HMSLG - APOIO MÉDICO	21	28	75%
AHM - HMSLG - DIRETORIA CLÍNICA	11	12	92%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	3	3	100%
AHM - HMSLG - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	4	4	100%
Total	39	47	83%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 79
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 74
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

HMSLG - Apoio Médico

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: mudança de responsável pelas respostas
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: monitoramento realizado pela gerência administrativa

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 79
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 72
- Principais problemas identificados: Demandas externas registradas com tipificação equivocada, ausência de *feedback* por falta de dados
- Sugestões para melhoria: treinamento para realizar escuta qualificada.

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
Investir em programas de capacitação e treinamento para os profissionais	Propiciar melhoria do atendimento e experiência ao paciente	Através cursos online, filmes educativos, palestras, treinamentos práticos, etc	Ao longo do ano, em datas e períodos específicos	Comitê de humanização, consultores de treinamento, gestores.	Concluído ▾
Promover controle no sistema de gestão de filas e agendamento	Reduzir o tempo de espera, aumentar a eficiência e melhorar a experiência do paciente.	Criando sistemas de monitoramento	Ao longo do ano	equipe de TI, equipe administrativa e Núcleo de informação em saúde	Em andame... ▾
Fortalecer os canais de comunicação entre pacientes e instituição	Identificar gargalos e promover melhoria institucional.	Incentivando os pacientes quanto o usos das plataformas, objetivando melhoria institucional	Diariamente	gestores e todos os profissionais envolvidos no processo.	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião Rede de Ouvidorias	Apresentação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão - SIGRC	Ouvidores da Rede Hospitalar, Supervisão, Coordenadoria, HSPM
Semanal	Comitê de humanização	Aprimorar as habilidades de comunicação e acolhimento de pacientes e colaboradores	Ouvidora, Gerente Administrativa, Diretora Clínica, Supervisora de Reabilitação, Coordenadora Médica, Supervisora de Nutrição



Comitê de Humanização do Hospital São Luiz Gonzaga.

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A análise das manifestações permite identificar que apesar dos elogios, as reclamações sobre os atrasos no atendimento e a falta de clareza na comunicação indicam falhas nos processos internos que precisam ser corrigidas.

A insatisfação com o atendimento de alguns profissionais indicam a necessidade de fortalecer o treinamento em habilidades interpessoais e o cumprimento dos protocolos de atendimento humanizado.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A gestão de filas e agendamentos é um desafio contínuo. Devemos aprimorar a eficiência nos processos de comunicação e garantir que todos os pacientes tenham acesso ao atendimento conforme as prioridades clínicas com maior transparência possível.

O Hospital São Luiz Gonzaga demonstra um bom nível de comprometimento com a qualidade e resolução das manifestações dos usuários, com ações corretivas sendo adotadas conforme necessário. É fundamental continuar investindo com melhorias operacionais, e ao aprimoramento das relações interpessoais entre profissionais e pacientes.

Diretor Técnico - Dr. Guilherme Ribeiro Siepe

Gerente Administrativo - Rosimara Aparecida da Silva Silveira

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

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

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

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

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>

