

2º 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 - PARQUE DA MOÓCA

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, 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. Luís Carlos Tetsuaki Hamada

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

1. Perfil da Unidade de Saúde



Diretor Técnico: Luis Carlos Tetsuaki Hamada

Diretor Assistencial: Dra. Marta Jaci Garrido Magalhães

Diretor Administrativo: Beatriz Anderaos

Diretora de Enfermagem: Daniela Marangoni

CNPJ: 46.392.148/0009-77 **CNES:** 2084473

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

Fone: 3394-7816

email – hmipgdiretoria@prefeitura.sp.gov.br

OSS: SECONCI - SP

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

Hospital Público Municipal de Referência Secundária

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

- **Pronto Socorro** - 12 leitos de observação adulto e infantil, sala de emergência adulto e infantil, sala de gesso, sala de classificação, consultório médicos para diversas especialidades.

- **Especialidades do Pronto Socorro:**

Clínica Cirúrgica

Clínica Médica

Pediatria

Cirurgia Geral

Ortopedia

Ginecologia Obstetrícia

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

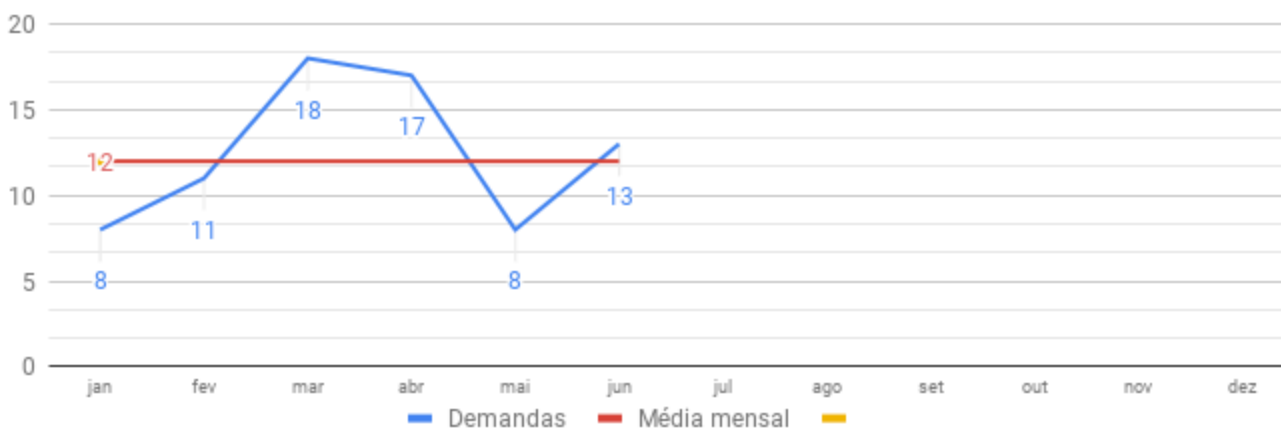
2. Panorama Geral do período

Constará no relatório do próximo trimestre.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



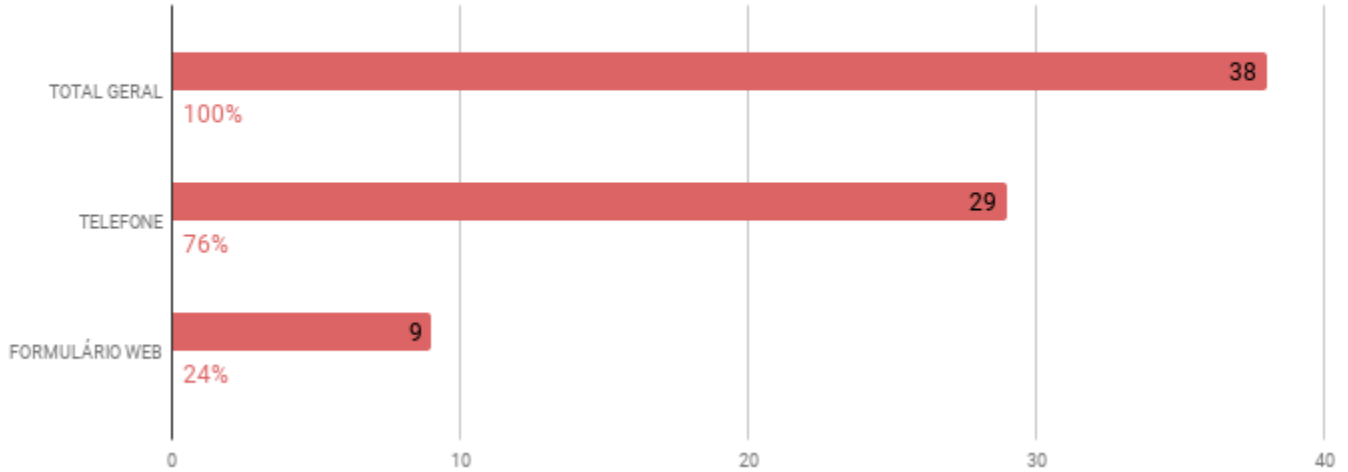
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Pudemos observar um aumento das manifestações recebidas em março e abril de 2024, devido ao acúmulo de pacientes com dengue. Tivemos que absorver essa demanda nas UPAs, AMAs pelo sistema CROSS e por demanda espontânea, gerando um número de pacientes acima do esperado. A gestão foi solucionando o problema junto às equipes. Pode-se constatar que o número de demandas voltou a baixar, pois continuamos trabalhando para melhorar nosso atendimento.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



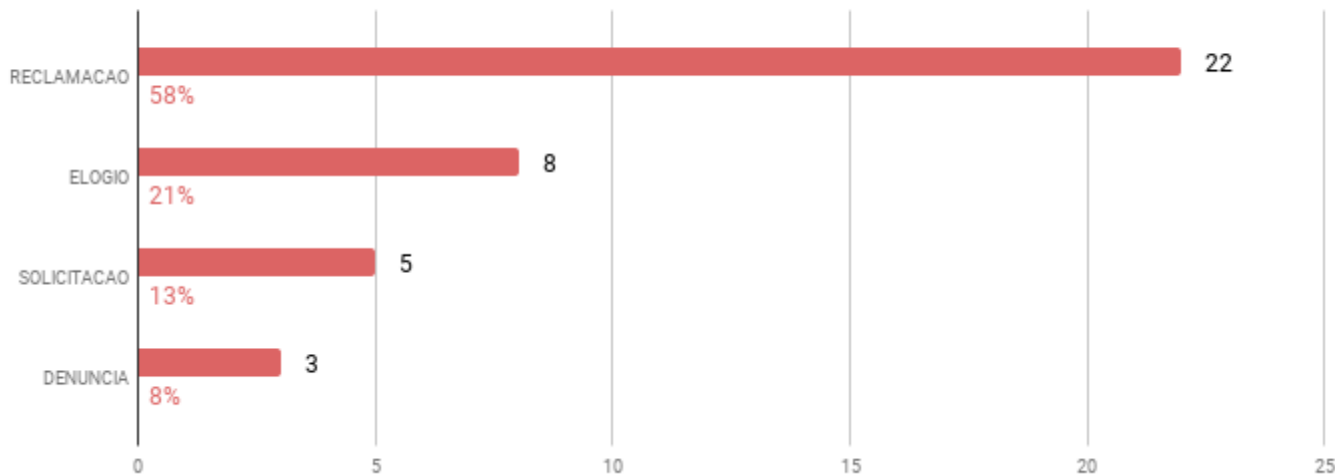
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Em abril o ouvidor do hospital, Denis Vieira, estava de férias sem ter um substituto nomeado para a função. Em maio, o servidor solicitou transferência para outra unidade. No fim de maio, assumiu a nova ouvidora, Márcia Domingues, que vem atendendo as demandas normalmente.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Das reclamações atendidas no segundo trimestre podemos afirmar, que parte delas foi devido ao acúmulo de pacientes no hospital, com as acomodações muitas vezes feitas em macas, gerando desconforto aos pacientes.

Os elogios foram mesclados entre recepção, equipe médica e equipe de enfermagem, que se empenham para garantir o bem-estar do paciente.

As solicitações foram para exames e especialidades, que não são realizados em nossa unidade. Sendo assim, essas demandas foram encaminhadas para agendamento ou para locais que realizem tais exames e/ou consultas.

As denúncias ocorreram pela conduta de profissionais, que já foram advertidos pela empresa parceira.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 5 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 13% do total.

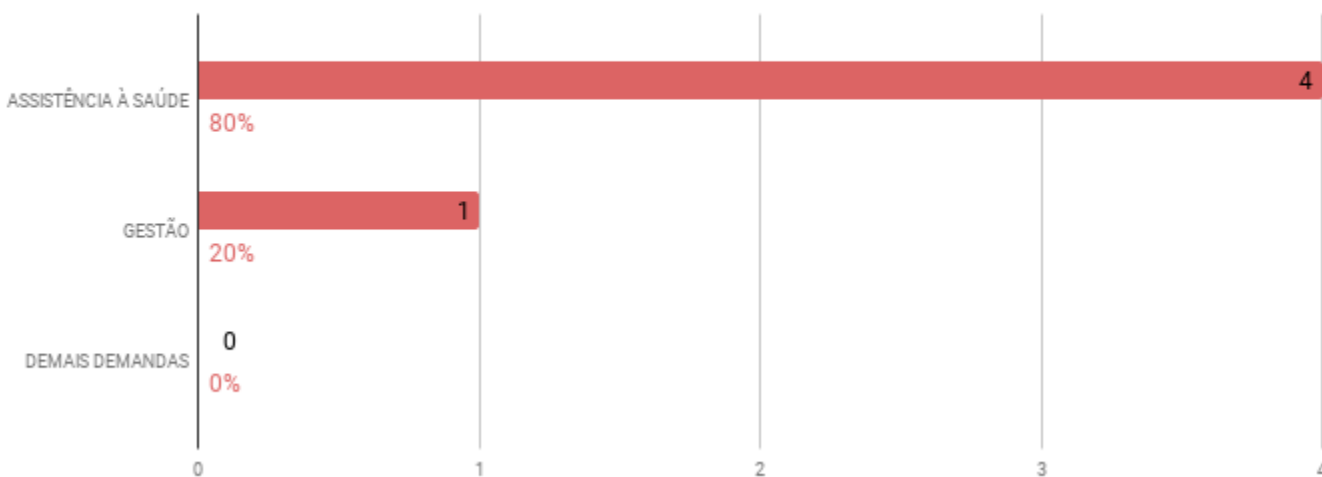
Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (80%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos à Consulta/Atendimento/Tratamento e 25% à Cirurgia e Transferência de Paciente.

Observamos que houve alguns casos isolados em que o paciente possivelmente não compreendeu o fluxo dos hospitais da rede. Pela sua especificidade, este hospital nem sempre tem condições de atender às solicitações apresentadas. Quanto à transferência de paciente, constantemente há esclarecimentos sobre a demora que pode ocorrer, principalmente nos dias de maior fluxo de transferências e/ou exames previamente agendados.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA – 2 Trimestre 2024.

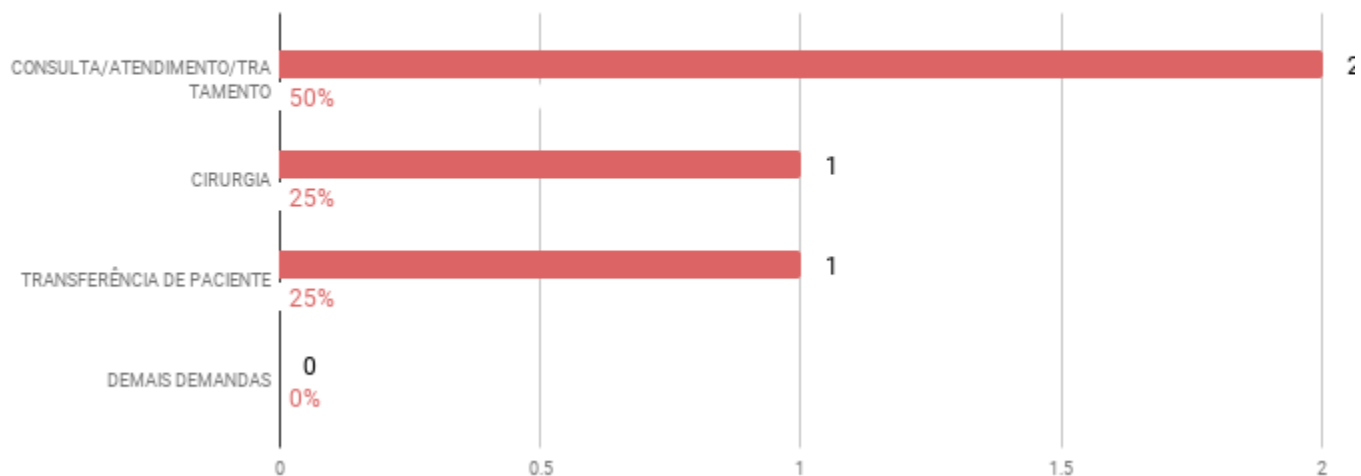
Gráfico 4



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 DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

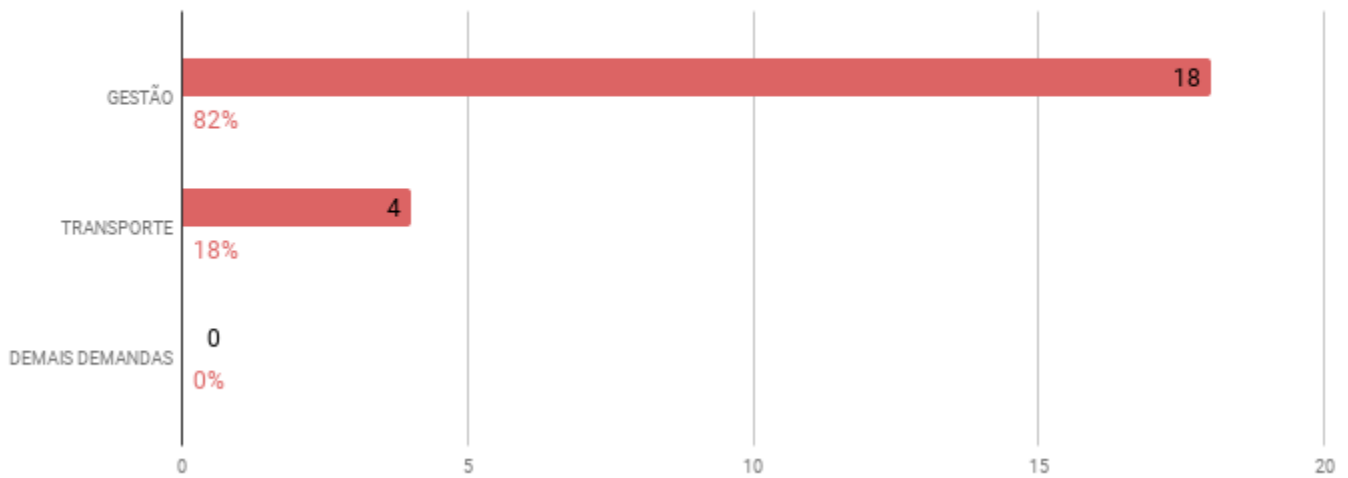
As 22 reclamações registradas no período correspondem a 58% do total.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (82%).

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 66% referem-se a Estabelecimento de Saúde, 33% são relativos a Recursos Humanos e 6% a Recursos Materiais.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 2 Trimestre 2024.

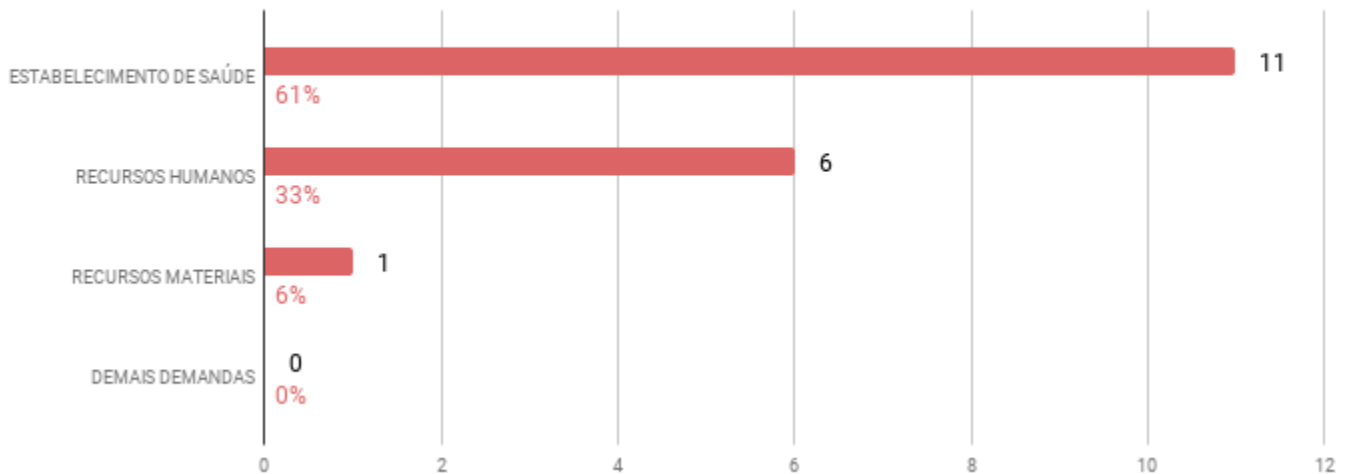
Gráfico 6



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 DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



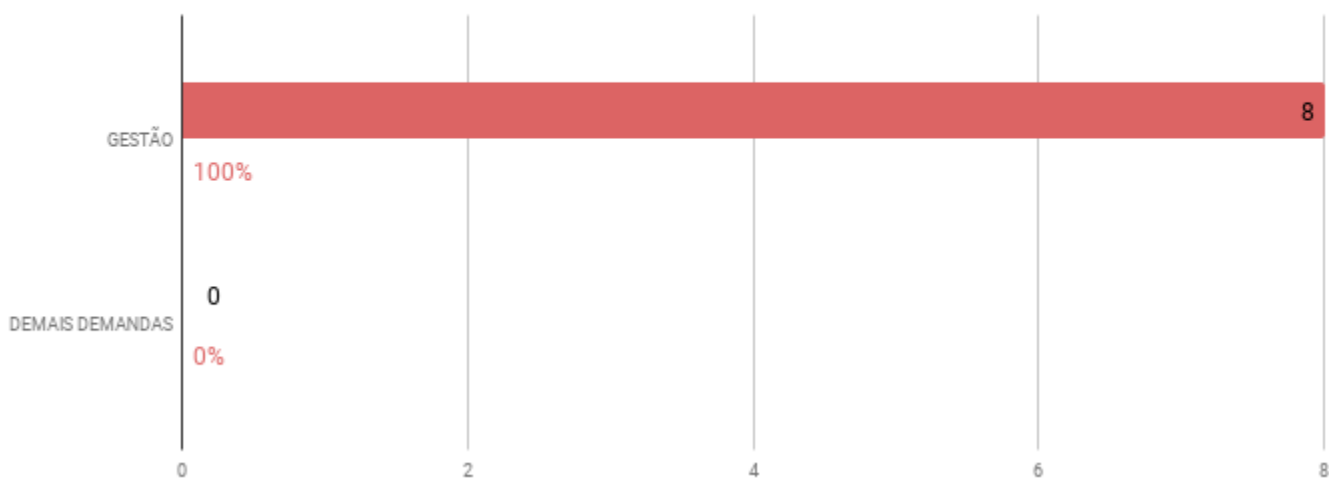
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 8 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 21% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 2 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Todos os elogios foram direcionados por esta Ouvidoria aos Parceiros e/ou funcionários, com nossa estima pelo seu desempenho, e ciência do colaborador como forma de estímulo pelos bons serviços prestados.

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 HMIPG DIRETORIA ASSISTENCIAL	10	12	83%
AHM HMIPG DIRETORIA DE SADT	2	2	100%
AHM - HMIPG - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	0	5	0%
AHM - HMIPG - GERÊNCIA DE REGULAÇÃO	2	5	40%
AHM - HMIPG - GERÊNCIA SAME	1	1	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. IGNACIO PROENÇA DE GOUVEA	1	6	17%
Total	16	31	52%

- 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:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

No segundo trimestre, ocorreram atrasos na tramitação das demandas devido às férias do ouvidor em abril, e posterior transferência do servidor para outra unidade. Temporariamente, as demandas e todo o trabalho de ouvidoria ficaram paralisados e somente a partir de meados de maio a nova ouvidora nomeada para a função começou a se familiarizar com o sistema, com apoio e direcionamento da Ouvidoria e de partes dos setores do hospital. À medida que passou a ter acesso e compreensão do sistema, passou a contribuir para a eficácia no trabalho relacionado às demandas apresentadas.

Desse período em diante, podemos observar que o fluxo de demandas vem se normalizando e as manifestações estão sendo respondidas dentro do prazo e dentro das condições de aprendizado.

11. Plano de ação

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

Diante da apuração deste período, podemos dizer que muitos pontos foram recebidos pela Gestão do hospital, que vem tomando medidas cabíveis para melhor atender o usuário, tendo como meta identificar os pontos negativos evidenciados a partir das demandas e trabalhar para que haja uma evolução e melhoria, tanto organizacional, quanto na humanização.

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
Quartos	Para comodidade	Reformado	Maió/Junho	Direção Administrativa	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Neste trimestre temos pouco a contribuir, mas somos otimistas pelo trabalho que estamos desenvolvendo junto às equipes e à gestão, onde conseguimos decrescer nossa escala de demandas, tendo como meta a melhoria na acolhida e resposta aos cidadãos.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Devido às inconstâncias no setor da Ouvidoria, estamos trabalhando e dando suporte à atual ouvidora. Quanto às demandas, como já pontuado, diminuimos pouco. Porém, não estamos medindo esforços para entregar um serviço de qualidade e bom atendimento aos pacientes que ocupam nossos leitos.

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

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

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto
UBS - Unidade Básica de Saúde
UPA - Unidade de Pronto Atendimento
URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

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

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

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

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

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIA 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>

