

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS

HOSPITAL MUNICIPAL IGNACIO PROENÇA DE
GOUVEIA



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 Gouveia**Diretoria Técnica**

Dr. Carlos Alberto Gonnelli

Ouvidor

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 no 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

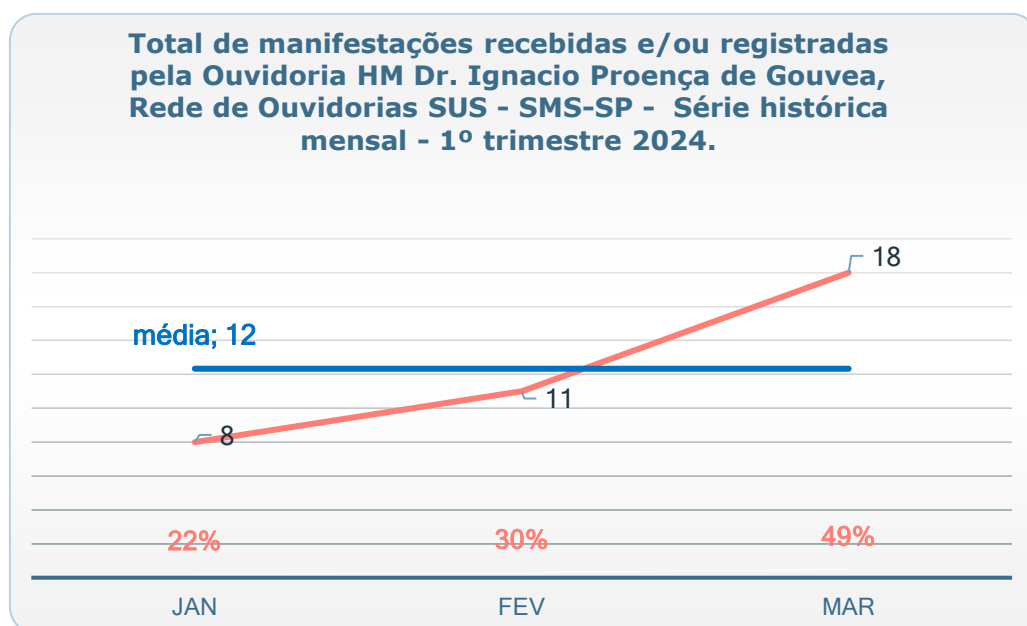
Sumário

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

1. Panorama Geral do período

Hospital Geral de média complexidade situado no bairro da Móoca. Houve mudança do ouvidor no período, portanto neste relatório serão apresentados apenas os dados quantitativos, sem a análise da unidade.

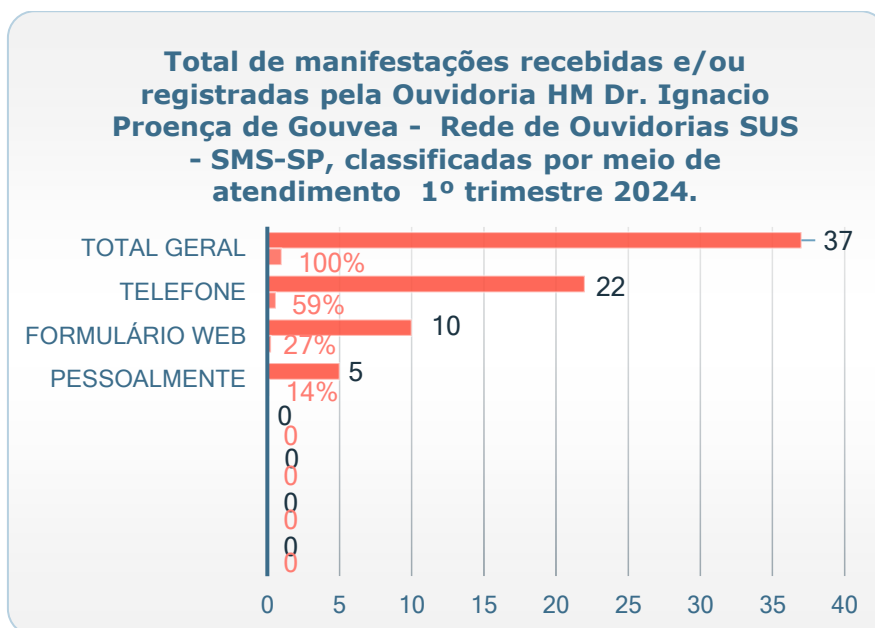
2. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

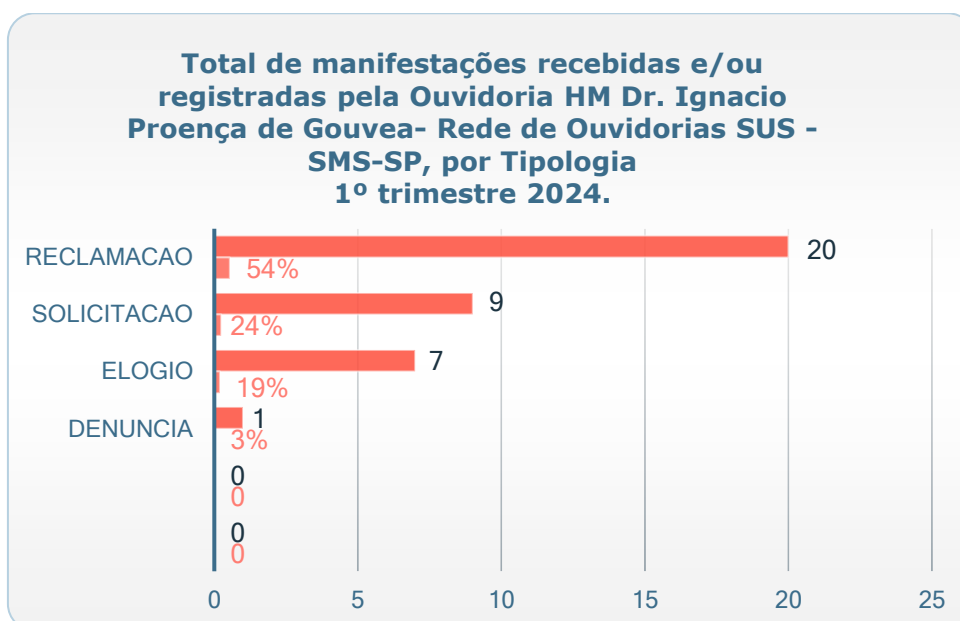
No primeiro trimestre de 20224, a média mensal de manifestações de ouvidoria foi de 12.

3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

4. Classificação das manifestações

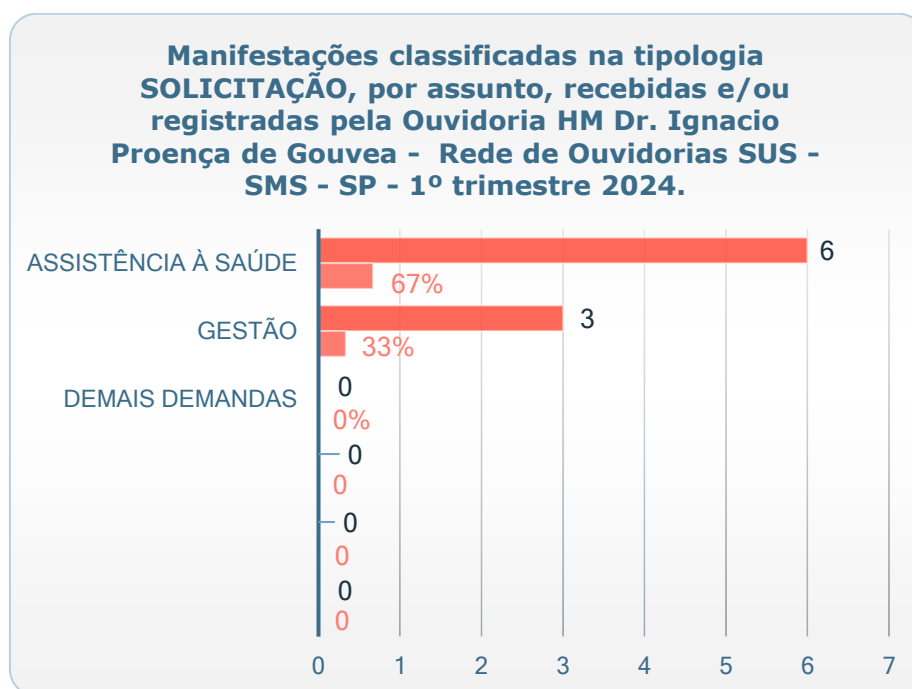


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

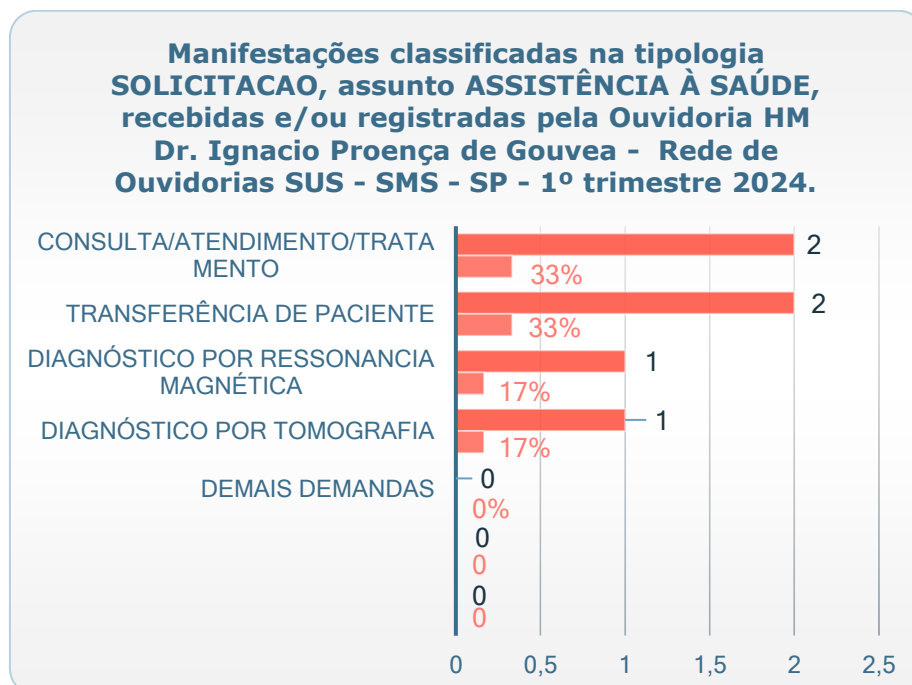
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 9 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **54 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (67%) e Gestão (33%). No assunto Assistência à Saúde, 33% são relativas à Consulta/atendimento/tratamento e 33% a Transferência de Paciente.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

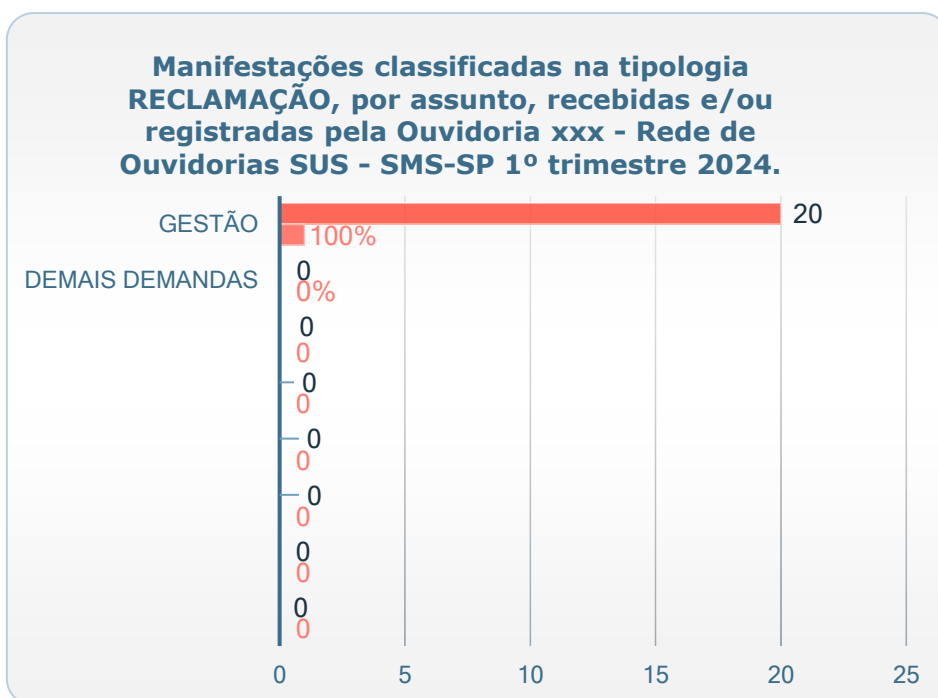


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

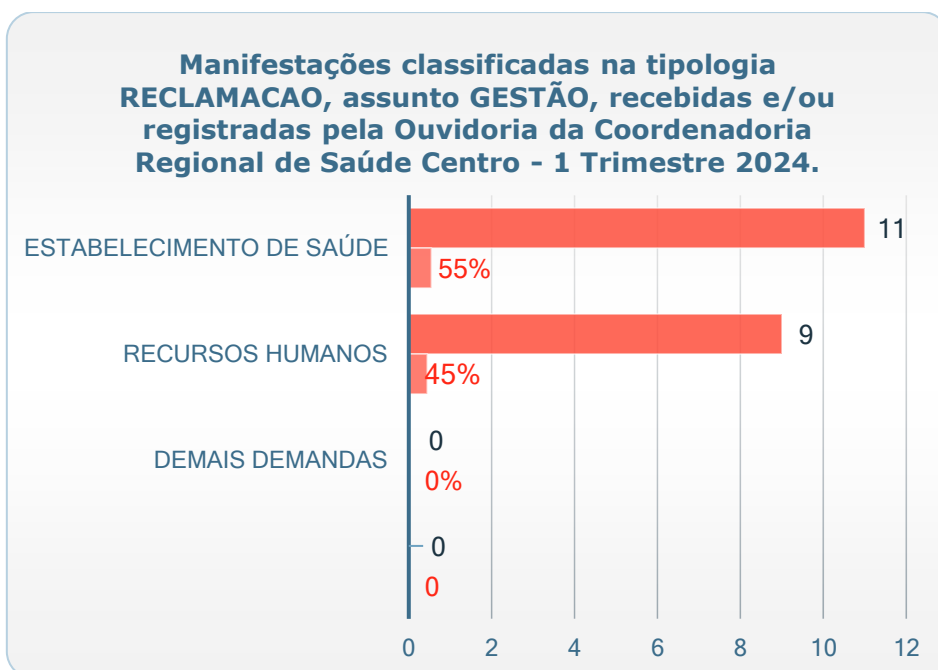
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **20 Reclamações** registradas no período correspondem a **54% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (100%). Neste assunto, 55% são relativas a Estabelecimentos de Saúde e 45% a Recursos Humanos.



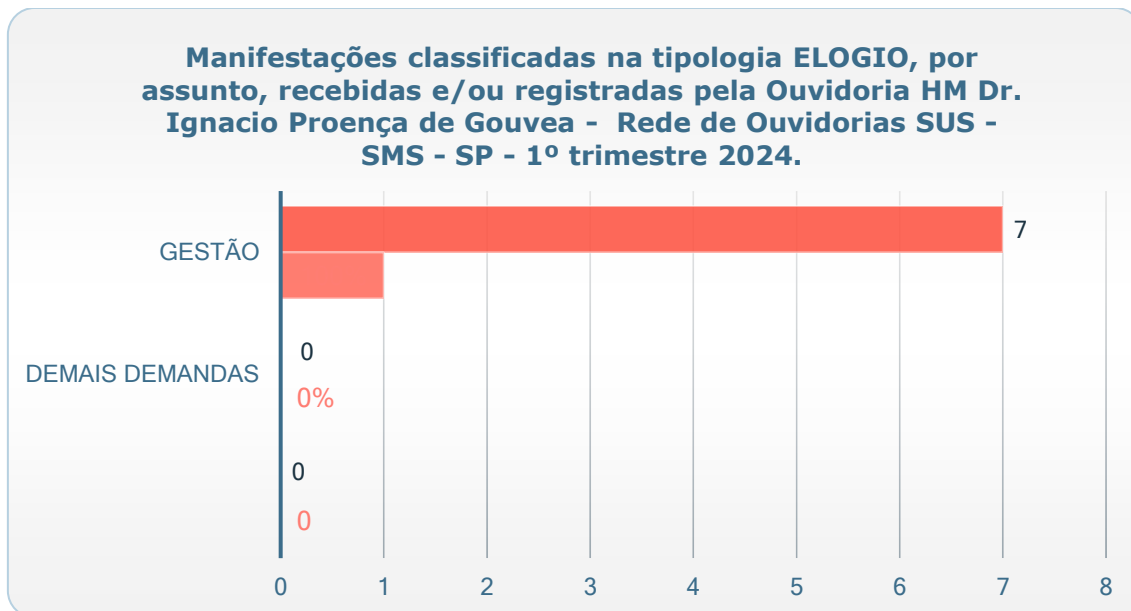
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **7 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **19% do total**. A média mensal foi de 2,33 elogios. Desse montante, 100% são referentes ao assunto Gestão



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

8. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Será analisado no próximo trimestre. Unidade teve mudança de ouvidor no período.

9. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Serão apresentados no relatório do próximo trimestre.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
					Escolher um item.
					Escolher um item.
					Escolher um item.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024			
01/01/2024			
01/01/2024			

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Serão apresentadas no relatório do próximo trimestre

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Serão apresentadas no relatório do próximo trimestre

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. 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 ?



156

TELEFONE

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.





16. 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>

