

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

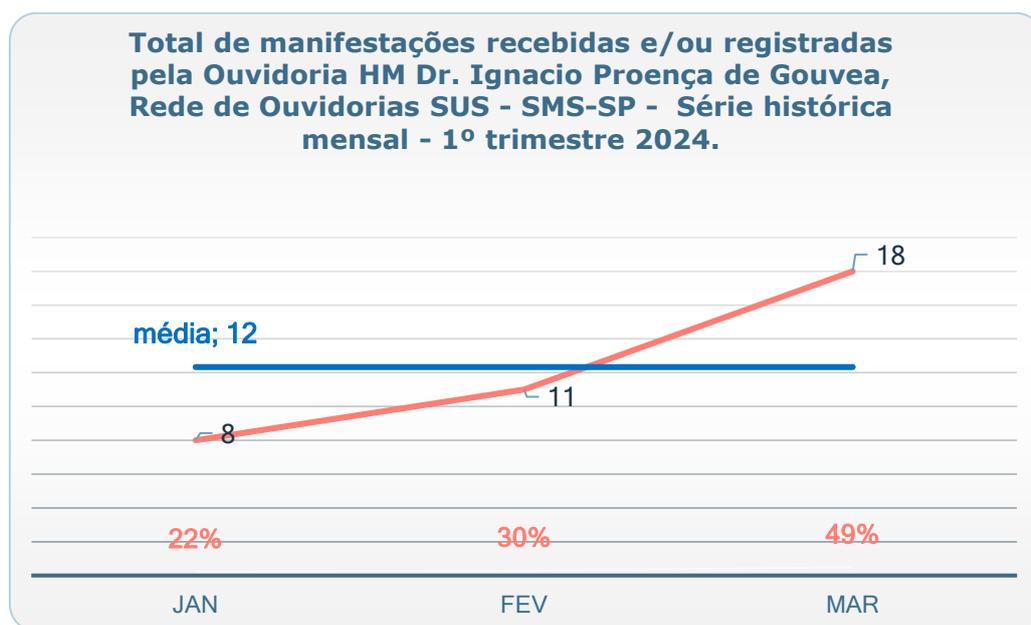
### Sumário

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

## 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.

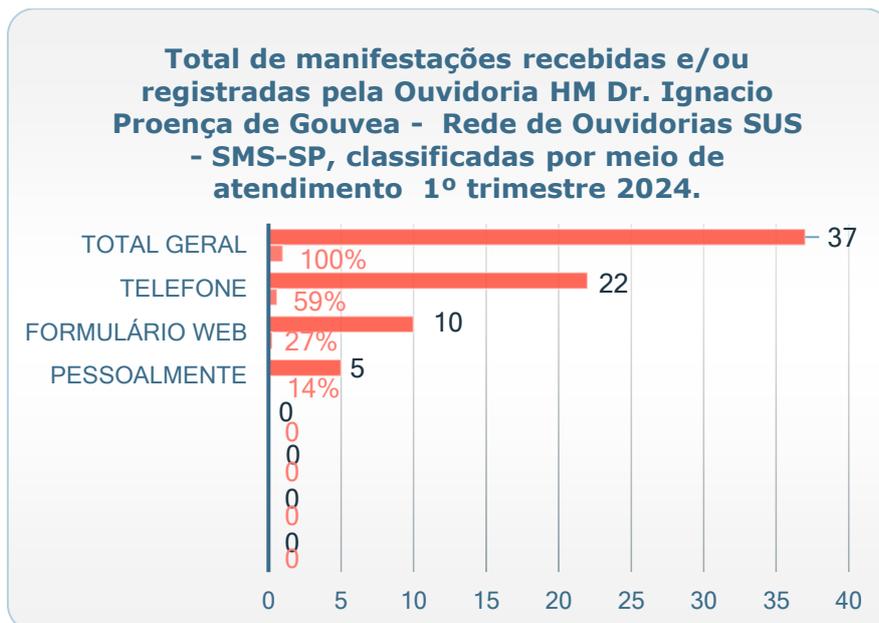
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

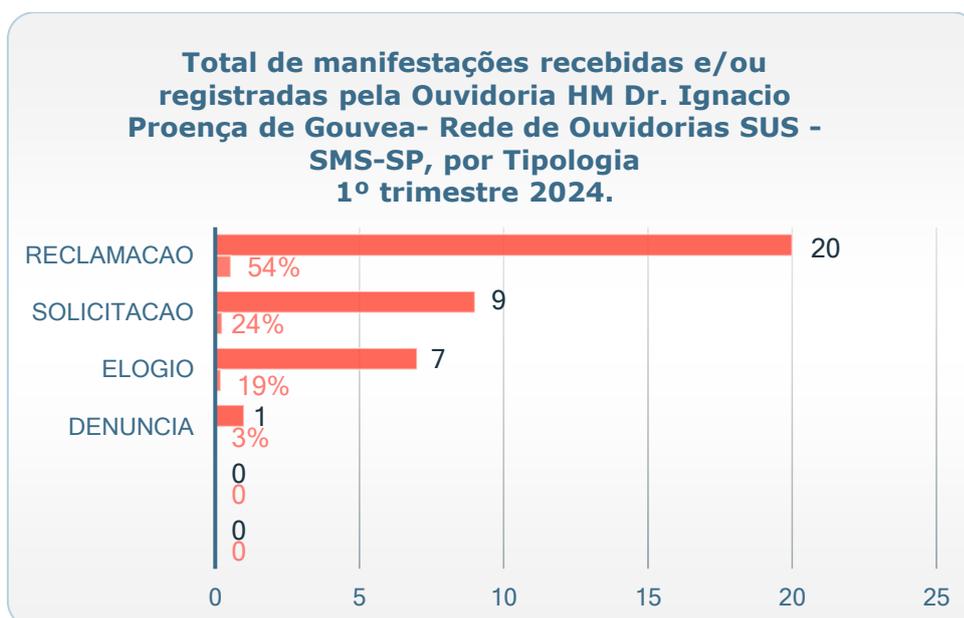
No primeiro trimestre de 20224, a média mensal de manifestações de ouvidoria foi de 12.

### 3. Meios de atendimento



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

### 4. Classificação das manifestações

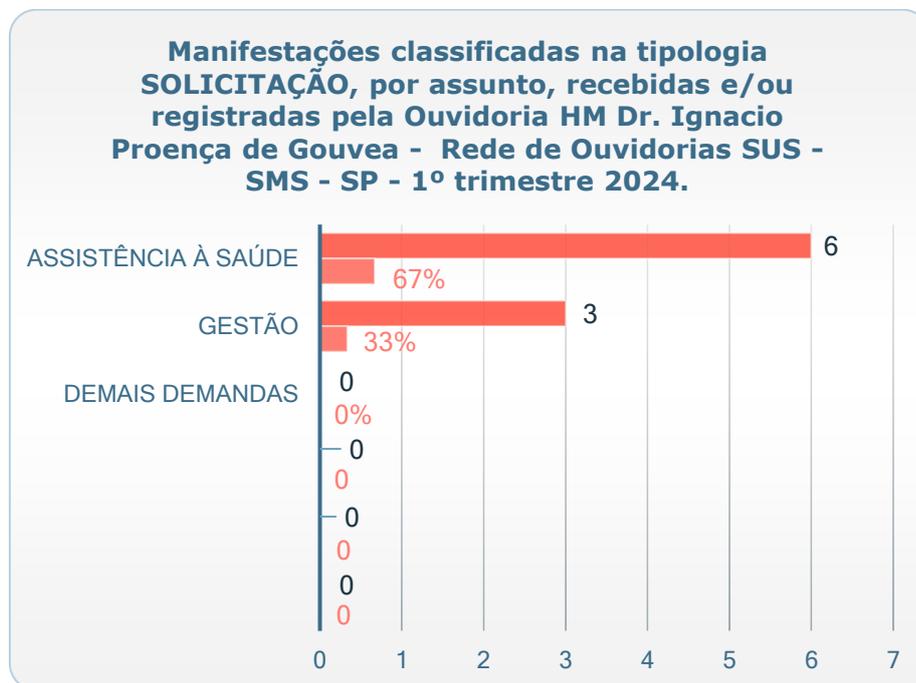


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

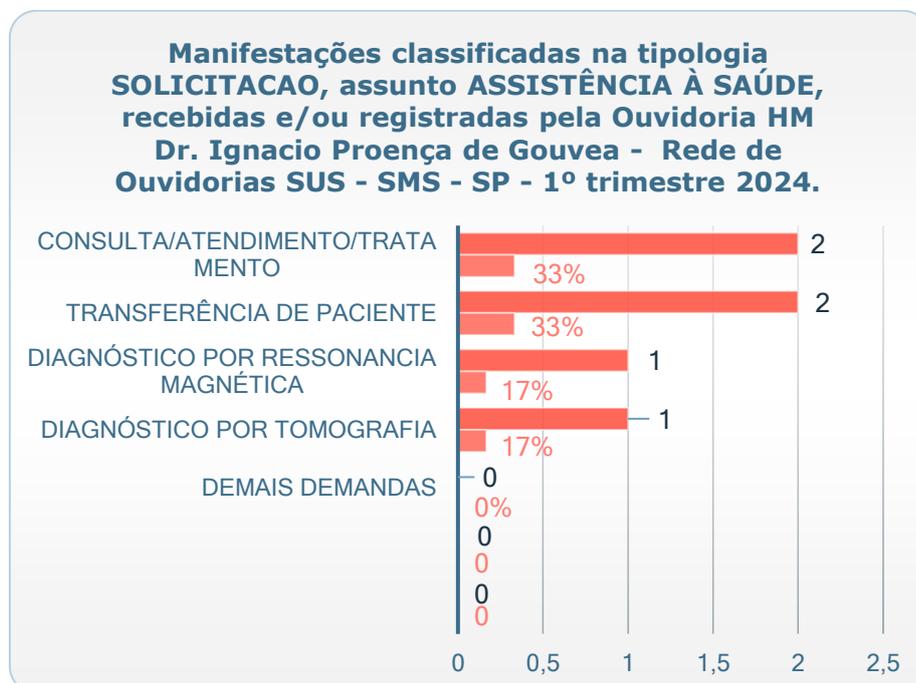
### 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

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

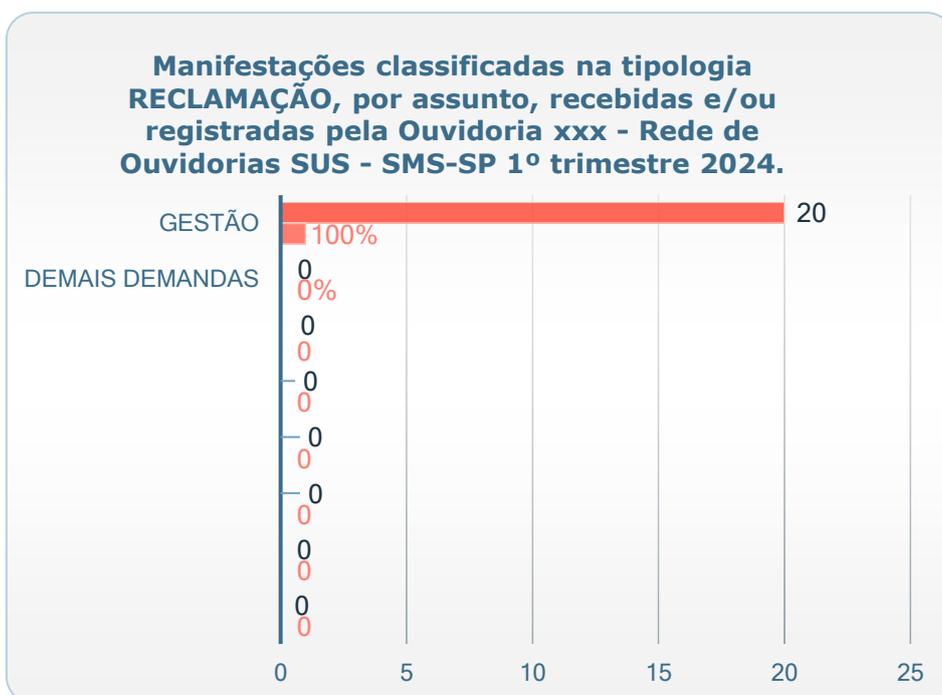


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

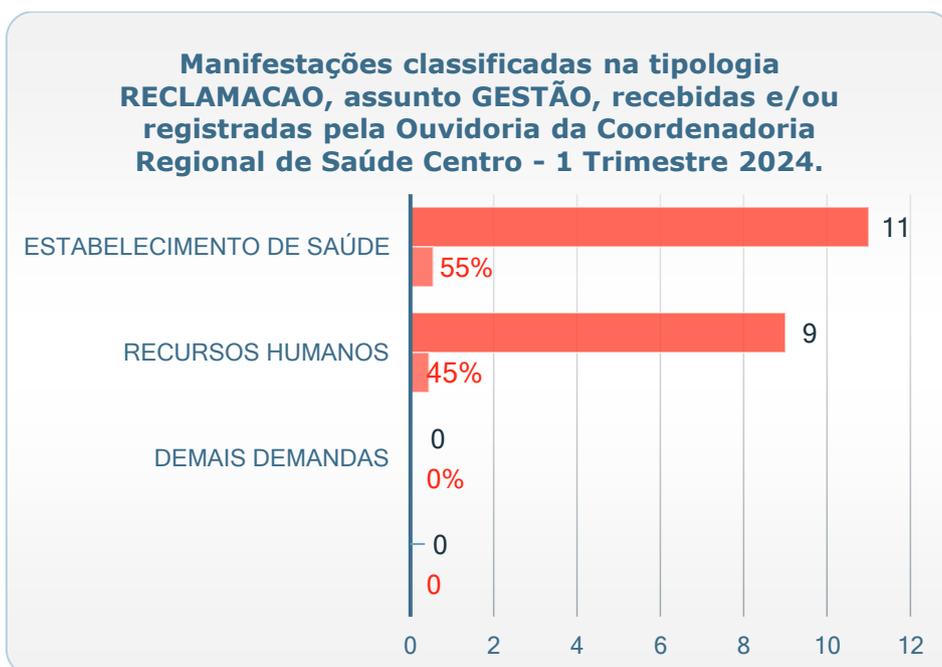
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

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.



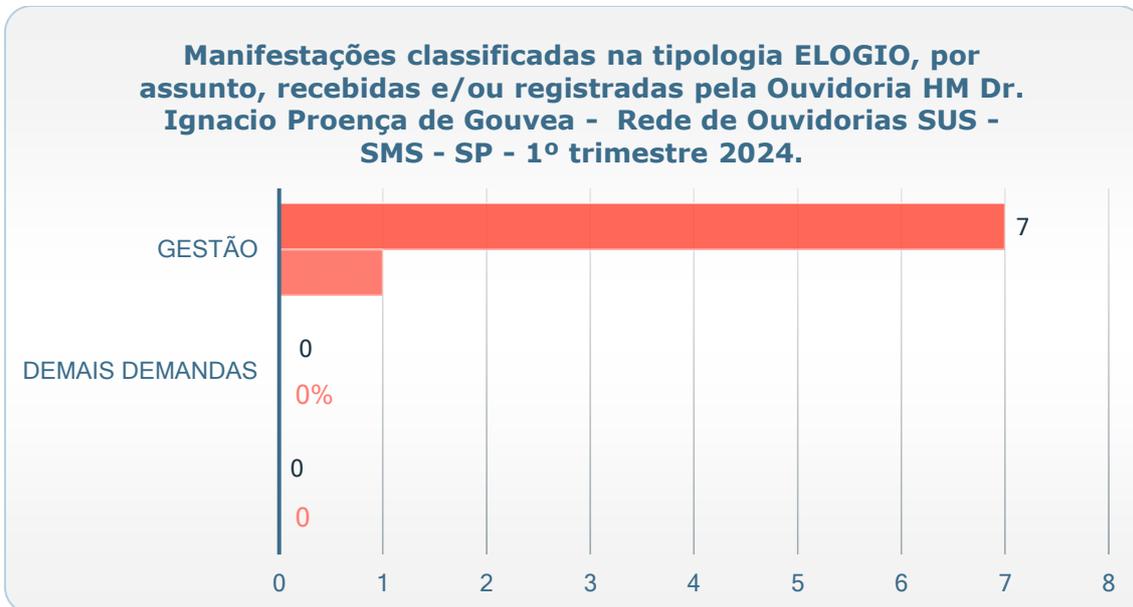
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



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**

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
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 ?**

**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 SUS CIDADE DE SÃO PAULO SAUDE

## 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>

