

3º 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 - MOOCA

**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, 26p.

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 Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvea  
Diretoria Técnica**

Dr. José Roberto Luciano dos Santos

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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>



### Hospital Público Municipal de Referência Secundária.

<b>LEITOS INSTALADOS</b>	
Cirurgia Geral	<b>06</b>
Obstetrícia	<b>26</b>
Clínica Médica	<b>46</b>
Pediatria	<b>05</b>
Neonatologia	<b>06</b>
Ortopedia/Traumatologia	<b>06</b>
UTI Adulto	<b>20</b>
UTI Neonatal	<b>08</b>
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

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

- **Especialidades do Pronto Socorro:**

Clínica Cirúrgica

Clínica Médica

Pediatria

Cirurgia Geral

Ortopedia

Ginecologia Obstetrícia

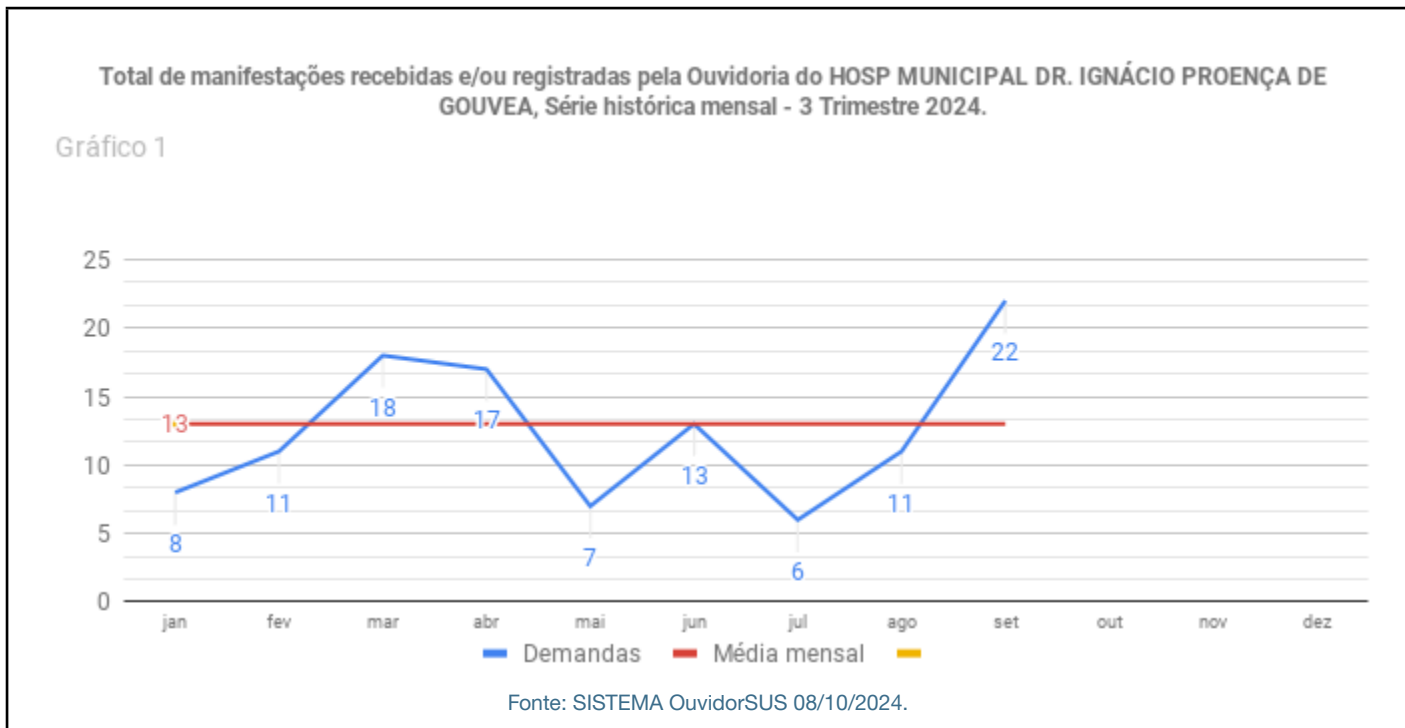
- **Média de Atendimento Mensal** – 1.800 consultas
- **Internações** – 500/mês

## **2. Panorama Geral do período**

O Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa é porta fechada e referenciado para atendimento de Urgência e Emergência. Neste trimestre tivemos um maior número de reclamações que o anterior.

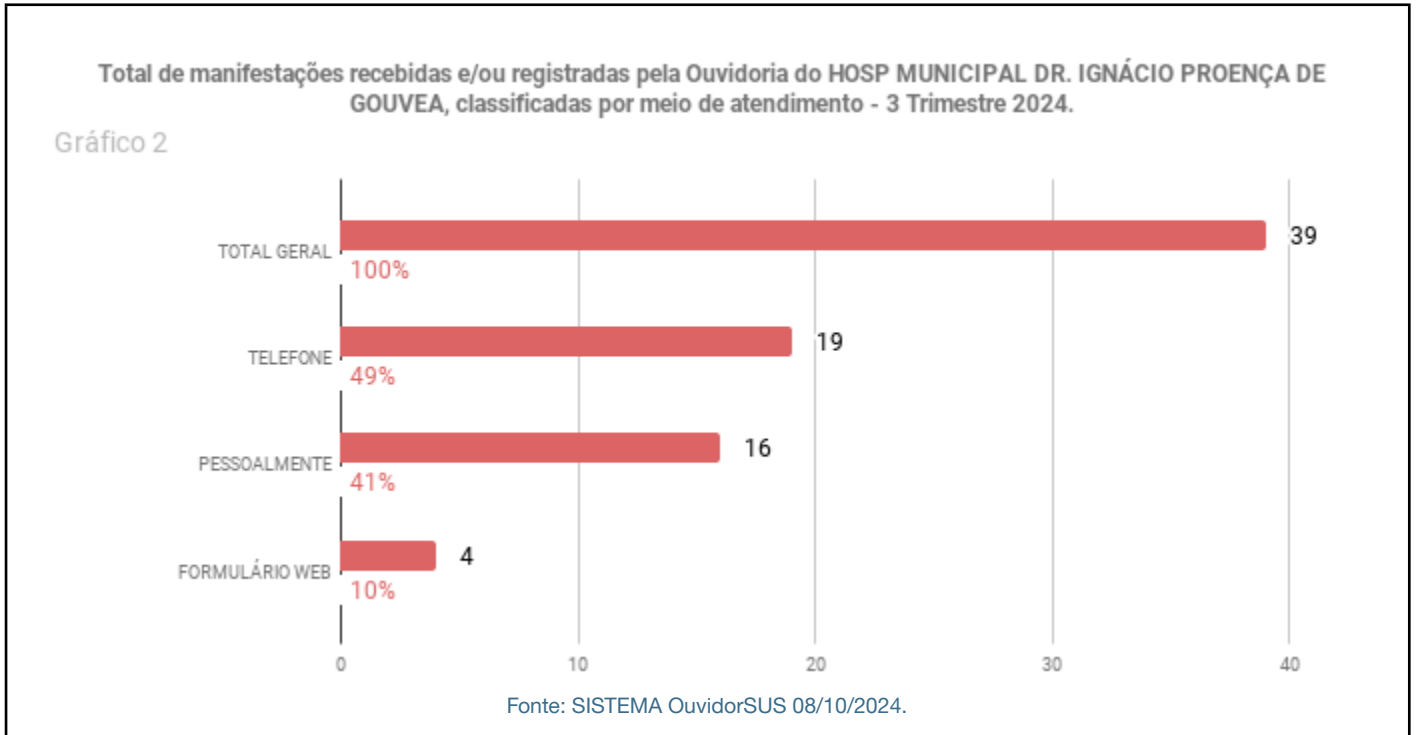


### 3. Número de manifestações – Série histórica



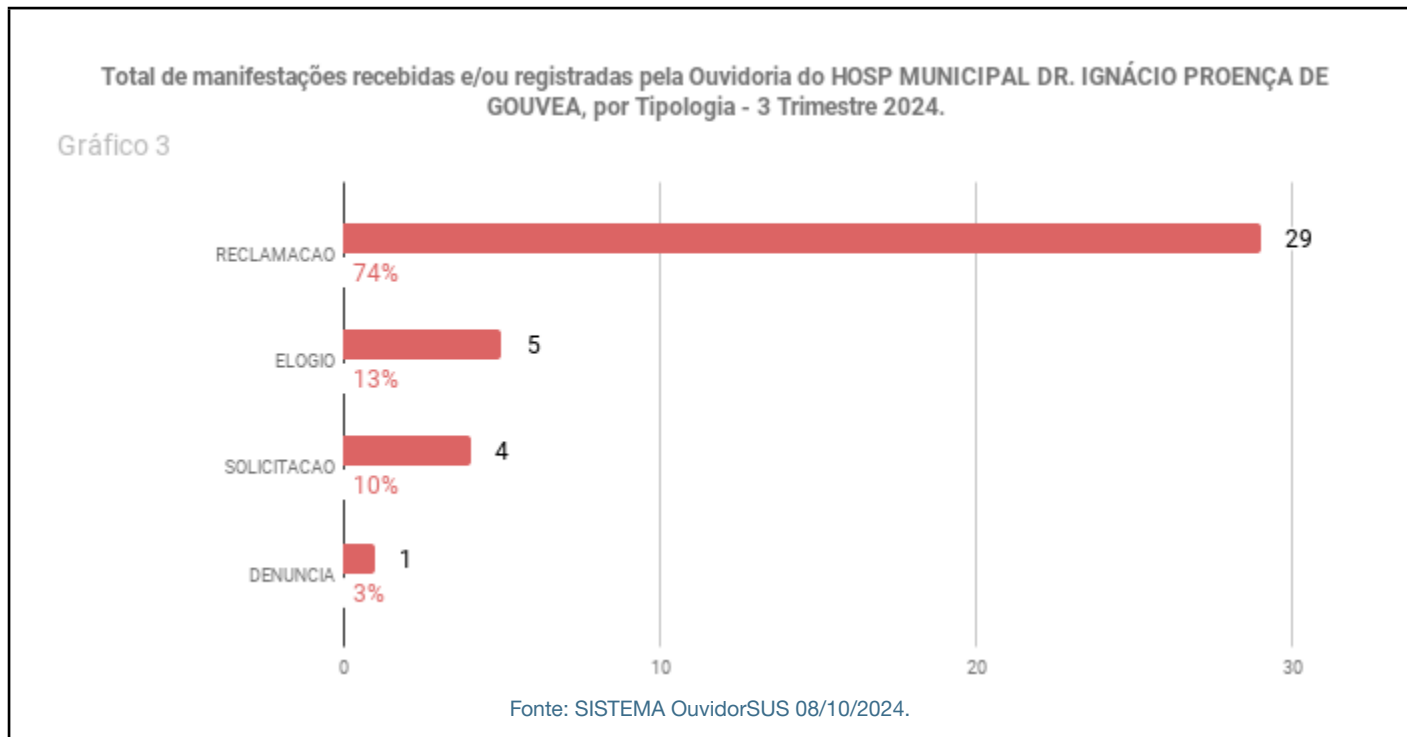
Houve um aumento no número de reclamações, pois tivemos um número maior no 3º trimestre em relação à Nutrição. Foi assinado novo contrato da empresa terceirizada Integral Nutri, que acarretou várias demandas, por se tratar de uma empresa com pouca experiência no ambiente hospitalar.

## 4. Meios de atendimento



Tivemos uma grande insatisfação dos nossos usuários em relação à dieta alimentar dos pacientes, bem como o horário das refeições. Esses fatores causaram muito transtorno para o paciente, acompanhante e para o Serviço de Nutrição, que teve que se adaptar ao novo contrato da empresa terceirizada, dentre outras demandas.

## 5. Classificação das manifestações



No total de 39 demandas, tivemos 29 reclamações sobre Alimentação, Gestão e Transporte. Estamos trabalhando junto à Diretoria do Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa e às Empresas Contratadas para diminuição de fatos ocorridos que levam a tais demandas.

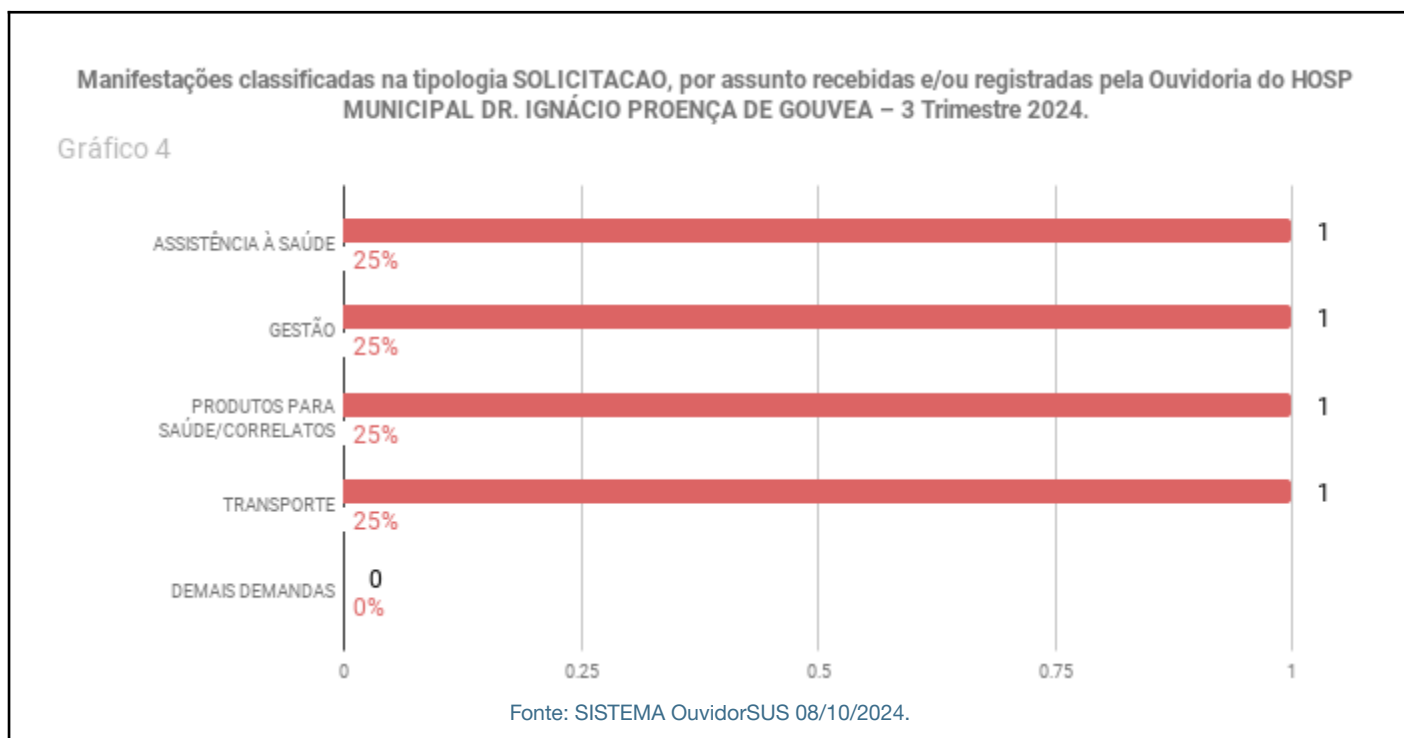
As denúncias foram tratadas com o devido empenho e respeito por toda a equipe e pela diretoria.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **04** solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a **10%** do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (01), Gestão (01), Produtos para Saúde (01) e Transporte (01) (25%) cada.

Dentre as solicitações, os usuários citam exames complementares não realizados na Unidade, especialista que não possuímos na Unidade e ajuda no Transporte.



Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO\_5}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

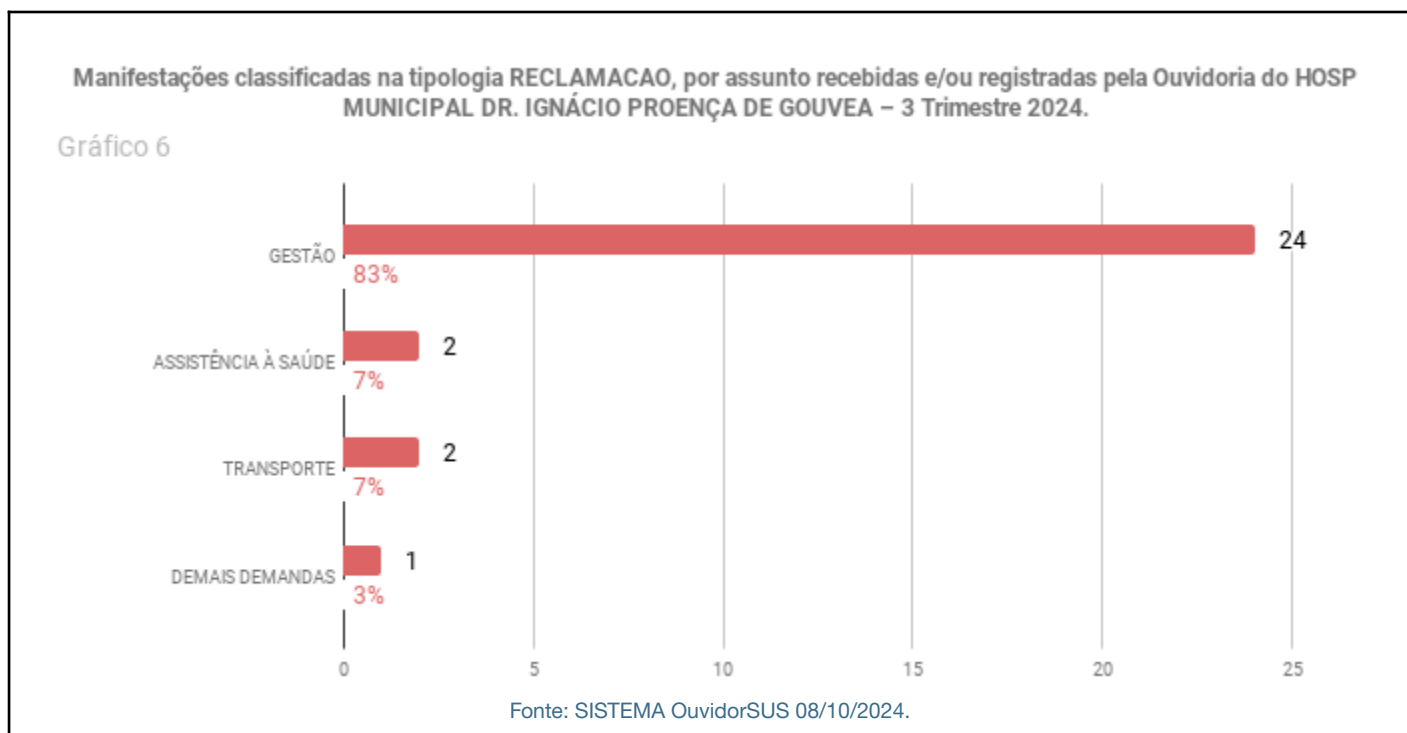
## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **29** Reclamações registradas no período correspondem a **74%** do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão 83%.

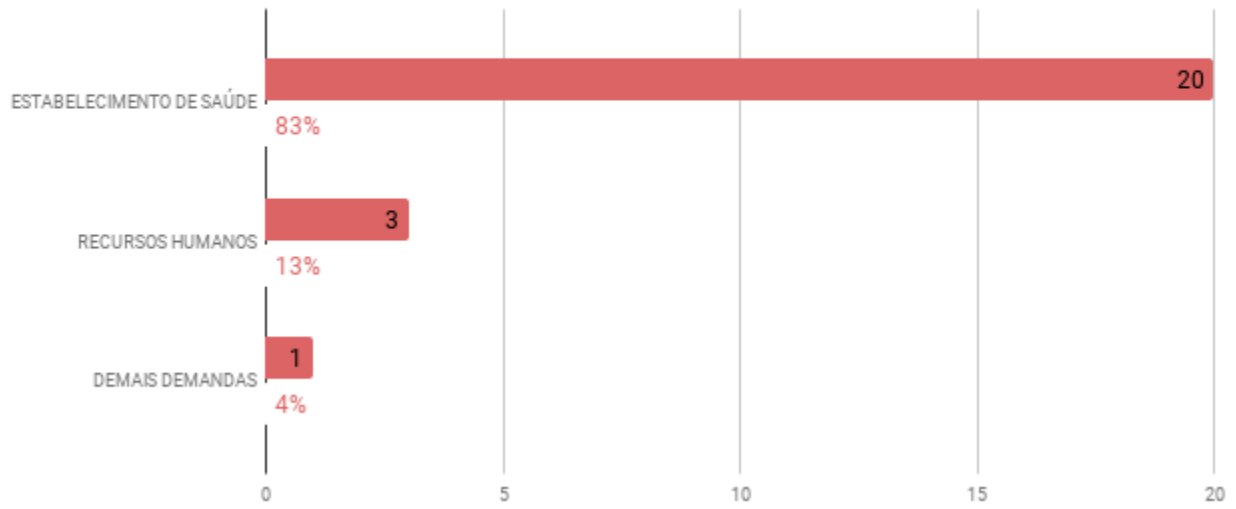
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 83% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 13% a Recursos Humanos.

O Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa é referenciado para Urgência e Emergência. Uma parte das demandas se deve à não aceitação da triagem e do encaminhamento a outras Unidades de Atendimento, além de alguns serviços prestados a pacientes na Unidade de Internação. Nessas manifestações, os pacientes discordam do atendimento prestado pelas várias equipes.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7

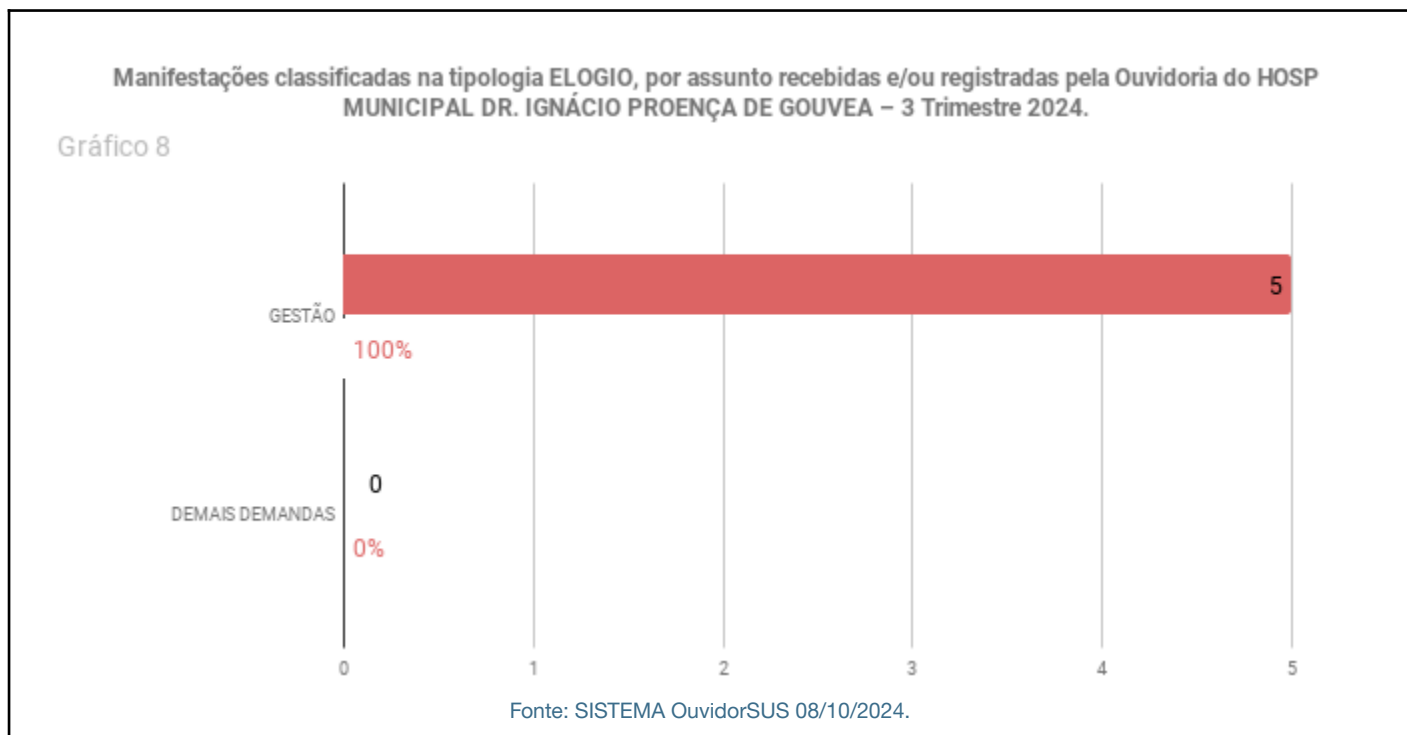


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **05 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 13% 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 aproximadamente 1 elogio.

Dentre os Elogios, classificamos o bom desempenho das Equipes, sempre prezando pela humanização no atendimento ao paciente.



## 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	0	1	0%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. IGNACIO PROENÇA DE GOUVEA	17	24	71%
Total	17	25	68%



- Quantidade de demandas recebidas no período: 25
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 17
- 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**

Tivemos 39 Demandas recebidas no terceiro trimestre.

20 demandas foram avaliadas neste período, 03 encaminhadas e 06 arquivadas.

Os principais problemas identificados foram relacionados às Empresas Terceirizadas de Alimentação e Transporte. Uma parte dos problemas identificados foi voltada à Gestão.

## **11. Plano de ação**

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

Em reunião com a Diretoria Técnica explicitamos as dificuldades enfrentadas. Foram chamadas as Empresas e Diretores para reunião para acertos quanto à disponibilidade e empenho para melhorias no atendimento aos Munícipes, prezando sempre pelo atendimento de qualidade ao paciente.

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
Dificuldades atendimento ao paciente	Falta de qualificação profissional	Não respeitando horários das dietas	Início do Contrato	Empresa Terceirizada Nutri	Concluído
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
19.09.2024	Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	Informação sobre sistema	Márcia Domingues
21 a 24.10.24	Curso Ouvidoria	Novo Sistema - SIGRC	Márcia Domingues

### **13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

Temos nos esforçado para oferecer um atendimento de qualidade aos nossos Municípios, fazendo com que nossa atenção esteja voltada para as demandas mais recorrentes, para tentarmos melhorar a cada dia em conjunto com nossa diretoria.

### **14. Considerações do gestor sobre o período analisado**

O serviço prestado por nossa Ouvidoria tem nos dado importantes índices, revelando onde temos que atuar com maior frequência. A Ouvidoria tem realizado um trabalho junto à diretoria deste hospital, que classifica cada problema em busca de alternativas e soluções para um bom andamento do nosso trabalho junto à população.

## 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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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)



## 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>

