

2º TRIMESTRE  
2025

# 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 - Moóca - 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 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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**

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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

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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</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 trimestre analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre 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>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde



**Diretor Técnico:** José Roberto Luciano dos Santos

**Diretor Assistencial:** Dra. Eleni Canabrava Galanos Substituta de Licença Maternidade

**Diretor Administrativo:** Andrea Gonçalves

**Diretora de Enfermagem:** Alexandre Alcalde de Souza

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

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

**Fone:** 5178.0062

**email** – [hmipgdiretoria@prefeitura.sp.gov.br](mailto:hmipgdiretoria@prefeitura.sp.gov.br)

**OSS:** SECONCI - SP

## 2. Panorama Geral do período

### 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>04</b>
UTI Adulto	<b>20</b>
UTI Neonatal	<b>08</b>
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

- 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** – 1.980 consultas
- **Internações** – 500/mês

A unidade hospitalar opera com um total sendo as áreas com maior capacidade: Clínica Médica, Obstetrícia e UTI Adulto.

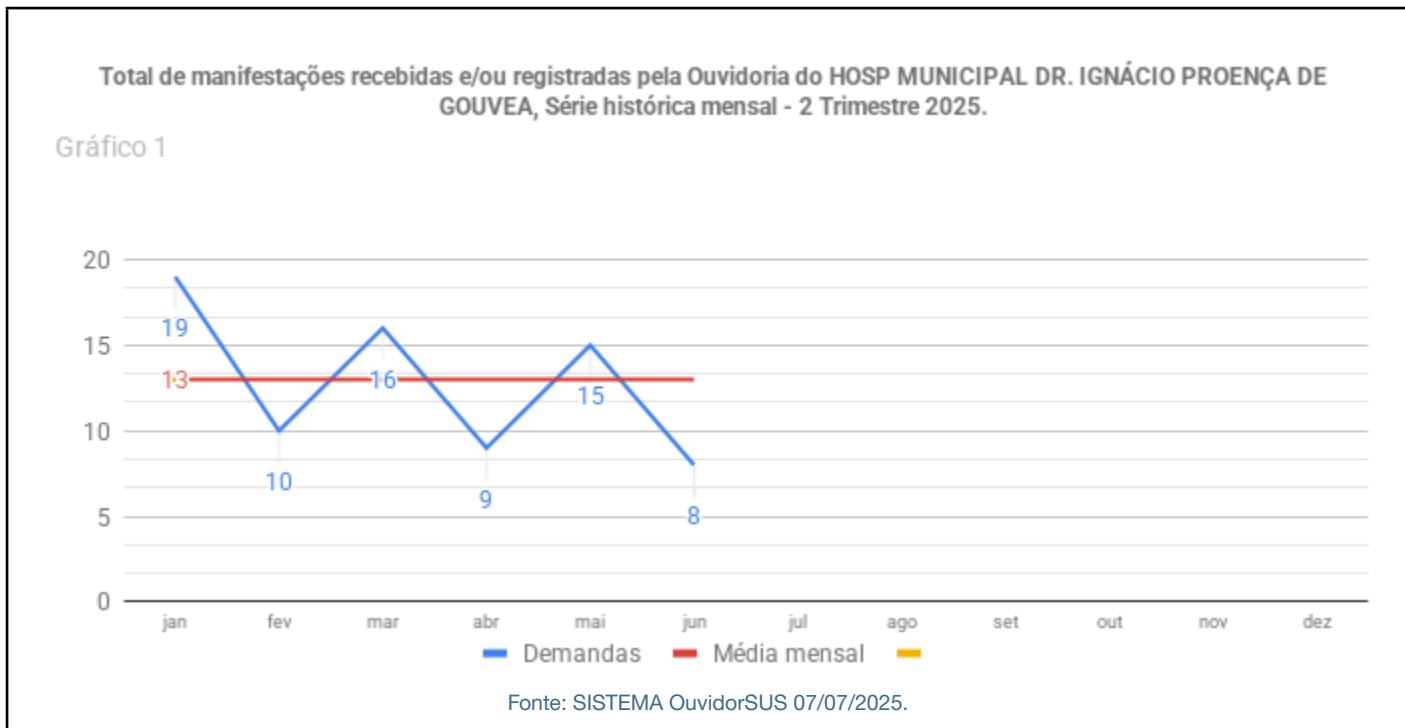
O Pronto Socorro (PS) é a principal porta de entrada, contando com a observação e atendimento 24 horas nas seguintes especialidades: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria, Ginecologia/Obstetrícia e Ortopedia.

. Resultados Médios do Trimestre (Projeção de Fluxo)

A unidade mantém um alto volume de trabalho. Com base nas médias mensais, o fluxo esperado para o trimestre é de aproximadamente - 1.980 consultas.

Motivo Principal de Queixa: Qual foi o tema mais recorrente nas manifestações do trimestre? (Geralmente, é Tempo de Espera no PS ou Demora para Internação/Cirurgia).

### 3. Número de manifestações – Série histórica



#### Análise Quantitativa: A Queda no Volume de Demandas

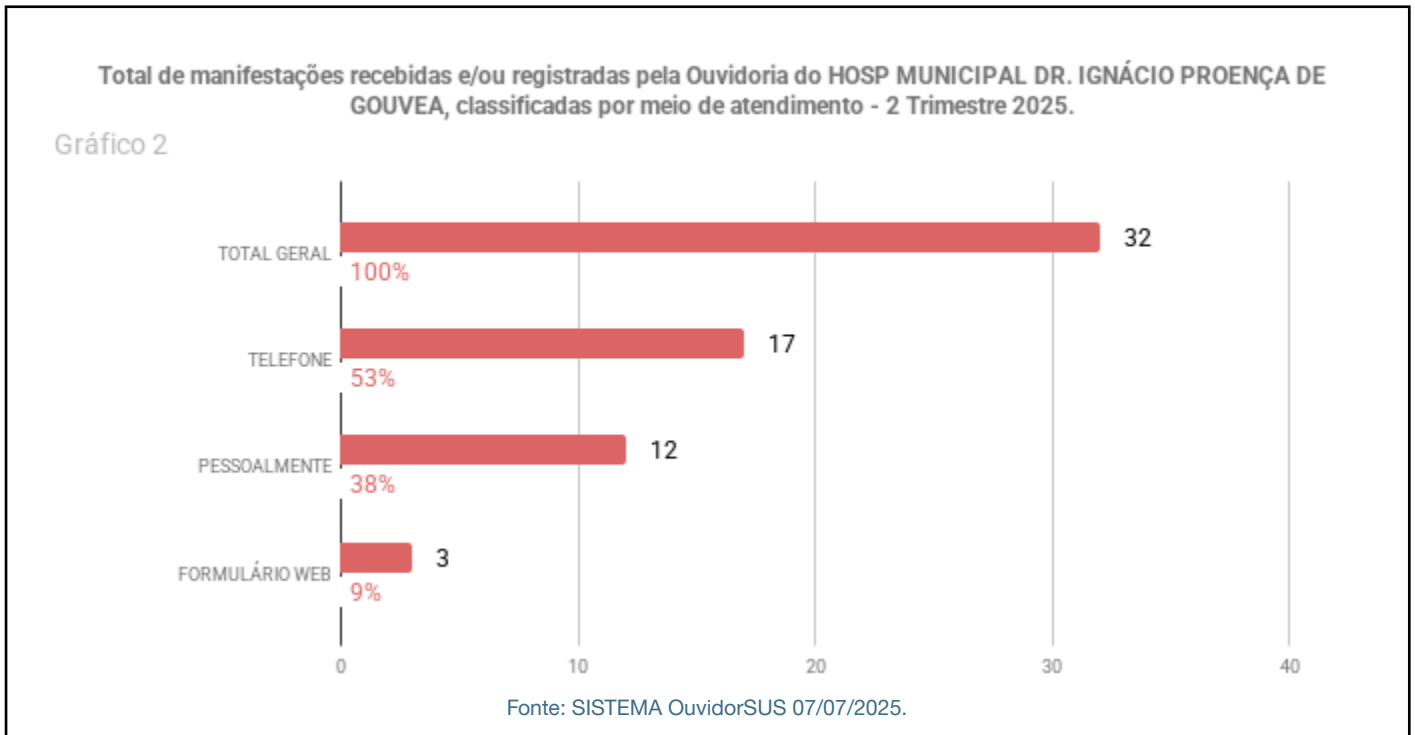
A comparação direta entre os trimestres revela o principal dado: uma redução significativa na busca pela Ouvidoria.

**Redução Trimestral:** O 2º trimestre registrou 32 manifestações, o que representa uma em relação ao trimestre anterior (45 manifestações).

A série histórica demonstra uma tendência clara de redução após, com os meses de Abril (9) e Junho (8) marcando os menores volumes do semestre, ficando bem abaixo da média semestral de 13.

O desempenho da Ouvidoria no 2º Trimestre é muito positivo. A significativa queda de quase 29% no volume de demandas demonstra que o Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa conseguiu resolver as causas-raiz das manifestações que geraram o pico no início do ano. O Hospital opera, ao final do semestre, no menor volume de demandas registrado.

## 4. Meios de atendimento

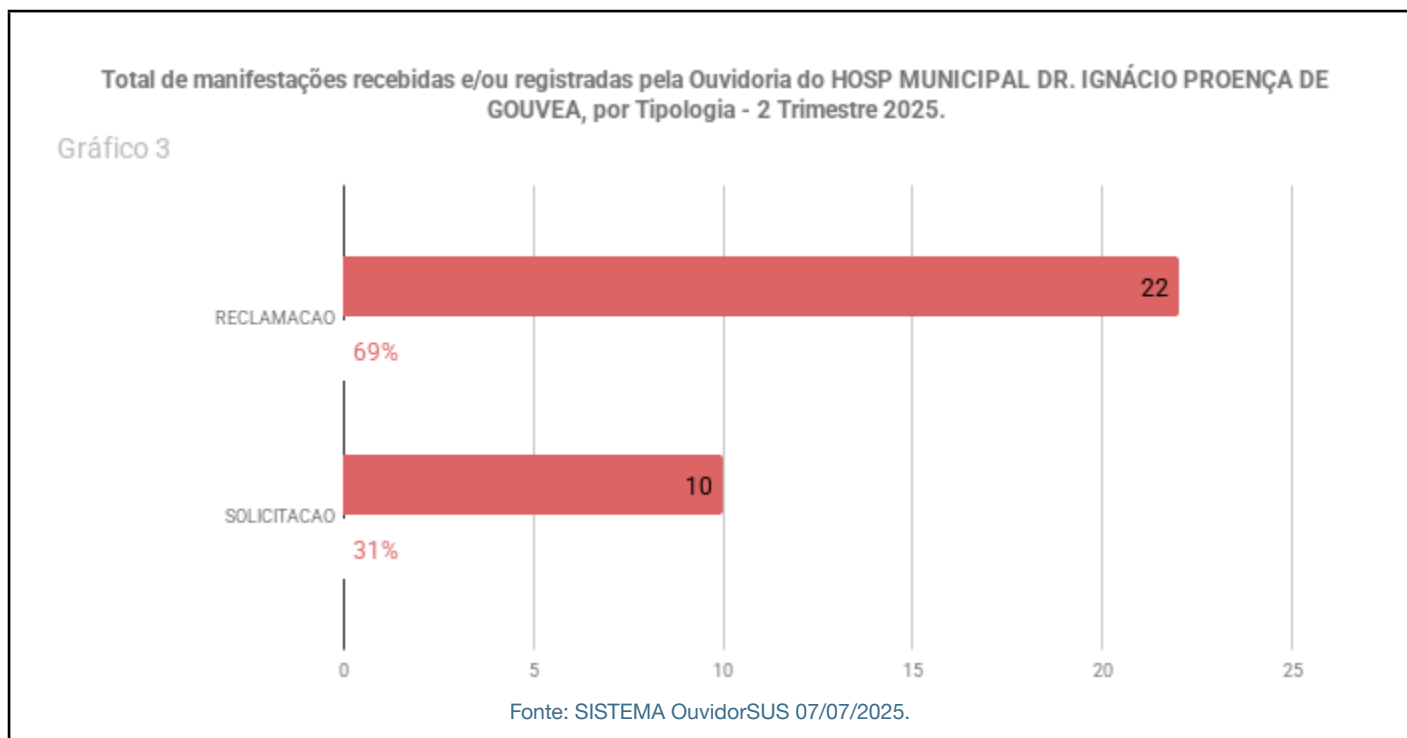


Esta análise foca em como a população está acessando a Ouvidoria e o que isso significa para a nossa operação. No 2º trimestre (32 manifestações no total), a população do Hospital utilizou muito pouco o formulário web.

A preferência por canais com interação direta indica que nosso público valoriza a conversa imediata e precisa de ajuda para registrar a demanda (ou está no hospital no momento do problema).

A gestão deve reconhecer que nosso público exige atendimento humanizado e imediato. Para equilibrar isso com eficiência, precisamos investir na força de trabalho nos canais diretos e promover agressivamente o Formulário Web para desafogar o sistema.

## 5. Classificação das manifestações



No 2º trimestre (32 manifestações totais), a Ouvidoria lidou principalmente com problemas e insatisfações. O alto índice de reclamações (69%) exige que a Ouvidoria e a gestão do Hospital se concentrem em dois pontos principais. O Hospital deve revisar e simplificar os fluxos de informação nos balcões e no site. Se conseguirmos resolver essas 10 manifestações em outro setor, a Ouvidoria terá tempo livre para focar nas 22 reclamações. Portanto, devemos utilizar essas informações sobre as reclamações como seu guia de prioridade para a melhoria da qualidade no próximo trimestre.

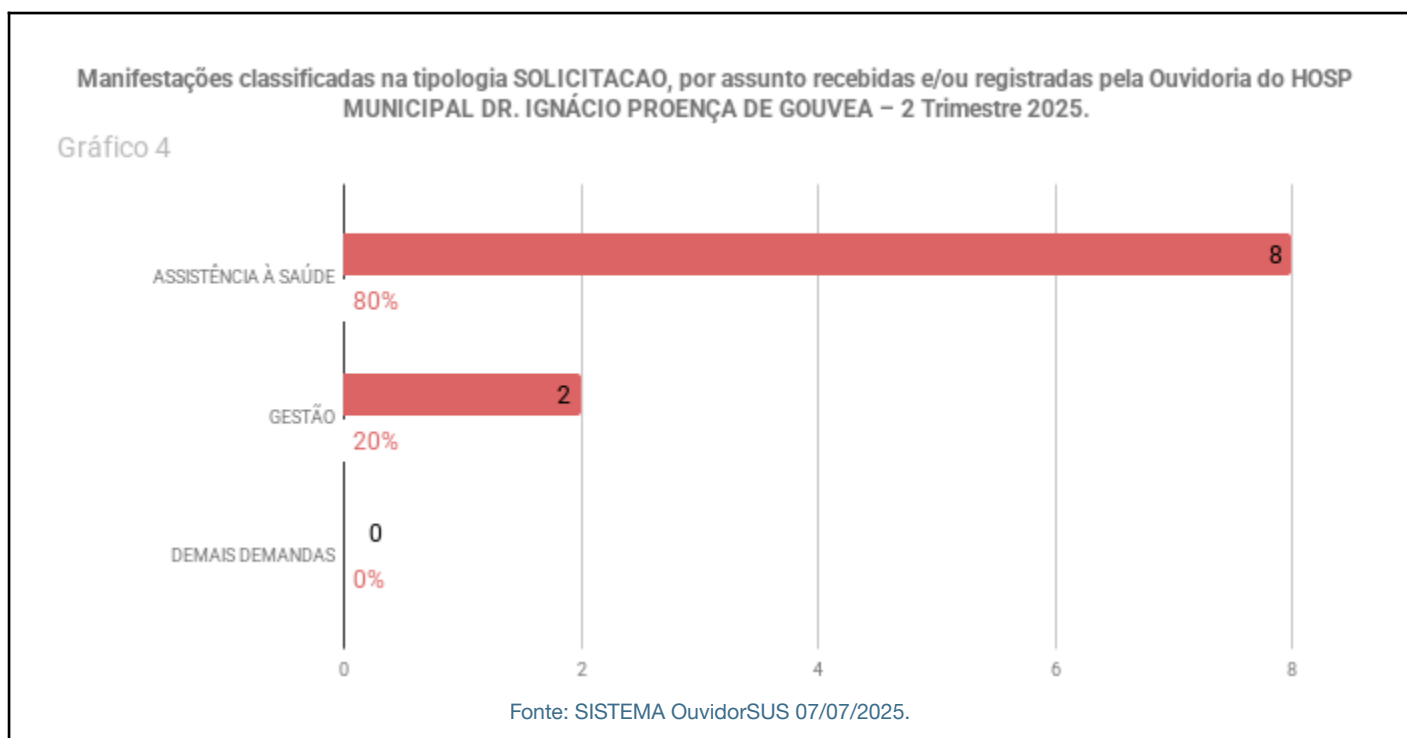
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

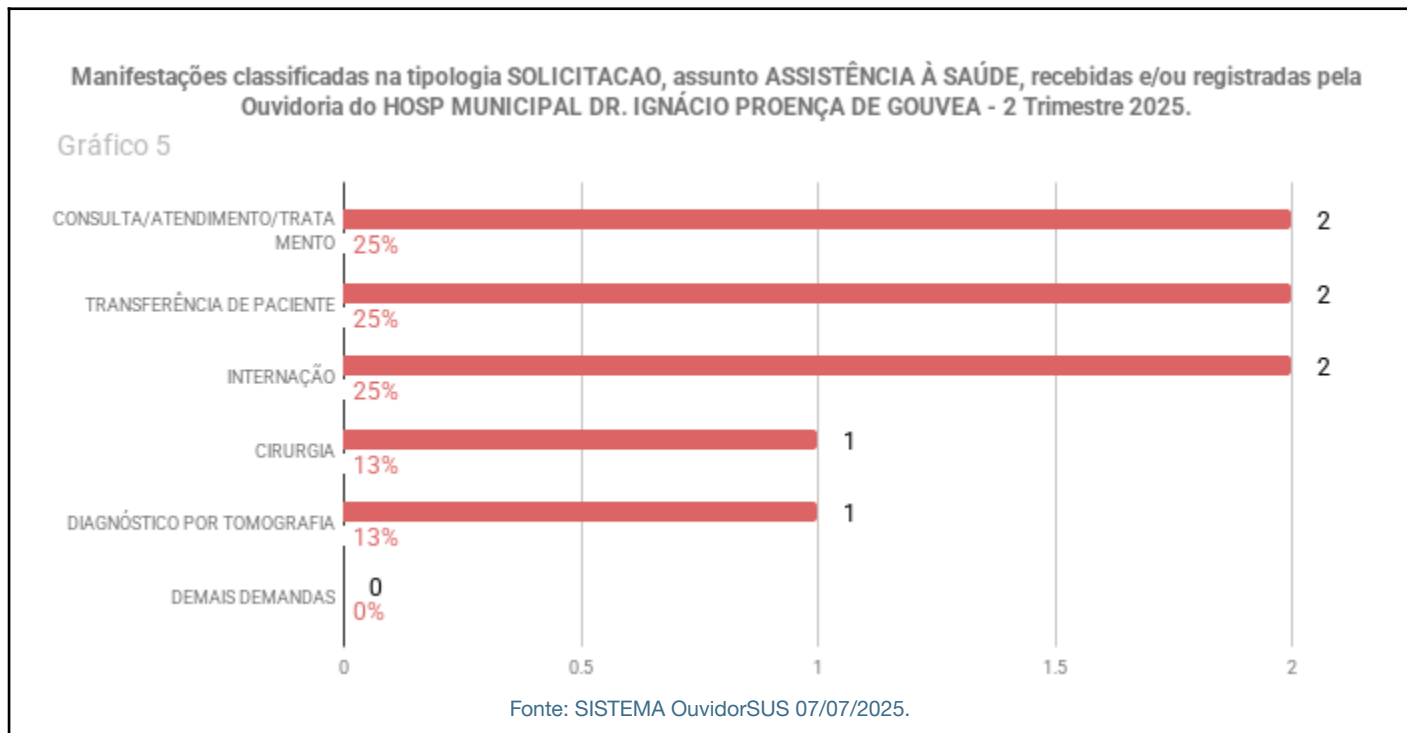
As 10 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 31% do total.

Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto 08 (80%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 25% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 25% Transferência de paciente; 25% Internação e 13% a Cirurgia e 13% Diagnóstico de Tomografia. As 10 manifestações do tipo Solicitação mostram que a população está acionando a Ouvidoria por falta de informação básica em setores-chave do Hospital.

O problema não está na Ouvidoria, mas nos balcões de atendimento. 80% (8 de 10) dos pedidos são sobre a Assistência à Saúde (o serviço principal do Hospital). As pessoas não estão encontrando informações claras sobre os fluxos mais importantes do Hospital. Solicitações são resolvidas com comunicação e treinamento.





## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

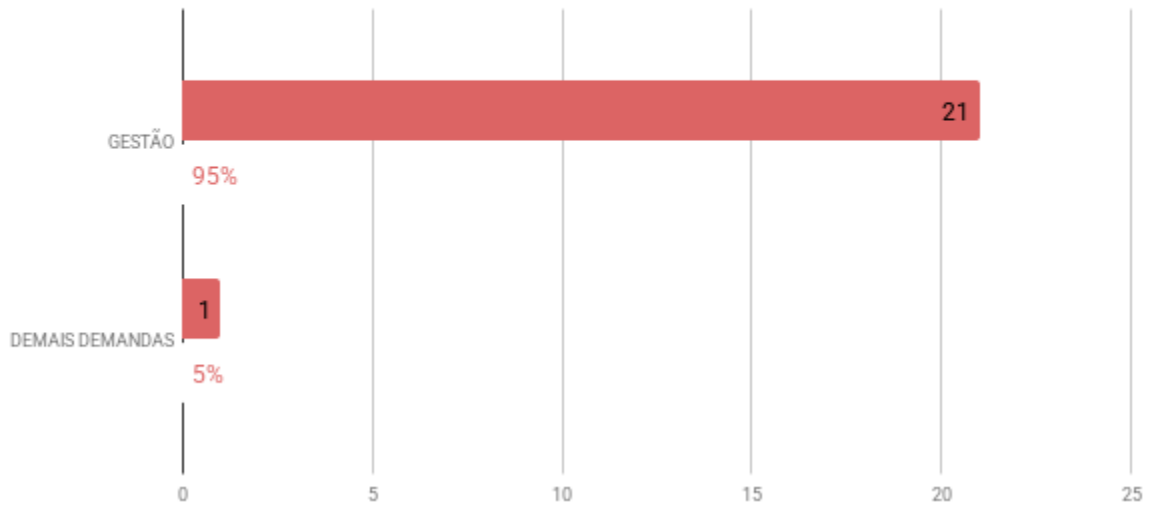
As 22 reclamações registradas no período correspondem a 69% do total.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (95%).

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 81% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 19% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 2 Trimestre 2025.

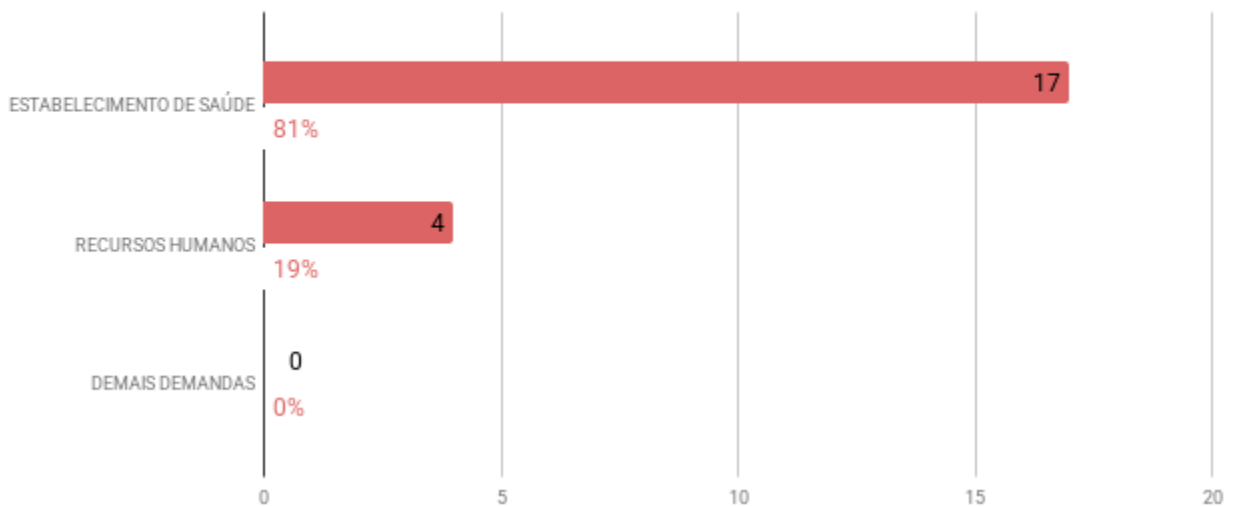
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Não houve registros de elogios no 2º trimestre de 2025.

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO\_8}}  
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O volume zero de elogios é um alerta para a Ouvidoria e para a gestão de pessoas. É necessário agir imediatamente para transformar a Ouvidoria em um canal de reconhecimento, focado em incentivar o elogio. Cartazes, QR Codes e *folders* devem ser distribuídos na Recepção e nas áreas de alta circulação, a Educação Permanente, atestando que a manifestação será usada para indicar o profissional ao programa de valorização. "Existe algum profissional ou equipe que você gostaria de elogiar hoje?".

## 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	8	12	67%
AHM HMIPG DIRETORIA DE SADT	6	8	75%
AHM - HMIPG - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	5	6	83%
AHM - HMIPG - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	0	3	0%
AHM - HMIPG - DIRETORIA TÉCNICA	1	1	100%
AHM - HMIPG - GERÊNCIA DE REGULAÇÃO	1	6	17%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. IGNACIO PROENÇA DE GOUVEA	1	1	100%
Total	22	37	59%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 37
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 22
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

Diretoria Assistencial

Diretoria de SADT

Diretoria de Enfermagem

Gerência de Regulação

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas; Principais resultados obtidos; Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Esta análise avalia a capacidade do Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa (HMIPG) de responder às demandas de ouvidoria em até 20 dias. A meta é 80%. O desafio principal é em setores críticos, derrubando o desempenho geral. Duas áreas apresentam falhas graves no fluxo de resposta, ficando muito abaixo da meta. As ações devem focar em corrigir as falhas nos setores com pior desempenho para elevar o percentual geral.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

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

## **11. Plano de ação**

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

A análise do 2º Trimestre de 2025 demonstra que o Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa (HMIPG) está em um ponto de inflexão. O volume total de manifestações caiu (de 45 para 32), indicando maior estabilidade no serviço. No entanto, o hospital tem três grandes fragilidades que a Ouvidoria deve corrigir no próximo trimestre: Prazo e Fluxo. Corrigir urgentemente o fluxo de resposta, pois a falha nesses setores tem derrubado o desempenho geral.

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
Corrigir prazos	Diretoria Enfermagem	Identificar e restabelecer o fluxo de envio de respostas	Para o próximo relatório	Diretoria de Enfermagem	Em andame... ▾
Eliminar solicitações	Internações, transferência e consultas	Condutas com Recepção e Serv.Social	Para ajuste	Sub redes	Atrasado ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21.05.2025	20 anos de Ouvidoria		Márcia Domingues

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

O 2º Trimestre de 2025 apresenta resultados mistos para o Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa, exigindo ações de gestão imediatas e focadas.

O Hospital demonstra maior estabilidade após o pico de janeiro:

A estabilidade do volume nos dá uma janela de oportunidade para focar na qualidade do processo e na eficiência. O sucesso do próximo trimestre será medido pela nossa capacidade de atingir a meta de prazo de resposta (acima de 75%) e pela eliminação das falhas básicas de comunicação e reconhecimento.

A Ouvidoria está à disposição para auxiliar na implementação do Plano de Ação, com foco imediato no restabelecimento do fluxo de resposta nas Diretorias críticas.

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

A análise da Ouvidoria-Geral é o nosso principal termômetro. O 2º Trimestre nos trouxe um dado fundamental: o volume total de manifestações caiu, o que sugere uma estabilização nos nossos serviços após os picos do início do ano. Esta é uma vitória de todas as equipes.

No entanto, os números também expõem três falhas sistêmicas inaceitáveis que demandam nossa atenção e correção imediata, o 3º trimestre será dedicado à Gestão de Processos. A meta não é apenas responder às reclamações, mas sim atacar as causas que levam o cidadão a reclamar. A Ouvidoria nos deu o mapa. Agora, a gestão deve executar o plano para que, no próximo trimestre, tenhamos o prazer de reportar não só a queda no volume de queixas, mas também o cumprimento do prazo e o reconhecimento formal do nosso pessoal.

Dr. José Roberto Luciano dos Santos

Diretor Técnico de Departamento

HM Dr. Ignácio Proença de Gouvêa

## 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
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- 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](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>

