1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA

SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

CIDADE DE SÃO PAULO
SAÚDE

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 5, fevereiro/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

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. José Roberto Luciano dos Santos
Ouvidora

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

1. Perfil da Unidade de Saúde

Diretor Técnico: José Roberto Luciano dos Santos

Diretor Assistencial: Dra. Marta Jaci Garrido Magalhães

Diretor Administrativo: Beatriz Anderaos

Diretor de Enfermagem: Alexandre Alcalde de Souza

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

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

Fone: 5178.0062

email – hmipgdiretoria@prefeitura.sp.gov.br

OSS: SECONCI - SP

Referência: UPA MOÓCA - 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

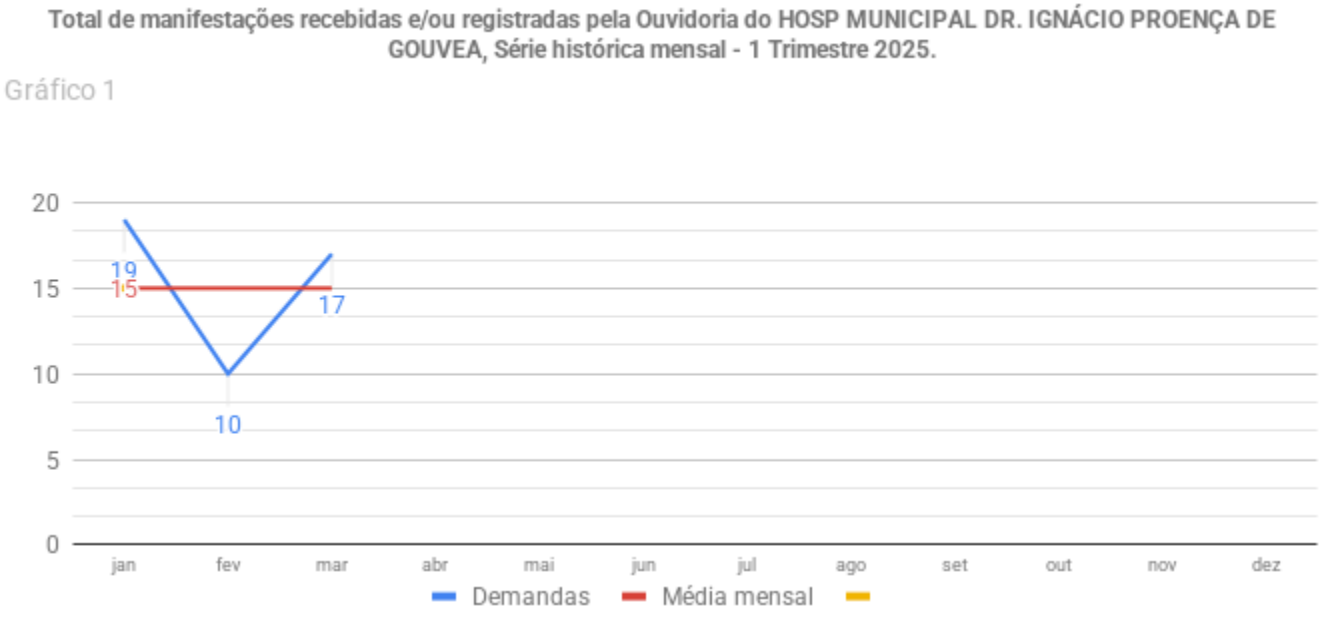
Internações – 500/mês

O Hospital Municipal Dr. Ignácio Proença de Gouvêa, é um hospital referenciado para Urgência e Emergência e Maternidade

2. Panorama Geral do Trimestre

Nosso primeiro trimestre foi considerado tranquilo, já que nossa média foi de 03 reclamações/mês, em sua maioria pelo atraso na entrega da alimentação dos pacientes, bem como a qualidade da refeição.

3. Número de manifestações – Série histórica



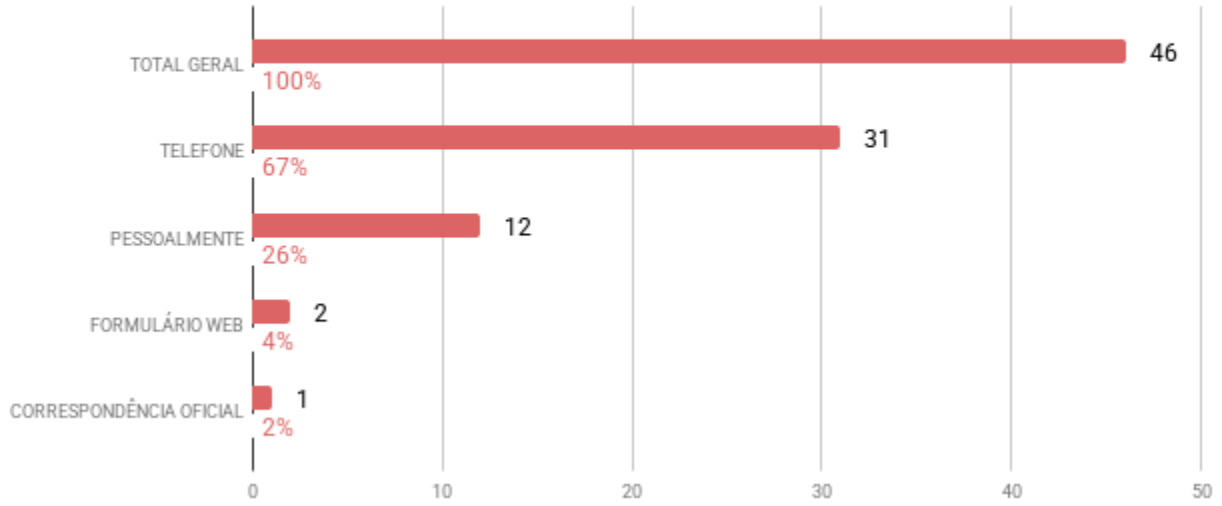
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Embora ainda tivéssemos as reclamações referentes à Empresa de Nutrição, a demanda foi diminuída devido à fiscalização intensa por funcionárias do Hospital. Trata-se de Empresa Terceirizada que presta serviço a este Hospital.

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 - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



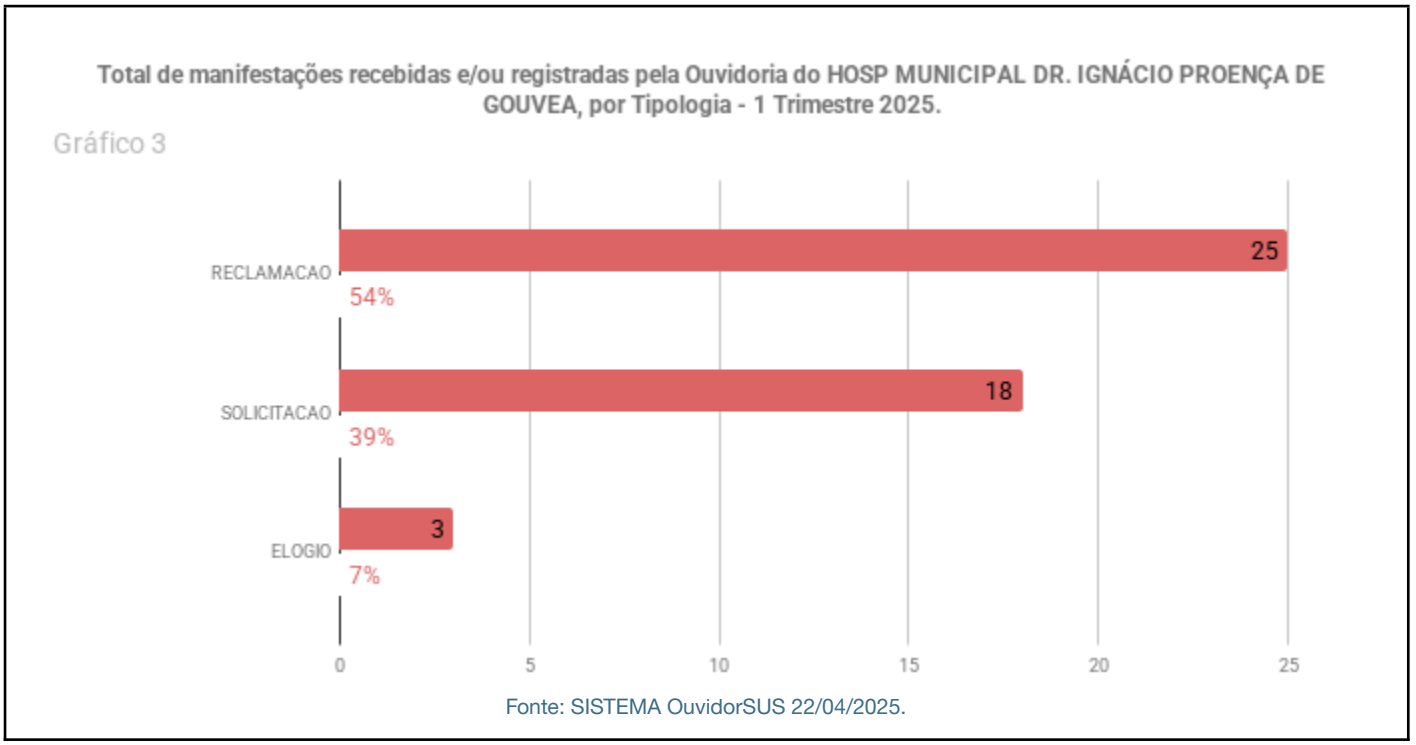
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Neste panorama, tivemos 26 reclamações que diversificam entre transporte, alimentação e tempo de espera de atendimento de exames e consultas, que muitas vezes são direcionadas para UPAS e AMAS, devido à lotação no hospital, por pacientes que são transferidos via Regulação.

As solicitações são por especialidades e/ou exames que são colocados no Sistema de Regulação da PMSP (CROSS). Os pacientes acabam tendo que aguardar mais tempo, gerando insatisfação.

A maior parte dos nossos atendimentos são por telefone, onde as pessoas encontram maior facilidade, pelo tempo e disponibilidade de horário. Já presencialmente também recebemos um percentual, de familiares de pacientes internados, que aguardam achar que serão atendidos mais prontamente, o que não procede, mas que na maior parte das vezes o acolhimento faz muita diferença.

5. Classificação das manifestações



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

As solicitações são por especialidades e/ou exames que são colocados no Sistema de Regulação da PMSP (CROSS) (exemplo: Cateterismo, Marcapasso, Urologia, Hematologia, Cirurgia Ortopédica de grande porte), e os pacientes acabam tendo que aguardar mais tempo, gerando insatisfação.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 18 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 39% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 80% são relativos a Assistência à Saúde e Transferência de paciente e 13% a Consulta/Atendimento/Tratamento.

As solicitações representam a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Indicam insatisfação significativa por parte dos usuários, que pode estar associada à qualidade do atendimento, tempo de espera, falhas na comunicação ou estrutura.

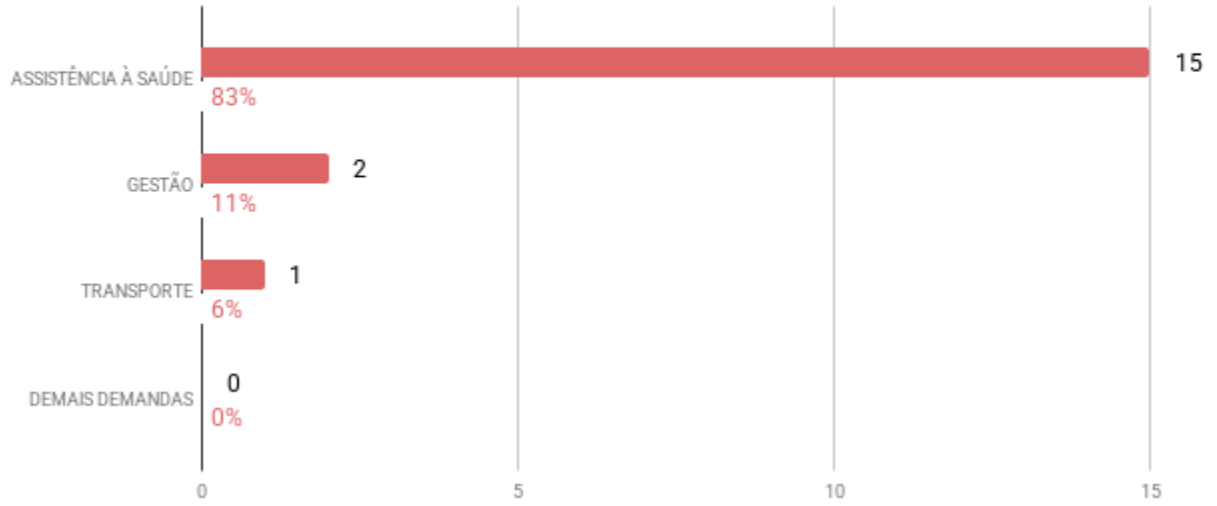
Sugerem a necessidade de investigação detalhada por área/setor para identificar pontos críticos de melhoria.

Mostram que uma parcela expressiva da população busca a Ouvidoria como canal ativo para resolução de demandas, como acesso a consultas, exames, internações ou transferências.

Refletem também que a Ouvidoria está sendo utilizada como ponte entre o cidadão e os serviços administrativos do hospital, especialmente quando há dificuldade de acesso por outros meios.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA – 1 Trimestre 2025.

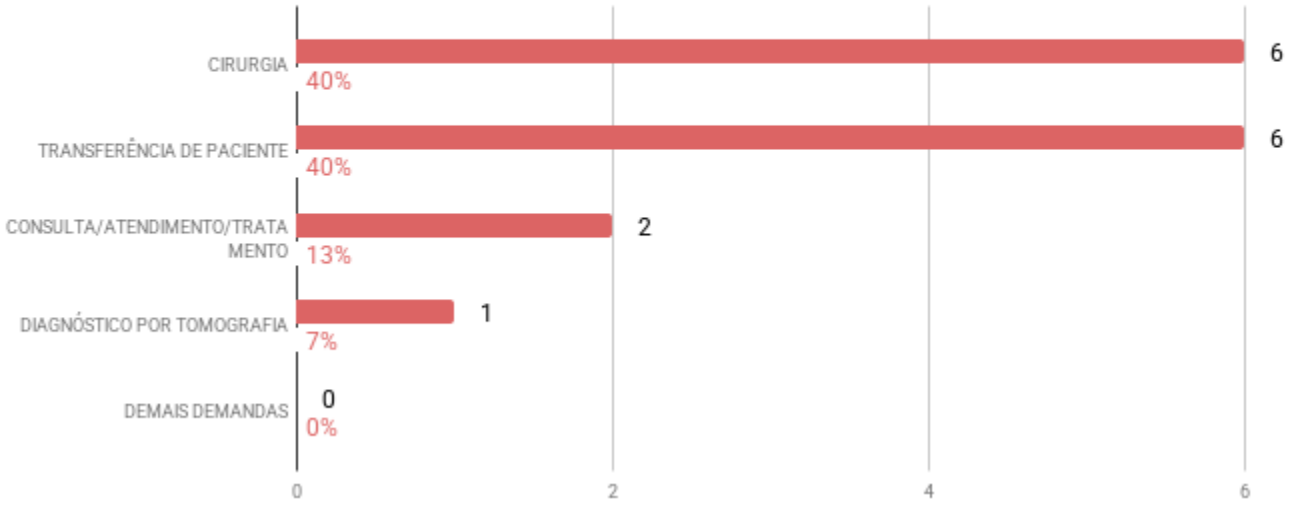
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

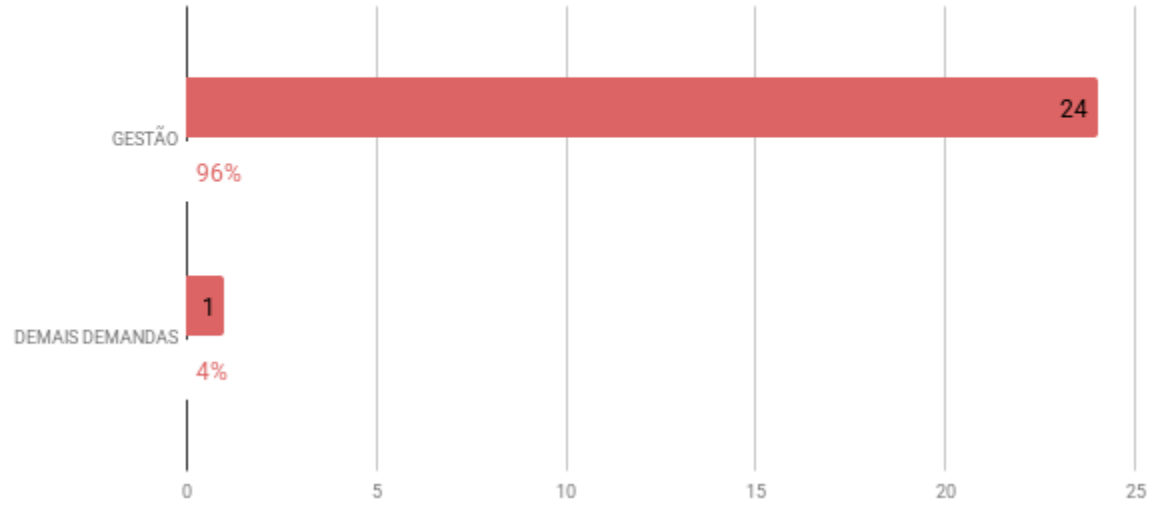
As 25 Reclamações registradas no período correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (96%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 88% são relativos a Gestão e 8% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA – 1 Trimestre 2025.

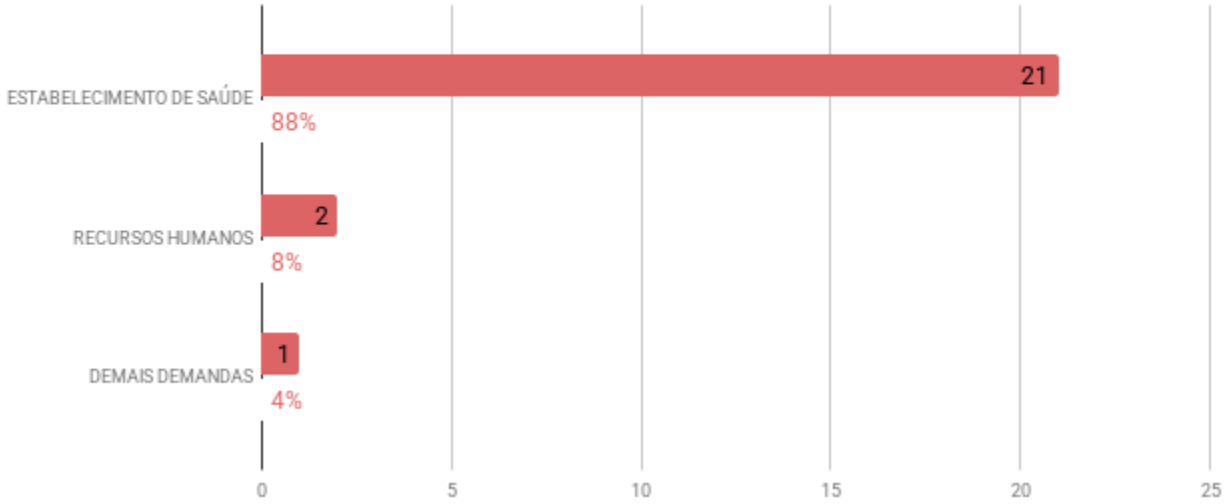
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

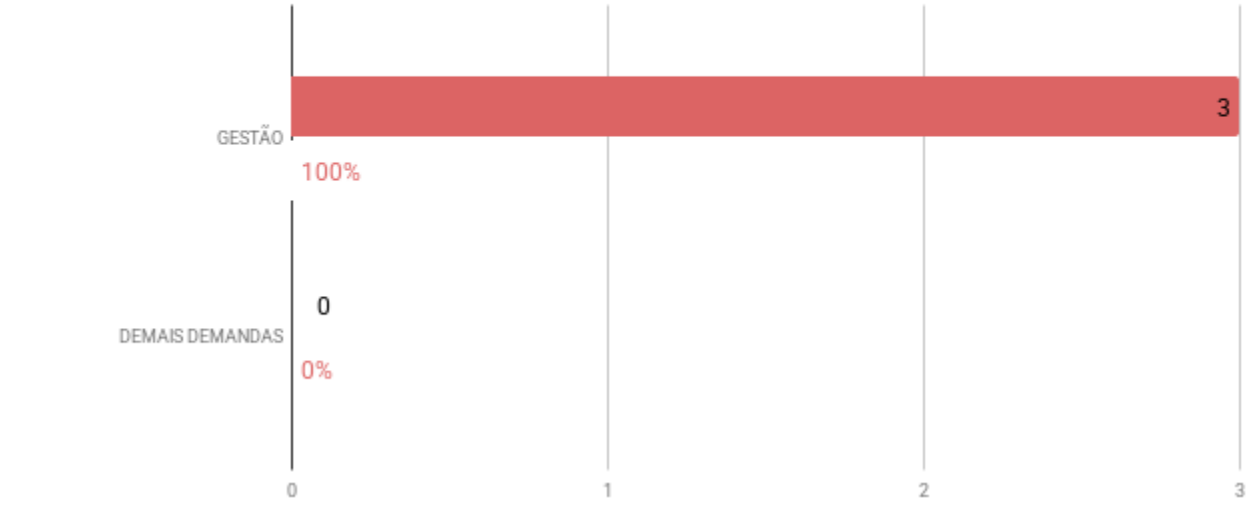
Foram registrados 03 **elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 01 elogio.

Isso reflete nas percepções positivas sobre melhorias na estrutura, agilidade nos processos, atendimento humanizado, organização de equipes ou liderança visível por parte da direção.

O fato de todos os elogios estarem concentrados na gestão pode indicar que ações gerenciais recentes impactaram positivamente a experiência do usuário.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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	5	10	50%
AHM HMIPG DIRETORIA DE SADT	4	5	80%
AHM - HMIPG - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	6	7	86%
AHM - HMIPG - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	0	2	0%
AHM - HMIPG - DIRETORIA TÉCNICA	1	1	100%
AHM - HMIPG - GERÊNCIA DE REGULAÇÃO	10	12	83%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. IGNACIO PROENÇA DE GOUVEA	0	3	0%
Total	26	40	65%

· Quantidade de demandas recebidas no período: **40** solicitações/reclamações.

· Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: **26** manifestações (64%).

· Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Unidade/Diretoria	**Percentual de Respostas no Prazo**
Diretoria Assistencial	50%
Diretoria de Enfermagem	0%

· Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Cobramos via e-mail das respostas aos setores

· Principais resultados obtidos:

A Gerência de Regulação e a Diretoria de SADT demonstraram maior comprometimento com os fluxos da Ouvidoria.
Houve avanço no controle geral de prazos, das manifestações respondidas dentro do limite. Sensibilização inicial das áreas sobre a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão.

· Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Monitorar mensalmente os prazos e divulgar relatórios por setor, promovendo comparações saudáveis e reconhecimento às boas práticas.

A limitação de recursos que impacta o acompanhamento e encaminhamento ágil das respostas;
Demandas mais complexas ou com informações incompletas, que exigem retorno ao solicitante ou análise mais detalhada.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 46
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 35
- Principais problemas identificados: Empresa terceirizadas
- Sugestões para melhoria: Colocação das dificuldades relacionadas e mencionadas em cada demanda às Chefias.

11. Plano de ação

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

- Fizemos reunião com a Equipe junto à diretoria Técnica do Hospital, onde indicamos o descontentamento dos pacientes em relação ao atendimento, fazendo com que cada gestor colocasse em pauta as dificuldades com as equipes, buscando uma melhoria no atendimento em 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
Reunião	Para identificar	Levantamento	no Trimestre	a Gestão	Em andame...
					A iniciar
					A iniciar

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
30/04/2025	AVA em saúde	Aprimoramento	Márcia Domingues
04/04/2025	Reunião CRSS SIGRC		Márcia Domingues
21/05/2025	Evento 20 anos de Ouvidoria SUS		Márcia Domingues

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o trimestre analisado, foram registradas manifestações de usuários, com destaque para reclamações relacionadas ao transporte, alimentação e, principalmente, ao tempo de espera para a realização de exames e consultas.

Observa-se que parte significativa dessas queixas decorre da alta demanda hospitalar, que leva à transferência de pacientes, via Sistema de Regulação (CROSS) da PMSP, para unidades como UPAs e AMAs. Essa sobrecarga compromete a agilidade no atendimento e contribui para a insatisfação dos usuários.

A Ouvidoria reforça a importância do acompanhamento contínuo dos fluxos de regulação e da ampliação da oferta de especialidades e exames, a fim de garantir maior eficiência no atendimento e melhorar a experiência do usuário nos serviços de saúde.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No trimestre analisado, identificamos que as principais demandas apontadas pelos usuários estão relacionadas ao tempo de espera para consultas e exames, além de questões associadas ao transporte e à alimentação. Esses desafios refletem, em grande parte, a alta demanda assistencial, bem como a necessidade de otimização dos fluxos de atendimento e da regulação.

O direcionamento de pacientes para UPAs e AMAs, devido à lotação hospitalar, reforça a importância de fortalecermos a integração entre os níveis de atenção e os serviços regulados pelo sistema CROSS.

Diante desse cenário, a gestão mantém o compromisso de buscar soluções junto às equipes técnicas e administrativas, visando qualificar o atendimento, reduzir os tempos de espera e melhorar a satisfação dos usuários. Além disso, seguimos monitorando os indicadores, avaliando processos e propondo ações corretivas e de aprimoramento contínuo.

Dr. José Roberto Luciano dos Santos

Diretor Técnico de Departamento

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_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

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