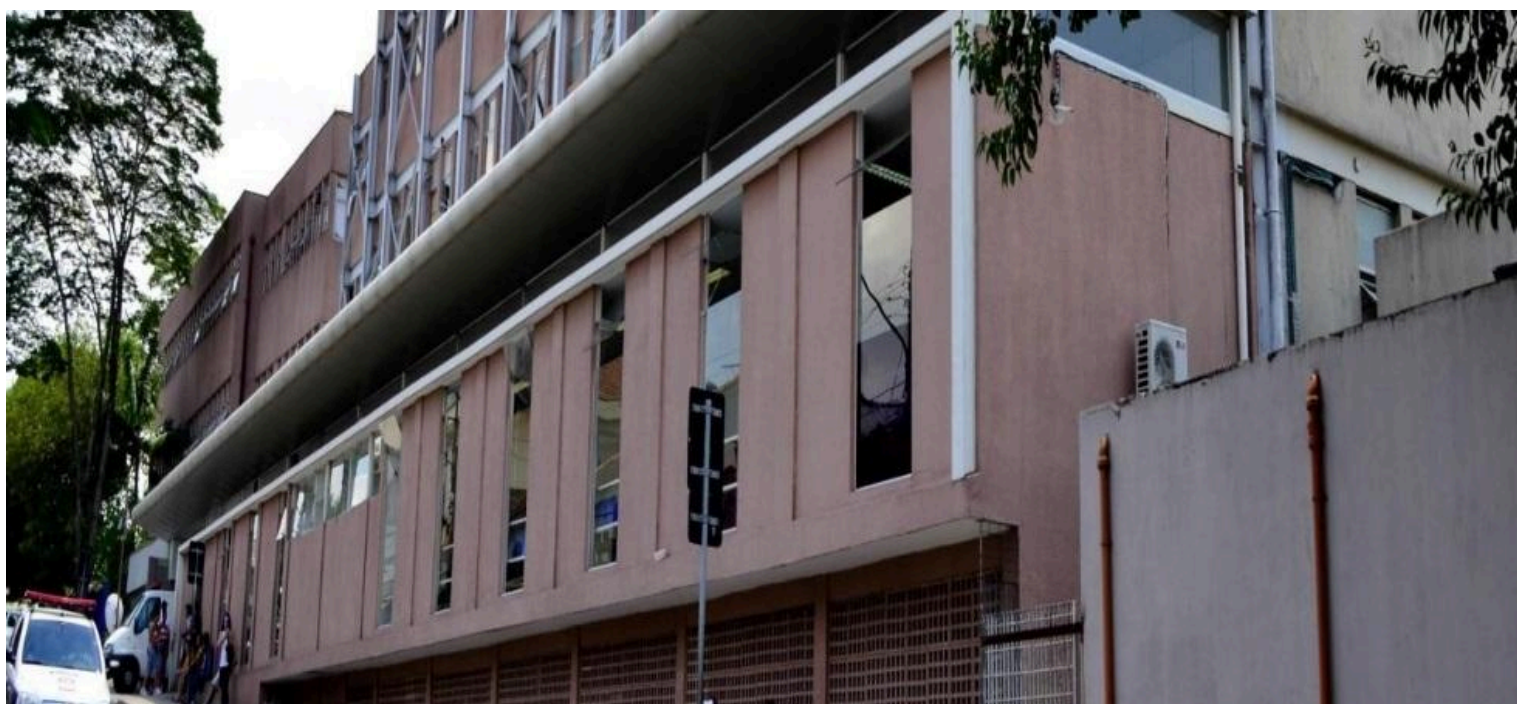


2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL



Unidade: Hospital Municipal Tide Setubal
Endereço: Rua Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista

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 Tide Setubal

Diretoria Técnica

Carlos Alberto Velucci

Ouvidora

Alecsandra da Silva Moreira

Técnica em Ouvidoria

Regianne Ramos Monteiro

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 período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
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

O Hospital Municipal Tide Setubal está localizado na zona leste de São Paulo, na Rua Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista.

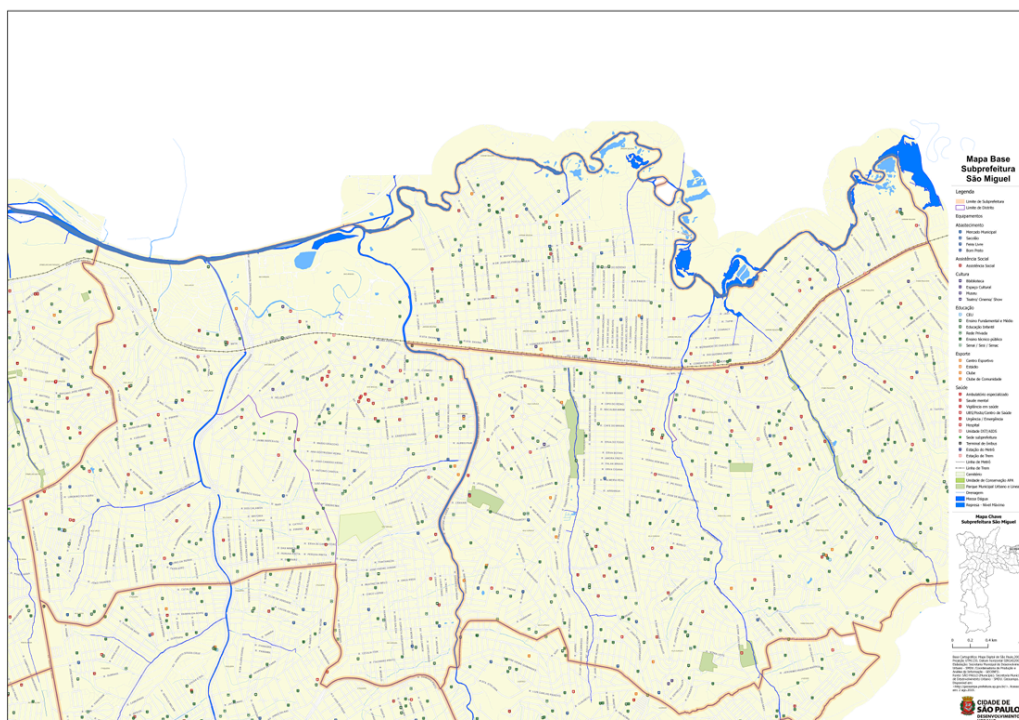
Esta unidade iniciou suas atividades em 1959, instalada à Rua Beraldo Marcondes, em uma casa de 05 cômodos. Contava nessa época com 12 médicos, 20 profissionais de enfermagem e 03 ambulâncias. Atendia em média 600 pacientes por mês. E assim ficou conhecido como Pronto Socorro de São Miguel Paulista.

Em 2025 a unidade conta com 207 leitos, sendo 46 de UTI. Temos 02 Organizações Sociais que contribuem com o gerenciamento da unidade. São elas: SPDM, que é responsável pelo Pronto Socorro (adulto e infantil), Clínica Médica e UTIs adulto e pediátrico. A CEJAM é responsável pelos atendimentos ginecológicos/obstétricos da unidade.

Atendemos toda a população da Zona Leste e grande São Paulo, como Itaquaquetuba, Poá, Suzano, Guarulhos, Ferraz de Vasconcelos e Mogi das Cruzes entre outras.

Mesmo com uma Unidade de Pronto Atendimento (Tito Lopes) a poucos metros de distância, não há diminuição no número de atendimentos diários desta unidade.

Somos também referência em atendimentos de acidentes com animais peçonhentos para a região leste. Abaixo o mapa de abrangência da subprefeitura de São Miguel Paulista.



2. Panorama Geral do período

Neste trimestre tivemos 28.350 atendimentos na unidade.

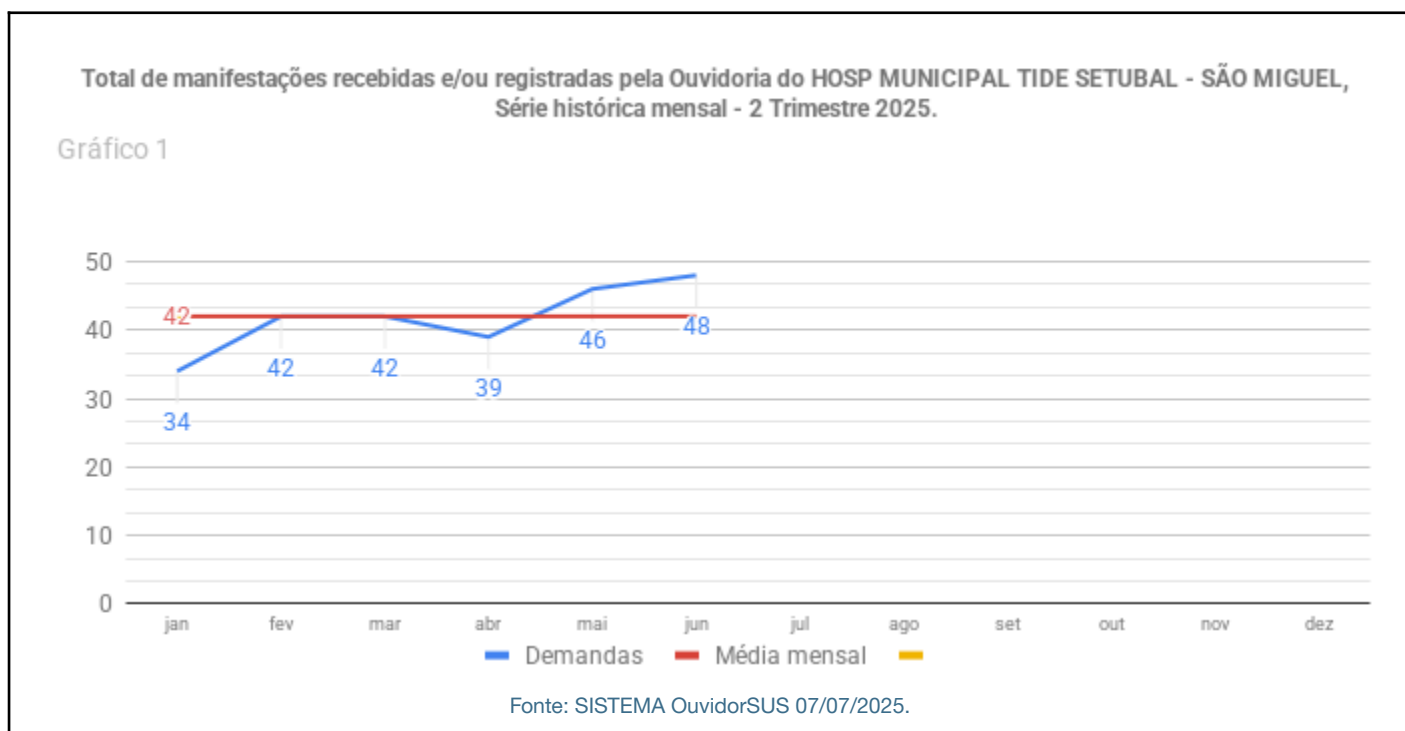
Diariamente são realizados os Huddles, reuniões que têm como objetivo o foco no desempenho diário. Principalmente na qualidade e segurança do paciente, otimizando o tempo, discutindo as pendências dos setores e, em conjunto, trabalhando as soluções.

O ambulatório realizou 3.392 atendimentos neste período. Esse acompanhamento, que vai do momento da alta hospitalar até a sua recuperação com consultas periódicas, é primordial para o restabelecimento do paciente.

Em 21 de maio participamos do evento: 20 anos Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo, no Auditório da Universidade Nove de Julho, Campus Vergueiro, onde foi comemorada essa data tão importante para todos ouvidores da rede.

Esse trimestre também foi marcado pela implantação do novo Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), onde toda a rede realizou em conjunto formação presencial e EAD, para assim integrar o sistema, que tem como objetivo melhorar a comunicação com o cidadão.

3. Número de manifestações – Série histórica

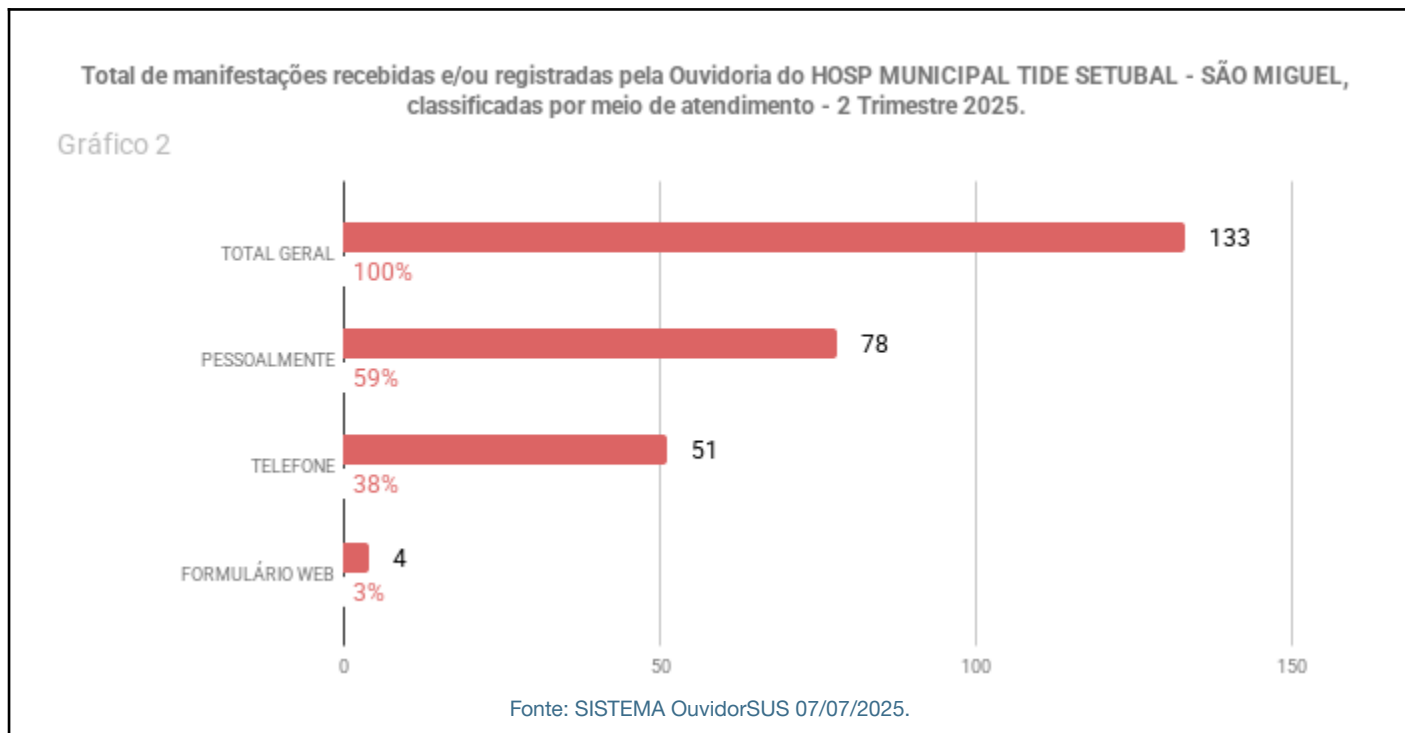


No trimestre anterior, foram registradas 119 demandas de ouvidoria, com uma média de 40 demandas por mês. Já no trimestre atual, o total aumentou para 133 demandas, com uma média mensal de 42.

O total de demandas aumentou de 119 para 133, o que representa um crescimento absoluto de **14 demandas**, ou um aumento de **11,76%** em relação ao trimestre anterior. Esse crescimento pode ser considerado moderado, sugerindo uma tendência de aumento na procura pelos serviços de ouvidoria, mas sem extremos.

A média mensal de demandas também cresceu, passando de 40 para 42, ou seja, um aumento de **2 demandas por mês**. Esse aumento, embora pequeno, pode indicar uma mudança no padrão de comportamento dos usuários da ouvidoria ou alguma mudança no fluxo interno de atendimento que pode ter contribuído para esse aumento.

4. Meios de atendimento

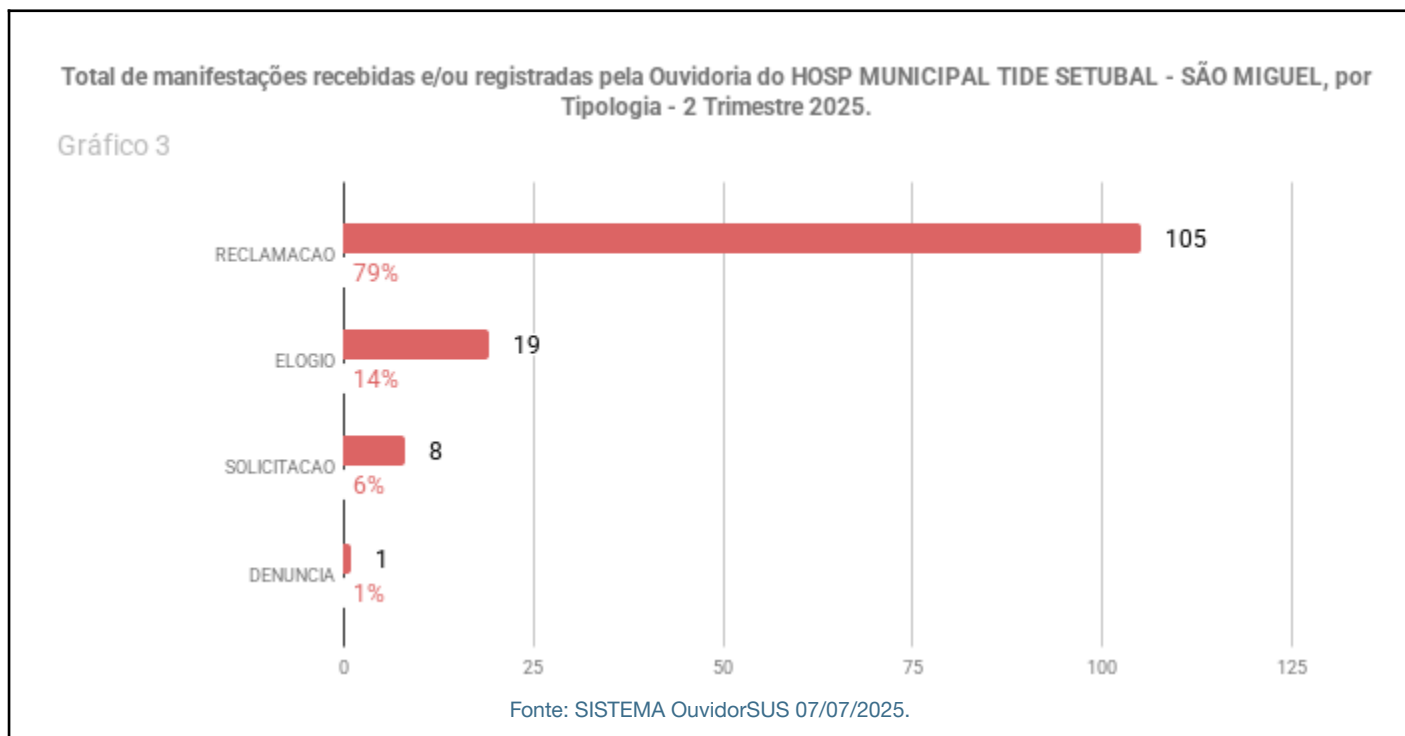


Houve um aumento significativo no atendimento presencial, que agora representa **59%** do total de demandas, comparado a **54%** no trimestre anterior. Esse aumento pode indicar que mais pessoas estão buscando o atendimento pessoalmente, possivelmente devido à maior confiança ou necessidade de um atendimento mais detalhado.

Apesar do aumento no número absoluto de atendimentos telefônicos, a proporção em relação ao total de demandas caiu ligeiramente, de 39,5% para 38,3%. Isso indica que, embora mais pessoas tenham utilizado o telefone neste trimestre, outros canais (como o atendimento presencial) cresceram em ritmo mais acelerado.

Esses dados indicam que a ouvidoria está sendo mais procurada, especialmente de forma presencial, e que os canais tradicionais como telefone continuam sendo bastante relevantes.

5. Classificação das manifestações



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 8 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 6% do total.

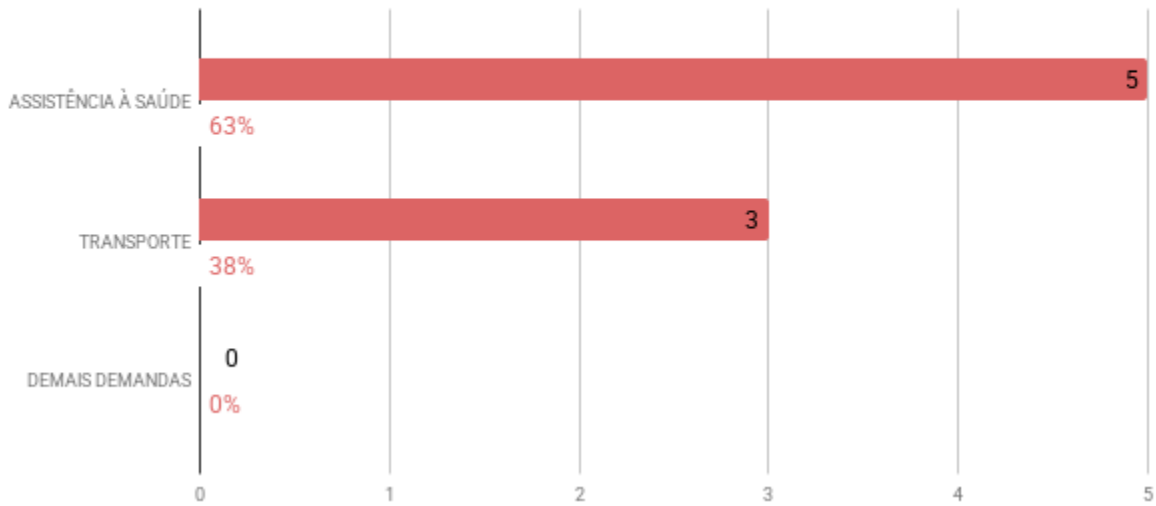
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (63%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 20% à Cirurgia.

No trimestre analisado, observou-se que 63% das demandas registradas estão relacionadas à assistência à saúde, o que reforça a relevância e a recorrência desse tipo de solicitação no atendimento à população. A maioria desses casos refere-se a pacientes que buscam tratamentos específicos que não são ofertados na unidade de origem, o que exige a transferência para outros estabelecimentos de saúde que disponham da estrutura necessária.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2025.

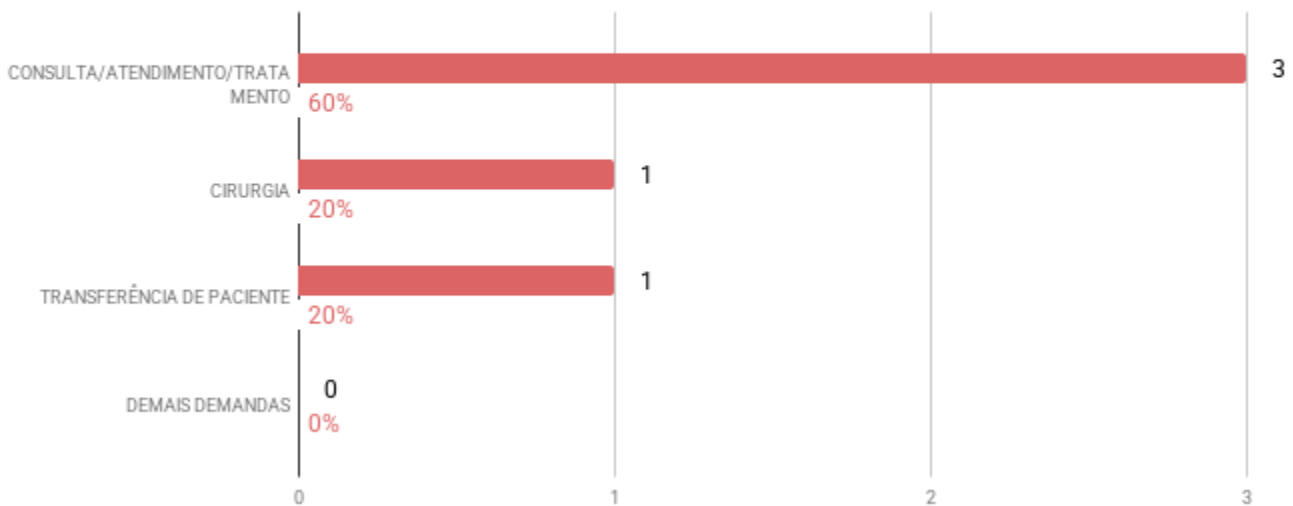
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 105 Reclamações registradas no período correspondem a 79% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (57%).

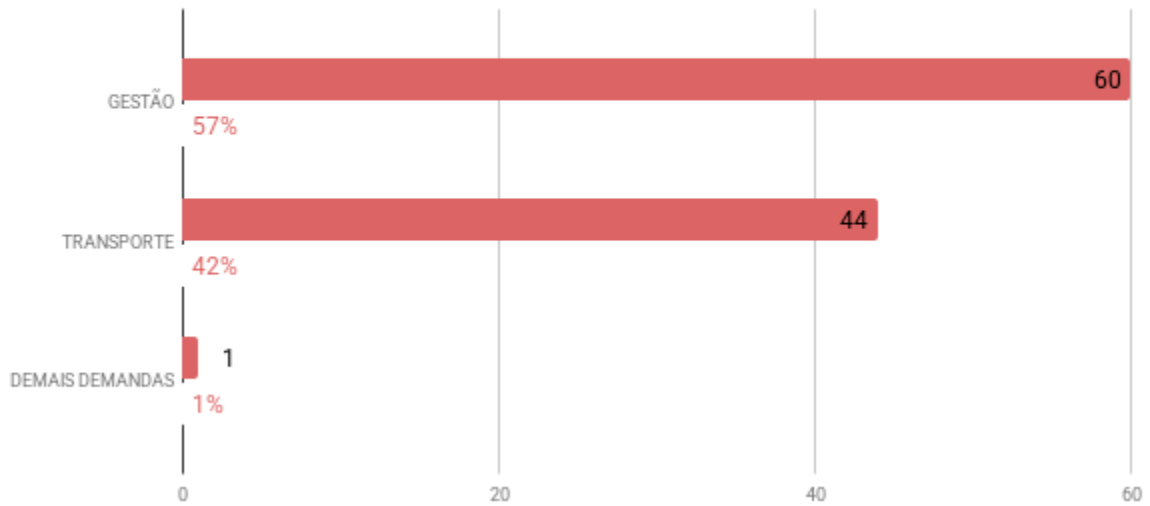
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Recursos Humanos e 45% a Estabelecimento de Saúde.

A metade das demandas está diretamente associada à experiência do usuário no contato com a equipe. Observa-se que situações como falta de cordialidade, informações incompletas ou tratamento inadequado tendem a comprometer a relação da unidade com o paciente ou acompanhante.

As demandas de estabelecimento de Saúde, estão relacionadas às rotinas e normas internas da unidade, como horário de visitas, horário de agendamento no ambulatório, encaminhamentos para Atenção Básica de Saúde ou Unidade de Pronto Atendimento, o que pode ocasionar insatisfação do paciente.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2025.

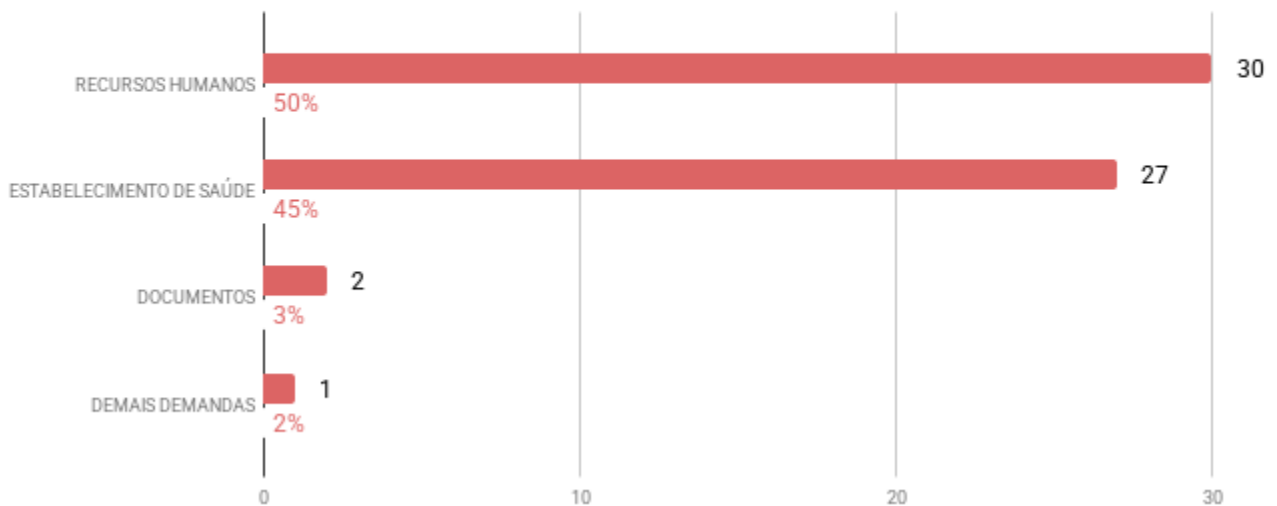
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



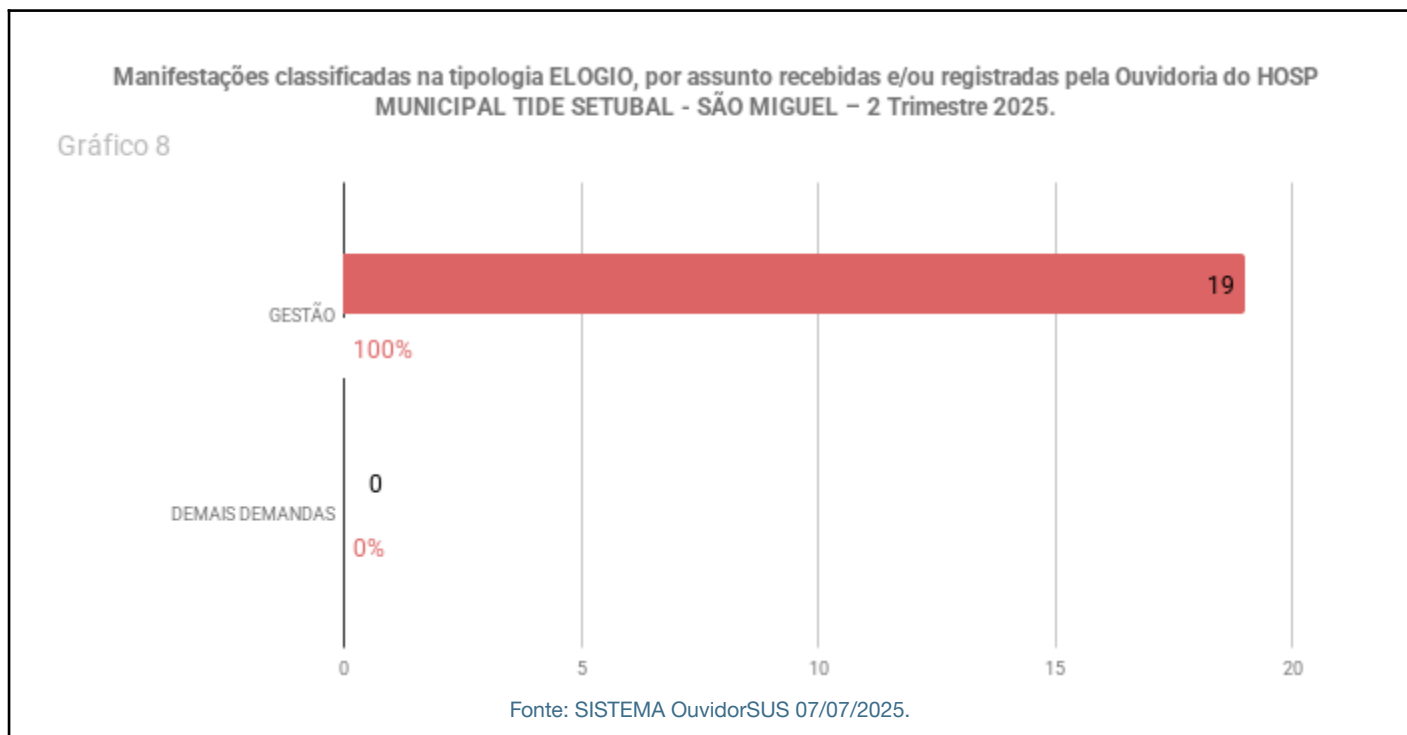
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 19 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 14% 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 6 elogios.

Os elogios recebidos durante este trimestre, foram devidamente registrados e encaminhados ao setor responsável, assegurando que as manifestações positivas cheguem ao conhecimento da equipe.

Posteriormente, os elogios são direcionados ao funcionário elogiado, como forma de reconhecimento e incentivo às boas práticas no serviço público.



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 - HMTS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	5	5	100%
AHM - HMTS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	14	14	100%
AHM - HMTS - DIRETORIA TÉCNICA	49	85	58%
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL	5	7	71%
Total	73	111	66%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 111
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 73
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: número elevado de demandas e quando há necessidade de tramitação entre dois ou mais setores.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: monitoramento via email.
- Principais resultados obtidos: Com 66% das demandas respondidas no prazo de até 20 dias, foi percebido uma elevação de **3 pontos percentuais**, em relação ao trimestre passado, o resultado deste trimestre demonstra um esforço contínuo para garantir **respostas mais ágeis**, dentro do prazo ideal de 20 dias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: monitoramento dos pontos de resposta, com e-mails semanais informando sobre os prazos.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

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

No momento, o PAQ está suspenso.

11. Plano de ação

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

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
Notificação área técnica	para sinalização dos prazos das demandas	via email	semanal	Pontos de respostas	Concluído ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	20 anos de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo	Comemoração de aniversário da Ouvidoria SUS	Toda rede de Ouvidoria



13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste trimestre, a expressiva quantidade de reclamações evidencia a necessidade de avaliar os processos internos, sobretudo nas áreas de Recursos Humanos e Rotinas/Protocolos da Unidade, que foram os focos de insatisfação.

O alto índice de atendimento presencial (quase 60%) indica maior confiança no contato direto do munícipe com o serviço de Ouvidoria dentro da unidade.

A presença de elogios (14,3%), embora menor, demonstra que há aspectos positivos reconhecidos pelos usuários, o que pode servir de base para boas práticas a serem mantidas e replicadas.

As solicitações representam uma pequena parte das manifestações, mas reforçam a função da ouvidoria como um canal de comunicação ativa com o paciente quando este necessita de algum serviço que não está disponível na unidade.

Neste trimestre, toda a rede de ouvidorias esteve fortemente mobilizada com as atividades relacionadas à implantação do novo Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), tendo como foco a modernização, eficiência e integração dos dados e processos.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise da Ouvidoria neste trimestre traz pontos importantes que exigem atenção estratégica da Direção da Unidade. O volume significativo de reclamações, especialmente direcionadas às áreas de Recursos Humanos e Rotinas/Protocolos, evidencia a necessidade de revisão e aprimoramento dos processos internos nessas frentes.

O registro de elogios (14,3%), ainda que menor em volume, deve ser valorizado. Esses reconhecimentos espontâneos indicam que há equipes e serviços que vêm atuando com excelência.

As solicitações, embora representem um percentual menor das manifestações, são igualmente relevantes. Elas apontam para demandas não atendidas na estrutura atual da unidade, ressaltando o papel estratégico da Ouvidoria como elo entre o paciente e a gestão.

Esta diretoria reconhece o esforço de toda a rede de ouvidorias na implantação do novo Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). A Direção reafirma seu compromisso em apoiar essa transição, contribuindo no que for necessário.

Seguiremos acompanhando de perto os indicadores da Ouvidoria e promovendo ações corretivas e preventivas com foco na melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Estamos à disposição. Atenciosamente

Carlos Alberto Velucci - Diretor Técnico de Departamento - Hospital Municipal Tide Setúbal

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 (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 SAÚDE 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>

