

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. CÁRMINO CARICCHIO



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO
Endereço: AV. CELSO GARCIA , 4815 - TATUAPÉ
CEP. 03063-000 - SÃO PAULO -SP

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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 28p.

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. Cármino Caricchio

Diretor Técnico

DR. José Carlos Ingrund

Ouvidora

Maria Mattos Lessa

Thais Gonçalves dos Santos (Estagiária)

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 e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Dr. Carmino Caricchio é um hospital de grande porte, terciário, construído às margens de importantes rodovias como a Rod. Ayrton Senna, Rodovia Presidente Dutra, Marginal Tietê, Rodovia Fernão Dias, entre outras grandes avenidas deste município. Possui mais de 24 mil metros quadrados de área construída e opera, em média, com 380 leitos operacionais diariamente. Esse hospital é referência para UPAs, UBS e hospitais municipais de menor porte do município.

No quarto trimestre de 2024 tivemos um total de 2.329 cirurgias, 4.637 internações, 12.519 atendimentos ambulatoriais, 12.161 atendimentos no pronto socorro referenciado. Atualmente, nossos pacientes de pronto socorro, em sua maioria, são pacientes provenientes de outras instituições e/ou trazidos por serviços de APH (Atendimento Pré-Hospitalar) móvel e fixo, sendo pacientes com patologias complexas para serem investigadas e tratadas nesse nosocômio.

Como busca da melhoria, estamos dando andamento às obras que foram iniciadas.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Diante das conquistas significativas alcançadas no terceiro trimestre de 2024, é com grande satisfação que concluímos este período com um sentimento de realização e orgulho pela equipe. As melhorias implementadas em nossa Unidade, já descritas, refletem nosso compromisso contínuo com a excelência no atendimento e na infraestrutura hospitalar.

Referente às obras de reforma em nossa Unidade, estamos dando continuidade, como segue relacionado abaixo.

- Continuidade na substituição dos elevadores,
- Foi concluída a instalação do sistema de exaustão nos banheiros das enfermarias,
- Colocação de telas contra vetores,
- Início das reformas do décimo andar, com retirada de forro do teto.

Seguiremos dedicados em garantir que todas as necessidades da comunidade sejam atendidas, enquanto valorizamos o esforço incansável de nossos profissionais de saúde. Este trimestre foi marcado pelo trabalho árduo e pela determinação em superar desafios, e estou confiante de que continuaremos a alcançar resultados extraordinários no futuro.

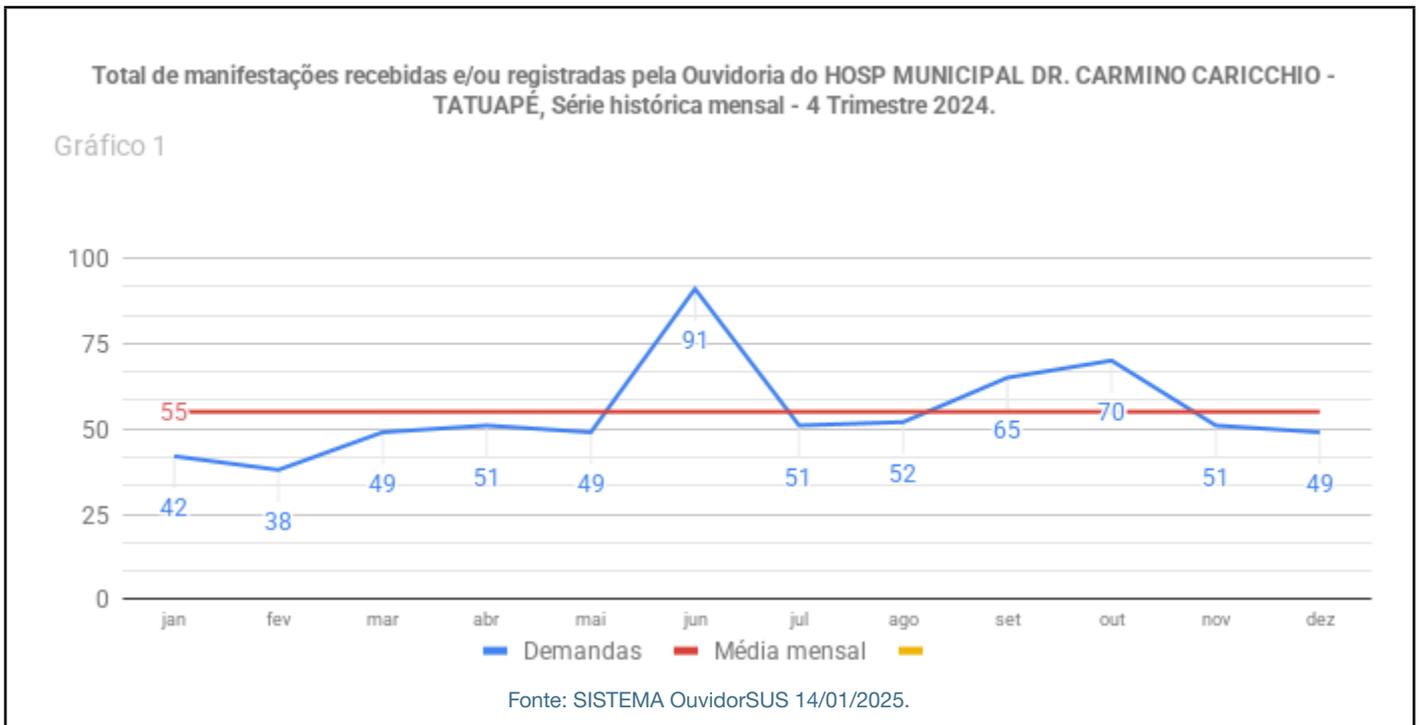
2.2. Retrospectiva 2024

À medida que mais um ciclo se encerra, é importante fazermos uma pausa para refletir sobre o ano vivido no nosso hospital. Em um ambiente como o nosso, onde vidas são transformadas todos os dias, cada momento conta. Cada desafio superado, ao longo do ano, enfrentamos obstáculos que exigiam não só habilidades técnicas, mas também empatia e resiliência.

A pandemia nos trouxe aprendizados valiosos sobre a capacidade de adaptação, a importância da comunicação clara e do trabalho em equipe. As incertezas não nos impediram de continuar oferecendo a

melhor assistência, com segurança e comprometimento. A implementação de novas tecnologias, protocolos mais rigorosos e processos de humanização têm sido marcos importantes em nossa jornada. A cada dia, conseguimos melhorar a qualidade do atendimento prestado aos nossos pacientes, com foco na segurança, no bem-estar e na recuperação. Sabemos que ainda existem áreas a serem aprimoradas, mas estamos comprometidos com a inovação e com a busca constante pela excelência.

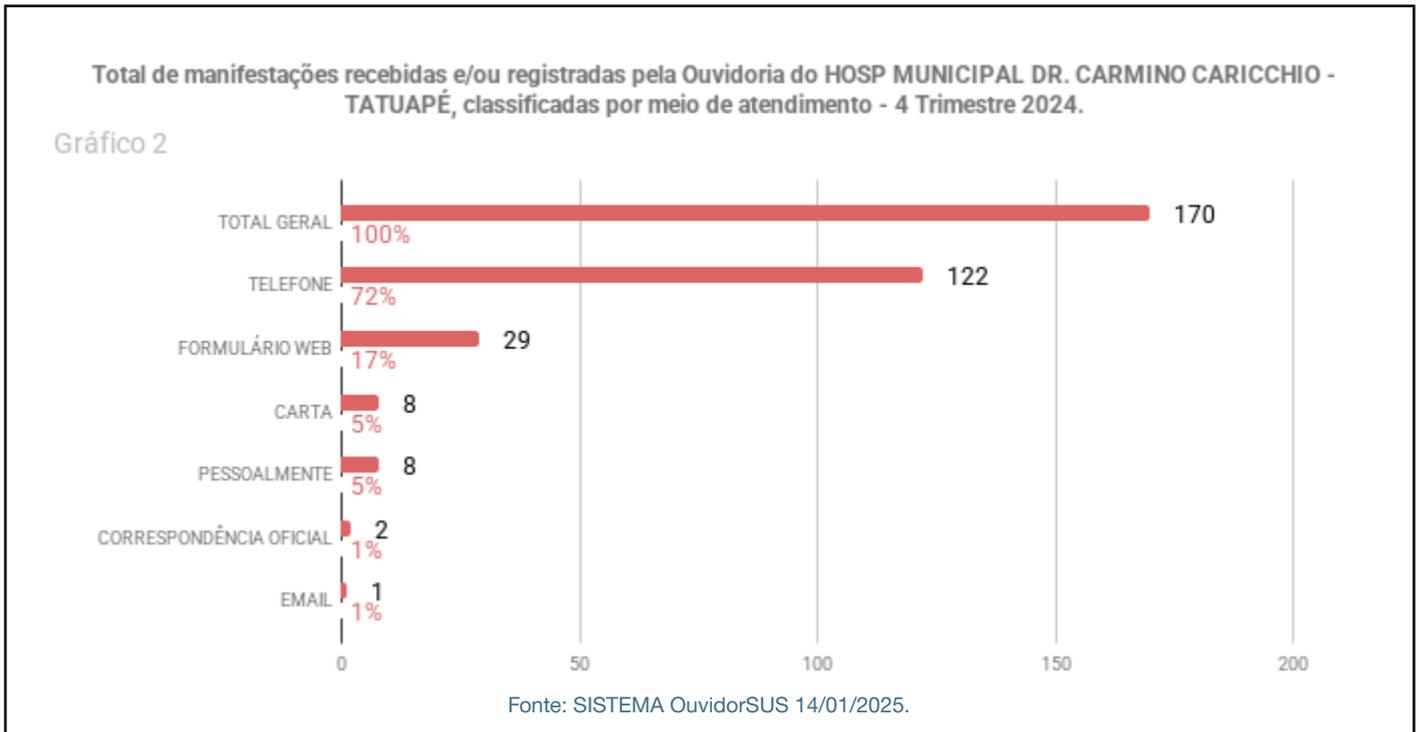
3. Número de manifestações – Série histórica



A média de 55 manifestações mensais sugere uma demanda regular, mas o aumento em outubro, possivelmente devido à variação sazonal. Esse pico pode ser atribuído a fatores como a queda de temperatura, que favorece o aumento de doenças respiratórias, como gripes e resfriados. Esse comportamento sazonal é uma tendência bem documentada em várias regiões.

Observar e compreender o comportamento sazonal das manifestações mensais é uma ferramenta poderosa para otimizar os recursos de saúde, melhorando tanto a eficiência no atendimento quanto a qualidade dos serviços prestados à população.

4. Meios de atendimento



A Central 156 é o canal mais utilizado, seguido pelo Formulário Web e e-mails diretos. Além disso, os atendimentos presenciais na Ouvidoria Local desempenham um papel importante, especialmente para questões que podem ser resolvidas de imediato, como orientações, informações e direcionamento para profissionais específicos, evitando que os canais principais fiquem sobrecarregados.

5. Classificação das manifestações

Reclamações: Representam a insatisfação dos usuários com diversos aspectos, como a qualidade da prestação de serviços, atendimento, condutas dos profissionais, falta de vagas e rotinas e protocolos, os quais são os mais questionados pelo usuário.

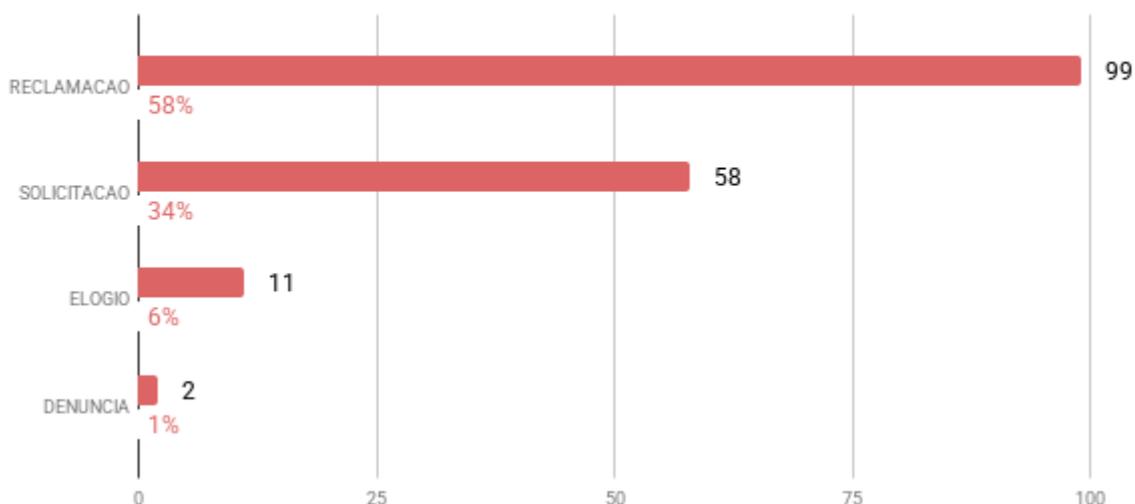
Solicitações: Principalmente relacionadas ao agendamento de consultas e cirurgias eletivas, além de outras demandas como obtenção de documentos, transferências de pacientes e a espera por exames.

Elogios: Reconhecem o trabalho tanto das equipes de saúde quanto das equipes administrativas. É importante destacar e valorizar esses elogios, pois eles refletem a satisfação dos usuários e podem servir como motivação para as equipes.

Denúncias: Todas as denúncias foram encaminhadas à Diretoria Técnica e devidamente esclarecidas. Esse procedimento demonstra um compromisso com a transparência e a responsabilidade na gestão dos serviços de saúde.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



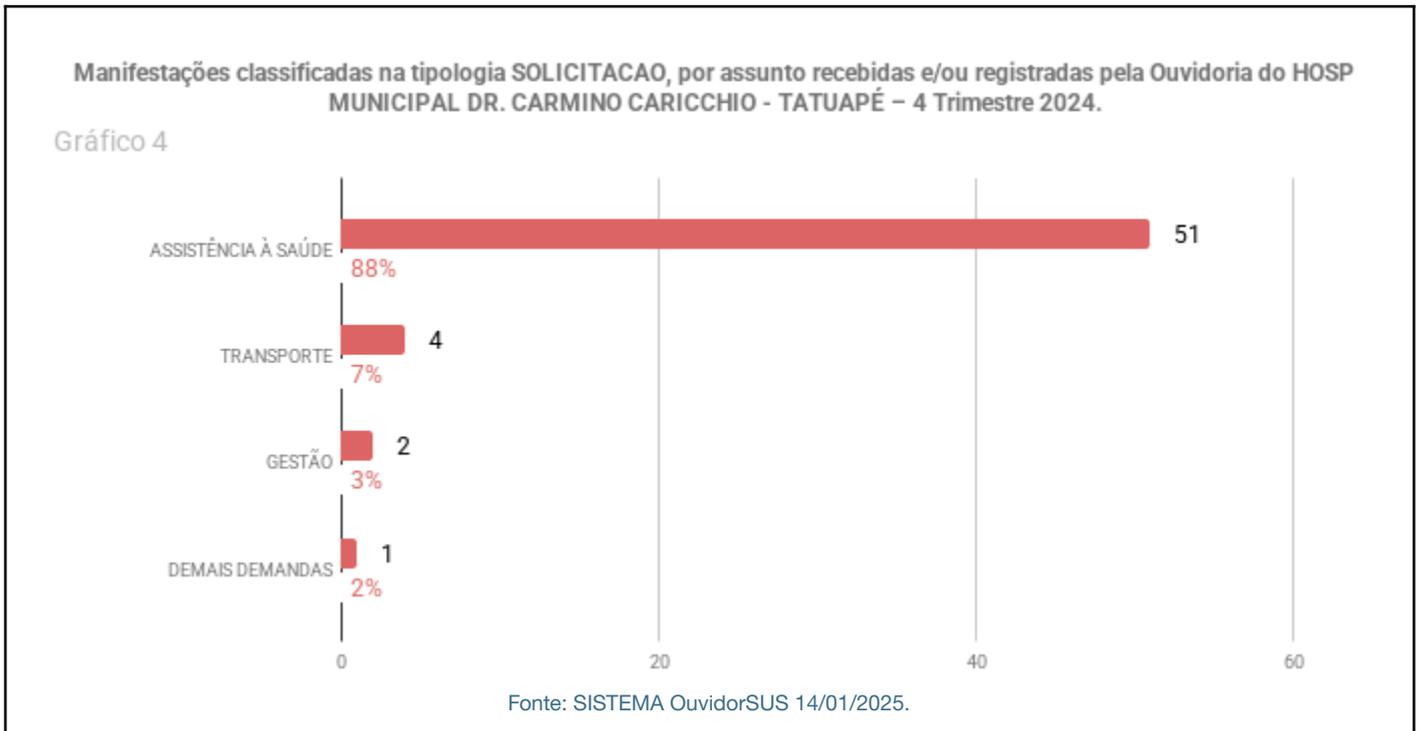
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 58 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 34% do total.

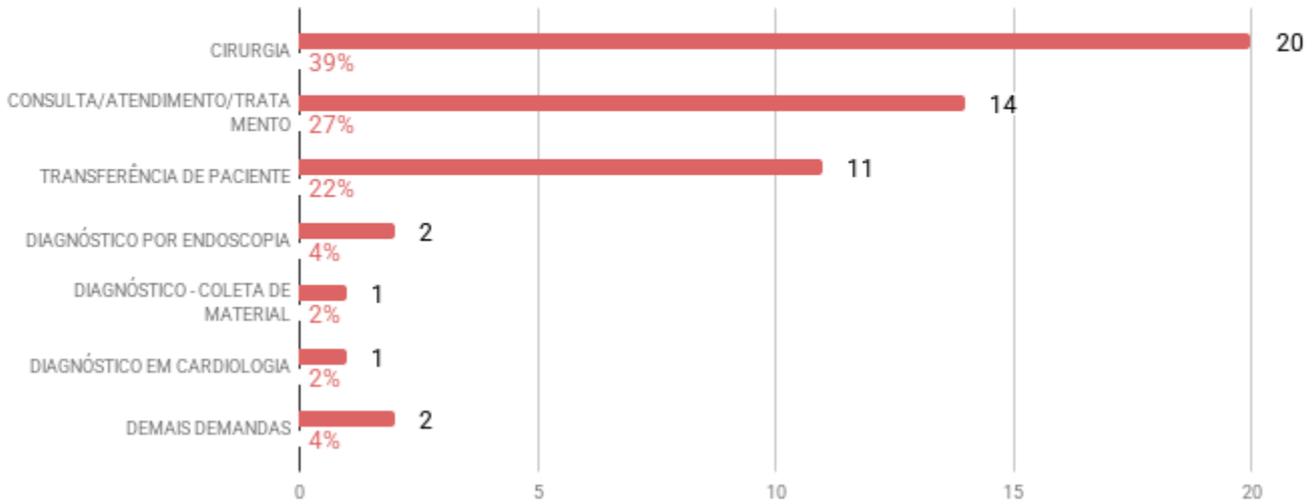
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (88%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 39% são relativos a cirurgia e 27% a consulta/tratamento/atendimento.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

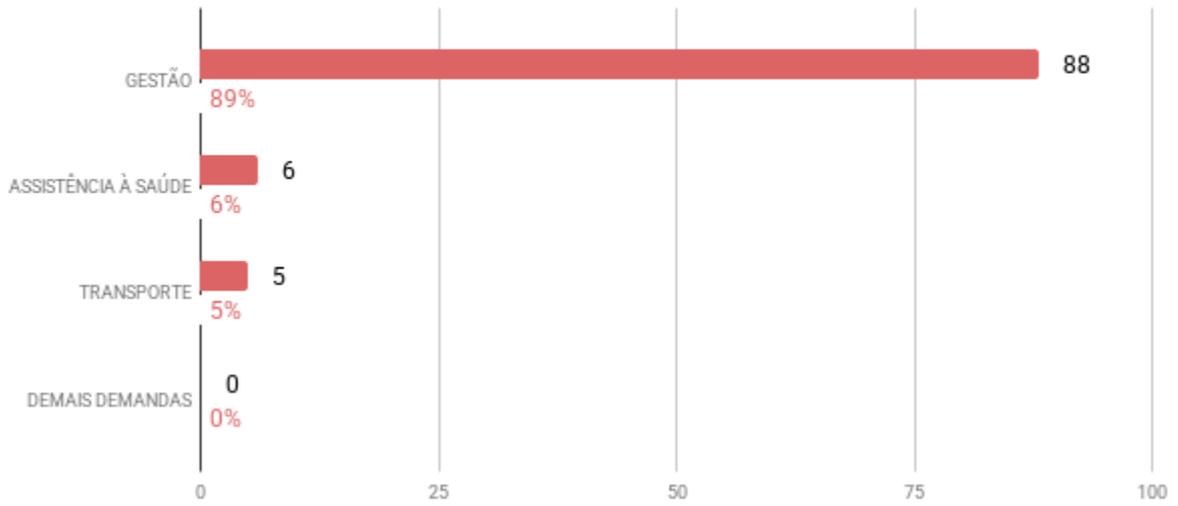
As 99 reclamações registradas no período correspondem a 58% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a estabelecimento de saúde e 45% a recursos humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 4 Trimestre 2024.

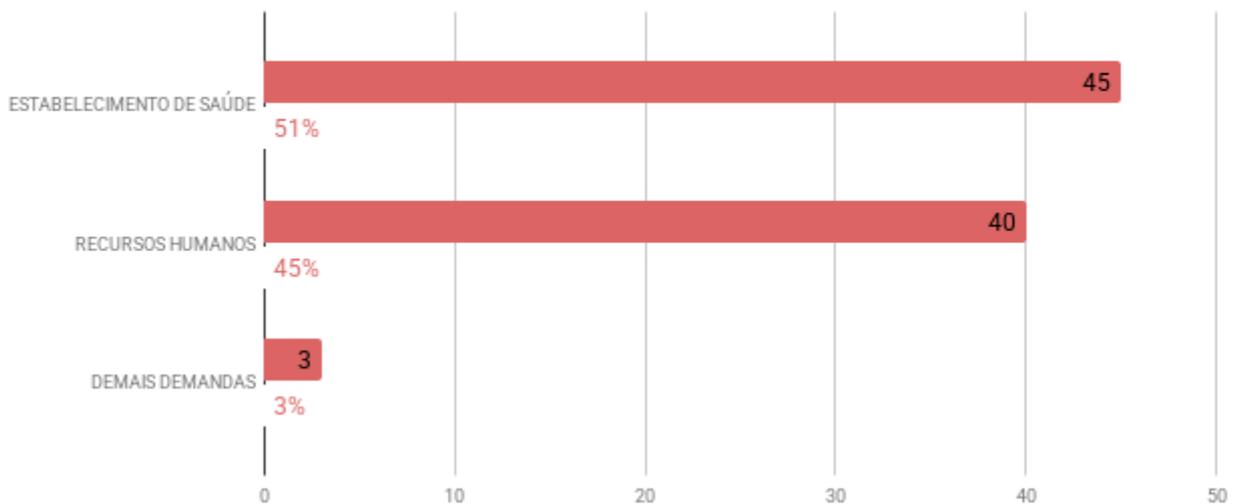
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 4 Trimestre 2024.

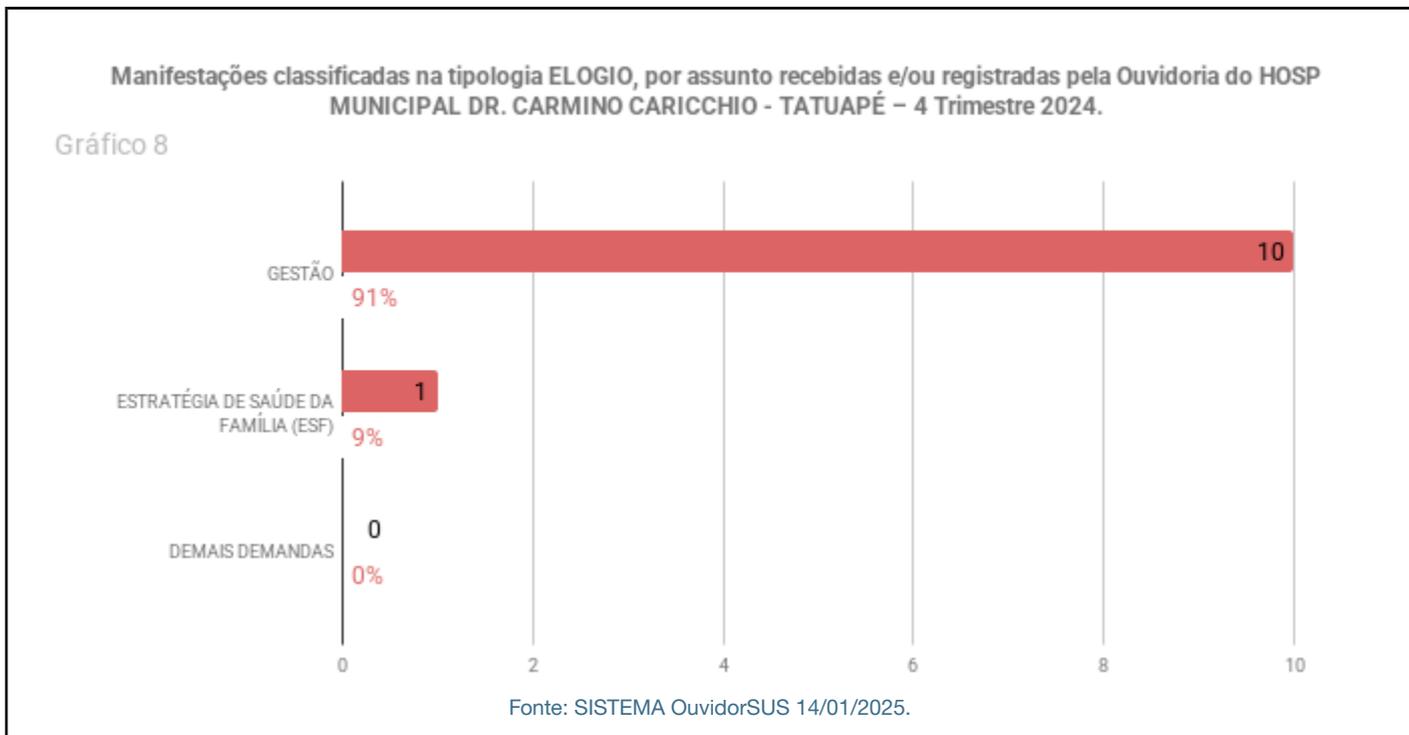
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **11 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 91%. A média mensal no trimestre foi 3,6 elogios.



Os elogios recebidos são um reflexo da satisfação dos usuários e devem ser valorizados, pois servem como incentivo para as equipes. Esse reconhecimento destaca a relevância de um atendimento integrado e colaborativo, que envolve não apenas médicos, mas também enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas e outros profissionais essenciais no cuidado ao paciente internado.

Além de motivar os profissionais, esse tipo de feedback é fundamental para direcionar ações que aprimorem ainda mais a qualidade do atendimento, fortalecendo uma abordagem holística e eficaz na assistência 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 - HMCC - CLÍNICA CIRÚRGICA	12	14	86%
AHM - HMCC - CLÍNICA MÉDICA	3	3	100%
AHM - HMCC - DIRETORIA TÉCNICA	4	4	100%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	8	10	80%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ASSISTÊNCIAL	25	48	52%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	14	15	93%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DO SAME	6	8	75%
AHM - HMCC - ORTOPEDIA	21	25	84%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMCC - PS ADULTO	22	26	85%
AHM - HMCC - SADT FIDI	6	14	43%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO	5	7	71%
Total	126	174	72%

- Quantidade de demandas recebidas no período:174
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 126
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

Demora de devolução da defesa do servidor, férias dos profissionais, entre outros atalhos, como por exemplo a análise do prontuário do paciente.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Estamos continuamente enviando e-mails.

- Principais resultados obtidos: Maior agilidade nas respostas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Treinamentos.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 174
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 126
- Principais problemas identificados: Preenchimento correto
- Sugestões para melhoria: Treinamento

11. Plano de ação

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

Com base nos dados apurados no período, foram realizadas e planejadas as seguintes ações:

Iniciamos as obras de reforma em nossa Unidade, incluindo a ampliação do Pronto Socorro e a instalação de um equipamento de Ressonância Magnética. Essa conquista representa um avanço significativo para a comunidade e toda a rede municipal de saúde, impactando diretamente a qualidade e a agilidade do atendimento prestado. As melhorias proporcionarão maior capacidade de atendimento e diagnóstico, beneficiando os usuários e fortalecendo a estrutura hospitalar.

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
Documento	Continuidade nas obras	AVCB - Autorização	12/11/2024	Corpo de Bombeiros	Concluído ▾
Obras	Reforma na Unidade	Obra civil	Iniciada		Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Avaliamos o cenário e concluímos que mantivemos praticamente a mesma quantidade de manifestações dos usuários no quarto trimestre. Continuamos nos esforçando para que todos os objetivos e metas sejam alcançados, para que a nossa Unidade de Saúde possa solucionar desafios e prestar um atendimento de qualidade à população. Esse resultado reforça nosso compromisso em atuar com dedicação e agilidade para que o almejado seja concluído.

Como hospital terciário, lidamos com um volume significativo de demandas, provenientes do SAMU, Corpo de Bombeiros, busca espontânea dos usuários e encaminhamentos de outras unidades, inclusive de diferentes regiões. Essa realidade evidencia a complexidade do ambiente hospitalar e os diversos fatores que influenciam o atendimento ao paciente. Nosso compromisso é permanente, buscando minimizar quaisquer obstáculos que possam afetar a qualidade dos serviços prestados.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise dos dados do período revela que a maioria das reclamações dos usuários está relacionada a dúvidas sobre diagnósticos ainda em andamento, condutas médicas não plenamente esclarecidas e procedimentos que dependem do retorno de outros serviços, como transferências e resultados de exames. Além disso, em alguns casos, ocorrem desgastes na relação entre médico e paciente. Nosso compromisso é atender e esclarecer todos os usuários, garantindo transparência e suporte, mesmo diante de situações que envolvem fatores externos fora do nosso controle direto.

A busca pela satisfação dos pacientes e usuários é uma prioridade constante em nossa Unidade. Nossa Diretoria, juntamente com os profissionais médicos, equipe de enfermagem e equipes multiprofissionais, trabalha incansavelmente para proporcionar um atendimento de qualidade e humanizado.

Como unidade de saúde terciária, lidamos com uma alta demanda de pacientes provenientes do SAMU, UPA, UBS, Corpo de Bombeiros e atendimentos por busca espontânea. Estamos comprometidos em garantir um atendimento ágil e eficiente, contando com escalas completas de profissionais para oferecer suporte integral e assistência de excelência.

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_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>

