

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

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





**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

## **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 no 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

### Sumário

<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>12</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>15</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>16</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....</b>	<b>17</b>
<b>14. Glossário .....</b>	<b>19</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>20</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>21</b>

## **1. Panorama Geral do período**

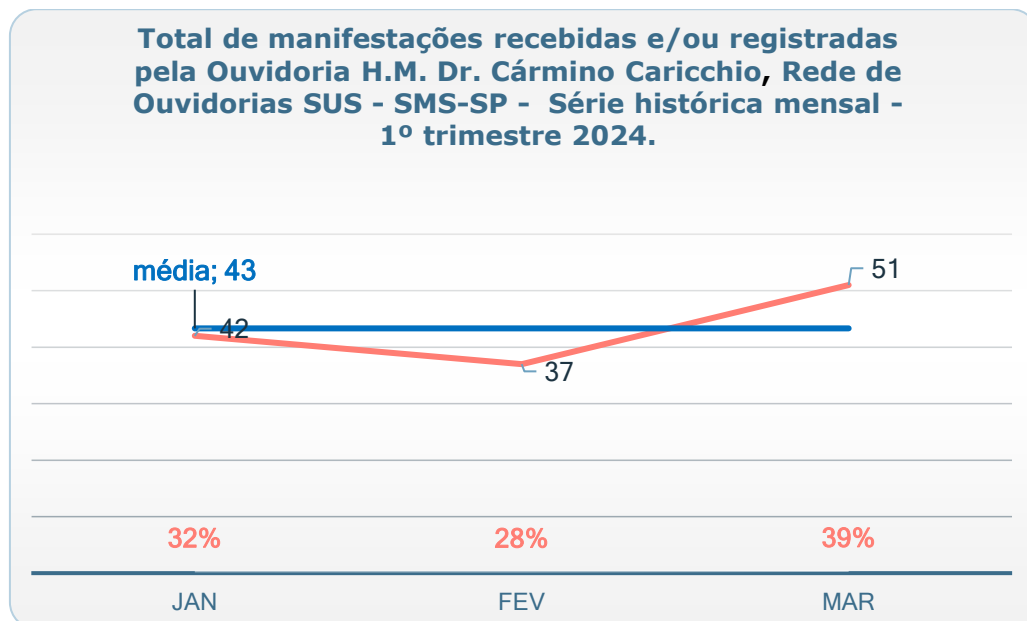
O Hospital Dr. Carmino Caricchio é um hospital de grande porte, terciário construído às margens de importantes rodovias como a Rod. Airton Senna, Rodovia Presidente Dutra, Marginal Tietê, Rodovia Fernão Dias, entre outras grandes avenidas deste município. Possui mais de 24 mil metros quadrados de área 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 primeiro trimestre de 2024 tivemos um total de 1.514 cirurgias, 3.471 internações, 12.947 atendimentos ambulatoriais, 9.838 atendimentos no pronto socorro referenciado.

Atualmente, nossos pacientes de pronto socorro em sua maioria são pacientes provenientes de outras instituições e/ou trazido por serviços de APH móvel e fixo, sendo pacientes com patologias complexas para serem investigadas e tratadas nesse nosocômio.

Como busca da melhoria continuamos com a reforma do telhado do centro cirúrgico, reforma dos elevadores, implantação de exaustores em todos os banheiros das enfermarias, instalação de 10 novas macas hidráulicas no pronto socorro, manutenção contínua nas instalações e mobiliários.

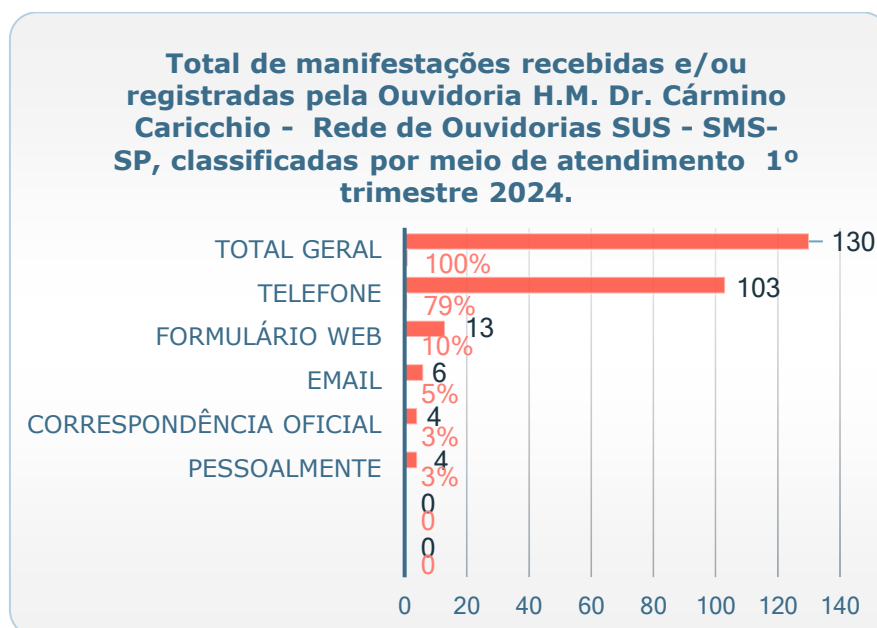
## 2. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Nesse cenário, podemos avaliar que tivemos uma média de 43 atendimentos mensais. Março espelha maior quantidade de demandas, provavelmente se justifica com o aumento da procura pelo serviço de saúde em virtude de Dengue e Síndromes gripais.

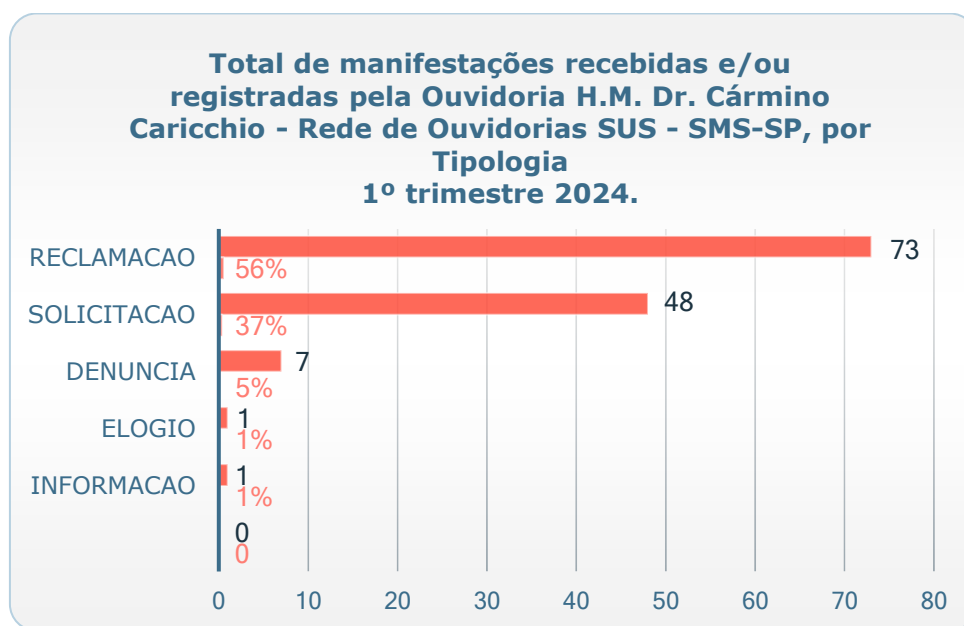
## 3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O canal 156 – Ouvidoria SMS, geralmente é o mais utilizado e procurado pelo usuário, seguido do formulário WEB. Este também utiliza nosso e-mail direto para enviar as manifestações, e ainda há os atendimentos na Ouvidoria Local, que são usuários que buscam alguma informação ou orientação, e também são protocoladas manifestações. Temos controle interno de atendimento no local, que são assuntos que podem ser resolvidos imediatamente como, orientação, informação, busca de profissionais, entre outros.

#### 4. Classificação das manifestações



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As reclamações espelham a insatisfação na prestação do serviço, atendimento, condutas, vagas, entre outros e somaram maior percentual.

As solicitações são, em sua maioria, agendamento de consultas e cirurgias eletivas, o restante se divide entre documentos,

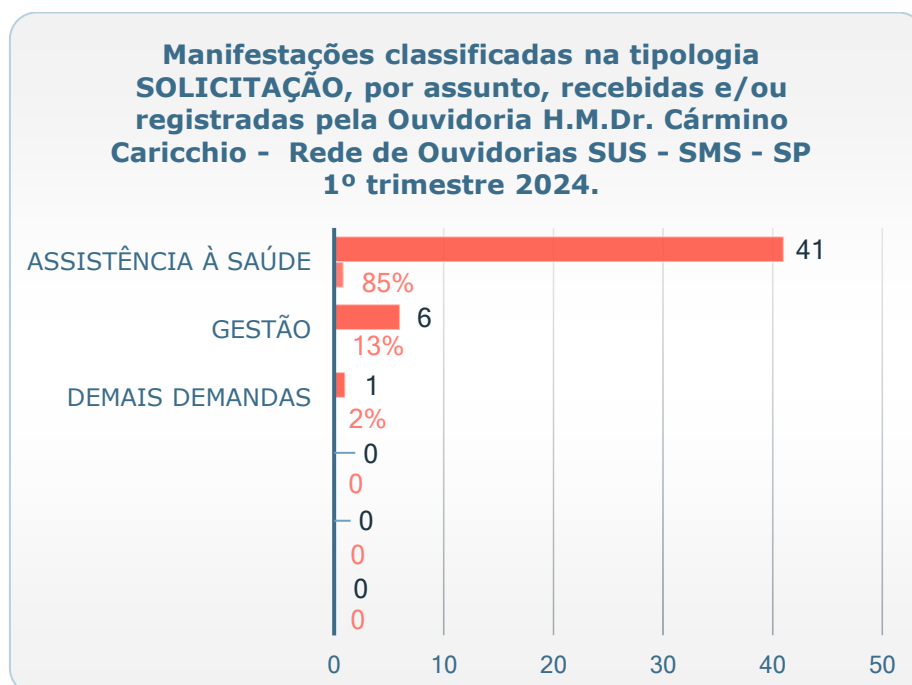


transferências de pacientes e espera por exames. Os elogios se dividem entre as equipes de saúde e administrativas.

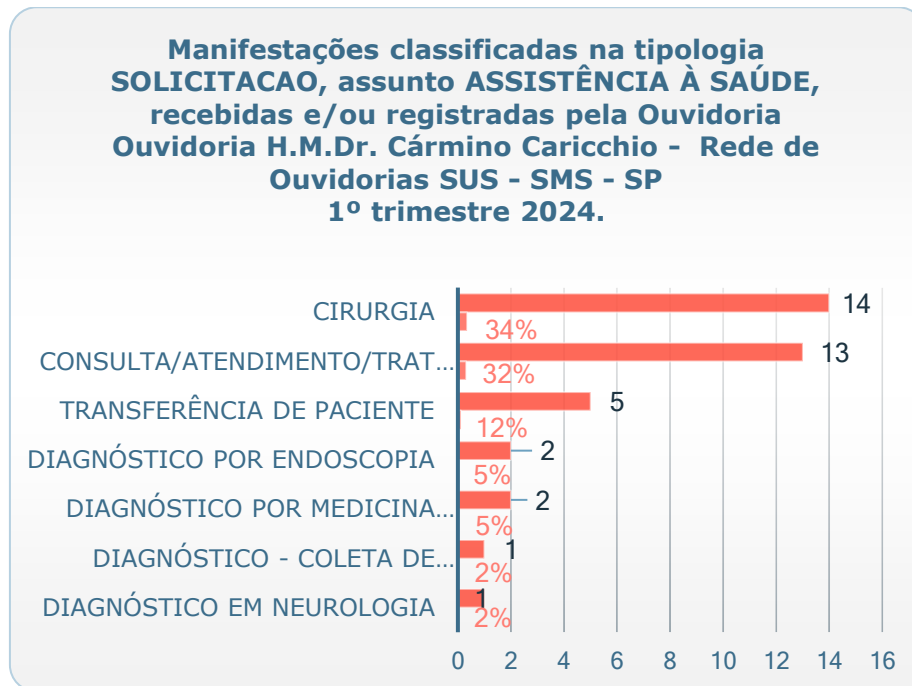
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 48 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 37% do total.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (85%). Neste assunto, 34% são relativas a Cirurgias e 32% a Consultas/Atendimento/Tratamento.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

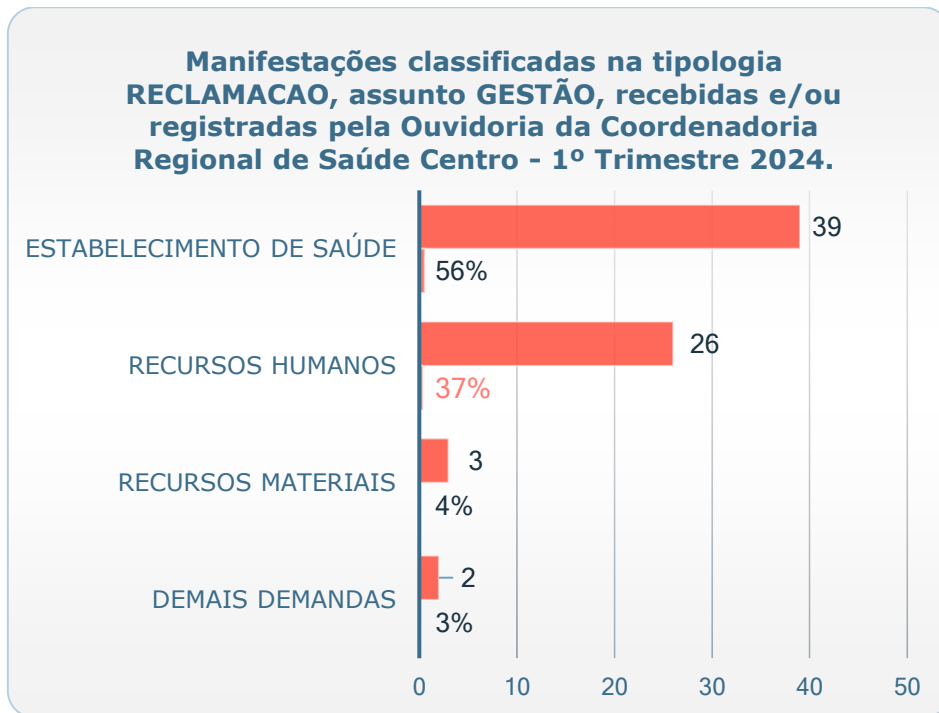
Dadas vistas ao quadro, o mesmo demonstra que as cirurgias são a maioria das solicitações, vale lembrar também a escassez das vagas para internação, que por virtude de cancelamentos de cirurgias eletivas, esses usuários solicitam providências.

O assunto Consulta/tratamento/Atendimento, foi bastante contestado, devido à demora para agendamento. São consultas ambulatoriais, exames de imagem, um exemplo seria ressonância magnética é solicitado via CROSS, o que atrasa a realização.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 73 Reclamações registradas no período correspondem a 56% do total.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (96%). Neste assunto, 56% são relativas à Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

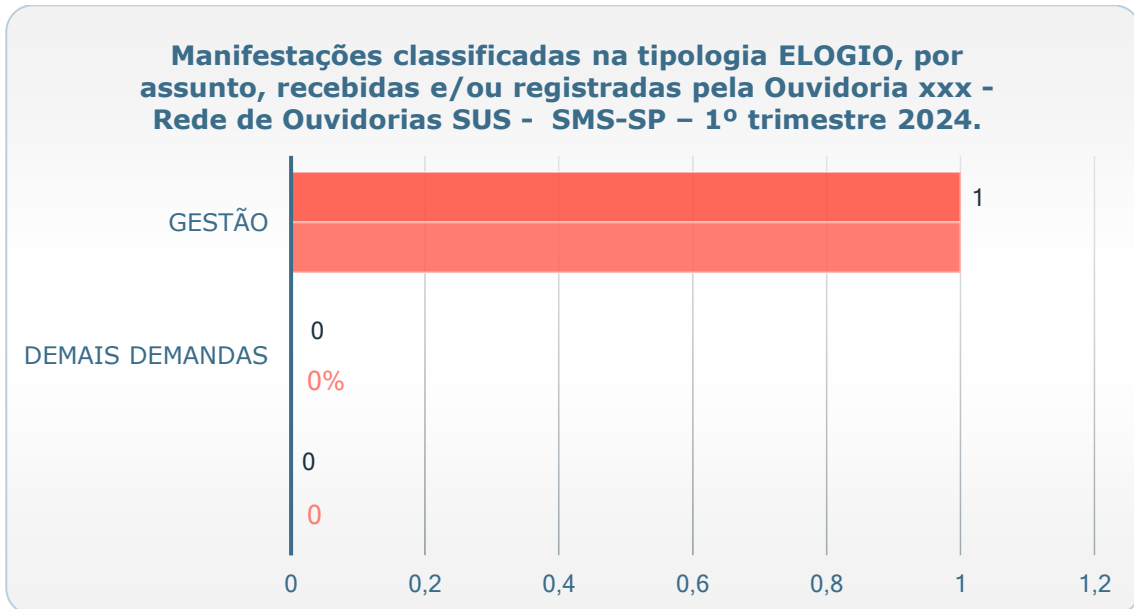


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O tópico Estabelecimento de Saúde, envolve os subassuntos mais questionados, exemplo para os atendimentos médicos, condutas, diagnósticos, discordâncias, estão classificadas em insatisfação de recursos humanos. Ressalto que, as manifestações de reclamações, todas foram tratadas, os profissionais citados foram intimados à defesa e quanto aos protocolos todos esclarecidos. As classificadas como “outros” não se encaixam na tipificação do Sistema.

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

Foi registrado 1 elogio no primeiro trimestre de 2024. Porém vale ressaltar que foram citados 04 profissionais na manifestação do usuário.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Elogios para quatro profissionais dos setores de Diretoria, equipe administrativa e atendimento no Pronto Socorro.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre.

## 9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

130 demandas recebidas e avaliadas. Essa ferramenta nos permite melhor direcionar as demandas e suas tratativas, bem como efetivar os assuntos mais recorrentes nas manifestações dos usuários.

## 10. Plano de ação

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

O Hospital Dr. Carmino Caricchio é um hospital de grande porte, é referência para UPAS, UBS e hospitais municipais de menor porte do município. No primeiro trimestre de 2024 tivemos um total de 1.514 cirurgias, 3.471 internações, 12.947 atendimentos ambulatoriais, 9.838 atendimentos no pronto socorro referenciado. Como busca da melhoria continuamos com a reforma do telhado do centro cirúrgico,

reforma dos elevadores, implantação de exaustores em todos os banheiros das enfermarias, instalação de 10 novas macas hidráulicas no pronto socorro, manutenção contínua nas instalações e mobiliários.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reforma de telhado	Melhoria no Centro Cirúrgico		Primeiro trimestre		Concluído
Elevadores	Desgaste do equipamento	Adquirimos novos equipamentos			Em andamento
Projeto Zero Lesão por Pressão		Em parceria com H. Sírio Libanês e Setor Qualidade	Primeiro Trimestre	Enfª Luzcena de Barros	Concluído

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024			
01/01/2024			
01/01/2024			

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

Observamos que houve pequenas mudanças, no total geral mantivemos praticamente o mesmo cenário. As variações entre os tópicos, praticamente se mantiveram, as oscilações foram praticamente sobre os mesmos assuntos, se comparadas ao primeiro trimestre de 2023.

O tópico Solicitação revelou maior reflexo em cirurgias, visto que atendemos várias especialidades, e a demanda no centro cirúrgico é muito alta. As transferências solicitadas via regulação, também ficaram com um tempo maior de espera. Recebemos pacientes com diversas patologias e não poupamos esforços para que todos sejam atendidos.

Como busca da melhoria continuamos com a reforma do telhado do centro cirúrgico, reforma dos elevadores, implantação de exaustores em todos os banheiros das enfermarias, instalação de 10 novas macas hidráulicas no pronto socorro, manutenção continua nas instalações e mobiliários.

Ressalto que nossos profissionais trabalham exaustivamente para que todos os pacientes e seus familiares sejam atendidos de forma humanizada. Tentamos passar as informações aos familiares da maneira mais clara e com todo o respeito possível, e que maioria dos casos são resolvidos ou esclarecidos dentro do prazo estabelecido.

Nosso objetivo é atingir a satisfação do usuário que nos buscam todos os dias, acreditamos na força do trabalho e na importância da empatia com o próximo.



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

Enfrentamos diversas dificuldades, entre elas o aumento da demanda de usuários. Surtos de dengue, síndromes gripais, fatores esses que geram outros desafios no dia a dia do funcionamento do Pronto Socorro, bem como maior reflexo em cirurgias, visto que atendemos várias especialidades, e a demanda no centro cirúrgico é muito alta. As transferências solicitadas via regulação, também ficaram com um tempo maior de espera. Tentamos resolver os problemas que surgem, e atender a população que busca nossa Unidade de Saúde, motivo o qual, o cenário exposto indica aumento nas manifestações dos usuários, o que nos incentiva a continuar trabalhando com presteza para atingir nossos objetivos.

Temos uma demanda grande por sermos um hospital terciário, recebedor de ocorrências admitidas do SAMU, Bombeiros, procura espontânea e de outras unidades, inclusive de outras localidades.

Recebemos pacientes com diversas patologias e não poupamos esforços para que todos sejam atendidos.

Trabalhamos com afinco a fim de amenizar o sofrimento e quando não, muitas vezes levamos a cura destas patologias. Ressalto que nossos profissionais trabalham exaustivamente para que todos os pacientes e seus familiares sejam atendidos de forma humanizada. Tentamos passar as informações aos familiares da maneira mais clara e com todo o respeito possível, e que maioria dos casos são resolvidos ou esclarecidos dentro do prazo estabelecido.

Com base nos dados da Ouvidoria, considero avaliação positiva no primeiro trimestre de 2024. Avançamos com projetos importantes e melhorias em nossa Unidade, como já foi citado acima, a reforma do telhado do centro cirúrgico, reforma dos elevadores, implantação de

exaustores em todos os banheiros das enfermarias, instalação de 10 novas macas hidráulicas no pronto socorro, manutenção contínua nas instalações e mobiliários.

Em parceria com o Hospital Sírio Libanês e nosso Setor de Qualidade, foram desenvolvidos projetos importantes, como “Zero Lesão por pressão”. O projeto visa proporcionar melhoria no conforto do paciente internado. No início do mesmo, tínhamos um percentual de 6,7% de lesão, com a implantação das técnicas, conseguimos reduzir para 4,7%.

Continuamos esgotando esforços para que toda a população seja atendida, nossos profissionais trabalham exaustivamente para que todas as expectativas sejam atingidas.

**Dr. José Carlos Ingrund**

**Diretor Técnico – HMCC**

## 14. 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.


## 15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



**REDE DE  
OUVIDORIAS**  
CIDADE DE SÃO PAULO


### Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



  
**156**


TELEFONE

**Central telefônica SP 156**  
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code  
ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>





PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**  
localizada em uma das **Supervisões**  
**Técnicas de Saúde (STs)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**

**Link:**  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular  
para o QR Code e consulte os  
endereços das unidades de  
Ouvidoria SUS do município.





## 16. 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>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

