

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DR. CÁRMINO 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 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 27p.

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

Diretora Técnica

DRA. ELIANE PAULA BASTOS
MARTINS

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
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	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

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 primeiro trimestre de 2025 tivemos um total de 1.698 cirurgias, 3.371 internações, 8.943 atendimentos ambulatoriais, 8.736 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

Durante o período recebemos materiais de uso contínuo. Estamos cientes de que ainda temos muita a conquistar, porém, valorizamos cada conquista. Seguimos comprometidos em atingir objetivos e alcançar metas.

Segue descrição dos materiais adquiridos:

06 Macas Hidráulica Obeso 14 Maca Hidráulica Adulto

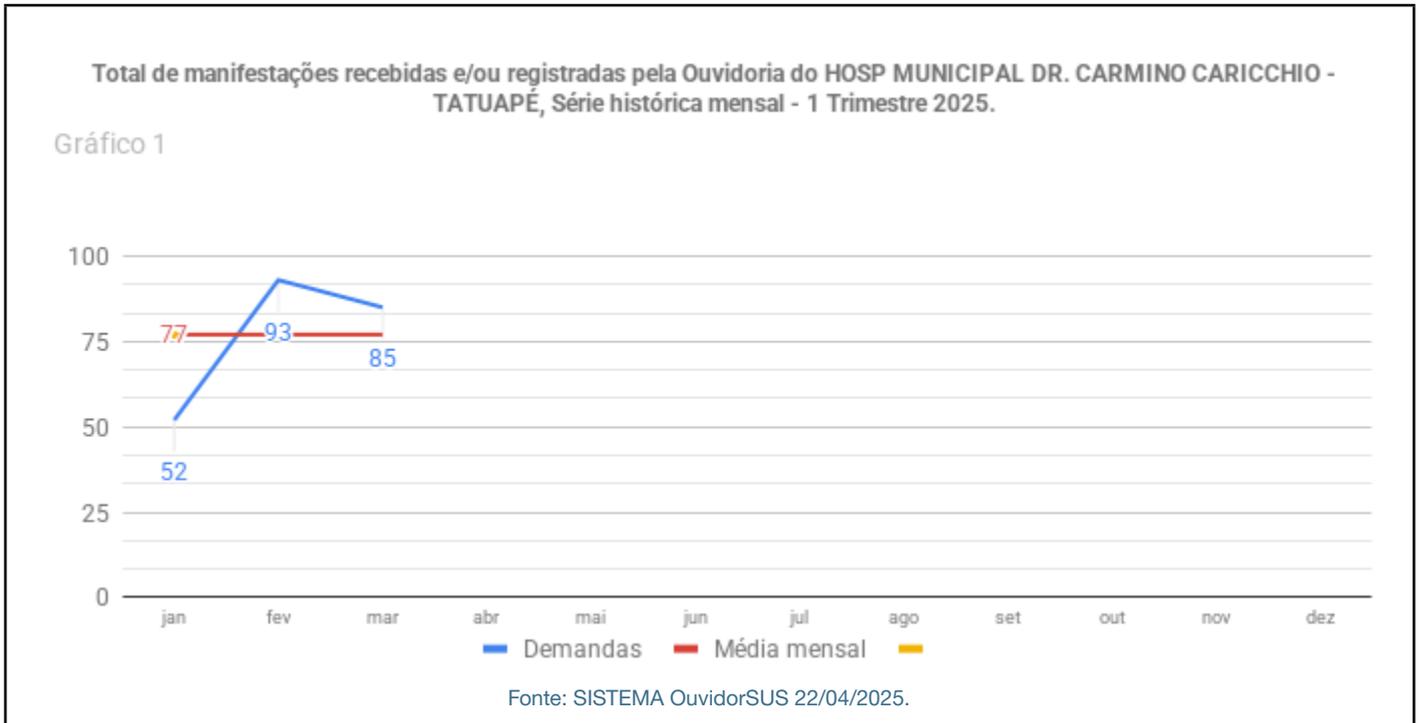
23 Macas Simples

07 cadeiras de Roda

90 Unidades Escada de 02 Degraus

10 Unidades Escada 03 Degraus

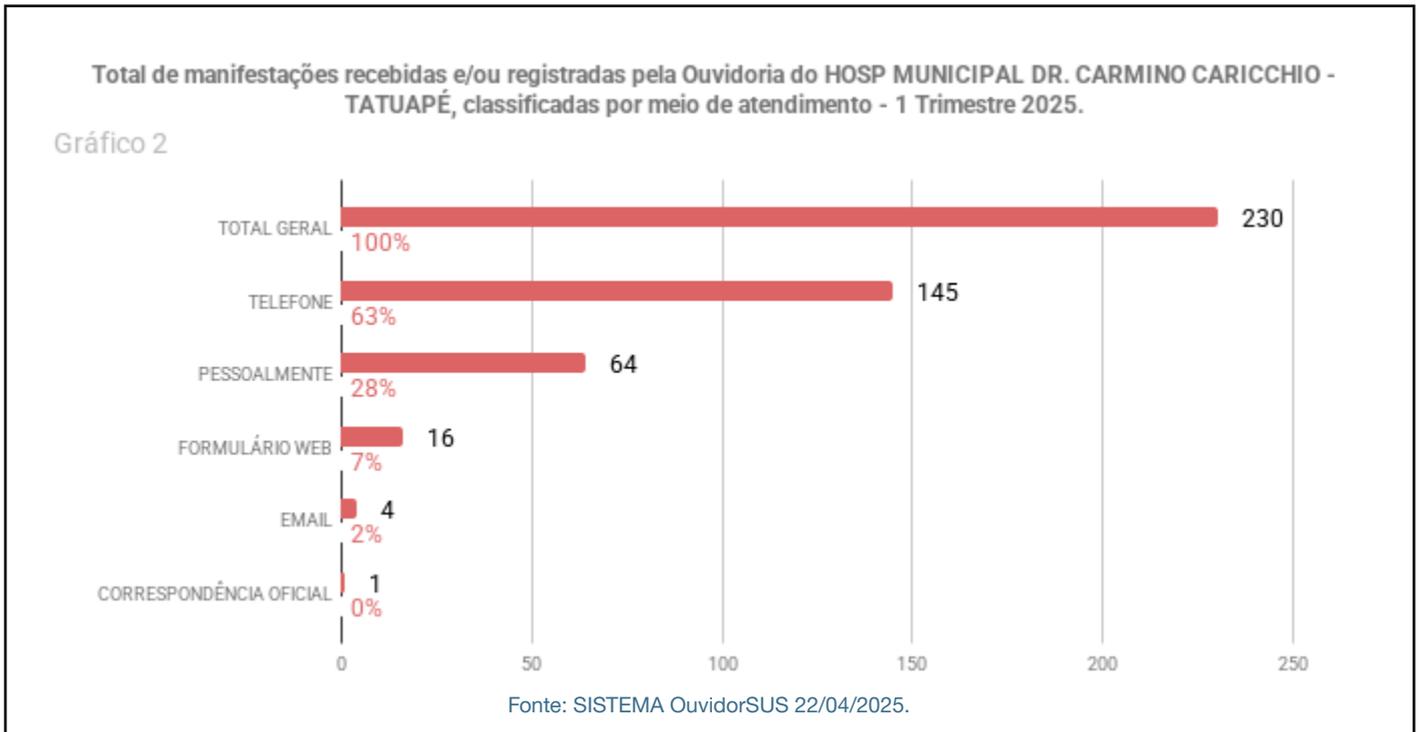
3. Número de manifestações – Série histórica



A média de 77 manifestações mensais indica uma demanda regular. No entanto, observou-se um aumento significativo no mês de fevereiro, possivelmente relacionado ao crescimento de casos de dengue e H1N1 no período. Esse comportamento segue uma tendência sazonal amplamente documentada em diversas regiões.

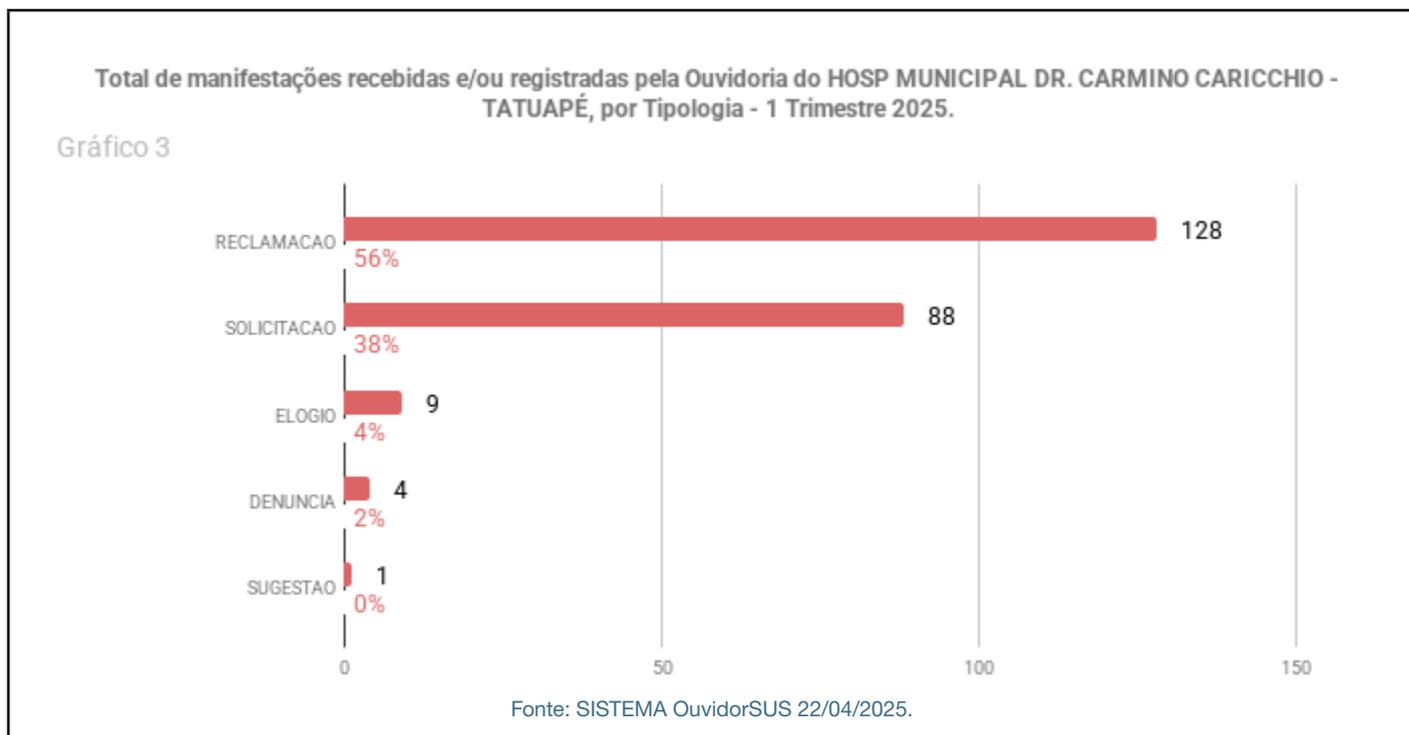
Observar e compreender essas variações sazonais nas manifestações é uma ferramenta estratégica para a otimização dos recursos em saúde, contribuindo para maior eficiência no atendimento e melhoria na qualidade dos serviços prestados à população.

4. Meios de atendimento



A Central SP156 é o canal mais utilizado, seguido pelos atendimentos presenciais na Ouvidoria. No caso dos formulários Web e e-mails houve uma diminuição na procura. 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.

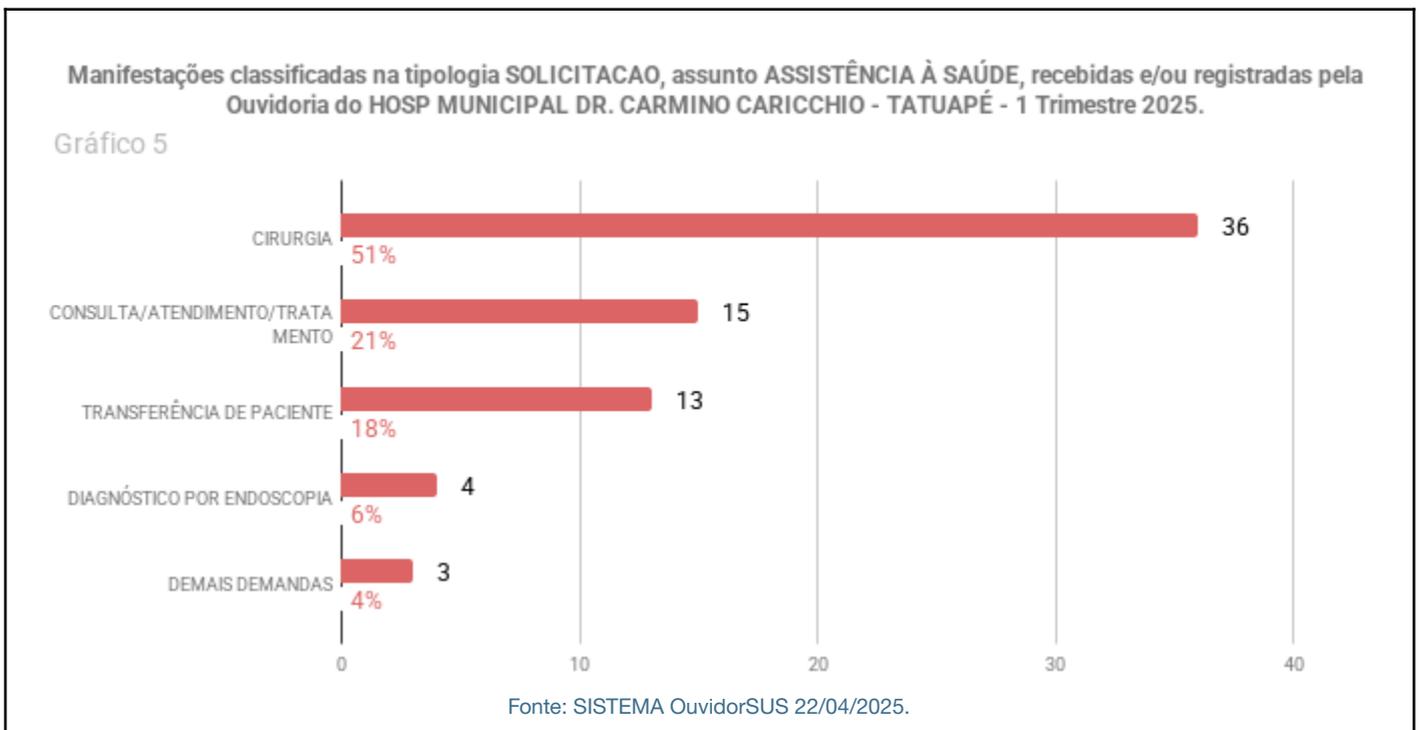
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 88 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2025 correspondem a 38% do total.

As solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos às cirurgias e 21% às consultas/atendimentos/tratamentos.

Neste tópico, observamos que a maioria das solicitações está relacionada a cirurgias. Esse aumento pode ser atribuído a diversos fatores interligados. Ressaltamos que nossa Unidade de Saúde atua não apenas na realização de procedimentos cirúrgicos, mas também no acompanhamento de pacientes em pós-operatório, bem como nos atendimentos ambulatoriais especializados, oriundos de encaminhamentos das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e demais serviços da rede. Dessa forma, seguimos trabalhando para atender, com qualidade e segurança, os pacientes que necessitam de procedimentos cirúrgicos e de acompanhamento especializado, contribuindo para a integralidade do cuidado em saúde.

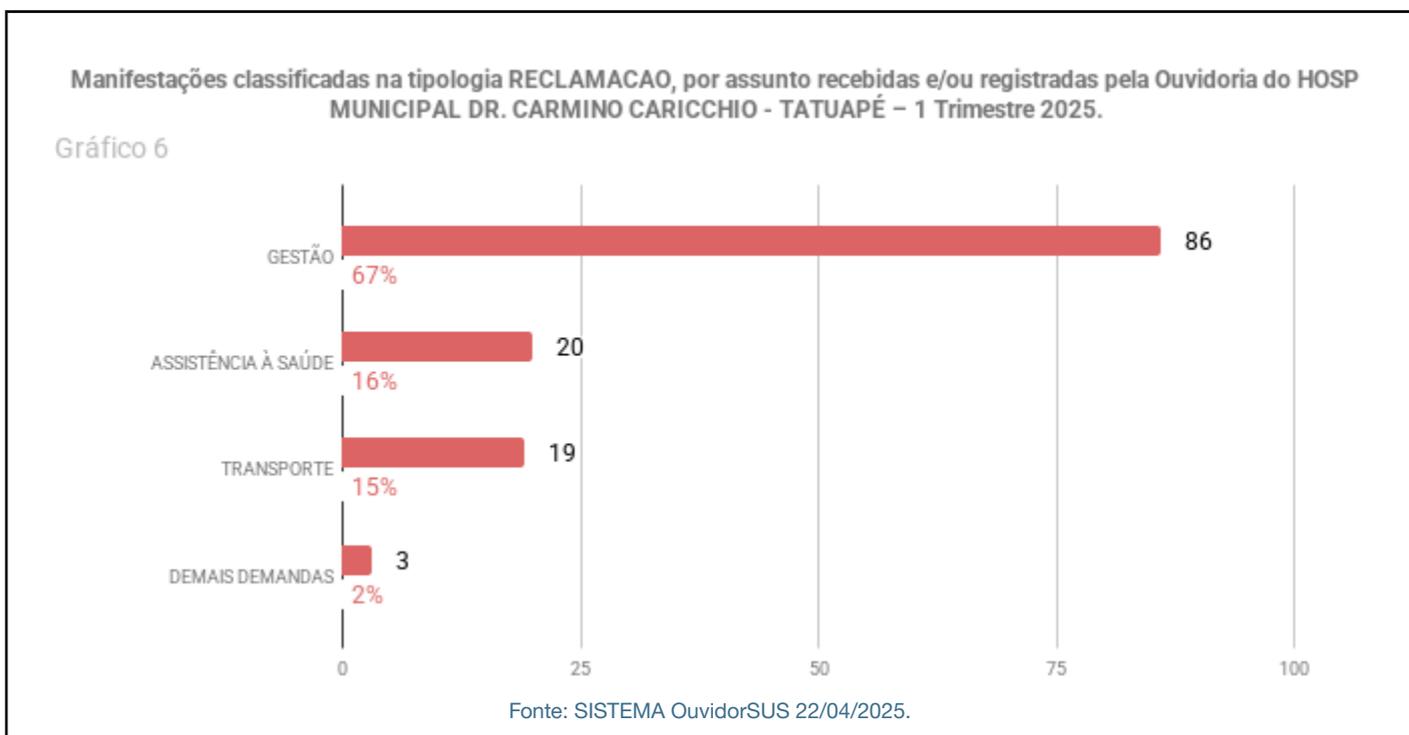


7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 128 reclamações registradas no período correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (67%).

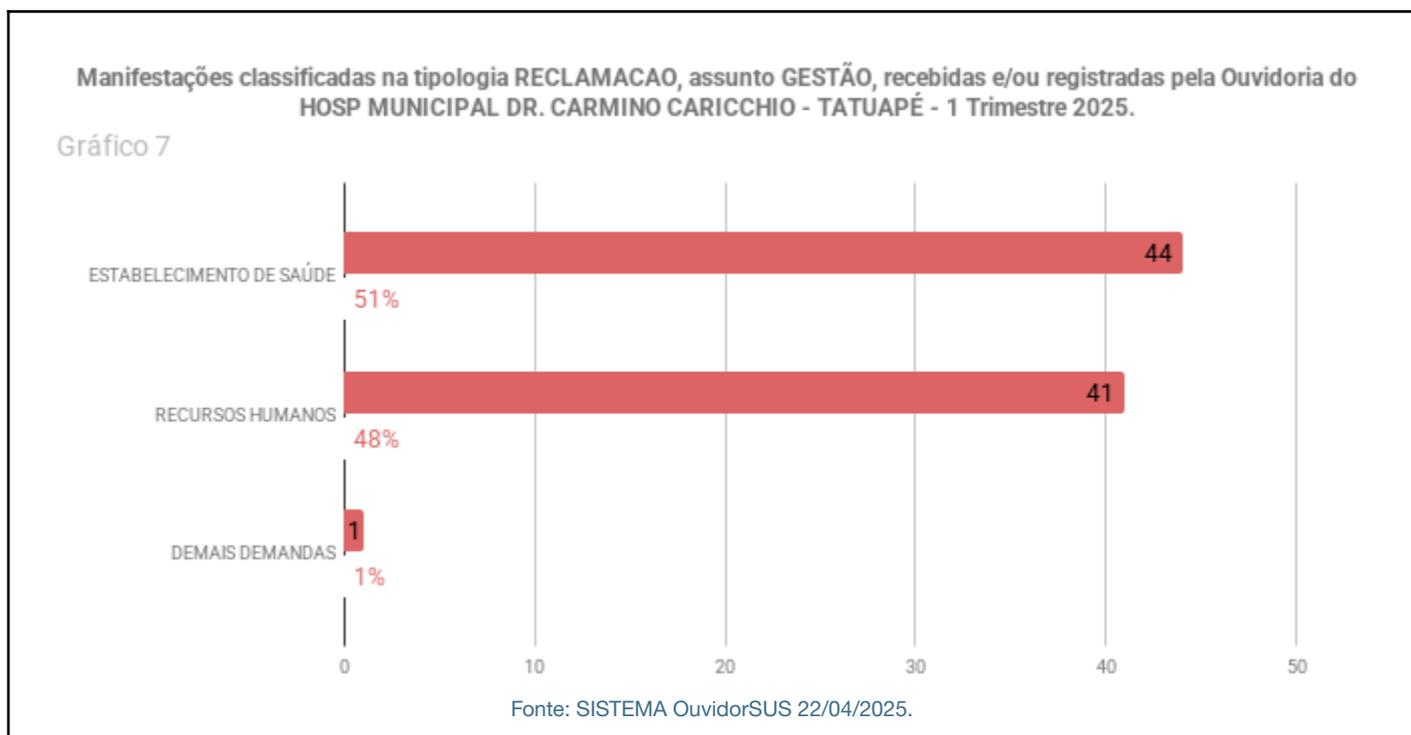
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a estabelecimento de saúde e 48% a recursos humanos.



As manifestações e reclamações dos usuários abrangem uma variedade de questões, incluindo condutas médicas, diagnósticos e relacionamento interpessoal. Infelizmente, há diversas discordâncias na relação médicoXpaciente.

É importante para nós esclarecer essas questões de forma transparente e buscar melhorias contínuas. Além disso, as reclamações sobre transporte, especialmente em relação às ambulâncias, são preocupações frequentes, como atrasos e não comparecimento. Garantimos que todas as manifestações são devidamente tratadas e que os profissionais envolvidos são chamados a se defender. Para os prestadores de serviços, as reclamações são

encaminhadas para que sejam apuradas pelas empresas responsáveis.

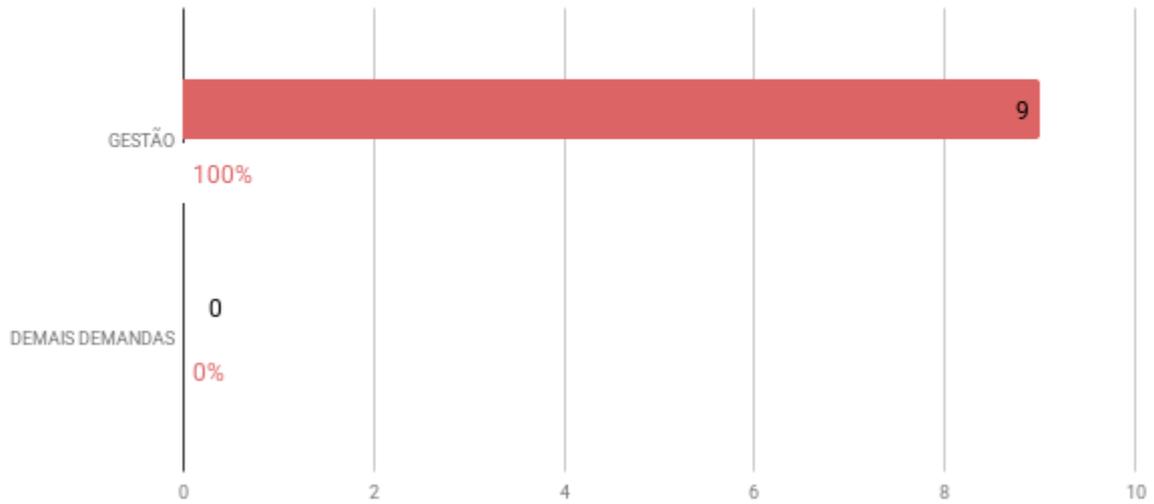


8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 09 **elogios no primeiro trimestre de 2025**, correspondendo a **4% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Os elogios recebidos, o reconhecimento de um trabalho excelente, são um reflexo da satisfação dos usuários. Estes servem como incentivo às equipes. Por meio deste, se destaca a relevância de um atendimento integrado e colaborativo, que envolve a equipe multiprofissional. 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. O elogio é a certeza de que as expectativas do usuário foram atingidas.

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	9	19	47%
AHM - HMCC - CLÍNICA MÉDICA	3	3	100%
AHM - HMCC - DIRETORIA TÉCNICA	9	10	90%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	6	6	100%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ASSISTÊNCIAL	9	40	23%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	8	9	89%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DO SAME	5	5	100%
AHM - HMCC - ORTOPEDIA	31	32	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMCC - PS ADULTO	15	28	54%
AHM - HMCC - SADT FIDI	3	5	60%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO	5	6	83%
Total	103	163	63%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 163
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 103
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Mudanças na Gestão, demora na defesa do profissional, análise de prontuários.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Melhor controle de prazos por meio de planilhas e planejamento estratégico junto à Diretoria Técnica e Sub-redes.

- Principais resultados obtidos: maior agilidade na devolução das demandas apuradas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Nossa Diretoria Técnica, faz cobranças pessoalmente aos coordenadores.

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:

Aguardando orientações da Ouvidoria da Secretaria de Saúde.

11. Plano de ação

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

Seguimos dando continuidade às obras, segue atualização das ações:

Demolição Térreo (Futuro Ambulatório de Queimados)

Adequação de espaço para liberação de áreas para Obra

Adequação do 4º Andar para receber a unidade de queimados

Instalação de Chiller sobre estrutura metálica no Prédio Anexo

Reconstituição de Forro da entrada de emergência

Construção e Montagem de Elevador Cremalheira

Instalação de linha de vida no telhado da Torre Principal

Construção de estrutura metálica sob o prédio Anexo

Engajados em melhorar a qualidade do atendimento prestado aos nossos pacientes, com foco na segurança, no bem-estar e na recuperação. Estamos comprometidos com a inovação e com a busca constante pela excelência.

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
Obras	Reforma da Unidade	Obra civil	Iniciada		Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/03/2025	Ouvidoria: Qualidade na escuta- Dia do Ouvidor	Palestras	Thais Gonçalves dos Santos

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Como exposto anteriormente, observamos um aumento geral nas manifestações, com crescimento aproximado de 27% em relação ao último trimestre. Esse cenário pode estar diretamente relacionado às obras em andamento na unidade, que acarretaram na redução do espaço físico disponível.

Tal diminuição impacta diretamente na quantidade de vagas ofertadas nos andares, refletindo-se no aumento da demanda reprimida e, conseqüentemente, no número de manifestações registradas.

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.

MARIA MATTOS LESSA
OUVIDORA

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No cenário analisado, consideramos avanços relevantes, tanto no andamento das obras, quanto na aquisição de materiais de uso contínuo como exposto no relatório. Consideramos que as melhorias proporcionarão maior capacidade de atendimento, fortalecendo a estrutura hospitalar.

Os dados do período revelam que a maioria das manifestações está relacionada a uma diversidade de questões. Inclui condutas médicas, diagnósticos, relacionamento interpessoal e retorno de outros serviços, visto que temos áreas terceirizadas, como transferências de paciente e resultados de exames.

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 humanizado e de qualidade. 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.

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.

DIRETORA TÉCNICA

DRA. ELIANE PAULA BASTOS MARTINS

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>

