

2017

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF



**Associação
Saúde da
Família**

Associação Saúde da Família.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF
PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2017
ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

MARIA EUGÊNIA FERNANDES PEDROSO DE LIMA

COORDENADORA GERAL

CLÁUDIO ALVES DE CASTRO

MAURO ROBERTO ALVES

OUVIDORIA CENTRAL

OUVIDORIA CENTRAL

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	5
1. MANIFESTAÇÕES ASF: COMPARAÇÃO PERÍODO DE 2016 E 2017 - OUVIDORSUS	6
1.1. MANIFESTAÇÕES ASF: COMPARAÇÃO PERÍODO DE 2016 E 2017 POR CG - OUVIDORSUS.....	7
1.2. MANIFESTAÇÕES ASF: COMPARAÇÃO 2016 E 2017 POR DISTRITOS DE SAÚDE (DS) - OUVIDORSUS.....	8
1.3. MANIFESTAÇÕES ASF 2017: EVOLUÇÃO MENSAL POR CLASSIFICAÇÃO - OUVIDORSUS	10
1.4. MANIFESTAÇÕES ASF 2017: POR CLASSIFICAÇÃO E CG/DS – OUVIDORSUS	11
1.5. MANIFESTAÇÕES ASF 2017: POR CLASSIFICAÇÃO E SERVIÇOS DE SAÚDE - OUVIDORSUS	12
1.6. MANIFESTAÇÕES ASF 2017: POR CLASSIFICAÇÃO E ASSUNTOS - OUVIDORSUS.....	14
1.7. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS REGIONAIS (CG) EM 2017	17
1.7.1. Ouvidoria Central ASF	17
1.7.2. Contrato de Gestão Norte	18
1.7.3. Contrato de Gestão Sul.....	25
1.7.4. Contrato de Gestão Oeste	29
2. MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2017.....	31
3. MANIFESTAÇÕES DO SAF DA ASF EM 2017	35

GLOSSÁRIO

Denúncia – comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade, ou indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Elogio – comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.

Informação – comunicação, instrução ou ensinamento relacionado à saúde.

Reclamação – comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Solicitação – comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

Sugestão – comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

SIGLAS

AMA – Assistência Médica Ambulatorial

ASF – Associação Saúde da Família

CG – Contrato de Gestão

DS – Distrito de Saúde

FÓ – Freguesia do Ó

OSS – Organização Social de Saúde

PACS – Programa Agente Comunitário de Saúde

PAI – Programa Acompanhante de Idosos

PS – Pronto Socorro

RH – Recursos Humanos

SAF – Serviço de Atendimento ao Funcionário

SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário

SMS – Secretaria Municipal de Saúde

SRT – Serviço de Residência Terapêutica

SUS – Sistema Único de Saúde

UBS – Unidade Básica de Saúde

INTRODUÇÃO

Após três anos de funcionamento a Ouvidoria Central e as Ouvidorias das Coordenações Regionais dos Contratos de Gestão consolidaram-se como canal de participação aberto aos cidadãos, usuários dos serviços de saúde gerenciados pela OSS Associação Saúde da Família e funcionários. A Ouvidoria permite a participação ativa dos manifestantes no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Atualmente a ASF gerencia seis Contratos de Gestão, sendo:

Município de São Paulo

Região Sul: Contrato de Gestão de Parelheiros e Contrato de Gestão de Capela do Socorro com início em 1º de Outubro de 2014;

Região Norte: Contrato de Gestão da FÓ, Brasilândia, Casa Verde, Cachoeirinha e Limão com início em 1º de agosto de 2015;

Região Oeste: Contrato de Gestão da Lapa e Contrato de Gestão de Pinheiros com início em 01/07/2015.

Município de Araçatuba

Contrato de Gestão com início em 22/04/2014.

O presente Relatório abrange o período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2017, contém as informações do Sistema Ouvidor SUS, constantes do Banco de Dados enviado por SMS de São Paulo e SMS Araçatuba e do banco de dados da Ouvidoria Central com as demandas recebidas pelo SAU (Fale Conosco) e SAF.

1. Manifestações ASF: comparação período de 2016 e 2017 - OuvidorSUS

No quadro 1 verifica-se que há um incremento progressivo de manifestações atingindo 8.202 manifestações em 2017. Deste total, em 2017, nota-se que 66,7% são solicitações, 25,3% reclamações e 2,1% pedidos de informação. As denúncias foram 106, representando 1,3% das manifestações e 338 elogios representando 4,1% do total.

As Solicitações compreendem pedidos de agendamento de consultas em especialidades, exames, cirurgias e retorno com especialistas. Além de pedidos de remédios e insumos (fraldas, seringas e agulhas para diabéticos).

Vale ressaltar que, com relação às Denúncias, em muitos casos, ocorre uma classificação incorreta por parte dos ouvidores do serviço 156; em muitos casos as queixas classificadas como Denúncia são, na verdade, Reclamações. Nesses casos é solicitado revisão por parte da Ouvidoria Central de SMS.

Quadro 1: Total de manifestações por Classificação e Ano de ocorrência

Manifestações	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2016	81	265	254	1.781	5.109	24	7.514
%	1,1%	3,5%	3,4%	23,7%	68,0%	0,3%	100%
2017	106	338	169	2.078	5.467	44	8.202
%	1,3%	4,1%	2,1%	25,3%	66,7%	0,5%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações por Classificação – Ano 2017

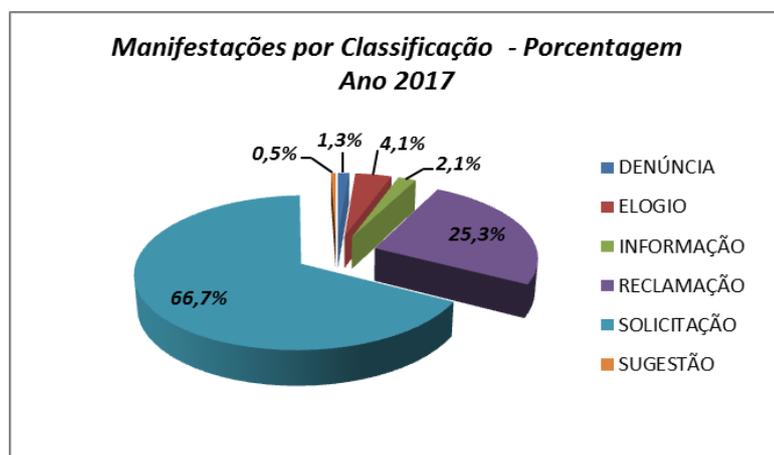
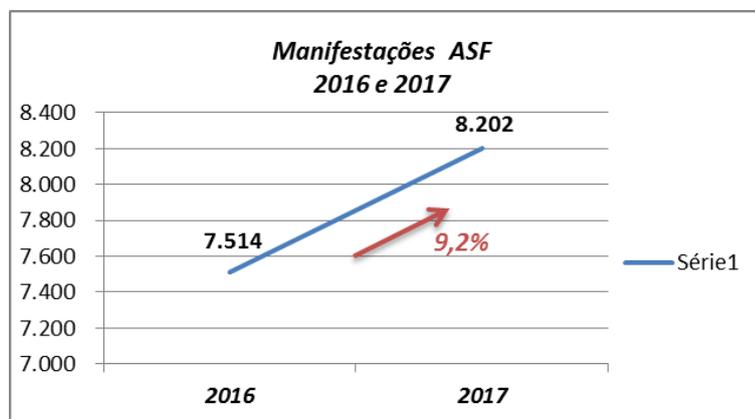


Gráfico 2: Manifestações ASF por período: 2016 e 2017



Houve um aumento de 9,2% nas manifestações no ano de 2017 em comparação com 2016.

1.1. Manifestações ASF: comparação período de 2016 e 2017 por CG - OuvidorSUS

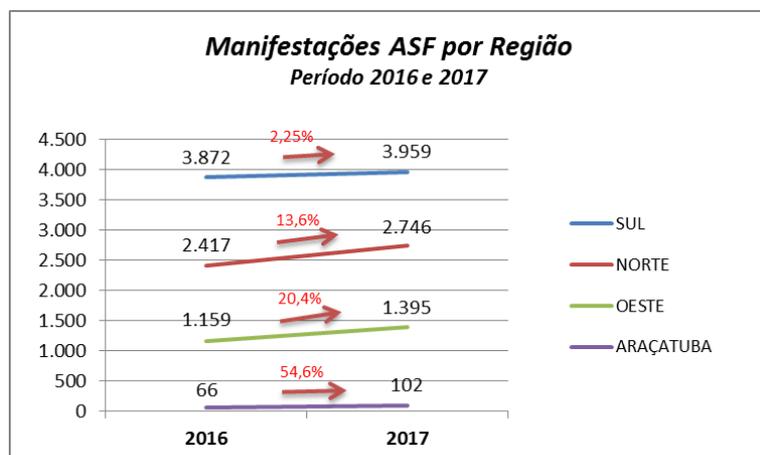
O Contrato de Gestão Sul (Capela do Socorro e Parelheiros) concentraram 48,3% das manifestações, seguida pelo CG Norte (FÓ/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha/Limão) com 33,5%, e do CG Oeste (Lapa e Pinheiros) com 17%. Observa-se que as manifestações em todos os Contratos de Gestão apresentaram leve alta no número das mesmas entre 2016 e 2017.

Quadro 2: Manifestações por Contrato de Gestão e Ano de ocorrência

Manifestações	SUL	NORTE	OESTE	ARAÇATUBA	TOTAL
2016	3.872	2.417	1.159	66	7.514
%	51,5%	32,2%	15,4%	0,9%	100%
2017	3.959	2.746	1.395	102	8.202
%	48,3%	33,5%	17,0%	1,2%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 3: Manifestações ASF por Contrato de Gestão em 2016 e 2017



O gráfico 3 mostra que o CG que teve o maior índice de aumento nas manifestações entre 2016 e 2017 foi CG Araçatuba, com um aumento de 54,6%, seguido pelo CG Oeste com 20,4%. Em números absolutos, o CG Araçatuba é o que apresentou o menor número de manifestações no ano de 2017, e o CG Sul o que apresentou o maior número de manifestações, mas, que por sua vez teve o menor índice de aumento 2,25% entre 2016 e 2017.

1.2. Manifestações ASF: comparação 2016 e 2017 por Distritos de Saúde (DS) - OuvidorSUS

No ano de 2017 o CG de Capela do Socorro concentrou o maior número de manifestações, representando 40% do total. Entre os anos de 2016 e 2017 apresentou queda percentual de 2,2% no número das manifestações. O CG de Parelheiros também apresentou queda percentual entre os anos comparados, foi de 1%. Todos os demais CG apresentaram leve aumento percentual.

Quadro 3: Manifestações por Distrito de Saúde e Ano de ocorrência

Manifestações	CAPELA DO SOCORRO	PARLHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	ARAÇATUBA	TOTAL
2016	3.171	701	1.096	1.321	849	310	66	7.514
%	42,2%	9,3%	14,6%	17,6%	11,3%	4,1%	0,9%	100%
2017	3.282	677	1.217	1.529	1.040	355	102	8.202
%	40,0%	8,3%	14,8%	18,6%	12,7%	4,3%	1,2%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Nos gráficos a seguir apresentamos a evolução mês a mês das manifestações em 2017, separadas por CG/DS.

Gráfico 4: Manifestações mês a mês por CG em 2017: Capela do Socorro e Parelheiros

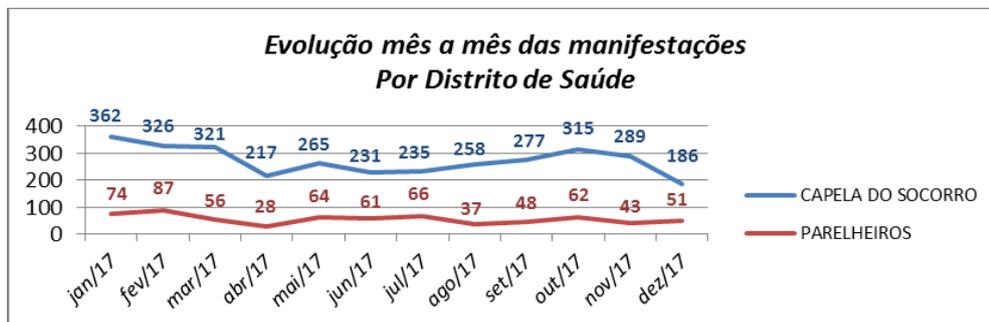


Gráfico 5: Manifestações mês a mês por CG em 2017: Casa Verde/Cachoeirinha e FÓ/Brasilândia

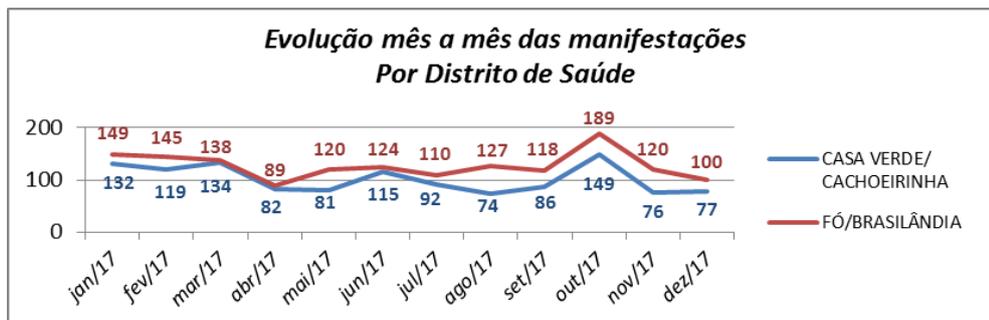


Gráfico 6: Manifestações mês a mês por CG em 2017: Lapa e Pinheiros

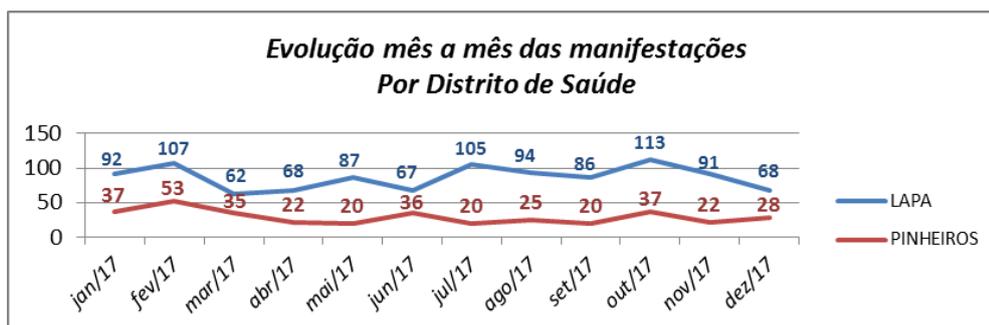
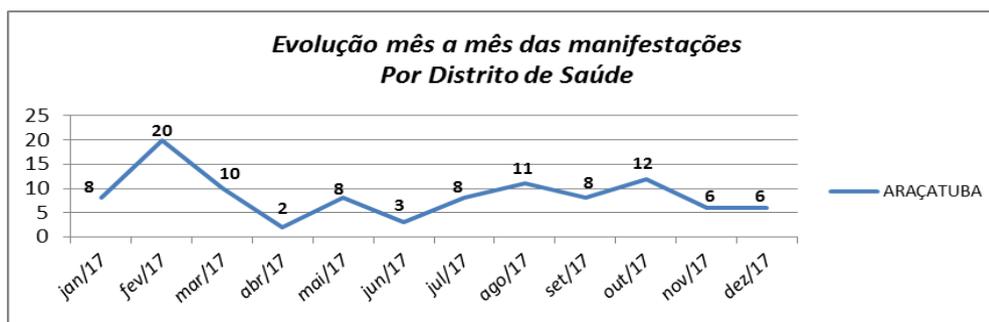


Gráfico 7: Manifestações mês a mês por CG em 2017: Araçatuba



1.3. Manifestações ASF 2017: Evolução mensal por Classificação - OuvidorSUS

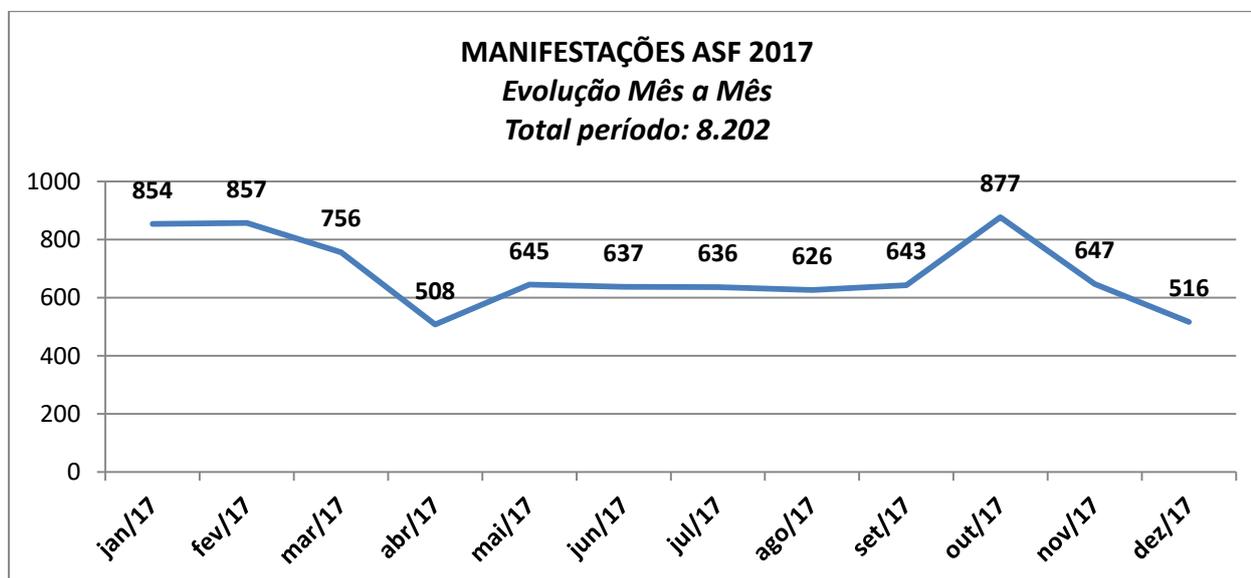
O ano de 2017 apresentou média mensal de 684 manifestações. Os meses de janeiro, fevereiro e outubro foram os que apresentaram maiores números absolutos de manifestações. Os meses com menor número absoluto de manifestações foram abril e dezembro.

Quadro 4: Evolução mês a mês das manifestações por Classificação em 2017

CLASSIFICAÇÃO	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	TOTAL	%	MÉDIA
DENÚNCIA	4	8	7	9	9	12	8	4	11	18	12	4	106	1,3%	9
ELOGIO	30	26	21	30	14	15	29	28	25	54	45	21	338	4,1%	28
INFORMAÇÃO	33	20	13	10	6	8	7	20	19	14	10	9	169	2,1%	14
RECLAMAÇÃO	140	153	161	131	199	159	174	168	168	245	195	185	2.078	25,3%	173
SOLICITAÇÃO	641	640	551	323	411	440	416	404	418	542	384	297	5.467	66,7%	456
SUGESTÃO	6	10	3	5	6	3	2	2	2	4	1	0	44	0,5%	4
TOTAL	854	857	756	508	645	637	636	626	643	877	647	516	8.202	100%	684

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 8: Evolução mês a mês das manifestações em 2017



1.4. Manifestações ASF 2017: Por Classificação e CG/DS – OuvidorSUS

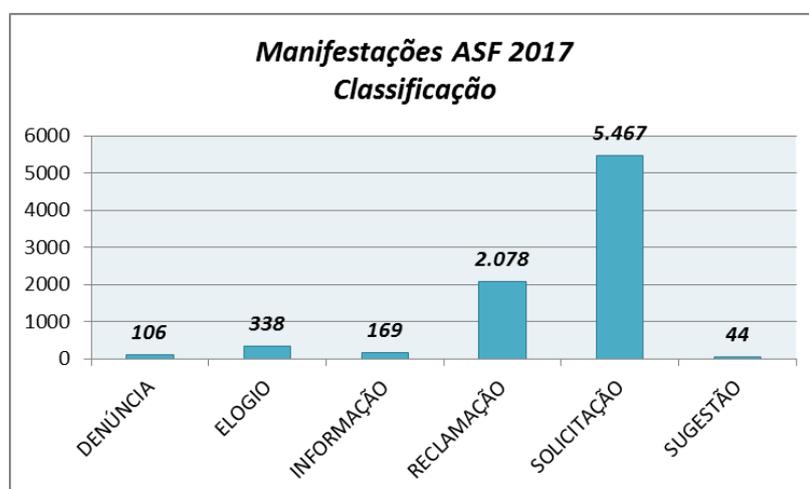
O Quadro 5 mostra que das 106 denúncias ocorridas em 2017, 28,3% ocorreram no CG Lapa, seguido do CG Capela do Socorro com 20,8%. O CG com maior número de reclamações foi Capela do Socorro representando 29,2%, e também concentrou o maior número de solicitações, 46,1% do total. O CG com maior número de elogios foi CG Norte/DS FÓ/Brasilândia com 29,3% do total.

Quadro 5: Manifestações por Classificação e Distrito de Saúde em 2017

CLASSIFICAÇÃO	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	ARAÇATUBA	TOTAL
DENÚNCIA	22	15	17	16	30	6	0	106
%	20,8%	14,2%	16,0%	15,1%	28,3%	5,7%	0,0%	100%
ELOGIO	63	25	56	99	78	11	6	338
%	18,6%	7,4%	16,6%	29,3%	23,1%	3,3%	1,8%	100%
INFORMAÇÃO	61	12	18	29	27	22	0	169
%	36,1%	7,1%	10,7%	17,2%	16,0%	13,0%	0,0%	100%
RECLAMAÇÃO	607	215	291	383	389	97	96	2.078
%	29,2%	10,3%	14,0%	18,4%	18,7%	4,7%	4,6%	100%
SOLICITAÇÃO	2.519	407	828	996	504	213	0	5.467
%	46,1%	7,4%	15,1%	18,2%	9,2%	3,9%	0,0%	100%
SUGESTÃO	10	3	7	6	12	6	0	44
%	22,7%	6,8%	15,9%	13,6%	27,3%	13,6%	0,0%	100%
TOTAL	3.282	677	1.217	1.529	1.040	355	102	8.202
%	40,0%	8,3%	14,8%	18,6%	12,7%	4,3%	1,2%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 9: Manifestações ASF 2017 por Classificação



1.5. Manifestações ASF 2017: Por Classificação e Serviços de Saúde - OuvidorSUS

O quadro abaixo apresenta as manifestações por serviços de saúde de todos os CG no ano de 2017. Ao todo foram 108 serviços de saúde da ASF que receberam manifestações no período.

Quadro 6: Número de manifestações por Serviços de Saúde em 2017

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Capela do Socorro	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA	2	6	16	75	430	2	531
Capela do Socorro	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES	5	8	7	106	345	1	472
Capela do Socorro	UBS JARDIM ELIANE		11	8	40	261		320
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA ESPEC PARQUE PERUCHE		4	5	46	262		317
Lapa	PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	13	62	5	177	18	8	283
Freguesia do Ó/Brasilândia	REDE HORA CERTA - BRASILÂNDIA/FÓ	2	3	3	37	231	1	277
Capela do Socorro	AMB ESPEC JARDIM CLIPER	2	2	5	36	219	2	266
Capela do Socorro	AMA ESPEC JARDIM ICARAI		2		28	172		202
Freguesia do Ó/Brasilândia	PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	5	67	2	101	10	1	186
Lapa	REDE HORA CERTA - LAPA		2	4	22	150		178
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MARIO AMERICO	1	9		88	77	1	176
Lapa	AMA SOROCABANA	2	2	3	61	96	1	165
Capela do Socorro	UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	1	6	3	33	118		161
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA DIONISIA	2	9	4	21	125		161
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS JARDIM VISTA ALEGRE	2	1	3	22	124		152
Capela do Socorro	UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	1	2	1	18	115		137
Lapa	AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	3	3	5	43	79	1	134
Capela do Socorro	UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	1			17	113		131
Capela do Socorro	UBS CANTINHO DO CÉU	1	2	1	27	99		130
Pinheiros	UBS INTEGRAL JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	1	3	7	31	84	3	129
Parelheiros	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS	3	2	4	26	84		119
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA SANTA MARIA	3		1	26	89		119
Freguesia do Ó/Brasilândia	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	2	1	1	28	82		114
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER		9	4	12	87		112
Capela do Socorro	UBS CHÁCARA DO CONDE	1		2	29	79		111
Pinheiros	UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	3	6	3	28	70		110
Pinheiros	UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	1	2	12	35	56	2	108
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS SILMARYA REJANE M. DE SOUZA	1	1		19	78	1	100
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS CRUZ DAS ALMAS		4	2	17	74		97
Capela do Socorro	UBS VARGINHA	1		2	16	78		97
Parelheiros	UBS RECANTO CAMPO BELO	2	5	2	22	64	1	96
Capela do Socorro	AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED		4	2	3	82		91
Lapa	UBS PARQUE DA LAPA	1	6	3	29	48	2	89
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	7	1	1	37	42		88
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO		5	1	17	65		88
Capela do Socorro	UBS VILA NATAL	1	1		21	62	1	86
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS CASA VERDE ALTA		18		14	52	1	85
Freguesia do Ó/Brasilândia	AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS		8	4	33	38		83
Capela do Socorro	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA	2		2	29	47		80
Lapa	UBS VILA JAGUARA	1	1		16	58		76
Capela do Socorro	REDE HORA CERTA - CAPELA DO SOCORRO	1	2	1	17	52		73
Parelheiros	UBS VARGEM GRANDE		1		16	49	1	67
Freguesia do Ó/Brasilândia	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	1		1	26	38		66
Capela do Socorro	UBS JORDANÓPOLIS		7		13	44	1	65
Lapa	AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	10	1	2	26	25		64
Parelheiros	PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	5	5	1	45	8		64
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS JARDIM ICARAI - BRASILÂNDIA	2		3	10	49		64
Capela do Socorro	PS MUNICIPAL DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS	2	4	5	46	2	1	60
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA ESPANHOLA		1	1	12	45	1	60

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

LEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA
 PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2017
 ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA



CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Capela do Socorro	UBS CHACARA SANTO AMARO		2	1	4	49	1	57
Capela do Socorro	UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU		1	2	10	41	1	55
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II			3	13	38		54
Parelheiros	UBS JARDIM IPORÃ	1	3	1	9	36		50
Capela do Socorro	UBS VILA DA PAZ		1		18	31		50
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA PENTEADO	1	1	2	9	34	2	49
Lapa	UBS VILA ANGLLO - DR JOSE SERRA RIBEIRO		1	5	15	27		48
Parelheiros	UBS BARRAGEM	1		1	6	37	1	46
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS BRASILÂNDIA		2		9	34	1	46
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS JARDIM GUARANI				18	28		46
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó		2	3	8	32		45
Capela do Socorro	UBS ALCINA PIMENTEL PIZA		1	1	10	32		44
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA JARDIM PERI	2	3		18	16	3	42
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA DIGNISIA II	1	2	2	8	28		41
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA TEREZINHA			1	5	34		40
Capela do Socorro	UBS GAIVOTAS		1	1	4	29		35
Parelheiros	UBS JARDIM SANTA FÉ				10	25		35
Parelheiros	UBS VILA MARCELO	2	5		8	19		34
Parelheiros	AMA PARELHEIROS		1		21	7		29
Parelheiros	UBS JARDIM DAS FONTES	1			12	14		27
Parelheiros	UBS VILA ROSCHEL			1	8	18		27
Parelheiros	UBS JARDIM EMBURA		1		12	7		20
Parelheiros	UBS JARDIM SILVEIRA		1		7	11		19
Parelheiros	UBS COLONIA			1	6	11		18
Araçatuba	UBS TV				18			18
Araçatuba	UBS UMUARAMA				17			17
Capela do Socorro	UBS SHANGRILA ELLUS				3	11		14
Araçatuba	UBS MORADA DOS NOBRES				11			11
Capela do Socorro	UBS CHACARA DO SOL			1	4	5		10
Freguesia do Ó/Brasilândia	AMA JARDIM ELISA MARIA		1		7	1		9
Casa Verde/Cachoeirinha	CAPS AD II CACHOEIRINHA	1			7		1	9
Parelheiros	UBS NOVA AMÉRICA				1	8		9
Araçatuba	UBS SÃO JOÃO		1		8			9
Freguesia do Ó/Brasilândia	CAPS AD III FO/ BRASILÂNDIA		3		3	1		7
Casa Verde/Cachoeirinha	CAPS ADULTO II CASA VERDE				2	5		7
Pinheiros	CAPS ADULTO III ITAIM BIBI	1			3	3		7
Araçatuba	UBS DONA AMÉLIA		1		5			6
Araçatuba	UBS MARIA TEREZA				6			6
Araçatuba	UBS PLANALTO		3		3			6
Parelheiros	CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS		1		2	2		5
Araçatuba	UBS ATLÂNTICO (ETEMP)				5			5
Araçatuba	UBS SÃO VICENTE		1		4			5
Araçatuba	UBS TURRINI				5			5
Freguesia do Ó/Brasilândia	CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA					4		4
Parelheiros	UBS DOM LUCIANO BERGAMINI				1	3		4
Parelheiros	UBS MARSILAC				3	1		4
Araçatuba	UBS CENTRO				4			4
Araçatuba	UBS IPORÃ				4			4
Lapa	CER II LAPA					3		3
Araçatuba	UBS ALVORADA				3			3
Araçatuba	UBS SÃO JOSÉ				3			3
Capela do Socorro	CAPS INFANTIL II CAPELA DO SOCORRO					2		2
Freguesia do Ó/Brasilândia	CAPS INFANTIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA				1	1		2
Parelheiros	CAPS INFANTIL II PARELHEIROS					2		2
Capela do Socorro	CAPS ADULTO II CAPELA DO SOCORRO					1		1
Parelheiros	CAPS INFANTOJUVENIL II PARELHEIROS			1				1
Capela do Socorro	CEO II CAPELA DO SOCORRO	1						1
Pinheiros	RT ITAIM BIBI II - MISTA (CAPS ADULTO III ITAIM BIBI)						1	1
Parelheiros	RT PARELHEIROS II - MISTA (CAPS ADULTO PARELHEIROS)					1		1
Total Geral		106	338	169	2.078	5.467	44	8.202

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS

1.6. Manifestações ASF 2017: Por Classificação e Assuntos - OuvidorSUS

O quadro abaixo apresenta os Assuntos que foram citados nas manifestações, separados por classificação. Foram 106 manifestações de Denúncia, 338 Elogios, 169 Informações, 2.078 Reclamações, 5.467 Solicitações, e, por fim, 44 Sugestões. Totalizando no período 8.202 manifestações.

Quadro 7: Número de manifestações por Assunto e Classificação

Manifestações por Assunto e Classificação	Quantidade
Denúncia	106
Assistência à Saúde	1
Assistência Odontológica	1
Estratégia de Saúde da Família/PACS	2
Financeiro	3
Gestão	94
Vigilância Sanitária	5
Elogio	338
Assistência Odontológica	10
Estratégia de Saúde da Família/PACS	16
Gestão	312
Informação	169
Assistência à Saúde	7
Assistência Farmacêutica	18
Assistência Odontológica	2
Cartão SUS	1
Comunicação	1
Gestão	107
Orientações em Saúde	4
Ouvidoria do SUS	1
Produtos para Saúde/Correlatos	8
Vigilância em Saúde	20
Reclamação	2.078
Alimento	1
Assistência à Saúde	35
Assistência Farmacêutica	14
Assistência Odontológica	24
Carta SUS	1
Comunicação	2

Estratégia de Saúde da Família/PACS	53
Gestão	1.916
Produtos para Saúde/Correlatos	12
Programa Farmácia Popular do Brasil	1
SAMU	1
Transporte	6
Vigilância em Saúde	7
Vigilância Sanitária	3
Não Especificado	2
Solicitação	5.467
Alimento	5
Assistência à Saúde	3.401
Assistência Farmacêutica	909
Assistência Odontológica	135
Cartão SUS	8
Estratégia de Saúde da Família/PACS	73
Gestão	205
Produtos para Saúde/Correlatos	652
Transporte	38
Vigilância em Saúde	40
Vigilância Sanitária	1
Sugestão	44
Assistência à Saúde	4
Assistência Farmacêutica	5
Estratégia de Saúde da Família/PACS	1
Gestão	31
Produtos para Saúde/Correlatos	2
Transporte	1
Total de Manifestações	8.202

Em Denúncia o assunto mais citado foi Gestão, com 94 manifestações. Destas, 59 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 32 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Recusa ao Atendimento com 39 manifestações. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 25 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 8 manifestações.

Em Elogio o assunto mais citado foi Gestão, com 312 manifestações. Destas, 309 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos. Todas essas manifestações citam a Satisfação com o Atendimento dos

Profissionais dos serviços, e os mais citados foram Equipe de Saúde com 87, seguido pelo Médico com 68, e Profissionais Diversos com 46 manifestações. O PSM Freguesia do Ó – 21 de Junho com 67 e o PSM Prof. João Catarin Mezone – Lapa com 62, são os serviços que mais receberam elogios, seguidos pela UBS Casa Verde Alta (CG Norte) com 18 e UBS Jardim Eliane com 11 (CG Capela do Socorro).

Em Informação o assunto mais citado foi Gestão, com 107 manifestações. Destas, 93 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de saúde, onde 40 são para informação do Endereço do estabelecimento de saúde; 37 para Outros assuntos e 11 para Rotinas/Protocolos de unidade de saúde. Vigilância em Saúde recebeu 20 manifestações relativas à solicitação de informação sobre vacinação, e a vacina mais citada foi HPV com 10 e Febre Amarela com 5.

Em Reclamação o assunto mais citado foi Gestão, com 1.916 manifestações. Destas, 883 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 870 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 441 manifestações, seguido de Demora no atendimento com 253 manifestações. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 730 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 270 manifestações. Também tivemos o item Falta de Profissional com 126 reclamações, e o profissional mais citado foi o Médico em 115 delas.

Em Solicitação o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 3.401 manifestações. Destas, 2.168 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 436, Ortopedia/Traumatologia com 215, Ginecologia e Obstetrícia com 158, e Neurologia com 143 manifestações. Também tivemos 909 manifestações para Assistência Farmacêutica (falta de medicamentos), e 652 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, onde 229 são solicitações de Fitas Reagentes para Glicose e 157 são solicitações de Fraldas Descartáveis.

Em Sugestão o assunto mais citado foi Gestão, com 31 manifestações. Destas, 24 são sugestões para o Estabelecimentos de Saúde, e o item mais citado foi Rotinas/Protocolos de unidade saúde com 18 manifestações.

1.7. Principais Ações Realizadas pelas Ouvidorias Regionais (CG) em 2017

1.7.1. Ouvidoria Central ASF

- Retomada do fluxo de demandas de SAF pela Ouvidoria Central.
- Acolhimento de funcionários no escritório da Ouvidoria Central.
- Auxílio na elaboração de relatórios para o Contrato de Gestão Araçatuba.
- Reuniões periódicas de integração com as ouvidorias dos Contratos de Gestão.
- Produção de relatórios mensais da Ouvidoria Central.
- Compartilhamento de informações com as áreas do RH.
- Visitas às regiões visando a integração das ouvidorias dos Contratos de Gestão.
- Elaboração de banco de dados para o SAU e SAF tornando as consultas mais rápidas.
- Elaboração de FAC para o SAU e SAF no site da ASF.
- Desenvolvimento de novo formulário para SAU e SAF para compartilhamento de informações com as ouvidorias regionais.
- Visitas programadas às unidades das diversas regiões para apresentar aos ouvidores outras realidades.



1.7.2. Contrato de Gestão Norte

Oficina “Comunicação total e empatia: um olhar sobre o processo de trabalho e as ouvidorias

Essa oficina, realizada pela Ouvidoria Regional nas unidades, tem a participação da gerência e de profissionais de diversas categorias, como administrativo, enfermagem, saúde bucal, médicos, serviços gerais, vigilantes e, em alguns serviços, até mesmo representantes do Conselho Gestor.

Durante a oficina, é apresentada aos participantes a história de implantação da Ouvidoria no Sistema Único de Saúde, os fluxos definidos no município de São Paulo e a importância desse instrumento para o contrato de gestão e para a melhoria na qualidade da prestação de serviços à população. Além disso, os profissionais têm contato com um gráfico que mostra a série histórica do registro de manifestações na unidade em questão, para visualizarem o movimento das queixas e outras demandas.

Essa ação visa auxiliar os profissionais das unidades a refletirem sobre as ouvidorias e o papel de cada um deles na participação popular. Entre os pontos abordados, são discutidos casos de queixas de usuários da própria unidade com vistas a responder às questões: 1) como seria possível conduzir fato no cotidiano evitando que ele se tornasse uma ouvidoria; e 2) colocando-me no lugar do manifestante, como agiria diante da situação apresentada?

Além disso, para pensar no trabalhador em saúde, os profissionais participam de uma dinâmica em grupo, na qual podem compartilhar as dificuldades no cotidiano de trabalho e os eventuais dissabores. Essa ação tem como meta servir como força motivadora para fortalecer o vínculo de toda a equipe, melhorar o convívio e, conseqüentemente, o atendimento, pois, durante a atividade, alguns trabalhadores se voluntariam a sortear o problema de um companheiro e auxiliar na busca de solução. Isso envolve o grupo e favorece a percepção de que, ao trabalharem em conjunto, todos podem utilizar de seus conhecimentos, técnicas e vivências para tornar o ambiente de trabalho mais eficiente e harmonioso.

Durante a oficina, conceitos relacionados à comunicação total e empatia, que contribuem na redução de ruídos e, conseqüentemente, auxiliam na promoção de um atendimento mais sensível e satisfatório, tanto para os cidadãos como para os profissionais também são abordados. Além disso, há a promoção de um debate em torno da Pirâmide de Hierarquia das Necessidades, criada pelo psicólogo Abraham Maslow, que auxilia na compreensão da vulnerabilidade do território. Ao final do encontro, há a exibição do vídeo “A importância da empatia”, que, apesar do título comum, traz informações científicas curiosas sobre como essa experiência humana se dá no cérebro.

Registro fotográfico



Oficina “Conflito: a mediação como enfrentamento”

Promovida durante os encontros do Momento I, essa oficina objetiva provocar os participantes a refletirem sobre as ações cotidianas simples que, implícita ou explicitamente, podem gerar conflitos nas relações de trabalho. No encontro, os profissionais assistem a uma animação que auxilia a revisar conceitos como preconceito, violência, transgressão, violência, indisciplina e outros.

Em seguida, participam de uma dinâmica em grupo, na qual são levados a praticar “bullying” com os companheiros e, a partir disso, conseguem compreender como estamos acostumados a rotular as pessoas e a pensar na necessidade de perder esse hábito, através da empatia e, também, da mediação de conflitos.

O Momento I é um encontro entre profissionais de diversas categorias que atuam, sobretudo, na atenção básica. Eles se reúnem de acordo com calendário programático e, durante uma semana, participam de diversas aulas e atividades em concentração e dispersão.

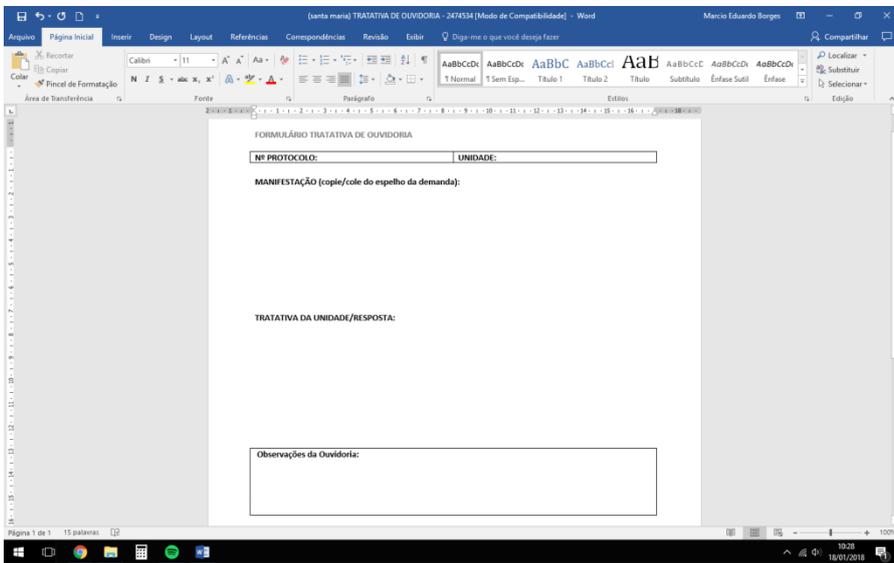
Registro fotográfico



Monitoramento das tratativas de ouvidoria

Trabalho permanente da assessoria de ouvidorias do Contrato de Gestão, visando, principalmente, auxiliar as unidades na elaboração de respostas que primem pela apuração imparcial das manifestações; objetividade, clareza, transparência e, sobretudo, cumprimento dos prazos previstos para retorno ao cidadão e inserção de resposta no sistema OuvidorSUS.

Modelo de formulário de tratativa de ouvidorias



FORMULÁRIO TRATATIVA DE OUVIDORIA

Nº PROTOCOLO: UNIDADE:

MANIFESTAÇÃO (copie/cole do espelho da demanda):

TRATATIVA DA UNIDADE/RESPOSTA:

Observações da Ouvidoria:

Participação nas reuniões técnicas do Contrato de Gestão Norte

Contribuição, com os dados de ouvidorias da região, nas discussões das reuniões da equipe técnica do Contrato de Gestão Norte, a fim de articular ações visando mitigar os principais problemas referentes às ouvidorias.

Discussão com o apoio técnico das unidades sobre os principais problemas das ouvidorias nas unidades, na tentativa de auxiliar os apoiadores a acompanharem as providências tomadas pelas unidades.

Participação nas reuniões de Gerentes promovidas pela Coordenação do Contrato De Gestão Norte

Presença do assessor de ouvidorias nas reuniões de gerentes com o objetivo de discutir os fluxos das unidades no encaminhamento das demandas de ouvidoria, cumprimento dos prazos das respostas e

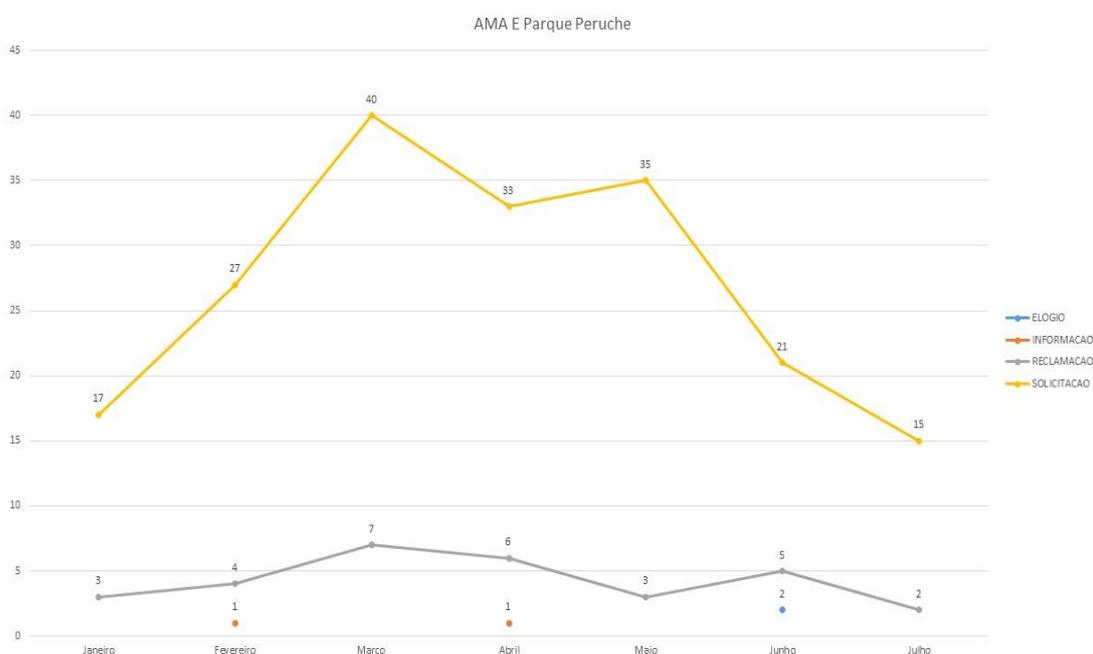
planejamento de ações para mitigar problemas, além da elaboração de relatórios/atas desses encontros, a pedido da Coordenadora Regional, com o objetivo de registrar as pautas e os debates realizados, facilitando o acompanhamento das ações programadas, em andamento e realizadas.

Relatório de Ouvidorias – indicador do Contrato de Gestão

Elaboração de Relatório de Ouvidorias em cumprimento ao Contrato de Gestão. Este é um dos indicadores de qualidade do Contrato de Gestão. Nesse relatório, são levantados os principais problemas de queixas e são planejadas e realizadas ações visando mitigá-los. O relatório é trimestral e construído de acordo com normativa própria, definida em POP da Secretaria Municipal da Saúde, e avaliado conforme a matriz de indicadores, definida pelo NTCSS.

Além dele, um relatório gráfico também é elaborado e enviado às unidades e ao apoio técnico, a cada mês. O objetivo é fornecer um panorama geral e sintético acerca da movimentação das queixas e demais demandas. Os gerentes têm utilizado esse material durante as reuniões de equipe, apontando as melhorias e compartilhando com toda a equipe os pontos que necessitam de maior engajamento.

Exemplo de gráfico de ouvidorias



COMENTÁRIOS

- Em julho, as **solicitações** tiveram queda de 28,57% e foi o mês com o menor registro de ocorrências nessa classificação em 2017;
- No mesmo sentido, as **reclamações** caíram em 60% de junho para julho.
- A unidade não tem registro de **denúncia** em 2017;
- Dois **elogios** foram registrados no mês de junho.
- O número das queixas também é inferior ao mesmo período do ano passado, quando foram registradas 18 solicitações e 3 reclamações, em julho.

Relatório mensal para Coordenação Geral ASF

A Ouvidoria Regional também contribui na elaboração do relatório mensal enviado à Coordenação Geral da Associação Saúde da Família. Esse documento apresenta todas as informações de indicadores referentes ao Contrato de Gestão, mês a mês, além de apresentação do território, com base nos índices e dados compilados pelas unidades, além de apontamentos feitos pelos gerentes, nos quais revelam os desafios, as conquistas e os casos de destaque dos serviços.

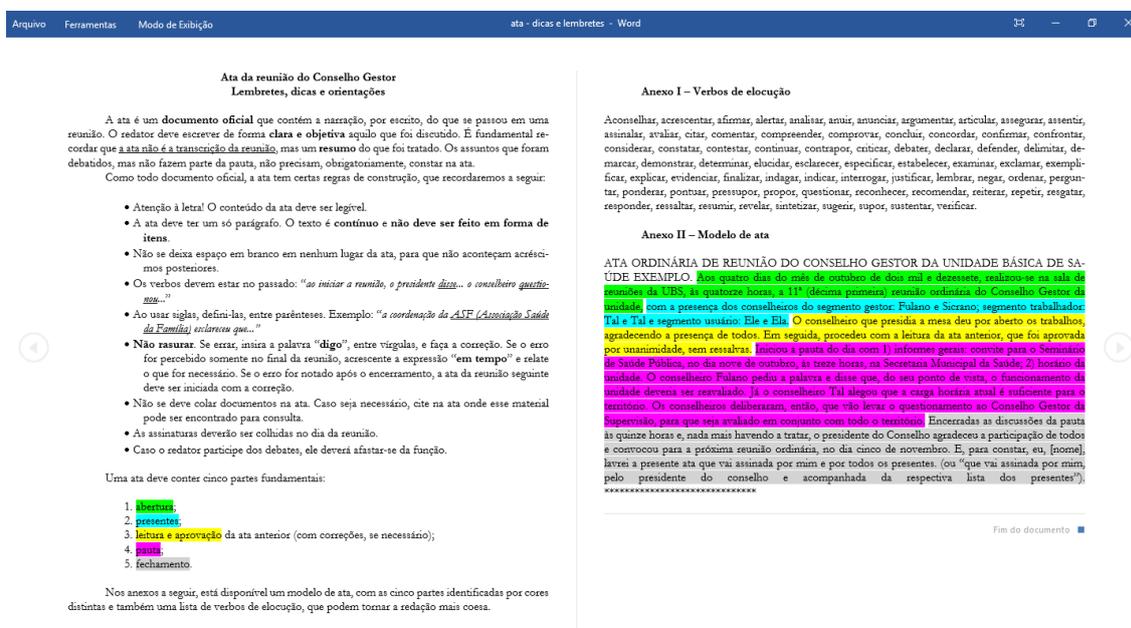
Acompanhamento dos Conselhos Gestores – indicador do Contrato de Gestão

Monitoramento da realização das reuniões do Conselho Gestor e do envio das atas e listas de presença das Reuniões de Conselhos das unidades, bem como acompanhamento das eleições para novas composições, sempre em consonância com o que dispõe a legislação da participação social. As reuniões do Conselho Gestor também representam um indicador de qualidade do Contrato de Gestão, avaliado trimestralmente.

Elaboração de atas

Como ação específica para tratar com o indicador de qualidade relacionado ao Conselho Gestor, o assessor de ouvidoria tem fornecido dicas de construção de atas, estabelecendo um modelo a ser utilizado pelas unidades, a fim de garantir que esses documentos possam conter todas as partes necessárias e servir de instrumento norteador e de acompanhamento para os trabalhos dos Conselhos nas unidades. As dicas também visam contribuir para que as atas sejam redigidas de forma clara e possam ter uma boa avaliação.

Dicas e modelo de ata



Ata da reunião do Conselho Gestor
Lembretes, dicas e orientações

A ata é um documento oficial que contém a narração, por escrito, do que se passou em uma reunião. O redator deve escrever de forma clara e objetiva aquilo que foi discutido. É fundamental recordar que a ata não é a transcrição da reunião, mas um resumo do que foi tratado. Os assuntos que foram debatidos, mas não fazem parte da pauta, não precisam, obrigatoriamente, constar na ata.

Como todo documento oficial, a ata tem certas regras de construção, que recordaremos a seguir:

- Atenção à letra! O conteúdo da ata deve ser legível.
- A ata deve ter um só parágrafo. O texto é contínuo e não deve ser feito em forma de itens.
- Não se deixa espaço em branco em nenhum lugar da ata, para que não aconteçam acréscimos posteriores.
- Os verbos devem estar no passado: "ao iniciar a reunião, o presidente disse... o conselheiro questionou...".
- Ao usar siglas, defini-las, entre parênteses. Exemplo: "a coordenação da ASF (Associação Saúde da Família) esclareceu que...".
- Não rasurar. Se errar, insira a palavra "digo", entre vírgulas, e faça a correção. Se o erro for percebido somente no final da reunião, acrescente a expressão "em tempo" e relate o que foi necessário. Se o erro for notado após o encerramento, a ata da reunião seguinte deve ser iniciada com a correção.
- Não se deve colar documentos na ata. Caso seja necessário, cite na ata onde esse material pode ser encontrado para consulta.
- As assinaturas deverão ser colhidas no dia da reunião.
- Caso o redator participe dos debates, ele deverá afastar-se da função.

Uma ata deve conter cinco partes fundamentais:

1. abertura;
2. presentes;
3. leitura e aprovação da ata anterior (com correções, se necessário);
4. pauta;
5. fechamento.

Nos anexos a seguir, está disponível um modelo de ata, com as cinco partes identificadas por cores distintas e também uma lista de verbos de elocução, que podem tornar a redação mais coesa.

Anexo I – Verbos de elocução

Aconselhar, acrescentar, afirmar, alertar, analisar, anunciar, argumentar, articular, assegurar, assentir, assinalar, avaliar, citar, comentar, compreender, comprovar, concluir, concordar, confirmar, confrontar, considerar, constatar, contestar, continuar, contrapor, criticar, debater, declarar, defender, delimitar, demarcar, demonstrar, determinar, elucidar, esclarecer, especificar, estabelecer, examinar, exclamar, exemplificar, explicar, evidenciar, finalizar, indagar, indicar, interrogar, justificar, lembrar, negar, ordenar, perguntar, ponderar, pontuar, pressupor, propor, questionar, reconhecer, recomendar, reiterar, repetir, resgatar, responder, ressaltar, reter, revelar, sintetizar, sugerir, supor, sustentar, verificar.

Anexo II – Modelo de ata

ATA ORDINÁRIA DE REUNIÃO DO CONSELHO GESTOR DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE EXEMPLO. Aos quatro dias do mês de outubro de dois mil e dezessete, realizou-se na sala de reuniões da UBS, às quatorze horas, a 11ª (décima primeira) reunião ordinária do Conselho Gestor da unidade, com a presença dos conselheiros do segmento gestor: Fulano e Sicrano, segmento trabalhador: Tal e Tal e segmento usuário: Ele e Ela. O conselheiro que presidia a mesa deu por aberto os trabalhos, agradecendo a presença de todos. Em seguida, procedeu com a leitura da ata anterior, que foi aprovada por unanimidade, sem ressalvas. Iniciou a pauta do dia com 1) informes gerais: convite para o Seminário de Saúde Pública, no dia nove de outubro, às treze horas, na Secretaria Municipal de Saúde; 2) horário da unidade. O conselheiro Fulano pediu a palavra e disse que, do seu ponto de vista, o funcionamento da unidade deveria ser reavaliado. Já o conselheiro Tal alegou que a carga horária atual é suficiente para o território. Os conselheiros deliberaram, então, que vão levar o questionamento ao Conselho Gestor da Supervisão, para que seja avaliado em conjunto com todo o território. Encerradas as discussões da pauta às quinze horas e, nada mais havendo a tratar, o presidente do Conselho agradeceu a participação de todos e convocou para a próxima reunião ordinária, no dia cinco de novembro. E, para constar, eu, [nome], levo a presente ata que vai assinada por mim e por todos os presentes. (o) "que vai assinada por mim, pelo presidente do conselho e acompanhada da respectiva lista dos presentes".

Fin do documento ■

1.7.3. Contrato de Gestão Sul

Sensibilização de Ouvidoria - Unidades

O projeto de Sensibilização foi idealizado pelos assessores de ouvidoria da ASF Sul, Camila Gomes e Vinicius Couto, que através das manifestações registradas no Ouvidor SUS identificaram a necessidade de atuar junto aos funcionários das unidades a humanização no atendimento e empatia junto aos usuários e na própria equipe de trabalho.

O retorno do projeto é de longo prazo, já que percorreremos todas as unidades do território e o agendamento depende da configuração da agenda e fluxo de atendimento de cada unidade e dos participantes envolvidos. A escolha das unidades é realizada por diversos fatores, entre eles, número de manifestações classificadas no Ouvidor em insatisfação de atendimento, manifestação que indique falha em processo, solicitação da unidade, solicitação do apoiador e compatibilidade de agenda unidade X Ouvidoria. Como forma de dar continuidade ao projeto até que os ouvidores retornem às unidades para a participação de outra turma ou com nova proposta, solicitamos aos gerentes que apresentem manifestações das unidades em suas reuniões de equipe, abrindo para discussão a questão apresentada com a proposta que a sensibilização ou a identificação de falha no processo, ocorra neste momento, utilizando desta forma, a ouvidoria como ferramenta de gestão.

A Sensibilização é realizada pelos assessores de ouvidoria Camila Gomes e Vinicius Couto, com participação aberta aos apoiadores de território e grupo de funcionários convidados pela gerência da unidade. Ao realizar o convite ao gerente, solicitamos que convide funcionários de diversas áreas, incluindo os que apresentam desmotivação e tratamento inadequado aos usuários e colegas de trabalho.

Iniciamos apresentando recortes de relatórios de Ouvidoria, demonstrando o que é possível visualizar através das manifestações, e a importância de usar as manifestações como ferramentas de gestão, identificando fragilidades e oportunidades de melhorias. Seguimos com dinâmica em grupo “o problema é meu” onde cada participante escreve uma dificuldade que tenha na unidade e trocamos os papéis, desde então cada um assume o problema que pegou como se fosse dele, trazendo solução para o que foi apontado. A dinâmica faz com que os participantes se coloquem no lugar do outro e tentem apresentar solução aos colegas. Neste processo eles percebem a dificuldade de entender a questão apresentada pelos colegas e da sua dificuldade pelos demais. As diversas formas de olhar para a dificuldade apresentada reflete a necessidade de compartilhar com a equipe as questões da unidade e de ampliar o olhar às queixas dos pacientes.

Apresentamos o vídeo do “Cleveland Clinic” que trás a mensagem “Se você olhasse pelos olhos dos outros, isso mudaria alguma coisa?” Abrimos para discussão numa grande roda de conversa, quais as semelhanças do vídeo com a rotina da unidade e a importância de ser empático com as pessoas, de se colocar no lugar do outro, qualificar o acolhimento, a escuta e de prestar esclarecimentos aos usuários.

Em seguida separamos em grupos os participantes e distribuimos casos para estudo, que são manifestações reais do Ouvidor SUS da ASF, não necessariamente das unidades que realizamos a sensibilização. A manifestação é descaracterizada para que os profissionais, unidades e manifestantes não sejam identificados.

Pedimos que levantem três pontos: Os principais pontos da manifestação. O que faria como funcionário na mesma situação. Como se sentiria como usuário. Enquanto os funcionários debatem os casos, os assessores de ouvidoria vão para a porta da unidade e realizam pesquisa com os pacientes que acabaram de utilizar o serviço, no entanto quando a sensibilização é realizada fora da unidade não é possível aplicarmos a pesquisa. O tempo que disponibilizamos para a discussão dos casos e aplicação da pesquisa é de 20 a 30 minutos. Ao retornar solicitamos que pelo menos um grupo encene a manifestação e que cada grupo fale os pontos levantados. Esse momento é o mais importante da sensibilização, é muito comum os funcionários perguntarem se é real o caso, por desacreditarem que tal situação possa acontecer, alguns trazem suas próprias experiências para este momento e aproveitamos para enfatizar a humanização, empatia comunicação aos usuários e trabalho em equipe. Após fechar todos os grupos distribuimos a avaliação da sensibilização e o questionário do projeto de pesquisa de clima interno, apresentamos o vídeo de trabalho em equipe e finalizamos a sensibilização com o tempo médio de 3h30 a 4h de duração.

Vídeos Apresentados:

Empatia - Vídeo Institucional da Cleveland Clinic - The Heart of Compassion

<https://www.youtube.com/watch?v=plGzPsfnpoc>

Trabalho em Equipe e Responsabilidade - O Farol da Responsabilidade

<https://www.youtube.com/watch?v=cUuKDRzs3F4>

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

A pesquisa de satisfação foi incluída em março de 2016 à “Sensibilização de Ouvidoria”. Aproveitando a presença dos Ouvidores da ASF SUL, a pesquisa destinada aos usuários é realizada enquanto os profissionais realizam o estudo de caso. Essa pesquisa tem como finalidade avaliar a percepção dos usuários principalmente em relação ao atendimento prestado.

Projeto Piloto de Pesquisa de Clima

Incluído à “Sensibilização de Ouvidoria”, no mês de março de 2016, aproveitando a presença dos Ouvidores, a pesquisa destinada aos funcionários é aplicada no final da sensibilização. O objetivo é avaliar a satisfação dos funcionários em relação à estrutura física, processo de comunicação, modelo de gestão, relação com a gerencia, valorização de trabalho, entre outros. Essa pesquisa é um projeto piloto, que inicialmente será aplicada aos funcionários que participam da sensibilização, a partir dos resultados será avaliada a aplicação a todos os funcionários da ASF.

Momento I

Participação no “Momento I” direcionado aos novos funcionários da ASF SUL, apresentando conceito, objetivos e fluxos de ouvidoria, ressaltando a importância do acolhimento, empatia e esclarecimentos de procedimentos das unidades.

Realizado permanentemente desde agosto de 2015, na Unisa Campus I.

Ação permanente.

Prestação de Contas do Conselho Gestor STS

Os ouvidores realizam apresentação na prestação de contas aos conselheiros, demonstrando as manifestações e suas principais classificações e as ações realizadas no período.

CTG's – Conselho Técnico Gerencial

Participação dos ouvidores no alinhamento de questões dos territórios e discussão de casos emblemáticos e tendências das manifestações cadastradas no Ouvidor SUS.

Reuniões de Gerente e Território

Participação nas reuniões de território junto aos apoiadores e gerentes para alinhamento de fluxos e processos.

Carta Compromisso

Acompanhamento do prazo de resposta das manifestações e levantamento dos dados para indicador de qualidade e carta compromisso.

Acompanhamento de manifestações

Acompanhamento de manifestações recebidas e elaboração de relatórios mensais por unidade e rede.

Força Tarefa

Ações junto as unidade que apresentam dificuldade de responder as manifestações de acordo com os prazos do Ouvidor SUS, auxiliando na finalização e alinhando fluxo com a gerência e profissionais responsáveis.

Relatório Contrato de Gestão

Elaboração de relatório trimestral de Ouvidoria para avaliação do indicador Q7 “ANÁLISE DO RELATÓRIO DE QUEIXAS À OUVIDORIA E DAS PROVIDÊNCIAS RELACIONADAS”

Conselho Gestor

Acompanhamento das reuniões de Conselho Gestor nas unidades, garantindo a avaliação do indicador Q8 “FUNCIONAMENTO DO CONSELHO GESTOR DAS UNIDADES SOB CONTRATO DE GESTÃO” e participação nas reuniões quando é pautado Ouvidoria ou solicitação de gerentes, profissionais e usuários.

Intermediação e acompanhamento de demandas jurídicas

Intermediação de manifestações jurídicas, de vereadores e mídia social com unidades, jurídico ASF e STS.

Continuidade das Ações de Ouvidoria

Desenvolvimento de novas ações voltadas a profissionais e gerentes, focadas em acolhimento e humanização a serem aplicadas em 2018, com a participação de demais profissionais da Coordenação SUL - Ouvir para melhor Gerenciar e Comunicação Eficaz.

1.7.4. Contrato de Gestão Oeste

Monitoramento da Qualidade E Efetividade Das Respostas

Trabalho permanente da assessoria de ouvidoria do Contrato de Gestão oeste, visando, principalmente, auxiliar as unidades na elaboração de respostas que primem pela apuração imparcial das manifestações, com objetividade, clareza e transparência.

Relatório de Ouvidorias – Indicador Do Contrato de Gestão

Elaboração de Relatório de Ouvidorias em cumprimento aos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros. O relatório de ouvidorias é um dos indicadores de qualidade dos Contratos de Gestão. Nesse relatório são levantados os principais problemas de queixas e são planejadas e realizadas ações visando mitigar os mesmos.

Reuniões para tratar das ouvidorias e planejar ações

Visando a execução de ações para o enfretamento das questões elucidadas nas ouvidorias, são realizadas reuniões com gerentes, apoiadores técnicos e outros profissionais pertinentes, a depender do conteúdo das ouvidorias recebidas em cada período avaliado nos relatórios de ouvidoria. Com isso, nos dedicamos à análise dessas questões, ao planejamento e execução de ações que visam a melhoria do atendimento.

Reunião com a equipe técnica gestora

Participação em reuniões semanais com a equipe técnica gestora da região oeste, de modo a compartilhar questões relativas à gestão das unidades da região, dentre elas, as relacionadas à ouvidoria, viabilizando a execução de ações em conjunto.

Participação no planejamento e execução de processos de Educação Permanente

Participação nas reuniões de planejamento e execução dos processos de Educação Permanente com gerentes, Momento 1 e Educação Permanente de Enfermeiras e ACS. Essas ações são pensadas com base em necessidade verificadas pela equipe de apoio técnico e pela ouvidoria, de modo a promover melhorias nos processos assistenciais e de gestão.

Participação nas reuniões dos Conselhos Gestores

Participação nas reuniões dos Conselhos Gestores regionais da Lapa e de Pinheiros, com compartilhamento de informações relativas à ouvidoria, solicitadas pelos usuários e conselheiros.

Relatos Fotográficos



2. Manifestações do SAU da ASF em 2017

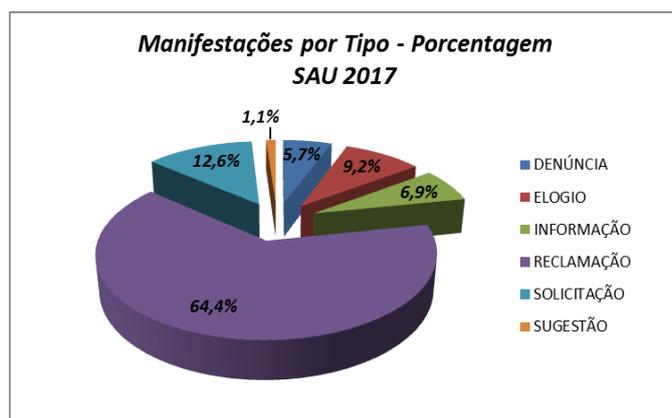
A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2017. No total foram 87 manifestações recebidas, sendo 64,4% referentes a reclamações dos usuários, seguida de 12,6% de solicitações e 9,2% das ouvidorias para elogios. Ainda, Informação com 6,9%, Denúncia 5,7% e Sugestão com 1,1%, completam as manifestações.

Quadro 8: Manifestações do SAU por Classificação

SAU da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2017	5	8	6	56	11	1	87
%	5,7%	9,2%	6,9%	64,4%	12,6%	1,1%	100%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 10: Manifestações SAU – Porcentagem por Classificação



Quadro 9: Manifestações do SAU por Classificação – Evolução mês a mês

SAU da ASF	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	TOTAL	%
DENÚNCIA	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	5	5,7%
ELOGIO	0	0	1	0	2	0	2	0	1	1	1	0	8	9,2%
INFORMAÇÃO	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	6	6,9%
RECLAMAÇÃO	2	8	2	5	4	6	3	7	8	2	2	7	56	64,4%
SOLICITAÇÃO	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	2	2	11	12,6%
SUGESTÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
TOTAL	4	10	3	6	7	7	10	7	13	5	5	10	87	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 11: Manifestações SAU – Evolução mês a mês



No gráfico 11 observamos que o mês com menor número de manifestações foi o mês de março com 3, e o mês de maior número foi setembro com 13. O período janeiro a dezembro de 2017 registrou uma média de 7 manifestações por mês.

No quadro 10, a seguir, apresentamos as manifestações recebidas pelo SAU da ASF no período, ilustrando seus Assuntos e SubAssuntos.

Quadro 10: Manifestações do SAU por Assunto e SubAssunto

Assuntos e SubAssuntos das manifestações	Total	%
Denúncia	5	5,7%
<i>Insatisfação com atendimento da unidade.</i>	1	
<i>Pacientes dispensados da unidade sem passar pela triagem.</i>	1	
<i>Usuário reclama que gerente da unidade tem privilegiado alguns funcionários.</i>	1	
<i>Usuário reclama de poucas vagas para passar com médico da unidade.</i>	1	
<i>Usuário reclama que funcionários da unidade saíram para confraternizar final de ano em horário de serviço.</i>	1	
Elogio	8	9,2%
<i>Satisfação com o atendimento da Auxiliar de Enfermagem.</i>	1	
<i>Satisfação com o atendimento de todos os profissionais da unidade.</i>	5	
<i>Satisfação com o atendimento da médica.</i>	1	
<i>Satisfação com o atendimento da Agente Comunitária de Saúde.</i>	1	
Informação	6	6,9%
<i>Confirmação de agendamento de exames.</i>	1	
<i>Informação sobre como fazer para trabalhar na ASF.</i>	1	
<i>Informação sobre como ser incluída no Programa PAI.</i>	1	
<i>Informações de como se candidatar as vagas de trabalho nas unidades.</i>	1	
<i>Informações sobre mudança da equipe do Consultório na rua.</i>	1	
<i>Informação sobre horário de atendimento da unidade.</i>	1	

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASFLEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2017
ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

Reclamação	56	64,4%
<i>Reclama de assédio moral na unidade.</i>	1	
<i>Insatisfação com atendimento do Gerente da unidade.</i>	7	
<i>Reclama que não consegue contato nos telefones da unidade.</i>	1	
<i>Reclama da demora no atendimento na unidade - triagem.</i>	1	
<i>Insatisfação com atendimento da recepção/atendente da unidade.</i>	3	
<i>Reclama da demora no atendimento da ACS - troca de receitas.</i>	1	
<i>Reclama da demora no agendamento de consulta.</i>	3	
<i>Insatisfação com o atendimento do Agente Comunitário de Saúde.</i>	4	
<i>Insatisfação com o atendimento da Enfermeira.</i>	5	
<i>Insatisfação com o atendimento da Dentista.</i>	1	
<i>Insatisfação com o cancelamento da consulta sem prévio aviso.</i>	2	
<i>Reclama que passou para vaga de ACS, mas não foi chamada.</i>	3	
<i>Insatisfação com o atendimento da unidade.</i>	7	
<i>Reclama que foi na unidade para reunião do Conselho Gestor e não teve.</i>	1	
<i>Reclama que unidade perdeu encaminhamento de cirurgia que aguarda há anos.</i>	1	
<i>Insatisfação com atendimento do médico.</i>	1	
<i>Insatisfação com o atendimento da Auxiliar de Enfermagem.</i>	1	
<i>Reclama que não consegue medicamento.</i>	1	
<i>Reclama da demora no atendimento dos médicos.</i>	1	
<i>Reclama que foi agredida verbalmente pelo motorista de ambulância do PS.</i>	3	
<i>Insatisfação com o atendimento do ATA da unidade.</i>	1	
<i>Reclama da falta de Pediatra na unidade.</i>	1	
<i>Reclama que não quer a saída do médico da unidade.</i>	1	
<i>Reclama do horário de atendimento da unidade - triagem.</i>	1	
<i>Reclama do médico do trabalho do RH da ASF.</i>	1	
<i>Reclama que Técnica de Enfermagem do PS está sobrecarregada.</i>	1	
<i>Insatisfação com o agendamento de consultas da unidade.</i>	1	
<i>Insatisfação com as mudanças que ocorrem na unidade.</i>	1	
Solicitação	11	12,6%
<i>Solicita declaração de comparecimento.</i>	1	
<i>Antecipação de consulta - Ortopedista.</i>	1	
<i>Solicita consulta ou cadastramento com médico da família.</i>	1	
<i>Solicita transferência de um paciente para outra SRT.</i>	1	
<i>Solicita informação para se cadastrar as vagas de trabalho na ASF.</i>	2	
<i>Solicita arquivamento de seu prontuário junto a unidade.</i>	1	
<i>Solicita esclarecimentos sobre processo seletivo que passou e não foi chamado.</i>	1	
<i>Solicita cópia de prontuário com atendimento entre março e abril.</i>	1	
<i>Usuária solicita contratação de médicos para unidade e toda região.</i>	1	
<i>Solicita receber informações sobre vagas de trabalho disponíveis na ASF.</i>	1	
Sugestão	1	1,1%
<i>Sugere melhorias no processo de atendimento das unidades.</i>	1	
TOTAL	87	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

No quadro 11, apresentamos as manifestações recebidas pelo SAU da ASF no período, ilustrando os serviços de saúde e a classificação.

Quadro 11: Manifestações do SAU por Serviços de Saúde e Classificação em 2017

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Lapa	AMA VILA PIAUÍ	3		1	2			6
Capela do Socorro	AMA/UBS INTEGRADA JD. ICARAÍ - QUINTANA			1	4			5
Capela do Socorro	AE JARDIM CLÍPER				4			4
Lapa	PSM PROF. JOÃO CATARIN MEZONO - LAPA				4			4
RH ASF	RH CENTRAL ASF - RECRUTAMENTO E SELEÇÃO				3	1		4
Capela do Socorro	AMA-E JARDIM ICARAÍ				2	1		3
Lapa	AMA SOROCABANA				3			3
Freguesia do Ó/Brasilândia	HORA CERTA BRASILÂNDIA/FÓ			1	1	1		3
Freguesia do Ó/Brasilândia	PSM FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO		1			2		3
Parelheiros	UBS COLÔNIA				2		1	3
Parelheiros	UBS RECANTO CAMPO BELO				3			3
Capela do Socorro	URSI CAPELA DO SOCORRO		3					3
Parelheiros	AMA PARELHEIROS		1		1			2
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS CASA VERDE ALTA		1		1			2
Pinheiros	UBS INTEGRAL JARDIM EDITE				2			2
Capela do Socorro	UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES					2		2
Araçatuba	UBS TURRINI				2			2
Parelheiros	UBS VARGAM GRANDE	1			1			2
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA-E PARQUE PERUCHE				1			1
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA				1			1
Pinheiros	CAPS ADULTO III - ITAIM BIBI				1			1
Centro	CONSULTÓRIO NA RUA - CENTRO			1				1
Capela do Socorro	HORA CERTA EWA				1			1
Lapa	HORA CERTA LAPA		1					1
Capela do Socorro	PSM DONA MARIA ANTONIETA				1			1
RH ASF	RH CENTRAL ASF - SAÚDE OCUPACIONAL				1			1
Parelheiros	SRT PARELHEIROS					1		1
Não é ASF	UBS ALMIRANTE DELAMARE			1				1
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS BRASILÂNDIA				1			1
Não é ASF	UBS CAMPO LIMPO					1		1
Capela do Socorro	UBS CHÁCARA DO SOL				1			1
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS DRA. ILZA W HUTZLER				1			1
Não é ASF	UBS ITAQUAQUECETUBA					1		1
Capela do Socorro	UBS JARDIM ELIANE				1			1
Capela do Socorro	UBS JARDIM MIRNA				1			1
Não é ASF	UBS JARDIM REPÚBLICA				1			1
Capela do Socorro	UBS JORDANÓPOLIS				1			1
Capela do Socorro	UBS JARDIM CASTRO ALVES				1			1
Lapa	UBS PARQUE DA LAPA				1			1
Capela do Socorro	UBS PARQUE RESID. COCAIA INDEPENDENTE				1			1
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA DIONÍSIA			1				1
Lapa	UBS VILA JAGUARA				1			1
Capela do Socorro	UBS VILA NATAL				1			1
Lapa	UBS VILA NOVA JAGUARÉ				1			1
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA PENTEADO				1			1
Lapa	UBS VILA PIAUÍ	1						1
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó				1			1
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA TEREZINHA					1		1
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VISTA ALEGRE		1					1
Total Geral		5	8	6	56	11	1	87

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

3. Manifestações do SAF da ASF em 2017

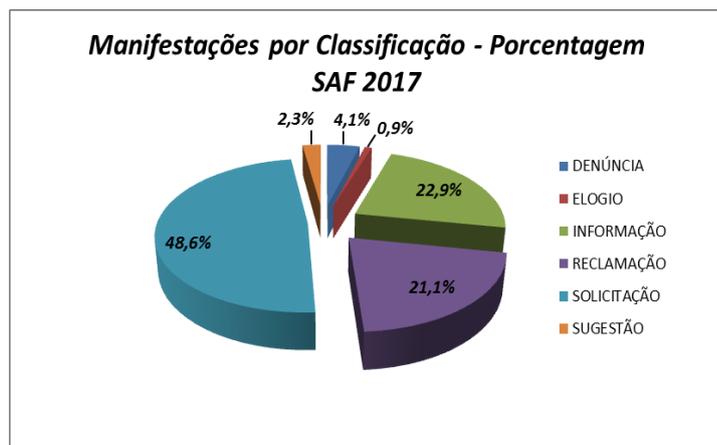
A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2017. No total foram 218 manifestações recebidas, sendo 48,6% destinadas a Solicitações dos funcionários, seguida de 22,9% de pedidos de Informação e 21,1% de Reclamação. Ainda tivemos 4,1% de Denúncia, 2,3% de Sugestões e Elogio com 0,9% completando as manifestações.

Quadro 12: Manifestações do SAF por Classificação

SAF da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Manifestações	9	2	50	46	106	5	218
%	4,1%	0,9%	22,9%	21,1%	48,6%	2,3%	100%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 12: Manifestações SAF – Porcentagem por Classificação



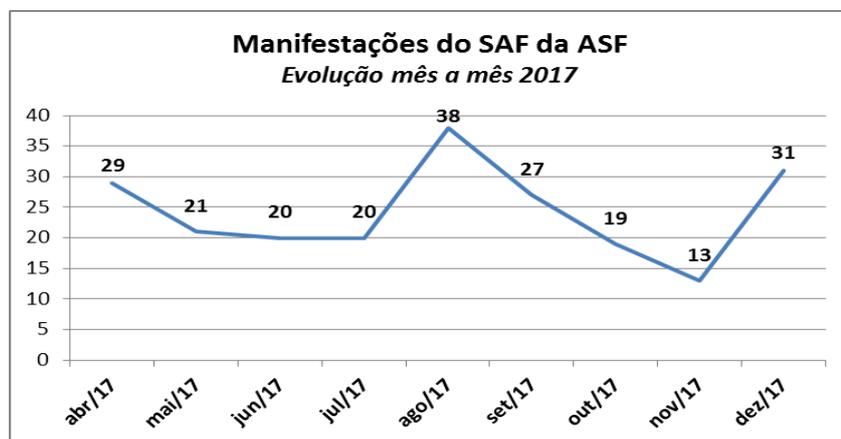
Quadro 13: Manifestações do SAF por Classificação – Evolução mês a mês

CLASSIFICAÇÃO	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	TOTAL	%
DENÚNCIA				1	0	3	0	0	1	0	2	2	9	4,1%
ELOGIO				0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,9%
INFORMAÇÃO				6	4	7	4	14	5	7	2	1	50	22,9%
RECLAMAÇÃO				4	6	2	5	1	7	2	2	17	46	21,1%
SOLICITAÇÃO				18	8	8	10	21	14	10	6	11	106	48,6%
SUGESTÃO				0	2	0	1	1	0	0	1	0	5	2,3%
TOTAL	0	0	0	29	21	20	20	38	27	19	13	31	218	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

*A Ouvidoria Central retomou o monitoramento do SAF a partir do mês de abril de 2017.

Gráfico 13: Manifestações SAF – Evolução mês a mês



No gráfico 13 observamos que o mês com menor número de manifestações foi o mês de novembro com 13, e o mês com maior número foi agosto com 38. O período abril a dezembro de 2017 registrou uma média de 24 manifestações por mês.

No quadro 14, a seguir, apresentamos as manifestações recebidas pelo SAF da ASF no período, ilustrando seus Assuntos e SubAssuntos.

Quadro 14: Manifestações do SAF por Assunto e SubAssunto

Assuntos e SubAssuntos das manifestações	Total	%
Denúncia	9	4,1%
Médicos Endoscopistas seriam demitidos da unidade.	1	
Descaso no atendimento dos enfermeiros na triagem.	1	
Assédio moral do gerente da unidade que adota advertência para punir funcionário.	1	
Reclama de desvio de função na unidade.	1	
Funcionários dizem que há nepotismo na unidade.	1	
Denuncia que os médicos da unidade trabalham só 4 horas por dia.	1	
Gerência da unidade nunca está presente, e atrapalha o fluxo de trabalho.	1	
Reclama que está sofrendo assédio moral do gerente da unidade.	1	
Denúncia que ACS estão sendo coagidos a aceitar mudança de área.	1	
Elogio	2	0,9%
Funcionário elogia ASF e diz que gostaria de ter um plano de carreira.	1	
Elogiou a ética dos envolvidos na tratativa de uma manifestação que fez.	1	
Informação	50	22,9%
Quer saber quem é responsável pela avaliação do Agente de Saúde.	1	
Informação sobre avaliação do funcionário.	2	
Informação sobre o salário.	1	
Concorda com avaliação anual.	1	
Informe de rendimentos.	1	
Informação sobre os cartões Vale Refeição e Vale Alimentação.	1	

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

LEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA
 PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2017
 ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA



<i>Informação sobre empréstimo consignado.</i>	3	
<i>Informação sobre carteirinha do SESC.</i>	1	
<i>Informação sobre horário de trabalho e vias do contrato.</i>	1	
<i>Informação sobre horário de entrega de atestado na Saúde Ocupacional.</i>	1	
<i>Informação sobre transferência de unidade.</i>	1	
<i>Informação sobre o holerite.</i>	7	
<i>Informação sobre encerramento de contrato.</i>	2	
<i>Não está conseguindo acessar portal SAP.</i>	7	
<i>Informação sobre Programa Empresa Cidadã.</i>	1	
<i>Informação sobre a quem recorrer por problemas no arquivamento de pastas na unidade.</i>	1	
<i>Informação sobre processo seletivo interno.</i>	3	
<i>Quer tirar dúvidas sobre atestado de doação de sangue.</i>	1	
<i>Informação sobre estágio, dentro do horário de trabalho.</i>	1	
<i>Informação sobre o recadastramento do funcionário.</i>	9	
<i>Informação sobre convênio médico na ASF.</i>	2	
<i>Informação sobre programação de férias.</i>	1	
<i>Informação sobre parcerias e descontos da ASF com as universidades.</i>	1	
Reclamação	46	21,1%
<i>Problemas com o Informe de rendimentos.</i>	1	
<i>Avaliação anual de desempenho.</i>	2	
<i>Insatisfação com o acúmulo de trabalho na unidade.</i>	1	
<i>Reclama que sofre perseguição da Enfermeira RT e Gerente da unidade.</i>	1	
<i>Reclama que sofre assédio moral dos colegas de trabalho.</i>	1	
<i>Reclama que depósito de salário está diferente do holerite.</i>	1	
<i>Insatisfação com atendimento de funcionário do RH da unidade.</i>	2	
<i>Insatisfação com atendimento de funcionário do RH Central ASF.</i>	2	
<i>Insatisfação com o Gerente da unidade.</i>	9	
<i>Insatisfação com as Enfermeiras da unidade.</i>	1	
<i>Reclama que ACS mudou de endereço e está pagando Vale Transporte.</i>	1	
<i>Insatisfação com atendimento de funcionário da sede Oeste.</i>	1	
<i>Insatisfação com os valores de VR e VA diferente dos ATAS de unidade com o Institucional.</i>	1	
<i>Reclama que seu pagamento ainda não foi depositado.</i>	1	
<i>Reclama que agendou férias para outubro e o RH central cancelou a mesma.</i>	1	
<i>Reclama que aparece no recibo de férias adiantamento do 13º, mas alega que não recebeu.</i>	1	
<i>Insatisfação com o atendimento do Médico do Trabalho da ASF.</i>	3	
<i>Reclama que não está conseguindo acessar portal SAP.</i>	1	
<i>Reclama que está afastada atividades externas, sem uniforme e sem setor.</i>	1	
<i>Reclama de valores descontados em folha de pagamento.</i>	2	
<i>Reclama de colega de trabalho que está levando o filho para o trabalho.</i>	1	
<i>Reclama que sua demissão foi injusta e quer esclarecimentos.</i>	1	
<i>Insatisfação com mudanças na unidade.</i>	10	
Solicitação	106	48,6%
<i>Solicitação de Holerite.</i>	21	

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

LEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA
 PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2017
 ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA



<i>Solicitação do Informe de Rendimentos.</i>	16	
<i>E-mail Institucional bloqueado, solicita verificação.</i>	1	
<i>Solicitação de avaliação.</i>	2	
<i>Não recebeu VR e VA na conta, conforme solicitado.</i>	1	
<i>Não está conseguindo acessar portal SAP.</i>	9	
<i>Quer tirar dúvidas sobre sua função e salário.</i>	3	
<i>Solicitação de carta do INSS.</i>	1	
<i>Solicitação de transferência de unidade.</i>	5	
<i>Solicitação de e-mail corporativo.</i>	1	
<i>Quer saber sobre ajuste de salário por mudança de carga horária.</i>	1	
<i>Solicita informação sobre recebimento de VR e VA.</i>	2	
<i>Solicita informações sobre Processos Seletivos na ASF.</i>	4	
<i>Solicita declaração autenticada de tempo de trabalho na ASF.</i>	3	
<i>Solicita averiguação urgente do sistema de proteção radioativa e do nível de radiação na unidade.</i>	1	
<i>Solicita ajuda pois estão com dificuldades em arquivar prontuários.</i>	1	
<i>Solicita estorno de desconto indevido em folha de pagamento.</i>	1	
<i>Solicita revisão de advertência que considerou injusta.</i>	1	
<i>Solicita a portabilidade para recebimento de salário para outro banco.</i>	2	
<i>Solicita fazer o recadastramento do funcionário no portal da ASF.</i>	14	
<i>Solicita esclarecimentos de seus atestados de saúde entregues e seu pagamento de férias.</i>	1	
<i>Solicita informações sobre seu empréstimo consignado.</i>	1	
<i>Solicita informações sobre os créditos do Vale Transporte.</i>	2	
<i>Solicitação de cancelamento do Vale Transporte.</i>	1	
<i>Solicitação de agendamento do exame periódico.</i>	1	
<i>Quer saber se a empresa possui convênio médico para os funcionários.</i>	1	
<i>Solicita comprovante de pagamento do INSS válido por 6 meses.</i>	1	
<i>Solicita a lista de atribuições do ATA.</i>	1	
<i>Solicita troca do cartão Golden Farma.</i>	1	
<i>Funcionário solicita o PPP para fins de aposentadoria.</i>	1	
<i>Solicita o contato de responsável pelo pagamento das rescisões na ASF.</i>	1	
<i>Solicita o agendamento de férias.</i>	1	
<i>Informação sobre parcerias e descontos da ASF com as universidades.</i>	2	
<i>Solicita entregar atestado na ASF em data de retorno ao trabalho.</i>	1	
Sugestão	5	2,3%
<i>Sugere um plano de carreira para os funcionários da ASF nas unidades.</i>	3	
<i>Sugeriu uma corretora de planos de saúde para ASF obter planos empresariais.</i>	1	
<i>Recadastramento.</i>	1	
TOTAL	218	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

No quadro 15, apresentamos as manifestações recebidas pelo SAF da ASF no período, ilustrando os serviços de saúde e a classificação.

Quadro 15: Manifestações do SAF por Serviços de Saúde e Classificação em 2017

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Lapa	UBS PARQUE DA LAPA	1		1	10			12
Capela do Socorro	PSM DONA MARIA ANTONIETA	1		2		6		9
Pinheiros	UBS INTGRAL JARDIM EDITE	1		1	2	4		8
Capela do Socorro	AMA/UBS INT JARDIM ICARÁ-QUINTANA	2			2	3		7
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA			2	3	1		6
Centro	CONSULTORIO NA RUA - CENTRO					5	1	6
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO A GALVÃO			1	2	1	2	6
Capela do Socorro	AE DR. MILTON ALDRED			3		2		5
Parelheiros	PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ	1		2	1	1		5
Freguesia do Ó/Brasilândia	PSM FREGUESIA DO Ó -21 DE JUNHO			1		4		5
Capela do Socorro	UBS JD CASTRO ALVES				2	3		5
Parelheiros	AMA PARELHEIROS			2		1		4
Lapa	AMA SOROCABANA	1				3		4
Freguesia do Ó/Brasilândia	AMA/UBS INTEG JD LADEIRA ROSA			1		3		4
Freguesia do Ó/Brasilândia	HD HORA CERTA BRASILÂNDIA/FÓ				1	3		4
Pinheiros	UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÉRA					4		4
Parelheiros	UBS VARGEM GRANDE			1		3		4
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA DIONÍSIA II			2		2		4
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VISTA ALEGRE			2		2		4
Capela do Socorro	AE JADIM CLIPER			1	1		1	3
Casa Verde/Cachoeirinha	AMA E PARQUE PERUCHE				2	1		3
Freguesia do Ó/Brasilândia	AMA/UBS INTEG VILA PALMEIRAS			1		2		3
Capela do Socorro	UBS JD TRÊS CORAÇÕES					3		3
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA DIONÍSIA			3				3
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA ESPANHOLA		1			2		3
Capela do Socorro	UBS VILA NATAL		1		1	1		3
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó			1	1	1		3
Freguesia do Ó/Brasilândia	APD FREGUESIA DO Ó					2		2
Lapa	PSM PROF. JOÃO CATARIN MEZONO			1		1		2
RH ASF	RH CENTRAL ASF				2			2
RH ASF	RH CENTRAL ASF - SAÚDE OCUPACIONAL				2			2
Capela do Socorro	UBS CANTINHO DO CÉU			1		1		2
Capela do Socorro	UBS CH DO CONDE				2			2
Parelheiros	UBS DOM LUCIANO BERGAMINI					2		2
Capela do Socorro	UBS JARDIM ELIANE			1		1		2
Parelheiros	UBS JARDIM SANTA FÉ				2			2
Parelheiros	UBS JD EMBURA			1		1		2
Capela do Socorro	UBS JD NOVO HORIZONTE					2		2
Parelheiros	UBS RECANTO CAMPO BELO			2				2
Capela do Socorro	UBS SHANGRILÁ ELLUS			2				2
Capela do Socorro	UBS VARGINHA					2		2
Lapa	UBS VILA NOVA JAGUARÉ				1	1		2
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS VILA SANTA MARIA			1	1			2
Capela do Socorro	AMA E JARDIM ICARÁÍ					1		1
Parelheiros	AMA JARDIM CAMPINAS					1		1
Freguesia do Ó/Brasilândia	AMA JARDIM ELISA MARIA					1		1
Capela do Socorro	AMA JARDIM MIRNA			1				1
Capela do Socorro	AMA JD CASTRO ALVES					1		1
Lapa	AMA VILA NOVA JAGUARÉ				1			1
Lapa	AMA VILA PIAUÍ			1				1
Freguesia do Ó/Brasilândia	CAPS AD III FÓ/BRASILÂNDIA					1		1
Freguesia do Ó/Brasilândia	CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA					1		1
Casa Verde/Cachoeirinha	CAPS ADULTO II CASA VERDE					1		1
Guarulhos	CAPS ARCO-ÍRIS - GUARULHOS				1			1
Centro	CAPS II - CENTRO					1		1
Guarulhos	CAPS III ALVORECER - GUARULHOS				1			1
Capela do Socorro	CAPS INFANTIL II CAPELA DO SOCORRO					1		1
Freguesia do Ó/Brasilândia	CAPS INFANTIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA						1	1
Parelheiros	CEO III PARELHEIROS	1						1
ASF	CLÍNICA DE PSICOLOGIA ASF			1				1

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

LEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA
 PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2017
 ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA



Capela do Socorro	HD HORA CERTA EWA					1		1	
Lapa	HD HORA CERTA LAPA					1		1	
Capela do Socorro	PAI JD. CASTRO ALVES					1		1	
Lapa	PAI UBS JD. VERA CRUZ					1		1	
Lapa	PAI UBS VILA ROMANA		1					1	
RH ASF	RH CENTRAL ASF - RECRUTAMENTO E SELEÇÃO					1		1	
RH ASF	RH CENTRAL ASF - GESTÃO DE PESSOAS					1		1	
Lapa	RH SEDE OESTE				1			1	
Parelheiros	RT PARELHEIROS		1					1	
Araçatuba	SEDE ARAÇATUBA					1		1	
Lapa	SRT PERDIZES 2					1		1	
Centro	SRT SÉ CAMBUCI III					1		1	
Parelheiros	UBS BARRAGEM				1			1	
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS BRASILÂNDIA		1					1	
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS CASA VERDE ALTA		1					1	
Capela do Socorro	UBS CH SANTO AMARO					1		1	
Parelheiros	UBS COLÔNIA				1			1	
Casa Verde/Cachoeirinha	UBS DRA. ILZA W HUTZLER					1		1	
Capela do Socorro	UBS GAIVOTAS					1		1	
Parelheiros	UBS JARDIM CAMPINAS		1					1	
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS JARDIM GUARANI					1		1	
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS JARDIM ICARAI-BRASILÂNDIA		1					1	
Parelheiros	UBS JARDIM IPORÃ		1					1	
Capela do Socorro	UBS JARDIM MIRNA					1		1	
Araçatuba	UBS JD ALVORADA - ARAÇATUBA		1					1	
Parelheiros	UBS JD DAS FONTES					1		1	
Parelheiros	UBS JD SILVEIRA					1		1	
Parelheiros	UBS MARSILAC					1		1	
Parelheiros	UBS NOVA AMÉRICA					1		1	
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II				1			1	
Araçatuba	UBS PLANALTO - ARAÇATUBA					1		1	
Capela do Socorro	UBS PQ. RESID COCAIA INDEPENDENTE		1					1	
Centro	UBS REPÚBLICA					1		1	
Centro	UBS SÉ		1					1	
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS SILMARYA REJANE M DE SOUZA					1		1	
Lapa	UBS VILA JAGUARA				1			1	
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA PENTEADO					1		1	
Lapa	UBS VILA PIAUÍ		1					1	
Freguesia do Ó/Brasilândia	UBS VILA TEREZINHA					1		1	
Total Geral			9	2	50	46	106	5	218

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF