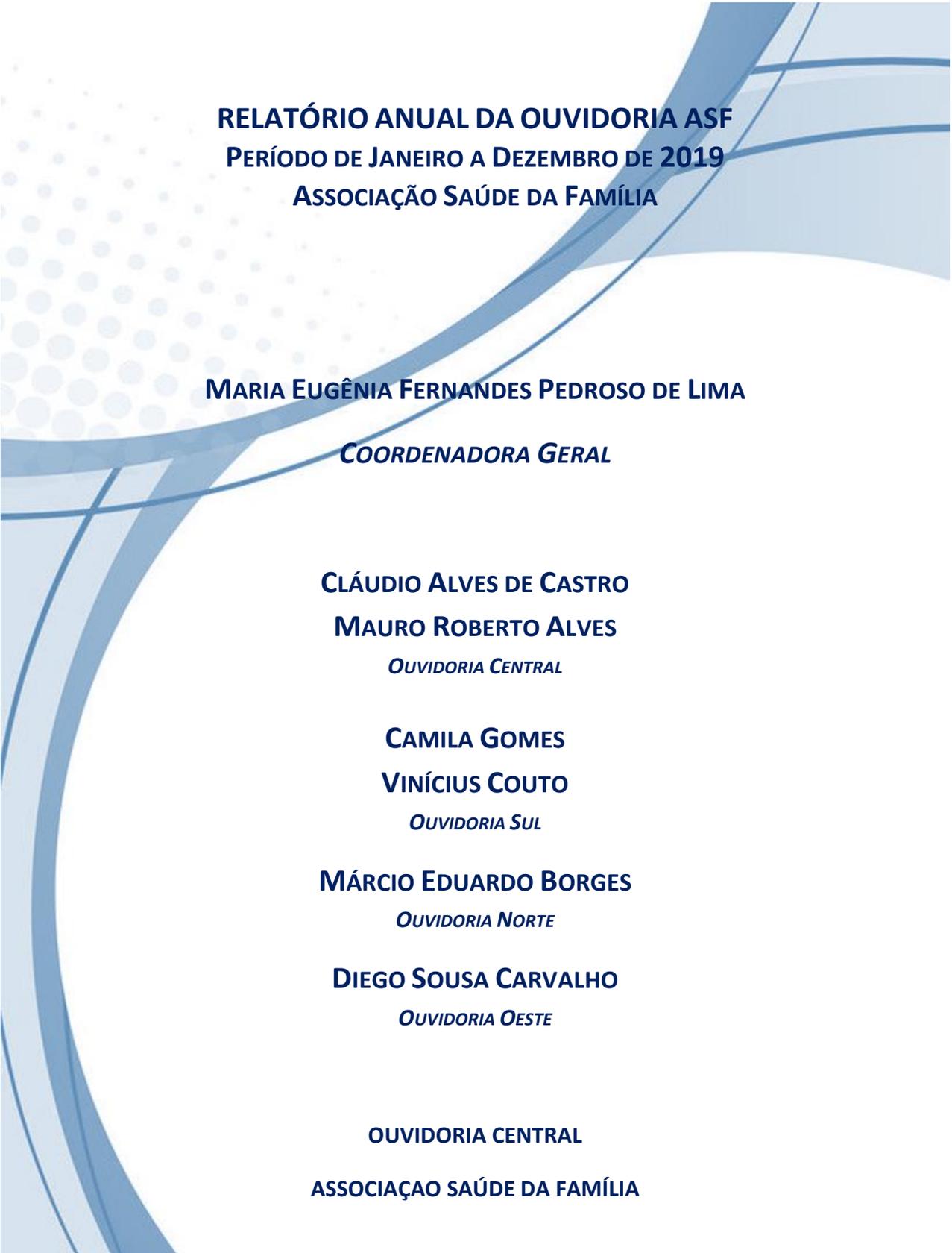


**Relatório  
anual  
de  
Ouvidorias**

**2019**



**Associação  
Saúde da  
Família**



**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF  
PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019  
ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA**

**MARIA EUGÊNIA FERNANDES PEDROSO DE LIMA**

*COORDENADORA GERAL*

**CLÁUDIO ALVES DE CASTRO**

**MAURO ROBERTO ALVES**

*OUVIDORIA CENTRAL*

**CAMILA GOMES**

**VINÍCIUS COUTO**

*OUVIDORIA SUL*

**MÁRCIO EDUARDO BORGES**

*OUVIDORIA NORTE*

**DIEGO SOUSA CARVALHO**

*OUVIDORIA OESTE*

**OUVIDORIA CENTRAL**

**ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA**

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>1 MANIFESTAÇÕES ASF: PERÍODO JANEIRO À DEZEMBRO DE 2019 - OUVIDORSUS</b> .....	<b>6</b>
1.1 MANIFESTAÇÕES ASF POR REGIÃO .....	6
1.2 MANIFESTAÇÕES ASF: EVOLUÇÃO MENSAL POR CLASSIFICAÇÃO – OUVIDORSUS .....	7
1.3 MANIFESTAÇÕES ASF: POR CLASSIFICAÇÃO E CG/DS – OUVIDORSUS .....	8
1.4 MANIFESTAÇÕES ASF: POR CLASSIFICAÇÃO E SERVIÇOS DE SAÚDE - OUVIDORSUS.....	10
1.5 MANIFESTAÇÕES ASF: POR CLASSIFICAÇÃO E ASSUNTOS - OUVIDORSUS .....	12
1.6 MANIFESTAÇÕES ASF: COMPARAÇÃO PERÍODO DE 2018 E 2019 - OUVIDORSUS.....	14
<b>2 MANIFESTAÇÕES ASF ARAÇATUBA: PERÍODO JANEIRO A OUTUBRO DE 2019</b> .....	<b>15</b>
2.1 MANIFESTAÇÕES ASF ARAÇATUBA – SERVIÇOS DE SAÚDE POR CLASSIFICAÇÃO .....	15
2.2 MANIFESTAÇÕES ASF ARAÇATUBA: POR CLASSIFICAÇÃO E ASSUNTOS .....	17
<b>3 MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2019</b> .....	<b>18</b>
<b>4 MANIFESTAÇÕES DO SAF DA ASF EM 2019</b> .....	<b>20</b>
<b>5 PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS EM 2019</b> .....	<b>23</b>
5.1 OUVIDORIA CENTRAL ASF .....	23
5.2 CONTRATO DE GESTÃO NORTE.....	24
5.3 CONTRATO DE GESTÃO SUL.....	31

## 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

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

Atualmente a ASF gerencia os seguintes Contratos de Gestão:

### **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. Encerrado em outubro de 2019.

### **Município de Guarulhos**

Convênio na gestão de serviços de saúde mental.

O presente Relatório abrange o período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019, e contém as informações do Sistema Ouvidor SUS, constantes do Banco de Dados enviado por SMS de São Paulo e SMS Araçatuba e com demandas recebidas pelo SAU (Fale Conosco) e SAF.

## 1 Manifestações ASF: período Janeiro à Dezembro de 2019 - OuvidorSUS

O Quadro 1 apresenta o total de ouvidorias recebidas pelo sistema OuvidorSUS nos Contratos de Gestão neste período. As *Solicitações* apresentaram o maior número de manifestações representando 57% 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).

Quadro 1: Manifestações ASF – Geral

ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
<b>Manifestações</b>	150	334	89	2.982	4.731	13	<b>8.299</b>
<b>%</b>	<b>1,8%</b>	<b>4,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>35,9%</b>	<b>57,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

### 1.1 Manifestações ASF por Região

O Quadro 2 mostra o número de ouvidorias por região. Nota-se que a Região Sul é a que apresenta o maior número de manifestações, representando 51,1% do total. Na média de manifestações por serviço a Região Norte registrou um maior número de manifestações (82,6).

Quadro 2: Manifestações ASF – Por Região

ASF REGIÃO	TOTAL	%	*Nº Serviços	**Média
<b>SUL</b>	<b>4.239</b>	<b>51,1%</b>	53	80,0
<b>NORTE</b>	<b>2.810</b>	<b>33,9%</b>	34	82,6
<b>OESTE</b>	<b>1.250</b>	<b>15,1%</b>	18	69,4
<b>TOTAL</b>	<b>8.299</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>79,0</b>

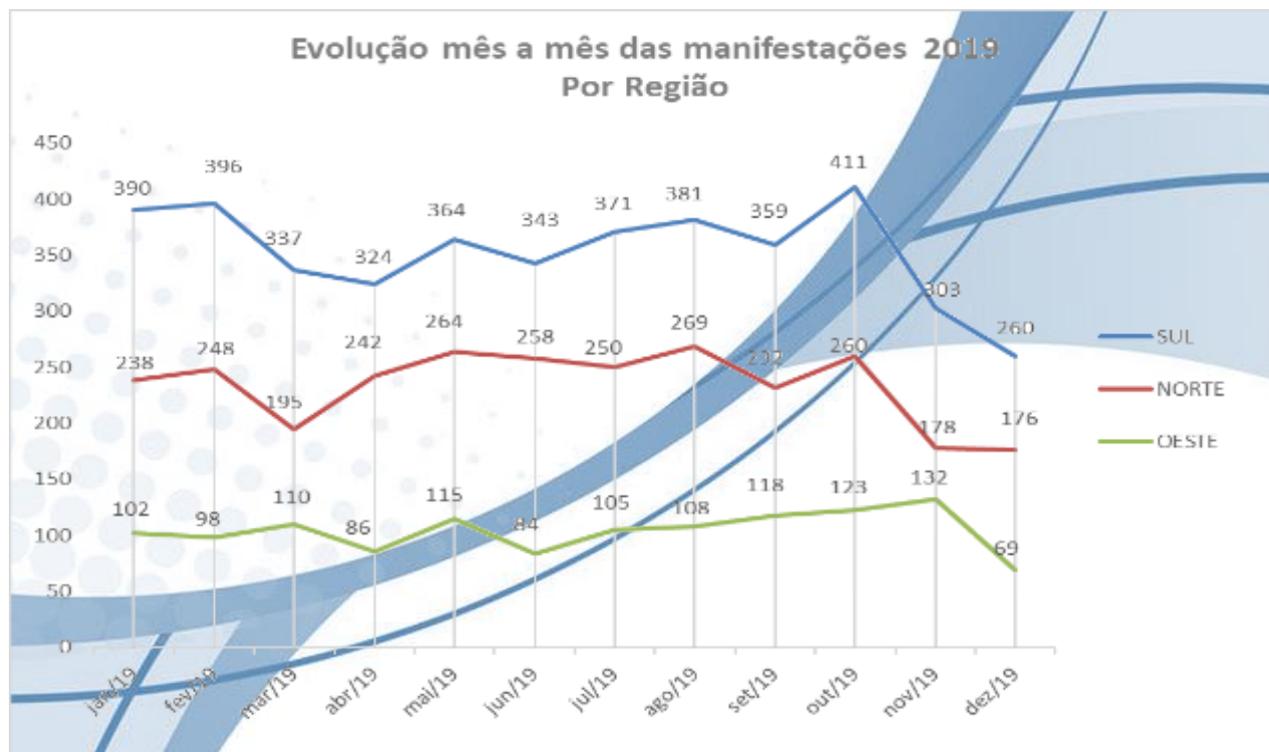
Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

\* Nº de Serviços que receberam ouvidorias no período.

\*\*Média de manifestações recebidas por serviços no período.

\*\*\* Sendo que, das (2.810) manifestações destinadas à região Norte, (218) são de unidades administradas diretamente pela SMS.

Gráfico 1: Manifestações ASF – Evolução mês a mês por Região



Quadro 3: Evolução mês a mês das manifestações por Classificação em 2019

CLASSIFICAÇÃO	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
DENÚNCIA	14	13	13	14	15	15	9	14	11	16	11	5	150	1,8%	13
ELOGIO	24	31	15	40	37	24	21	23	31	30	38	20	334	4,0%	28
INFORMAÇÃO	8	3	3	9	14	12	8	7	2	11	7	5	89	1,1%	7
RECLAMAÇÃO	178	211	224	242	289	274	285	290	287	291	204	207	2.982	35,9%	249
SOLICITAÇÃO	503	483	385	346	386	359	403	424	378	443	353	268	4.731	57,0%	394
SUGESTÃO	3	1	2	1	2	1	0	0	0	3	0	0	13	0,2%	1
<b>TOTAL</b>	<b>730</b>	<b>742</b>	<b>642</b>	<b>652</b>	<b>743</b>	<b>685</b>	<b>726</b>	<b>758</b>	<b>709</b>	<b>794</b>	<b>613</b>	<b>505</b>	<b>8.299</b>	<b>100%</b>	<b>692</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

## 1.2 Manifestações ASF: Evolução mensal por Classificação – OuvidorSUS

O ano de 2019 apresentou média mensal de 692 manifestações. Os meses que apresentaram número de ouvidorias acima da média anual foram maio (743), julho (726), agosto (758), setembro (709) e outubro (794). Os meses com menor número absoluto de manifestações foram novembro (613) e dezembro (505).

Gráfico 2: Evolução mês a mês das manifestações em 2019



### 1.3 Manifestações ASF: Por Classificação e CG/DS – OuvidorSUS

O Quadro 4 mostra que das 150 *Denúncias* ocorridas em 2019, os CG de Capela do Socorro e FÓ/Brasilândia corresponderam 26% cada. O CG com maior número de *Reclamações* foi Capela do Socorro representando 36,45%, e também concentrou o maior número de *Solicitações*, 47,72% do total, Capela do Socorro é o CG com maior número de serviços. O CG com maior número de *Elogios* foi CG Norte/DS FÓ/Brasilândia com 31,43% do total.

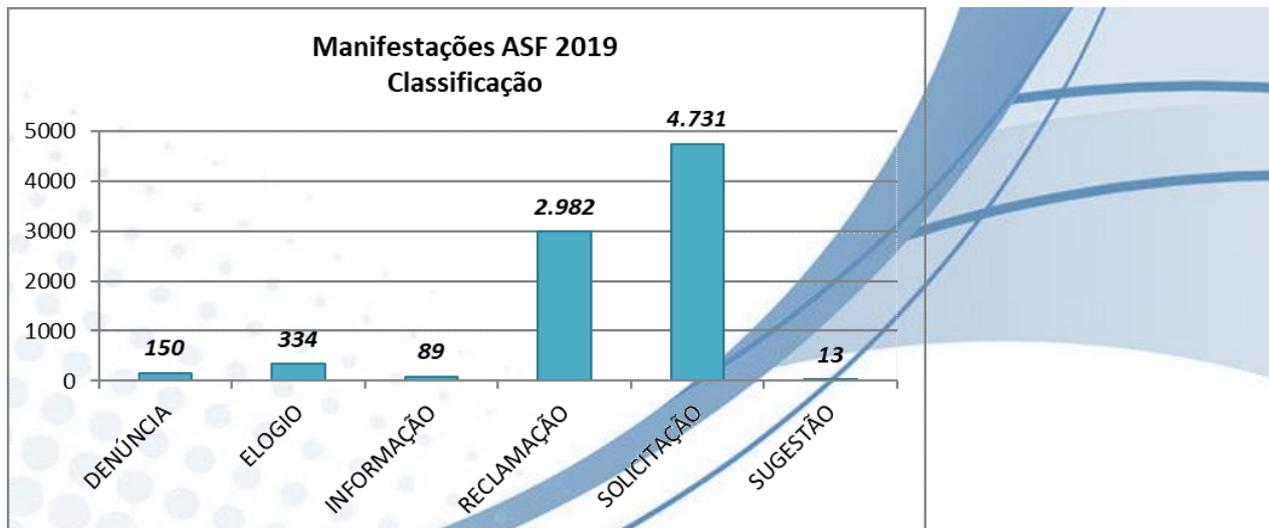
Vale ressaltar que, com relação às *Denúncias*, em muitos casos, ocorre classificação incorreta; em muitos casos as queixas classificadas como *Denúncia* são, na verdade, *Reclamações*. Nesses casos é solicitado revisão por parte da Ouvidoria Central de SMS.

Quadro 4: Manifestações por Classificação e Distrito de Saúde em 2019

DISTRITOS DE SAÚDE	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
DENÚNCIA	39	17	31	39	15	9	150
ELOGIO	84	21	45	105	61	18	334
INFORMAÇÃO	25	8	17	18	13	8	89
RECLAMAÇÃO	1087	336	431	626	355	147	2.982
SOLICITAÇÃO	2258	358	607	886	458	164	4.731
SUGESTÃO	5	1	4	1	1	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>3.498</b>	<b>741</b>	<b>1.135</b>	<b>1.675</b>	<b>903</b>	<b>347</b>	<b>8.299</b>
%	42,1%	8,9%	13,7%	20,2%	10,9%	4,18%	4%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 3: Manifestações ASF 2019 por Classificação



Nos gráficos a seguir apresentamos a evolução mês a mês das manifestações em 2019, separadas por CG/DS.

Gráfico 4: Manifestações mês a mês por CG em 2019: Capela do Socorro e Parelheiros

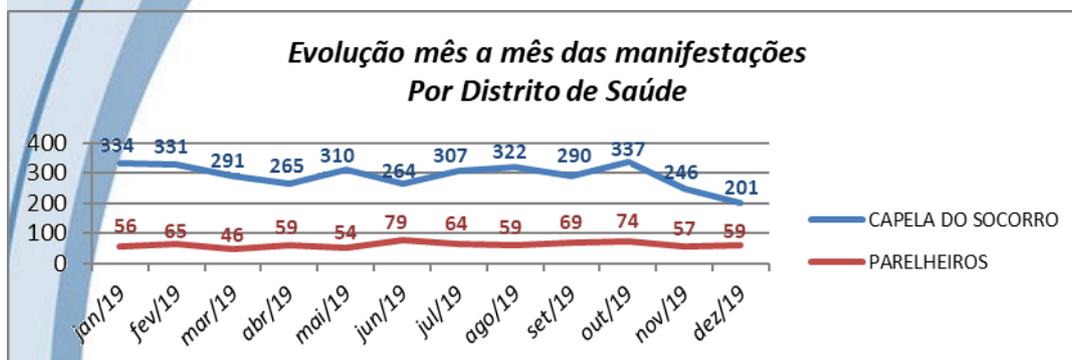


Gráfico 5: Manifestações mês a mês por CG em 2019: Casa Verde/Cachoeirinha e FÓ/Brasilândia

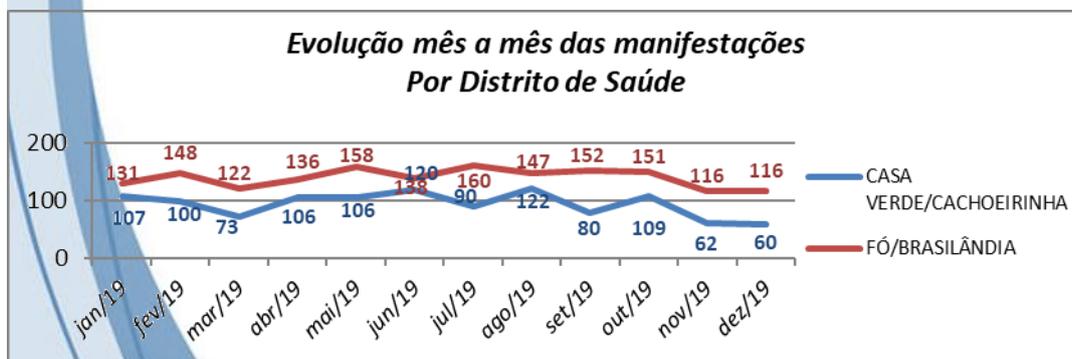
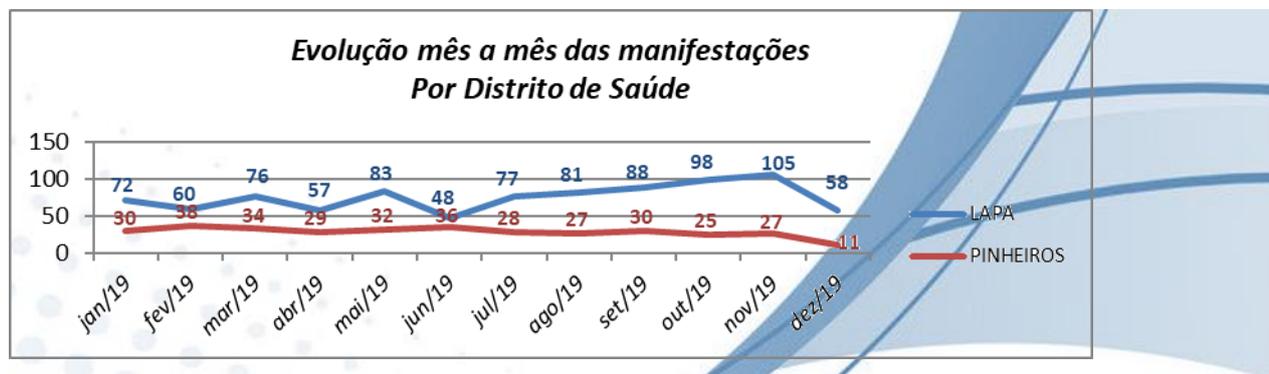


Gráfico 6: Manifestações mês a mês por CG em 2019: Lapa e Pinheiros



## 1.4 Manifestações ASF: Por Classificação e Serviços de Saúde - OuvidorSUS

O quadro abaixo apresenta as manifestações por serviços de saúde de todos os CG no ano de 2019. Ao todo foram 110 serviços de saúde da ASF que receberam manifestações no período.

Quadro 5: Número de manifestações por Serviços de Saúde em 2019

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Capela do Socorro	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES	1	6	4	97	237	1	346
	AMA ESPEC JARDIM ICARAI	3	2	1	82	255	1	344
	REDE HORA CERTA - CAPELA DO SOCORRO	1	1	2	34	236	1	275
	AMB ESPEC JARDIM CLIPER	2	3	1	60	181	-	247
	UBS JARDIM ELIANE	1	2	2	68	166	-	239
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA	3	3	-	66	155	-	227
	UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	-	2	1	54	101	-	158
	UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	1	1	-	42	107	-	151
	AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	-	5	1	43	100	-	149
	UBS VARGINHA	2	11	-	51	84	-	148
	UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	3	8	4	38	87	-	140
	UBS SHANGRILA/ELLUS	2	8	1	49	60	-	120
	UBS CHÁCARA DO CONDE	-	3	-	40	74	-	117
	UBS CANTINHO DO CÉU	3	2	-	48	62	-	115
	UBS VILA NATAL	3	6	1	49	55	-	114
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA	1	4	-	40	43	-	88
	UBS GAIVOTAS	2	-	-	33	52	-	87
	UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	2	-	-	38	38	1	79
	UBS JORDANÓPOLIS	1	2	2	31	36	-	72
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA	-	-	3	6	41	-	50
	PS MUNICIPAL DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS	-	6	-	40	-	-	46
	UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ)	2	3	1	20	13	-	39
	UBS CHACARA SANTO AMARO	-	-	-	13	24	-	37
	UBS CHACARA DO SOL	-	1	-	8	17	-	26
	UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	-	1	1	6	11	-	19
	CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	4	1	-	8	1	-	14
	CAPS AD III GRAJAU	2	-	-	7	3	-	12
	UBS JARDIM LUCELIA	-	1	-	3	5	-	9
	UBS ANCHIETA	-	-	-	3	5	-	8
	UBS VILA DA PAZ	-	2	-	3	3	-	8
	CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO	-	-	-	3	1	-	4
	CEO II CAPELA DO SOCORRO	-	-	-	1	3	-	4
	CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	-	-	-	3	-	-	3
URSI CAPELA DO SOCORRO	-	-	-	-	2	1	3	
Parelheiros	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS	3	2	-	69	64	-	138
	UBS RECANTO CAMPO BELO	2	8	1	43	60	1	115
	UBS VARGEM GRANDE	1	3	2	26	42	-	74
	UBS JARDIM SANTA FÉ	1	-	-	30	38	-	69
	UBS JARDIM IPORÃ	-	1	-	20	25	-	46
	UBS JARDIM SÃO NORBERTO	2	-	2	23	19	-	46
PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	2	4	1	28	3	-	38	

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF**

LEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA



	<i>continuação</i>	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
	UBS JARDIM DAS FONTES	1	-	-	12	25	-	38
	AMA PARELHEIROS	1	-	-	30	5	-	36
	UBS VILA ROSCHEL	1	-	-	14	15	-	30
	UBS BARRAGEM	-	-	2	6	18	-	26
	UBS JARDIM SILVEIRA	-	-	-	9	15	-	24
	UBS VILA MARCELO	1	2	-	8	6	-	17
	UBS JARDIM EMBURA	-	-	-	6	7	-	13
	UBS COLONIA	1	-	-	4	6	-	11
	UBS NOVA AMÉRICA	1	-	-	3	5	-	9
	CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS	-	-	-	2	1	-	3
	UBS DOM LUCIANO BERGAMINI	-	-	-	-	3	-	3
	CAPS INFANTOJUVENIL II PARELHEIROS	-	-	-	1	1	-	2
	UBS MARSILAC	-	1	-	1	-	-	2
	RT PARELHEIROS - MISTA (CAPS ADULTO PARELHEIROS)	-	-	-	1	-	-	1
<i>Casa Verde/Cachoeirinha</i>	AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	1	9	-	54	181	1	246
	UBS VILA DIONISIA	2	4	3	40	125	-	174
	AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	6	14	2	82	44	-	148
	AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	7	3	1	67	13	-	91
	UBS VILA ESPANHOLA	2	3	1	20	60	-	86
	UBS DR. ILZA WELTMAN HUTZLER	1	1	4	33	39	-	78
	UBS VILA SANTA MARIA	3	6	2	19	45	1	76
	AMA JARDIM PERI	3	2	2	39	18	1	65
	UBS CASA VERDE ALTA	2	2	1	20	37	1	63
	UBS VILA DIONISIA II	-	-	-	19	17	-	36
	UBS JARDIM PERI	-	-	1	7	19	-	27
	AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MARIO AMERICO	2	-	-	15	4	-	21
	CAPS AD II CACHOEIRINHA	2	1	-	10	2	-	15
	CAPS ADULTO II CASA VERDE	-	-	-	4	2	-	6
CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA	-	-	-	1	1	-	2	
RT CASA VERDE I - MISTA (CAPS ADULTO II CASA VERDE)	-	-	-	1	-	-	1	
<i>Freguesia do Ó/Brasilândia</i>	REDE HORA CERTA - BRASILÂNDIA/FÓ	1	12	-	56	166	-	235
	PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	11	64	1	128	16	1	221
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	2	1	2	76	83	-	164
	UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	3	-	1	59	66	-	129
	UBS JARDIM VISTA ALEGRE	2	1	-	28	89	-	120
	UBS JARDIM ICARÁI BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	-	-	5	41	60	-	106
	UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	2	1	-	27	46	-	76
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	2	2	2	29	40	-	75
	UBS VILA TEREZINHA	3	2	1	24	45	-	75
	UBS JARDIM GUARANI	2	6	1	21	41	-	71
	UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	3	2	-	26	38	-	69
	AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	1	3	-	21	43	-	68
	UBS BRASILÂNDIA	1	3	1	27	24	-	56
	UBS CRUZ DAS ALMAS	-	4	2	12	30	-	48
	UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	3	1	1	8	32	-	45
	UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	-	-	-	7	36	-	43
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	2	-	1	18	10	-	31
	UBS SILMARYA REJANE MARCOLINO SOUZA	-	-	-	8	17	-	25
	CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	1	2	-	5	1	-	9
	AMA JARDIM ELISA MARIA	-	1	-	1	2	-	4
CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA	-	-	-	2	1	-	3	
CAPS AD III FO/ BRASILÂNDIA	-	-	-	2	-	-	2	
<i>Lapa</i>	REDE HORA CERTA - LAPA	2	8	1	40	140	-	191
	AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	-	3	2	74	65	1	145
	AMA SOROCABANA	3	8	2	38	78	-	129
	PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	7	13	-	74	9	-	103
	UBS PARQUE DA LAPA	1	17	3	27	35	-	83
	UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	-	-	-	28	41	-	69
	UBS VILA JAGUARA	1	2	3	24	32	-	62
	AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	-	-	-	19	22	-	41
	UBS VILA ROMANA	-	3	1	22	10	-	36
	UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	1	5	-	9	19	-	34
UBS VILA ANASTÁCIO	-	1	1	-	6	-	8	
CAPS AD III LEOPOLDINA	-	1	-	-	1	-	2	
<i>Pinheiros</i>	UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	2	10	5	60	69	-	146
	UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	1	4	2	51	60	1	119
	UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	5	3	1	16	29	-	54
	CAPS ADULTO II LAPA	1	1	-	9	6	-	17
CAPS ADULTO III ITAIM BIBI	-	-	-	11	-	-	11	
<b>Total Geral</b>	<b>150</b>	<b>334</b>	<b>89</b>	<b>2.982</b>	<b>4.731</b>	<b>13</b>	<b>8.299</b>	

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

## 1.5 Manifestações ASF: Por Classificação e Assuntos - OuvidorSUS

O quadro abaixo apresenta os Assuntos que foram citados nas manifestações, separados por classificação. Foram 150 manifestações de Denúncia, 334 Elogios, 89 Informações, 2.982 Reclamações, 4.731 Solicitações, e, por fim, 13 Sugestões. Totalizando no período 8.299 manifestações.

Quadro 6: Número de manifestações por Assunto e Classificação

Manifestações por Assunto e Tipo	Quantidade
<b>Denúncia</b>	<b>150</b>
Assistência à Saúde	2
Assistência Farmacêutica	1
Assistência Odontológica	4
Estratégia de Saúde da Família/PACS	8
Financeiro	0
Gestão	127
Ouvidoria do SUS	1
Vigilância Sanitária	7
<b>Elogio</b>	<b>334</b>
Assistência à Saúde	2
Assistência Odontológica	23
Estratégia de Saúde da Família/PACS	17
Gestão	291
Ouvidoria do SUS	
<b>Informação</b>	<b>89</b>
Assistência à Saúde	7
Assistência Farmacêutica	15
Assistência Odontológica	0
Cartão SUS	0
Comunicação	9
Estratégia de Saúde da Família/PACS	1
Gestão	45
Orientações em Saúde	3
Ouvidoria do SUS	2
Produtos para Saúde/Correlatos	1
Vigilância em Saúde	6
<b>Reclamação</b>	<b>2.982</b>
Alimento	1
Assistência à Saúde	42
Assistência Farmacêutica	19
Assistência Odontológica	39
Carta SUS	0
Comunicação	14
Estratégia de Saúde da Família/PACS	92
Financeiro	1
Gestão	2.586
Ouvidoria do SUS	144
Produtos para Saúde/Correlatos	13
Programa Farmácia Popular do Brasil	3
Transporte	5
Vigilância em Saúde	17
Vigilância Sanitária	6
Não Especificado	0
<b>Solicitação</b>	<b>4.731</b>
Alimento	9
Assistência à Saúde	3.544
Assistência Farmacêutica	325
Assistência Odontológica	143
Cartão SUS	0
Estratégia de Saúde da Família/PACS	106

Gestão	161
Orientações em Saúde	1
Ouvidoria do SUS	16
Produtos para Saúde/Correlatos	357
Transporte	12
Vigilância em Saúde	57
<b>Sugestão</b>	<b>13</b>
Assistência à Saúde	1
Assistência Farmacêutica	0
Estratégia de Saúde da Família/PACS	1
Gestão	11
Produtos para Saúde/Correlatos	0
Transporte	0
<b>Total de Manifestações</b>	<b>8.299</b>

Em Denúncia o assunto mais citado foi Gestão, com 127 manifestações. Destas, 44 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 80 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Recusa ao Atendimento com 38 manifestações. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 65 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 16 manifestações.

Em Elogio o assunto mais citado foi Gestão, com 291 manifestações. Destas, 285 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 114, seguido pelo Médico com 48, Recepcionista/Atendente com 17, e Enfermeiro com 16 manifestações. O PSM Freguesia do Ó – 21 de Junho (CG Norte) com 64 e a UBS Parque da Lapa (CG Oeste) com 17, são os serviços que mais receberam elogios, seguidos pela AMA/UBS Integrada Vila Barbosa (CG Norte) com 14 e PS Municipal João Catarin Mezono (CG Oeste) com 13 manifestações.

Em Informação o assunto mais citado foi Gestão, com 45 manifestações. Destas, 31 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de saúde, onde 24 são para informações de Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e 7 para Documentos diversos.

Em Reclamação o assunto mais citado foi Gestão, com 2.586 manifestações. Destas, 1.302 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 1.160 a Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 1.059 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 408 manifestações. Também tivemos o item Falta de Profissional com 206 reclamações, e o profissional mais citado foi o Médico em 169 delas. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 535 manifestações, seguido de Demora no atendimento com 256 manifestações.

Em Solicitação o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 3.544 manifestações. Destas, 2.417 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 488, Ortopedia/Traumatologia com 212, Ginecologia e Obstetrícia com 183, e Oftalmologia

com 132 manifestações. Também tivemos 357 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, onde 172 manifestações solicitam Fralda Descartável. Em Assistência Farmacêutica 325 manifestações, onde 228 citam Atenção Básica/Fármaco para a falta de medicamentos.

Em Sugestão o assunto mais citado foi Gestão, com 11 manifestações. Destas, 6 são sugestões para o Estabelecimentos de Saúde.

## 1.6 Manifestações ASF: Comparação Período de 2018 E 2019 - OuvidorSUS

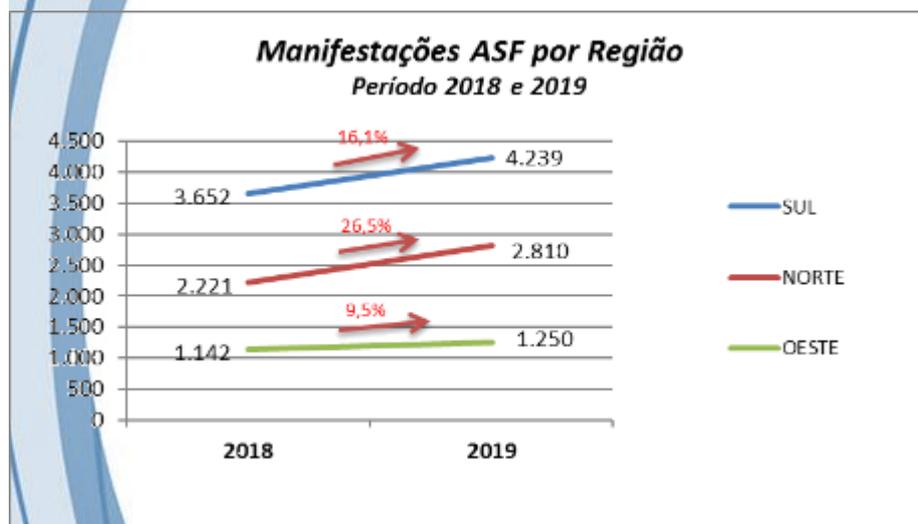
Entre os anos de 2018 e 2019 observou-se um aumento no número total de manifestações (18,3%). O aumento foi observado em todos os Contratos de Gestão.

Quadro 7: Total de manifestações por Contrato de Gestão e Ano de ocorrência

Manifestações	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
<b>2018</b>	3.106	546	988	1.233	868	274	<b>7.015</b>
%	44,3%	7,8%	14,1%	17,6%	12,4%	3,9%	100%
<b>2019</b>	3.498	741	1.135	1.675	903	347	<b>8.299</b>
%	42,1%	8,9%	13,7%	20,2%	10,9%	4,2%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 7: Manifestações por Região em 2018 e 2019



## 2 Manifestações ASF Araçatuba: período Janeiro a Outubro de 2019

Passamos a apresentar as ouvidorias recebidas pelo Banco de Dados Ouvidoria SMS Araçatuba, no período de Janeiro a Outubro/19, quando ocorreu o encerramento do Contrato de Gestão.

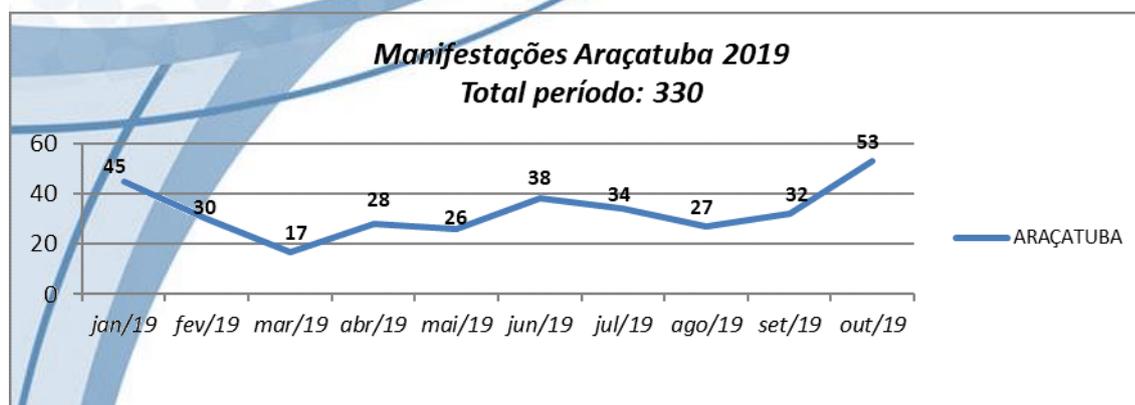
O Quadro 8 mostra que no período foram 330 manifestações, sendo 43 Elogios e 287 Reclamações.

Quadro 8: Manifestações ASF Araçatuba – Geral

ASF Araçatuba	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
<b>Manifestações</b>	0	43	0	287	0	0	<b>330</b>
<b>%</b>	<b>0,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>87,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria SMS Araçatuba

Gráfico 8: Manifestações ASF Araçatuba – Evolução mês a mês do período



### 2.1 Manifestações ASF Araçatuba – Serviços de Saúde por Classificação

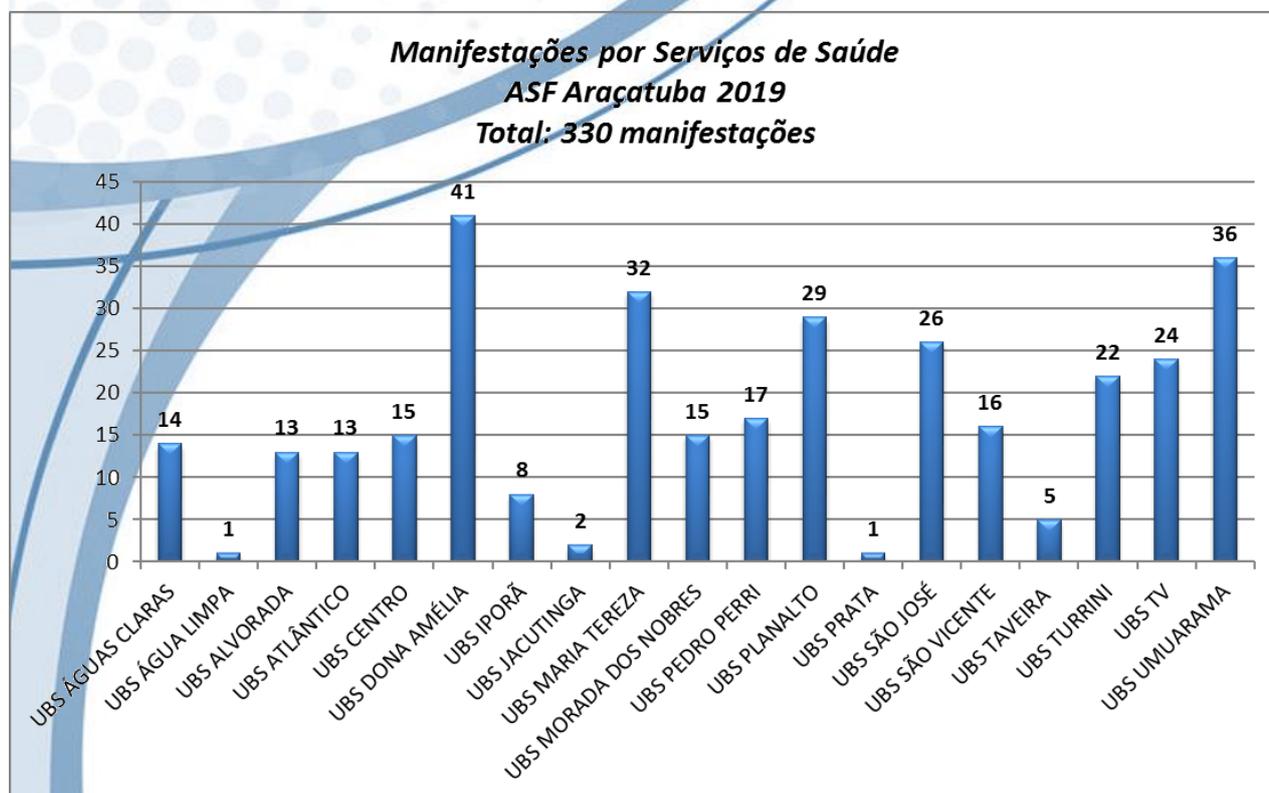
Abaixo apresentamos os dados das manifestações dos serviços de saúde por classificação.

Quadro 9: Manifestações ASF Araçatuba – Serviços de Saúde por Classificação

Supervisão	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Araçatuba	UBS ÁGUAS CLARAS	-	-	-	14	-	-	14
	UBS ÁGUA LIMPA	-	-	-	1	-	-	1
	UBS ALVORADA	-	1	-	12	-	-	13
	UBS ATLÂNTICO	-	2	-	11	-	-	13
	UBS CENTRO	-	2	-	13	-	-	15
	UBS DONA AMÉLIA	-	4	-	37	-	-	41
	UBS IPORÃ	-	1	-	7	-	-	8
	UBS JACUTINGA	-	1	-	1	-	-	2
	UBS MARIA TEREZA	-	4	-	28	-	-	32
	UBS MORADA DOS NOBRES	-	2	-	13	-	-	15

<i>continuação</i>	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
UBS PEDRO PERRI	-	5	-	12	-	-	17
UBS PLANALTO	-	4	-	25	-	-	29
UBS PRATA	-	-	-	1	-	-	1
UBS SÃO JOSÉ	-	6	-	20	-	-	26
UBS SÃO VICENTE	-	2	-	14	-	-	16
UBS TAVEIRA	-	2	-	3	-	-	5
UBS TURRINI	-	1	-	21	-	-	22
UBS TV	-	5	-	19	-	-	24
UBS UNUARAMA	-	1	-	35	-	-	36
<b>Total Geral</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>287</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>330</b>

Gráfico 9: Manifestações ASF Araçatuba – Serviços de Saúde



## 2.2 Manifestações ASF Araçatuba: Por Classificação e Assuntos

Apresentação dos principais Assuntos citados nas manifestações recebidas pelo Banco de Dados Ouvidoria SMS Araçatuba.

Quadro 10: Manifestações ASF Araçatuba – Assuntos

Manifestações por Assuntos	Quantidade
<b>Elogio</b>	<b>43</b>
Assistência Odontológica	7
Estratégia Saúde da Família	1
Gestão	35
<b>Reclamação</b>	<b>287</b>
Alimento	1
Assistência Farmacêutica	1
Assistência Odontológica	1
Estratégia Saúde da Família	33
Gestão	235
Produtos para Saúde/Correlatos	9
Vigilância em Saúde	7
<b>Total de Manifestações</b>	<b>330</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria SMS Araçatuba

Em Reclamação o Assunto Gestão foi o mais citado, com 235 manifestações. O SubAssunto Recursos Humanos foi citado em 98 manifestações, e a maioria delas foi citando a Insatisfação com o atendimento e os profissionais mais citados foram o médico com 34 manifestações, Recepcionista/Atendente com 15, e Enfermeiro com 13. O SubAssunto Estabelecimento de Saúde foi citado em 120 manifestações, e a maioria foi para Demora no Atendimento com 60 manifestações.

Em Elogio o Assunto mais citado foi Gestão com 35 manifestações, sendo 32 para Recursos Humanos citando a satisfação com o atendimento dos profissionais, e o mais elogiado foi a Equipe de Saúde.

### 3 Manifestações do SAU da ASF em 2019

A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/Fale Conosco da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2019. No total foram 214 manifestações recebidas, sendo 85,5% manifestações referentes a pedidos de *Informação* dos usuários, seguida de 6,1% de *Solicitações* e 2,3% das ouvidorias de *Reclamação*. Ainda, Elogio com 3,3%, completa as manifestações.

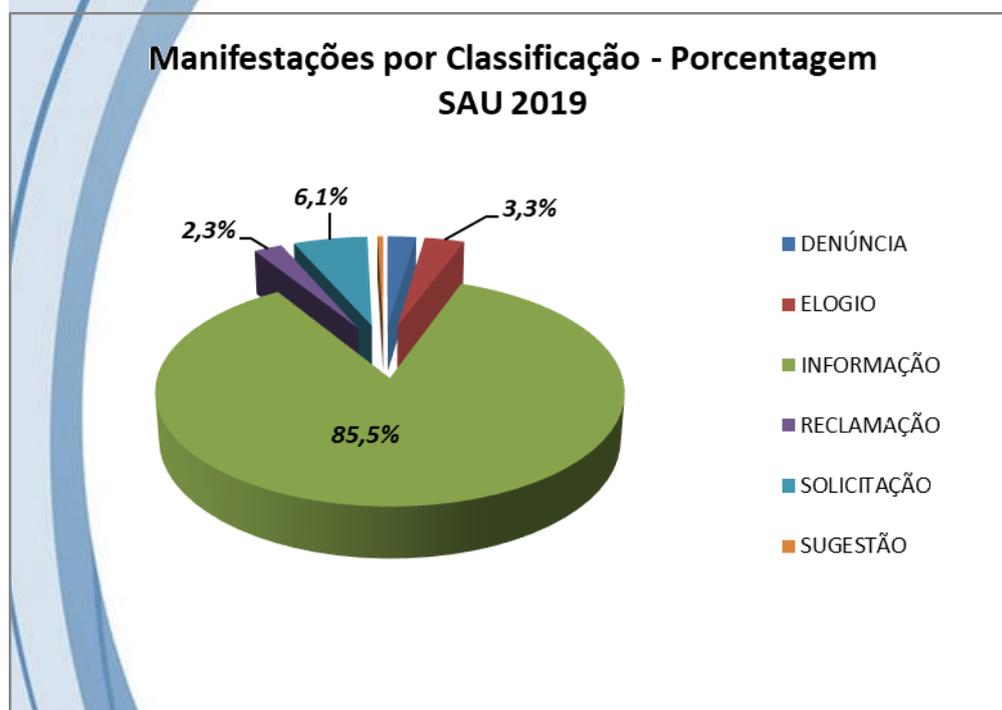
Das (214) manifestações recebidas pelo SAU (Fale Conosco) da ASF a maioria foi direcionada ao setor de Recrutamento e Seleção do RH Central da ASF referentes a vagas de emprego, processos seletivos e envio de currículos.

Quadro 11: Manifestações do SAU por Classificação

SAU da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
<b>2019</b>	5	7	183	5	13	1	<b>214</b>
<b>%</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,3%</b>	<b>85,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>6,1%</b>	<b>0,5%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 10: Manifestações SAU – Porcentagem por Classificação

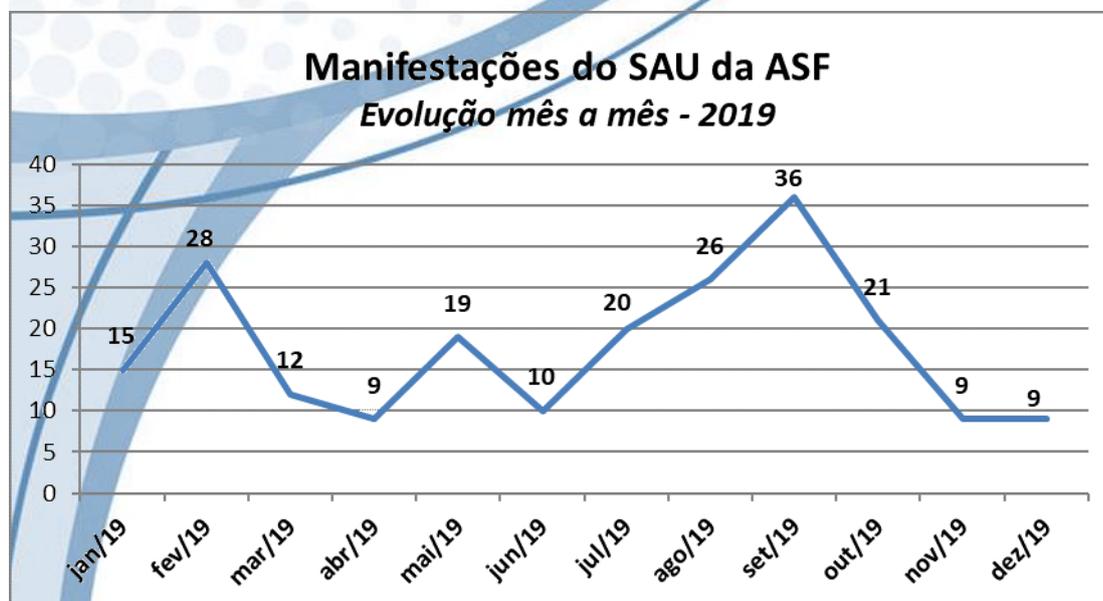


Quadro 12: Manifestações do SAU por Classificação – Evolução mês a mês

SAU da ASF	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL	%
DENÚNCIA	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	1	1	5	2,3%
ELOGIO	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	2	2	7	3,3%
INFORMAÇÃO	13	27	12	9	13	9	16	23	35	17	3	6	183	85,5%
RECLAMAÇÃO	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	-	5	2,3%
SOLICITAÇÃO	2	1	-	-	3	1	1	2	-	1	2	-	13	6,1%
SUGESTÃO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>214</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 11: Manifestações SAU – Evolução mês a mês



No gráfico 11 observamos que o mês com maior número de manifestações foi o mês de setembro com (36) ouvidorias, e os meses de menor número foram abril, novembro e dezembro com (9) ouvidorias respectivamente. O período janeiro a dezembro de 2019 registrou uma média de 17 manifestações por mês.

## 4 Manifestações do SAF da ASF em 2019

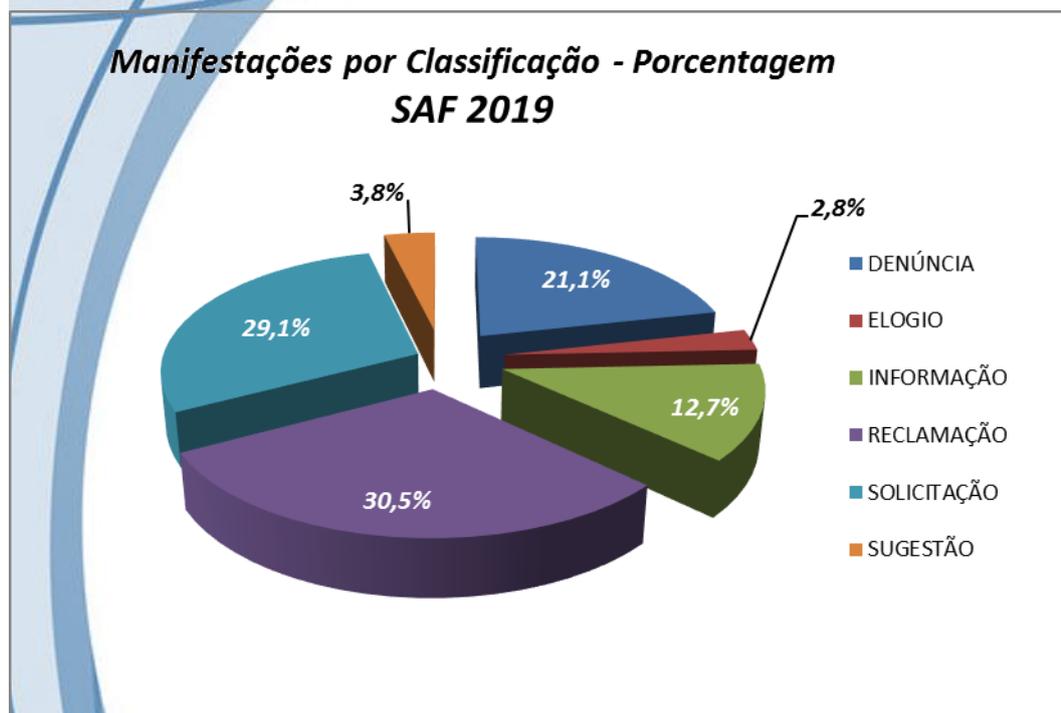
A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2019. No total foram 214 manifestações recebidas, sendo 30,4% de *Reclamações*, 29% de Solicitações de funcionários, 12,6% de pedidos de *Informação*. Ainda tivemos 21,5% de manifestações de *Denúncia*; 3,7 % de Sugestões e 2,8% de Elogios completando as manifestações.

Quadro 13: Manifestações do SAF por Classificação

	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
<b>Manifestações</b>	46	6	27	65	62	8	<b>214</b>
<b>%</b>	<b>21,5%</b>	<b>2,8%</b>	<b>12,6%</b>	<b>30,4%</b>	<b>29,0%</b>	<b>3,7%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 12: Manifestações SAF – Porcentagem por Classificação

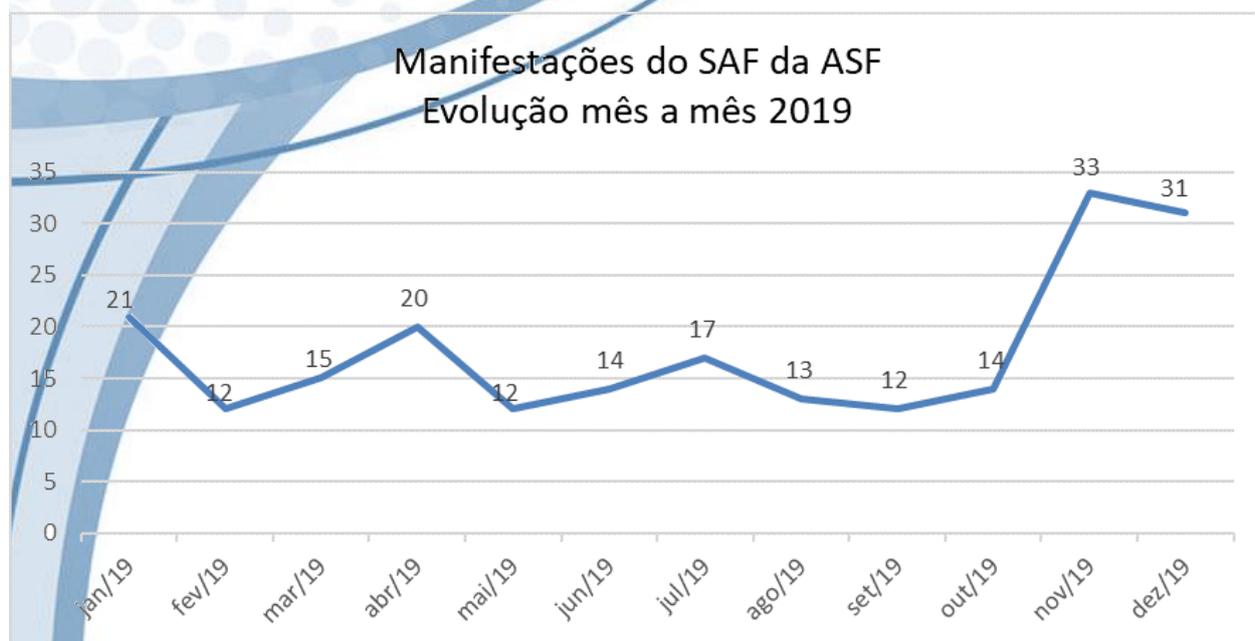


Quadro 14: Manifestações do SAF por Classificação – Evolução mês a mês

CLASSIFICAÇÃO	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	TOTAL	%
DENÚNCIA	2	1	2	4	2	3	1	5	4	2	12	8	46	21,5%
ELOGIO	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	2,8%
INFORMAÇÃO	4	4	1	1	0	2	3	1	0	3	5	3	27	12,6%
RECLAMAÇÃO	7	4	3	3	2	1	8	3	5	3	8	18	65	30,4%
SOLICITAÇÃO	4	2	8	12	7	7	3	4	2	6	7	0	62	29,0%
SUGESTÃO	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	2	8	3,7%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>214</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 13: Manifestações SAF – Evolução mês a mês



No gráfico 13 observamos que os meses com menor número de manifestações foram fevereiro, maio e setembro respectivamente com (12) manifestações. O mês com maior número foi novembro com (33). O período janeiro a dezembro de 2018 registrou uma média de 17 manifestações por mês.

Abaixo apresentamos a avaliação feita pelo site Glassdoor/Love Mondays, comunidade de carreiras feita pelos próprios funcionários, que tem por missão ajudar os profissionais a fazerem boas escolhas profissionais.

## Notas e tendências da Associação Saúde da Família (ASF)

### Sobre as classificações do Glassdoor

As classificações podem variar de acordo com os filtros aplicados. No entanto, sempre incluirão avaliações em todos os idiomas. [Saiba mais](#)

#### Geral



Cultura e valores 3.1

Qualidade de vida 3.2

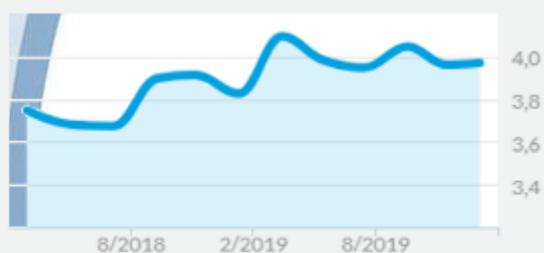
Alta liderança 2.7

Remuneração e benefícios 4.0

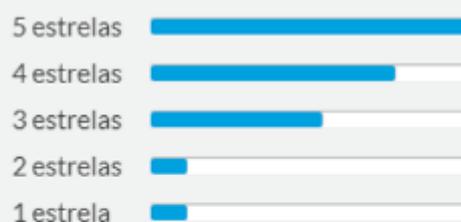
Oportunidades de carreira 3.0



#### Tendência de Geral



#### Distribuição de Geral



Fonte: Glassdoor/Love Mondays Jan/20

Fonte: <https://www.lovemondays.com.br/trabalhar-na-associacao-saude-da-familia-asf/avaliacoes> em 17/01/2020.

## 5 Principais Ações Realizadas pelas Ouvidorias em 2019

### 5.1 Ouvidoria Central ASF

- Reuniões periódicas de integração entre Ouvidoria Central e Regionais;
- Compartilhamento de informações com as áreas de RH;
- Elaboração de relatórios mensais e anuais dos CG e do SAU/Fale Conosco e SAF;
- Elaboração de relatórios mensais para o CG de Araçatuba;
- Mediação de manifestações de SAF com os escritórios regionais e setores de RH Central;
- Planejamento e implementação do Programa de Apoio a Funcionários vítimas de Assédio;
- Desenvolvimento da cartilha Assédio Moral e Sexual conjuntamente com o setor de Contencioso Trabalhista da ASF;
- Planejamento e desenvolvimento da Pesquisa de Satisfação dos Usuários conjuntamente com as Ouvidorias dos CG;
- Apoio ao setor de Recrutamento e Seleção na elaboração de provas e dinâmica de grupo para processo seletivo de contratação de Assessor de Ouvidoria para o CG Capela do Socorro/Pareheiros;
- Participação em reuniões organizadas pela Ouvidoria Central de SMS e reuniões das ouvidorias das OSS.



## 5.2 Contrato de Gestão Norte

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

Essa oficina 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 apresentado 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.

Em 2019, essa oficina foi realizada nos seguintes serviços:

- 20 de março: UBS Fátima de Jesus Viana Rosa (Vila Penteado);
- 27 de março: UBS Dra. Ilza Weltman Hutzler;

- 12 de abril: UBS Cruz das Almas;

## **2. 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, 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. Em 2019, essa oficina foi realizada no dia 10 de junho.

## **3. Oficina “Uma conversa sobre ética”**

Essa atividade foi realizada no dia 22 de julho e envolveu os Agentes Comunitários de Saúde da UBS Dr. Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão. Durante o encontro, houve uma contextualização sobre moral e ética, com apresentação de conceitos e um bate papo sobre suas aplicações no cotidiano de trabalho, além de exibição de vídeos para discussão e dinâmicas de grupo.

## **4. Oficina “Comunicação eficaz, efetiva e afetiva – as emoções como aliadas”**

Essa atividade foi realizada nos dias 05 e 06 de Junho, na AMA/UBS Integrada Jardim Paulistano (ATAs), no dia 12 de julho, na UBS Dr. Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão (ATAs), e dias 07, 08, 09, 15 e 16 de agosto, no Pronto Socorro Municipal 21 de Junho (diversas categorias). Trata-se de uma oficina cujas temáticas são semelhantes à de sensibilização de ouvidorias. O diferencial é que esse encontro não teve o foco apenas na relação profissional x paciente, mas foi um momento de escuta dos profissionais, para que pudessem compartilhar os seus dissabores cotidianos, sobretudo com o cenário de vulnerabilidade no qual a unidade está inserida e os episódios de violência que, infelizmente, estão presentes. Assim, conceitos como inteligência emocional, eficiência, eficácia e afetividade também fizeram parte desse momento.

## **5. Oficina “Os labirintos da comunicação”**

No dia 30 de agosto, foi realizada a oficina “Os labirintos da comunicação” para profissionais de diversas categorias, na UBS Nova Esperança. O encontro teve como tema principal a Comunicação Não-Violenta”, que trabalha os conceitos da comunicação, a escuta qualificada, gestão de conflito e desacordo, bem como aspectos como tom de voz, não-dito e expressão corporal.

## **6. Oficina “Monitoramento de dados – a relevância do profissional ATA para a qualidade da informação**

A Ouvidoria Regional Norte, junto com o Departamento de Informação, produziu e participou de um encontro com os ATAs desse departamento, para tratar de assuntos pertinentes ao setor, revisar fluxos, tirar dúvidas e valorizar o papel dessa categoria nos resultados positivos do Contrato de Gestão. O encontro ocorreu no dia 05 de julho.

## **7. Workshop Excel – ferramentas básicas para o trabalho**

A Ouvidoria Regional Norte, junto com o Departamento de Informação, produziu e conduziu um workshop, com a finalidade de apresentar ferramentas úteis do software aos atas que atuam nos serviços de saúde. O workshop ocorreu em quatro turmas, de forma prática, tendo o espaço de reuniões da regional se transformado num laboratório de informática, onde os ATAs aprenderam fórmulas, formatação condicional, tabela dinâmica e outros assuntos, podendo aplicar os conhecimentos enquanto aprendiam.

## **8. 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.

## **9. Manifestação SAF**

Apoio na condução das manifestações realizadas por funcionários através do Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF), que chegam via site ou pela Ouvidoria Central. Essa condução envolve desde o recebimento das demandas, o contato com o manifestante, interlocução com Recursos Humanos, apoio técnico, gerência e a elaboração da tratativa.

### **10. 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.

### **11. 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.

### **12. 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 pela Coordenação de Parceiras e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS (antigo 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.

### **13. 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 contém 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.

#### **14. 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.

#### **15. Reuniões dos Conselhos Gestores da STS**

Participação constante nas reuniões de Conselho Gestor da Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha, que ocorre toda última terça-feira de cada mês, e Freguesia do Ó/Brasilândia, toda segunda quarta-feira de cada mês, com elaboração de relatórios apresentados à equipe técnica do Contrato de Gestão, para que tomem conhecimento de todos os assuntos debatidos nesses encontros.

#### **16. Demandas de órgãos**

Apoio aos serviços de saúde na produção de relatórios e respostas aos diversos órgãos que demandam informações sobre pacientes e/ou atendimentos diversos, por meio de monitoramento de prazos e interlocução com o departamento jurídico da ASF, quando necessário.

#### **17. 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.

## FOTOS

**Figura 1: Oficina na UBS Fátima**



**Figura 2: Oficina na UBS Fátima 2**



**Figura 3: Workshop Excel**



**Figura 4: Oficina "Monitoramento de Dados"**



## 5.3 Contrato de Gestão Sul

### 1. Sensibilização de Ouvidoria – Unidades

A sensibilização de atendimento e Momento I foi iniciada no final de 2015, até o momento atingimos 39 unidades de Capela do Socorro e Parelheiros. Participaram da sensibilização 1.884 funcionários que representa 44% do total de contratados do CG01 e CG02.

#### *UBS Anchieta*



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>

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.

## **2. 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.

## **3. 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.

#### 4. Momento I – Ação permanente

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. No ano de 2019 foram quatro encontros.

03/06/2019; 27/08/2019; 01/10/2019; 29/10/2019

##### **Foto: Momento I**



#### 5. 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.

#### 6. 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.

#### 7. Carta Compromisso - BI

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

## 8. Acompanhamento de manifestações

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

## 9. 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”

## 10. 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.

## 11. Intermediação e acompanhamento de demandas jurídicas

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

## 12. Ouvir para melhor gerenciar

Desenvolvimento de ações voltadas a profissionais e gerentes, focadas em acolhimento e humanização, com a participação de demais profissionais da Coordenação SUL e Equipe NASF.

### *UBS Jardim Santa Fé*



### **1º Encontro – Diagnóstico**

**20/05/2019 | 21/05/2019**

A equipe técnica e ouvidores identificaram desrespeito entre colegas de profissão, dificuldade de escuta, desequilíbrio emocional de alguns profissionais, desmotivação para exercer atividades profissionais e dúvidas de atribuições de cargos.

### **2º Encontro – Atribuições por cargos**

**01/07/2019 | 02/07/2019**

O profissional do NASF iniciou a ação com atividade física e relaxamento dos profissionais, em seguida o representante do RH da ASF SUL realizou ação de atribuições de cargos. Divididos em grupos os profissionais descreveram as atribuições de outros cargos, diferentes dos presentes. Na apresentação os profissionais acrescentaram informações e falaram da importância de algumas atribuições.

### **3º Encontro – Dinâmica: Pontos positivos e a melhorar**

**29/08/2019**

Os profissionais realizam dois círculos, no círculo de dentro é colocado um papel nas costas. Os profissionais do círculo de fora escrevem palavras no papel, indicando um ponto positivo e um a melhorar, os profissionais do círculo de dentro giram até retornar ao profissional inicial, ao finalizar os profissionais de fora passam para o círculo de dentro. Nesta dinâmica discutimos com os profissionais se concordam com o que os colegas escrevem e se a forma que pensam ser vistos é a mesma que os colegas os veem.

### **4º Encontro – Resgate histórico da unidade**

**25/10/2019**

Solicitamos aos profissionais que levassem memórias da unidade para construirmos o mapa histórico da UBS Jardim Santa Fé. Os profissionais levaram fotos, recortes de jornais e foram discutindo e lembrando todas as mudanças ocorridas a unidade desde sua inauguração como anexo. Nesta dinâmica reavivamos as memórias dos profissionais, relacionando as recordações pessoais aos processos de trabalho e lugar de pertencimento, valorizando as conquistas e esforço dos profissionais.

### **UBS Jardim das Fontes**



#### **1º Encontro – Diagnóstico**

**02/10/2018**

A equipe técnica e ouvidores perceberam a dificuldade da equipe em focar esforços para realização de tarefas diárias, divisão entre profissionais, equipe e/ou categoria, dificuldade em realizar a programação em longo prazo da unidade e resistência de aceitar alterações institucionais e dar continuidade no processo de cuidado já estabelecido na unidade.

#### **Dinâmica: Árvore dos Sonhos e Muro das Lamentações**

Realizamos ação para apresentar o novo gerente da unidade e para que os profissionais verbalizassem suas dificuldades e como visualizavam a unidade dos sonhos. Informamos as questões identificadas no diagnóstico que serviria como norteador para os próximos encontros.

#### **2º Encontro – Dinâmica: Intercâmbio Acumulativo**

**11/12/2018**

Essa técnica visa dinamizar o grupo e treinar as pessoas para que sigam em uma discussão ou processo de aprofundamento e desenvolvimento, usando o pensamento reflexivo. Mediante sua realização, há um intercâmbio dos grupos, de forma tal que, ficam inteirados do trabalho realizado por todos. A técnica destriça as ideias essenciais e acessórias em torno de um tema ou problema.

#### **Preparação**

Para a dinâmica divide-se o grupo grande em pequenos grupos de seis a oito pessoas. Inicialmente são distribuídos papéis de coordenador, relator e cronometrista.

#### Temário

Os assuntos a serem discutidos poderão ser propostos pelo próprio grupo ou pelo coordenador. Como orientação para tratamento do assunto proposto, pode-se realizar: - Exposição rápida sobre o assunto (pelo coordenador ou facilitador) em uma visão sintética do conteúdo; - Exame das anotações, apontamentos e informes sobre o tema (assunto, texto ou tema poderão ser propostos antes da reunião).

#### Desenvolvimento

1ª etapa - O trabalho do grupo consiste em discussão, por parte dos participantes, de problemas ou do assunto escolhido, estabelecendo-se algumas conclusões;

2ª etapa - Estabelece-se o inter-relacionamento dos grupos, designando-se um relator para expor os resultados da discussão de cada grupo. Assim, o relator do Grupo A passa para o Grupo B, o do Grupo B passa ao C, e assim por diante. Os relatores devem apresentar ao grupo visitado os seguintes fatos: - Como ocorreu a discussão; - As conclusões a que chegou o grupo. Os relatores trocam de grupo apenas para fazer a comunicação, voltando depois ao grupo de origem;

3ª etapa - Os grupos prosseguem a discussão do assunto e do relato do outro grupo. Essa discussão será realizada a partir do ponto já alcançado pelo grupo visitante que trabalhou no mesmo tema. O grupo que recebe a comunicação poderá discordar, completar, ou acrescentar ideias novas.

4ª etapa - Ocorre a apresentação em plenário, pode-se usar o painel, o simpósio ou outra técnica de grupo grande. Cada grupo, por meio de um relator, apresenta a síntese do trabalho, incluindo as sugestões do grupo visitante. O coordenador poderá complementar com informações mais precisas as conclusões trazidas pelos grupos.

5ª etapa - Processa-se a avaliação. O grupo reflete sobre o aproveitamento do trabalho, as técnicas utilizadas e o aprofundamento do assunto.

*Nesta dinâmica ficou nítida a dificuldade de alguns grupos aceitarem as considerações dos demais, em alguns momentos a concorrência e rivalidade ficaram evidentes no processo. Os facilitadores abordaram questões para reflexão da atividade, em seguida os participantes expressaram suas dificuldades e percepção da sua participação e dos colegas na atividade e no processo de trabalho.*

### **3º Encontro – Planejamento de atividades anual da unidade**

**15/01/2019**

A gerência solicitou que os profissionais se juntassem por equipe para realizar o planejamento anual de atividades da unidade. Antes de apresentarem o planejamento trocamos com a outra equipe, no início se mostraram apreensivos e apresentaram dificuldade de entender a proposta da outra equipe. Realizamos questionamentos e ponderações que as equipes anotaram para realizar as alterações em próxima reunião. Neste momento, demonstramos a importância de realizar um planejamento que todos entendam, pensar nos grupos que a unidade já tem e pode ser utilizados por todos e principalmente entender que as equipes devem conversar e fortalecer as potencialidades e expertise dos profissionais de acordo com as necessidades dos pacientes, além de integrar o NASF no planejamento e ações da unidade.

### **4º Encontro – Sociodrama**

**22/04/2019**

Trata-se de uma forma de trabalho com grupos que analisam os processos de contradição que existem nas relações entre pessoas com recurso à dramatização, buscando diminuir esses conflitos.

### **5º Encontro – Resgate histórico com gerentes da unidade**

**06/08/2019**

A partir de diagnóstico da atual gerência, os profissionais alegam desconhecimento de fluxos e processos já trabalhado em gestões anteriores. Convidamos todos os gerentes que trabalharam na unidade para comparecer na UBS Jardim das Fontes e realizarmos o resgate histórico da unidade a partir dos gerentes. A “linha do tempo” foi realizada por período de gestão de cada gerente, os profissionais informaram os pontos marcantes positivos e de dificuldades de cada gerente. Com esta ação resgatamos o comprometimento dos profissionais com os fluxos e processos de trabalho já estabelecidos, enfatizando que os processos trabalhados em uma gestão devem ser construídos na unidade, para edificar e fortalecer os trabalhos realizados pelos profissionais e que a troca de gerentes não invalida o trabalho realizado pelas equipes anteriormente.

### **UBS Jardim Iporã**



#### **Diagnóstico**

A gerência trouxe à coordenação a insatisfação em relação ao atendimento prestado aos usuários da unidade, falta de proatividade, agressividade em responder questionamentos devido à comunicação violenta do Conselho Gestor e julgamento das equipes em relação aos casos dos pacientes.

#### **1º Encontro – Sociodrama**

**07/08/2019**

Realizamos sociodramatização com os profissionais encenando situações com os pacientes, levadas pela gerência de casos reais, onde os profissionais trocaram as categorias para encenar. Neste momento discutimos empatia, trabalho em equipe e o fortalecimento dos profissionais frente a postura do conselho.

#### **2º Encontro – Dinâmica: Intercâmbio Acumulativo**

**21/10/2019 | 22/10/2019 | 23/10/2019**

Essa técnica visa dinamizar o grupo e treinar as pessoas para que sigam em uma discussão ou processo de aprofundamento e desenvolvimento, usando o pensamento reflexivo. Mediante sua realização, há um intercâmbio dos grupos, de forma tal que, ficam inteirados do trabalho realizado por todos. A técnica destriça as ideias essenciais e acessórias em torno de um tema ou problema.

### AMA/UBS Jardim Castro Alves

A ação desenvolvida na AMA/UBS Jardim Castro Alves foi desenvolvida a partir das necessidades identificadas pelo apoio da unidade e ouvidoria. Em março de 2019 a unidade recebeu algumas ouvidorias, no qual, os usuários reclamavam sobre a unificação das recepções da AMA e UBS.

Por determinação da SMS SP, as unidades de AMA e UBS foram integradas a partir de 2017. Desde então, uma série de movimentos vêm sendo feito no sentido de integrar não só os espaços físicos, mas os processos de trabalho, de forma que a população da área de abrangência da UBS, que é a maior utilizadora da AMA, possa ser atendida de forma organizada e com o seu prontuário, de modo que a equipe de Atenção Básica, especialmente as equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF), possa ter o histórico completo de atendimento desses usuários, deixando as fichas de atendimento, que são registros pontuais, para os usuários de outros territórios que eventualmente utilizem a AMA.

Para ampliar a capacidade de leitura das unidades acerca do padrão de utilização dos usuários de seu território que frequentam a AMA, a ASF Sul iniciou a implantação de um sistema de acolhimento com classificação de risco com controle de frequência, passível de ser visualizado pela unidade de origem do usuário para que esta possa tomar as medidas de organização do acesso e do cuidado que sejam necessárias. Para tanto, desde o dia 18/02/19, dando seguimento ao processo de integração AMA e UBS, a AMA/UBS integrada Jd. Castro Alves reorganizou a recepção, unificando as recepções da AMA e da UBS, primeiro passo para que os pacientes do território possam ser atendidos por prontuário, visando à coordenação do cuidado pela Atenção Básica.

Na semana do dia 25/03 a Equipe Técnica e Ouvidoria ASF Sul, realizou uma intervenção na unidade para apoiar a reorganização do processo de trabalho e também a revisão dos fluxos da recepção. A equipe de manutenção foi acionada para a realização de adequações na unidade, enquanto a obra de readequação não finaliza, organizamos o fluxo pensando na ambiência e também no conforto dos usuários na hora da espera por atendimento.

Após a reorganização dos fluxos da unidade, a equipe da Ouvidoria e de Apoio identificou a necessidade de iniciar de imediato o projeto Ouvir para Melhor Gerenciar, desenvolvendo ações personalizadas voltadas aos profissionais e gerência, focadas em acolhimento, fortalecimento de trabalho em equipe, comunicação e humanização.

#### 1º Encontro – Dinâmica Árvore dos Sonhos e Muro das Lamentações

Realizamos ação em quatro turmas no dia 11/04 e 12/04, até o momento atingimos 139 profissionais. O objetivo do primeiro momento foi apresentar um panorama geral da unidade e também um momento de escuta para que os profissionais verbalizassem suas dificuldades e como almejava a unidade dos sonhos.

No fechamento informamos as questões identificadas no diagnóstico e que as mesmas vão servir como norteador para os próximos encontros.

