

The background features a watercolor-style map of Brazil in shades of blue and purple. A large, white, 3D-style circle is positioned in the center-right of the page, containing the year '2020'.

**Relatório
Anual
de
Ouvidorias**

2020



**Associação
Saúde da
Família**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

MARIA EUGÊNIA FERNANDES PEDROSO DE LIMA

SUPERINTENDENTE

CLÁUDIO ALVES DE CASTRO

MAURO ROBERTO ALVES

OUVIDORIA CENTRAL

VINÍCIUS COUTO

MEIRE DE JESUS SANTOS

OUVIDORIA SUL

MÁRCIO EDUARDO BORGES

OUVIDORIA NORTE

DIEGO SOUSA DE CARVALHO

PRISCILA ALBARRANS SAVERIO

OUVIDORIA OESTE

OUVIDORIA CENTRAL

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	5
1 MANIFESTAÇÕES ASF: PERÍODO JANEIRO À DEZEMBRO DE 2020 - OUVIDORSUS	6
1.1 MANIFESTAÇÕES ASF: EVOLUÇÃO MENSAL E POR CLASSIFICAÇÃO – OUVIDORSUS.....	7
1.2 MANIFESTAÇÕES ASF POR REGIÃO.....	8
1.3 MANIFESTAÇÕES ASF: POR CLASSIFICAÇÃO E CG/DS – OUVIDORSUS.....	9
1.4 MANIFESTAÇÕES ASF: POR CLASSIFICAÇÃO E SERVIÇOS DE SAÚDE - OUVIDORSUS.....	11
1.5 MANIFESTAÇÕES ASF: POR CLASSIFICAÇÃO E ASSUNTOS - OUVIDORSUS.....	13
1.6 MANIFESTAÇÕES ASF: COMPARAÇÃO PERÍODO DE 2019 E 2020 - OUVIDORSUS.....	16
2 MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2020	17
3 MANIFESTAÇÕES DO SAF DA ASF EM 2020	19
4 PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS EM 2020	21
4.1 OUVIDORIA CENTRAL ASF.....	21
4.2 CONTRATO DE GESTÃO NORTE.....	22
4.3 CONTRATO DE GESTÃO SUL.....	25
4.4 CONTRATO DE GESTÃO OESTE.....	32

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 Guarulhos

Convênio na gestão de serviços de saúde mental.

O presente Relatório abrange o período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020, e contém as informações do Sistema Ouvidor SUS, constantes do Banco de Dados enviado por SMS de São Paulo e com demandas recebidas pelo SAU (Fale Conosco) e SAF.

1 Manifestações ASF: período Janeiro à Dezembro de 2020 - 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 56,5% 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
Manifestações	142	293	58	2.380	3.753	18	6.644
%	2,1%	4,4%	0,9%	35,8%	56,5%	0,3%	100%

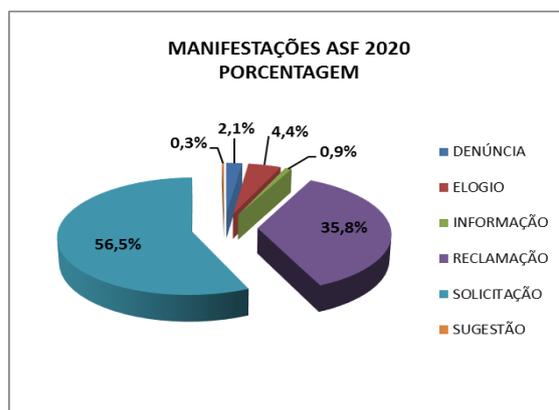
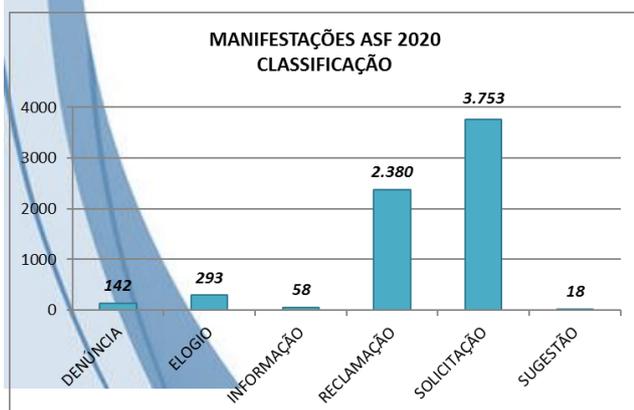
Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

O Quadro 1 mostra também o número de ouvidorias por tipo ou classificação. Deste total, nota-se que 56,5% são *Solicitações*, 35,8% *Reclamações* e 0,9% pedidos de *Informação*. As *Denúncias* foram 142, representando 2,1% das manifestações, e 293 *Elogios* representando 4,4% do total. No período também foram registradas 18 manifestações de *Sugestão*.

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

As *Solicitações* se referem a pedidos de agendamento de consultas/retornos em especialidades, cirurgias e agendamento de exames. Muitos casos dependem do regulador das Coordenadorias Regionais de Saúde e de SMS. No caso dos serviços de especialidades muito se deve a configuração das agendas para primeira consulta e consultas de retorno.

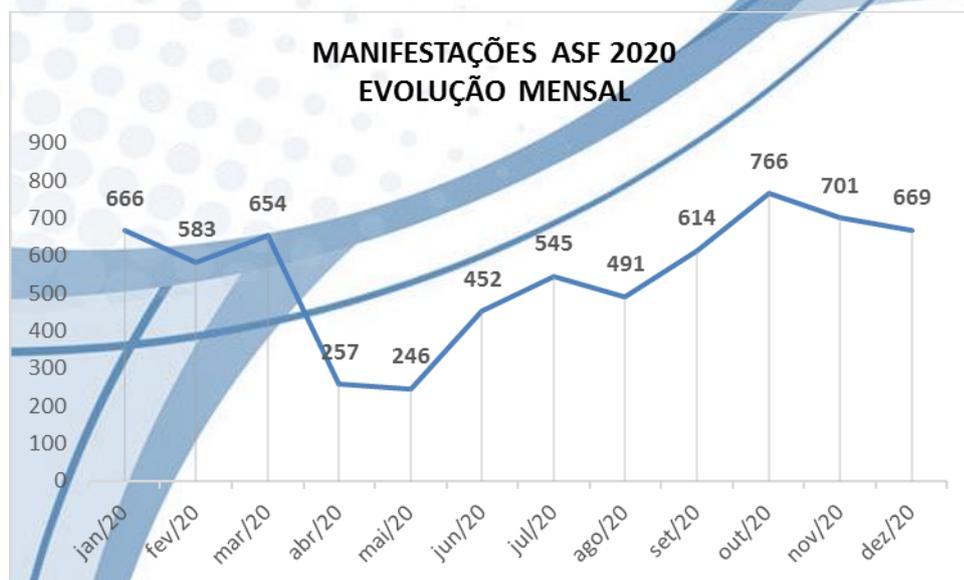
Gráficos 1 e 2: Manifestações ASF – Classificação e Porcentagem



1.1 Manifestações ASF: Evolução mensal e por Classificação – OuvidorSUS

O ano de 2020 apresentou média mensal de 554 manifestações. Os meses que apresentaram número de ouvidorias acima da média anual foram janeiro 666, fevereiro 583, março 654, setembro 614, outubro 766, novembro 701 e dezembro 669. Os meses com menor número absoluto de manifestações foram maio 246 e abril 257.

Gráfico 3: Evolução mensal das manifestações em 2020



Quadro 2: Evolução mensal das manifestações por Classificação em 2020

CLASSIFICAÇÃO	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
DENÚNCIA	8	4	21	9	4	9	25	9	16	12	16	9	142	2,1%	12
ELOGIO	16	22	26	8	6	20	24	21	44	45	19	42	293	4,4%	24
INFORMAÇÃO	3	5	8	5	3	7	3	3	4	6	9	2	58	0,9%	5
RECLAMAÇÃO	208	205	263	82	104	148	192	197	223	238	271	249	2380	35,8%	198
SOLICITAÇÃO	429	347	333	153	127	266	301	259	326	463	385	364	3753	56,5%	313
SUGESTÃO	2	-	3	-	2	2	-	2	1	2	1	3	18	0,3%	2
TOTAL	666	583	654	257	246	452	545	491	614	766	701	669	6.644	100%	554

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

1.2 Manifestações ASF por Região

O Quadro 3 mostra o número de ouvidorias por região. Nota-se que a Região Sul é a que apresenta o maior número de manifestações, representando 51,2% do total. Na média de manifestações por serviço a Região Sul também registrou um maior número, com média de 60,8 manifestações.

Quadro 3: Manifestações ASF – Por Região

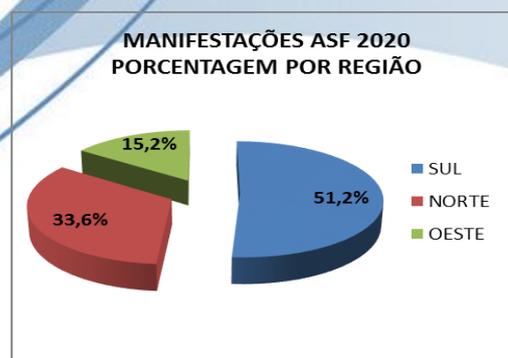
ASF REGIÃO	TOTAL	%	*Nº Serviços	**Média
SUL	3.402	51,2%	56	60,8
NORTE	2.232	33,6%	38	58,7
OESTE	1.010	15,2%	20	50,5
TOTAL	6.644	100%	114	58,3

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

* Nº de Serviços que receberam ouvidorias no período.

** Média de manifestações recebidas por serviços no período.

Gráfico 4: Manifestações ASF – Por Região

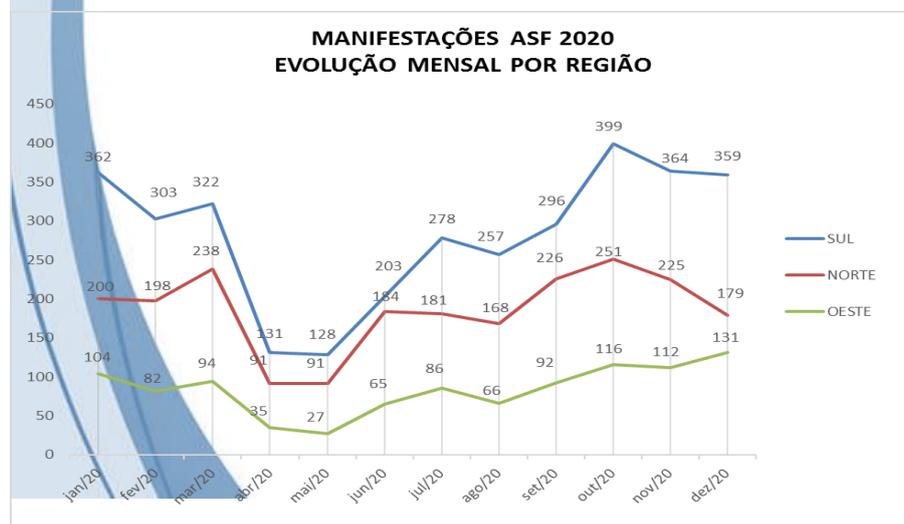


Quadro 4: Manifestações ASF – Mensal por Região

ASF REGIÃO	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	total	%	MÉDIA MÊS
SUL	362	303	322	131	128	203	278	257	296	399	364	359	3.402	51,2%	284
NORTE	200	198	238	91	91	184	181	168	226	251	225	179	2.232	33,6%	186
OESTE	104	82	94	35	27	65	86	66	92	116	112	131	1.010	15,2%	84
TOTAL	666	583	654	257	246	452	545	491	614	766	701	669	6.644	100%	554

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 4: Manifestações ASF – Evolução mensal por Região



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

O Quadro 5 mostra que das 142 Denúncias ocorridas em 2020, o CG FÓ/Brasilândia foi o que mais recebeu manifestações, correspondendo a 33,8% do total. O CG com maior número de Reclamações foi Capela do Socorro representando 37,7%, e concentrou o maior número de Solicitações, com 46,4% do total, onde Capela do Socorro é o CG com maior número de serviços. O CG com maior número de Elogios foi Capela do Socorro com 33,8% do total das manifestações.

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 5: Manifestações por Classificação e Distrito de Saúde em 2020

DISTRITOS DE SAÚDE	CAPELA DO SOCORRO	PARLHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
DENÚNCIA	38	14	13	48	23	6	142
ELOGIO	99	31	30	70	44	19	293
INFORMAÇÃO	19	10	4	13	10	2	58
RECLAMAÇÃO	898	258	354	469	332	69	2380
SOLICITAÇÃO	1741	286	566	657	407	96	3753
SUGESTÃO	8	-	6	2	2	-	18
TOTAL	2.803	599	973	1.259	818	192	6.644
%	42,2%	9,0%	14,6%	18,9%	12,3%	2,89%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Nos gráficos a seguir apresentamos a evolução mensal das manifestações em 2020, separadas por CG/DS.

Gráfico 5: Evolução mensal: Capela do Socorro e Parelheiros

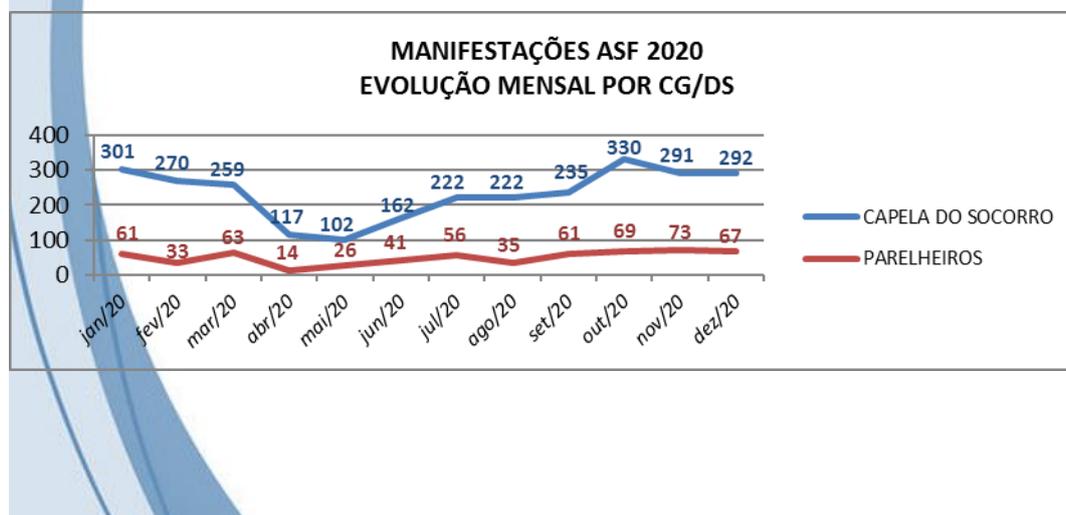


Gráfico 6: Evolução mensal: Casa Verde/Cachoeirinha e FÓ/Brasilândia

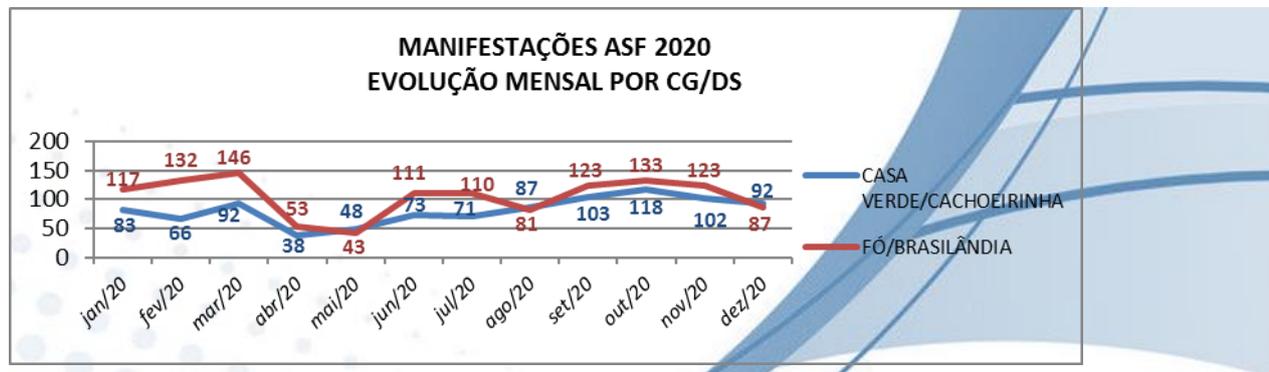


Gráfico 7: Evolução mensal: Lapa e Pinheiros



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 2020. Ao todo foram 114 serviços de saúde da ASF que receberam manifestações no período.

Quadro 6: Número de manifestações por Serviços de Saúde em 2020

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CAPELA DO SOCORRO	AMA ESPEC JARDIM ICARAI	1	2	-	44	156	-	203
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES	-	14	3	78	184	1	280
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA	2	3	2	61	146	1	215
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA	-	8	-	24	24	-	56
	AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	-	4	-	23	52	-	79
	AMB ESPEC JARDIM CLIPER	-	4	3	34	112	1	154
	CAPS AD III GRAJAU	2	1	-	10	5	-	18
	CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	3	-	-	5	-	-	8
	CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO	1	-	-	2	2	-	5
	CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	-	-	-	1	-	-	1
	CEO II CAPELA DO SOCORRO	-	-	-	-	1	-	1
	PS MUNICIPAL DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS	3	4	-	24	5	-	36
	REDE HORA CERTA - CAPELA DO SOCORRO	-	1	-	33	131	1	166
	RT CAPELA DO SOCORRO II - MISTA (CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO)	-	-	2	-	-	-	2
	UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	-	1	-	5	6	-	12
	UBS ANCHIETA	2	4	-	54	96	-	156
	UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ)	1	3	-	31	46	1	82
	UBS CANTINHO DO CÉU	-	-	1	28	61	1	91
	UBS CHÁCARA DO CONDE	-	1	-	21	50	-	72
	UBS CHACARA DO SOL	-	1	-	5	6	-	12
	UBS CHACARA SANTO AMARO	1	1	-	23	12	-	37
	UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	2	10	-	18	36	-	66
	UBS GAIVOTAS	-	1	1	25	38	-	65
	UBS JARDIM ELIANE	2	6	-	54	129	1	192
	UBS JARDIM LUCELIA	-	3	-	20	25	-	48
	UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	3	2	-	16	43	-	64
	UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	2	8	1	35	52	-	98
	UBS JARDIM REPÚBLICA	-	-	1	20	42	-	63
	UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	1	7	1	39	47	-	95
	UBS JORDANÓPOLIS	1	-	-	21	31	-	53
	UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	2	-	-	41	55	-	98
	UBS SHANGRILA/ELLUS	2	1	-	14	21	-	38
	UBS VARGINHA	2	3	3	31	46	-	85
UBS VELEIROS	1	3	1	20	30	1	56	
UBS VILA NATAL	4	3	-	38	51	-	96	
PARELHEIROS	AMA PARELHEIROS	1	1	-	19	6	-	27
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS	-	4	1	25	33	-	63
	CAPS INFANTOJUVENIL II PARELHEIROS	-	-	1	-	-	-	1
	CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS	-	-	-	-	1	-	1
	PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	2	3	-	17	2	-	24
	UBS BARRAGEM	3	-	2	14	9	-	28
	UBS COLONIA	-	1	-	4	4	-	9
	UBS DOM LUCIANO BERGAMINI	-	-	1	3	4	-	8
	UBS JARDIM DAS FONTES	1	1	-	13	13	-	28
	UBS JARDIM EMBURA	-	-	-	9	8	-	17
	UBS JARDIM IPORÃ	1	2	-	15	32	-	50
	UBS JARDIM SANTA FÉ	-	3	2	21	12	-	38
	UBS JARDIM SÃO NORBERTO	-	-	-	20	15	-	35
	UBS JARDIM SILVEIRA	-	1	1	10	7	-	19
	UBS MARSILAC	-	1	-	-	3	-	4
	UBS NOVA AMÉRICA	-	-	-	4	5	-	9
	UBS PARELHEIROS	1	9	-	18	18	-	46
	UBS RECANTO CAMPO BELO	1	4	1	31	47	-	84
UBS VARGEM GRANDE	2	1	1	14	47	-	65	
UBS VILA MARCELO	2	-	-	9	7	-	18	
UBS VILA ROSCHEL	-	-	-	12	13	-	25	
CASA VERDE/CACHOEIRI NHA	AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	2	1	-	35	122	-	160

1.5 Manifestações ASF: Por Classificação e Assuntos - OuvidorSUS

O quadro abaixo apresenta os Assuntos que foram citados nas manifestações, separados por classificação. Foram 142 manifestações de *Denúncia*, 293 *Elogios*, 58 *Informações*, 2.380 *Reclamações*, 3.753 *Solicitações*, e, por fim, 18 *Sugestões*. Totalizando no período 6.644 manifestações.

Quadro 7: Número de manifestações por Assunto e Classificação

Manifestações por Assunto e Tipo	Total
Denúncia	142
Assistência à Saúde	8
Assistência Farmacêutica	-
Assistência Odontológica	-
Estratégia de Saúde da Família/PACS	2
Financeiro	1
Gestão	119
Ouvidoria do SUS	1
Vigilância em Saúde	4
Vigilância Sanitária	7
Elogio	293
Assistência à Saúde	-
Assistência Odontológica	5
Estratégia de Saúde da Família/PACS	9
Gestão	279
Ouvidoria do SUS	-
Informação	58
Assistência à Saúde	4
Assistência Farmacêutica	3
Assistência Odontológica	-
Cartão SUS	3
Comunicação	11
Estratégia de Saúde da Família/PACS	-
Gestão	24
Orientações em Saúde	2
Ouvidoria do SUS	4
Produtos para Saúde/Correlatos	3
Vigilância em Saúde	4
Reclamação	2.380
Alimento	1
Assistência à Saúde	51
Assistência Farmacêutica	33
Assistência Odontológica	26
Carta SUS	-
Comunicação	5
Estratégia de Saúde da Família/PACS	71
Financeiro	-
Gestão	1.989
Ouvidoria do SUS	146
Produtos para Saúde/Correlatos	21
Programa Farmácia Popular do Brasil	-
Transporte	10
Vigilância em Saúde	23
Vigilância Sanitária	3
Não Especificado	1
Solicitação	3.753
Alimento	6
Assistência à Saúde	2.485
Assistência Farmacêutica	470
Assistência Odontológica	101

Cartão SUS	2
Conselho de Saúde	1
Comunicação	1
Estratégia de Saúde da Família/PACS	72
Gestão	129
Orientações em Saúde	1
Ouvidoria do SUS	2
Produtos para Saúde/Correlatos	454
Programa Farmácia Popular do Brasil	1
Transporte	6
Vigilância em Saúde	22
Sugestão	18
Assistência à Saúde	2
Assistência Farmacêutica	-
Estratégia de Saúde da Família/PACS	1
Gestão	13
Produtos para Saúde/Correlatos	1
Transporte	-
Vigilância em Saúde	1
Total de Manifestações	6.644

Em **Denúncia** o assunto mais citado foi Gestão, com 119 manifestações. Destas, 51 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 61 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Recusa ao Atendimento com 24 manifestações. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 46 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 16 manifestações.

Em **Elogio** o assunto mais citado foi Gestão, com 279 manifestações. Destas, 276 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 91, seguido pelo Médico com 54, Enfermeiro com 25, e Recepcionista/Atendente com 11 manifestações. O PSM Freguesia do Ó – 21 de Junho (CG Norte) com 39 e o AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves (CG Sul) com 14, são os serviços que mais receberam manifestações de *elogio* no período.

Em **Informação** o assunto mais citado foi Gestão, com 24 manifestações. Destas, 16 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de Saúde, onde 9 são para informações de Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e 3 para Dificuldade de Acesso, sendo as mais citadas.

Em **Reclamação** o assunto mais citado foi Gestão, com 1.988 manifestações. Destas, 996 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 888 a Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 855 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 314 manifestações. Também tivemos o item Falta de Profissional com 118 manifestações, e o profissional mais citado foi o Médico em 100 delas. Em Estabelecimento de

Saúde o item mais reclamado foi Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 418 manifestações, seguido de Dificuldade de Acesso com 374 manifestações.

Em **Solicitação** o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 2.485 manifestações. Destas, 1.671 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 376, Ortopedia/Traumatologia com 147, Ginecologia e Obstetrícia com 130, e Psiquiatria com 87 manifestações. Também tivemos 454 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, onde 247 manifestações solicitam Fralda Descartável. Em Assistência Farmacêutica 470 manifestações, onde 465 solicitam Componente Básico/Fármaco para medicamentos.

Em **Sugestão** o assunto mais citado foi Gestão, com 13 manifestações. Destas, 10 são sugestões para o Estabelecimentos de Saúde.

1.6 Manifestações ASF: Comparação Período de 2019 e 2020 - OuvidorSUS

Entre os anos de 2019 e 2020 observou-se uma queda no número total de manifestações em 23%. A queda de manifestações também foi observada em todos os Contratos de Gestão, sendo queda de 19,7% na região sul, 20,6% na região norte, e 19,2% na região oeste.

Quadro 8: Total de manifestações por Classificação e Período

Manifestações	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2019	150	377	89	3.269	4.731	13	8.629
%	1,7%	4,4%	1,0%	37,9%	54,8%	0,2%	100%
2020	142	293	58	2.380	3.753	18	6.644
%	2,1%	4,4%	0,9%	35,8%	56,5%	0,3%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Quadro 9: Total de manifestações por Contrato de Gestão e Período

Manifestações	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	ARAÇATUBA	TOTAL
2019	3.498	741	1.135	1.675	903	347	330	8.629
%	40,5%	8,6%	13,2%	19,4%	10,5%	4,0%	3,8%	100%
2020	2.803	599	973	1.259	818	192	0	6.644
%	42,2%	9,0%	14,6%	18,9%	12,3%	2,9%	0,0%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 8: Manifestações por Região em 2019 e 2020

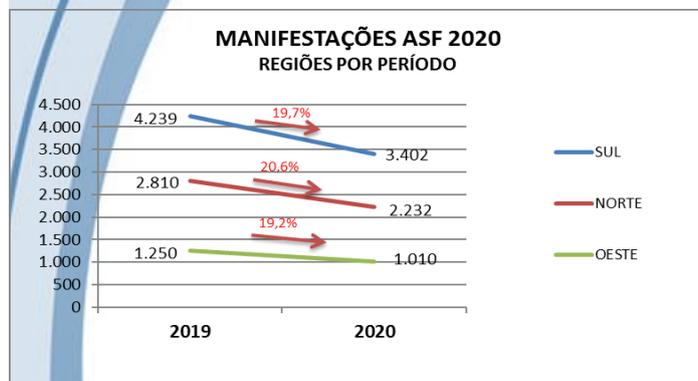


Gráfico 9: Manifestações mensais em 2019 e 2020



2 Manifestações do SAU da ASF em 2020

A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/Fale Conosco da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2020. No total foram 259 manifestações recebidas, sendo 77,2% manifestações referentes a pedidos de *informação* dos usuários, seguida de 8,9% de *reclamação*, 6,2% de *solicitações*, 5,4% de *elogios*, e 1,2% de manifestações para *denúncia* e também para *sugestão*.

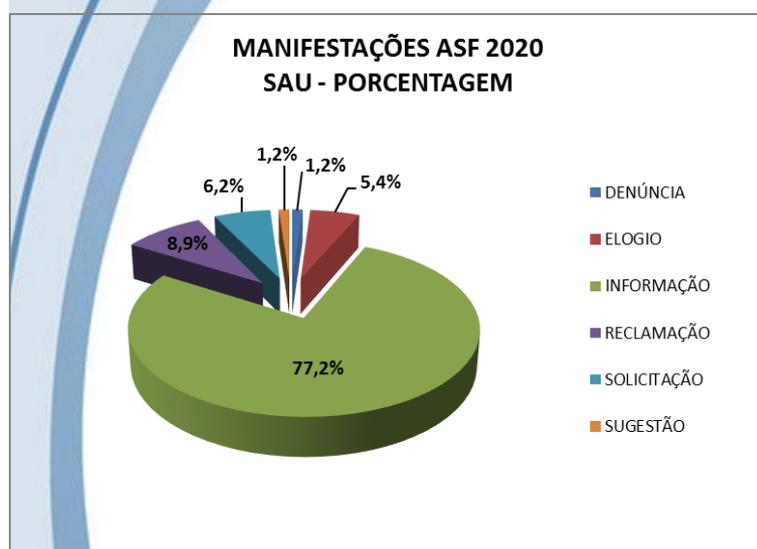
Das 259 manifestações recebidas pelo SAU (Fale Conosco) da ASF a maioria foi direcionada ao setor de Recrutamento e Seleção do RH Central da ASF referentes a vagas de emprego, processos seletivos e envio de currículos.

Quadro 10: Manifestações do SAU por Classificação

SAU da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2020	3	14	200	23	16	3	259
%	1,2%	5,4%	77,2%	8,9%	6,2%	1,2%	100%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 10: Manifestações SAU – Porcentagem por Classificação

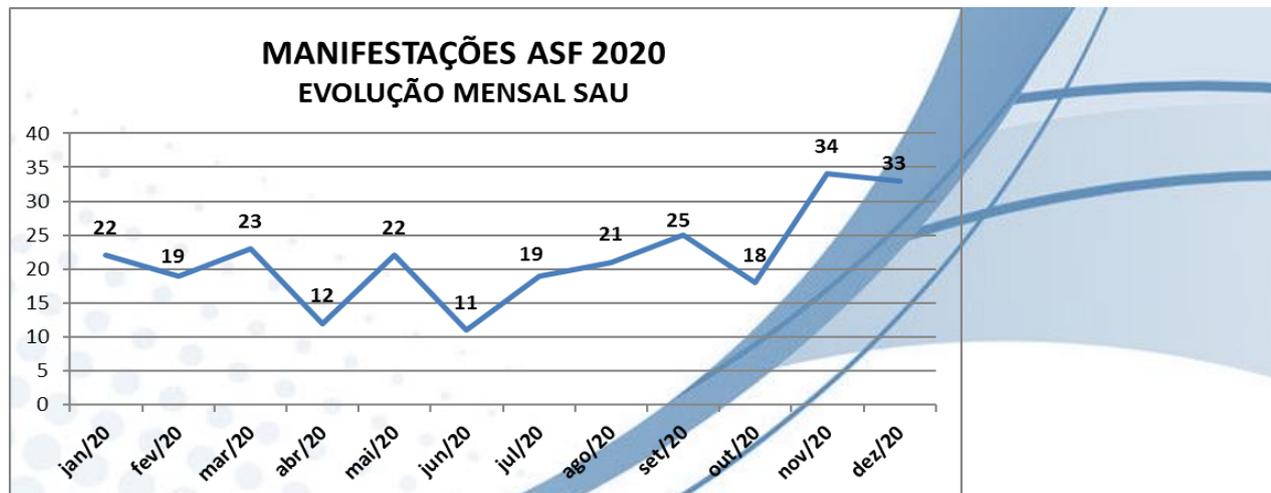


Quadro 11: Manifestações do SAU por Classificação – Evolução mensal

SAU da ASF	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL	%
DENÚNCIA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	1,2%
ELOGIO	-	2	2	1	-	3	1	1	2	-	-	2	14	5,4%
INFORMAÇÃO	20	13	18	9	19	7	17	19	17	13	29	19	200	77,2%
RECLAMAÇÃO	-	2	2	-	-	-	-	1	5	4	3	6	23	8,9%
SOLICITAÇÃO	1	2	1	2	3	1	1	-	1	-	1	3	16	6,2%
SUGESTÃO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	1,2%
TOTAL	22	19	23	12	22	11	19	21	25	18	34	33	259	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 11: Manifestações SAU – Evolução mensal



No gráfico 10 observamos que o mês com maior número de manifestações foi o mês de novembro com 34 ouvidorias, e os meses de menor número foram junho com 11 e abril com 12 ouvidorias. O período janeiro a dezembro de 2020 registrou uma média de 22 manifestações por mês.

3 Manifestações do SAF da ASF em 2020

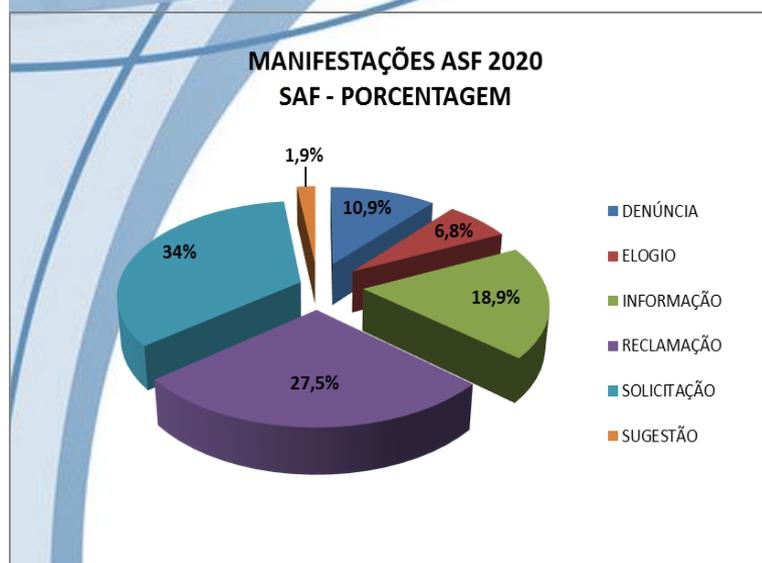
A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2020. No total foram 265 manifestações recebidas, sendo 34% de solicitações, 27,5% reclamações, 18,9% pedidos de informação. Ainda tivemos 10,9% de manifestações de denúncia, 6,8% de elogios e 1,9% de sugestões, completando as manifestações.

Quadro 12: Manifestações do SAF por Classificação

SAF da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Manifestações	29	18	50	73	90	5	265
%	10,9%	6,8%	18,9%	27,5%	34,0%	1,9%	100%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 12: Manifestações SAF – Porcentagem por Classificação

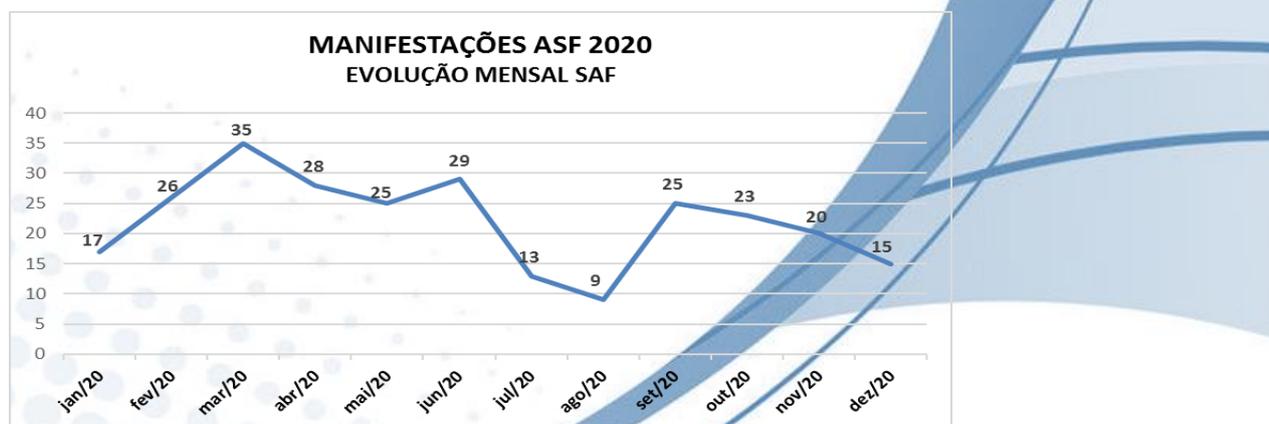


Quadro 13: Manifestações do SAF por Classificação – Evolução mensal

CLASSIFICAÇÃO	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL	%
DENÚNCIA	1	-	2	4	-	1	1	-	2	7	8	3	29	10,9%
ELOGIO	2	6	-	1	3	-	1	-	5	-	-	-	18	6,8%
INFORMAÇÃO	6	4	7	5	4	2	4	3	6	1	3	5	50	18,9%
RECLAMAÇÃO	6	4	3	2	8	9	5	3	8	14	6	5	73	27,5%
SOLICITAÇÃO	2	11	22	15	9	17	2	3	3	1	3	2	90	34,0%
SUGESTÃO	-	1	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	5	1,9%
TOTAL	17	26	35	28	25	29	13	9	25	23	20	15	265	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 13: Manifestações SAF – Evolução mensal



No gráfico 12 observamos que os meses com menor número de manifestações foram agosto com 9 e julho com 13 manifestações. O mês com maior número foi março com 35. O período janeiro a dezembro de 2020 registrou uma média de 22 manifestações por mês. Abaixo no quadro 14 apresentamos o histórico das manifestações de Assédio Moral e Sexual, com os registros do período.

Quadro 14: Assédio Moral e Sexual

DATA	PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	STATUS	IDENTIFICAÇÃO	ENCAMINHAMENTOS
18/09/2019	707/19	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Denunciante não enviou material comprobatório solicitado.
29/09/2019	715/19	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Não foi dado prosseguimento por comprovada fraude por parte do denunciante.
23/10/2019	723/19	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para avaliação do setor de Contencioso Trabalhista.
06/11/2019	734/19	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
06/11/2019	735/19	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
06/11/2019	736/19	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
07/11/2019	737/19	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para avaliação do setor de Contencioso Trabalhista.
07/11/2019	738/19	Assédio Moral	Concluída**	NOMINAL	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
07/11/2019	739/19	Assédio Moral	Concluída**	NOMINAL	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
11/11/2019	746/19	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
14/11/2019	754/19	Assédio Moral	Encaminhada	ANÔNIMA	Enviada para o Contrato de Gestão para apuração, por tratar-se de manifestação anônima.
19/11/2019	757/19	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Feita apuração, denúncia não procedente.
22/11/2019	758/19	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
27/11/2019	761/19	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para avaliação do setor de Contencioso Trabalhista.
04/12/2019	764/19	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Resultado de sindicância apurou que as irregularidades não procedem.
04/12/2019	766/19	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o Contrato de Gestão, Contencioso Trabalhista e Jurídico.
18/12/2019	792/19	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Denunciante não enviou material comprobatório solicitado.
13/04/2020	888/20	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Denunciante não enviou material comprobatório solicitado.
02/06/2020	927/20	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Denunciante não enviou material comprobatório solicitado.
12/07/2020	961/20	Assédio Moral	Concluída**	ANÔNIMA	Feita apuração da denúncia, relatório enviado a Ouvidoria Central ASF em 27/07/2020.
22/09/2020	994/20	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Denunciante não enviou material comprobatório solicitado, e em 01/10/20 solicita o encerramento da manifestação.
13/10/2020	1005/20	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Denunciante não enviou material comprobatório solicitado.
28/10/2020	1023/20	Assédio Sexual	Concluída**	NOMINAL	Recebido relato de denúncia e solicitado material comprobatório em 29/10/2020. A apuração e análise do caso será feita pelo RH Regional, que já acolheu a funcionária.
23/11/2020	1035/20	Assédio Moral	Encerrada*	NOMINAL	Denunciante não enviou material comprobatório solicitado, e em 24/11/20 solicita apenas o registro da manifestação.
11/12/2020	1050/20	Assédio Moral	Concluída**	NOMINAL	O caso já estava sendo conduzido pelo RH da regional sul.

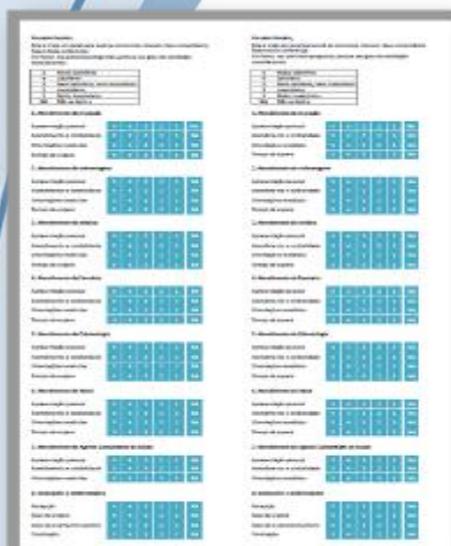
Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

4 Principais Ações Realizadas pelas Ouvidorias em 2020

4.1 Ouvidoria Central ASF

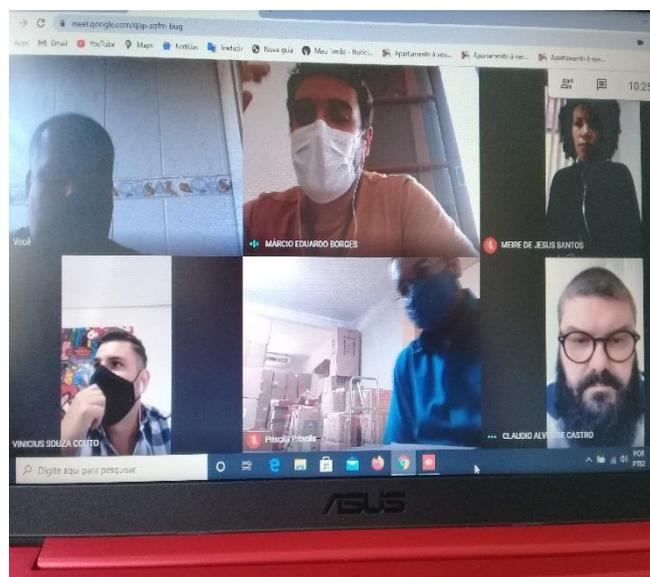
- Reuniões periódicas de integração entre Ouvidoria Central e Regionais por videoconferência;
- Compartilhamento de informações com as áreas de RH;
- Elaboração de relatórios mensais e anuais dos CG e do SAU/Fale Conosco e SAF;
- Mediação de manifestações de SAF com os escritórios regionais e setores de RH Central;
- Planejamento, desenvolvimento e aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários conjuntamente com as Ouvidorias dos CG (*Somente mês janeiro e março. Devido as demandas provocadas pela covid19 a pesquisa foi interrompida provisoriamente*).

formulário da pesquisa de satisfação



The image shows a complex survey form with multiple columns and rows of data entry fields. It includes various sections and tables, likely for recording responses to different survey questions.

reunião das ouvidorias central e regionais via videoconferência



4.2 Contrato de Gestão Norte

1. 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, apresentar fluxos, tirar dúvidas e valorizar o papel dessa categoria nos resultados positivos do Contrato de Gestão. O encontro ocorreu no dia 05 de julho e teve como público-alvo os recém-contratados, que passaram a atuar nas UBSs tradicionais.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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 Coordenadoria de Parceiras e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS (antigo NTSS).

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.

6. Relatório mensal e trimestral 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. Já o relatório trimestral foi instituído de modo a apresentar as atividades da regional durante o período da pandemia e traz informações específicas sobre esse tema.

7. 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.

8. Reuniões dos Conselhos Gestores da STS

Participação constante nas reuniões de Conselho Gestor da Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha e Freguesia do Ó/Brasilândia, com elaboração de relatórios apresentados à equipe técnica do Contrato de Gestão, para que tomem conhecimento de todos os assuntos debatidos nesses encontros. Em virtude da pandemia, as reuniões ocorreram por videoconferência.

9. 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.

10. 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.

4.3 Contrato de Gestão Sul

No final de 2020 implementamos o projeto **HUMANIZASUL**, que se propõe a cuidar dos trabalhadores, especialmente das relações interpessoais entre eles e destes com os processos de trabalho para, assim, desenvolvermos melhores estratégias de cuidado com a população dos territórios de Parelheiros e Capela do Socorro.

Por vezes, é preciso parar e olhar para as equipes e suas questões, identificando suas necessidades de suporte. Para isso, precisamos – Escritório Sul e Gerência – identificar tais necessidades. Por parte do Escritório Regional Sul, as áreas de Gestão de Pessoas, Equipe de Apoio, Ouvidoria e Educação Permanente juntam esforços para proporcionar as melhores ações de apoio, de forma coletiva e articulada, somando os diferentes olhares de forma alinhada e objetiva. Por parte da Gerência, é fundamental a realização de um diagnóstico situacional gerencial com reflexões sobre as necessidades de suporte ao serviço.

No momento estamos desenvolvendo o projeto em seis unidades: UBS Colônia, UBS Barragem, UBS Autódromo, CAPS Adulto Capela do Socorro, CAPS AD Grajaú e CAPS IJ Parelheiros.

CAPS Adulto Capela do Socorro

No decorrer de 2020 o CAPS Adulto III Capela do Socorro, recebeu reclamações e denúncias que foram tratadas pontualmente. Entretanto a equipe identificou que era preciso realizar o **HumanizaSul** para auxiliar na reorganização do processo de trabalho, mas devido à pandemia não foi possível realizar a intervenção naquele momento. No início do mês de setembro iniciou na unidade uma nova gerência e para apoiar a transição, organizamos a ação em pequenos grupos e em espaço amplo e arejado, onde comportou os colaboradores de forma segura, respeitando as medidas de distanciamento social. A construção dessa proposta tem como objetivo uma intervenção em ato no cotidiano do serviço.

Primeiro Momento – A equipe se deslocou um dia antes para expor algumas obras na unidade. O objetivo foi mostrar a importância do olhar para o que vêm de fora, despertar interesse, mobilizar afetos e novos encontros com a instituição e com os pares.

Segundo Momento – Os funcionários escreveram uma carta e trouxeram objetos que representassem suas histórias. As cartas foram trocadas entre os colegas.

Terceiro Momento – Criação de si a partir do que lhe foi ofertado, somado ao que sentiu em relação à história da carta que leu do colega.

Quarto Momento – A partir do que se produziu no individual diante da história do outro, agregou-se o próprio objeto em uma instalação maior. A finalidade foi integrar em torno de um objetivo comum. Esse objeto final teve uma proposta sensorial, no qual, proporcionou experiências em cada integrante que

passou pelo local. Por ficarem localizados no próprio serviço, os usuários também tiveram contato com a produção.



UBS Autódromo

O projeto foi desenhado em quatro etapas:

- 1) Territorialização/Mapa Vivo: A primeira etapa da intervenção teve como objetivo a reflexão dos profissionais sobre que cuidado aquela unidade oferta a partir de um estudo mais aprofundado do território/cuidado domiciliário/papel da ESF;
- 2) Oficina de humanização: A segunda etapa teve como discussão as ouvidorias de dificuldade de acesso da própria unidade;
- 3) Releitura do lugar gerencial com o planejamento a partir de três pontos críticos;
- 4) Curso do ACS como a ação de EP de reciclagem.



UBS Colônia

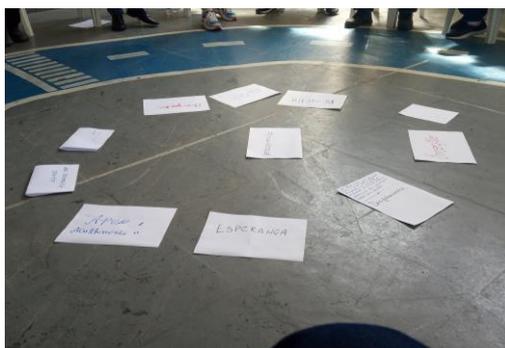
A ação na unidade, iniciada em setembro de 2020, foi realizada a partir das necessidades identificadas pela equipe HumanizaSul após a gestora buscar apoio da ouvidoria solicitando intervenção devido alguns trabalhadores estarem buscando formas indiretas de colocar seus incômodos em vez de levá-los às reuniões internas.

1º Momento - Diagnóstico

A equipe HumanizaSul identificou ruídos na comunicação que impactavam diretamente nas relações interpessoais.

1º Encontro - Escuta dos profissionais

Com todos sentados em círculo, o profissional da Rede que atuou como facilitador iniciou a ação com a leitura de um trecho do texto: “Esse desconforto que sentimos é luto”, traduzido e adaptado de uma entrevista com o especialista em luto David Kessler. Após essa leitura foram distribuídos papéis em branco para que os trabalhadores pudessem externar os sentimentos e necessidades, na sequência abriu-se espaço de fala e ao final ficou pactuado novos encontros.



2º Encontro - Dinâmica de grupo: Árvore dos desejos e muro das lamentações

Atividade realizada para que os profissionais verbalizassem suas dificuldades e como visualizavam a unidade dos sonhos. Informamos as questões identificadas no diagnóstico que serviriam como norteador para o próximo encontro.



3º Encontro - Dinâmica de grupo: O Semáforo

Atividade realizada com uma segunda turma de trabalhadores para que identificassem suas dificuldades individuais, em equipe e com a gestão. As questões levantadas também foram informadas como ponto de partida para a próxima reunião com o grupo.



2º Momento - Resgate da comunicação e do trabalho em equipe

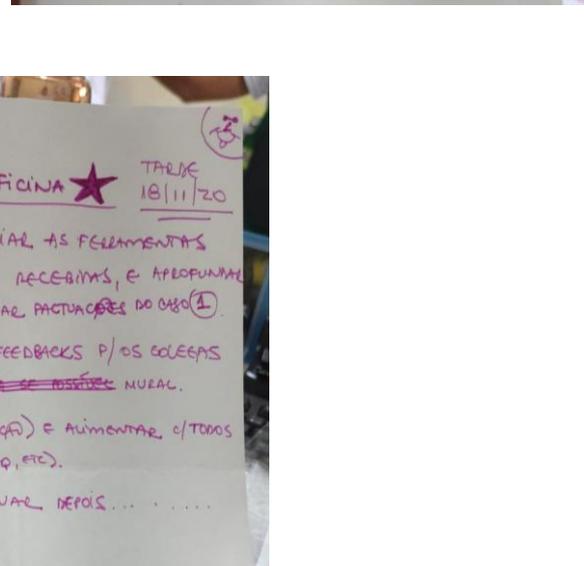
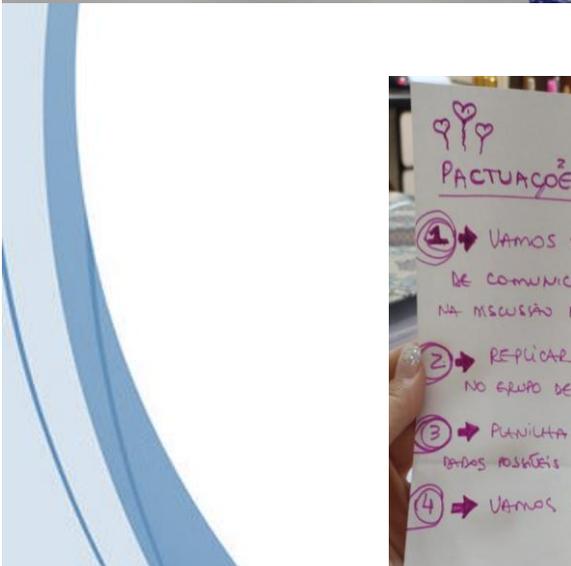
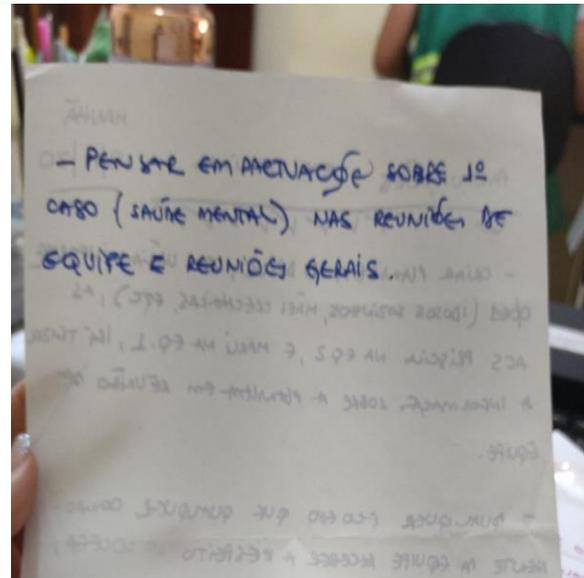
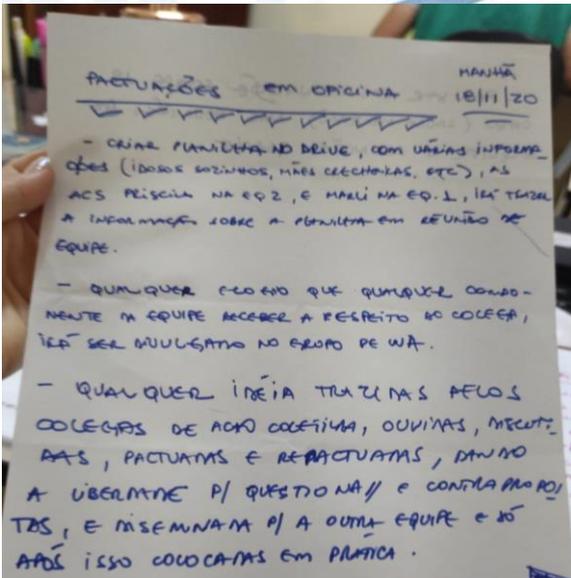
A ação resgatou a importância da comunicação eficaz através de dinâmica de grupo, promoveu a discussão de casos com o objetivo de despertar a análise crítica do processo de trabalho atual da UBS, e ao final possibilitou pactuações entre a própria equipe.

4º Encontro - Dinâmica de grupo: A Galinha, discussão de casos chaves e pactuações

A metodologia do dia se deu a partir de casos chaves reais e que se relacionam ao cotidiano e especificidades da UBS colônia, trazendo os problemas que estão relacionados ao tema central de problema definido pelo descritor: COMUNICAÇÃO. A construção dos casos chaves foi descrito pela gerente com base em e-mails e históricos de problemas da unidade no qual após análise fizemos algumas sugestões e inclusões, principalmente colocando a gerente como peça principal em algumas situações que se relacionavam com a comunicação da mesma junto aos profissionais.

Antes de entrar na temática proposta, foi realizada uma dinâmica relacionada a comunicação, no qual foi elencado um dos participantes para leitura de um passo a passo para a criação de um desenho. O objetivo da dinâmica: detectar falhas na comunicação interpessoal, demonstrar a importância do feedback no processo da comunicação e treinar a habilidade de ouvir. Ao término da dinâmica foi possível identificar, a partir dos participantes, a importância de se realizar uma boa comunicação, em tempo oportuno e de maneira clara e direcionada, pois desta forma se reduz os ruídos de comunicação.

No encerramento o grupo elaborou propostas que foram definidas como pactuações para apoiar o trabalho em equipe.



Sensibilização de Atendimento

UBS Dr. Sérgio Chaddad, República e Veleiros

Realizado em fevereiro de 2020, o projeto de integração das unidades de saúde Dr. Sérgio Chaddad, República e Veleiros foi construído com foco em sensibilizar os profissionais que trabalhavam até então com rotina de administração direta e passaram a ser administrados pela O.S. Associação Saúde da Família. A ação tinha por objetivo desmistificar diferenças e encontrar semelhanças dentro do processo de trabalho com apresentação das linhas de atuação no território da zona sul de São Paulo. Dentro do projeto de gestão nas linhas de clínica, território e acesso, apresentamos as ferramentas utilizadas na rotina do trabalho. Utilizamos ferramentas de humanização baseadas nos projetos de intervenção das ações de ouvidoria que foram decisivos para alcançar os resultados de integrar e aproximar todos os trabalhadores. Através de intervenções que abriam possibilidade de escuta, fala e reflexão, viabilizou melhores resultados na incorporação dos novos desafios que foram propostos para as unidades em questão.



UBS Jardim Lucélia

No mês de janeiro de 2020 realizamos a sensibilização de atendimento na UBS Jardim Lucélia que foi inaugurada em 2019. Iniciamos apresentando recortes de relatórios de Ouvidoria, demonstrando o que é possível ver nas unidades através das manifestações, e a importância de usar as manifestações como ferramenta 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 trocam 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 soluções aos colegas, que não se identificam.

Apresentamos o vídeo do “Cleveland Clinic” que traz 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 à escuta e de atender bem.

Em seguida, separamos em grupos os participantes e distribuimos casos para estudo, que são manifestações reais do Ouvidor SUS, 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. O tempo que disponibilizamos para a discussão dos casos e aplicação da pesquisa foi 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.



Vídeo Apresentado:

Empatia - Vídeo Institucional da Cleveland Clinic

The Heart of Compassion

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

4.4 Contrato de Gestão Oeste

O presente relatório tem como objetivo apresentar as ações do setor de Ouvidoria da Coordenação Regional Oeste da ASF, ao longo do ano de 2020.

As ações consideraram principalmente a participação do setor no planejamento e nas atividades desempenhadas no âmbito da equipe técnica institucional. Teve-se em vista a compreensão, a partir dos recursos fornecidos pelas ouvidorias, o aprimoramento dos instrumentos de gestão, qualificação e desenvolvimento dos recursos do trabalho em saúde.

Relatórios qualitativos sobre satisfação dos usuários, conforme contratos de gestão junto à SMS

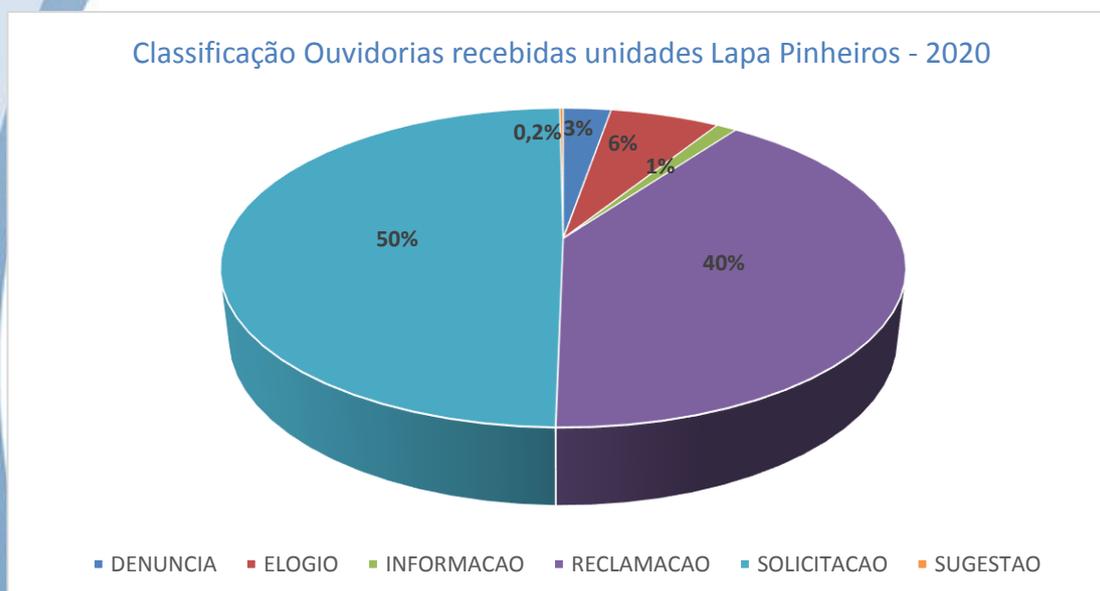
Em conformidade à Matriz de Indicadores de Qualidade dos Contrato de Gestão 007/2015 – Lapa e Contrato de Gestão 016/2015 – Pinheiros, trimestralmente, foram apresentados relatórios com análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas via sistema OuvidorSUS pelas unidades de saúde da rede. Os relatórios são divididos nos tópicos: Planejamento (a partir das demandas apresentadas), Ações (descrevendo as ações institucionais desenvolvidas) e Análise (comentando o apanhado das ouvidorias referentes ao trimestre analisado).

A seguir, seguem dados referentes às ouvidorias recebidas pelas unidades dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros, via OuvidorSUS, ao longo do ano de 2020:

Mês / 2020	Ouvidorias recebidas – Lapa Pinheiros
Janeiro	124
Fevereiro	88
Março	97
Abril	35
Maio	27
Junho	65
Julho	88
Agosto	66
Setembro	92
Outubro	115
Novembro	110
Dezembro	131
Total	1038



Classificação Ouvidorias	Total	Porcentagem
DENUNCIA	28	3%
ELOGIO	64	6%
INFORMACAO	12	1%
RECLAMACAO	418	40%
SOLICITACAO	514	50%
SUGESTAO	2	0,2%
Total	1038	100%



Participação em atividades de Gestão Participativa e controle social em saúde

Em conformidade à Matriz de Indicadores de Qualidade dos Contrato de Gestão 007/2015 – Lapa e Contrato de Gestão 016/2015 – Pinheiros, o setor de Ouvidoria da Coordenação Regional Oeste da ASF realizou apoio institucional e participação nas atividades de gestão participativa das unidades de saúde dos territórios Lapa e Pinheiros. Além da participação nas reuniões dos conselhos gestores de saúde locais e regionais, apoio aos gerentes e equipes no desenvolvimento das atividades referentes aos Conselhos Gestores e controle social. No ano de 2020, parte destas atividades foi adaptada, conforme Ordem Interna 01/2020 – CMS, adotando o formato de reuniões por videoconferência, tendo em vista a continuidade dos encontros.



Reunião Conselho Gestor UBS Alto de Pinheiros – 12/11/2020



Reunião Conselho Gestor UBS Vila Jaguara – 10/08/2020

Participação em atividades de Educação Permanente (Bem Vindo à ASF Oeste e Recepção e Acolhimento aos trabalhadores(as) do Centro Hospitalar Sorocabana UT Covid-19)

Nestas ações, voltadas à recepção dos novos trabalhadores e equipes, são apresentados e discutidos temas pertinentes ao território, aos serviços e equipamentos de saúde locais, bem como sobre o trabalho em saúde de acordo com os princípios e diretrizes do SUS. Neste ano de 2020, houve também a implantação de equipes junto ao Centro Hospitalar Sorocabana UT Covid-19; a atividade foi dedicada ao acolhimento e apresentação institucional para as novas equipes, tratando também da importância da atuação deste equipamento de saúde no enfrentamento à pandemia de Covid-19.



Recepção e Acolhimento aos trabalhadores(as) do Centro Hospitalar Sorocabana UT Covid-19

Monitoramento de tempo de resposta ouvidorias

Desde janeiro de 2020, o setor de Ouvidoria da Coordenação Regional Oeste da ASF adotou o monitoramento do tempo de resposta ao cidadão junto às unidades da rede; pensando que as manifestações cumpram prazo de encaminhamentos pelas unidades, em conformidade às recomendações em Portaria SMS.G 522/2018, e considerando o acolhimento adequado às manifestações, por meio do contato com os municípios.

A seguir, conferimos o resultado deste monitoramento:



Relatórios sobre Ouvidorias durante a pandemia

Com objetivo de fortalecimento da Ouvidoria enquanto instrumento de gestão, mensalmente, foram realizados relatórios para a Coordenação Regional Oeste da ASF, apresentando monitoramento das ouvidorias recebidas pelas unidades de saúde durante o período de pandemia. Descrevemos número de manifestações recebidas por meio dos sistemas OuvidorSUS, SAU e SAF, relatando classificação e apresentando um breve conteúdo a respeito dos temas mais relatados no período.



Planejamento de indicador de monitoramento das ouvidorias

Tendo em vista a necessidade de aprimorar os instrumentos de gestão, o setor de Ouvidoria da a Coordenação Regional Oeste da ASF está desenvolvendo indicadores aprimorados para apresentação dos dados de ouvidoria junto à equipe técnica institucional e aos gerentes das unidades de saúde, de modo a incluir as ouvidorias nas pautas de discussões e pensar propostas de encaminhamentos para os temas mais relevantes apresentados.