



**Relatório
Anual de
Ouvidorias**

2021



**Associação
Saúde da
Família**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

MARIA EUGÊNIA FERNANDES PEDROSO DE LIMA

SUPERINTENDENTE

CLÁUDIO ALVES DE CASTRO

MAURO ROBERTO ALVES

OUVIDORIA CENTRAL

CARLA ALESSANDRA DA SILVA

PATRÍCIA VIEIRA DE ASSIS

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 2021 - 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 2020 E 2021 - OUVIDORSUS.....	16
2 MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2021.....	17
3 MANIFESTAÇÕES DO SAF DA ASF EM 2021.....	19
4 PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS EM 2021.....	21
4.1 OUVIDORIA CENTRAL ASF.....	21
4.2 CONTRATO DE GESTÃO NORTE.....	22
4.3 CONTRATO DE GESTÃO SUL.....	27
4.4 CONTRATO DE GESTÃO OESTE.....	45

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

AE – Ambulatório de Especialidades

AMA – Assistência Médica Ambulatorial

APD – Acompanhante de Saúde da Pessoa com Deficiência

ASF – Associação Saúde da Família

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial

CEO – Centro de Especialidades Odontológicas

CER – Centro Especializado em Reabilitação

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

PSM – Pronto Socorro Municipal

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

URSI – Unidade de Referência de Saúde do Idoso

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.

No decorrer do ano de 2021 os ouvidores dos contratos de Gestão Capela do Socorro e Parelheiros, Vinícius Couto e Meire de Jesus dos Santos foram substituídos por Carla Alessandra da Silva e Patrícia Vieira de Assis.

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 2021, e contém as informações do Sistema Ouvidor SUS, constantes do Banco de Dados enviado por SMS de São Paulo e demandas recebidas pelo SAU (Fale Conosco) e SAF.

1 Manifestações ASF: período Janeiro à Dezembro de 2021 - 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 51,5% 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). Situações que, em muitos casos, fogem a governabilidade das regionais.

Quadro 1: Manifestações ASF – Geral

ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Manifestações	246	541	93	4.027	5.235	24	10.166
%	2,4%	5,3%	0,9%	39,6%	51,5%	0,2%	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 51,5% são *Solicitações*, 39,6% *Reclamações* e 0,9% pedidos de *Informação*. As *Denúncias* foram 246, representando 2,4% das manifestações, e 541 *Elogios* representando 5,3% do total. No período também foram registradas 24 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.

Gráfico 1: Manifestações ASF – Classificação

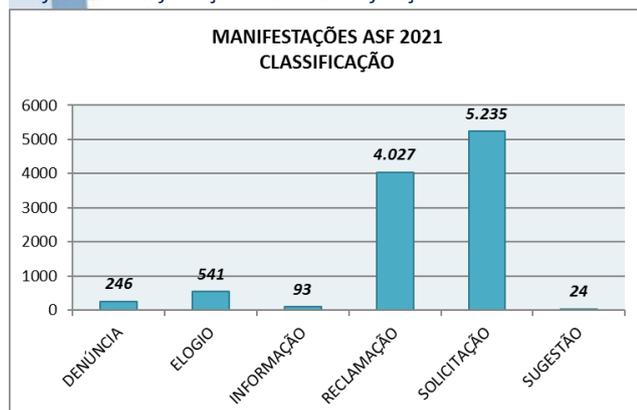
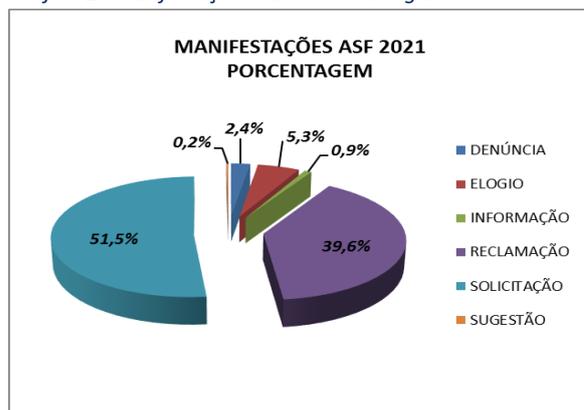


Gráfico 2: Manifestações ASF – Porcentagem



1.1 Manifestações ASF: Evolução mensal e por Classificação – OuvidorSUS

O ano de 2021 apresentou média mensal de 847 manifestações. Os meses que apresentaram número de ouvidorias acima da média anual foram maio 918, junho 998, julho 911, agosto 913, setembro 870, novembro 1022 e dezembro 1011. Os meses com menor número absoluto de manifestações foram janeiro com 642 e abril com 663.

Gráfico 3: Evolução mensal das manifestações em 2021



Quadro 2: Evolução mensal das manifestações por Classificação em 2021

CLASSIFICAÇÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
DENÚNCIA	7	23	29	21	20	27	29	16	28	20	13	13	246	2,4%	21
ELOGIO	32	41	60	55	46	56	44	46	47	50	44	20	541	5,3%	45
INFORMAÇÃO	11	6	5	6	16	5	5	9	10	6	6	8	93	0,9%	8
RECLAMAÇÃO	225	259	294	254	387	474	392	403	363	342	333	301	4027	39,6%	336
SOLICITAÇÃO	365	357	336	326	447	435	440	437	419	383	622	668	5235	51,5%	436
SUGESTÃO	2	2	5	1	2	1	1	2	3	-	4	1	24	0,2%	2
TOTAL	642	688	729	663	918	998	911	913	870	801	1022	1011	10.166	100%	847

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

1.2 Manifestações ASF por Região

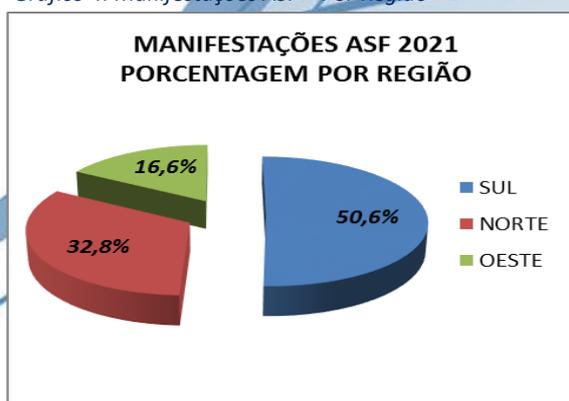
O Quadro 3 mostra o número de ouvidorias por região. A média geral de manifestações por serviço de saúde no período registrou um número de 86,2 manifestações.

Quadro 3: Manifestações ASF – Por Região

ASF REGIÃO	TOTAL	%	*Nº Serviços	**Média
SUL	5.144	50,6%	57	90,2
NORTE	3.334	32,8%	40	83,4
OESTE	1.688	16,6%	21	80,4
TOTAL	10.166	100%	118	86,2

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 4: Manifestações ASF – Por Região



* Nº de Serviços que receberam ouvidorias no período.

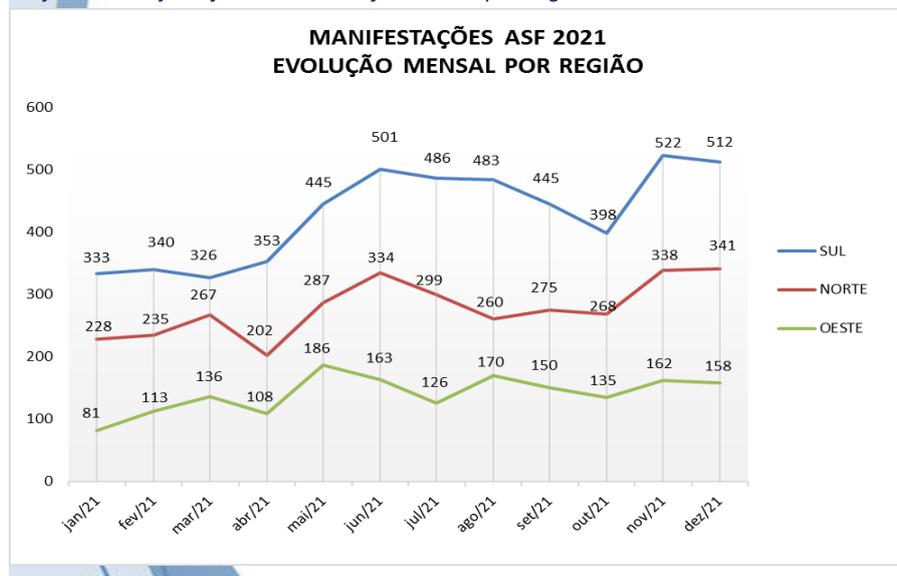
**Média de manifestações recebidas por serviços no período.

Quadro 4: Manifestações ASF – Mensal por Região

ASF REGIÃO	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
SUL	333	340	326	353	445	501	486	483	445	398	522	512	5.144	50,6%	429
NORTE	228	235	267	202	287	334	299	260	275	268	338	341	3.334	32,8%	278
OESTE	81	113	136	108	186	163	126	170	150	135	162	158	1.688	16,6%	141
TOTAL	642	688	729	663	918	998	911	913	870	801	1022	1011	10.166	100%	847

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 5: Manifestações ASF – Evolução mensal por Região



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

O Quadro 5 mostra que das 246 Denúncias ocorridas em 2021, o CG Capela do Socorro com 77 e FÓ/Brasilândia com 63, foram os que mais receberam manifestações, correspondendo a 57% do total. O CG com maior número de Reclamações foi Capela do Socorro com 1.567 manifestações, representando 39% do total, e concentrou o maior número de Solicitações com 2.368, sendo 45,2% do total. Capela do Socorro é o CG com maior número de serviços. O CG com maior número de Elogios foi também Capela do Socorro com 181 manifestações, representando 33,5% do total.

Vale ressaltar que, com relação às Denúncias, em muitos casos, ocorre classificação incorreta; algumas 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 2021

DISTRITOS DE SAÚDE	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
DENÚNCIA	77	26	30	63	35	15	246
ELOGIO	181	82	80	88	81	29	541
INFORMAÇÃO	27	3	16	13	22	12	93
RECLAMAÇÃO	1567	447	532	698	573	210	4027
SOLICITAÇÃO	2368	359	893	910	525	180	5235
SUGESTÃO	6	1	8	3	3	3	24
TOTAL	4.226	918	1.559	1.775	1.239	449	10.166
%	41,6%	9,0%	15,3%	17,5%	12,2%	4,4%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Nos gráficos a seguir apresentamos a evolução mensal das manifestações em 2021, separadas por CG/DS.

Gráfico 6: Evolução mensal: Capela do Socorro e Parelheiros

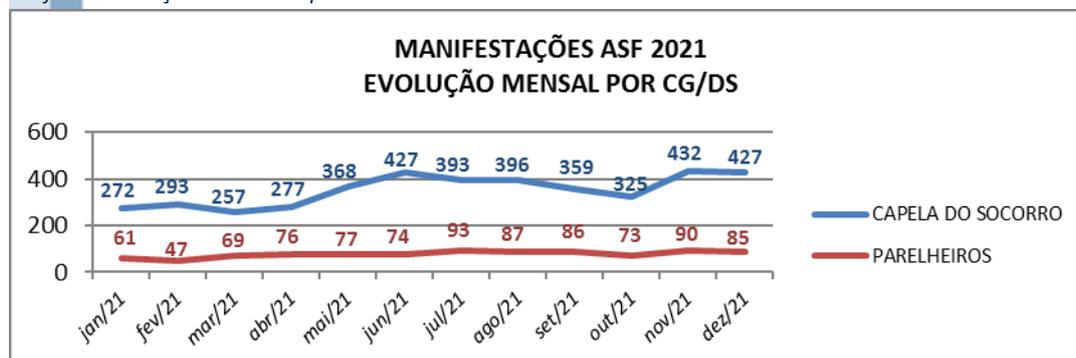
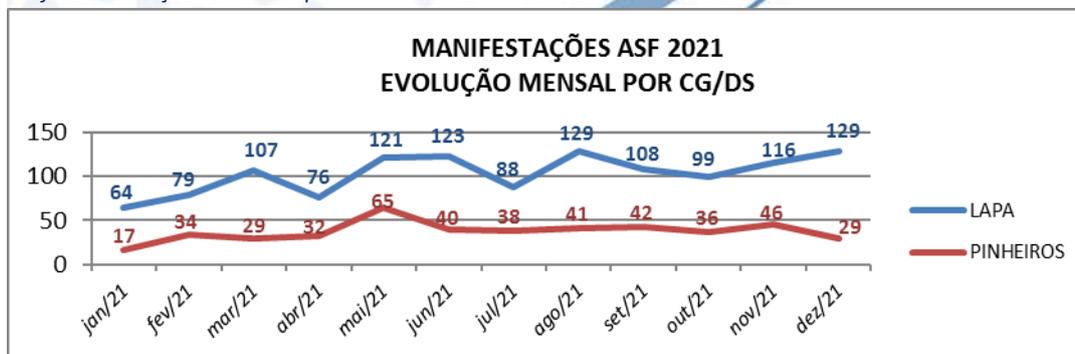


Gráfico 7: Evolução mensal: Casa Verde/Cachoeirinha e FÓ/Brasilândia



Gráfico 8: 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 2021. Ao todo foram 118 serviços de saúde da ASF que receberam manifestações no período.

Quadro 6: Número de manifestações por Serviços de Saúde em 2021

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CAPELA DO SOCORRO	AMA ESPEC JARDIM ICARAI	-	2	-	35	74	-	111
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES	3	17	1	125	212	-	358
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA	5	9	-	112	250	-	376
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA	-	10	2	34	54	1	101
	AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	2	4	1	15	49	-	71
	AMB ESPEC JARDIM CLIPER	4	15	1	65	137	1	223
	CAPS AD III GRAJAU	2	-	-	11	2	-	15
	CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	1	-	-	4	2	-	7
	CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO	2	-	-	4	2	-	8
	CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	-	-	-	2	-	-	2
	CEO II CAPELA DO SOCORRO	1	-	-	-	1	-	2
	HOSPITAL DIA CAPELA DO SOCORRO	2	3	-	33	119	-	157
	PS MUNICIPAL DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS	5	1	1	28	4	-	39
	REDE HORA CERTA - CAPELA DO SOCORRO	3	5	1	36	75	-	120
	UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	-	3	-	11	8	-	22
	UBS ANCHIETA	2	8	-	46	146	-	202
	UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA)	5	1	-	34	33	-	73
	UBS CANTINHO DO CÉU	1	3	2	47	59	-	112
	UBS CHÁCARA DO CONDE	-	7	1	43	59	-	110
	UBS CHACARA DO SOL	1	-	-	19	17	-	37
	UBS CHACARA SANTO AMARO	-	-	-	24	21	-	45
	UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	5	8	-	56	63	1	133
	UBS GAIVOTAS	-	-	-	37	40	-	77
	UBS JARDIM ELIANE	2	10	1	76	147	-	236
	UBS JARDIM LUCÉLIA	3	16	1	71	66	-	157
	UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	-	6	1	44	46	-	97
	UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	1	6	1	67	91	-	166
	UBS JARDIM REPÚBLICA	-	3	3	53	94	1	154
	UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	4	9	1	70	97	-	181
	UBS JORDANÓPOLIS	2	5	2	30	33	-	72
	UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	1	10	1	78	85	-	175
	UBS SHANGRILA/ELLUS	-	1	2	22	28	1	54
	UBS VARGINHA	6	7	1	82	80	1	177
UBS VELEIROS	4	3	2	84	86	-	179	
UBS VILA NATAL	10	9	1	69	87	-	176	
URSI CAPELA DO SOCORRO	-	-	-	-	1	-	1	
		77	181	27	1567	2368	6	4226
PARELHEIROS	AMA PARELHEIROS	-	4	-	36	3	-	43
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS	4	8	1	40	50	-	103
	CAPS INFANTO JUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA	-	-	-	1	-	-	1
	CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS	-	-	-	1	3	-	4
	PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	1	6	1	33	8	-	49
	UBS BARRAGEM	-	4	-	12	29	-	45
	UBS COLONIA	-	-	-	17	11	-	28
	UBS DOM LUCIANO BERGAMINI	-	-	-	-	4	-	4
	UBS JARDIM DAS FONTES	1	6	-	21	15	1	44
	UBS JARDIM EMBURA	-	6	-	13	6	-	25
	UBS JARDIM IPORÃ	4	1	1	25	31	-	62
	UBS JARDIM SANTA FÉ	-	4	-	30	14	-	48
	UBS JARDIM SÃO NORBERTO	4	4	-	32	24	-	64
	UBS JARDIM SILVEIRA	3	6	-	15	10	-	34
	UBS MARSILAC	-	-	-	3	-	-	3
	UBS NOVA AMÉRICA	3	1	-	6	5	-	15
	UBS PARELHEIROS	-	13	-	48	48	-	109
	UBS RECANTO CAMPO BELO	3	12	-	52	49	-	116
	UBS VARGEM GRANDE	3	2	-	37	30	-	72
	UBS VILA MARCELO	-	4	-	17	9	-	30
UBS VILA ROSCHEL	-	1	-	8	10	-	19	
		26	82	3	447	359	1	918

continuação

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CASA VERDE/CACHOEIRINHA	AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	1	7	-	68	171	1	248
	AMA JARDIM PERI	-	3	-	33	18	-	54
	AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	4	2	1	41	36	1	85
	AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	4	6	1	37	13	1	62
	CAPS AD II CACHOEIRINHA	-	-	-	2	-	1	3
	CAPS ADULTO II CASA VERDE	-	-	-	6	2	-	8
	CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA	-	-	-	1	-	-	1
	UBS ADELAIDE LOPES	1	10	2	45	61	-	119
	UBS CASA VERDE	1	10	-	14	22	-	47
	UBS CASA VERDE ALTA	3	3	-	31	57	-	94
	UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	1	5	-	19	32	-	57
	UBS DR. ILZA WELTMAN HUTZLER	3	17	3	52	56	1	132
	UBS JARDIM PERI	1	4	1	16	79	-	101
	UBS PARQUE PERUCHE	2	4	2	28	81	1	118
	UBS VILA DIONISIA	1	1	2	44	142	-	190
UBS VILA DIONISIA II	6	3	-	14	29	-	52	
UBS VILA ESPANHOLA	2	4	4	31	43	2	86	
UBS VILA SANTA MARIA	-	1	-	50	51	-	102	
		30	80	16	532	893	8	1559
FÓ/BRASILÂNDIA	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	-	-	1	11	5	-	17
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	2	5	1	54	103	-	165
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	10	3	1	72	48	-	134
	AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	6	5	2	35	41	-	89
	CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA	-	-	-	3	-	-	3
	CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	2	-	-	7	2	-	11
	CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA	-	-	-	3	1	-	4
	HOSPITAL DIA BRASILÂNDIA/FÓ	-	1	-	17	51	1	70
	PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	8	43	1	94	18	-	164
	REDE HORA CERTA - BRASILÂNDIA/FÓ	4	1	-	20	52	-	77
	UBS BRASILÂNDIA	1	7	-	22	25	-	55
	UBS CRUZ DAS ALMAS	2	4	-	28	41	1	76
	UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	2	1	-	37	81	1	122
	UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	-	-	-	27	28	-	55
	UBS JARDIM GUARANI	1	8	2	25	25	-	61
	UBS JARDIM ICARAI BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES	1	2	1	26	63	-	93
	UBS JARDIM VISTA ALEGRE	2	2	2	41	104	-	151
	UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	1	1	-	11	9	-	22
UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	15	3	1	56	76	-	151	
UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	1	-	-	53	83	-	137	
UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	2	1	1	31	23	-	58	
UBS VILA TEREZINHA	3	1	-	25	31	-	60	
		63	88	13	698	910	3	1775
LAPA	AMA SOROCABANA	-	6	-	62	51	1	120
	AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	3	12	4	67	54	1	141
	AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	2	5	1	30	31	-	69
	CAPS AD III LEOPOLDINA	2	-	-	2	-	-	4
	CAPS ADULTO III LAPA	1	-	-	1	-	-	2
	HOSP MUNICIPAL SOROCABANA	1	3	-	21	41	-	66
	PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	4	13	3	74	10	1	105
	REDE HORA CERTA - LAPA	-	2	1	28	101	-	132
	UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	2	16	3	36	35	-	92
	UBS PARQUE DA LAPA	5	12	-	39	26	-	82
	UBS VILA ANASTÁCIO	2	1	-	27	31	-	61
	UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	2	3	6	42	39	-	92
	UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	5	-	2	36	25	-	68
	UBS VILA JAGUARA	3	1	1	24	22	-	51
UBS VILA ROMANA	3	7	1	84	59	-	154	
		35	81	22	573	525	3	1239
PINHEIROS	CAPS ADULTO III ITAIM BIBI	-	-	-	4	-	-	4
	CAPS ADULTO III LAPA	1	-	-	-	-	-	1
	UBS ALTO DE PINHEIROS	1	6	-	34	29	2	72
	UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	2	5	2	42	22	1	74
	UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	6	2	5	41	46	-	100
	UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	5	13	3	64	54	-	139
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITAN	-	3	2	25	29	-	59	
		15	29	12	210	180	3	449
Total Geral		246	541	93	4.027	5.235	24	10.166

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 246 manifestações de *Denúncia*, 541 *Elogios*, 93 *Informações*, 4.027 *Reclamações*, 5.235 *Solicitações*, e, por fim, 24 *Sugestões*, totalizando no período 10.166 manifestações.

Os assuntos Gestão e Assistência à Saúde foram os mais citados no período, sendo 4.191 manifestações para Gestão que representa 41,2% do total, e 3.209 manifestações para Assistência à Saúde que representa 31,6% do total.

Quadro 7: Número de manifestações por Assunto e Classificação

Manifestações por Assuntos	Total
Denúncia	246
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	15
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	4
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3
FINANCEIRO	1
GESTÃO	171
OUVIDORIA DO SUS	2
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	43
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4
Elogio	541
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	9
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	40
GESTÃO	489
OUVIDORIA DO SUS	1
SAMU	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
Informação	93
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	5
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	10
CARTÃO SUS	1
COMUNICAÇÃO	13
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1
GESTÃO	29
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1
OUVIDORIA DO SUS	6
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	26

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

LEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA
PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021
ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

continuação:

Reclamação	4.027
ALIMENTO	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	109
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	51
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	37
CARTÃO SUS	3
COMUNICAÇÃO	20
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	125
GESTÃO	3304
OUVIDORIA DO SUS	150
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	46
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1
SAMU	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	174
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4
NÃO ESPECIFICADO	1
Solicitação	5.235
ALIMENTO	3
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	3078
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	715
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	112
CARTÃO SUS	1
COMUNICAÇÃO	3
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	96
GESTÃO	183
OUVIDORIA DO SUS	5
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	857
TRANSPORTE	6
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	175
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
Sugestão	24
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2
COMUNICAÇÃO	2
GESTÃO	15
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5
Total de Manifestações	10.166

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Em **Denúncia** o assunto mais citado foi Gestão, com 171 manifestações. Destas, 78 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 87 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Recusa ao Atendimento com 31 manifestações, seguido de Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 21. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 77 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 15 manifestações.

Em **Elogio** o assunto mais citado foi Gestão, com 489 manifestações. Destas, 487 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 167, seguido pelo Médico com 68 e Enfermeiro com 61 manifestações.

Em **Informação** o assunto mais citado foi Gestão, com 29 manifestações. Destas, 20 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de Saúde, onde 9 são para informações de Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde, sendo a mais citada.

Em **Reclamação** o assunto mais citado foi Gestão, com 3.304 manifestações. Destas, 1.600 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 1.501 a Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 1.350 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 372 manifestações. Também tivemos o item Falta de Profissional com 225 manifestações, e o profissional mais citado foi o Médico em 189 delas. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Dificuldade de Acesso com 689 manifestações, seguido de Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 546 manifestações.

Em **Solicitação** o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 3.078 manifestações. Destas, 2.268 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 758, Ginecologia e Obstetrícia com 221, Pediatria com 123, e Ortopedia/Traumatologia com 111 manifestações. Também tivemos 857 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, onde 524 manifestações solicitam Fralda Descartável. Em Assistência Farmacêutica 715 manifestações, onde 690 solicitam Componente Básico/Fármaco para medicamentos.

Em **Sugestão** o assunto mais citado foi Gestão, com 15 manifestações. Destas, 11 são sugestões para os Estabelecimentos de Saúde.

1.6 Manifestações ASF: Comparação Período de 2020 e 2021 - OuvidorSUS

Entre os anos de 2020 e 2021 observou-se um aumento no número total de manifestações em 53%. O aumento das manifestações também foi observado em todos os Contratos de Gestão, sendo aumento de 51,2% na região sul, 49,4% na região norte, e 67,2% na região oeste.

Vale ressaltar que durante o ano de 2021 vivenciamos a pandemia de Covid-19.

Quadro 8: Total de manifestações por Classificação e Período

Manifestações	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2020	142	293	58	2.380	3.753	18	6.644
%	2,1%	4,4%	0,9%	35,8%	56,5%	0,3%	100%
2021	246	541	93	4.027	5.235	24	10.166
%	2,4%	5,3%	0,9%	39,6%	51,5%	0,2%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

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

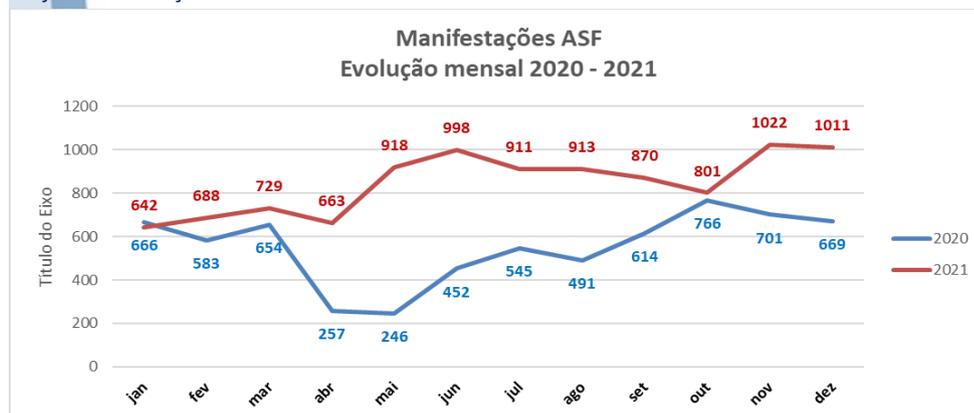
Manifestações	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
2020	2.803	599	973	1.259	818	192	6.644
%	42,2%	9,0%	14,6%	18,9%	12,3%	2,9%	100%
2021	4.226	918	1.559	1.775	1.239	449	10.166
%	41,6%	9,0%	15,3%	17,5%	12,2%	4,4%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 9: Manifestações por Região em 2020 e 2021



Gráfico 10: Evolução mensal em 2020 e 2021



2 Manifestações do SAU da ASF em 2021

A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/Fale Conosco da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2021. No total foram 536 manifestações recebidas, sendo 63,4% manifestações referentes a pedidos de *informação* dos usuários, seguida de 20,5% de *reclamação*, 6,9% de *solicitações*, 6,7% de *elogios*, 1,7% de manifestações para *denúncia* e 0,7% para *sugestão*.

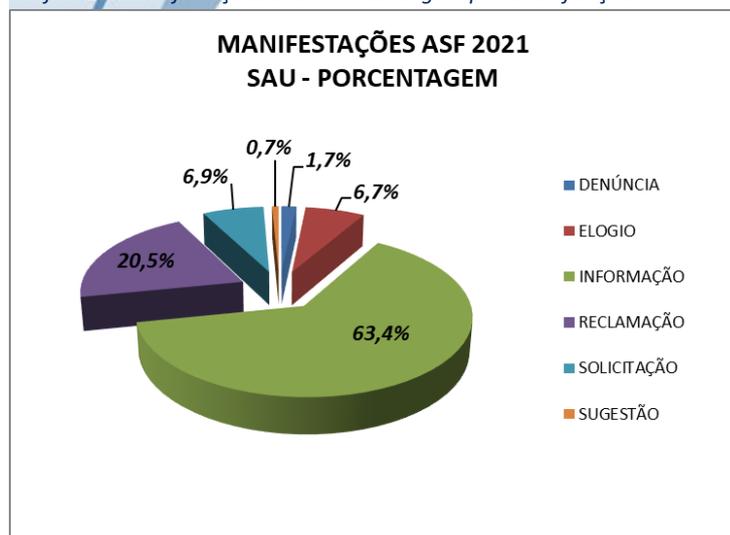
Das 536 manifestações recebidas pelo SAU (Fale Conosco) da ASF a maioria foi direcionada ao setor de Recrutamento e Seleção do RH Central da ASF referentes a vagas de emprego, processos seletivos e envio de currículos.

Quadro 10: Manifestações do SAU por Classificação

SAU da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2021	9	36	340	110	37	4	536
%	1,7%	6,7%	63,4%	20,5%	6,9%	0,7%	100%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 11: Manifestações SAU – Porcentagem por Classificação



Quadro 11: Manifestações do SAU por Classificação – Evolução mensal

SAU da ASF	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL	%
DENÚNCIA	1	2	-	-	3	1	2	-	-	-	-	-	9	1,7%
ELOGIO	2	2	2	-	1	1	-	14	10	2	-	2	36	6,7%
INFORMAÇÃO	22	29	30	28	28	33	21	28	52	28	25	16	340	63,4%
RECLAMAÇÃO	10	11	16	4	8	11	12	11	4	10	7	6	110	20,5%
SOLICITAÇÃO	5	3	8	1	2	4	4	2	1	-	4	3	37	6,9%
SUGESTÃO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	4	0,7%
TOTAL	41	47	57	33	42	50	39	55	67	42	36	27	536	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 12: Manifestações SAU – Evolução mensal



No gráfico 12 observamos que o mês com maior número de manifestações foi o mês de setembro com 67 ouvidorias, e os meses de menor número foram abril com 33 e dezembro com 27 ouvidorias. O período janeiro a dezembro de 2021 registrou uma média de 45 manifestações por mês.

3 Manifestações do SAF da ASF em 2021

A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2021. No total foram 290 manifestações recebidas, sendo 31,4% de solicitações, 29,3% reclamações, 18,6% pedidos de informação. Ainda tivemos 14,8% de manifestações de denúncia, 4,8% de elogios e 1% de sugestões, completando as manifestações.

Quadro 12: Manifestações do SAF por Classificação

SAF da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Manifestações	43	14	54	85	91	3	290
%	14,8%	4,8%	18,6%	29,3%	31,4%	1,0%	100%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 13: Manifestações SAF – Porcentagem por Classificação



Quadro 13: Manifestações do SAF por Classificação – Evolução mensal

SAF DA ASF	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	TOTAL	%
DENÚNCIA	7	6	3	5	2	2	1	1	2	4	6	4	43	14,8%
ELOGIO	-	-	2	-	-	1	1	7	1	-	1	1	14	4,8%
INFORMAÇÃO	4	5	7	3	2	3	1	4	6	5	4	10	54	18,6%
RECLAMAÇÃO	3	8	4	6	6	2	7	5	10	3	25	6	85	29,3%
SOLICITAÇÃO	6	5	25	10	18	5	6	3	2	4	5	2	91	31,4%
SUGESTÃO	-	-	3	-	-	0	-	-	-	-	0	-	3	1,0%
TOTAL	20	24	44	24	28	13	16	20	21	16	41	23	290	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 14: Manifestações SAF – Evolução mensal



No gráfico 14 observamos que os meses com menor número de manifestações foram junho com 13, julho e outubro com 16 manifestações. O mês com maior número foi março com 44. O período janeiro a dezembro de 2021 registrou uma média de 24 manifestações por mês.

Abaixo no quadro 14 apresentamos o histórico das manifestações de Assédio Moral e Sexual, com os registros do período de 2021.

Quadro 14: Assédio Moral e Sexual

DATA	PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	STATUS	IDENTIFICAÇÃO	ENCAMINHAMENTOS
11/01/2021	1064/21	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
29/01/2021	1078/21	Assédio Moral	Encerrada	NOMINAL	Manifestante enviou material, mas como o escritório regional já está dando andamento na apuração, encerramos aqui a manifestação via ouvidoria central (SAF).
02/02/2021	1082/21	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
24/03/2021	1137/21	Assédio Moral	Encerrada**	NOMINAL	Médico acusa profissional do RH sul de assédio e manifestação foi compartilhada com Contencioso trabalhista, Assessoria Jurídica e coordenação regional sul, onde foi apurado que não houve assédio.
19/04/2021	1159/21	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
21/04/2021	1162/21	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
10/07/2021	1213/21	Assédio Moral	Concluída**	NOMINAL	Encaminhada ao escritório regional norte que apurou e fez as tratativas.

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

* Falta de envio de documentação comprobatória e ou identificação de testemunhas por parte do manifestante no prazo determinada de 30 dias.

** Após o resultado da apuração sendo esta favorável ou não ao manifestante.

4 Principais Ações Realizadas pelas Ouvidorias em 2021

4.1 Ouvidoria Central ASF

- Reunião de integração entre Ouvidoria Central e Regionais por vídeoconferência;
- 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 da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e de Funcionários on-line.
- Reunião entre ouvidorias das OSS com a OuvidoriaSUS de SMS.

Foto: reunião das ouvidorias central e regionais com a OuvidoriaSUS na SMS



Da esquerda para a direita: Cláudio Castro (Ouvidoria Central), Márcio Borges (Ouvidoria ASF Norte), Diego Sousa (Ouvidoria ASF Oeste) e Carla Silva (Ouvidoria ASF Sul).

4.2 Contrato de Gestão Norte

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

A Oficina “Comunicação total: um olhar sobre o processo de trabalho” foi desenvolvida como forma de ação em Educação Permanente para provocar nos profissionais que atuam nos serviços de saúde uma reflexão acerca do processo de se comunicar, de forma a mitigar eventuais falhas, estreitar o vínculo entre as equipes e promover alinhamento dos fluxos de trabalho, a partir das diretrizes do SUS.

Nos dias 17, 22, 29 de setembro, 1º de outubro, a oficina foi realizada na UBS Jardim Peri e, em 04, 05, 10 e 12 de novembro de 2021, na AMA/UBS Integrada Jardim Ladeira Rosa, em duas turmas (manhã e tarde), em grupos de dez a doze pessoas, de modo a permitir a participação dos profissionais que atuam 40h e dos que trabalham no regime 12x36 (plantão par e ímpar), bem como representantes de todas as categorias.

O primeiro conceito apresentado foi o de comunicação propriamente, que se trata de um processo pelo qual compartilhamos significados. Com tal exposição, foi possível conversar sobre como o ato de se comunicar sempre envolve duas ou mais pessoas, e como os contextos de vida de cada indivíduo fazem com que uma mesma mensagem possa ter significados distintos, razão pela qual o processo de comunicação tem que ser assertivo.

Posteriormente, foi apresentado que poucas vezes ocorre falta de comunicação nos processos de trabalho, o que acontece, na realidade, é uma falha de comunicação, justamente pelo fato de os agentes desse processo estarem desalinhados em seus significados. Através de uma dinâmica de grupo, que envolve desenhos, foi possível verificar esse processo na prática, assim como perceber que a comunicação produz afetos – que podem ser positivos e negativos.

Adiante, também foi mostrado aos participantes que a comunicação se dá tanto por mensagem verbais (a fala, a música, os sons em geral, a palavra escrita etc.) quanto não-verbais (os gestos, desenhos, pinturas, fotografias, *emojis* etc.) e sobre como uma comunicação total e assertiva necessita de uma combinação entre esses dois modos. A partir dessa exposição, houve reflexão sobre como o corpo fala e, por isso, gestos como braços cruzados, pernas inquietas, olhos revirados, sobrancelhas erguidas, por exemplo, transmitem mensagens ao interlocutor e, por isso, devem ser continuamente observados e/ou evitados, de modo a impedir que o receptor/interlocutor não interprete de forma inadequada tal postura e a mensagem verbal, ainda que correta, fique comprometida.

Nesse ponto, também foi mostrado aos participantes de quais elementos o processo de comunicação é constituído: emissor, receptor, função, canal, código e mensagem, pontuando a importância de se observar o que se deseja transmitir, para que e para quem, a fim de optar pelo melhor canal e código para a mensagem.

Em seguida, os participantes tiveram contato com o resultado de uma pesquisa em comunicação demonstrando que, no processo de diálogo com o outro, as palavras expressadas importam 7%, enquanto a maior parte fica por conta do tom de voz (38%) e expressão corporal (55%). Desse modo, conversamos sobre como, ao longo do trabalho e mesmo em nossa vida pessoal, ocupamos diversos lugares e posições, de sorte que a nossa comunicação, especialmente o tom de voz e a intenção, acompanham essas mudanças; como exemplo, citamos que, enquanto filhos, falamos de um modo com a mãe, enquanto pais, de outro com os filhos, e isso se repete no ambiente de trabalho, quando ora lideramos um grupo/equipe ora estamos em outro ponto da hierarquia tendo que executar determinada tarefa. Também discutimos sobre como, num processo de comunicação equivocado, podemos rotular as pessoas a partir de suas falhas, e como isso compromete toda a interação do grupo.

Por fim, conversamos sobre a Pirâmide das Necessidades de Maslow e sobre as palavras-chave para o trabalho no SUS: escuta, humanização e empatia, agregando, ainda, a inteligência emocional para garantir que esses conceitos sejam, de fato, aplicados e possam ser direcionados não apenas na relação profissional x usuário, mas profissional x profissional.

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.

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.

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.

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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

Plenária CRSN

Com adiamento da 21ª Conferência Municipal de Saúde, os conselheiros gestores locais apreciaram e deliberaram propostas prioritárias para compor o Plano Municipal de Saúde 2022-2025, que foram apresentadas numa plenária virtual, por Coordenadoria Regional. O assessor de ouvidoria participou das reuniões preliminares e da organização da Plenária da CRSN, realizada no dia 25 de agosto de 2021.

Pré-conferência de Saúde Mental

As STS Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha realizaram sua Pré-conferência de Saúde Mental, respectivamente, em 1º e 04 de dezembro de 2021. O assessor de ouvidoria participou como segmento gestor na primeira e como membro da comissão organizadora da segunda. Nos encontros, os participantes construíram propostas nos eixos preestabelecidos e participaram da eleição de delegados, que representarão os territórios na Conferência Municipal de Saúde Mental, com previsão para o mês de março/2022.

Grupo de Trabalho de Enfrentamento à Violência

A convite da gestão da UBS Jardim Icarai – Brasilândia, o assessor de ouvidoria passou a compor um grupo com o intuito de estruturar ações de combate à violência contra os profissionais de saúde, bem como criar um espaço de “descompressão”. Os encontros iniciais ocorreram entre os meses de outubro e novembro, com duas ações realizadas em dezembro. O grupo deve voltar a se reunir ao longo de 2022, para o desencadeamento de novas propostas de atuação.

Combate à sífilis

Tendo em vista que o território do CG R018 apresenta altas taxas de incidência de sífilis, o assessor de ouvidoria foi convidado pela interlocução da STS Casa Verde/Cachoeirinha para a construção de materiais que pudessem ser divulgados como orientação acerca do tema. Foi confeccionado, então, três cartazes contendo informações sobre a doença, suas formas de contágio e tratamento, assim como áudios para serem disseminados através das redes sociais e tablets dos ACS.

Foto 1: GT Gestão do conflito – UBS Jardim Icarai Brasília



Foto 2: Oficina na UBS Casa Verde



4.3 Contrato de Gestão Sul

RAS Capela do Socorro ano 2021.

HumanizaSul

Projeto idealizado no final de 2020 em conjunto com a Educação Permanente e Recursos Humanos. Nossa principal missão de trabalho é cuidar da população, mas para que possamos alcançar esse objetivo, precisamos cuidar também dos trabalhadores, especialmente das relações interpessoais entre eles e destes com os processos de trabalho para, assim, desenvolvermos melhores estratégias de cuidado.

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.

Segue a continuidade de ações desenvolvidas em algumas unidades:

HumanizaSul – UBS Parque Residencial Cocaia

No mês de maio ocorreu a troca de gerentes na UBS Parque Residencial Cocaia, no intuito de apoiar a nova gestão foi solicitado um diagnóstico situacional da unidade. A equipe do HumanizaSul junto com o gerente elabora um plano de ação e convida outros facilitadores da rede para compor a equipe.

O processo iniciou a partir das discussões com a gerente e também do próprio diagnóstico situacional. No dia 29/07 foi enviado aos funcionários da UBS um vídeo de boas-vindas e o motivo de estarem participando neste momento do HumanizaSul. Neste mesmo dia foi encaminhado duas perguntas disparadoras, sendo que a partir das respostas e do próprio diagnóstico gerencial, a equipe do HumanizaSul terá elementos para o planejamento de ações voltadas a unidade, na qual a Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro irá participar do processo de construção da proposta e no desenvolvimento in loco da ação.

32

Link do vídeo enviado aos profissionais:

<https://youtu.be/OgxdlheLLtU>

Perguntas disparadoras:

Na perspectiva de qualificar as relações de trabalho, quais são suas expectativas em relação a nossa ação?
Que assuntos você acha que precisam ser trabalhados com toda a equipe?

HumanizaSul – UBS CANTINHO DO CÉU E UBS GAIVOTAS

Período de 27 de agosto a 06 de outubro de 2021.

O processo iniciou a partir das discussões com as gerentes das unidades e do próprio diagnóstico situacional. Diante das dificuldades apresentadas pelas equipes no cuidado compartilhado/integral referente à saúde mental dos usuários, a proposta foi fazer um processo de formativo com a contextualização da Rede de Atenção Psicossocial – RAPS, partindo da proposta de imersão no cotidiano dos Centros de Atenção Psicossociais da rede, a saber, CAPS Adulto III Grajaú, CAPS Álcool e Drogas III Grajaú e CAPS Infanto Juvenil III Cidade Dutra e estes nas UBS Cantinho do Céu e Gaivotas, que possibilitou a vivência dos profissionais com trocas de saberes, além da desmistificação do serviço do outro-profissional. Para efetivação desta vivência foi realizado um planejamento com cronograma de datas e encontros temáticos para os serviços envolvidos. Os profissionais cumpriram uma escala de vivência nos serviços e, posteriormente participaram dos encontros realizados no CÉU Navegante, considerando o local com espaço apropriado que cumprisse as determinações sanitárias durante a pandemia.

Perguntas disparadoras:

No primeiro encontro temático a pergunta disparadora foi: Qual serviço é responsável pelo cuidado da saúde mental?

Momento I – Ação Permanente

O Momento I é voltado aos novos profissionais da Associação Saúde da Família, cujo objetivo é aproximar o trabalhador com o contexto do SUS e o projeto de gestão da região. No encontro é contextualizado e alinhado conceitos e processos de trabalho no SUS. Devido a pandemia o encontro foi realizado virtualmente e no momento que apresentamos a ouvidoria, esclarecemos o fluxo do setor e falamos sobre a responsabilidade no atendimento e na importância do acolhimento humanizado.

Em relação à Gestão Participativa foi explicado como constitui um Conselho Gestor de unidade e qual o seu papel como representante de cada segmento, sejam eles: Usuários, Trabalhadores ou Gestores.

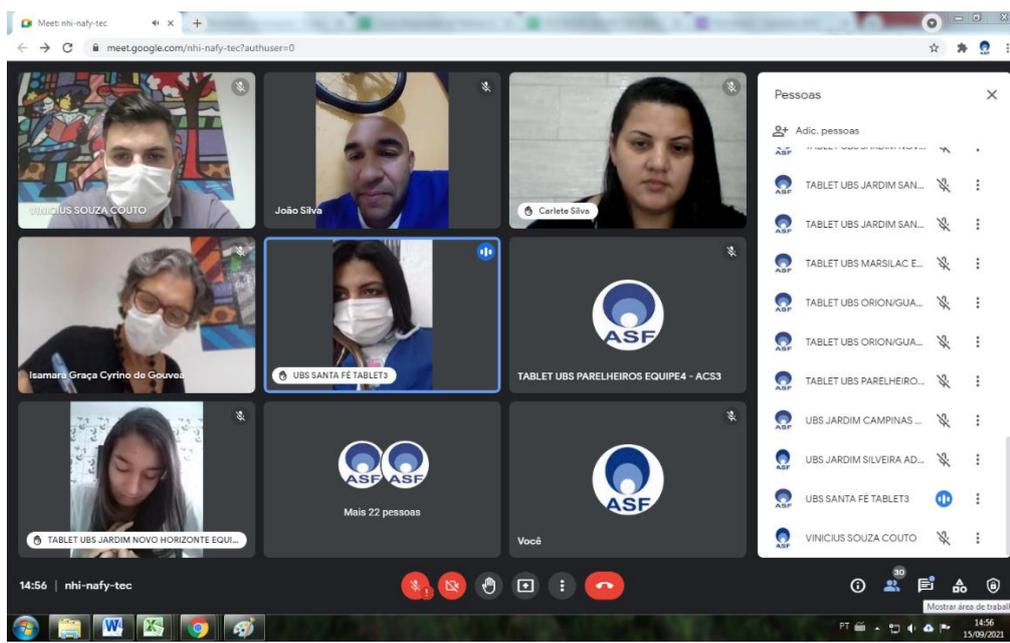
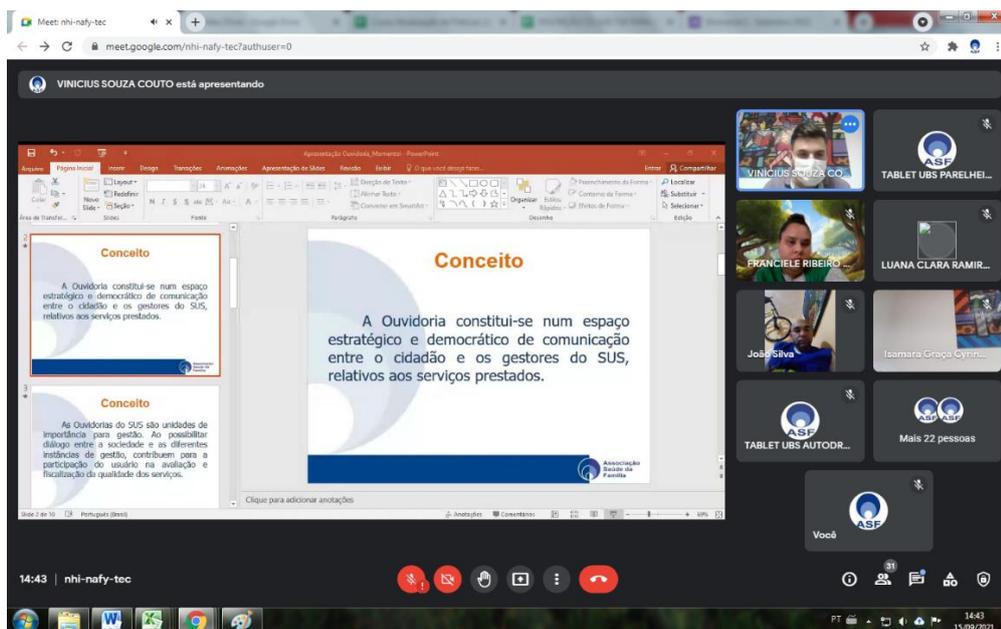
Sobre o SUS foi abordado um pouco da história e perspectiva relacionando com a história de vida dos alunos e do conhecimento acumulado na Pandemia e na visibilidade e valorização do SUS. Como base foi apresentando um vídeo sobre a História da Saúde Pública no Brasil, conforme link abaixo.

Link do vídeo Conselho Gestor:

<https://www.youtube.com/watch?v=iS1Qr1Y8u6Y>

Link do vídeo sobre a história do SUS:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLHfWoPBG3rPHSPb3puUJRpQWOP7eXaxgc>



RAS Parelheiros 2021

HumanizaSul

Introdução

A portaria SAS/Nº 202, de 19 de junho de 2001 estabelece diretrizes para a implantação, desenvolvimento, sustentação e avaliação de iniciativas de humanização no SUS. Humanizar é ofertar atendimento de qualidade articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais (Brasil, 2009).

A qualidade da atenção em saúde está relacionada às condições de trabalho dos profissionais envolvidos. Para a melhora das condições de trabalho, considerando não só as concretas, mas também as subjetivas, a PNH – Política nacional de Humanização (Brasil, 2009) tem como diretriz a valorização dos Trabalhadores através do favorecimento da participação na gestão, do investimento no processo de qualificação e iniciativas de cuidado, o que o mantém motivado.

Um pressuposto para Campos (2003) é a produção social e subjetiva dos trabalhadores, o trabalho para o sujeito, favorecendo a própria existência social e vida significativa.

Para assumirmos a posição de cuidadores, é indispensável estarmos bem cuidados, ou por nós mesmos, ou também com a ajuda e participação dos que convivem conosco. O profissional de saúde cuida e merece ser cuidado (Costenaro e Lacerda, 2002).

Um processo de apoio, acolhimento e cuidado mútuo, em uma atitude de preocupação, ocupação, responsabilização e envolvimento afetivo, dá a ele aspectos de cuidado ao cuidador, que podem favorecer ambientes e relações mais saudáveis de trabalho (Brasil, 2008).

Nesse sentido, a criação de um coletivo para a realização de projetos que agreguem diferentes iniciativas no território - como a ouvidoria, o matriciamento, o cuidado ao profissional de saúde e processos de humanização - articula e acumula potência, além de aproveitar os saberes e desejos dos profissionais da rede, sendo condução especialmente facilitadora. A formação desse coletivo de forma voluntária propicia a aproximação e envolvimento das pessoas mais dispostas para tal.

A Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua na busca de soluções definitivas. Tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos. Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual pertence, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto. Essa missão é determinante para que a área tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria da qualidade dos serviços prestados, atuando desta forma como ferramenta de gestão.

A construção de um coletivo já favorece, em si mesmo, à proposta da PNH: troca e construção de saberes; trabalho em rede com equipes multiprofissionais; identificação das necessidades, desejos e interesses dos diferentes sujeitos do campo da saúde; construção de redes solidárias e interativas, participativas e protagonistas do SUS.

Objetivos:

Oferecer processos de apoio customizados às necessidades de unidades de Saúde dos territórios de Parelheiros e Capela do Socorro.

Articular as diversas iniciativas que acontecem no território - ouvidoria, o cuidado ao profissional de saúde e processos de humanização - aliando-as e potencializando-as.

Metodologia:

As unidades a serem abordadas pela iniciativa poderão ser: através de estudos da ouvidoria e constatação de necessidade, do desejo espontâneo dos trabalhadores da unidade e/ou gerente e/ou apoiador.

Favorecer a consolidação de coletivo de trabalhadores, conforme previsto na PNH, gestores e usuários que possam pensar, planejar e oferecer projetos de apoio, cuidado e humanização às unidades do território.

Campos (2003) propõe o estabelecimento de um contrato entre os participantes do coletivo que se queira trabalhar. Os pactos estabelecidos a cada encontro, como o de perguntar se há alguma dúvida; de que todos têm o mesmo lugar de saber e poder; que devem se colocar, respeitando-se; que a responsabilidade pelo encontro é compartilhada e que o fechamento de cada encontro, revendo brevemente as questões levantadas, foram formas estratégicas de condução das rodas para sua efetividade. É importante que estes acordos emergjam dos próprios trabalhadores e suas necessidades.

Etapas:

Primeiro momento – Conversa com o Gerente e Apoiador, apresentando histórico de ouvidoria da unidade, levantamento das principais questões que estes identifiquem como necessidade de melhoria na unidade, apresentação de pesquisa de clima aplicada na unidade.

Segundo momento – O convite será aberto a todos os funcionários para a reunião de levantamento das necessidades da equipe, para conhecer melhor a natureza das atividades desempenhadas por cada profissional, pensando inclusive no ambiente físico (ambiência) e relacional. O levantamento das necessidades tem como objetivo conhecer melhor as situações que geram frustrações, conflitos, fadiga física e mental, situações que os trabalhos científicos apontam como sendo potencialmente geradoras de doenças psicossomáticas no exercício da atividade profissional.

Terceiro momento – levadas em consideração as necessidades, as medidas devem adaptar-se com a criação de um projeto pensado com os profissionais da unidade.

Conclusão:

Assim, esta iniciativa se propõe a responder às propostas da PNH, abordando aspectos da gestão, das relações interpessoais, das equipes e da produção de espaço para expressão de angústias (Brasil, 2010).

Lembrando que na gestão é preciso ser sensível à qualidade das relações interpessoais e à gestão democrática (Brasil, 2010).

Em relação às relações interpessoais é preciso minimizar o desgaste relacional e estimular atividades que promovam a integração da equipe para vencer a falta de diálogo entre as diferentes formações (Brasil, 2010).

Quanto à equipe recomenda-se que o apoio seja externo, feito por pessoas que conheçam não só o funcionamento dos serviços em geral, mas que também contemple o conhecimento da realidade imediata dos profissionais (Brasil, 2010).

O espaço para a expressão de angústias se faz importante para promover escuta como forma de cuidado à saúde física e mental, consolidando política de valorização do trabalhador (Brasil, 2010).

Referências Bibliográficas:

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde Política Nacional de Humanização. Atenção Básica. Brasília, DF; 2010. (Cadernos HumanizaSUS; vol. 2).

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Guia prático do cuidador. Brasília, DF; 2008.(Série A. Normas e Manuais Técnicos).

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação em Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Brasília, DF; 2009. [citado 12 jan. 2014]. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/bvs>.

Campos GWS. Saúde Paideia. São Paulo: Hucitec; 2003.

Costenaro, R.G.S.; Lacerda, M. R. Quem cuida de quem cuida? Quem cuida do cuidador? Santa Maria; Centro Universitário Franciscano, 2002.

Antonelli, Valdir. Guia de Ouvidorias Brasil, Padrão Editorial, São Paulo, 2011.

Ação HumanizaSul: UBS Colônia

A proposta, implementada no final de 2020, objetiva cuidar dos trabalhadores, especialmente das suas relações interpessoais, 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.

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 de referência 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 os próximos encontros.

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

Ação 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 fortalecimento do trabalho em 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 relacionavam ao cotidiano e especificidades da UBS colônia, trazendo as questões que estavam relacionadas 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.

3º Momento - Manutenção do processo de intervenção

Acompanhamento das reuniões técnicas de equipe na unidade com o intuito de se aproximar de possíveis questões que demandem a realização de um suporte mais de perto.

Sensibilização de Atendimento

O projeto de Sensibilização foi idealizado pela ouvidoria da ASF Sul, que através das manifestações registradas no Ouvidor SUS em “GESTÃO” “INSATISFAÇÃO” 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 todas as unidades do território participarão da ação 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 pelo Assessor de Ouvidoria Vinicius Couto, com participação aberta aos apoiadores de território e grupo de funcionários convidados pela gerência da unidade. Ao definir a unidade solicitamos que o gerente 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 soluções aos colegas. Neste processo eles percebem a dificuldade de entender a questão apresentada pelos colegas e da sua dificuldade de interpretação pelos demais participantes. As diversas formas de olhar para a dificuldade apresentada refletem 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 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, 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. Os nomes descritos na manifestação são trocados para que os profissionais, unidades e manifestantes não sejam identificados.

Pedimos que levem três pontos: Os principais pontos da manifestação. O que faria como funcionário na mesma situação. Como se sentiria como usuário.

Por fim, 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 o caso é real, por descreditarem que tal situação possa acontecer, alguns trazem suas próprias experiências para este momento e aproveitamos para enfatizar a humanização, empatia comunicação aos usuários, além do 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 às 4h de duração.

Vídeos Apresentados:

Empatia - Vídeo Institucional da Cleveland Clinic - The Heart of Compassion
<https://www.youtube.com/watch?v=pIGzPsfnpoc>

Trabalho em Equipe e Responsabilidade - O Farol da Responsabilidade
<https://www.youtube.com/watch?v=cUuKDRzs3F4>

	SIM	AS VEZES	NÃO		SIM	AS VEZES	NÃO
Sinto Orgulho de trabalhar na ASF	☺	☹	☹	O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na unidade	☺	☹	☹
Pretendo trabalhar na ASF nos próximos anos	☺	☹	☹	O gerente incentiva o trabalho em equipe	☺	☹	☹
Os benefícios oferecidos pela ASF atendem minhas necessidades	☺	☹	☹	Meu superior aceita com facilidade as sugestões dadas por mim	☺	☹	☹
O salário pago pela ASF é competitivo em relação ao mercado	☺	☹	☹	Confo plenamente nas decisões tomadas pelo meu superior	☺	☹	☹
O meu nível de conhecimento é suficiente para o exercício das minhas atividades	☺	☹	☹	Considero meu gerente um bom líder	☺	☹	☹
Busco atualizações/ aprimoramentos profissional por conta própria	☺	☹	☹	Participo de reuniões do setor periodicamente	☺	☹	☹
Recebo recursos /equipamentos suficientes para realização do meu trabalho	☺	☹	☹	Meu superior passa todas as informações que preciso saber para realizar bem meu trabalho	☺	☹	☹
Conheço os processos de trabalho do meu setor e as metas da unidade, conforme o Contrato de Gestão	☺	☹	☹	Meu gerente dá bom exemplo à equipe	☺	☹	☹
Há distribuição equilibrada de trabalho entre os funcionários do meu setor	☺	☹	☹	As instalações físicas da unidade são satisfatórias (limpeza, temperatura, móveis e equipamentos)	☺	☹	☹
Meu gerente passa as informações necessária para o desempenho das minhas atividades	☺	☹	☹	Gosto do trabalho que faço	☺	☹	☹
Os cursos e treinamentos que realizei pela ASF são suficientes para exercer minhas atividades	☺	☹	☹	Os usuários são bem atendidos na unidade	☺	☹	☹

Este formulário foi incluído na “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 gerência, 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.

Abaixo apresentaremos o resultado das pesquisas por unidade, o total de respostas para cada questão e o percentual, as questões que foram respondidas duas vezes ou não respondidas inserimos em “às vezes”. Em seguida apresentamos a avaliação de todos os questionários. Agrupamos as questões que correspondem ao mesmo nicho, para melhor interpretação e avaliação das respostas.

Legenda	
Grupos	Questões
Relacionamento Funcionário X Empresa	1, 2
Desenvolvimento Profissional	5, 6, 8, 11
Remuneração X Benefícios	3, 4
Condições Físicas e Equipamentos de Trabalho	7, 12, 20
Distribuição e Alinhamento de Atividades	9, 17
Comunicação X Orientação voltada para Resultados	10, 18
Liderança X Gerência	13, 14, 15, 16, 19
Qualidade	21, 22

UBS Parelheiros – 07 questionários respondidos

		Sim	As Vezes	Não	Sim%	As Vezes%	Não%
1	Sinto Orgulho de trabalhar na ASF	7			100	0	0
2	Pretendo trabalhar na ASF nos próximos anos	7			100	0	0
3	Os benefícios oferecidos pela ASF atendem minhas necessidades	6	1		86	14	0
4	O salário pago pela ASF é competitivo em relação ao mercado	7			100	0	0
5	O meu nível de conhecimento é suficiente para o exercício das minhas atividades	7			100	0	0

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

LEVANTAMENTO DE DADOS DE OUVIDORIA
 PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021
 ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA



6	Busco atualizações/ aprimoramentos profissional por conta própria	5	2		71	29	0
8	Conheço os processos de trabalho do meu setor e as metas da unidade, conforme o Contrato de Gestão	6	1		86	14	0
11	Os cursos e treinamentos que realizei pela ASF são suficientes para exercer minhas atividades	4	3		57	43	0
7	Recebo recursos /equipamentos suficientes para realização do meu trabalho	1	6		14	86	0
12	O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na unidade	2	4	1	29	57	14
20	As instalações físicas da unidade são satisfatórias (limpeza, temperatura, móveis e equipamentos)	1	1	5	14	14	71
9	Há distribuição equilibrada de trabalho entre os funcionários do meu setor	3	4		43	57	0
17	Participo de reuniões do setor periodicamente	6	1		86	14	0
10	Meu gerente passa as informações necessária para o desempenho das minhas atividades	6	1		86	14	0
18	Meu superior passa todas as informações que preciso saber para realizar bem meu trabalho	6	1		86	14	0
13	O gerente incentiva o trabalho em equipe	6	1		86	14	0
14	Meu superior aceita com facilidade as sugestões dadas por mim	5	2		71	29	0
15	Confio plenamente nas decisões tomadas pelo meu superior	6	1		86	14	0
16	Considero meu gerente um bom líder	5	2		71	29	0
19	Meu gerente dá bom exemplo à equipe	7			100	0	0
21	Gosto do trabalho que faço	7			100	0	0
22	Os usuários são bem atendidos na unidade	4	3		57	43	0

Avaliação dos Resultados:

Os funcionários avaliam positivamente a relação funcionário x empresa, que compreende orgulho de trabalhar na ASF e intenção de continuar na empresa. Mostram satisfação em relação ao salário e aos benefícios oferecidos. A maioria dos profissionais afirma buscar aprimoramento profissional para o desenvolvimento de suas atividades e conhecer os processos de trabalho do setor em que atuam. Condições físicas e equipamentos para trabalho foram os itens avaliados negativamente, as instalações físicas da unidade (limpeza, temperatura, móveis e equipamentos) foram avaliadas negativamente por 71% dos profissionais.

Distribuição de atividades foi bem avaliada e alinhamento de atividades apresentou resultado positivo na maioria das respostas. A comunicação de informações para desenvolvimento do trabalho teve maioria de respostas positivas. Liderança e gestão apresentaram respostas positivas, os profissionais avaliaram como positivo o incentivo ao trabalho em equipe, liderança e exemplo a equipe. Todos os profissionais responderam que gostam do trabalho que realizam e consideram entre bom e regular o atendimento prestado aos usuários.



HumanizaSul

Nossa principal missão de trabalho é cuidar da população, mas para que possamos alcançar esse objetivo, precisamos cuidar também dos trabalhadores, especialmente das relações interpessoais entre eles e destes com os processos de trabalho para, assim, desenvolvermos melhores estratégias de cuidado.

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.

HumanizaSul – UBS Barragem – Plano de ação

Local: Salão Campestre

Endereço: Estrada do Barragem, 6500.

Com objetivo de cuidar dos trabalhadores, visando especialmente relações interpessoais e processos de trabalho saudáveis e qualificados, foi proposto que a equipe multiprofissional da Rede, apoio técnico, gerência, propusessem estratégias de cuidado e acolhimento. Procurando otimizar reflexão, expressão e local de fala.

PROPOSTA DE TRABALHO

1. Introdução:

Apresentação dos participantes e apresentação da proposta de Intervenção

2. Dinâmica das Bexigas:

O coordenador do grupo entregará uma bexiga para cada participante e solicitará que eles encham as bexigas. Em seguida entregará um palito de dente para cada um e dirá o seguinte: “Cada um desse balão representa o sonho de vocês, vence quem ao final da atividade(música) permanecer com o balão inflado.

Objetivo: Fazer com que os participantes reflitam sobre a importância do trabalho em equipe, empatia e que para vencer, não é necessário fazer com que o colega perca.

Material: bexiga, palito de dente e caixa de som.

Tempo: 10 minutos.

3. Muro das Lamentações:

O muro das lamentações é onde expressaremos tudo aquilo que percebemos estar em desacordo com o que acreditamos ser o ideal, o que me impede de conseguir o desejo que está na árvore. É onde apontaremos todos os problemas da UBS. As pessoas deverão novamente desenhar/escrever e apresentar a todos o seu “tijolo”. Feito isso, deverão colar seus tijolos na cartolina.

Material: Folhas de papel, lápis, canetas e cartolina.

Tempo: 10 minutos.

4. Árvore dos Desejos:

O grupo deve discutir o que gostaria que a coletividade tivesse, mas não só em relação a infraestrutura, mas principalmente em relação a qualidade de vida de todos. Dessa forma será disparada a seguinte pergunta: **Como a UBS deveria ser para que eu pudesse ser mais feliz todos os dias?** Cada pessoa deve escrever ou desenhar em uma folha, que representará o seu desejo. Após isso, cada pessoa apresentará o seu desejo e colará as folhas em um ramo da árvore.

Material: Folhas de papel, lápis, canetas e cartolina.

Tempo: 10 minutos.

5. Roda de conversa

Discussão e reflexão sobre as atividades que foram propostas, momento de escuta e pactuar melhorias junto com a equipe.

6. Encerramento

Finalizar com cada colaborador falando uma palavra do que descreveria o dia de atividade, e uma música para que cantem e reflitam.

CRONOGRAMA

Data: 16/09/2021

Horário: 1ª turma das 8h até 11:30h / 2ª turma das 13:30h até 15h

Local: Salão Campestre

Endereço: Estrada do Barragem, 6500

Manhã:

- 8h: Boas-vindas, (café da manhã comunitário).

- 8:30h: Apresentação.
- 9h: Dinâmica (bexigas)
- 9:30h: Muro das lamentações e árvore dos desejos.
- 10h: Roda de conversa e escuta
- 11h: Encerramento.

Tarde:

- 13:30h: Boas vindas e Apresentação.
- 13:45h: Dinâmica (bexigas)
- 14h: Muro das lamentações e árvore dos desejos.
- 14:30h: Roda de conversa e escuta e Encerramento

Fotos Ação HumanizaSul.



Ação Permanente

Momento I

O Momento I é voltado aos novos profissionais da Associação Saúde da Família, cujo objetivo é aproximar o trabalhador com o contexto do SUS e o projeto de gestão da região. No encontro é contextualizado e alinhado conceitos e processos de trabalho no SUS. Devido a pandemia o encontro foi realizado virtualmente e no momento que apresentamos a ouvidoria, esclarecemos o fluxo do setor e falamos sobre a responsabilidade no atendimento e na importância do acolhimento humanizado.

Em relação a Gestão Participativa foi explicado como constitui um Conselho Gestor de unidade e qual o seu papel como representante de cada segmento, sejam eles: Usuários, Trabalhadores ou Gestores.

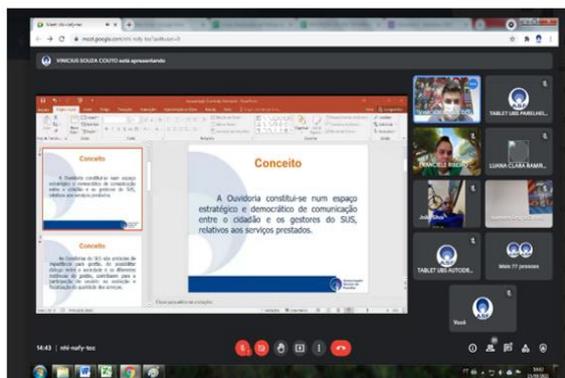
Link do vídeo Conselho Gestor:

<https://www.youtube.com/watch?v=iS1Qr1Y8u6Y>

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

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

Fotos Momento I – Virtual



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 2021.

As ações consideraram principalmente a participação do setor no planejamento e nas atividades desempenhadas no âmbito da equipe técnica institucional. As atividades têm 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 Contratos 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).

Ao longo do ano de 2021, as unidades de saúde dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros receberam 1729 manifestações de ouvidorias, registradas pelo sistema OuvidorSUS. O maior número das manifestações foi de Reclamações (41%), seguido por Solicitações (41%) e Elogios (6%).

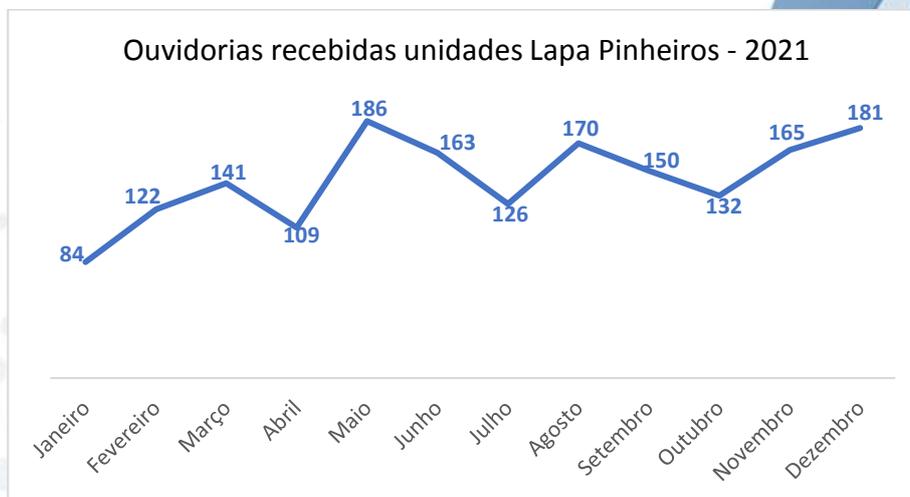
A seguir, seguem dados referentes às ouvidorias recebidas pelas unidades dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros, via OuvidorSUS, ao longo do ano de 2021.

Tabela 1: Relação de ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.

Mês – 2021	Ouvidorias recebidas – Lapa Pinheiros
Janeiro	84
Fevereiro	122
Março	141
Abril	109
Maiο	186
Junho	163
Julho	126
Agosto	170
Setembro	150
Outubro	132
Novembro	165
Dezembro	181
Total	1729

Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 02/02/2022.

Gráfico 1: Ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.



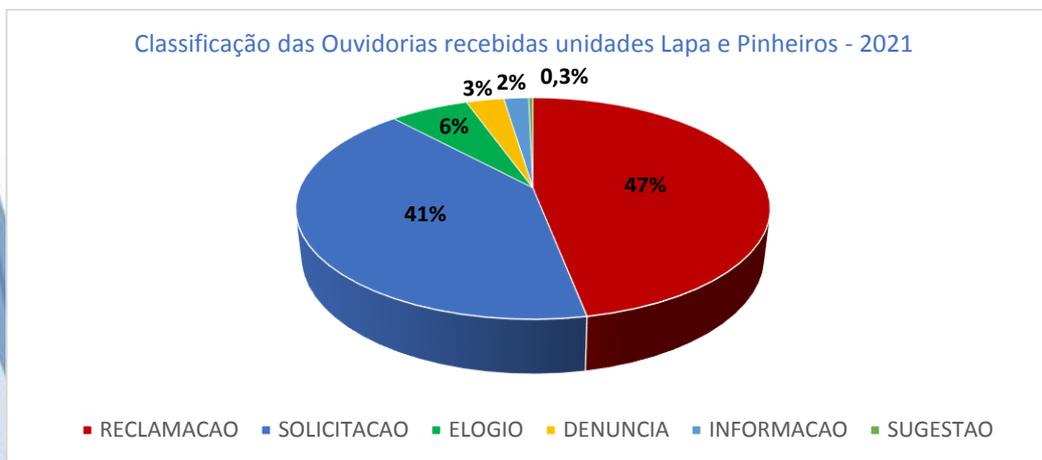
Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 02/02/2022.

Tabela 2: Classificação das Ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.

Classificação das Ouvidorias	Total	Porcentagem
Reclamação	812	47%
Solicitação	712	41%
Elogio	111	6%
Denúncia	53	3%
Informação	35	2%
Sugestão	6	0,3%
Total	1729	100%

Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 02/02/2022.

Gráfico 2: Classificação das Ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.



Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 02/02/2022.

Monitoramento e controle SAU e SAF

A partir das demandas recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF), verificou-se a necessidade de estabelecimento de instrumentos para o monitoramento e controle sobre esses instrumentos.

ASF Oeste desenvolveu a qualificação desses instrumentos de gestão, de modo a avaliar as demandas recebidas, sua classificação e conteúdo, assim como o tempo de resposta.

Ao longo do ano de 2021, as unidades de saúde dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros receberam 51 manifestações por meio destes instrumentos, 30 destas registradas como SAU e 21 como SAF. Por meio deste canal, o maior número das manifestações foi de Reclamações (59%), seguido por Elogios (18%) e Denúncias (12%).

Além disso, também foi estabelecido controle sobre o tempo de resposta das demandas SAU e SAF. O tempo médio de resposta, ao longo do ano de 2021, foi de 25 dias para este tipo de manifestação.

O resultado desse monitoramento é apresentado a seguir.

Tabela 3: Tipo de manifestações SAU/SAF recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.

Tipo Manifestação SAU/SAF	
SAU	30
SAF	21
Total	51

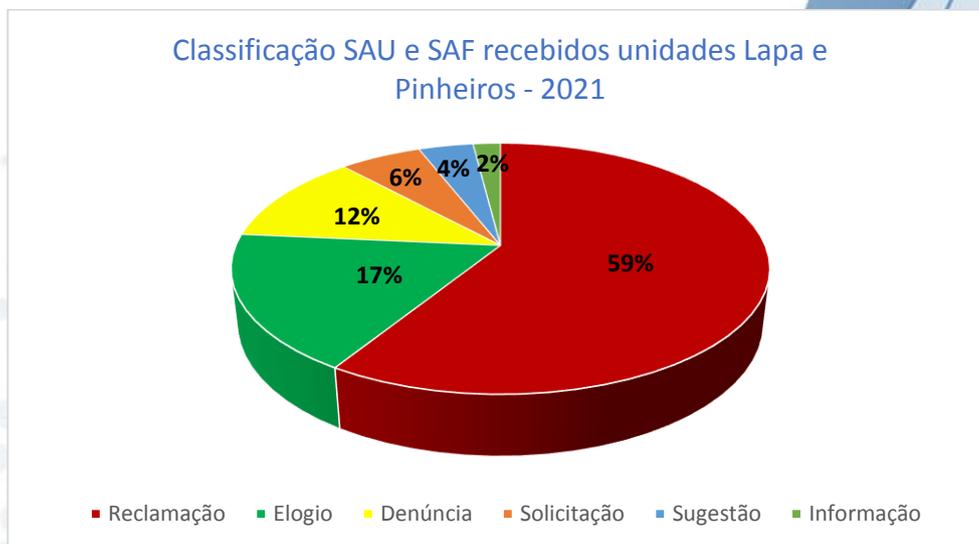
Fonte: Monitoramento SAU e SAF 2021.

Tabela 4: Classificação de manifestações SAU/SAF recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.

Classificação SAU/SAF	Total	Porcentagem
Reclamação	30	59%
Elogio	9	18%
Denúncia	6	12%
Solicitação	3	6%
Sugestão	2	4%
Informação	1	2%
Total	51	100%

Fonte: Monitoramento SAU e SAF 2021.

Gráfico 3: Classificação manifestações SAU/SAF recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.



Fonte: Monitoramento SAU e SAF 2021.

Tabela 5: Monitoramento de tempo de resposta manifestações SAU/SAF recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.

SAU/SAF	Tempo médio de resposta (dias)
Ano 2021	25,8

Fonte: Monitoramento SAU e SAF 2021.

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:

Gráfico 4: Monitoramento tempo de resposta manifestações recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2021.



Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 02/02/2022.

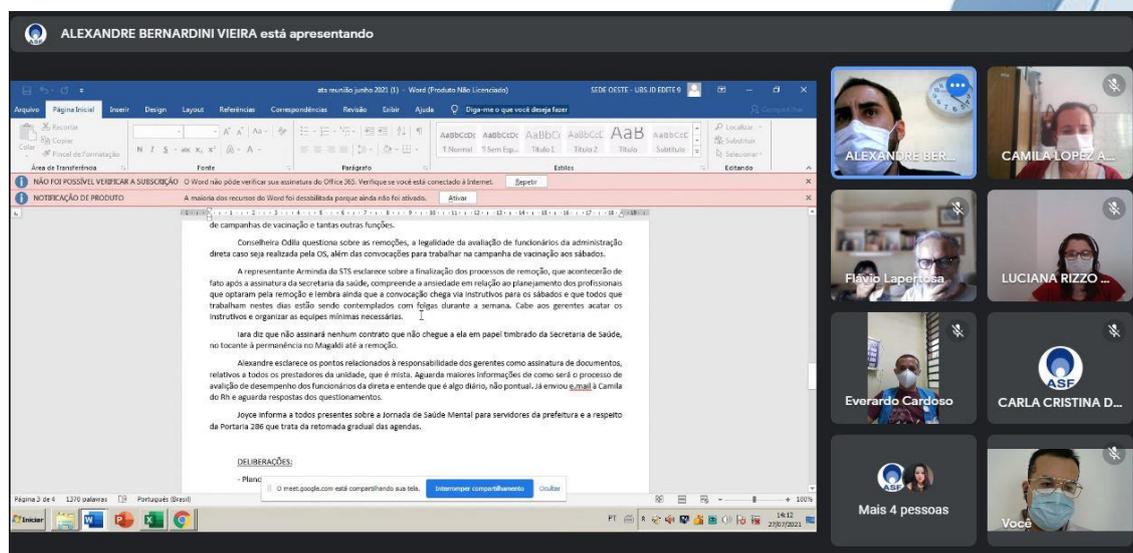
Participação em atividades de Gestão Participativa e controle social em saúde

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.

Neste ano, a ASF Oeste também organizou apresentações de alguns dos programas e serviços de saúde ao Conselho Gestor Regional da STS Lapa.

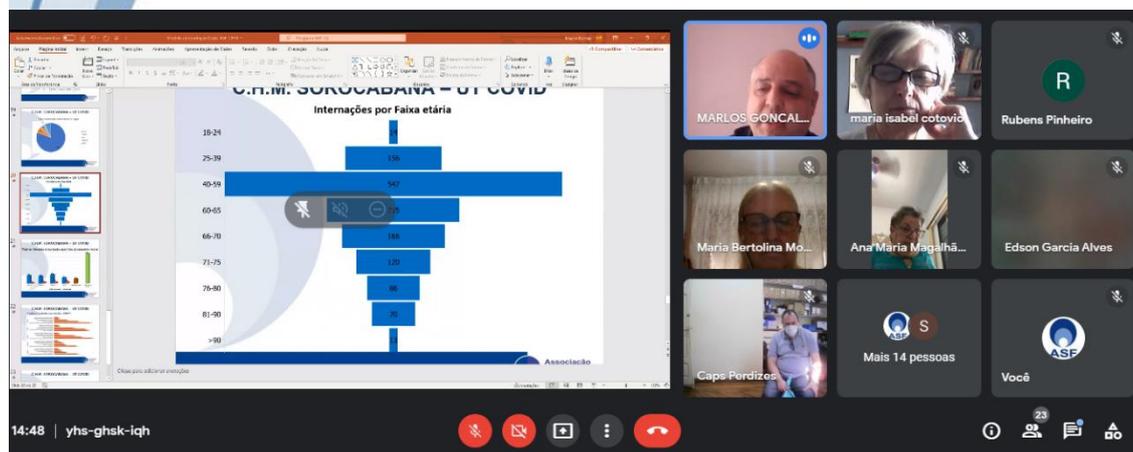
No ano de 2021, parte destas atividades foi adaptada, adotando o formato de reuniões por videoconferência; além da retomada, conforme as possibilidades sanitárias, dos encontros presenciais no 2.º semestre do ano.

Imagem 1: Reunião do Conselho Gestor UBS Dr. José de Barros Magaldi, 27/07/2021.



Fonte: Acervo ASF Oeste.

Imagem 2: Reunião do Conselho Gestor STS Regional Lapa – Apresentação UT-Covid-19 Hosp. Sorocabana, 25/08/2021.



Fonte: Acervo ASF Oeste.

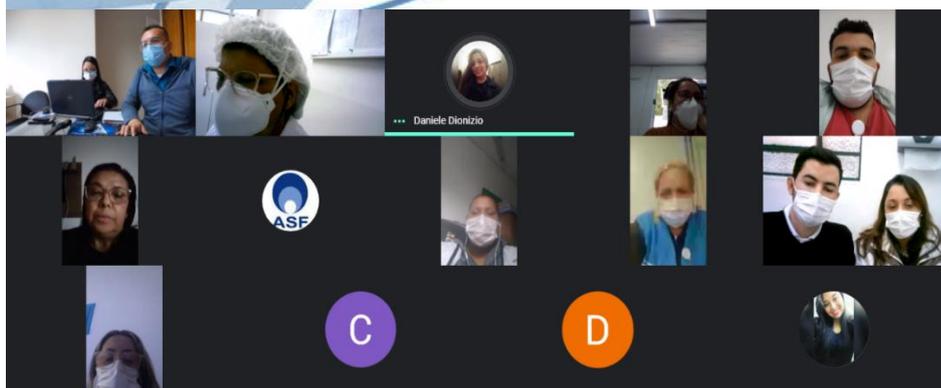
Bem Vindo à ASF Oeste (Atividade de Educação Permanente)

Participação nas atividades de educação permanente em saúde *Bem Vindo à ASF Oeste*. Nesta atividade, voltada 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 2021, em razão de limitações decorrentes da pandemia, as atividades foram adaptadas para o formato online, sendo retomada a realização de encontros presenciais, conforme as possibilidades sanitárias a partir do segundo semestre do ano.

Houve a criação de um vídeo institucional abordando os contextos territoriais e o trabalho no SUS, a criação foi feita em parceria com o CEDOC-ASF.

Imagem 3: EP Bem-vindo ao trabalho na ASF Oeste, 13/05/2021.



Fonte: Acervo ASF Oeste

Imagem 4: EP Bem-vindo ao trabalho na ASF Oeste, 06/10/2021.



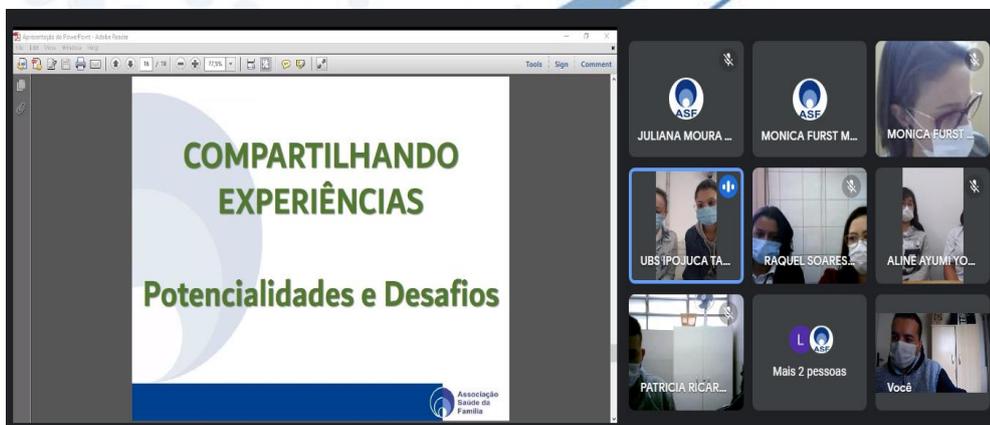
Fonte: Acervo ASF Oeste

Educação Permanente para os ATAS (Atividade de Educação Permanente)

Participação nas atividades de educação permanente em saúde *Educação Permanente para os ATAS*. Nesta atividade, voltada para os profissionais do setor administrativo das unidades de saúde, foram discutidos temas como desafios e propostas para comunicação e acolhimento ao usuário, e trabalho em equipe no setor da recepção.

Neste ano de 2021, em razão de limitações decorrentes da pandemia, as atividades foram adaptadas para o formato online, sendo retomada a realização de encontros presenciais, conforme as possibilidades sanitárias a partir do segundo semestre do ano.

Imagem 5: EP para os ATAs de recepção – ASF Oeste, 06/07/2021.



Fonte: Acervo ASF Oeste

Imagem 6: EP para os ATAs de recepção – AMA Sorocabana ASF Oeste, 16/09/2021.



Fonte: Acervo ASF Oeste

Informativo ASF Oeste

Mensalmente, o Informativo ASF Oeste destaca ações relevantes desenvolvidas pelas equipes das unidades de saúde dos territórios Lapa e Pinheiros. A iniciativa contribui para a comunicação do trabalho em saúde, e fortalece o reconhecimento dos profissionais e equipes pela iniciativa e desempenho das ações divulgadas.

Imagem 7: Informativo ASF Oeste – Março de 2021.

MARÇO 2021 VOL. 16

 **INFORMATIVO REGIONAL OESTE**
ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

Ações educativas do mês de março - Mês da Água

Com foco na promoção e educação em saúde, e ressaltando ações para o Mês de Março, com o tema "Mês da Água", os Agentes de Promoção Ambiental em conjunto com demais profissionais das unidades de saúde realizaram intervenções e mesas expositivas temáticas. Além do tema da água, e da necessidade de prevenção às doenças e agravos associados à mesma; houve discussões sobre prevenção à leptospirose e arboviroses, informações sobre higienização de alimentos, prevenção ao aparecimento de animais sinantrópicos, além da participação nas ações educativas e preventivas no território contra a Covid-19.



Nas imagens, a equipe da UBS Parque da Lapa, que desenvolveu as ações no Centro Comunitário CEASA Nossa Casa. Também, a equipe da UBS Dr. Manuel Joaquim Pêra em intervenção educativa no Beco do Batman, na Vila Madalena.

Paraoficina Móvel no CER Lapa

O Centro Especializado em Reabilitação - CER Lapa, quinzenalmente, realiza a Paraoficina Móvel, em parceria com a entidade do terceiro setor AACD - Associação de Assistência à Criança com Deficiência. A partir desta ação, são realizados serviços de manutenção e reparos em órteses e próteses, e meios auxiliares de locomoção, como cadeiras de rodas, muletas, bengalas e andadores.

Neste momento, com a retomada gradual destes serviços, a divulgação desta ação é de grande importância. O atendimento é feito com agendamento prévio pelo telefone do **CER III Lapa: (11) 3862-1576**.



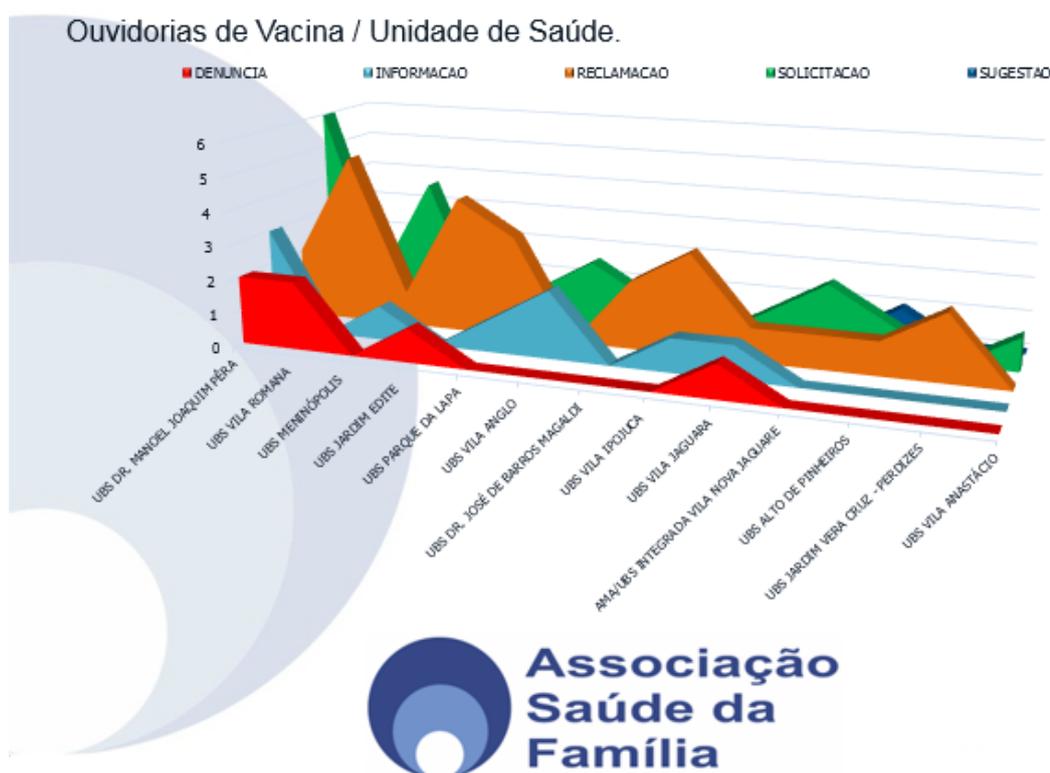
Fonte: Acervo ASF Oeste

Relatórios sobre Ouvidorias de vacina

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 referentes à campanha de vacinação contra Covid-19.

Descrevemos as manifestações recebidas por meio do sistema OuvidorSUS, apresentando um breve conteúdo dos temas mais relatados no período.

Imagem 8: Levantamento das Ouvidorias de Vacina – Maio de 2021.



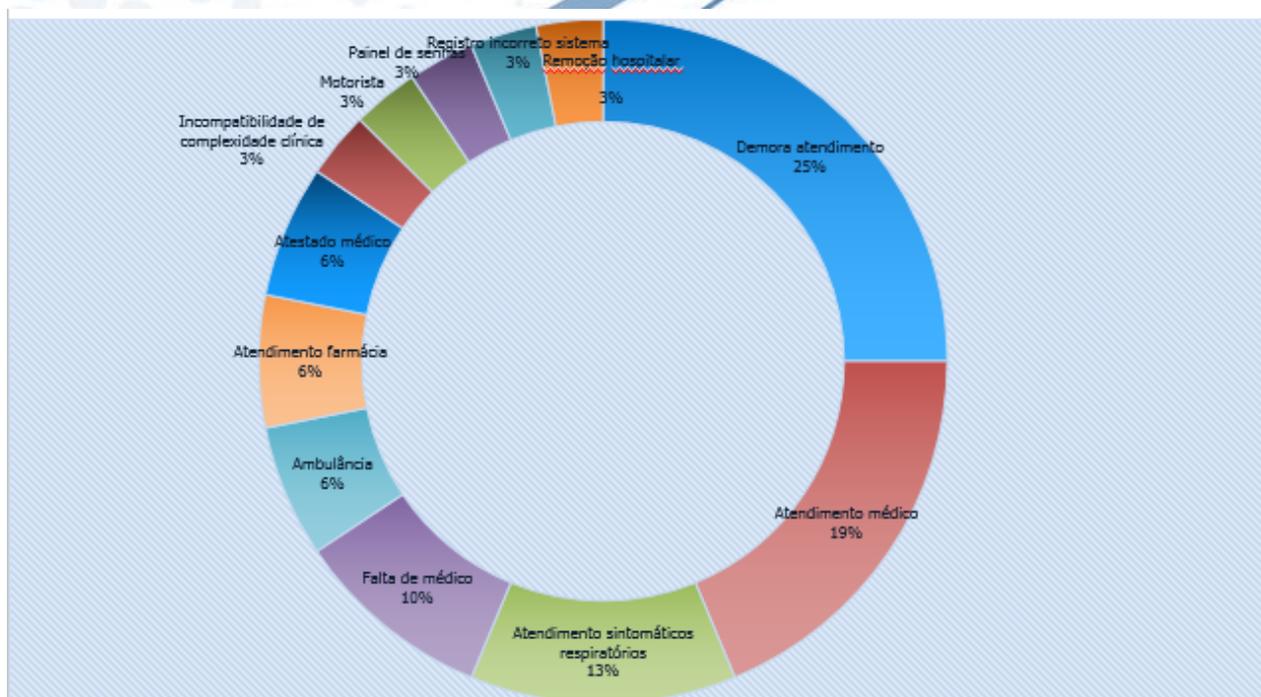
Fonte: Acervo ASF Oeste

Relatórios sobre Ouvidorias do AMA Sorocabana

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 pela unidade de saúde de urgência e emergência AMA 24h Sorocabana durante o período de pandemia.

Descrevemos as manifestações recebidas por meio do sistema OuvidorSUS, apresentando um breve conteúdo dos temas mais relatados no período.

Imagem 9: Levantamento das Ouvidorias de Vacina – Maio de 2021.



Fonte: Acervo ASF Oeste

Planejamento de indicador de monitoramento das ouvidorias

Tendo em vista a necessidade de aprimorar os instrumentos de gestão, o setor de Ouvidoria da Coordenação Regional Oeste da ASF está constantemente 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 técnicas e pensar propostas de encaminhamentos para os temas mais relevantes apresentados.