

**Relatório
Anual de
Ouvidorias**

2022



**Associação
Saúde da
Família**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022

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 2022 - OUVIDORSUS	6
1.1 MANIFESTAÇÕES ASF: EVOLUÇÃO MENSAL E POR CLASSIFICAÇÃO – OUVIDORSUS	7
1.2 MANIFESTAÇÕES ASF POR REGIÃO	8
1.3 MANIFESTAÇÕES ASF: CLASSIFICAÇÃO POR CG/STS – 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 2021 E 2022 - OUVIDORSUS	16
2 MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2022	17
3 MANIFESTAÇÕES DO SAF DA ASF EM 2022	19
4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022	21
4.1 PESQUISA GERAL - CLASSIFICAÇÃO	21
4.2 PESQUISA POR REGIÃO – CONTRATOS DE GESTÃO	22
5 PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS EM 2022	24
5.1 OUVIDORIA CENTRAL ASF	24
5.2 CONTRATO DE GESTÃO NORTE	26
5.3 CONTRATO DE GESTÃO SUL	32
5.4 CONTRATO DE GESTÃO OESTE	36

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

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

STS – Supervisão Técnica de Saúde

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.

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 2022, 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 2022 - 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 53,6% 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	102	526	64	4.150	5.615	18	10.475
%	1,0%	5,0%	0,6%	39,6%	53,6%	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 53,6% são *Solicitações*, 39,6% *Reclamações* e 0,6% pedidos de *Informação*. As *Denúncias* foram 102, representando 1% das manifestações, e 526 *Elogios* representando 5% 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.

Gráfico 1: Manifestações ASF – Classificação

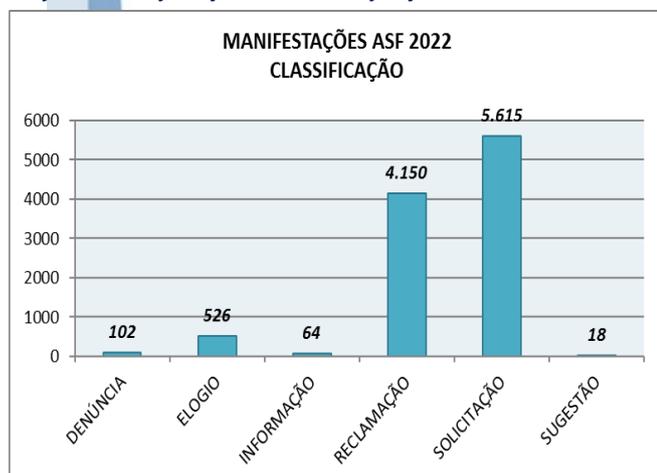
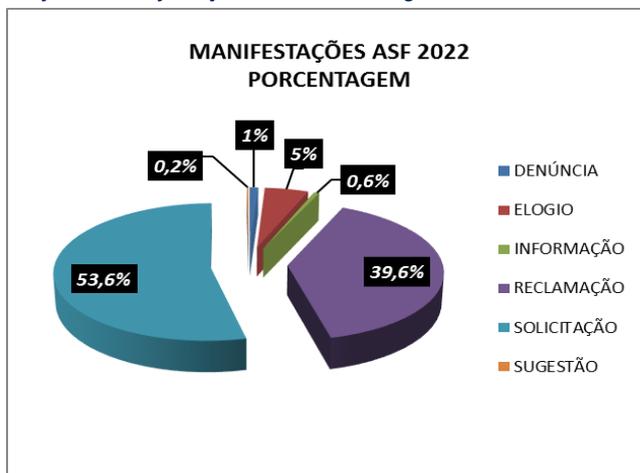


Gráfico 2: Manifestações ASF – Porcentagem



1.1 Manifestações ASF: Evolução mensal e por Classificação – OuvidorSUS

O ano de 2022 apresentou média mensal de 873 manifestações. Os meses que apresentaram número de ouvidorias acima da média anual foram janeiro 981, maio 931, junho 913, julho 892, agosto 942, setembro 904, e novembro com 903. Os meses com menor número absoluto de manifestações foram fevereiro com 765 e abril com 708.

Gráfico 3: Evolução mensal das manifestações em 2022



Quadro 2: Evolução mensal das manifestações por Classificação em 2022

CLASSIFICAÇÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
DENÚNCIA	14	18	11	11	7	6	5	7	2	2	8	11	102	1,0%	9
ELOGIO	42	34	30	24	48	40	45	60	69	30	55	49	526	5,0%	44
INFORMAÇÃO	5	3	8	6	6	7	5	5	4	6	5	4	64	0,6%	5
RECLAMAÇÃO	445	296	349	276	362	424	325	350	339	298	371	315	4.150	39,6%	346
SOLICITAÇÃO	475	413	473	388	506	435	511	517	490	499	462	446	5.615	53,6%	468
SUGESTÃO	0	1	2	3	2	1	1	3	-	-	2	3	18	0,2%	2
TOTAL	981	765	873	708	931	913	892	942	904	835	903	828	10.475	100%	873

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 82,5 manifestações.

Quadro 3: Manifestações ASF – Por Região

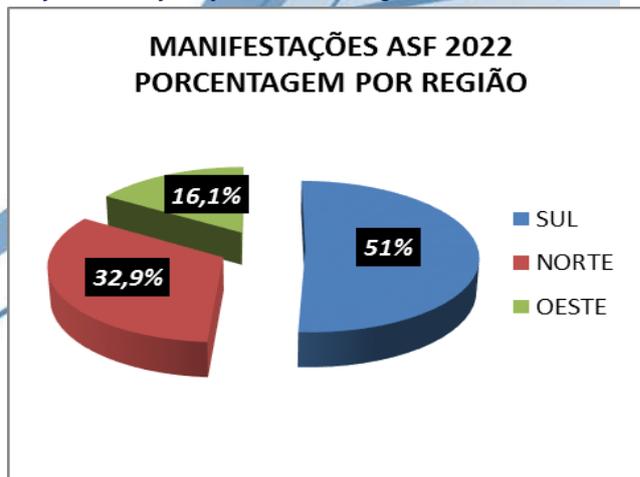
ASF REGIÃO	TOTAL	%	*Nº Serviços	**Média
SUL	5.340	51,0%	61	87,5
NORTE	3.451	32,9%	43	80,3
OESTE	1.684	16,1%	23	73,2
TOTAL	10.475	100%	127	82,5

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

*Número de serviços que receberam ouvidorias no ano de 2022.

**Média de manifestações recebidas por serviços no ano de 2022.

Gráfico 4: Manifestações ASF – Por Região

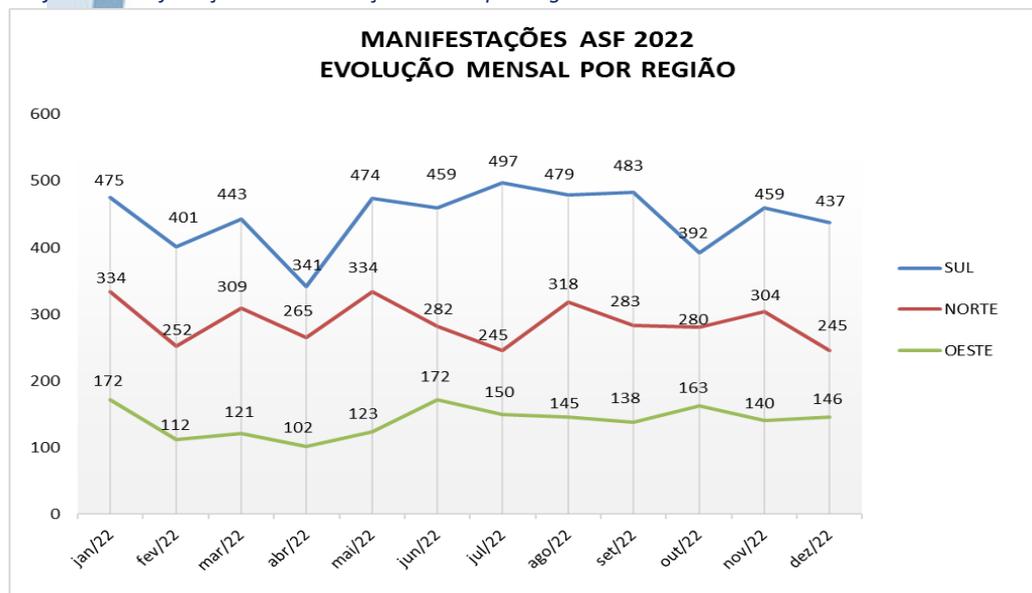


Quadro 4: Manifestações ASF – Evolução mensal por Região

ASF REGIÃO	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
SUL	475	401	443	341	474	459	497	479	483	392	459	437	5.340	51,0%	445
NORTE	334	252	309	265	334	282	245	318	283	280	304	245	3.451	32,9%	288
OESTE	172	112	121	102	123	172	150	145	138	163	140	146	1.684	16,1%	140
TOTAL	981	765	873	708	931	913	892	942	904	835	903	828	10.475	100%	873

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 5: Manifestações ASF – Evolução mensal por Região



1.3 Manifestações ASF: Classificação por CG/STS – OuvidorSUS

O Quadro 5 mostra que das 102 Denúncias ocorridas em 2022, o CG Capela do Socorro com 27 e Lapa com 23, foram os que mais receberam manifestações, correspondendo a 49% do total. O CG com maior número de Reclamações foi Capela do Socorro com 1.575 manifestações, representando 38% do total, e concentrou o maior número de Solicitações com 2.535, sendo 45% 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 196 manifestações, representando 37% do total, seguido de FÓ/Brasilândia com 106 manifestações no período.

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 ASF - Classificação por STS em 2022

DISTRITOS DE SAÚDE	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
DENÚNCIA	27	15	13	20	23	4	102
ELOGIO	196	43	66	106	72	43	526
INFORMAÇÃO	19	4	8	14	11	8	64
RECLAMAÇÃO	1.575	487	576	785	586	141	4.150
SOLICITAÇÃO	2.535	432	823	1.038	652	135	5.615
SUGESTÃO	4	3	1	1	7	2	18
TOTAL	4.356	984	1.487	1.964	1.351	333	10.475
%	41,6%	9,4%	14,2%	18,7%	12,9%	3,2%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Nos gráficos a seguir apresentamos a evolução mensal das manifestações em 2022, separadas por CG/STS.

Gráfico 6: Evolução mensal: Capela do Socorro e Parelheiros

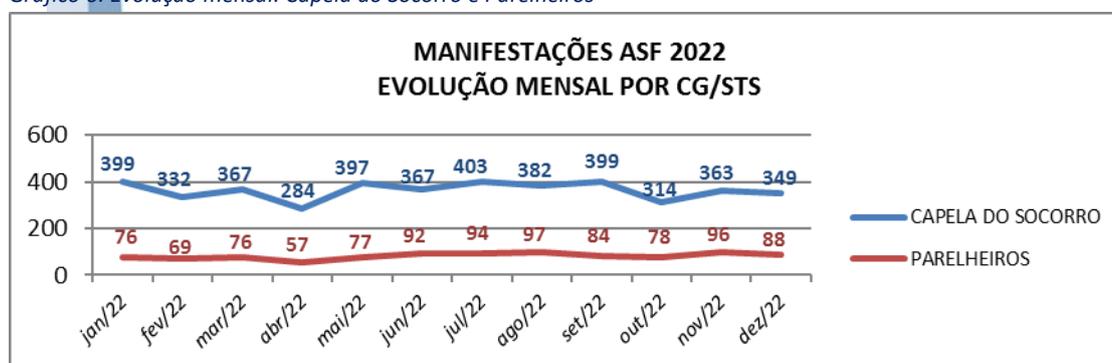


Gráfico 7: Evolução mensal: Casa Verde/Cachoeirinha e FÓ/Brasilândia

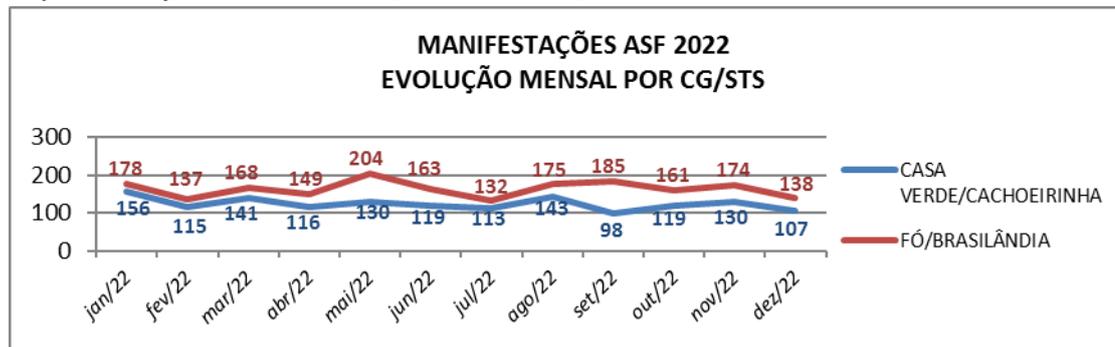


Gráfico 8: Evolução mensal: Lapa e Pinheiros



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 2022. Ao todo foram 127 serviços de saúde da ASF que receberam manifestações no período.

Quadro 6: Número de manifestações por Serviços de Saúde em 2022

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CAPELA DO SOCORRO	AMA ESPECIALIDADES JD. ICARAI	-	-	-	8	-	-	8
	AMA/UBS INTEGRADA JD. ICARAI QUINTANA	1	14	3	106	316	-	440
	AMA/UBS INTEGRADA JD. CASTRO ALVES	-	10	3	140	275	1	429
	AMA/UBS INTEGRADA JD. MIRNA	-	3	-	43	50	1	97
	AMBULATÓRIO ESPECIALIDADES DR. MILTON ALDRED	1	1	-	21	57	-	80
	AMBULATÓRIO ESPECIALIDADES JD. CLÍPER	-	2	-	37	71	-	110
	CAPS AD III GRAJAÚ	-	-	-	7	3	-	10
	CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	-	-	-	15	-	-	15
	CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	-	-	-	3	3	-	6
	CEO II CAPELA DO SOCORRO	-	-	-	-	4	-	4
	CER II JARDIM CLÍPER	-	-	-	1	-	-	1
	HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA CAPELA DO SOCORRO	2	7	-	60	212	-	281
	HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DOSOCORRO	-	7	1	47	162	-	217
	PS MUNICIPAL DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS	5	2	-	52	7	-	66
	SRT CAPELA DO SOCORRO II - MISTA	-	-	-	1	1	-	2
	UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	-	-	-	7	8	-	15
	UBS ANCHIETA	-	4	-	66	90	-	160
	UBS AUTÓDROMO - DR. FAUZER SIMÃO ABRÃO (VILA DA PAZ)	2	6	1	41	31	-	81
	UBS CANTINHO DO CÉU	1	4	2	40	50	-	97
	UBS CHÁCARA DO CONDE	1	8	-	65	58	-	132
	UBS CHÁCARA DO SOL	1	-	-	21	10	-	32
	UBS CHÁCARA SANTO AMARO	-	2	-	32	25	-	59
	UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	-	3	-	54	64	1	122
	UBS GAIVOTAS	-	4	-	27	37	-	68
	UBS JARDIM CLÍPER	-	2	1	16	64	-	83
	UBS JARDIM ELIANE	3	4	2	78	117	-	204
	UBS JARDIM LUCÉLIA	1	20	-	40	51	1	113
	UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	-	11	-	42	41	-	94
	UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	3	9	1	61	116	-	190
	UBS JARDIM REPÚBLICA	1	9	3	52	85	-	150
	UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	-	8	-	76	84	-	168
	UBS JORDANÓPOLIS	-	2	1	33	37	-	73
	UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	1	12	-	64	96	-	173
UBS SHANGRILÁ/ELLUS	-	2	-	17	22	-	41	
UBS VARGINHA	1	20	1	73	118	-	213	
UBS VELEIROS	-	8	-	41	74	-	123	
UBS VILA NATAL	2	9	-	51	86	-	148	
UPA DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS	1	1	-	36	9	-	47	
URSI CAPELA DO SOCORRO	-	2	-	1	1	-	4	
		27	196	19	1.575	2.535	4	4.356
PARELHEIROS	AMA PARELHEIROS	-	1	-	4	3	-	8
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS	1	2	1	54	54	-	112
	CAPS INFANTOJUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA	-	-	-	1	1	-	2
	CEO III PARELHEIROS	-	-	-	7	2	-	9
	PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ	1	7	-	26	2	-	36
	UBS BARRAGEM	1	1	-	8	31	-	41
	UBS COLÔNIA	1	-	-	23	5	-	29
	UBS DOM LUCIANO BERGAMINI	-	-	-	-	3	-	3
	UBS JARDIM DAS FONTES	-	-	-	10	21	-	31
	UBS JARDIM EMBURA	1	3	-	20	7	-	31
	UBS JARDIM IPORÃ	-	-	-	40	38	-	78
	UBS JARDIM SANTA FÉ	2	2	-	38	25	-	67
	UBS JARDIM SÃO NORBERTO	4	1	1	32	28	2	68
	UBS JARDIM SILVEIRA	-	2	-	20	13	-	35
	UBS MARSILAC	-	-	-	2	2	-	4
	UBS NOVA AMÉRICA	-	-	-	2	4	-	6
	UBS PARELHEIROS	-	6	-	37	45	1	89
	UBS RECANTO CAMPO BELO	1	13	2	61	57	-	134
	UBS VARGEM GRANDE	-	3	-	51	60	-	114
	UBS VILA MARCELO	1	-	-	7	17	-	25
UBS VILA ROSCHEL	-	-	-	8	8	-	16	
UPA PARELHEIROS	2	2	-	36	6	-	46	
		15	43	4	487	432	3	984

Continuação

CONTRATO DE GESTÃO	SERVIÇOS DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CASA VERDE/CACHOEIRINHA	AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	2	3	1	57	184	-	247
	AMA JARDIM PERI	1	-	-	41	8	-	50
	AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	-	12	1	37	25	-	75
	AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	1	2	1	45	26	-	75
	CAPS AD II CACHOEIRINHA	-	-	-	2	-	1	3
	CAPS ADULTO II CASA VERDE	1	-	-	5	2	-	8
	CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA	-	-	-	1	1	-	2
	UBS ADELAIDE LOPES	-	7	-	47	60	-	114
	UBS CASA VERDE	1	16	-	18	33	-	68
	UBS CASA VERDE ALTA	1	2	-	30	30	-	63
	UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	-	2	-	36	51	-	89
	UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER	2	5	-	49	39	-	95
	UBS JARDIM PERI	1	-	4	34	87	-	126
	UBS PARQUE PERUCHE	-	-	1	22	73	-	96
UBS VILA DIONÍSIA	1	7	-	64	132	-	204	
UBS VILA DIONÍSIA II	-	-	-	27	11	-	38	
UBS VILA ESPANHOLA	1	4	-	26	42	-	73	
UBS VILA SANTA MARIA	1	6	-	35	19	-	61	
		13	66	8	576	823	1	1487
FÓ/BRASILÂNDIA	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	1	-	-	18	12	-	31
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	1	1	-	58	122	-	182
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	1	2	-	48	58	-	109
	AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	3	2	1	57	27	1	91
	CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA	-	1	-	8	1	-	10
	CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	1	-	1	24	10	-	36
	CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA	-	-	-	6	2	-	8
	HOSPITAL DIA BRASILÂNDIA/FÓ	-	-	-	8	26	-	34
	PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	6	40	3	82	4	-	135
	UBS BRASILÂNDIA	-	6	-	27	25	-	58
	UBS CRUZ DAS ALMAS	-	-	1	15	23	-	39
	UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	-	-	2	41	32	-	75
	UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTOFARO MARTINS	-	3	-	10	10	-	23
	UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	-	1	-	25	43	-	69
	UBS JARDIM GUARANI	-	5	1	38	30	-	74
	UBS JARDIM ICARAI BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	-	20	1	31	46	-	98
	UBS JARDIM VISTA ALEGRE	2	7	1	39	104	-	153
	UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO	-	2	1	16	50	-	69
	UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	1	1	-	32	20	-	54
	UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	1	-	1	64	116	-	182
UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	-	2	-	39	77	-	118	
UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	2	3	-	27	26	-	58	
UBS VILA TEREZINHA	-	4	-	34	44	-	82	
UNIDADE HOSPITALAR - BRASILÂNDIA FO	1	4	1	33	129	-	168	
UPA JARDIM ELISA MARIA I	-	2	-	5	1	-	8	
		20	106	14	785	1038	1	1964
LAPA	AMA SOROCABANA	3	4	1	114	121	-	243
	AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	2	12	3	56	76	-	149
	AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	-	-	-	36	24	-	60
	CAPS AD III LEOPOLDINA	1	-	-	4	-	-	5
	CAPS ADULTO III LAPA	-	1	-	5	1	-	7
	CAPS INFANTOJUVENIL II LAPA	-	-	-	1	1	-	2
	CER III LAPA	-	-	-	5	2	-	7
	HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	3	7	1	68	189	1	269
	PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	3	14	2	85	16	-	120
	REDE HORA CERTA - LAPA	-	-	-	8	8	-	16
	UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	1	5	-	31	34	-	71
	UBS PARQUE DA LAPA	2	6	1	27	18	2	56
	UBS VILA ANASTÁCIO	1	4	-	30	8	-	43
	UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	-	2	1	30	36	2	71
UBS VILA IPOJUICA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	3	10	1	26	36	1	77	
UBS VILA JAGUARA	2	1	-	19	30	-	52	
UBS VILA ROMANA	2	6	1	41	52	1	103	
		23	72	11	586	652	7	1351
PINHEIROS	CAPS ADULTO III ITAIM BIBI	1	1	-	7	1	-	10
	UBS ALTO DE PINHEIROS	-	17	-	31	26	-	74
	UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	1	3	3	19	22	-	48
	UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	1	6	3	39	22	2	73
	UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	1	13	1	30	45	-	90
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	-	3	1	15	19	-	38	
		4	43	8	141	135	2	333
Total Geral		102	526	64	4.150	5.615	18	10.475

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 102 manifestações de *Denúncia*, 526 *Elogios*, 64 *Informações*, 4.150 *Reclamações*, 5.615 *Solicitações*, e, por fim, 18 *Sugestões*, totalizando no período 10.475 manifestações.

Os assuntos Gestão e Assistência à Saúde foram os mais citados no período, sendo 4.280 manifestações para Gestão que representa 41% do total, e 4.097 manifestações para Assistência à Saúde que representa 39% do total.

Quadro 7: Número de manifestações por Classificação e Assuntos

Manifestações por Assuntos	Total
Denúncia	102
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	1
CONSELHO DE SAÚDE	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3
GESTÃO	89
OUVIDORIA DO SUS	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
Elogio	526
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	21
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	57
GESTÃO	447
OUVIDORIA DO SUS	1
Informação	64
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9
COMUNICAÇÃO	16
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	2
GESTÃO	25
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2
TRANSPORTE	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	7
Reclamação	4.150
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	91
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	52
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	40
CARTÃO SUS	2
COMUNICAÇÃO	27
CONSELHO DE SAÚDE	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	158
GESTÃO	3.521
OUVIDORIA DO SUS	161
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	34
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1
TRANSPORTE	7
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	49
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6

continuação:

Solicitação	5.615
ALIMENTO	5
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	3.996
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	513
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	158
CARTÃO SUS	1
COMUNICAÇÃO	2
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	101
FINANCEIRO	1
GESTÃO	185
OUVIDORIA DO SUS	9
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	557
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	4
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABACO	1
TRANSPORTE	15
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	67
Sugestão	18
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
COMUNICAÇÃO	2
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1
GESTÃO	13
Total de Manifestações	10.475

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Em **Denúncia** o assunto mais citado foi Gestão, com 89 manifestações. Destas, 43 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 46 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Recusa ao Atendimento com 17 manifestações, seguido de Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 10. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 40 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 10 manifestações.

Em **Elogio** o assunto mais citado foi Gestão, com 447 manifestações. Destas, 442 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 121, seguido pelo Médico com 74 e Enfermeiro com 59 manifestações.

Em **Informação** o assunto mais citado foi Gestão, com 25 manifestações. Destas, 16 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de Saúde, onde 6 são para informações de Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde, sendo a mais citada.

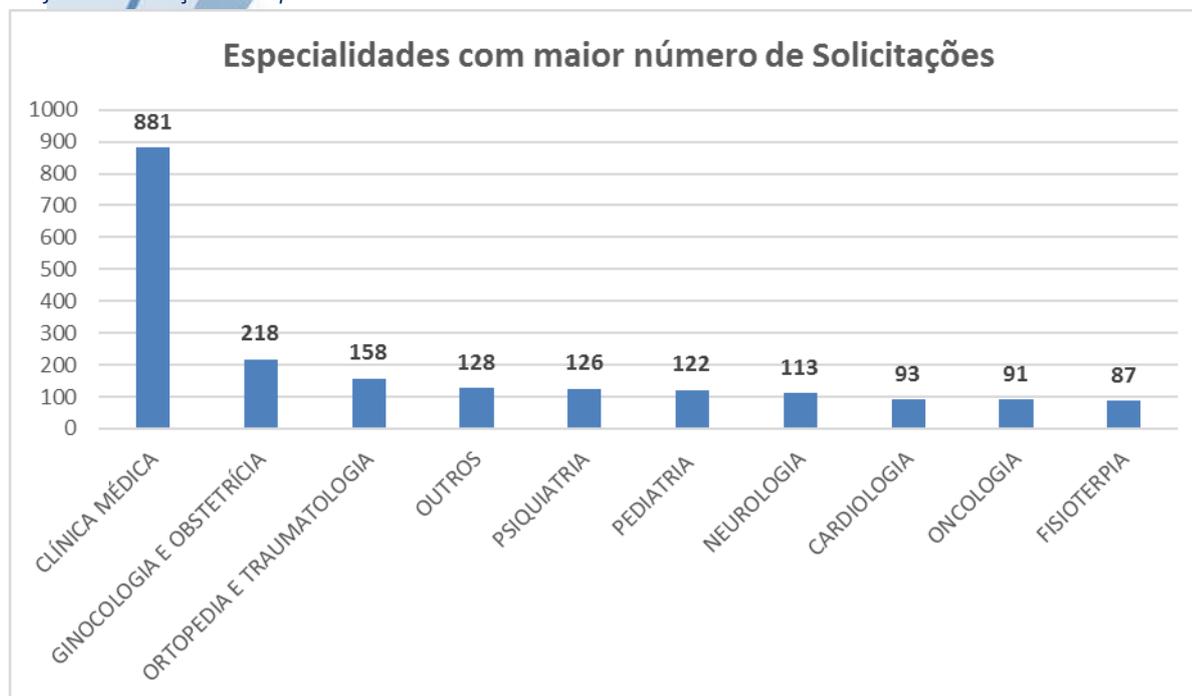
Em **Reclamação** o assunto mais citado foi Gestão, com 3.521 manifestações. Destas, 1.764 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 1.600 a Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado

foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 1.438 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 489 manifestações. Também tivemos o item Falta de Profissional com 311 manifestações, e o profissional mais citado foi o Médico em 258 delas. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Dificuldade de Acesso com 766 manifestações, seguido de Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 639 manifestações.

Em **Solicitação** o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 3.996 manifestações. Destas, 2.886 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 881, Ginecologia e Obstetrícia com 218, Ortopedia/Traumatologia com 158, Psiquiatria com 126, e Pediatria com 122 manifestações. Também tivemos 557 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, onde 370 manifestações solicitam Fralda Descartável. Em Assistência Farmacêutica 507 manifestações, onde 483 solicitam Componente Básico/Fármaco para medicamentos.

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

Gráfico 9: Solicitações de especialidades



1.6 Manifestações ASF: Comparação Período de 2021 e 2022 - OuvidorSUS

Entre os anos de 2021 e 2022 observou-se um aumento no número total de manifestações em 3,03%. O aumento das manifestações também foi observado na maioria dos Contratos de Gestão, apenas CG Casa Verde/Cachoeirinha e CG Pinheiros apresentaram queda do número de manifestações em relação ao ano anterior.

Quadro 8: Total de manifestações por Classificação e Período

Manifestações	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2021	246	541	93	4.027	5.235	24	10.166
%	2,4%	5,3%	0,9%	39,6%	51,5%	0,2%	100%
2022	102	526	64	4.150	5.615	18	10.475
%	1,0%	5,0%	0,6%	39,6%	53,6%	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	PARLHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
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%
2022	4.356	984	1.487	1.964	1.351	333	10.475
%	41,6%	9,4%	14,2%	18,7%	12,9%	3,2%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 10: Evolução das manifestações por Região em 2021 e 2022



Gráfico 11: Evolução mensal em 2020 e 2021



2 Manifestações do SAU da ASF em 2022

A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/Fale Conosco da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2022. No total foram 362 manifestações recebidas, sendo 53,6% manifestações referentes a pedidos de *informação* dos usuários, seguida de 33,4% de *reclamação*, 5,8% de *solicitações*, 6,1% de *elogios*, 1,1% de manifestações para *denúncia* e 0 manifestações de *sugestão*.

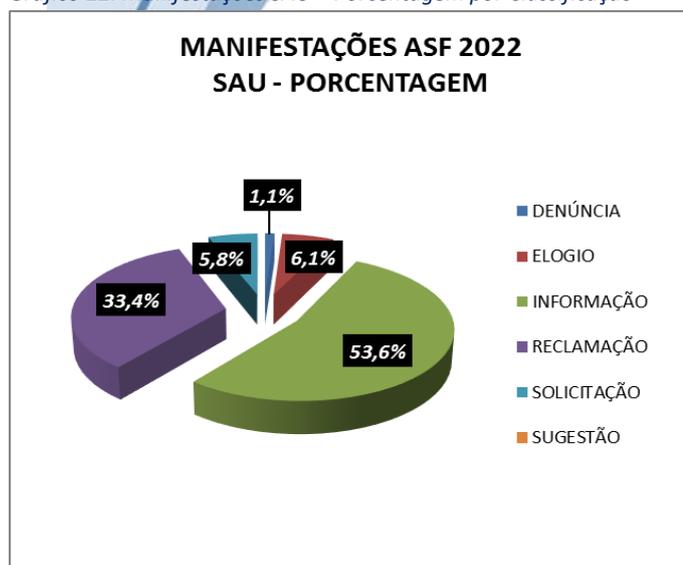
Das 362 manifestações recebidas pelo SAU (Fale Conosco) da ASF a maioria foi direcionada ao setor de Recrutamento e Seleção do RH Central da ASF referentes a vagas de emprego, processos seletivos e envio de currículos.

Quadro 10: Manifestações do SAU por Classificação

SAU da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2022	4	22	194	121	21	0	362
%	1,1%	6,1%	53,6%	33,4%	5,8%	0,0%	100%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 12: Manifestações SAU – Porcentagem por Classificação



Quadro 11: Manifestações do SAU por Classificação – Evolução mensal

SAU da ASF	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL	%
DENÚNCIA	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	4	1,1%
ELOGIO	1	-	7	-	2	2	2	4	1	1	-	2	22	6,1%
INFORMAÇÃO	28	12	14	13	16	20	15	23	19	15	10	9	194	53,6%
RECLAMAÇÃO	17	6	7	3	11	10	9	13	13	13	14	5	121	33,4%
SOLICITAÇÃO	1	2	1	-	3	-	8	1	2	1	-	2	21	5,8%
SUGESTÃO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
TOTAL	47	21	29	16	32	33	34	41	36	30	24	19	362	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 13: Manifestações SAU – Evolução mensal



No gráfico 13 observamos que o mês com maior número de manifestações foi o mês de janeiro com 47 ouvidorias, e os meses de menor número foram abril com 16 e dezembro com 19 ouvidorias. O período janeiro a dezembro de 2022 registrou uma média de 30 manifestações por mês.

3 Manifestações do SAF da ASF em 2022

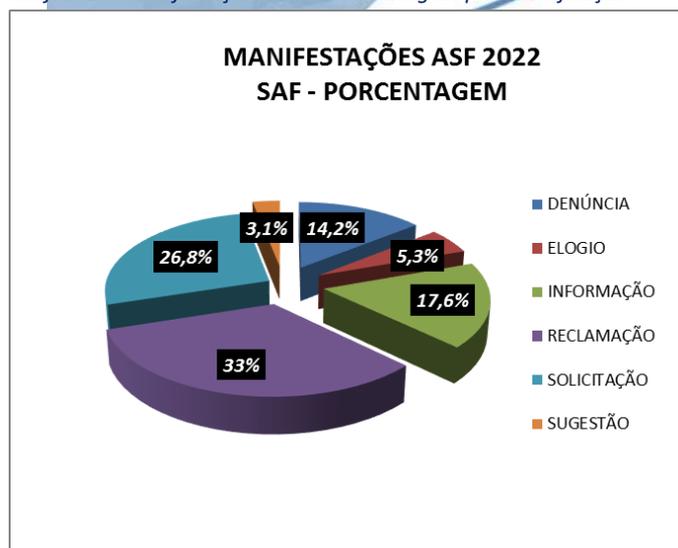
A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2022. No total foram 358 manifestações recebidas, sendo 33% reclamações, 26,8% solicitações, 17,3% pedidos de informação. Ainda tivemos 14,2% de manifestações de denúncia, 5,3% de elogios e 3,1% de sugestões, completando as manifestações.

Quadro 12: Manifestações do SAF por Classificação

SAF da ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2022	51	19	63	118	96	11	358
%	14,2%	5,3%	17,6%	33,0%	26,8%	3,1%	100%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 14: Manifestações SAF – Porcentagem por Classificação



Quadro 13: Manifestações do SAF por Classificação – Evolução mensal

SAF DA ASF	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	TOTAL	%
DENÚNCIA	3	4	4	2	3	2	1	5	8	9	3	7	51	14,2%
ELOGIO	-	-	-	1	-	-	1	-	1	12	4	-	19	5,3%
INFORMAÇÃO	3	4	6	8	9	4	5	2	7	4	5	6	63	17,6%
RECLAMAÇÃO	6	4	12	5	10	14	9	10	12	13	14	9	118	33,0%
SOLICITAÇÃO	5	9	28	11	16	4	3	4	2	4	6	4	96	26,8%
SUGESTÃO	3	2	1	-	2	1	-	2	-	-	-	-	11	3,1%
TOTAL	20	23	51	27	40	25	19	23	30	42	32	26	358	100,0%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 15: Manifestações SAF – Evolução mensal



No gráfico 15 observamos que os meses com menor número de manifestações foram julho com 19 e janeiro com 20 manifestações. O mês com maior número foi março com 51. O período janeiro a dezembro de 2022 registrou uma média de 29,8 manifestações por mês.

Abaixo no quadro 14 apresentamos o histórico das manifestações de Assédio Moral e Sexual, com os registros do período de 2022.

Quadro 14: Assédio Moral e Sexual

DATA	PROTOCOLO	CLASSIFICAÇÃO	STATUS	IDENTIFICAÇÃO	ENCAMINHAMENTOS
08/08/2022	1562/22	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
26/08/2022	1575/22	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
26/08/2022	1576/22	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
04/09/2022	1581/22	Assédio Moral	Encaminhada	ANÔNIMA	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
06/09/2022	1583/22	Assédio Moral	Encaminhada	ANÔNIMA	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
06/09/2022	1585/22	Injúria Racial	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
30/09/2022	1606/22	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. Retorno do setor solicitando envio ao escritório regional norte entendendo que ainda cabe uma mediação.
13/10/2022	1619/22	Injúria Racial	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. Retorno do setor solicitando que colaboradora incentive a própria colega que sofreu a injúria racial a denunciar também.
14/10/2022	1622/22	Injúria Racial	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
13/12/2022	1690/22	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista.
17/12/2022	1697/22	Assédio Moral	Encaminhada	NOMINAL	Encaminhada ao escritório regional por orientação do contencioso trabalhista.

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

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

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

4 Pesquisa de Satisfação 2022

Neste relatório apresentamos resultado de Pesquisa de Satisfação dos Usuários no período de janeiro a dezembro de 2022. A pesquisa está disponível aos usuários no site da ASF em Fale Conosco/SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário. É avaliado o atendimento recebido nas unidades ou serviço de saúde, e os itens avaliados são: Atendimento da Recepção, Enfermagem, Médico, Farmácia, Odontológico e Instalações. As classificações das avaliações são: Muito Satisfeito, Satisfeito, Nem Satisfeito/Nem Insatisfeito, Insatisfeito, Muito Insatisfeito, e Não se Aplica. Nesse período recebemos 52 avaliações, que abaixo serão apresentadas de modo geral e por contrato de gestão, através de tabelas e gráficos.

4.1 Pesquisa Geral - Classificação

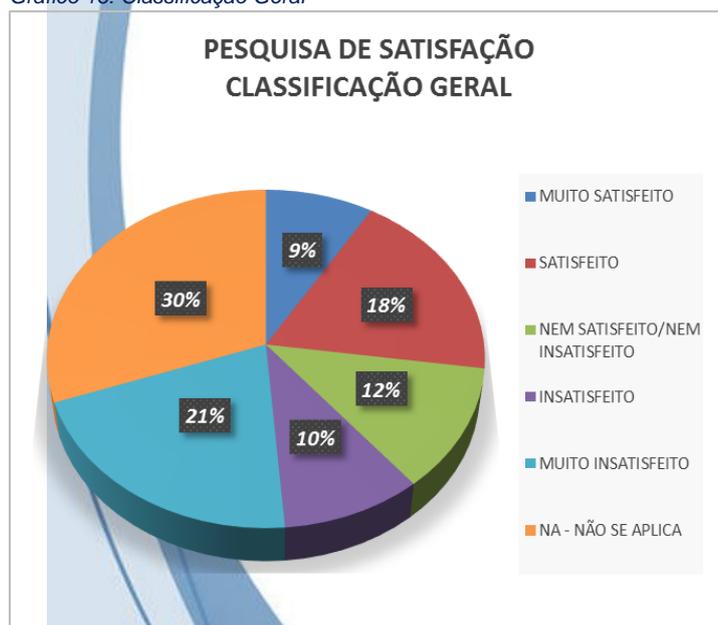
Abaixo apresentamos um quadro com o total geral das pesquisas por classificação.

Quadro 15: Classificação Geral

ATENDIMENTO:	RECEPÇÃO	ENFERMAGEM	MÉDICO	FARMÁCIA	ODONTOLÓGICO	INSTALAÇÕES	TOTAL
MUITO SATISFEITO	6	6	7	3	3	2	27
SATISFEITO	12	10	7	13	4	12	58
NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO	10	6	5	4	2	10	37
INSATISFEITO	6	7	4	4	2	7	30
MUITO INSATISFEITO	14	19	14	6	3	9	65
NA NÃO SE APLICA	4	4	15	22	38	12	95

Fonte: Banco de Dados Pesquisa de Satisfação - SAU

Gráfico 16: Classificação Geral



4.2 Pesquisa Por Região – Contratos De Gestão

Abaixo apresentamos os quadros por região/contrato de gestão e unidade avaliada, com os itens avaliados e sua classificação.

Quadro 16: Contrato de Gestão: Capela do Socorro

CAPELA DO SOCORRO	RECEPÇÃO	ENFERMAGEM	MÉDICO	FARMÁCIA	ODONTOLÓGICO	INSTALAÇÕES
AMA/UBS INT JD CASTRO ALVES	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	NA
AMA/UBS INT JD CASTRO ALVES	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	NA
AMA/UBS INT JD CASTRO ALVES	Muito Insatisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
AMA/UBS INT JD CASTRO ALVES	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	NA
CER II MILTON ALDRED	Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	NA	Satisfeito
HOSP MUNIC CAPELA DO SOCORRO	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	NA	NA	Insatisfeito
PSM DONA MARIA ANTONIETA	Satisfeito	Muito Insatisfeito	Satisfeito	NA	NA	Satisfeito
UBS AUTÓDROMO - DR FAUZER SIMÃO	Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito satisfeito	NA	NA	Muito satisfeito
UBS DR SÉRGIO CHADAD	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	NA	NA
UBS GAIVOTA	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	NA	Muito insatisfeito
UBS JD CLIPER	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito insatisfeito	NA	Muito insatisfeito
UBS JD CLIPER	Nem satisfeito, nem insatisfeito	NA	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
UBS JD CLIPER	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito insatisfeito	NA	Muito insatisfeito
UBS JD NOVO HORIZONTE	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito insatisfeito	Nem satisfeito, nem satisfeito	Satisfeito
UBS JD NOVO HORIZONTE	Insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Satisfeito	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
UBS VELEIROS	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito insatisfeito	NA	NA
UBS VILA NATAL	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	NA
UBS VILA NATAL	-	-	Muito Insatisfeito	-	-	-

Fonte: Banco de Dados Pesquisa de Satisfação - SAU

Quadro 17: Contrato de Gestão: Parelheiros

PARELHEIROS	RECEPÇÃO	ENFERMAGEM	MÉDICO	FARMÁCIA	ODONTOLÓGICO	INSTALAÇÕES
CEO III PARELHEIROS	NA	-	NA	NA	Insatisfeito	NA
PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ	Muito Satisfeito	Satisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	Insatisfeito
UBS JD SANTA FÉ	Satisfeito	Muito Insatisfeito	NA	Satisfeito	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
UBS JD SANTA FÉ	Muito Satisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
UBS JD SANTA FÉ	Muito Satisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
UBS PARELHEIROS	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito satisfeito	-	Satisfeito	Satisfeito
UBS PARELHEIROS	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito insatisfeito
UBS REC CAMPO BELO	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito insatisfeito	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
UBS VILA MARCELO	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	NA

Fonte: Banco de Dados Pesquisa de Satisfação - SAU

Quadro 18: Contrato de Gestão: Casa Verde/Cachoeirinha

CASA VRDE/CACHOEIRINHA	RECEPÇÃO	ENFERMAGEM	MÉDICO	FARMÁCIA	ODONTOLÓGICO	INSTALAÇÕES
AMA JD PERI	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Satisfeito	NA	Muito insatisfeito
AMA JD PERI	Muito Insatisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito
AMA/UBS INT VILA BARBOSA	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Satisfeito	NA	Insatisfeito
UBS VILA SANTA MARIA	Satisfeito	Satisfeito	NA	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito
UBS VILA SANTA MARIA	Satisfeito	Satisfeito	NA	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito

Fonte: Banco de Dados Pesquisa de Satisfação - SAU

Quadro 19: Contrato de Gestão: Freguesia do Ó/Brasilândia

FEQUÉSIA DO Ó/BRASILÂNDIA	RECEPÇÃO	ENFERMAGEM	MÉDICO	FARMÁCIA	ODONTOLÓGICO	INSTALAÇÕES
AMA/UBS INT JD ELISA MARIA	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
AMA/UBS INT JD LADEIRA ROSA	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Insatisfeito	NA	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
CAPS II INFANTO JUV BRASILÂNDIA	Muito Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	NA	Insatisfeito
CAPS III ADULTO BRASILÂNDIA	NA	Muito Satisfeito	Muito satisfeito	NA	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
RHC FÓ/BRASILÂNDIA	Satisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Satisfeito	NA	Satisfeito
UBS AUGUSTO L A GALVÃO	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito Satisfeito	NA	NA	NA	NA
UBS AUGUSTO L A GALVÃO	NA	Muito Satisfeito	NA	NA	NA	NA
UBS CRUZ DAS ALMAS	Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	NA	Nem satisfeito, nem insatisfeito
UBS JD VISTA ALEGRE - VANA A DOS SANTOS	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito
UBS JD VISTA ALEGRE - VANA A DOS SANTOS	Muito Insatisfeito	NA	NA	NA	NA	Insatisfeito
UBS SILMARYA REJANE M SOUZA	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito

Fonte: Banco de Dados Pesquisa de Satisfação - SAU

Quadro 20: Contrato de Gestão: Lapa

LAPA	RECEPÇÃO	ENFERMAGEM	MÉDICO	FARMÁCIA	ODONTOLÓGICO	INSTALAÇÕES
AMA/UBS INT VILA NOVA JAGUARÉ	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito
AMA/UBS INT VILA NOVA JAGUARÉ	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito
HOSPITAL SOROCABANA	Muito Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	NA	Muito insatisfeito
HOSPITAL SOROCABANA	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	NA	NA	Muito insatisfeito
HOSPITAL SOROCABANA	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	-	-	Muito insatisfeito
HOSPITAL SOROCABANA	Muito Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	NA	Muito insatisfeito
UBS PQ DA LAPA	Muito Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	-	-	-
UBS VILA JAGUARA	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito, nem satisfeito	Satisfeito
UBS VILA JAGUARA	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito Insatisfeito	NA	Satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito

Fonte: Banco de Dados Pesquisa de Satisfação - SAU

5 Principais Ações Realizadas pelas Ouvidorias em 2022

5.1 Ouvidoria Central ASF

- Participação conjuntamente com o Contencioso Trabalhista no projeto de Sociodramas Construtivistas sobre Assédio Moral e Sexual, Injúria Racial e Código de Vestimenta;
- Reunião de integração entre Ouvidoria Central e Regionais por vídeoconferência;
- Participação em reuniões de ouvidorias das OSS e ouvidoria de SMS
- Participação no I Encontro com Assessoria de Imprensa SMS
- 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.

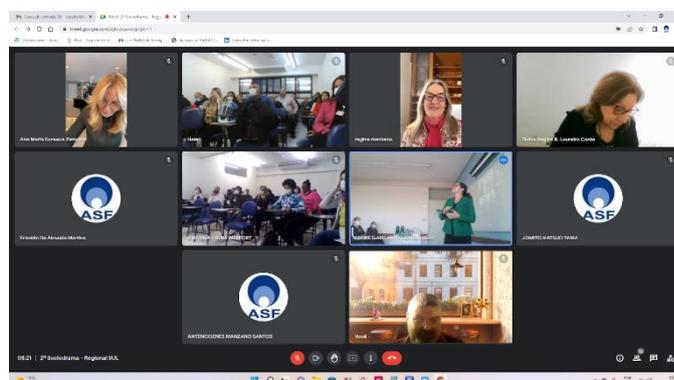
Foto: reunião das ouvidorias das OSS com a Ouvidoria de SMS



Foto: I Encontro Assessoria de Imprensa OSS e SMS



Foto: Sociodramas Construtivistas



5.2 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 08 e 11 de abril de 2022, a oficina foi realizada na UBS Brasilândia, em duas turmas, de modo a permitir a participação de 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. Esse processo de trabalho precisou ser intensificado dadas as mudanças promovidas a partir da publicação das Portarias nº 333 e 538, que alterou os indicadores do Contrato de Gestão e, por consequência, o que trata de ouvidorias, cujo indicador deixou de ser o relatório trimestral e passou a ser o cumprimento do prazo de resposta, nos termos que menciona.

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.

Apoio na discussão sobre a alteração nos indicadores do Contrato de Gestão, promovida pelas Portarias nº 333 e 538.

Relatório de Ouvidorias – indicador do Contrato de Gestão

Elaboração de Relatório de Ouvidorias em cumprimento ao Contrato de Gestão. Até outubro de 2022, esse foi 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). A partir de outubro, o indicador deixou de ser o referido relatório e passou a ser exclusivamente o cumprimento dos prazos de resposta em sistema.

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 anual 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.

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 2022, os encontros voltaram a ser presenciais.

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. Essa ação foi intensificada com a publicação das Portarias nº 333 e 538, isso porque, com a alteração no indicador, a Assessoria de Gestão Participativa elaborou um novo modelo padrão de ata, de modo que foram feitas reuniões para tratar do tema.

Sindicância

A Ouvidoria Regional participou de dois processos sindicantes no ano de 2022, com o intuito de apurar eventuais irregularidades em processos de trabalho envolvendo o Hospital Dia Brasilândia/Fó e o CAPS II Adulto Casa Verde.

Momento I

Como parte integrante do Plano de Educação Permanente do município e da instituição, a Ouvidoria Regional participou do Momento I em três oportunidades ao longo do ano de 2022, tratando sobre a Participação Social no SUS, por meio das Ouvidorias e do Controle Social. Em 30/03 e 12/04, o encontro foi realizado com a equipe da UBS Elisa Maria II – unidade inaugurada em janeiro; já nos dias 25/07 e 25/11, o encontro ocorreu com profissionais de diversas categorias e serviços, recém-contratados.

Workshop CG



Workshop CG 2



Workshop CG 3



Sociodrama Construtivista

A Ouvidoria Regional apoiou a realização das cinco turmas do Sociodrama, promovido pela ASF, com quase 500 profissionais da regional Norte, nos dias 15/08, 15/09, 29/09, 20/10 e 27/10.

5.3 Contrato de Gestão Sul

ASF SUL - RAS PARELHEIROS E RAS CAPELA DO SOCORRO

Humaniza Sul – UBS Jd. Três Corações

A partir das demandas apresentadas à equipe de Humanização selecionada, construiu-se a proposta de intervenção realizada durante o mês de maio de 2022.

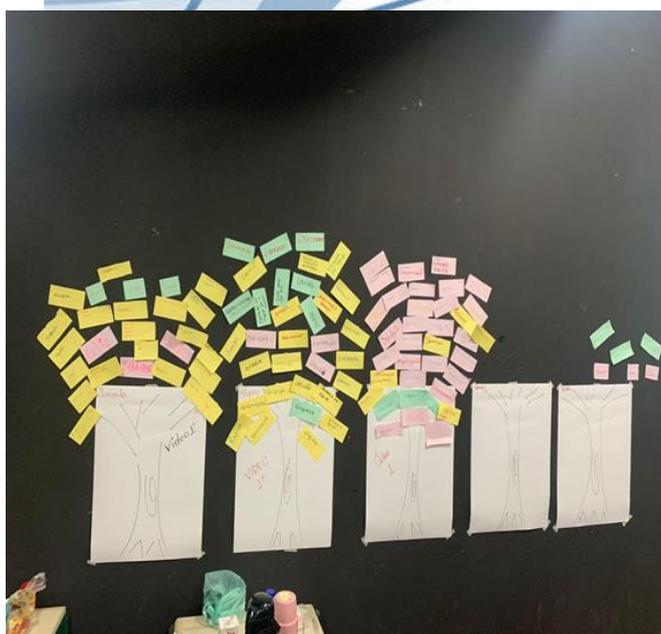
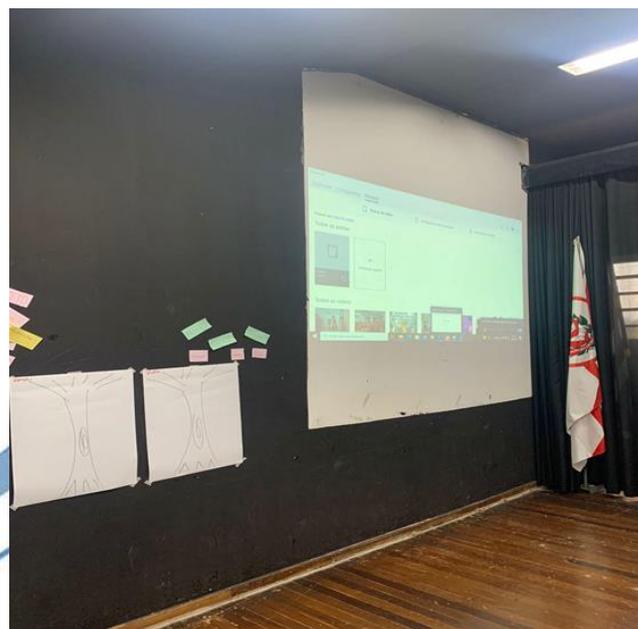
O Humanizsul investe no fortalecimento das relações da equipe através de atividades mistas, ou seja, atividades que abordam as relações no trabalho e outras que utilizam estas abordagens para também rever ações de processo de trabalho.

No momento da avaliação da semana, o coletivo verbaliza que além de ter sido uma oportunidade de todos se conhecerem melhor, foi uma oportunidade de se aproximar e conhecer a nova gestão.

Consideramos que a equipe conseguiu alinhar os ruídos existentes e entendemos que o humaniza produziu materiais interessantes para serem trabalhados pela gestora e sua equipe por um período de curto, médio e longo prazo.

Fotos:

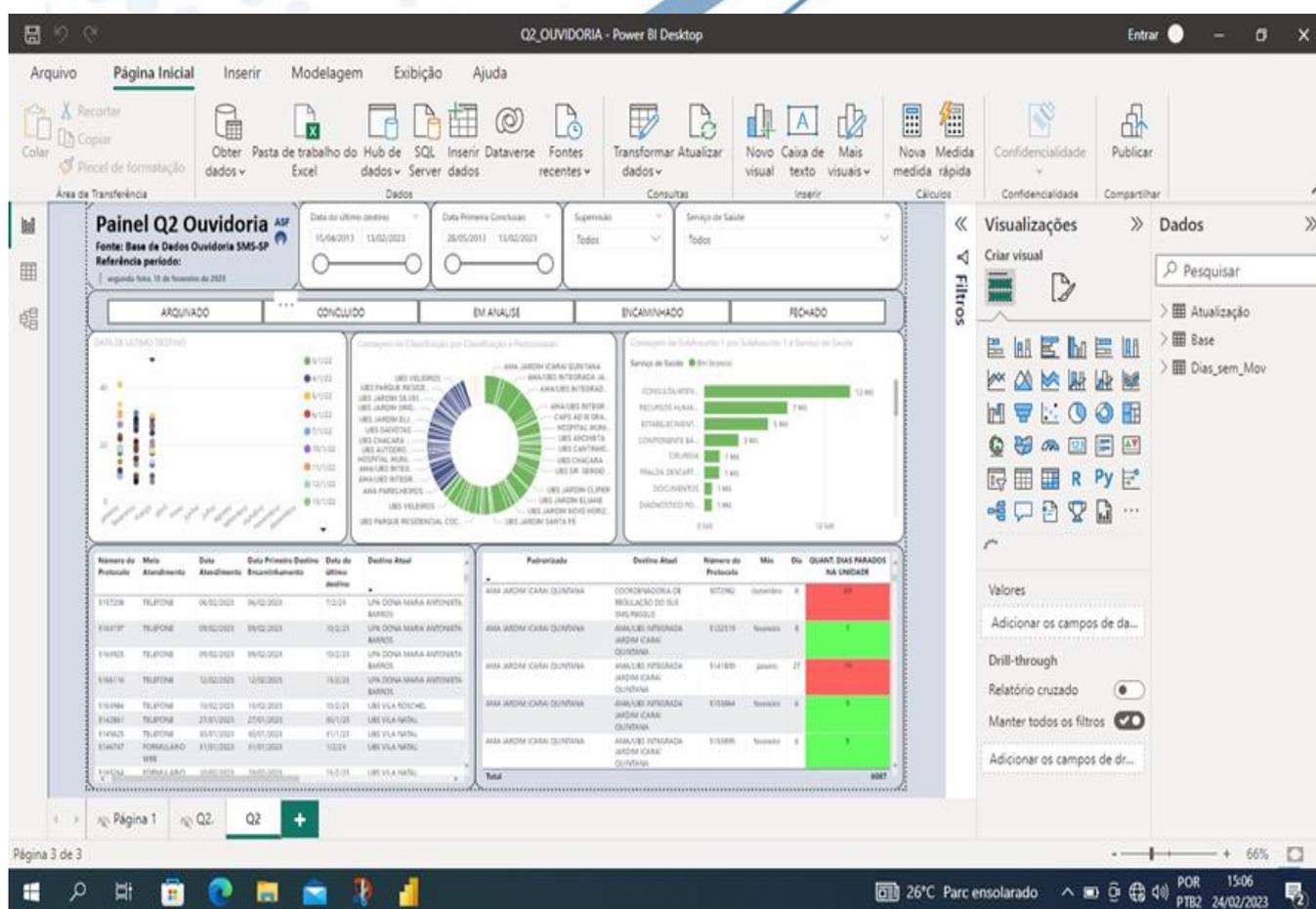




Monitoramento das Ouvidorias - Painel de Controle Power Bi

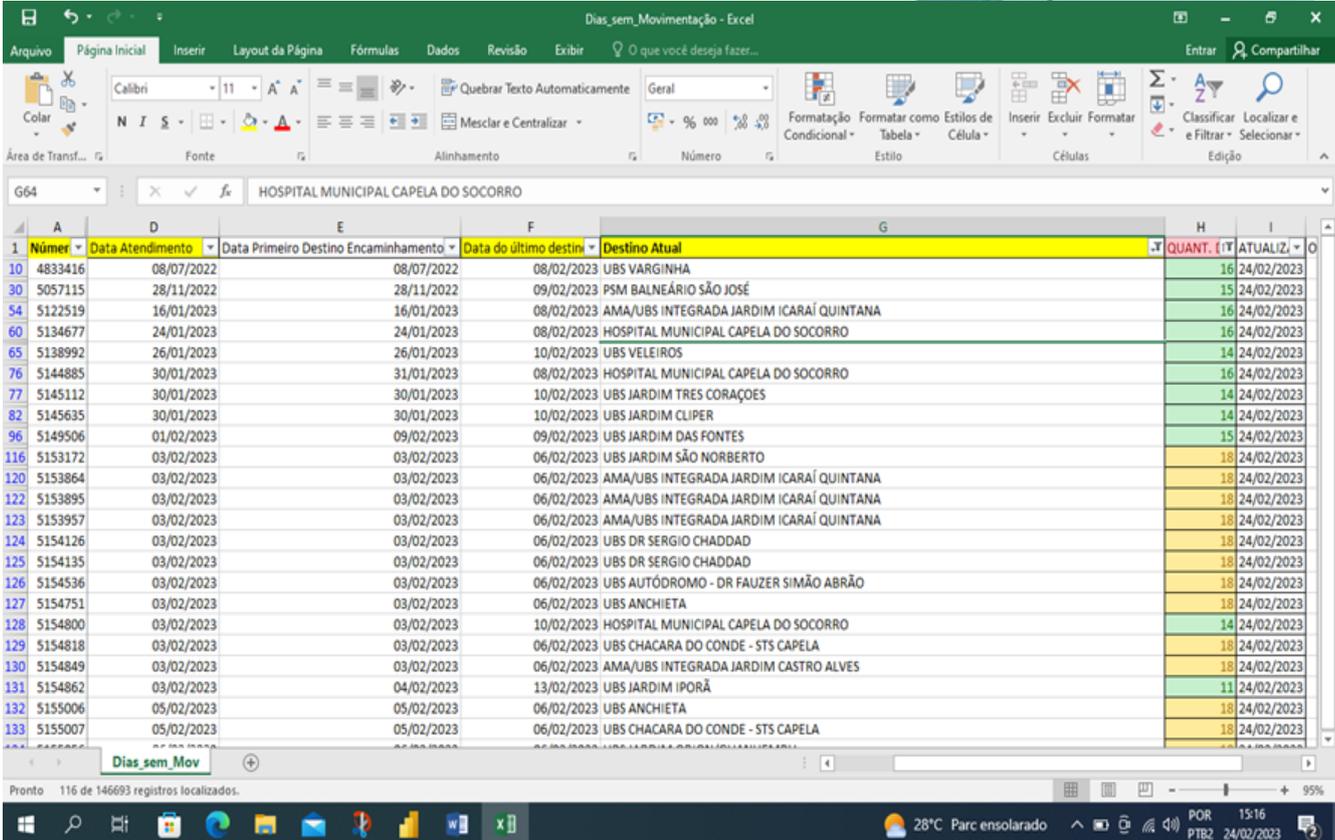
Considerando a Portaria 333/2022, alterada pela 538/2022, que atualiza os indicadores de qualidade e produção e institui indicadores de monitoramento para os contratos de gestão celebrados pela Secretaria Municipal de Saúde, que prevê meta de 80% das demandas do OuvidorSUS finalizadas no prazo de até 20 dias.

Visando o monitoramento e acompanhamento do cumprimento da meta, o Escritório Regional Sul, a partir da ferramenta PowerBI, elaborou o Painel Q2 Ouvidoria que permite visualizar as demandas recebidas nos pontos das unidades e a quantidade de dias em aberto. Para isto, o painel é alimentado com os dados recebidos semanalmente pela divisão de Ouvidoria da SMS.



Através da planilha abaixo, os gerentes recebem semanalmente em seus e-mails informações sobre as demandas que estão com prazo a expirar (cor amarela) e, caso tenha, alguma em atraso (cor vermelha).

A planilha foi elaborada em cores para facilitar a visualização dos prazos.



	A	D	E	F	G	H	I
1	Número	Data Atendimento	Data Primeiro Destino Encaminhamento	Data do último destino	Destino Atual	QUANT.	ATUALIZ.
10	4833416	08/07/2022	08/07/2022	08/02/2023	UBS VARGINHA	16	24/02/2023
30	5057115	28/11/2022	28/11/2022	09/02/2023	PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ	15	24/02/2023
54	5122519	16/01/2023	16/01/2023	08/02/2023	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI QUINTANA	16	24/02/2023
60	5134677	24/01/2023	24/01/2023	08/02/2023	HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	16	24/02/2023
65	5138992	26/01/2023	26/01/2023	10/02/2023	UBS VELEIROS	14	24/02/2023
76	5144885	30/01/2023	31/01/2023	08/02/2023	HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	16	24/02/2023
77	5145112	30/01/2023	30/01/2023	10/02/2023	UBS JARDIM TRES CORAÇÕES	14	24/02/2023
82	5145635	30/01/2023	30/01/2023	10/02/2023	UBS JARDIM CLIPER	14	24/02/2023
96	5149506	01/02/2023	09/02/2023	09/02/2023	UBS JARDIM DAS FONTES	15	24/02/2023
116	5153172	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	UBS JARDIM SÃO NORBERTO	18	24/02/2023
120	5153864	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI QUINTANA	18	24/02/2023
122	5153895	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI QUINTANA	18	24/02/2023
123	5153957	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI QUINTANA	18	24/02/2023
124	5154126	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	UBS DR SERGIO CHADDAD	18	24/02/2023
125	5154135	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	UBS DR SERGIO CHADDAD	18	24/02/2023
126	5154536	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	UBS AUTÓDROMO - DR FAUZER SIMÃO ABRÃO	18	24/02/2023
127	5154751	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	UBS ANCHIETA	18	24/02/2023
128	5154800	03/02/2023	03/02/2023	10/02/2023	HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	14	24/02/2023
129	5154818	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	UBS CHACARA DO CONDE - STS CAPELA	18	24/02/2023
130	5154849	03/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES	18	24/02/2023
131	5154862	03/02/2023	04/02/2023	13/02/2023	UBS JARDIM IPORÃ	11	24/02/2023
132	5155006	05/02/2023	05/02/2023	06/02/2023	UBS ANCHIETA	18	24/02/2023
133	5155007	05/02/2023	05/02/2023	06/02/2023	UBS CHACARA DO CONDE - STS CAPELA	18	24/02/2023

Processo de Qualificação dos Relatórios de Ouvidoria

Devido a alta demanda por relatórios de processos judiciais e afins, com o intuito de melhoria na qualidade dos relatórios (discussão da escrita), cumprimento dos prazos e conformidade com o modelo padrão, elaboramos um comunicado detalhado enviado para RAS Capela do Socorro e RAS Parelheiros.

A proposta para 2023 é de realização de oficina no primeiro semestre com todos os gerentes para qualificação deste processo.

5.4 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 2022.

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 dados fornecidos pelas ouvidorias, o aprimoramento dos instrumentos de gestão, qualificação e desenvolvimento de recursos institucionais para o 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 2022, as unidades de saúde dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros receberam 1663 manifestações de ouvidorias, registradas pelo sistema OuvidorSUS. O maior número das manifestações foi de Solicitações (46%), seguido por Reclamações (43%), Elogios (7%), Denúncias (2%), Informações (1%) e Sugestões (0,5%).

A seguir, seguem dados referentes às ouvidorias recebidas pelas unidades dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros, via OuvidorSUS, ao longo do ano de 2022.

Tabela 1: Relação de ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2022.

Mês - 2022	Ouvidorias recebidas – Lapa Pinheiros
Janeiro	169
Fevereiro	108
Março	121
Abril	102
Maiο	122
Junho	163
Julho	148
Agosto	144
Setembro	136
Outubro	163
Novembro	141
Dezembro	146
Total	1663

Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 13/02/2023.

Gráfico 1: Ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2022.



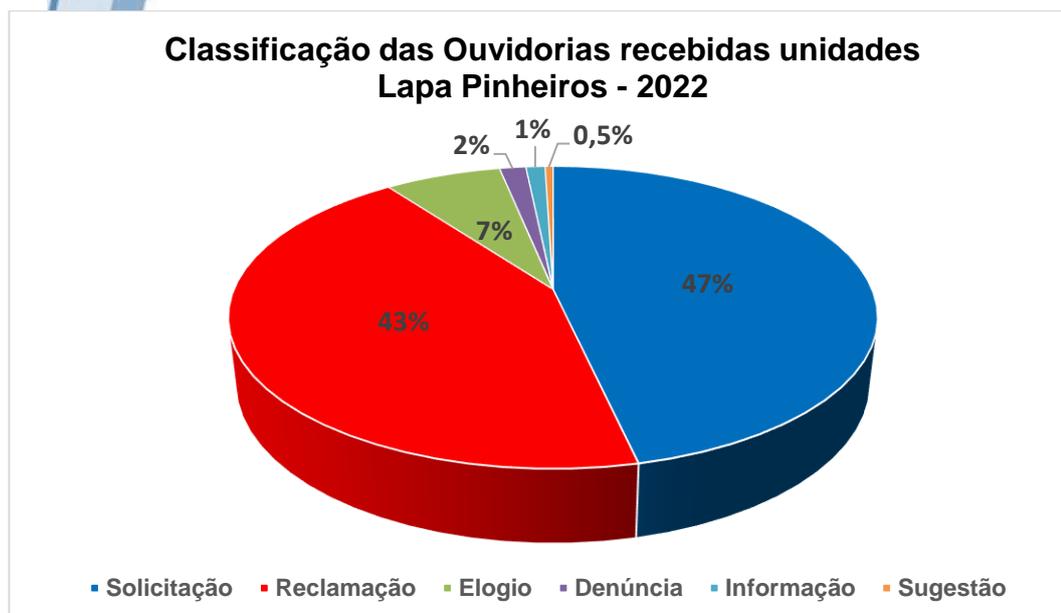
Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 13/02/2023.

Tabela 2: Classificação das Ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2022.

Classificação das Ouvidorias	Total	%
Solicitação	773	46%
Reclamação	722	43%
Elogio	115	7%
Denúncia	26	2%
Informação	19	1%
Sugestão	8	0,50%
Total	1663	100%

Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 13/02/2023.

Gráfico 2: Classificação das Ouvidorias recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2022.



Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 13/02/2023.

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.

Foi desenvolvida a qualificação desses instrumentos de gestão, de modo a avaliar as demandas recebidas, sua classificação e conteúdo, assim como monitorar o tempo de resposta.

Ao longo do ano de 2022, as unidades de saúde dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros receberam 53 manifestações por meio destes instrumentos, 32% destas registradas como SAU e 68% como SAF. Por meio deste canal, o maior número das manifestações foi de Reclamações (47%), seguido por Solicitações (23%), Elogios (11%) e Denúncias (8%), Informações (8%) e Sugestões (4%).

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 2022, foi de 29 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 2022.

Tipo Manifestação SAU/SAF		
SAF	36	68%
SAU	17	32%
Total	53	100%

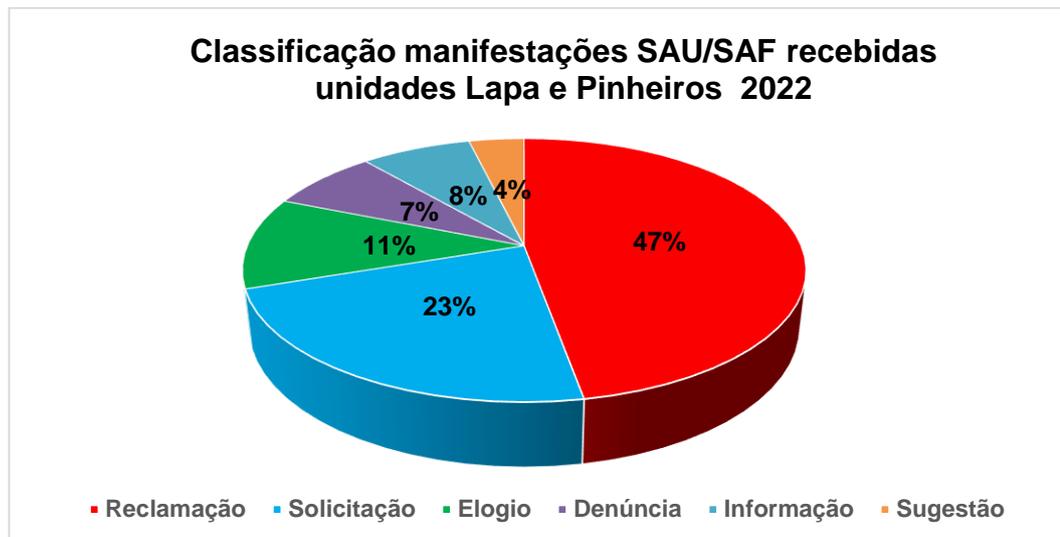
Fonte: Ouvidoria ASF Oeste - Monitoramento SAU e SAF 2022.

Tabela 4: Classificação de manifestações SAU/SAF recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2022.

Classificação SAU/SAF	Total	%
Reclamação	25	47%
Solicitação	12	23%
Elogio	6	11%
Denúncia	4	8%
Informação	4	8%
Sugestão	2	4%
Total Geral	53	100%

Fonte: Ouvidoria ASF Oeste - Monitoramento SAU e SAF 2022.

Gráfico 3: Classificação manifestações SAU/SAF recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2022.



Fonte: Ouvidoria ASF Oeste - Monitoramento SAU e SAF 2022.

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 2022	29

Fonte: Ouvidoria ASF Oeste - Monitoramento SAU e SAF 2022.

Monitoramento de tempo de resposta ouvidorias

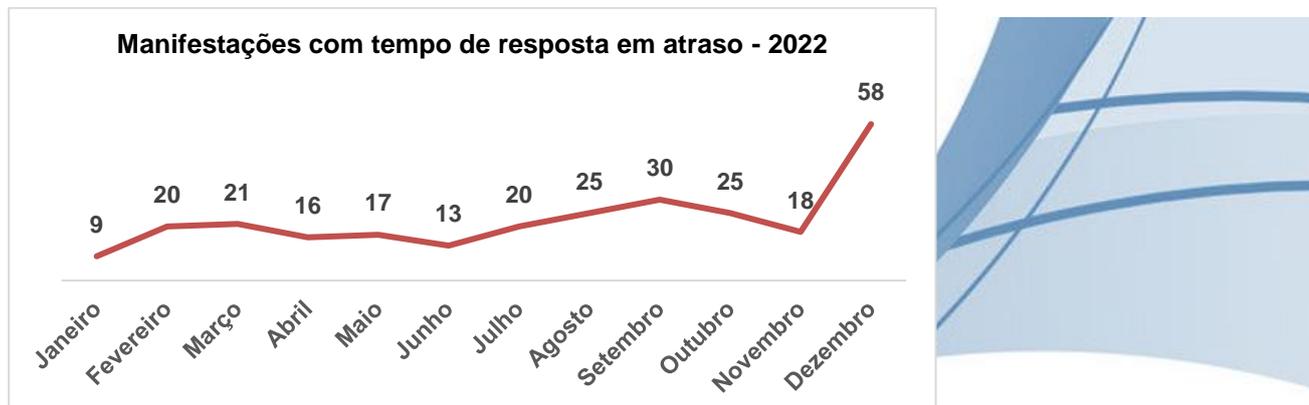
Desde 2020, o setor de Ouvidoria da Coordenação Regional Oeste da ASF estabeleceu o monitoramento do tempo de resposta ao cidadão junto às unidades da rede; pensando que as manifestações cumpram prazo de encaminhamentos pelas unidades, em conformidade às recomendações em Portaria SMS.G 522/2018, considerando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

O acompanhamento é realizado periodicamente, sendo enviado aos gerentes das unidades para monitoramento e providências.

Com as mudanças no indicador de Ouvidoria dispostas pelas Port. SMS 333/2022 e 538/2022, esse acompanhamento se intensifica, uma vez que a avaliação deste indicador prevê o controle de tempo de resposta a partir das unidades.

A seguir, conferimos o resultado deste monitoramento:

Gráfico 4: Monitoramento tempo de resposta manifestações recebidas pelas unidades Lapa e Pinheiros em 2022.



Fonte: Bancos de dados Ouvidor SUS/SMS-SP de 13/02/2023.

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 2022, estas atividades se deram, em conformidade às recomendações sanitárias e acordos estabelecidos junto aos conselhos locais, adotando o retorno de reuniões presenciais, ou seguindo reuniões em modelo híbrido ou por videoconferência. Além disso, as ações de Gestão Participativa incluíram: Eleições dos Conselhos Gestores e Padronização das atas dos Conselhos Gestores.

Imagem 1: Reunião do Conselho Gestor STS Lapa, 25/04/2022

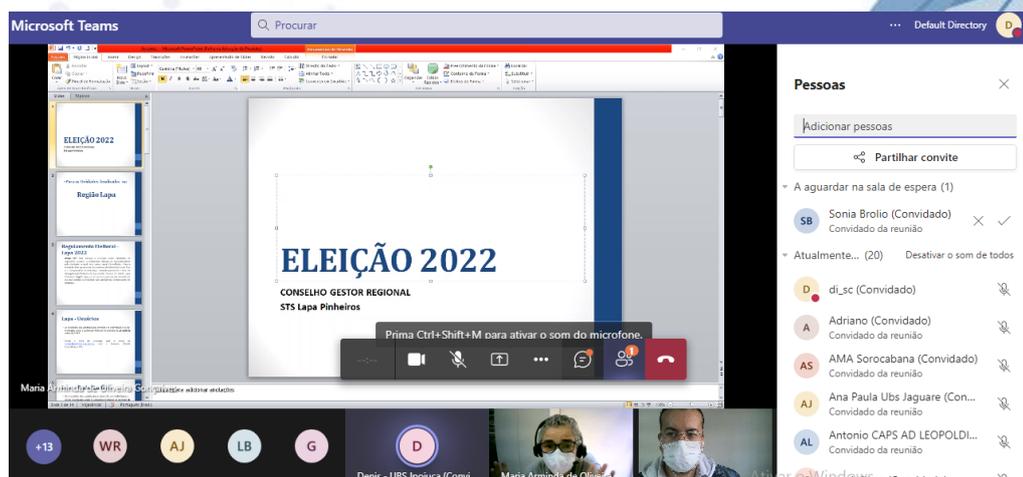


Fonte: Acervo ASF Oeste.

Eleições dos Conselhos Gestores

Neste ano, a ASF Oeste também acompanhou os processos de eleição dos Conselhos Gestores locais e regionais das unidades das regiões Lapa e Pinheiros. O processo eleitoral aconteceu durante os meses de abril, maio e junho de 2022 em todas as unidades do território, sendo apoiado pelas equipes institucionais da STS e ASF.

Imagem 2: Reunião de Gerentes sobre eleições do Conselho Gestor, 25/04/2022.



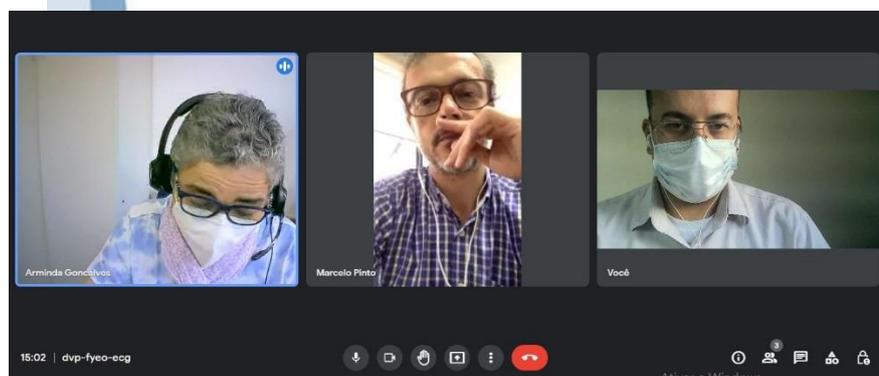
Fonte: Acervo ASF Oeste.

Padronização das atas dos Conselhos Gestores:

A pedido da Assessoria de Gestão Participativa – SMS, foi estabelecido modelo de instrumento padronizado para registro das reuniões de Conselho Gestor junto às unidades.

Foram realizadas reuniões de alinhamento junto à CRS Oeste, STS Lapa, bem como junto à SMS, para estabelecimento do novo modelo e dos fluxos para registro e divulgação das reuniões. O modelo preconizado foi adotado a partir de dezembro de 2022, sendo apresentada a versão final em reunião na SMS em 16/11/2022, e, posteriormente, em reunião com os gerentes das unidades pela STS Lapa Pinheiros e equipe institucional ASF Oeste.

Imagem 3: Reunião de alinhamento Assessoria Gestão Participativa CRS Oeste e STS Lapa Pinheiros e Ouvidoria ASF Oeste, 11/07/2022.



Fonte: Acervo ASF Oeste.

Bem-vindo ao Trabalho no SUS no território Lapa Pinheiros (Atividade do Plano de Educação Permanente)

Participação nas atividades de educação permanente em saúde “*Bem-vindo ao Trabalho no SUS no território Lapa Pinheiros*”. Nesta atividade, voltada à recepção dos novos trabalhadores e equipes, são apresentados e discutidos temas pertinentes ao território, apresentação dos serviços e equipamentos de saúde locais, além de discussões sobre o trabalho em saúde de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

Imagem 4: EP Bem-vindo ao Trabalho no SUS no território Lapa Pinheiros, 31/05/2022.



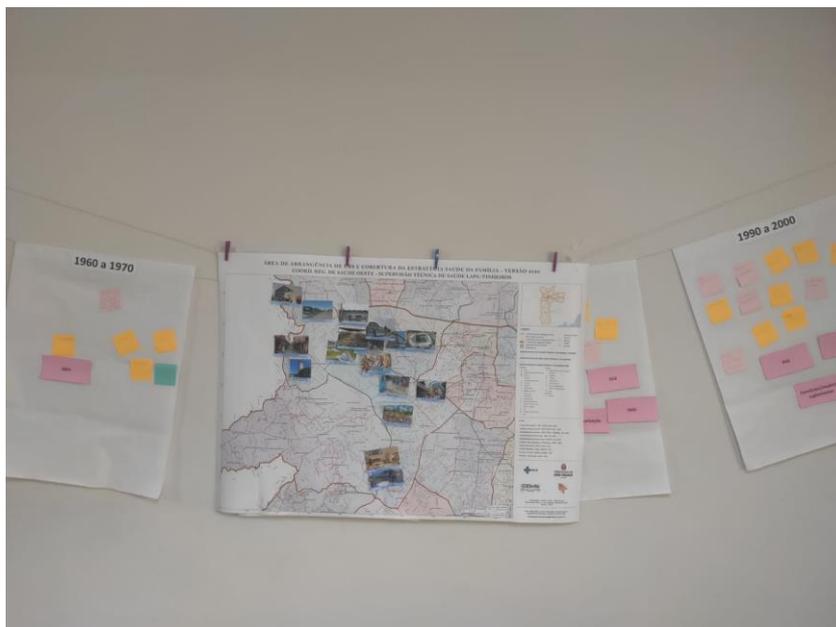
Fonte: Acervo ASF Oeste.

Imagem 5: EP Bem-vindo ao Trabalho no SUS no território Lapa Pinheiros, 01/06/2022.



Fonte: Acervo ASF Oeste.

Imagem 6: EP Bem-vindo ao Trabalho no SUS no território Lapa Pinheiros, 01/06/2022.

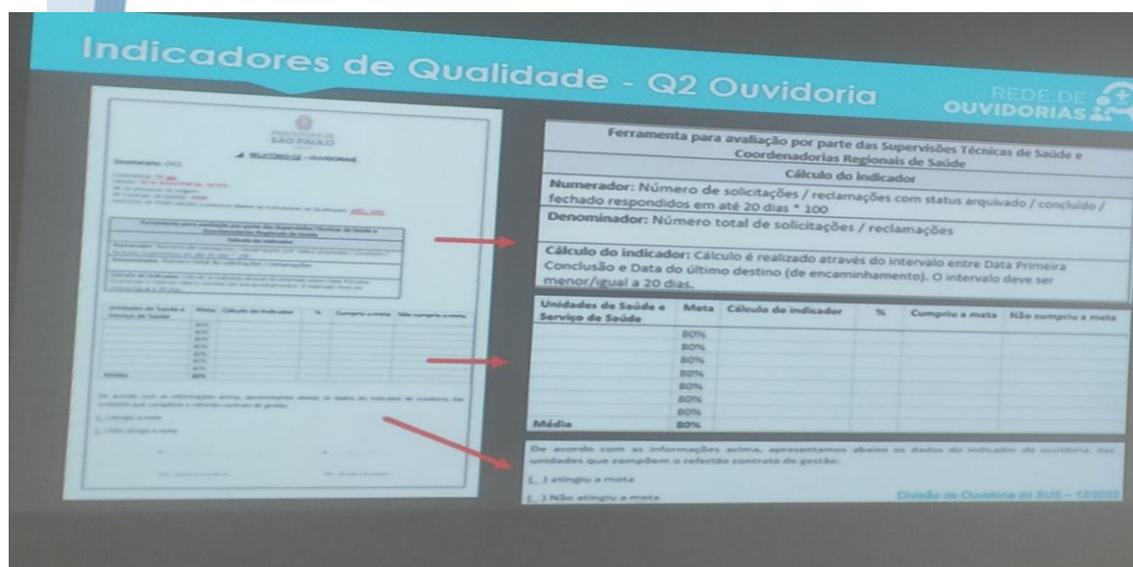


Fonte: Acervo ASF Oeste.

Reuniões de Alinhamento junto à Divisão de Ouvidoria do SUS Municipal (SMS)

A partir do plano de ações da Divisão de Ouvidoria do SUS no Município, foram estabelecidos novos fluxos e serviços para monitoramento deste órgão. Nesse sentido, ocorreram reuniões visando: implementação de Ouvidoria junto ao Hospital Sorocabana; além de reunião de orientação quanto às Portarias SMS 333/2022 e 538/2022, ocorrida em dezembro de 2022.

Imagem 7: Reunião junto à Divisão de Ouvidorias do SUS Municipal de orientação sobre as Portarias SMS 333/2022 e 538/2022, 16/12/2022.



Fonte: Acervo ASF Oeste.

Planejamento da implementação de Ouvidoria junto ao Hospital Sorocabana

A partir de solicitação da Divisão de Ouvidoria do SUS Municipal, ocorreram reuniões de alinhamento, incluindo representantes da SMS, CRS Oeste e STS Lapa Pinheiros, além da equipe institucional ASF Oeste, visando planejar a implementação deste setor junto ao Hospital Municipal Sorocabana. Além dessas, tendo em vista o subsídio de dados, também foram realizadas reuniões e levantamento de dados e documentos entre a equipe ASF Oeste junto a outras instituições parceiras que já haviam concluído a implementação deste serviço em unidades da rede de atenção hospitalar.

Atualmente, esta implementação aguarda a retomada das discussões a partir da STS Lapa Pinheiros e CRS Oeste, uma vez que implica em mudanças em plano de trabalho.

Imagem 8: Reunião junto à Divisão de Ouvidorias do SUS Municipal no Hospital Municipal Sorocabana, 09/06/2022.



Fonte: Acervo ASF Oeste.

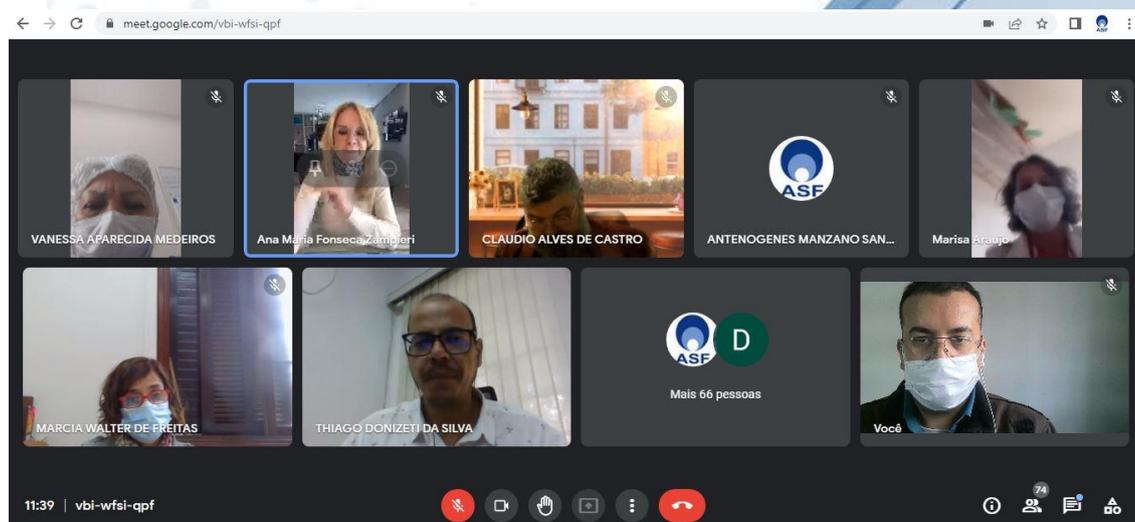
Comissões Sindicantes

No ano de 2022, a Ouvidoria participou do apoio e instrução de procedimentos sindicantes internos realizados pela Coordenação Regional Oeste da ASF, com o intuito de realizar apurações, em conformidade ao Manual de Sindicância Interna para Averiguação de Condutas Profissionais.

Sociodrama Construtivista – Regional Oeste

A Ouvidoria ASF Oeste acompanhou os encontros do Sociodrama Construtivista realizados para os profissionais das unidades dos Contratos de Gestão Lapa e Pinheiros. Entre os meses de agosto a novembro de 2022, foram realizados quatro encontros, em formato on-line, híbrido e presencial, nos quais foram abordados os temas: Assédio Moral, Assédio Sexual, Código de Vestimenta Institucional e Injúria Racial.

Imagem 9: Sociodrama Construtivista Regional Oeste, 11/08/2022.



Fonte: Acervo ASF Oeste.

Ações de Ouvidoria – Atendimento a trabalhadores e usuários

A Ouvidoria ASF Oeste ao longo do ano de 2022 realizou acolhimento a trabalhadores e usuários que buscaram registrar alguma queixa ou solicitar orientações. Os atendimentos foram feitos em demanda livre conforme procura, e ocorrem presencialmente ou por telefone. Em todos os casos, os usuários são orientados ao registro formal de manifestação via canais do OuvidorSUS, assim como, os trabalhadores ao registro das manifestações por meio do SAF.

Ações de Ouvidoria – Apoio à gestão das unidades de saúde

Tendo em vista o fortalecimento das ouvidorias enquanto instrumento de gestão, ao longo do ano, a Ouvidoria da ASF Oeste apoiou os gestores das unidades e serviços de saúde da região no encaminhamento das respostas, bem como no levantamento e apresentação de dados e na realização de reuniões com gestores e colaboradores, tratando da qualificação das demandas de ouvidorias.

Relatórios sobre indicador de Ouvidoria, conforme Portarias SMS 333 e 538/2022.

A partir da apresentação das Portarias SMS 333 e 538/2022, respectivamente, em maio e agosto de 2022, a Ouvidoria da ASF Oeste iniciou levantamento de dados pensando o impacto da mudança de avaliação deste indicador.

Após a publicação do Manual de acompanhamento e da reunião junto à Divisão de Ouvidoria da SMS, em dezembro de 2022, foi possível desenvolver relatórios sobre o indicador conforme os critérios de avaliação apresentados.

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 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.