

OUVIDORIAS

Ouvidoria Central

**Relatório
Anual**

2023



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023
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

DAIANA FERNANDES OSHIRO

PRISCILA ALBARRANS SAVERIO

OUVIDORIA OESTE

OUVIDORIA CENTRAL

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 5 |
| 1 MANIFESTAÇÕES ASF: PERÍODO JANEIRO À DEZEMBRO DE 2023 - 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 2022 E 2023 - OUVIDORSUS | 15 |
| 2 MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2023 | 16 |
| 2.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2023 | 18 |
| 2.2 PESQUISA GERAL - CLASSIFICAÇÃO | 18 |
| 2.3 PESQUISA POR ÍTENS AVALIADOS | 19 |
| 2.4 PESQUISA POR SUPERVISÃO DE SAÚDE | 21 |
| 3 MANIFESTAÇÕES DO SAF DA ASF EM 2023 | 27 |
| 4 PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS EM 2023 | 30 |
| 4.1 OUVIDORIA CENTRAL ASF | 30 |
| 4.2 CONTRATO DE GESTÃO NORTE..... | 33 |
| 4.3 CONTRATO DE GESTÃO SUL..... | 39 |
| 4.4 CONTRATO DE GESTÃO OESTE..... | 40 |

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

ASCOM – Assessoria de Comunicação

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

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 2023, 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 2023 - OUVIDORSUS

O Quadro 1 apresenta o total de ouvidorias recebidas pelo sistema OuvidorSUS nos Contratos de Gestão neste período. As *Solicitações* apresentaram o maior número de manifestações representando 57,2% 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 | 97 | 906 | 74 | 4.717 | 7.788 | 34 | 13.616 |
| % | 0,7% | 6,7% | 0,5% | 34,6% | 57,2% | 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 57,2% são *Solicitações*, 34,6% *Reclamações* e 0,5% pedidos de *Informação*. As *Denúncias* foram 97, representando 0,7% das manifestações, e 906 *Elogios* representando 6,7% do total. No período também foram registradas 34 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

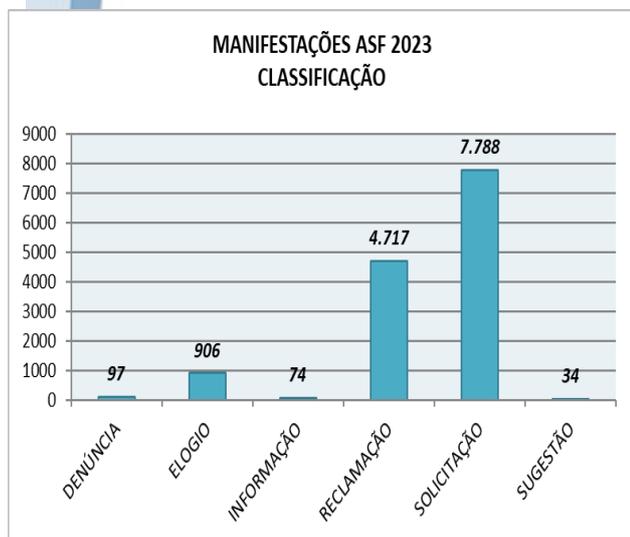
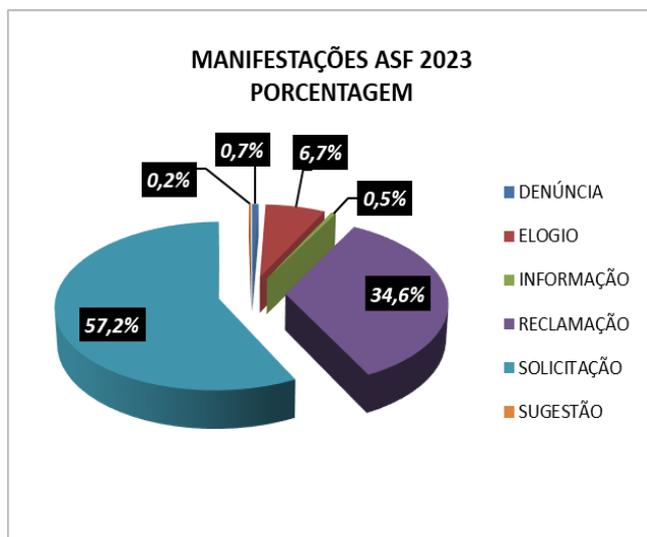


Gráfico 2: Manifestações ASF – Porcentagem



1.1 Manifestações ASF: Evolução mensal e por Classificação – OuvidorSUS

O ano de 2023 apresentou média mensal de 1.135 manifestações. Os meses que apresentaram número de ouvidorias acima da média anual foram os meses de maio a novembro. Os meses com menor número absoluto de manifestações foram janeiro com 826 e fevereiro com 859.

Gráfico 3: Evolução mensal das manifestações em 2023



Quadro 2: Evolução mensal das manifestações por Classificação em 2023

| CLASSIFICAÇÃO | jan/23 | fev/23 | mar/23 | abr/23 | mai/23 | jun/23 | jul/23 | ago/23 | set/23 | out/23 | nov/23 | dez/23 | TOTAL | % | MÉDIA MÊS |
|---------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|-------------|-------------|
| DENÚNCIA | 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 9 | 11 | 13 | 9 | 7 | 6 | 17 | 97 | 0,7% | 8 |
| ELOGIO | 74 | 47 | 60 | 52 | 70 | 76 | 93 | 83 | 92 | 108 | 85 | 66 | 906 | 6,7% | 76 |
| INFORMAÇÃO | 2 | 6 | 6 | 8 | 6 | 5 | 7 | 3 | 6 | 16 | 5 | 4 | 74 | 0,5% | 6 |
| RECLAMAÇÃO | 313 | 292 | 387 | 314 | 423 | 403 | 472 | 503 | 436 | 427 | 420 | 327 | 4.717 | 34,6% | 393 |
| SOLICITAÇÃO | 428 | 507 | 647 | 554 | 788 | 731 | 761 | 735 | 684 | 727 | 680 | 546 | 7.788 | 57,2% | 649 |
| SUGESTÃO | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 34 | 0,2% | 3 |
| TOTAL | 826 | 859 | 1.106 | 935 | 1.296 | 1.227 | 1.348 | 1.339 | 1.228 | 1.287 | 1.200 | 965 | 13.616 | 100% | 1135 |

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 101,6 manifestações.

Quadro 3: Manifestações ASF – Por Região

| ASF REGIÃO | TOTAL | % | *Nº Serviços | **Média |
|--------------|---------------|-------------|--------------|--------------|
| SUL | 6.893 | 50,6% | 68 | 101,4 |
| NORTE | 4.684 | 34,4% | 43 | 108,9 |
| OESTE | 2.039 | 15,0% | 23 | 88,7 |
| TOTAL | 13.616 | 100% | 134 | 101,6 |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

*Número de serviços que receberam ouvidorias no ano de 2023.

**Média de manifestações recebidas por serviços no ano de 2023.

Gráfico 4: Manifestações ASF – Por Região

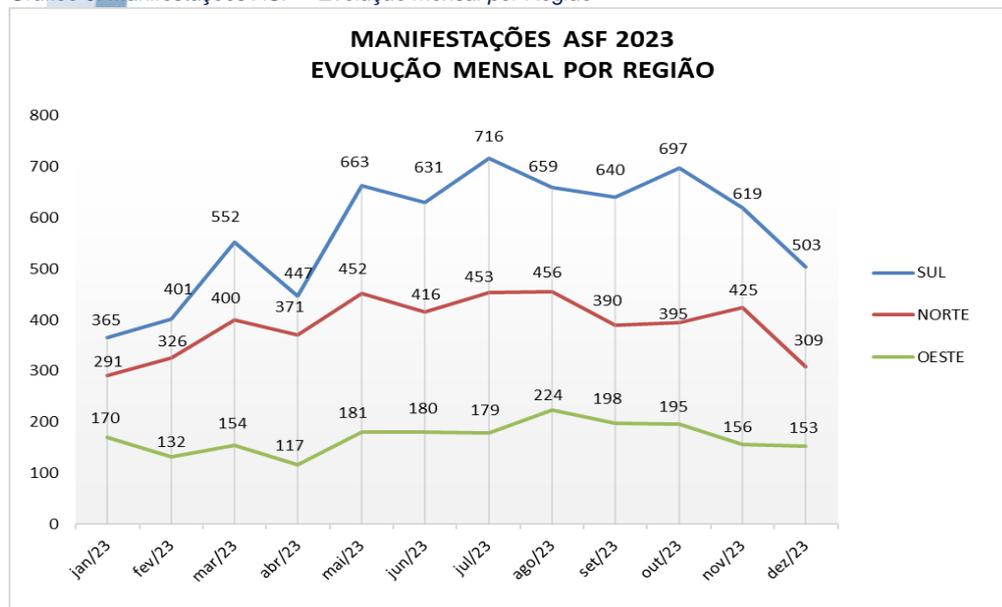


Quadro 4: Manifestações ASF – Evolução mensal por Região

| ASF REGIÃO | jan/23 | fev/23 | mar/23 | abr/23 | mai/23 | jun/23 | jul/23 | ago/23 | set/23 | out/23 | nov/23 | dez/23 | TOTAL | % | MÉDIA MÊS |
|--------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|-------------|--------------|
| SUL | 365 | 401 | 552 | 447 | 663 | 631 | 716 | 659 | 640 | 697 | 619 | 503 | 6.893 | 50,6% | 574 |
| NORTE | 291 | 326 | 400 | 371 | 452 | 416 | 453 | 456 | 390 | 395 | 425 | 309 | 4.684 | 34,4% | 390 |
| OESTE | 170 | 132 | 154 | 117 | 181 | 180 | 179 | 224 | 198 | 195 | 156 | 153 | 2.039 | 15,0% | 170 |
| TOTAL | 826 | 859 | 1.106 | 935 | 1.296 | 1.227 | 1.348 | 1.339 | 1.228 | 1.287 | 1.200 | 965 | 13.616 | 100% | 1.135 |

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 97 Denúncias ocorridas em 2023, o CG Capela do Socorro com 32 e FÓ/Brasilândia com 24, foram os que mais receberam manifestações, correspondendo a 57,8% do total. O CG com maior número de Reclamações foi Capela do Socorro com 1.733 manifestações, representando 36,8% do total, e concentrou o maior número de Solicitações com 3.460, sendo 44,4% 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 352 manifestações, representando 38,8% do total, seguido de FÓ/Brasilândia com 163 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 2023

| DISTRITOS DE SAÚDE | CAPELA DO SOCORRO | PARELHEIROS | CASA VERDE / CACHOEIRINHA | FÓ / BRASILÂNDIA | LAPA | PINHEIROS | TOTAL |
|--------------------|-------------------|--------------|---------------------------|------------------|--------------|------------|---------------|
| DENÚNCIA | 32 | 15 | 9 | 24 | 17 | 0 | 97 |
| ELOGIO | 352 | 96 | 149 | 163 | 131 | 15 | 906 |
| INFORMAÇÃO | 21 | 4 | 18 | 16 | 11 | 4 | 74 |
| RECLAMAÇÃO | 1.733 | 558 | 673 | 879 | 735 | 139 | 4.717 |
| SOLICITAÇÃO | 3.460 | 606 | 1.351 | 1.392 | 796 | 183 | 7.788 |
| SUGESTÃO | 11 | 5 | 6 | 4 | 3 | 5 | 34 |
| TOTAL | 5.609 | 1.284 | 2.206 | 2.478 | 1.693 | 346 | 13.616 |
| % | 41,2% | 9,4% | 16,2% | 18,2% | 12,4% | 2,5% | 100% |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Nos gráficos a seguir apresentamos a evolução mensal das manifestações em 2023, separadas por CG/STS.

Gráfico 6: Evolução mensal: Capela do Socorro e Parelheiros



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

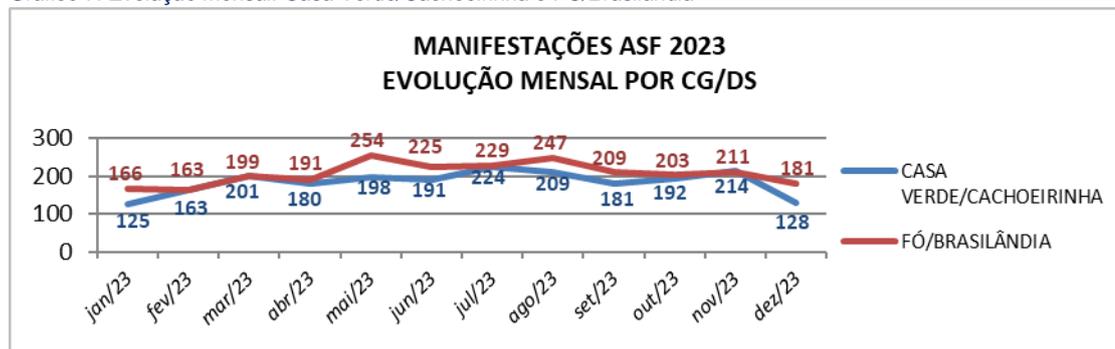


Gráfico 8: Evolução mensal: Lapa e Pinheiros



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 2023. Ao todo foram 134 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 | |
|--|---|-----------------------------------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------|-------|
| | AMA JARDIM ICARAI QUINTANA | 1 | 17 | - | 61 | 59 | - | 138 | |
| | AMA UBS JARDIM CASTRO ALVES DRA MARIA CRISTINA F | 3 | 19 | 1 | 99 | 289 | 1 | 412 | |
| | AMA UBS JARDIM MIRNA | 1 | 16 | 1 | 44 | 44 | - | 106 | |
| | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES | - | - | - | 11 | 18 | - | 29 | |
| | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA | - | 14 | 2 | 84 | 287 | - | 387 | |
| | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA | - | - | - | - | 3 | - | 3 | |
| | AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED | 1 | 2 | 2 | 19 | 56 | - | 80 | |
| | CAPS AD III GRAJAU | - | - | - | 3 | 1 | - | 4 | |
| | CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO | 1 | - | - | 8 | - | - | 9 | |
| | CAPS ADULTO III GRAJAU | 2 | 2 | - | 10 | 1 | - | 15 | |
| | CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO | 2 | - | - | 5 | - | - | 7 | |
| | CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA | - | - | - | 6 | 3 | - | 9 | |
| | CEO II CAPELA DO SOCORRO | - | 1 | - | 2 | 1 | - | 4 | |
| | CER IV MILTON ALDRED | - | - | - | 2 | 10 | - | 12 | |
| | HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO | 1 | 31 | - | 176 | 734 | 1 | 943 | |
| | SAD/ UAD CAPELA DO SOCORRO | - | 1 | - | - | - | - | 1 | |
| | SRT II CAPELA DO SOCORRO | - | - | - | 1 | - | - | 1 | |
| | UBS ALCINA PIMENTEL PIZA | - | 5 | - | 17 | 17 | - | 39 | |
| | UBS ANCHIETA | 3 | 11 | - | 62 | 138 | - | 214 | |
| | UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ) | - | 5 | - | 53 | 51 | 2 | 111 | |
| CAPELA DO SOCORRO | UBS CANTINHO DO CÉU | - | 1 | - | 55 | 104 | - | 160 | |
| | UBS CHÁCARA DO CONDE | - | 15 | 2 | 41 | 65 | 2 | 125 | |
| | UBS CHACARA DO SOL | - | 1 | - | 10 | 7 | - | 18 | |
| | UBS CHACARA SANTO AMARO | 1 | 2 | 1 | 29 | 48 | 1 | 82 | |
| | UBS DR. SÉRGIO CHADDAD | 1 | 14 | - | 40 | 112 | 1 | 168 | |
| | UBS GAIVOTAS | - | 23 | - | 29 | 72 | - | 124 | |
| | UBS JARDIM CLIPER | - | 21 | 1 | 60 | 177 | 2 | 261 | |
| | UBS JARDIM ELIANE | 1 | 3 | - | 79 | 121 | - | 204 | |
| | UBS JARDIM LUCELIA | - | 27 | - | 52 | 85 | - | 164 | |
| | UBS JARDIM NOVO HORIZONTE | 3 | 21 | 1 | 40 | 77 | - | 142 | |
| | UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU | 2 | 7 | 3 | 42 | 114 | - | 168 | |
| | UBS JARDIM REPÚBLICA | - | 4 | 1 | 58 | 106 | - | 169 | |
| | UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES | - | 18 | 1 | 79 | 91 | - | 189 | |
| | UBS JORDANÓPOLIS | - | 9 | - | 30 | 45 | - | 84 | |
| | UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE | 1 | 7 | 2 | 63 | 126 | 1 | 200 | |
| | UBS SHANGRILA/ELLUS | - | 3 | - | 34 | 51 | - | 88 | |
| | UBS VARGINHA | - | 13 | 2 | 75 | 138 | - | 228 | |
| | UBS VELEIROS | - | 14 | - | 31 | 47 | - | 92 | |
| | UBS VILA NATAL | 1 | 2 | 1 | 56 | 120 | - | 180 | |
| | UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS | 7 | 22 | - | 167 | 38 | - | 234 | |
| | URSI CAPELA DO SOCORRO | - | 1 | - | - | 4 | - | 5 | |
| | | | 32 | 352 | 21 | 1.733 | 3.460 | 11 | 5.609 |
| | PARELHEIROS | AMA PARELHEIROS | 3 | 10 | - | 40 | 4 | 1 | 58 |
| | | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS | 1 | 6 | - | 51 | 46 | - | 104 |
| CAPS ADULTO III PARELHEIROS | | - | - | - | 3 | - | - | 3 | |
| CAPS INFANTO JUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA | | - | - | - | 11 | 4 | - | 15 | |
| CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS | | - | 8 | - | 6 | 2 | - | 16 | |
| EMAD PARELHEIROS | | - | 1 | - | - | - | - | 1 | |
| NIR PARELHEIROS | | 1 | 1 | - | 4 | 8 | - | 14 | |
| PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE | | 2 | 1 | - | 41 | 4 | - | 48 | |
| RT PARELHEIROS I - MISTA (CAPS ADULTO III PARELHEIROS) | | 1 | - | - | - | - | - | 1 | |
| UBS BARRAGEM | | - | - | 1 | 11 | 28 | - | 40 | |
| UBS COLONIA | | - | 1 | - | 13 | 15 | - | 29 | |
| UBS DOM LUCIANO BERGAMINI | | - | 2 | - | 2 | 3 | - | 7 | |
| UBS JARDIM CAMPINAS | | - | - | - | 10 | 11 | - | 21 | |
| UBS JARDIM DAS FONTES | | 2 | 2 | - | 11 | 17 | - | 32 | |
| UBS JARDIM EMBURA | | - | 1 | - | 9 | 5 | - | 15 | |
| UBS JARDIM IPORÃ | | 2 | 5 | 2 | 50 | 63 | 1 | 123 | |
| UBS JARDIM SANTA FÉ | | 1 | 5 | - | 20 | 37 | - | 63 | |
| UBS JARDIM SÃO NORBERTO | | 1 | 4 | - | 33 | 52 | 1 | 91 | |
| UBS JARDIM SILVEIRA | | 1 | 6 | - | 12 | 5 | - | 24 | |
| UBS MARSILAC | | - | - | - | 2 | 1 | - | 3 | |
| UBS NOVA AMÉRICA | | - | - | - | 8 | 7 | - | 15 | |
| UBS PARELHEIROS | | - | 15 | 1 | 40 | 69 | 1 | 126 | |
| UBS RECANTO CAMPO BELO | | - | 13 | - | 63 | 79 | - | 155 | |
| UBS VARGEM GRANDE | | - | 8 | - | 57 | 114 | 1 | 180 | |
| UBS VILA MARCELO | | - | 1 | - | 21 | 14 | - | 36 | |
| UBS VILA ROSCHEL | | - | - | - | 7 | 14 | - | 21 | |
| UPA PARELHEIROS | | - | 6 | - | 33 | 4 | - | 43 | |
| | | | 15 | 96 | 4 | 558 | 606 | 5 | 1.284 |

Continuação

| CONTRATO DE GESTÃO | SERVIÇOS DE SAÚDE | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL |
|--------------------------------------|---|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|--------|
| CASA VERDE/CACHOEIRINHA | AMA ESPEC PARQUE PERUCHE | - | 4 | 2 | 97 | 384 | - | 487 |
| | AMA JARDIM PERI | 1 | 8 | - | 35 | 8 | - | 52 |
| | AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO | 1 | 13 | 1 | 41 | 37 | - | 93 |
| | AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA | 1 | 2 | 3 | 29 | 39 | 1 | 75 |
| | CAPS AD II CACHOEIRINHA | - | 5 | - | 1 | - | - | 6 |
| | CAPS ADULTO II CASA VERDE | - | 1 | - | 11 | 3 | - | 15 |
| | CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA | - | - | - | 2 | 1 | - | 3 |
| | UBS ADELAIDE LOPES | 1 | 13 | - | 46 | 59 | - | 119 |
| | UBS CASA VERDE | 1 | 10 | 3 | 31 | 68 | - | 113 |
| | UBS CASA VERDE ALTA | - | 8 | 2 | 38 | 50 | - | 98 |
| | UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA | - | 32 | 2 | 49 | 99 | - | 182 |
| | UBS DR. ILZA WELTMAN HUTZLER | - | 19 | 1 | 47 | 74 | 1 | 142 |
| | UBS JARDIM PERI | - | 2 | - | 38 | 126 | 2 | 168 |
| | UBS PARQUE PERUCHE | 1 | 6 | 1 | 31 | 72 | - | 111 |
| | UBS VILA DIONISIA | 2 | 2 | 2 | 62 | 169 | 1 | 238 |
| | UBS VILA DIONISIA II | 1 | 3 | 1 | 43 | 50 | - | 98 |
| | UBS VILA ESPANHOLA | - | 5 | - | 33 | 53 | 1 | 92 |
| UBS VILA SANTA MARIA | - | 16 | - | 39 | 59 | - | 114 | |
| | | 9 | 149 | 18 | 673 | 1.351 | 6 | 2.206 |
| FÓ/BRASILÂNDIA | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA | 1 | 2 | - | 29 | 68 | - | 100 |
| | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA | - | 19 | 1 | 43 | 72 | - | 135 |
| | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO | 1 | 7 | - | 49 | 84 | 3 | 144 |
| | AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS | - | 2 | 1 | 21 | 22 | - | 46 |
| | CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA | 1 | - | - | 7 | 3 | - | 11 |
| | CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA | - | 1 | - | 24 | 5 | - | 30 |
| | CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA | 1 | 2 | - | 5 | 3 | 1 | 12 |
| | CER II FREGUESIA DO O / BRASILÂNDIA | - | - | - | 2 | 13 | - | 15 |
| | PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO | 10 | 60 | 1 | 103 | 2 | - | 176 |
| | UBS BRASILÂNDIA | - | 11 | - | 36 | 50 | - | 97 |
| | UBS CRUZ DAS ALMAS | - | 9 | - | 23 | 46 | - | 78 |
| | UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO | - | 3 | 2 | 49 | 54 | - | 108 |
| | UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTOFARO MARTINS | - | 8 | - | 17 | 21 | - | 46 |
| | UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO | - | 1 | 1 | 37 | 38 | - | 77 |
| | UBS JARDIM GUARANI | - | 4 | - | 26 | 55 | - | 85 |
| | UBS JARDIM ICARÁ BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO | - | 6 | 2 | 33 | 47 | - | 88 |
| | UBS JARDIM VISTA ALEGRE | - | 3 | 3 | 34 | 98 | - | 138 |
| | UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO | 1 | 7 | 1 | 38 | 94 | - | 141 |
| | UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II | 3 | - | - | 30 | 30 | - | 63 |
| | UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA | 4 | 5 | 2 | 62 | 107 | - | 180 |
| UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE | 2 | 3 | - | 44 | 85 | - | 134 | |
| UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó | - | 1 | 1 | 22 | 31 | - | 55 | |
| UBS VILA TEREZINHA | - | 1 | 1 | 44 | 50 | - | 96 | |
| UNIDADE HOSPITALAR - BRASILÂNDIA FO | - | 7 | - | 71 | 307 | - | 385 | |
| UPA JARDIM ELISA MARIA I | - | 1 | - | 30 | 7 | - | 38 | |
| | | 24 | 163 | 16 | 879 | 1.392 | 4 | 2.478 |
| LAPA | AMA SOROCABANA | 3 | 12 | 1 | 130 | 56 | - | 202 |
| | AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE | 1 | 22 | 1 | 68 | 70 | 1 | 163 |
| | AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ | 3 | 1 | 1 | 33 | 38 | - | 76 |
| | CAPS AD III LEOPOLDINA | - | - | - | 7 | - | - | 7 |
| | CAPS ADULTO II PERDIZES - MANOEL MUNHOZ | - | - | - | 1 | - | - | 1 |
| | CAPS ADULTO III LAPA | 1 | 1 | - | 8 | 1 | - | 11 |
| | CAPS INFANTOJUVENIL II LAPA | - | - | - | 1 | 1 | - | 2 |
| | CER III LAPA | - | - | - | 3 | 6 | - | 9 |
| | HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA | - | 20 | 1 | 111 | 371 | - | 503 |
| | PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO | 3 | 12 | - | 183 | 36 | 1 | 235 |
| | UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES | 1 | 9 | 3 | 26 | 32 | - | 71 |
| | UBS PARQUE DA LAPA | - | 9 | - | 34 | 34 | 1 | 78 |
| | UBS VILA ANASTÁCIO | - | 16 | 2 | 20 | 11 | - | 49 |
| | UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO | - | 13 | 1 | 24 | 27 | - | 65 |
| | UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES | 5 | 5 | 1 | 33 | 48 | - | 92 |
| UBS VILA JAGUARA | - | 3 | - | 25 | 38 | - | 66 | |
| UBS VILA ROMANA | - | 8 | - | 28 | 27 | - | 63 | |
| | | 17 | 131 | 11 | 735 | 796 | 3 | 1.693 |
| PINHEIROS | CAPS ADULTO III ITAIM BIBI | - | - | - | 5 | - | 1 | 6 |
| | UBS ALTO DE PINHEIROS | - | 6 | 1 | 37 | 38 | - | 82 |
| | UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI | - | 4 | - | 17 | 22 | - | 43 |
| | UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÉRA | - | - | 1 | 33 | 34 | - | 68 |
| | UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO | - | 2 | 1 | 31 | 68 | 3 | 105 |
| | UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO | - | 3 | 1 | 16 | 21 | 1 | 42 |
| | | 0 | 15 | 4 | 139 | 183 | 5 | 346 |
| Total Geral | | 97 | 906 | 74 | 4.717 | 7.788 | 34 | 13.616 |

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 97 manifestações de *Denúncia*, 906 *Elogios*, 74 *Informações*, 4.717 *Reclamações*, 7.788 *Solicitações*, e, por fim, 34 *Sugestões*, totalizando no período 13.616 manifestações.

Os assuntos Assistência à Saúde e Gestão foram os mais citados no período, sendo 6.139 manifestações para Assistência à Saúde que representa 41,5% do total, e 5.012 manifestações para Gestão que representa 36,8% do total.

Quadro 7: Número de manifestações por Classificação e Assuntos

| Manifestações por Assuntos | Total |
|---|---------------|
| Denúncia | 97 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 5 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 2 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 6 |
| GESTÃO | 79 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 2 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 3 |
| Elogio | 906 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 27 |
| COMUNICAÇÃO | 1 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 81 |
| GESTÃO | 796 |
| OUVIDORIA DO SUS | 1 |
| Informação | 74 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 3 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA | 2 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 2 |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 1 |
| COMUNICAÇÃO | 23 |
| GESTÃO | 27 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 3 |
| OUVIDORIA DO SUS | 1 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 10 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 2 |
| Reclamação | 4.717 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 121 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA | 38 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 68 |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 1 |
| CARTÃO SUS | 3 |
| COMUNICAÇÃO | 15 |
| DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IS | 1 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 213 |
| GESTÃO | 3.941 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 1 |
| OUVIDORIA DO SUS | 176 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 111 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | 2 |
| TRANSPORTE | 12 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 10 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 3 |
| VAZIO | 1 |
| Solicitação | 7.788 |
| ALIMENTO | 3 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 6.008 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA | 496 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 226 |
| CARTÃO SUS | 7 |
| COMUNICAÇÃO | 2 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 108 |
| GESTÃO | 148 |
| OUVIDORIA DO SUS | 7 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 726 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | 1 |
| TRANSPORTE | 18 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 37 |
| VAZIO | 1 |
| Sugestão | 34 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 2 |
| COMUNICAÇÃO | 6 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 2 |
| GESTÃO | 21 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 2 |
| Total de Manifestações | 13.616 |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Em **Denúncia** o assunto mais citado foi Gestão, com 79 manifestações. Destas, 34 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 43 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Dificuldade de Acesso com 21 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 15 manifestações.

Em **Elogio** o assunto mais citado foi Gestão, com 796 manifestações. Destas, 787 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos. Destas, 778 manifestações citam a Satisfação com o Atendimento dos Profissionais dos serviços, e os mais citados foram Equipe de Saúde com 252, seguido pelo Médico com 130, Equipe administrativa com 78, e Enfermeiro com 69 manifestações.

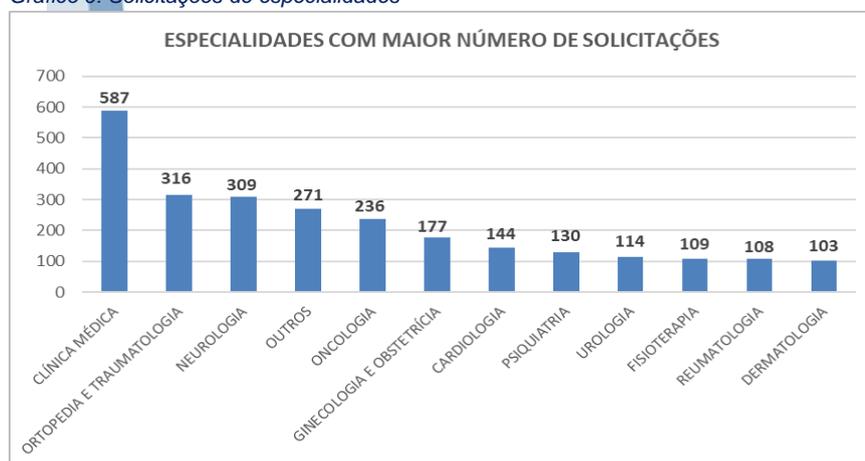
Em **Informação** o assunto mais citado foi Gestão, com 27 manifestações. Destas, 22 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de Saúde, onde 11 são para informações de Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde, sendo a mais citada.

Em **Reclamação** o assunto mais citado foi Gestão, com 3.941 manifestações. Destas, 1.940 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 1.822 a Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 1.751 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 629 manifestações. Também tivemos o item Falta de Profissional com 167 manifestações, e o profissional mais citado foi o Médico em 126 delas. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 914, seguido de Dificuldade de Acesso com 809 manifestações.

Em **Solicitação** o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 6.008 manifestações. Destas, 3.838 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 587, Ortopedia/Traumatologia com 316, Neurologia com 309, Outros com 271, e Oncologia com 236 manifestações. Também tivemos 726 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, onde 408 manifestações solicitam Fralda Descartável. Em Assistência Farmacêutica 496 manifestações, onde 449 solicitam Componente Básico/Fármaco para medicamentos.

Em **Sugestão** o assunto mais citado foi Gestão, com 21 manifestações. Destas, 15 são sugestões para os Estabelecimentos de Saúde.

Gráfico 9: Solicitações de especialidades



1.6 Manifestações ASF: Comparação Período de 2022 e 2023 - OuvidorSUS

Entre os anos de 2022 e 2023 observou-se um aumento no número total de manifestações em 30%. O aumento das manifestações também foi observado em todos os Contratos de Gestão.

Quadro 8: Total de manifestações por Classificação e Período

| Manifestações | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL |
|---------------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|---------------|
| 2022 | 102 | 526 | 64 | 4.150 | 5.615 | 18 | 10.475 |
| % | 1,0% | 5,0% | 0,6% | 39,6% | 53,6% | 0,2% | 100% |
| 2023 | 97 | 906 | 74 | 4.717 | 7.788 | 34 | 13.616 |
| % | 0,7% | 6,7% | 0,5% | 34,6% | 57,2% | 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 |
|---------------|-------------------|-------------|---------------------------|------------------|-------|-----------|---------------|
| 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% |
| 2023 | 5.609 | 1.284 | 2.206 | 2.478 | 1.693 | 346 | 13.616 |
| % | 41,2% | 9,4% | 16,2% | 18,2% | 12,4% | 2,5% | 100% |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 10: Evolução das manifestações por Região em 2022 e 2023



Gráfico 11: Evolução mensal em 2022 e 2023



2 MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2023

A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/Fale Conosco da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2023. No total foram 430 manifestações recebidas, sendo 65,8% manifestações referentes a pedidos de *informação* dos usuários, seguida de 25,3% de *reclamação*, 6% de *solicitações*, 1,4% de *elogios*, 1,4% de manifestações para *denúncia* e 0 manifestações de *sugestão*.

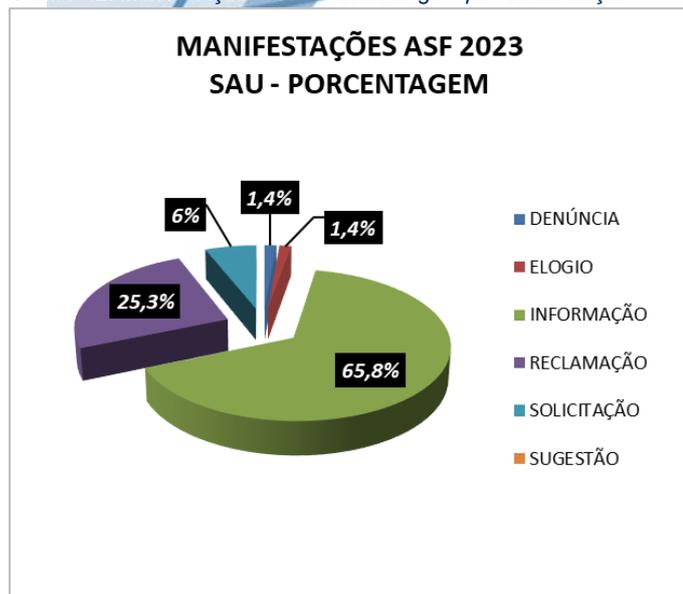
Das 430 manifestações recebidas pelo SAU (Fale Conosco) da ASF a maioria foi direcionada ao setor de Recrutamento e Seleção do RH Central da ASF referentes a vagas de emprego, processos seletivos e envio de currículos.

Quadro 10: Manifestações do SAU por Classificação

| SAU da ASF | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL |
|------------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------|
| 2023 | 6 | 6 | 283 | 109 | 26 | 0 | 430 |
| % | 1,4% | 1,4% | 65,8% | 25,3% | 6,0% | 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/23 | fev/23 | mar/23 | abr/23 | mai/23 | jun/23 | jul/23 | ago/23 | set/23 | out/23 | nov/23 | dez/23 | TOTAL | % |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| DENÚNCIA | - | - | - | - | - | - | 3 | - | 1 | 1 | - | 1 | 6 | 1,4% |
| ELOGIO | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 3 | 1 | 6 | 1,4% |
| INFORMAÇÃO | 25 | 22 | 22 | 22 | 32 | 26 | 31 | 25 | 23 | 23 | 23 | 9 | 283 | 65,8% |
| RECLAMAÇÃO | 8 | 7 | 9 | 7 | 16 | 9 | 5 | 10 | 12 | 5 | 12 | 9 | 109 | 25,3% |
| SOLICITAÇÃO | 7 | 2 | 1 | - | - | - | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 26 | 6,0% |
| SUGESTÃO | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 40 | 31 | 32 | 29 | 48 | 35 | 42 | 37 | 38 | 33 | 42 | 23 | 430 | 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 maio com 48 ouvidorias, e os meses de menor número foram abril com 29 e dezembro com 23 ouvidorias. O período janeiro a dezembro de 2023 registrou uma média de 36 manifestações por mês.

2.1 Pesquisa de Satisfação 2023

Neste relatório apresentamos resultado de Pesquisa de Satisfação dos Usuários no período de janeiro a dezembro de 2023. A pesquisa está disponível aos usuários de formas digital no site da ASF e de forma física nos serviços de saúde. É avaliado o atendimento recebido nas unidades ou serviço de saúde, e os itens avaliados são: Atendimento da Recepção, Enfermagem, Médico, Visitas domiciliares ACS, Equipe Multidisciplinar, Setor de Regulação, Farmácia, Odontológico e Instalações. As classificações das avaliações são: Muito Satisfeito, Satisfeito, Nem Satisfeito/Nem Insatisfeito, Insatisfeito, Muito Insatisfeito, e Não se Aplica. Em alguns casos iremos apresentar também as opções alterado ou em branco. Nesse período recebemos 1.186 avaliações, que abaixo serão apresentadas de modo geral, por classificação, por itens avaliados e por supervisão de saúde, através de tabelas e gráficos.

2.2 Pesquisa Geral - Classificação

Abaixo apresentamos um quadro com o total geral das pesquisas por classificação. Foram realizadas 1.186 pesquisas avaliando 9 itens, totalizando 10.674 avaliações.

Quadro 12: Classificação Geral

| ATENDIMENTO | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|--------|------|
| MUITO SATISFEITO | 259 | 266 | 308 | 197 | 164 | 196 | 200 | 170 | 192 | 1.952 | 18% |
| SATISFEITO | 369 | 372 | 304 | 229 | 237 | 262 | 406 | 233 | 384 | 2.796 | 26% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 138 | 127 | 129 | 147 | 188 | 188 | 154 | 153 | 184 | 1.408 | 13% |
| INSATISFEITO | 139 | 119 | 121 | 106 | 90 | 96 | 101 | 85 | 133 | 990 | 9% |
| MUITO INSATISFEITO | 238 | 209 | 203 | 163 | 152 | 152 | 139 | 114 | 154 | 1.524 | 14% |
| NA NÃO SE APLICA | 17 | 59 | 85 | 277 | 269 | 212 | 130 | 347 | 78 | 1.474 | 14% |
| ALTERADO | 10 | 10 | 6 | 5 | 4 | - | 1 | 1 | 1 | 38 | 1% |
| EM BRANCO | 16 | 24 | 30 | 62 | 82 | 80 | 55 | 83 | 60 | 492 | 5% |
| | | | | | | | | | | 10.674 | 100% |

Gráfico 14: Classificação Geral

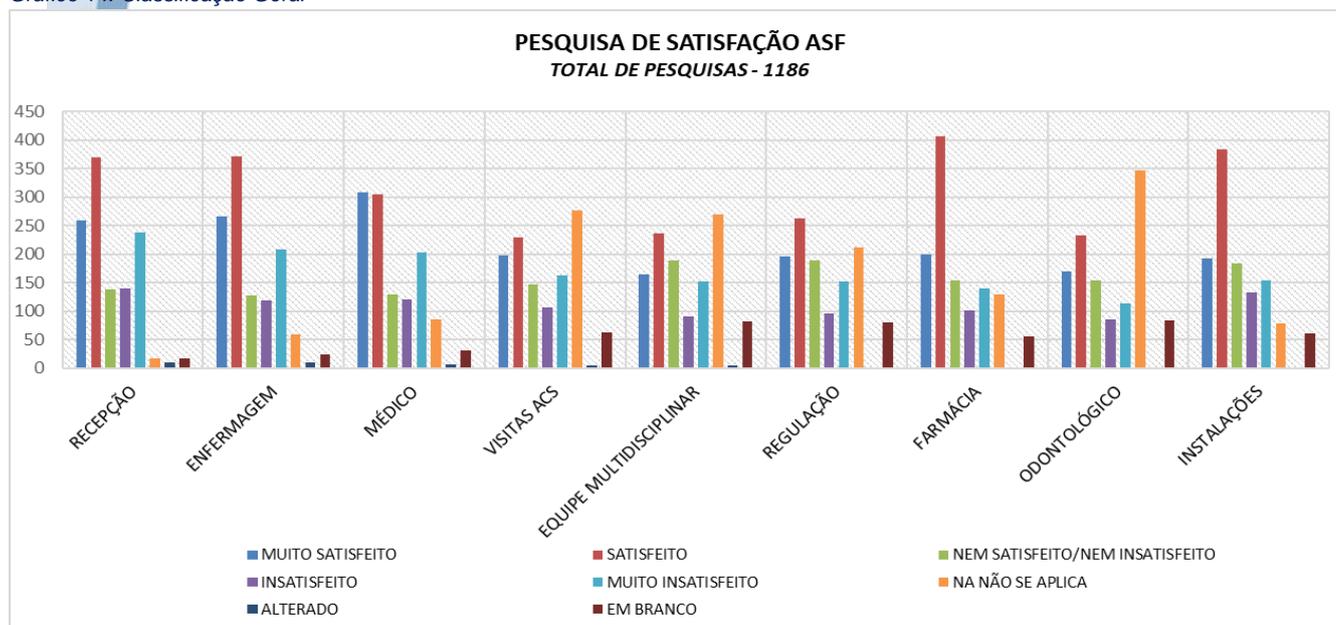


Gráfico 15: Classificação Geral – Porcentagem



2.3 Pesquisa por Itens avaliados

Abaixo apresentamos os gráficos de cada item avaliado e sua classificação.

Gráfico 16: Recepção



Gráfico 17: Enfermagem

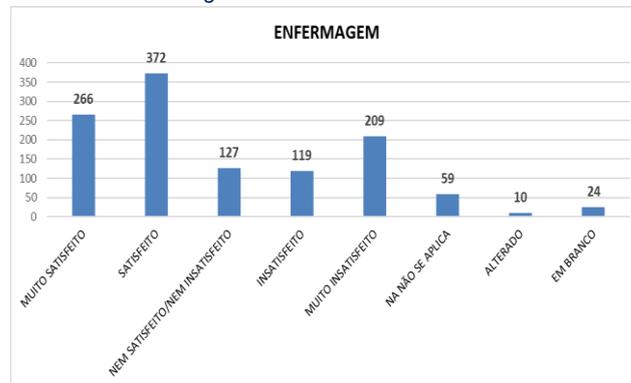


Gráfico 18: Médico

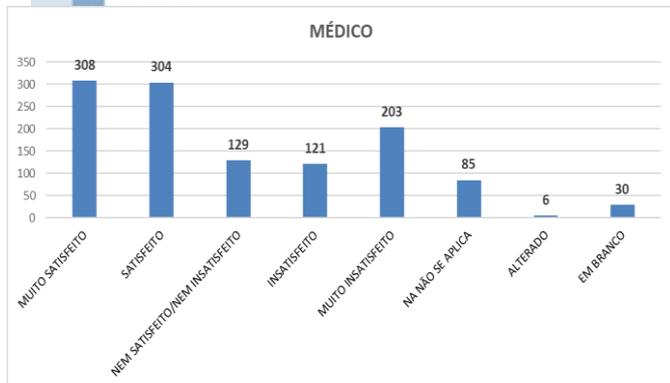


Gráfico 19: Visitas ACS

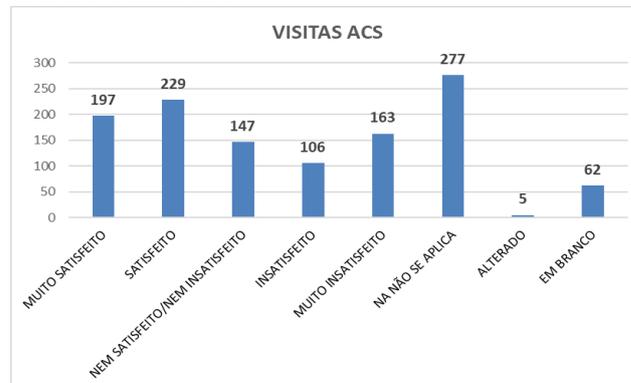


Gráfico 20: Equipe Multidisciplinar

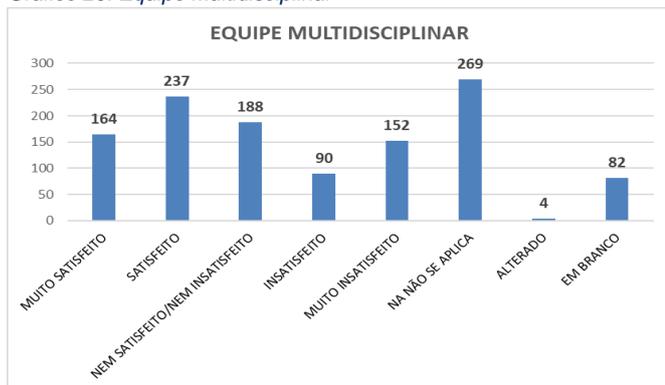


Gráfico 21: Regulação

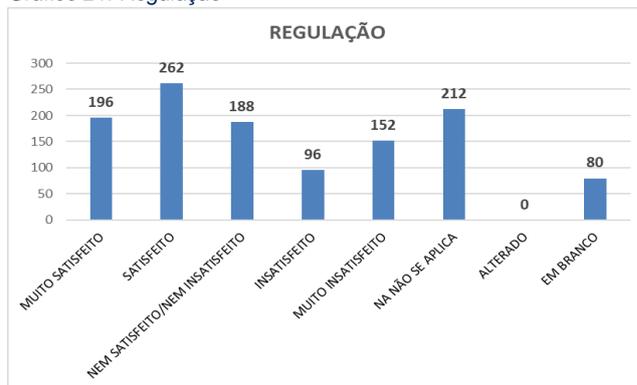


Gráfico 22: Farmácia

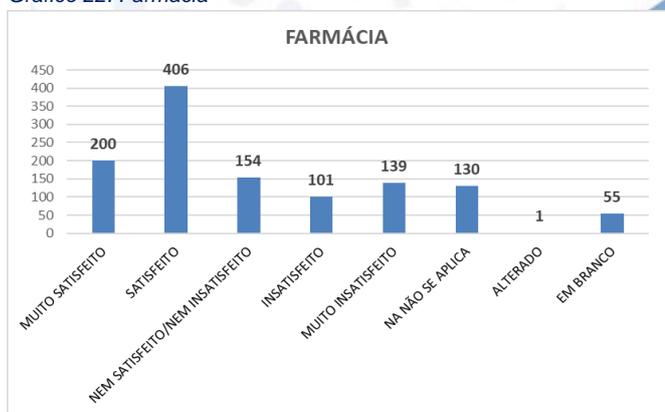


Gráfico 23: Odontológico

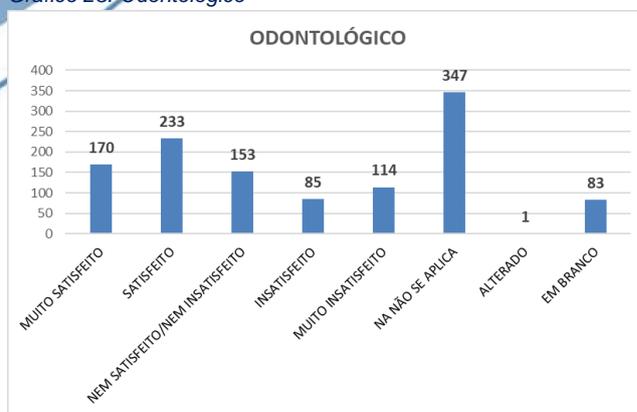
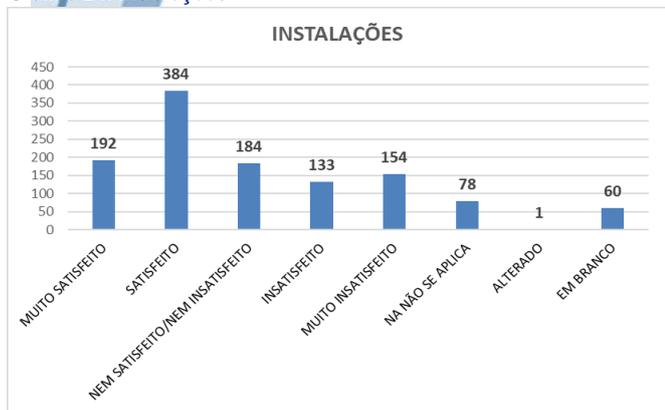


Gráfico 24: Instalações



2.4 Pesquisa por Supervisão de Saúde

Abaixo apresentamos tabelas e gráficos de avaliação por supervisão de saúde, e a unidade de cada supervisão que apresentou o maior número de pesquisas.

CAPELA DO SOCORRO: Foram realizadas 497 pesquisas avaliando 9 itens, totalizando 4.473 avaliações.

Quadro 13: Capela do Socorro

| CAPELA DO SOCORRO - 497 | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 120 | 112 | 134 | 83 | 67 | 84 | 78 | 62 | 85 | 825 | 18% |
| SATISFEITO | 127 | 124 | 109 | 74 | 74 | 87 | 142 | 69 | 155 | 961 | 21% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 53 | 62 | 54 | 67 | 80 | 81 | 66 | 61 | 78 | 602 | 13% |
| INSATISFEITO | 58 | 41 | 45 | 41 | 46 | 47 | 49 | 39 | 42 | 408 | 9% |
| MUITO INSATISFEITO | 116 | 108 | 94 | 85 | 81 | 84 | 84 | 60 | 73 | 785 | 18% |
| NA NÃO SE APLICA | 7 | 28 | 38 | 111 | 101 | 70 | 47 | 152 | 28 | 582 | 13% |
| ALTERADO | 7 | 7 | 2 | 5 | 3 | - | - | 1 | - | 25 | 1% |
| EM BRANCO | 9 | 15 | 21 | 31 | 45 | 44 | 31 | 53 | 36 | 285 | 6% |
| | | | | | | | | | | 4.473 | 100% |

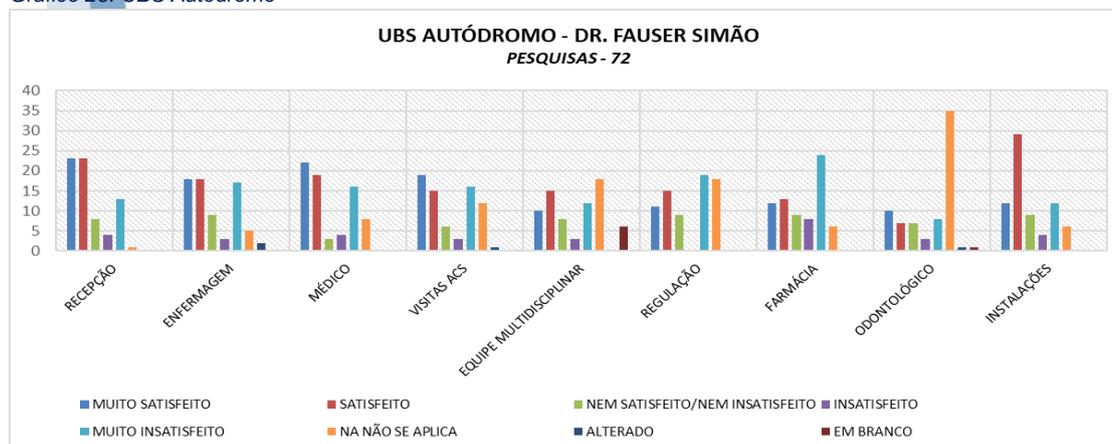
Gráfico 25: Classificação Porcentagem



Quadro 14: Unidade com maior número de pesquisas: UBS Autódromo – 72 pesquisas

| UBS AUTÓDROMO - DR. FAUSER SIMÃO | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|----------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 23 | 18 | 22 | 19 | 10 | 11 | 12 | 10 | 12 | 137 | 21% |
| SATISFEITO | 23 | 18 | 19 | 15 | 15 | 15 | 13 | 7 | 29 | 154 | 24% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 8 | 9 | 3 | 6 | 8 | 9 | 9 | 7 | 9 | 68 | 10% |
| INSATISFEITO | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | - | 8 | 3 | 4 | 32 | 5% |
| MUITO INSATISFEITO | 13 | 17 | 16 | 16 | 12 | 19 | 24 | 8 | 12 | 137 | 21% |
| NA NÃO SE APLICA | 1 | 5 | 8 | 12 | 18 | 18 | 6 | 35 | 6 | 109 | 17% |
| ALTERADO | - | 2 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | 4 | 1% |
| EM BRANCO | - | - | - | - | 6 | - | - | 1 | - | 7 | 1% |
| | | | | | | | | | | 648 | 100% |

Gráfico 26: UBS Autódromo



PARELHEIROS: Foram realizadas 405 pesquisas avaliando 9 itens, totalizando 3.645 avaliações.

Quadro 15: Parelheiros

| PARELHEIROS - 405 | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 91 | 95 | 109 | 83 | 67 | 71 | 84 | 82 | 71 | 753 | 21% |
| SATISFEITO | 170 | 168 | 133 | 115 | 120 | 136 | 174 | 122 | 146 | 1.284 | 35% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 48 | 35 | 47 | 49 | 56 | 69 | 44 | 53 | 52 | 453 | 12% |
| INSATISFEITO | 24 | 41 | 43 | 36 | 20 | 19 | 30 | 23 | 46 | 282 | 8% |
| MUITO INSATISFEITO | 59 | 44 | 51 | 45 | 37 | 24 | 29 | 24 | 42 | 355 | 10% |
| NA NÃO SE APLICA | 4 | 13 | 15 | 64 | 85 | 69 | 30 | 81 | 29 | 390 | 11% |
| ALTERADO | 3 | 3 | 4 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | 13 | 0% |
| EM BRANCO | 6 | 6 | 3 | 13 | 19 | 17 | 13 | 20 | 18 | 115 | 3% |
| | | | | | | | | | | 3.645 | 100% |

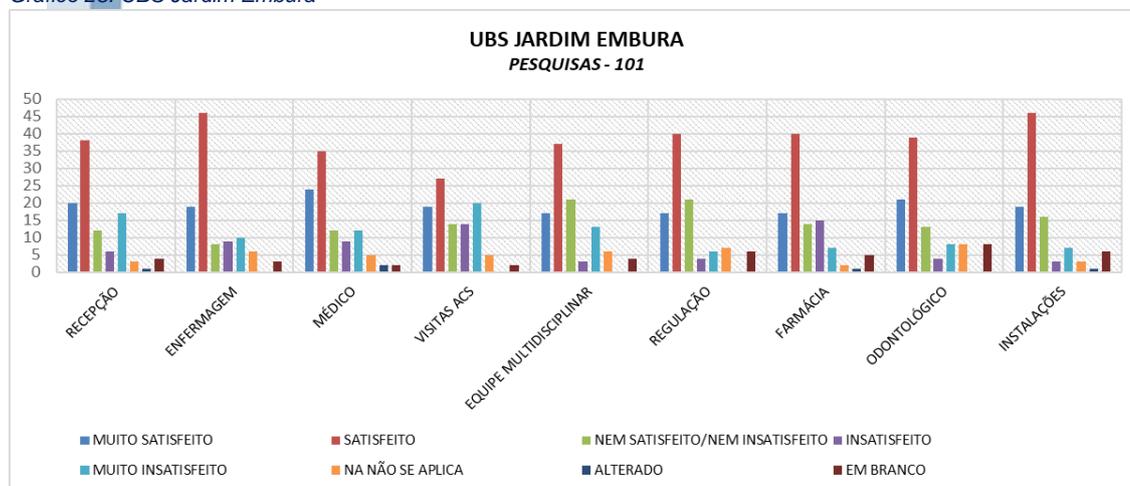
Gráfico 27: Classificação Porcentagem



Quadro 16: Unidade com maior número de pesquisas: UBS Jardim Embura – 101 pesquisas

| UBS JARDIM EMBURA | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 20 | 19 | 24 | 19 | 17 | 17 | 17 | 21 | 19 | 173 | 19% |
| SATISFEITO | 38 | 46 | 35 | 27 | 37 | 40 | 40 | 39 | 46 | 348 | 38% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 12 | 8 | 12 | 14 | 21 | 21 | 14 | 13 | 16 | 131 | 14% |
| INSATISFEITO | 6 | 9 | 9 | 14 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 67 | 7% |
| MUITO INSATISFEITO | 17 | 10 | 12 | 20 | 13 | 6 | 7 | 8 | 7 | 100 | 11% |
| NA NÃO SE APLICA | 3 | 6 | 5 | 5 | 6 | 7 | 2 | 8 | 3 | 45 | 5% |
| ALTERADO | 1 | - | 2 | - | - | - | 1 | - | 1 | 5 | 1% |
| EM BRANCO | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 6 | 5 | 8 | 6 | 40 | 4% |
| | | | | | | | | | | 909 | 100% |

Gráfico 28: UBS Jardim Embura

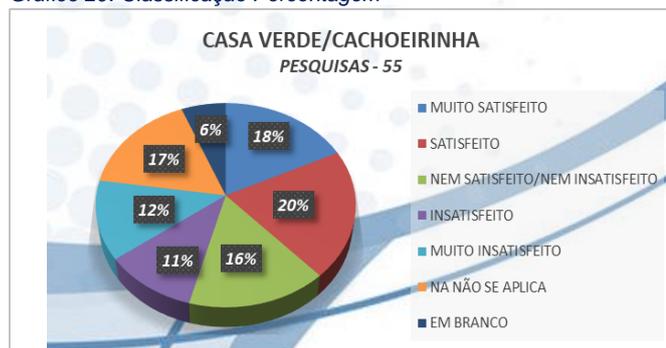


CASA VERDE/CACHOEIRINHA: Foram realizadas 55 pesquisas avaliando 9 itens, totalizando 495 avaliações.

Quadro 17: Casa Verde/Cachoeirinha

| CASA VERDE/CACHOEIRINHA - 55 | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 12 | 14 | 15 | 8 | 7 | 11 | 8 | 7 | 6 | 88 | 18% |
| SATISFEITO | 14 | 14 | 10 | 3 | 6 | 10 | 16 | 11 | 17 | 101 | 20% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 9 | 7 | 3 | 11 | 13 | 10 | 8 | 6 | 12 | 79 | 16% |
| INSATISFEITO | 8 | 6 | 8 | 3 | 5 | 4 | 5 | 6 | 8 | 53 | 11% |
| MUITO INSATISFEITO | 12 | 8 | 12 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 2 | 62 | 13% |
| NA NÃO SE APLICA | - | 5 | 5 | 17 | 13 | 7 | 9 | 17 | 9 | 82 | 17% |
| EM BRANCO | - | 1 | 2 | 7 | 6 | 7 | 3 | 3 | 1 | 30 | 6% |
| | | | | | | | | | | 495 | 100% |

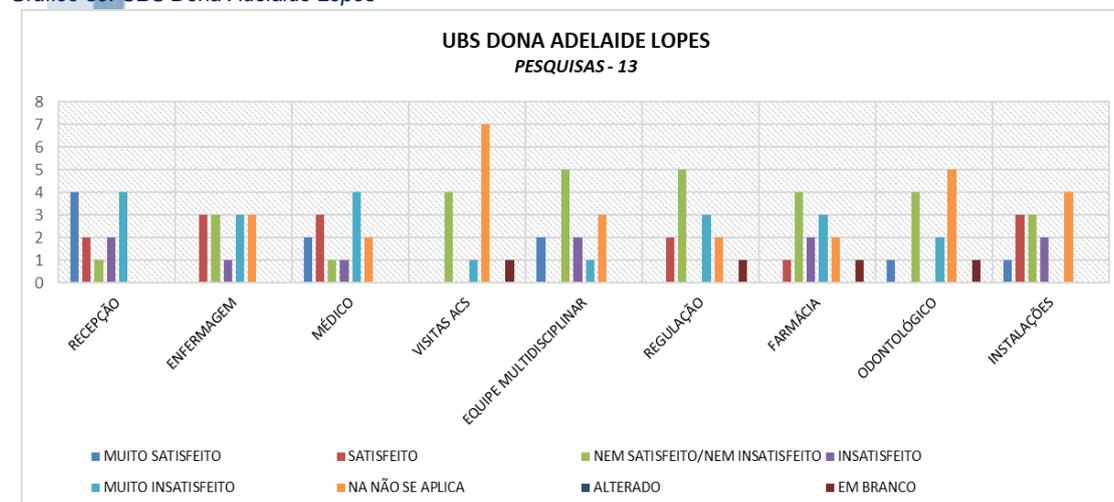
Gráfico 29: Classificação Porcentagem



Quadro 18: Unidade com maior número de pesquisas: UBS Dona Adelaide Lopes – 13 pesquisas

| UBS DONA ADELAIDE LOPES | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 4 | - | 2 | - | 2 | - | - | 1 | 1 | 10 | 9% |
| SATISFEITO | 2 | 3 | 3 | - | - | 2 | 1 | - | 3 | 14 | 12% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 30 | 26% |
| INSATISFEITO | 2 | 1 | 1 | - | 2 | - | 2 | - | 2 | 10 | 9% |
| MUITO INSATISFEITO | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | - | 21 | 18% |
| NA NÃO SE APLICA | - | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 28 | 24% |
| ALTERADO | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | 0% |
| EM BRANCO | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 1 | - | 4 | 3% |
| | | | | | | | | | | 117 | 100% |

Gráfico 30: UBS Dona Adelaide Lopes

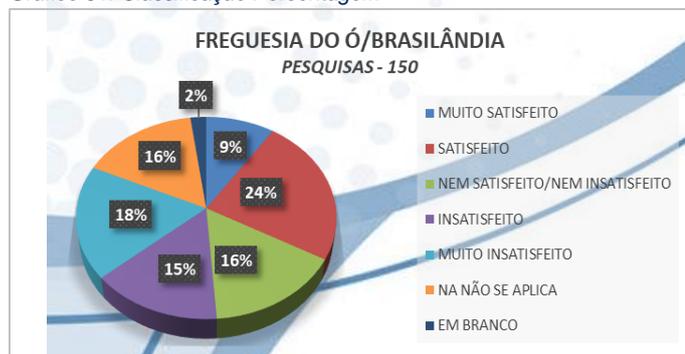


FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA: Foram realizadas 150 pesquisas avaliando 9 itens, totalizando 1.350 avaliações.

Quadro 19: Freguesia do Ó/Brasilândia

| FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA - 150 | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|----------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 13 | 21 | 26 | 15 | 9 | 15 | 10 | 7 | 10 | 126 | 9% |
| SATISFEITO | 38 | 47 | 38 | 29 | 28 | 24 | 53 | 21 | 43 | 321 | 24% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 22 | 13 | 19 | 19 | 31 | 19 | 28 | 30 | 31 | 212 | 16% |
| INSATISFEITO | 36 | 24 | 18 | 25 | 15 | 22 | 14 | 14 | 33 | 201 | 15% |
| MUITO INSATISFEITO | 37 | 36 | 31 | 22 | 23 | 32 | 18 | 22 | 25 | 246 | 18% |
| NA NÃO SE APLICA | 4 | 8 | 17 | 36 | 38 | 32 | 23 | 52 | 5 | 215 | 16% |
| EM BRANCO | - | 1 | 1 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 3 | 29 | 2% |
| | | | | | | | | | | 1.350 | 100% |

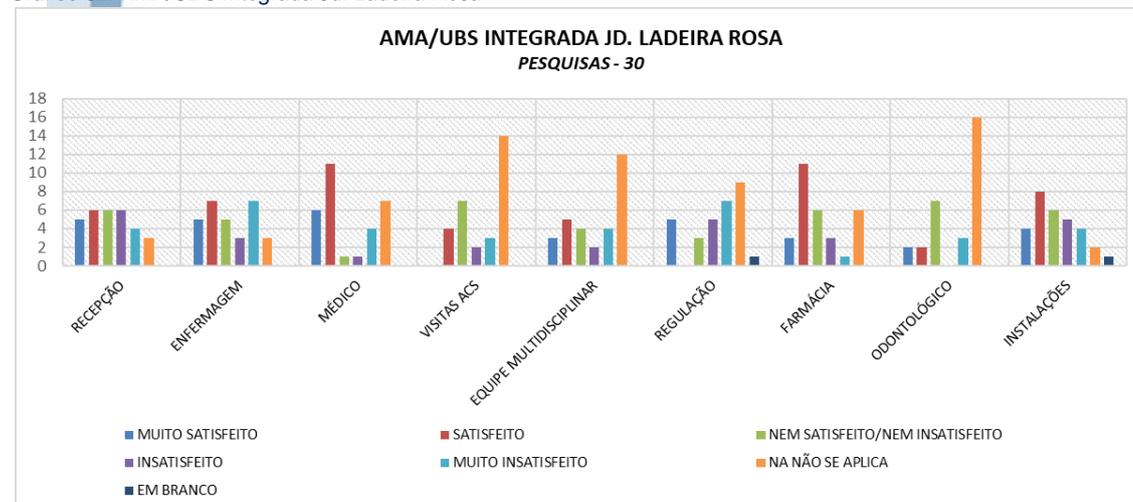
Gráfico 31: Classificação Porcentagem



Quadro 20: Unidade com maior número de pesquisas: AMA/UBS Integrada Jd. Ladeira Rosa – 30 pesquisas

| AMA/UBS INTEGRADA JD. LADEIRA ROSA | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|------------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 5 | 5 | 6 | - | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 33 | 12% |
| SATISFEITO | 6 | 7 | 11 | 4 | 5 | - | 11 | 2 | 8 | 54 | 20% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 6 | 5 | 1 | 7 | 4 | 3 | 6 | 7 | 6 | 45 | 17% |
| INSATISFEITO | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | - | 5 | 27 | 10% |
| MUITO INSATISFEITO | 4 | 7 | 4 | 3 | 4 | 7 | 1 | 3 | 4 | 37 | 14% |
| NA NÃO SE APLICA | 3 | 3 | 7 | 14 | 12 | 9 | 6 | 16 | 2 | 72 | 27% |
| EM BRANCO | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 2 | 1% |
| | | | | | | | | | | 270 | 100% |

Gráfico 32: AMA/UBS Integrada Jd. Ladeira Rosa

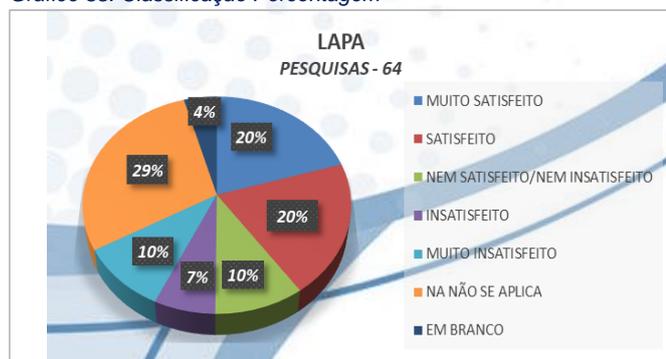


LAPA: Foram realizadas 64 pesquisas avaliando 9 itens, totalizando 576 avaliações.

Quadro 21: Lapa

| LAPA - 64 | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 18 | 18 | 18 | 5 | 10 | 10 | 13 | 9 | 16 | 117 | 20% |
| SATISFEITO | 19 | 18 | 12 | 7 | 7 | 5 | 19 | 9 | 19 | 115 | 20% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 6 | 10 | 6 | 1 | 8 | 7 | 7 | 3 | 9 | 57 | 10% |
| INSATISFEITO | 9 | 6 | 7 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 39 | 7% |
| MUITO INSATISFEITO | 10 | 7 | 10 | 5 | 6 | 5 | 2 | 3 | 9 | 57 | 10% |
| NA NÃO SE APLICA | 2 | 4 | 9 | 39 | 24 | 28 | 18 | 35 | 7 | 166 | 29% |
| EM BRANCO | - | 1 | 2 | 6 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 25 | 4% |
| | | | | | | | | | | 576 | 100% |

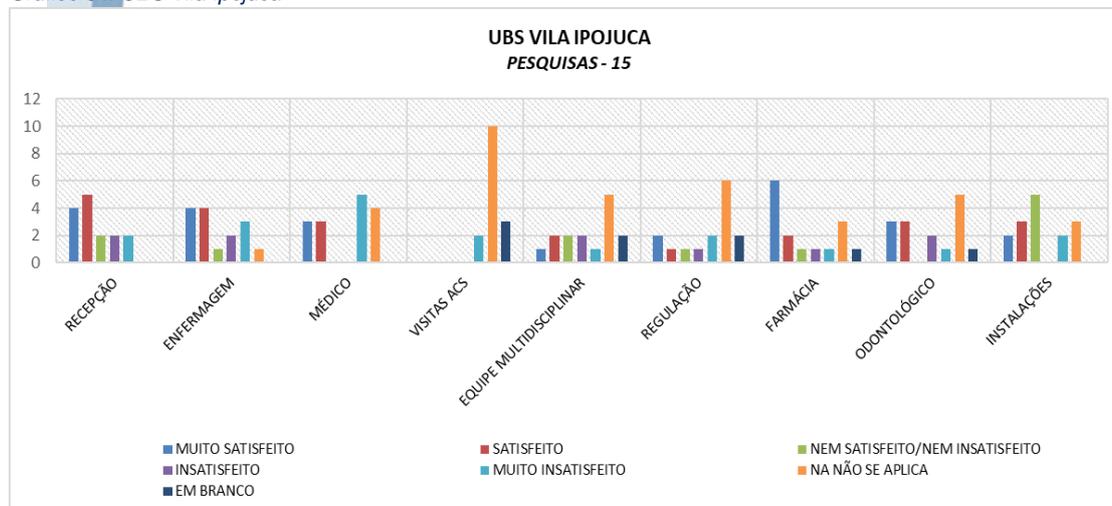
Gráfico 33: Classificação Porcentagem



Quadro 22: Unidade com maior número de pesquisas: UBS Vila Ipojuca – 15 pesquisas

| UBS VILA IPOJUCA | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 4 | 4 | 3 | - | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 25 | 19% |
| SATISFEITO | 5 | 4 | 3 | - | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 23 | 17% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | 2 | 1 | - | - | 2 | 1 | 1 | - | 5 | 12 | 9% |
| INSATISFEITO | 2 | 2 | - | - | 2 | 1 | 1 | 2 | - | 10 | 7% |
| MUITO INSATISFEITO | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 19 | 14% |
| NA NÃO SE APLICA | - | 1 | 4 | 10 | 5 | 6 | 3 | 5 | 3 | 37 | 27% |
| EM BRANCO | - | - | - | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | - | 9 | 7% |
| | | | | | | | | | | 135 | 100% |

Gráfico 34: UBS Vila Ipojuca

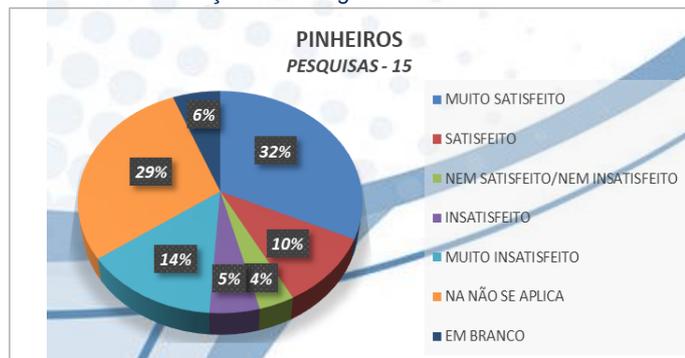


PINHEIROS: Foram realizadas 15 pesquisas avaliando 9 itens, totalizando 135 avaliações.

Quadro 23: Pinheiros

| PINHEIROS - 15 | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 5 | 6 | 6 | 3 | 4 | 5 | 7 | 3 | 4 | 43 | 32% |
| SATISFEITO | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | - | 2 | 1 | 4 | 14 | 10% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | - | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 2 | 5 | 4% |
| INSATISFEITO | 4 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 7 | 5% |
| MUITO INSATISFEITO | 4 | 6 | 5 | - | - | 1 | - | - | 3 | 19 | 14% |
| NA NÃO SE APLICA | - | 1 | 1 | 10 | 8 | 6 | 3 | 10 | - | 39 | 29% |
| EM BRANCO | 1 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 6% |
| | | | | | | | | | | 135 | 100% |

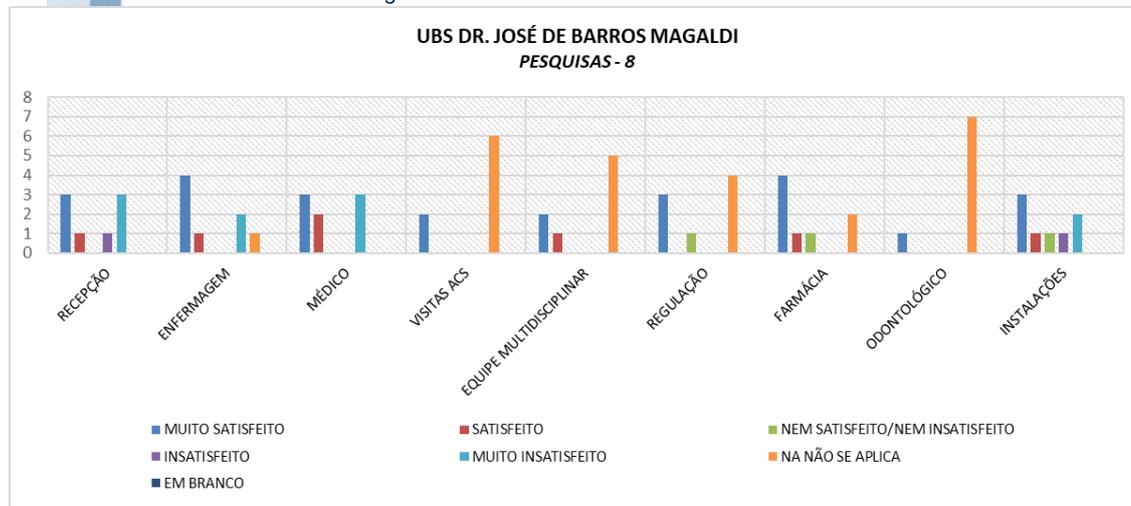
Gráfico 35: Classificação Porcentagem



Quadro 24: Unidade com maior número de pesquisas: UBS Dr. José de Barros Magaldi – 8 pesquisas

| UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI | RECEPÇÃO | ENFERMAGEM | MÉDICO | VISITAS ACS | EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | REGULAÇÃO | FARMÁCIA | ODONTOLÓGICO | INSTALAÇÕES | TOTAL | % |
|---------------------------------|----------|------------|--------|-------------|-------------------------|-----------|----------|--------------|-------------|-------|------|
| MUITO SATISFEITO | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 25 | 35% |
| SATISFEITO | 1 | 1 | 2 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | 7 | 10% |
| NEM SATISFEITO/NEM INSATISFEITO | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | 3 | 4% |
| INSATISFEITO | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 3% |
| MUITO INSATISFEITO | 3 | 2 | 3 | - | - | - | - | - | 2 | 10 | 14% |
| NA NÃO SE APLICA | - | 1 | - | 6 | 5 | 4 | 2 | 7 | - | 25 | 35% |
| EM BRANCO | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | 0% |
| | | | | | | | | | | 72 | 100% |

Gráfico 36: UBS Dr. José de Barros Magaldi



3 MANIFESTAÇÕES DO SAF DA ASF EM 2023

A seguir apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2023. No total foram 624 manifestações recebidas, sendo 51,6% reclamações, 16,2% solicitações, 8,2% pedidos de informação. Ainda tivemos 13,8% de manifestações de denúncia, 3,4% de elogios e 6,9% de sugestões, completando as manifestações.

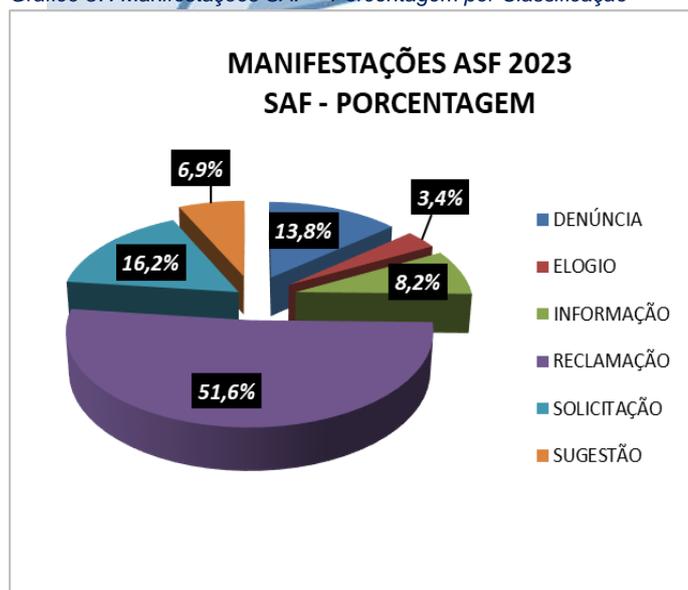
Quadro 25: Manifestações do SAF por Classificação

| SAF da ASF | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL |
|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| 2023 | 86* | 21 | 51 | 322 | 101 | 43 | 624 |
| % | 13,8% | 3,4% | 8,2% | 51,6% | 16,2% | 6,9% | 100% |

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

*Das 86 manifestações de denúncia, 57 são para denúncias de assédio moral, sexual e injúria racial (conforme quadro nº 27), as outras 29 se referem a vários temas como: insatisfação com os colegas de trabalho, insatisfação com a gestão das unidades, irregularidades com outros funcionários, e irregularidades nas unidades.

Gráfico 37: Manifestações SAF – Porcentagem por Classificação

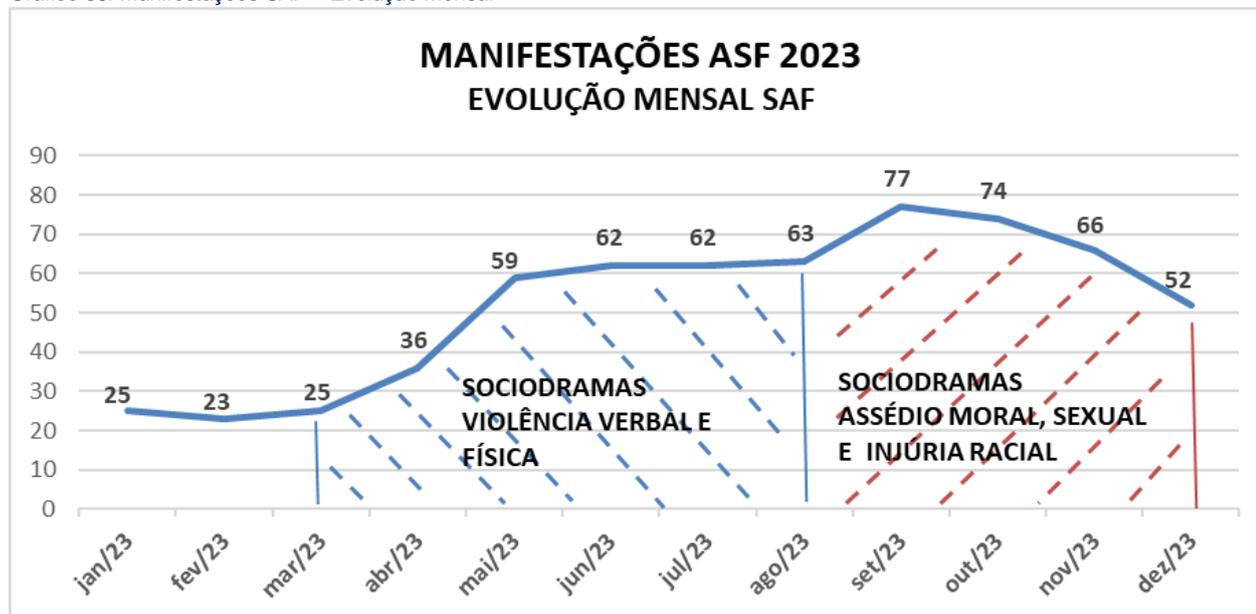


Quadro 26: Manifestações do SAF por Classificação – Evolução mensal

| SAF DA ASF | jan/23 | fev/23 | mar/23 | abr/23 | mai/23 | jun/23 | jul/23 | ago/23 | set/23 | out/23 | nov/23 | dez/23 | TOTAL | % |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| DENÚNCIA | 3 | 4 | 6 | 6 | 8 | 15 | 7 | 17 | 8 | 4 | 1 | 7 | 86 | 13,8% |
| ELOGIO | - | - | - | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | - | 2 | 5 | 21 | 3,4% |
| INFORMAÇÃO | 3 | - | 3 | 2 | 4 | 6 | 9 | 5 | 4 | 4 | 7 | 4 | 51 | 8,2% |
| RECLAMAÇÃO | 11 | 13 | 11 | 15 | 27 | 9 | 31 | 31 | 44 | 57 | 50 | 23 | 322 | 51,6% |
| SOLICITAÇÃO | 8 | 6 | 4 | 10 | 13 | 8 | 7 | 9 | 16 | 8 | 5 | 7 | 101 | 16,2% |
| SUGESTÃO | - | - | 1 | 1 | 1 | 23 | 7 | - | 2 | 1 | 1 | 6 | 43 | 6,9% |
| TOTAL | 25 | 23 | 25 | 36 | 59 | 62 | 62 | 63 | 77 | 74 | 66 | 52 | 624 | 100,0% |

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

Gráfico 38: Manifestações SAF – Evolução mensal



No gráfico 38 observamos que os meses com menor número de manifestações foram fevereiro com 23, e janeiro e março com 25 manifestações. O mês com maior número foi setembro com 77. O período janeiro a dezembro de 2023 registrou uma média de 52 manifestações por mês.

A seguir, no quadro 27, apresentamos o histórico das manifestações de Assédio Moral, Assédio Sexual, e Injúria Racial, com os registros do período de 2023. No total foram registradas 57 manifestações.

Quadro 27: Assédio Moral e Sexual

| DATA | PROTOCOLO | CLASSIFICAÇÃO | STATUS | IDENTIFICAÇÃO | ENCAMINHAMENTOS |
|------------|-----------|----------------|-------------|---------------|--|
| 10/01/2023 | 1711/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Conforme apuração e orientação do Contencioso Trabalhista, denúncia não procedente. |
| 23/01/2023 | 1725/23 | Assédio Moral | Encaminhada | ANÔNIMA | Encaminhada ao escritório regional norte para apuração. |
| 10/03/2023 | 1759/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. Retorno do setor solicitando envio ao escritório regional para tratativas. |
| 25/03/2023 | 1774/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. |
| 28/03/2023 | 1776/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. Retorno do setor solicitando envio ao escritório regional para tratativas. |
| 31/03/2023 | 1779/23 | Assédio Moral | Encerrada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. Posteriormente foi solicitado a descontinuação da queixa por parte da manifestante. |
| 10/04/2023 | 1788/23 | Assédio Moral | Encaminhada | ANÔNIMA | Encaminhada ao escritório regional norte para apuração. |
| 11/04/2023 | 1790/23 | Assédio Sexual | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. |
| 19/04/2023 | 1803/23 | Assédio Moral | Encaminhada | ANÔNIMA | Encaminhada ao escritório regional norte para apuração. |
| 20/04/2023 | 1804/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista. Retorno do setor solicitando envio ao escritório regional para tratativas. |
| 02/05/2023 | 1816/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Encaminhado ao Contencioso que retornou solicitando apuração da regional. Na ocasião da abertura da manifestação a funcionária solicitou desligamento, não havendo a possibilidade das tratativas. |
| 09/05/2023 | 1823/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Registrou alegando assédio, pede ajuda psicológica, informamos os meios de registro do assédio e também os contatos da clínica de psicologia da ASF. |
| 09/05/2023 | 1825/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 09/05/2023 | 1826/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhado ao escritório regional para tratativas conforme orientação do Contencioso. Regional informa que será instaurada sindicância para apuração dos fatos. |
| 15/05/2023 | 1835/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhado ao escritório regional para apuração e tratativas. |
| 21/05/2023 | 1841/23 | Assédio Moral | Encerrada | ANÔNIMA | Solicitado informar unidade, retorno não foi dado. |
| 31/05/2023 | 1874/23 | Assédio Moral | Encaminhada | ANÔNIMA | Encaminhado ao escritório regional para apuração e tratativas. |
| 05/06/2023 | 1877/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 05/06/2023 | 1878/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 13/06/2023 | 1887/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 13/06/2023 | 1888/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhado ao escritório regional para apuração e tratativas. |
| 15/06/2023 | 1889/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Funcionária solicita ajuda e orientação de como registrar, orientada a consultar manual com as orientações e meio de registro. |
| 21/06/2023 | 1894/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhado a coordenação de Saúde Mental em Guarulhos para apuração e tratativas. |
| 26/06/2023 | 1903/23 | Assédio Sexual | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e tratativas. |
| 30/06/2023 | 1934/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 30/06/2023 | 1935/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 30/06/2023 | 1937/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 04/07/2023 | 1942/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 04/07/2023 | 1946/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 05/07/2023 | 1947/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 10/07/2023 | 1962/23 | Injúria Racial | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e tratativas. |
| 10/07/2023 | 1963/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 12/07/2023 | 1970/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 26/07/2023 | 1992/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 02/08/2023 | 2006/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 09/08/2023 | 2022/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 10/08/2023 | 2024/23 | Assédio Moral | Encaminhada | ANÔNIMA | Encaminhado ao escritório regional para apuração e tratativas. |
| 10/08/2023 | 2025/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 10/08/2023 | 2026/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 18/08/2023 | 2034/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 24/08/2023 | 2048/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhado ao escritório regional para apuração e tratativas. |
| 28/08/2023 | 2050/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhado ao escritório regional para apuração e tratativas. |
| 30/08/2023 | 2054/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 30/08/2023 | 2055/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 30/08/2023 | 2056/23 | Assédio Moral | Concluída** | ANÔNIMA | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 03/09/2023 | 2067/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 07/09/2023 | 2073/23 | Assédio Sexual | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e tratativas. |
| 14/09/2023 | 2094/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhado ao escritório regional para apuração e tratativas. |
| 15/09/2023 | 2097/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e tratativas. |
| 21/09/2023 | 2109/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo Contencioso trabalhista da ASF. |
| 28/09/2023 | 2131/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 04/10/2023 | 2163/23 | Assédio Sexual | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e tratativas. |
| 09/10/2023 | 2178/23 | Assédio Moral | Concluída** | NOMINAL | Apurada e tratada pelo escritório regional. |
| 19/10/2023 | 2200/23 | Assédio Moral | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e tratativas. |
| 30/10/2023 | 2212/23 | Injúria Racial | Encaminhada | NOMINAL | Aguardando retorno da manifestante com maiores informações para dar encaminhamento. |
| 25/11/2023 | 2263/23 | Assédio Sexual | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e tratativas. |
| 01/12/2023 | 2279/23 | Injúria Racial | Encaminhada | NOMINAL | Encaminhada para o setor de Contencioso Trabalhista para apuração e 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 determinado de 30 dias.

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

4 Principais Ações Realizadas pelas Ouvidorias em 2023

4.1 Ouvidoria Central ASF

- Participação conjuntamente com o Contencioso Trabalhista no Programa de Combate ao Assédio no Ambiente de Trabalho com os Sociodramas Construtivistas;
- Reunião de integração entre Ouvidoria Central e Regionais por videoconferência;
- Participação em reuniões de ouvidorias das OSS e ouvidoria de SMS;
- Realização de encontros de integração entre ouvidorias regionais dos contratos de gestão, região sul e norte;
- 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;
- Implementação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários em todos os contratos de gestão;
- Participação no Seminário de Integração da ASF em Aparecida do Norte.
- Participação em reuniões da ASCOM SMS.

Foto: Integração entre ouvidorias dos contratos de gestão e ouvidoria central na região sul, UBS Alcina Pimentel Pisa/STS Capela do Socorro



Foto: Integração entre ouvidorias dos contratos de gestão e ouvidoria central na região sul. UBS Vila Dionísia/STS Casa Verde



Foto: Reuniões com a equipe de ouvidoria da ASF



*Foto: participação no Seminário de Integração ASF
Na cidade de Aparecida do Norte.*



*Foto: participação em reuniões de ouvidorias das OSS
e Divisão de Ouvidorias de SMS*



4.2 Contrato de Gestão Norte

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 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.

Gestão Participativa

Apoio à Gestão Participativa das STSs Casa Verde/Cachoeirinha e Freguesia do Ó/Brasilândia, na realização da Pré-conferência de saúde, cujo tema foi: Garantir direitos e defender o SUS, a vida e a democracia – amanhã vai ser outro dia”.

Participação nas reuniões de Fórum Consultivo, promovida pela Coordenadoria Regional de Saúde Norte, com conselheiros de suas seis STSs, bem como outros eventos relacionados, a saber: encontros no Conselho Municipal de Saúde, Apresentação de Experiências Exitosas para o Controle Social, entre outros.

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 a Assessoria Jurídica 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, recordando o 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 oficinas para tratar do tema.

Sindicâncias

A Ouvidoria Regional participou de sete processos sindicantes no ano de 2023, com o intuito de apurar irregularidades em processos de trabalho.

Workshop “O Conselho Gestor e o papel conselheiro”

A Ouvidoria Regional, junto à Assessoria de Gestão Participativa da STS Freguesia do Ó/Brasilândia, foi convidada a replicar o Workshop “O Conselho Gestor e o papel conselheiro” na STS Santana/Jaçanã. O evento contou com apresentação de conceitos e legislação, atividade prática, simulação de reunião e realização e correção de exercícios.

Sociodrama Construtivista

A Ouvidoria Regional apoiou a realização dos Sociodramas, promovidos pela ASF, que tratou dos temas Violência (no primeiro semestre) e Código de Vestimenta, Injúria Racial e Assédio Moral e Sexual no trabalho (no segundo semestre).

Fotos:

Reunião com conselheiros da região norte no Conselho Municipal



Participação em debate sobre ética e conduta, no Conselho Municipal



Encontro da Assessoria de Gestão Participativa



Evento Experiências Exitosas no Controle Social



Realização de Workshop na STS Casa Verde - Cachoeirinha



Realização de workshop na STS Santana - Jaçanã



4.3 Contrato de Gestão Sul

ASF SUL - RAS PARELHEIROS E RAS CAPELA DO SOCORRO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as ações do setor de Ouvidoria da Coordenação Regional Sul da ASF ao longo do ano de 2023.

No período mencionado, a Ouvidoria se manteve em atividades mais focadas nos assuntos referentes à acreditação ONA.

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 2023.

No período mencionado, a Ouvidoria se manteve em atividade no que tange o monitoramento dos prazos de respostas, em conformidade com as recomendações, seguindo a Portaria SMS.G 166/2021 na qualificação das respostas aos cidadãos junto às unidades da rede, no acolhimento presencial através de escuta qualificada prestada aos usuários e profissionais da rede e na organização de uma ferramenta para gerenciamento das Ouvidorias por período, tipo e tomada de ação realizada.

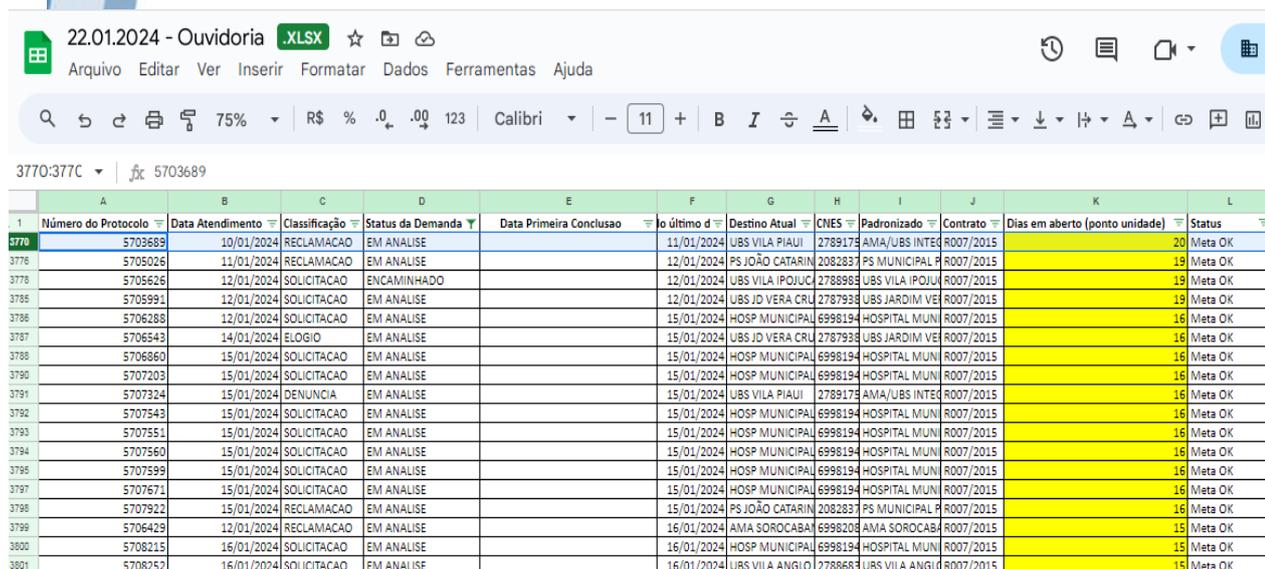
Como ferramenta de gestão o setor tem contribuído para desenvolvimento, revisão, aprimoramento, qualificação e melhoria contínua dos métodos de trabalho da área.

Monitoramento de tempo de resposta ouvidorias

Em 2023, o setor de Ouvidoria da Coordenação Regional Oeste da ASF deu continuidade no 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 166/2021, considerando o acolhimento adequado às manifestações, por meio do contato com os munícipes.

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, houve reforço deste acompanhamento, uma vez que a avaliação deste indicador prevê o controle de tempo de resposta a partir das unidades.

A seguir imagem do instrumento de gestão dos prazos de ouvidoria:



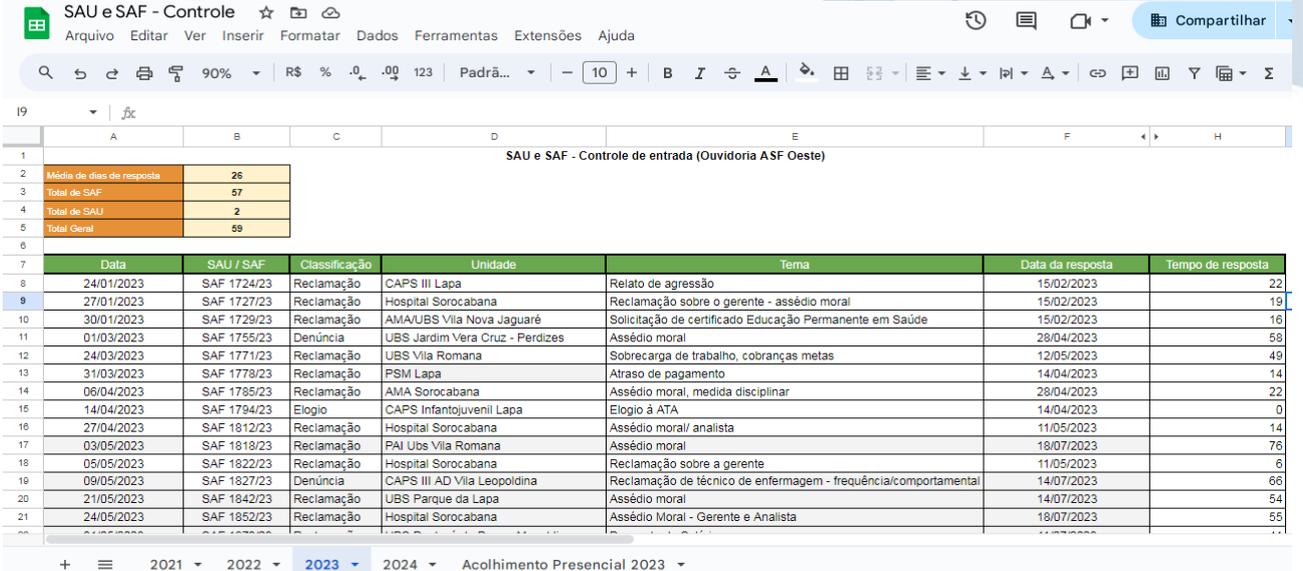
| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|------|---------------------|------------------|---------------|-------------------|-------------------------|------------|-----------------|---------|-----------------|-----------|--------------------------------|---------|
| 1 | Número do Protocolo | Data Atendimento | Classificação | Status da Demanda | Data Primeira Conclusao | o último d | Destino Atual | CNES | Padronizado | Contrato | Dias em aberto (ponto unidade) | Status |
| 3770 | 5703689 | 10/01/2024 | RECLAMACAO | EM ANALISE | | 11/01/2024 | UBS VILA PIAUI | 2789178 | AMA/UBS INTEG | R007/2015 | 20 | Meta OK |
| 3776 | 5705026 | 11/01/2024 | RECLAMACAO | EM ANALISE | | 12/01/2024 | PS JOÃO CATARIN | 2082837 | PS MUNICIPAL | R007/2015 | 19 | Meta OK |
| 3778 | 5705626 | 12/01/2024 | SOLICITACAO | ENCAMINHADO | | 12/01/2024 | UBS VILA IPOJUC | 2788988 | UBS VILA IPOJUC | R007/2015 | 19 | Meta OK |
| 3786 | 5705991 | 12/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 12/01/2024 | UBS ID VERA CRU | 2787938 | UBS JARDIM VERA | R007/2015 | 19 | Meta OK |
| 3786 | 5706288 | 12/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3787 | 5706343 | 14/01/2024 | ELOGIO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | UBS ID VERA CRU | 2787938 | UBS JARDIM VERA | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3788 | 5706860 | 15/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3790 | 5707203 | 15/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3791 | 5707324 | 15/01/2024 | DENUNCIA | EM ANALISE | | 15/01/2024 | UBS VILA PIAUI | 2789178 | AMA/UBS INTEG | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3792 | 5707543 | 15/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3793 | 5707551 | 15/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3794 | 5707560 | 15/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3795 | 5707599 | 15/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3797 | 5707671 | 15/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3798 | 5707922 | 15/01/2024 | RECLAMACAO | EM ANALISE | | 15/01/2024 | PS JOÃO CATARIN | 2082837 | PS MUNICIPAL | R007/2015 | 16 | Meta OK |
| 3799 | 5706429 | 12/01/2024 | RECLAMACAO | EM ANALISE | | 16/01/2024 | AMA SOROCABA | 6998208 | AMA SOROCABA | R007/2015 | 15 | Meta OK |
| 3800 | 5708215 | 16/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 16/01/2024 | HOSP MUNICIPAL | 6998194 | HOSPITAL MUN | R007/2015 | 15 | Meta OK |
| 3801 | 5708252 | 16/01/2024 | SOLICITACAO | EM ANALISE | | 16/01/2024 | UBS VILA ANGLU | 2788668 | UBS VILA ANGLU | R007/2015 | 15 | Meta OK |

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), foi aprimorado a ferramenta de acompanhamento de SAU e SAF recebidas, de modo que se estabeleça maior controle das demandas em tratativa e gestão do tempo de resposta.

Em 2023 foram recebidos 57 SAF's e 02 SAU e o tempo médio de resposta 26 dias.

O resultado desse monitoramento é apresentado a seguir:



| SAU e SAF - Controle de entrada (Ouvidoria ASF Oeste) | | | | | | | |
|---|-------------|---------------|---------------------------------|---|------------------|-------------------|--|
| Média de dias de resposta | 26 | | | | | | |
| Total de SAF | 57 | | | | | | |
| Total de SAU | 2 | | | | | | |
| Total Geral | 59 | | | | | | |
| Data | SAU / SAF | Classificação | Unidade | Tema | Data da resposta | Tempo de resposta | |
| 24/01/2023 | SAF 1724/23 | Reclamação | CAPS III Lapa | Relato de agressão | 15/02/2023 | 22 | |
| 27/01/2023 | SAF 1727/23 | Reclamação | Hospital Sorocabana | Reclamação sobre o gerente - assédio moral | 15/02/2023 | 19 | |
| 30/01/2023 | SAF 1729/23 | Reclamação | AMA/UBS Vila Nova Jaguaré | Solicitação de certificado Educação Permanente em Saúde | 15/02/2023 | 16 | |
| 01/03/2023 | SAF 1755/23 | Denúncia | UBS Jardim Vera Cruz - Perdizes | Assédio moral | 28/04/2023 | 58 | |
| 24/03/2023 | SAF 1771/23 | Reclamação | UBS Vila Romana | Sobrecarga de trabalho, cobranças metas | 12/05/2023 | 49 | |
| 31/03/2023 | SAF 1778/23 | Reclamação | PSM Lapa | Atraso de pagamento | 14/04/2023 | 14 | |
| 06/04/2023 | SAF 1785/23 | Reclamação | AMA Sorocabana | Assédio moral, medida disciplinar | 28/04/2023 | 22 | |
| 14/04/2023 | SAF 1794/23 | Elogio | CAPS Infantojuvenil Lapa | Elogio à ATA | 14/04/2023 | 0 | |
| 27/04/2023 | SAF 1812/23 | Reclamação | Hospital Sorocabana | Assédio moral/ analista | 11/05/2023 | 14 | |
| 03/05/2023 | SAF 1818/23 | Reclamação | PAJ Ubs Vila Romana | Assédio moral | 18/07/2023 | 76 | |
| 05/05/2023 | SAF 1822/23 | Reclamação | Hospital Sorocabana | Reclamação sobre a gerente | 11/05/2023 | 6 | |
| 09/05/2023 | SAF 1827/23 | Denúncia | CAPS III AD Vila Leopoldina | Reclamação de técnico de enfermagem - frequência/comportamental | 14/07/2023 | 66 | |
| 21/05/2023 | SAF 1842/23 | Reclamação | UBS Parque da Lapa | Assédio moral | 14/07/2023 | 54 | |
| 24/05/2023 | SAF 1852/23 | Reclamação | Hospital Sorocabana | Assédio Moral - Gerente e Analista | 18/07/2023 | 55 | |

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 2023, 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 a participação nos encontros de Facilitadores em Educação Permanente para o Controle Social CRS Oeste.

Comissões Sindicantes

No ano de 2023, 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.

Ações de Ouvidoria – Atendimento a trabalhadores e usuários

A Ouvidoria ASF Oeste ao longo do ano de 2023 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 a importância da ouvidoria como instrumento de gestão, ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria da ASF Oeste apoiou os gestores das unidades e serviços de saúde da região no encaminhamento das respostas, bem como nos Processos relativos a ONA, considerando a construção do Procedimento Operacional Padrão-POP do processo de trabalho local das unidades da rede, aprimoramento da ferramenta de gestão das demandas de ouvidorias, no concerne dos prazos de resposta das ouvidorias, quantidade demandas recebidas por unidade, classificação, assuntos de maior prevalência e levantamento de ações de tratativa.

A seguir o modelo de BI da Ouvidoria Oeste:

