



# RELATÓRIO

Anual 2024

# EXPEDIENTE

**MARIA EUGÊNIA FERNANDES PEDROSO DE LIMA**  
*SUPERINTENDENTE*

**CLÁUDIO ALVES DE CASTRO**  
*ASSESSOR DE COMUNICAÇÃO*

**MAURO ROBERTO ALVES**  
*OUIDORIA CENTRAL*

**CARLA ALESSANDRA DA SILVA**  
**PATRÍCIA VIEIRA DE ASSIS**  
**JULIANA CABRAL DE CARVALHO**  
*OUIDORIA SUL*

**PRISCILA SANTOS DE ANDRADE**  
*OUIDORIA NORTE*

**DAIANA FERNANDES OSHIRO**  
*OUIDORIA OESTE*

**PAULO BAPTISTA DE OLIVEIRA**  
*CEDOC*

**MÁRCIO EDUARDO BORGES**  
*COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL*



# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	04
GLOSSÁRIO.....	05
SIGLAS.....	06
PARTE – I OUVIDORIA CENTRAL.....	07
<i>INTRODUÇÃO.....</i>	<i>08</i>
<i>OUVIDORIAS.....</i>	<i>09</i>
<i>MANIFESTAÇÕES SAU.....</i>	<i>31</i>
<i>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....</i>	<i>34</i>
<i>MANIFESTAÇÕES SAF.....</i>	<i>37</i>
PARTE II – CEDOC.....	41
<i>INTRODUÇÃO.....</i>	<i>42</i>
<i>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....</i>	<i>44</i>
PARTE III – COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.....	55
<i>INTRODUÇÃO.....</i>	<i>56</i>
<i>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....</i>	<i>59</i>

# APRESENTAÇÃO

A partir do mês de outubro de 2023, foi criada a área de Assessoria de Comunicação da ASF. Essa área passou a englobar a Ouvidoria Central e Ouvidorias dos Contratos de Gestão, o Centro de Documentação e Comunicação e a Comunicação Institucional.

O presente relatório, anual de 2024, traz informações sobre estas três áreas institucionais da ASF.

**A Parte I** traz informações sobre a Ouvidoria Central e Ouvidorias dos Contratos de Gestão da ASF tanto das manifestações registradas através do sistema Ouvidor SUS, do Ministério da Saúde, e adotado pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, dos registros do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e do Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF).

**A Parte II** traz informações sobre as atividades realizadas pelo CEDOC.

**A Parte III** traz informações sobre as atividades realizadas pelo setor de Comunicação Institucional da ASF.

# 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

**CEDOC** – Centro de Documentação e Comunicação

**CEO** – Centro de Especialidades Odontológicas

**CER** – Centro Especializado em Reabilitação

**CG** – Contrato de Gestão

**DS** – Distrito de Saúde

**EMAD** – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

**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

A person wearing a white lab coat is shown from the chest up, holding a mobile phone to their ear with their right hand. They are sitting at a desk with a laptop open in front of them. The background is a blurred office or clinical environment. The overall image has a light blue overlay.

PARTE I

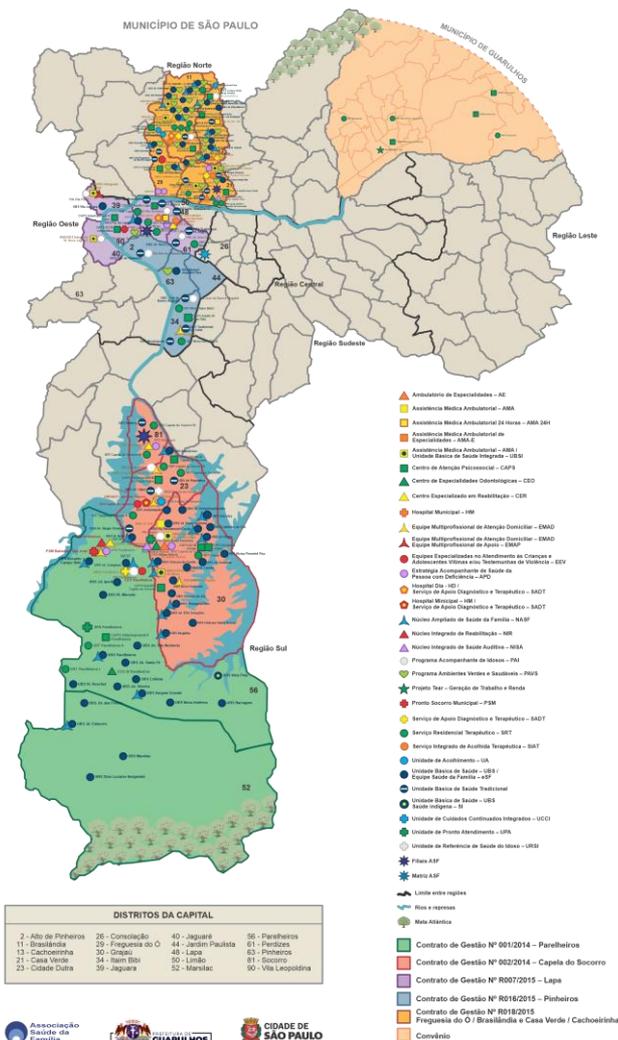
# OUVIDORIA CENTRAL

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Central e as Ouvidorias das Coordenações Regionais dos Contratos de Gestão consolidaram-se como canal de participação aberto aos cidadãos e usuários dos serviços de saúde gerenciados pela OSS Associação Saúde da Família e aos seus colaboradores. A Ouvidoria permite a participação ativa do cidadão no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados e atendendo também seus colaboradores que, através de suas manifestações, contribuem para a melhoria dos processos de trabalho.

Atualmente, a ASF gerencia cinco Contratos de Gestão: Capela do Socorro e Parelheiros (out/2014), na região sul; Lapa e Pinheiros (jul/2015), na região oeste; e Freguesia do Ó/Brasilândia-Casa Verde/Cachoeirinha (ago/2015), na região norte.

## Associação Saúde da Família

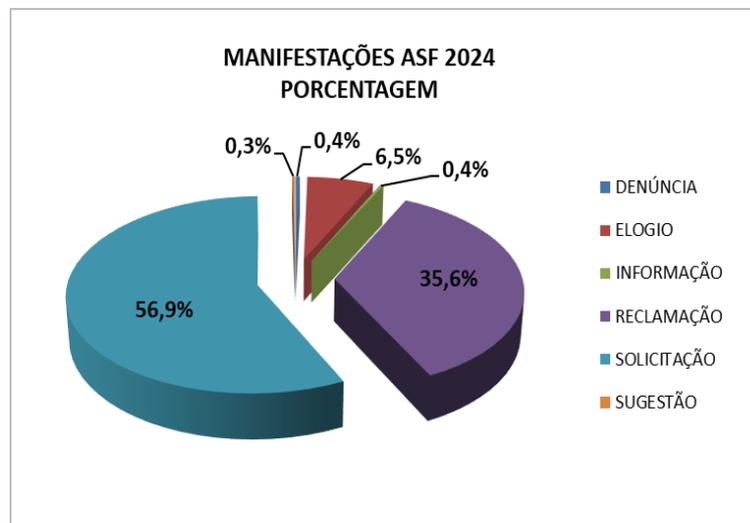
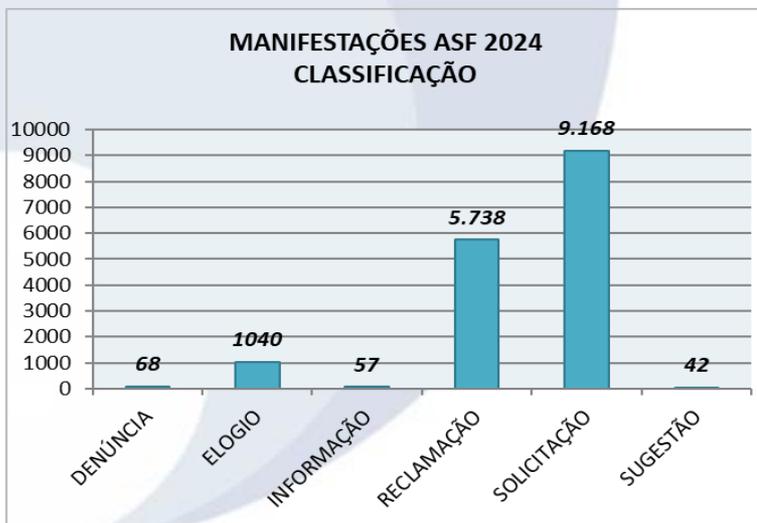


# OUVIDORIAS

## por classificação

ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Manifestações	68	1040	57	5.738	9.168	42	<b>16.113</b>
%	0,4%	6,5%	0,4%	35,6%	56,9%	0,3%	<b>100%</b>

O Quadro apresenta o total de ouvidorias recebidas pelo sistema OuvidorSUS nos Contratos de Gestão no ano de 2024. As Solicitações apresentaram o maior número de manifestações representando 56,9% do total, 35,6% Reclamações e 0,4% pedidos de Informação. As Denúncias foram 68, representando 0,4% das manifestações, e 1.040 Elogios representando 6,5% do total. No período também foram registradas 42 manifestações de Sugestão.



# OUVIDORIAS

## evolução mensal

O ano de 2024 apresentou média mensal de 1.343 manifestações. Os meses que apresentaram número de ouvidorias acima da média anual foram os meses de abril, julho, agosto, setembro e outubro. Os meses com menor número absoluto de manifestações foram fevereiro com 1.239 e dezembro com 1.002.

CLASSIFICAÇÃO	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
DENÚNCIA	4	2	10	5	6	9	5	7	5	6	5	4	68	0,4%	6
ELOGIO	67	59	63	84	75	76	87	124	105	134	97	69	1.040	6,5%	87
INFORMAÇÃO	4	6	9	8	1	5	3	4	4	5	5	3	57	0,4%	5
RECLAMAÇÃO	422	486	597	640	523	456	434	504	462	482	393	339	5.738	35,6%	478
SOLICITAÇÃO	818	683	624	818	649	732	912	849	846	879	771	587	9.168	56,9%	764
SUGESTÃO	3	3	2	9	2	2	3	5	7	4	2	-	42	0,3%	4
<b>TOTAL</b>	<b>1.318</b>	<b>1.239</b>	<b>1.305</b>	<b>1.564</b>	<b>1.256</b>	<b>1.280</b>	<b>1.444</b>	<b>1.493</b>	<b>1.429</b>	<b>1.510</b>	<b>1.273</b>	<b>1.002</b>	<b>16.113</b>	<b>100%</b>	<b>1.343</b>



# OUVIDORIAS

## por região

O Quadro mostra o número de ouvidorias por região. A média geral de manifestações por serviço de saúde no período registrou um número de 115,9 manifestações.

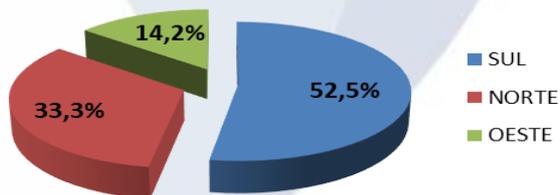
ASF REGIÃO	TOTAL	%	*Nº Serviços	**Média
SUL	8.464	52,5%	67	126,3
NORTE	5.365	33,3%	48	111,8
OESTE	2.284	14,2%	24	95,2
<b>TOTAL</b>	<b>16.113</b>	<b>100%</b>	<b>139</b>	<b>115,9</b>

\*Número de serviços que receberam ouvidorias no ano de 2024.

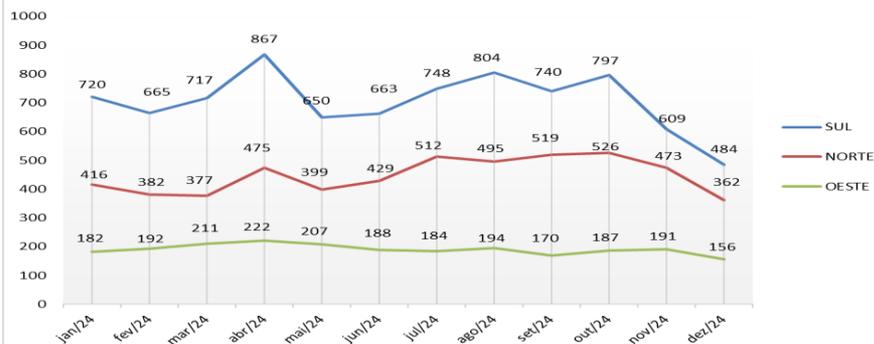
\*\*Média de manifestações recebidas por serviços no ano de 2024.

ASF REGIÃO	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	TOTAL	%	MÉDIA MÊS
SUL	720	665	717	867	650	663	748	804	740	797	609	484	8.464	52,5%	705
NORTE	416	382	377	475	399	429	512	495	519	526	473	362	5.365	33,3%	447
OESTE	182	192	211	222	207	188	184	194	170	187	191	156	2.284	14,2%	190
<b>TOTAL</b>	<b>1.318</b>	<b>1.239</b>	<b>1.305</b>	<b>1.564</b>	<b>1.256</b>	<b>1.280</b>	<b>1.444</b>	<b>1.493</b>	<b>1.429</b>	<b>1.510</b>	<b>1.273</b>	<b>1.002</b>	<b>16.113</b>	<b>100%</b>	<b>1.343</b>

MANIFESTAÇÕES ASF 2024  
PORCENTAGEM POR REGIÃO



MANIFESTAÇÕES ASF 2024  
EVOLUÇÃO MENSAL POR REGIÃO



# OUVIDORIAS

## por supervisão

O quadro a seguir apresenta o número de manifestações por supervisão de saúde. O CG Capela do Socorro é o que apresenta o maior número de manifestações no período, representando 42,2% do total, seguido do CG FÓ/Brasilândia com 17,2% e Casa Verde/Cachoeirinha/Limão com 16%. Vale destacar que Capela do Socorro é o DS que concentra o maior número de unidades/serviços.

DISTRITOS DE SAÚDE	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
DENÚNCIA	25	2	12	10	17	2	68
ELOGIO	415	133	151	136	165	40	1.040
INFORMAÇÃO	23	6	8	9	7	4	57
RECLAMAÇÃO	2.244	682	806	1.049	821	136	5.738
SOLICITAÇÃO	4.082	830	1.604	1.569	845	238	9.168
SUGESTÃO	17	5	5	6	7	2	42
<b>TOTAL</b>	<b>6.806</b>	<b>1.658</b>	<b>2.586</b>	<b>2.779</b>	<b>1.862</b>	<b>422</b>	<b>16.113</b>
%	42,2%	10,3%	16,0%	17,2%	11,6%	2,6%	100%



# OUVIDORIAS

## *por assunto e subassunto*

**Denúncia:** o assunto mais citado foi Gestão, com 62 manifestações. Destas, 25 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 36 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Dificuldade de Acesso com 16 manifestações, seguido de Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 6. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 32 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 12 manifestações.

**Elogio:** o assunto mais citado foi Gestão, com 890 manifestações. Destas, 889 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos. Destas, 873 manifestações citam a Satisfação com o atendimento dos profissionais dos serviços, e os mais citados foram Equipe de Saúde com 315, seguido pelo Médico com 138, Equipe administrativa com 92, e Enfermeiro com 86 manifestações.

**Informação:** o assunto mais citado foi Comunicação com 19, seguido de Gestão com 18 manifestações, destas, 11 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de Saúde, e 4 para assuntos de Recursos Humanos, sendo os mais citados.

**Reclamação:** o assunto mais citado foi Gestão, com 4.999 manifestações. Destas, 2.054 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 2.758 a Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o profissional, com 1.780 manifestações, e o Médico o mais citado, em 663 manifestações. Também tivemos o item Falta de Profissional com 239 manifestações, o mais citado foi o Médico em 185 delas. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Dificuldade de Acesso com 1.349, seguido de Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 1.219 manifestações.

# OUVIDORIAS

## *por assunto e subassunto*

**Solicitação:** o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 7.124 manifestações. Destas, 952 são solicitações de Cirurgia, e 4.932 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 790, Ortopedia/Traumatologia com 451, Neurologia com 414, Outros com 314, e Cardiologia com 249 manifestações. Também tivemos 1.128 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, onde 852 manifestações solicitam Fralda Descartável.

**Sugestão:** o assunto mais citado foi Gestão, com 26 manifestações. Destas, 10 são sugestões para os Estabelecimentos de Saúde e 13 de Recursos Humanos.

# OUVIDORIAS

## por assuntos recorrentes

ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
ALIMENTO	-	-	-	-	4	-	4
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	1	8	109	7.124	2	7.245
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	-	-	1	13	171	-	185
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	-	46	2	77	316	-	441
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	-	-	-	2	-	-	2
CARTA SUS	-	-	-	-	1	-	1
CARTÃO SUS	-	-	-	3	6	-	9
COMUNICAÇÃO	-	-	19	34	1	12	66
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	2	100	-	205	168	1	476
GESTÃO	62	890	18	4.999	150	26	6.145
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	-	1	-	-	-	-	1
OUVIDORIA DO SUS	-	2	-	183	4	-	189
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	-	1	68	1.128	1	1.199
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	-	-	-	1	-	-	1
PROG NAC DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	-	-	1	-	-	-	1
TRANSPORTE	-	-	-	23	33	-	56
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	-	7	21	60	-	89
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	-	-	-	2	-	3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>68</b>	<b>1.040</b>	<b>57</b>	<b>5.738</b>	<b>9.168</b>	<b>42</b>	<b>16.113</b>

### ASSUNTOS RECORRENTES



# OUVIDORIAS

## *Especialidades mais demandadas*

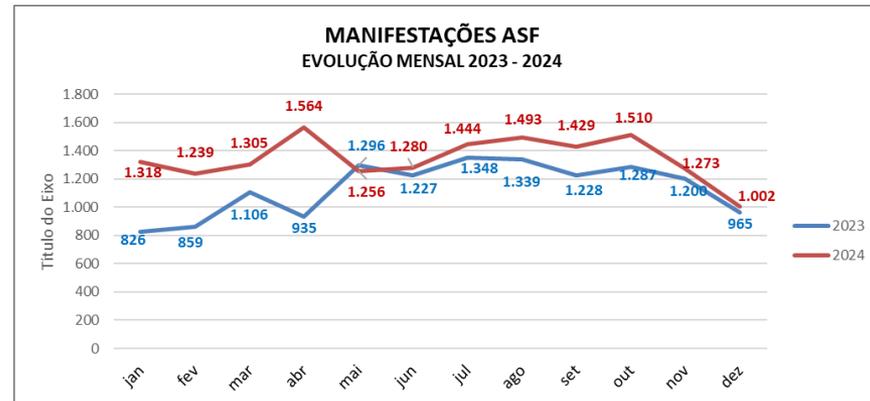


# OUVIDORIAS

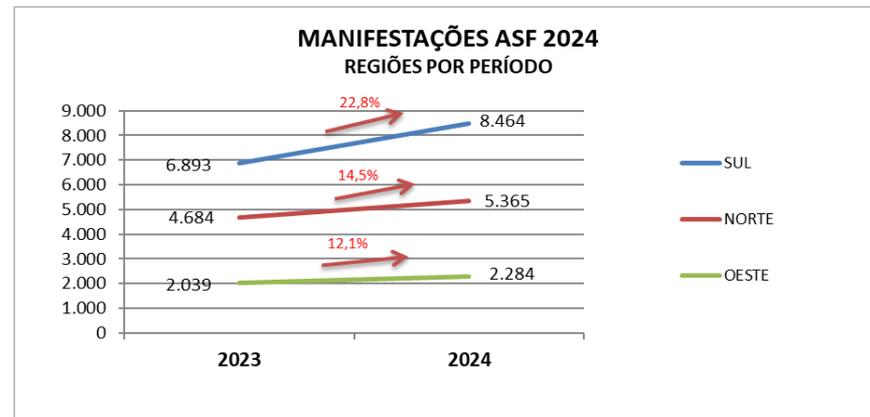
## Comparação entre períodos

Entre os anos de 2023 e 2024 observou-se um aumento no número total de manifestações em 18,34%. O aumento das manifestações também foi observado em todos os Contratos de Gestão.

CLASSIFICAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
<b>2023</b>	97	906	74	4.717	7.788	34	<b>13.616</b>
%	0,7%	6,7%	0,5%	34,6%	57,2%	0,2%	100%
<b>2024</b>	68	1.040	57	5.738	9.168	42	<b>16.113</b>
%	0,4%	6,5%	0,4%	35,6%	56,9%	0,3%	100%



CONTRATO DE GESTÃO	CAPELA DO SOCORRO	PARELHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	LAPA	PINHEIROS	TOTAL
<b>2023</b>	5.609	1.284	2.206	2.478	1.693	346	<b>13.616</b>
%	41,2%	9,4%	16,2%	18,2%	12,4%	2,5%	100%
<b>2024</b>	6.806	1.658	2.586	2.779	1.862	422	<b>16.113</b>
%	42,2%	10,3%	16,0%	17,2%	11,6%	2,6%	100%



# OUVIDORIAS

## Em Recursos Humanos

INSATISFAÇÃO	TOTAL
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	135
ASSISTENTE SOCIAL	19
AUXÍLIAR DE ENFERMAGEM	15
AUXÍLIAR DE ODONTOLOGIA	2
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	29
EDUCADOR FÍSICO	1
ENFERMEIRO	222
EQUIPE ADMINISTRATIVA	97
EQUIPE DE SAÚDE	200
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL	3
FARMACÊUTICO	39
FISIOTERAPÊUTA	5
FONOAUDIÓLOGO	1
GESTOR	4
MÉDICO	688
NÃO ESPECIFICADO	132
NUTRICIONISTA	3
ODONTÓLOGO	41
OUTROS	171
PSICÓLOGO	4
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	168
SEGURANÇA	12
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	32
TÉCNICO EM PRÓTESE DENTÁRIA	1
TERAPÊUTA OCUPACIONAL	3
<b>TOTAL</b>	<b>2027</b>

SATISFAÇÃO	TOTAL
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	82
ASSISTENTE SOCIAL	12
AUXÍLIAR DE ENFERMAGEM	6
AUXÍLIAR DE ODONTOLOGIA	3
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	9
EDUCADOR FÍSICO	2
ENFERMEIRO	86
EQUIPE ADMINISTRATIVA	92
EQUIPE DE SAÚDE	323
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL	16
FARMACÊUTICO	12
FISIOTERAPÊUTA	4
NÃO ESPECIFICADO	51
MÉDICO	139
MOTORISTA	1
NUTRICIONISTA	6
ODONTÓLOGO	22
OUTROS	85
PSICÓLOGO	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	53
SEGURANÇA	6
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	24
TÉCNICO EM PRÓTESE DENTÁRIA	2
TERAPÊUTA OCUPACIONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>1040</b>

FALTA DE PROFISSIONAL	TOTAL
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	3
ASSISTENTE SOCIAL	1
ENFERMEIRO	5
FARMACÊUTICO	2
MÉDICO	191
NUTRICIONISTA	1
ODONTÓLOGO	3
OUTROS	11
PSICÓLOGO	2
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	3
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	3
NÃO ESPECIFICADO	27
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>

# OUVIDORIAS

## *Ações realizadas pela Ouvidoria Central ASF*

- Reunião de integração entre Ouvidoria Central e Regionais;
- Participação em reuniões de ouvidorias das OSS e ouvidoria de SMS;
- Realização de encontros de integração entre ouvidorias regionais dos contratos de gestão na região oeste;
- Elaboração de relatórios mensais e anuais dos Contratos de Gestão 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;

integração entre Ouvidoria Central e Regionais



integração entre Ouvidoria Central e Regionais



reuniões de ouvidorias das OSS e ouvidoria de SMS



# OUVIDORIAS

## *Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Oeste*

O presente relatório tem como objetivo apresentar as ações do setor de Ouvidoria da Coordenação da ASF Oeste ao longo do ano de 2024.

Em atenção a legislação federal e municipal que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde prestados direta ou indiretamente pela administração pública, no período mencionado, a Assessoria de Ouvidoria Oeste se manteve empenhada no acompanhamento das manifestações pelas unidades de saúde dos territórios da Lapa e Pinheiros, realizando o monitoramento dos prazos e qualificação das respostas encaminhadas aos cidadãos junto às unidades da rede.

Ao que abrange as manifestações registradas no Serviço de Atendimento ao Funcionário, quando necessário, a área participou na escuta qualificada dos profissionais da rede, promovendo o acolhimento, entendimento das demandas e contribuindo em informações para gestão da equipe técnica da Regional Oeste.

### **Ouvidorias SUS – Monitoramento do Prazo de Resposta**

Considerando as normativas estabelecidas nas Portarias da Secretaria Municipal de Saúde - SMS 333/2022 e 538/2022, bem como, em atenção ao indicador de qualidade do contrato de gestão que prevê o controle de tempo de resposta a partir das unidades. Em 2022, houve a iniciativa da Ouvidoria Oeste, em construir e implementar uma ferramenta para a gestão dos prazos de respostas. A partir das informações geradas pela ferramenta, em 2024 foi possível dar continuidade no envio de alertas periódicos às unidades de saúde da rede, para incentivo ao cumprimento dos processos de trabalho.

No período em questão, foram monitoradas 2301 demandas de ouvidorias SUS, resultando a média de 09 dias de respostas aos munícipes.

# Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Oeste

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

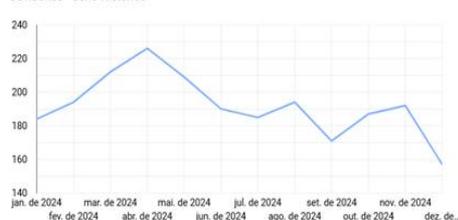
22.01.2024 - Ouvidoria .XLSX

Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Ajuda

3770:377C | 5703689

Número do Protocolo	Data Atendimento	Classificação	Status da Demanda	Data Primeira Conclusão	o último d	Destino Atual	CNES	Padronizado	Contrato	Dias em aberto (ponto unidade)	Status
5703689	10/01/2024	RECLAMACAO	EM ANALISE		11/01/2024	UBS VILA PIAUI	2789175	AMA/UBS INTE	R007/2015	20	Meta OK
5705026	11/01/2024	RECLAMACAO	EM ANALISE		12/01/2024	PS JOÃO CATARIN	2082837	PS MUNICIPAL	R007/2015	19	Meta OK
5705626	12/01/2024	SOLICITACAO	ENCAMINHADO		12/01/2024	UBS VILA IPOJUCA	2789968	UBS VILA IPOJUCA	R007/2015	19	Meta OK
5705991	12/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		12/01/2024	UBS JD VERA CRUZ	2787923	UBS JARDIM VERA	R007/2015	19	Meta OK
5706288	12/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5706543	14/01/2024	ELOGIO	EM ANALISE		15/01/2024	UBS JD VERA CRUZ	2787923	UBS JARDIM VERA	R007/2015	16	Meta OK
5706860	15/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5707203	15/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5707324	15/01/2024	DENUNCIA	EM ANALISE		15/01/2024	UBS VILA PIAUI	2789175	AMA/UBS INTE	R007/2015	16	Meta OK
5707543	15/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5707551	15/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5707560	15/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5707599	15/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5707671	15/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		15/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	16	Meta OK
5707922	15/01/2024	RECLAMACAO	EM ANALISE		15/01/2024	PS JOÃO CATARIN	2082837	PS MUNICIPAL	R007/2015	16	Meta OK
5706429	12/01/2024	RECLAMACAO	EM ANALISE		16/01/2024	AMA SOROCABA	6998205	AMA SOROCABA	R007/2015	15	Meta OK
5708215	16/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		16/01/2024	HOSP MUNICIPAL	6996194	HOSPITAL MUN	R007/2015	15	Meta OK
5708252	16/01/2024	SOLICITACAO	EM ANALISE		16/01/2024	UBS VILA ANGLU	2786688	UBS VILA ANGLU	R007/2015	15	Meta OK

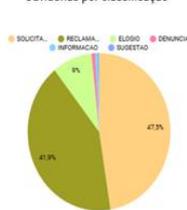
Ouvidorias - Série Histórica



Ouvidorias aguardando conclusão

Protocolo	Data Atendimento	Unidade	Classificação	Dias
Não há dados				

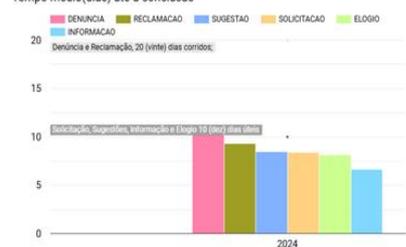
Ouvidorias por classificação



Ouvidorias por unidade



Tempo médio(dias) até a conclusão



## Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Oeste

### Manifestações – Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) e Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

Em 2024, a Ouvidoria Oeste, recebeu dos canais de contato institucionais da ASF, 78 manifestações de colaboradores e 04 manifestações de usuários das unidades de saúde da rede. Todas as manifestações foram encaminhadas e tratadas pela equipe regional em conformidade aos regimentos internos.

### Gestão Participativa e Controle Social em Saúde

Em conformidade à matriz de indicadores de qualidade dos contratos de gestão 007/2015 – Lapa e contrato de gestão 016/2015 – Pinheiros, o setor de Ouvidoria da Coordenação da ASF Oeste contribuiu nos processos de trabalho da gestão participativa relativos às unidades de saúde da rede, assim como, participou das reuniões regionais do conselho gestor dos territórios da Lapa e Pinheiros, Facilitadores em Educação Permanente para o Controle Social e Pré-Conferência de Saúde – CRS-Oeste.



## Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Oeste

### Sindicâncias

Em 2024, a Ouvidoria Oeste participou das comissões sindicantes realizadas pela Coordenação da ASF Oeste, em conformidade ao Manual de Sindicância Interna para Averiguação de Condutas Profissionais.

### Ouvidoria – Apoio à gestão das unidades de saúde nas visitas da ONA

Tendo em vista a importância da ouvidoria como instrumento de gestão, em apoio às unidades de saúde da Lapa e Pinheiros nas visitas da ONA, a Ouvidoria Oeste contribuiu com relatórios, no concerne dos prazos de resposta das ouvidorias, quantidade demandas recebidas por unidade, classificação, assuntos de maior prevalência, ações realizadas, resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário – ASF, e parte documental como POP da ouvidoria.

### Encontro equipe ASCOM ASF – Ouvidorias regionais

Em outubro de 2024, foi realizado o primeiro encontro da equipe ASCOM ASF – Ouvidorias regionais na Coordenação Regional ASF - Oeste, na ocasião foi possível proporcionar a equipe a visita no Complexo Sorocabana (CER LAPA III, AMA Sorocabana, Ambulatório de Especialidades e Hospital Municipal Sorocabana).



continuação

## Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Oeste

### Educação Permanente 2024

A Ouvidoria Oeste, contribuiu para a realização da **Ação 3 do Plano de Educação Permanente do Contrato Lapa e Pinheiros** - Qualificação da comunicação dos Auxiliares Técnicos Administrativos (ATA) de Recepção nos processos de trabalho. A ação ocorreu no primeiro e segundo semestre de 2024.



### Ações Programadas Unidades de Saúde

A Ouvidoria Oeste, está empenhada em acompanhar as ações realizadas nas unidades de saúde do território da Lapa e Pinheiros, contribuindo no compartilhamento dos registros para a divulgação da ASCOM ASF.

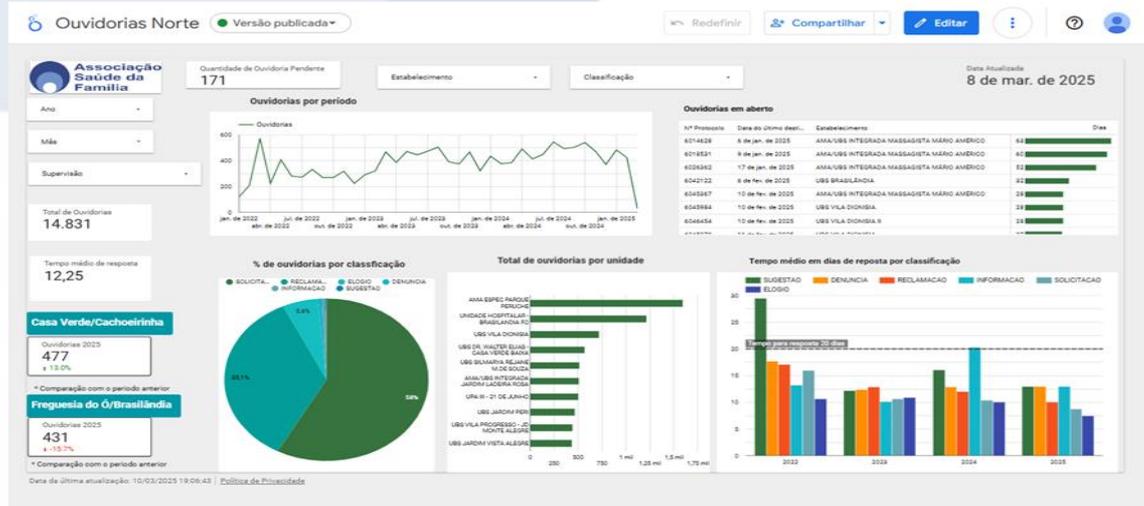
# OUVIDORIAS

## Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Norte

Considerando as Portarias da Secretaria Municipal de Saúde - SMS 333/2022 e 538/2022, bem como o indicador de qualidade do Contrato de Gestão, que exige que as respostas de ouvidoria sejam concluídas no prazo de vinte dias corridos, a assessoria de ouvidoria Norte tem se dedicado a um trabalho contínuo, focado na orientação e avaliação da elaboração das respostas das unidades visando garantir a qualidade, clareza e objetividade nas informações prestadas.

O monitoramento é realizado por meio do painel de ouvidorias, que é atualizado semanalmente com dados extraídos do banco de dados de ouvidoria fornecido pela SMS. Além disso, o sistema OuvidorSUS também é utilizado como ferramenta para verificar as demandas pendentes. Dessa forma, é possível notificar as unidades sobre as pendências e os prazos a serem cumpridos.

### Painel de ouvidorias – Norte



## *Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Norte*

### **Manifestação via serviço de atendimento ao funcionário- SAF**

Apoio na gestão das manifestações realizadas pelos funcionários por meio do Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF), que são encaminhadas pela Ouvidoria Central. As demandas são analisadas e, conforme a necessidade, a assessoria de ouvidoria realiza uma escuta com o manifestante, em conjunto com a equipe técnica, para melhor compreensão da questão, orientações e garantir a adequada condução do caso.

### **Acompanhamento dos conselhos gestores – indicador do contrato de gestão**

As reuniões do Conselho Gestor também representam um indicador de qualidade do Contrato de Gestão, avaliado trimestralmente.

É feito o monitoramento do envio das atas e listas de presença das Reuniões de Conselhos das unidades. As atas de todas as unidades do contrato de gestão, são avaliadas, e acompanhadas garantindo o cumprimento das exigências do indicador de qualidade, desde a padronização e o formato das atas até o envio à STS. Além da orientação constante dos padrões e obrigatoriedade do indicador de qualidade.

### **Reuniões dos conselhos gestores**

Participação constante nas reuniões de Conselho Gestor da Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha e Freguesia do Ó/Brasilândia.

Participação em conselhos gestores das unidades quando convidada ou havendo necessidade de acordo com as pautas.

### **Gestão participativa**

Apoio à Gestão Participativa das STSs Casa Verde/Cachoeirinha e Freguesia do Ó/Brasilândia, na realização da Pré-conferência Municipal de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, cujo tema foi: Democracia, Trabalho e Educação na Saúde para o Desenvolvimento: Gente que faz o SUS acontecer.

continuação

## Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Norte

Participação nas reuniões de Fórum Consultivo, promovida pela Coordenadoria Regional de Saúde Norte, com conselheiros de suas seis STS's e encontros no Conselho Municipal de Saúde.

Participação em reuniões mensais com os Assessores de Gestão Participativa – AGP's, na CRSN.



## Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Norte

### **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.

### **Sindicâncias**

A Ouvidoria Regional participou de dois processos sindicantes no ano de 2024, com o intuito de apurar irregularidades em processos de trabalho e ética profissional.

### **Oficina - Auxiliares Técnicos Administrativos**

Participação na oficina para técnicos administrativos da recepção das unidades de saúde, cujo o tema foi “Qualificação para o Atendimento Eficaz”, a oficina contou com a participação de 219 técnicos administrativos, com palestrantes que falaram sobre trabalho em equipe e conflitos; inteligência emocional; cuidar de si, para cuidar do outro e a importância e o papel da recepção na área da saúde. Durante a oficina surgiram dúvidas sobre o funcionamento da ouvidoria interna e externa e foram prontamente esclarecidas.



# Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Norte

## Comunicação – Redes Sociais

Orientação, apoio e incentivo às unidades para o compartilhamento das ações realizadas, com o objetivo de engajar as redes sociais da Associação Saúde da Família, garantindo o acesso às informações sobre os grupos, campanhas e atividades que acontecem no território.



# OUVIDORIAS

## *Ações da Assessoria de Ouvidoria por Região - Sul*

Conferência Municipal de Gestão de trabalho e educação na saúde



# MANIFESTAÇÕES SAU

## *Serviço de Atendimento ao Usuário*

A Ouvidoria Central da ASF possui fluxos definidos de tratativas de ouvidorias que entram pelo SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário). Após o recebimento da manifestação, via formulário web ou e-mail (nos casos de ligações telefônicas, após acolher o manifestante orientamos sempre que possível que o registro ocorra pelos canais eletrônicos disponíveis), é feita a avaliação do conteúdo da manifestação e montado formulário da ouvidoria, para encaminhamento para a ouvidoria regional ou área/setor do Institucional responsável pela tratativa da manifestação.

Nos casos de queixas (solicitações, reclamações ou denúncias) de usuários a respeito dos serviços de saúde, orientamos primeiramente que façam o registro pelo 156/OuvidoriaSUS ou formulário de manifestações da Ouvidoria de SMS no portal da PMSP, seguindo orientações das portarias 166/21 e 819/22, da Ouvidoria de SMS, e que rege os contratos de gestão. Nos demais casos, como manifestações de ex-funcionários, candidatos de processos seletivos, órgãos reguladores como Ministério Público e Tribunal de Contas, escritórios de advocacia e fornecedores, seguimos o fluxo acima informado para as ouvidorias regionais e áreas institucionais.

Feito o encaminhamento, enviamos resposta ao manifestante para que fique ciente de que sua ouvidoria foi recebida e devidamente encaminhada para resposta num prazo de até trinta dias.

## *Modelo de resposta enviado ao manifestante confirmando recebimento e registro da ouvidoria, sugerido pelo Divisão de Ouvidorias de SMS.*

Agradecemos o seu contato através deste canal.

Informamos que em conformidade com as Portarias nº 166/21 e 819/22, de SMS, que regulam os contratos de gestão das OSS e a Ouvidoria de saúde do município, pedimos a gentileza de realizar o registro de suas solicitações, elogios, reclamações ou denúncias pelos seguintes meios:

**Telefônico:**

Central Telefônica SP 156 (opção 5 > opção 1);

**Eletrônico:**

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**Presencial:**

Entre em contato com sua Unidade Básica (UBS) de Referência ou, se necessário, entre em contato com a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde ou com a Ouvidoria do Hospital Municipal que compõem a Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo. Os endereços das Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde e das Ouvidorias dos Hospitais Municipais estão disponíveis no link:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso\\_a\\_informacao/index.php?p=299147](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/aceso_a_informacao/index.php?p=299147).

É muito importante utilizar estes canais de atendimento, assim você está contribuindo para melhorar os serviços oferecidos pelo SUS no município de São Paulo.

Mais informações estão disponíveis no link:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Após o registro de suas queixas faremos o acompanhamento juntamente com nossas ouvidorias regionais.

Desde já agradecemos sua compreensão.

Atenciosamente,



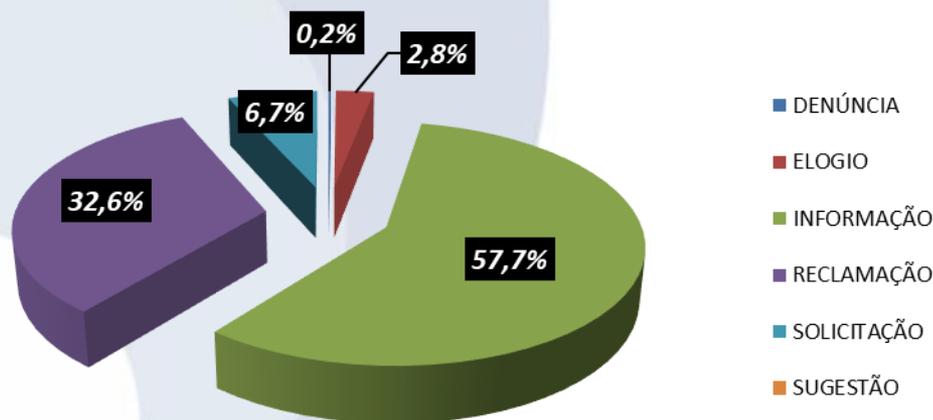
**Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU**  
Ouvidoria ASF  
Rua Itápolis, 1326 - Pacaembu - 01245-000  
11 3660-0360 - ramal 178 / 161  
[www.saudedafamilia.org](http://www.saudedafamilia.org)

# MANIFESTAÇÕES SAU

## Serviço de Atendimento ao Usuário

SAU ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2024	1	17	347	196	40	0	601
%	0,2%	2,8%	57,7%	32,6%	6,7%	0,0%	100%

MANIFESTAÇÕES ASF 2024  
SAU - PORCENTAGEM



Apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)/Fale Conosco da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2024. No total foram 601 manifestações recebidas, sendo 57,7% manifestações referentes a pedidos de informação dos usuários, seguida de 32,6% de reclamação, 6,7% de solicitações, 2,8% de elogios, 0,2% de manifestações para denúncia e 0 manifestações de sugestão.

Das 601 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.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## *Apresentação*

A Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) é uma ferramenta essencial para empresas e organizações que desejam entender o nível de satisfação dos seus clientes em relação aos produtos, serviços ou experiências oferecidas. Essa pesquisa objetiva identificar pontos fortes e fracos dos setores dos serviços de saúde, a partir da visão dos usuários e conforme o preenchimento da PSU, de modo que possam subsidiar a gestão no planejamento de ações visando garantir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e da experiência do usuário.

Importante destacar que Ouvidoria e PSU, apesar de se complementarem como ferramentas de gestão, não são a mesma coisa. A Ouvidoria é um canal que abre a possibilidade da participação dos usuários de determinado serviço de saúde para manifestarem as suas opiniões, reclamações, pedidos e denúncias. Nesse sentido, atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a Instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações.

Já a PSU é uma ferramenta que permite mensurar o quanto o usuário ficou satisfeito com aquilo que recebeu de uma empresa ou instituição por produtos ou serviços prestados. Esse nível de contentamento pode estar relacionado à qualidade do produto, ao tempo de execução do serviço, ao atendimento recebido em diferentes canais, às estruturas físicas dos locais de atendimento, entre outros aspectos. Em outras palavras, a PSU obtém um feedback direto, permitindo que a Instituição compreenda as necessidades, expectativas e percepções dos usuários.

É importante ressaltar que a PSU deve ser realizada de forma regular e contínua, para que seja possível acompanhar a evolução da satisfação ao longo do tempo. Além disso, é fundamental garantir a confidencialidade das respostas e o anonimato dos participantes, para que se sintam à vontade para expressar as opiniões de forma honesta.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## Formulário

Para a aplicação da PSU foi criado um formulário com as seguintes características:

- 1) Simplicidade e facilidade de uso:** sua estrutura intuitiva permite que os respondentes expressem sua satisfação de forma rápida e clara. Segundo estudiosos da área de usabilidade e experiência do usuário (UX), sistemas de classificação simples reduzem a complexidade cognitiva para os usuários, aumentando a taxa de resposta e a qualidade das respostas;
- 2) Facilidade de interpretação:** são facilmente compreendidas por qualquer público, independentemente de seu nível de especialização. A pesquisa de satisfação em formatos numéricos ou descritivos mais complexos pode dificultar a interpretação rápida dos dados. A avaliação com estrelas, por ser uma métrica visualmente clara, permite que stakeholders\*, como gerentes ou executivos, identifiquem rapidamente áreas de sucesso ou de melhoria;
- 3) Aumento do engajamento e participação:** sistemas de feedback simples, como a classificação por estrelas, podem estimular maior participação dos usuários, especialmente quando o processo é percebido como fácil e não oneroso. Isso pode resultar em um aumento no número de respostas coletadas, proporcionando uma amostra mais representativa;
- 4) Redução do viés cognitivo:** sistemas mais complexos de avaliação, como os baseados em texto ou perguntas abertas, podem ser influenciados por interpretações subjetivas de cada usuário. A escala de estrelas oferece uma estrutura uniforme que ajuda a minimizar essa variabilidade, possibilitando comparações mais objetivas.

*\*Stakeholder é um termo utilizado em gestão de projetos, comunicação social e administração e arquitetura de software e se refere às partes interessadas em determinada ação/projeto*

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## Acesso a PSU e resposta

Existem diferentes métodos para realizar uma PSU. O escolhido para a pesquisa desenvolvida pela ASF foi de questionário on-line. Esse questionário encontra-se disponibilizado para acesso dos usuários dos serviços de saúde **através do site da ASF** (saudedafamilia.org) no link Fale Conosco > SAU > Pesquisa de Satisfação.

Para facilitar o acesso e contribuir com a disseminação da PSU, também foi elaborado um banner para ser afixado nos serviços de saúde, contendo um **QR Code** que dá acesso à pesquisa. O banner também orienta que, caso o usuário não consiga acessar a PSU pela internet, poderá solicitar um formulário e realizá-la **manualmente**.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

Para responder a pesquisa, aponte a câmera do seu celular para o **QR Code** ao lado ou acesse o site **saudedafamilia.org**

**Sua avaliação é importante para nós!**

Caso você não consiga acessar o QR Code, peça ajuda na recepção ou utilize o formulário impresso.

**ATENÇÃO:** Para realizar uma solicitação, sugestão, elogio, pedido de informação, reclamação ou denúncia, utilize os canais da Ouvidoria (Portal SFISB ou formulário web).

Associação Saúde da Família

**Pesquisa de Satisfação do Usuário**

Ferramenta para entender o nível de satisfação dos usuários em relação ao serviço e as experiências oferecidas. Ela coleta informações a fim de identificar pontos fortes e fracos, além de oportunidades de melhoria.

Caso você queira registrar uma ouvidoria de sugestão, reclamação, informação, solicitação ou denúncia, ligue **156** ou utilize o formulário: <http://ouvidor02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>.

**CASO NÃO TENHA PASSADO POR ALGUM SETOR/PROFISSIONAL, DEIXE O CAMPO DE AVALIAÇÃO EM BRANCO.**

assessoria.comunicacao@saudedafamilia.org [Mudar de conta](#)

🔒 Não compartilhado

\* Indica uma pergunta obrigatória

Qual o período em que passou na Unidade? \*

MANHÃ

TARDE

NOITE

Próxima Limpar formulário

AMA/UBS, UBS

Cordialidade e simpatia do ACS

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Visita do ACS

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Cordialidade e simpatia dos atendentes da regulação

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Orientações / procedimentos da equipe de regulação

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## *Resultados*

Os resultados das respostas dos usuários serão compilados em banco de dados disponibilizado no Google Drive e compartilhado entre a Ouvidoria Central e as Assessorias de Ouvidora das Coordenações Regionais Norte, Oeste e Sul.

Os resultados também serão incluídos em relatórios mensais e relatório anual.

Anexo ao banco de dados, há um painel automatizado que permite a visualização dos resultados da PSU por serviço de saúde ou por Supervisão Técnica de Saúde (STS), e que podem ser filtrados por período do dia, mês, trimestre ou ano.

Os resultados da PSU são frequentemente apresentados e discutidos em reuniões técnicas das Unidades e Conselhos Gestores e servem como ferramenta de aprimoramento dos planos de ação para a melhoria contínua da assistência prestada.

Para o ano de 2025 a Ouvidoria Central da ASF dará início a coleta de dados da PSU seguindo este modelo proposto. Com a implementação nos contratos de Gestão de Parelheiros, Capela do Socorro, Lapa, Pinheiros, Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde.

# MANIFESTAÇÕES SAF

## *Serviço de Atendimento ao Funcionário*

A Ouvidoria Central da ASF possui fluxos definidos de tratativas de ouvidorias que entram pelo SAF (Serviço de Atendimento ao Funcionário). Após o recebimento da manifestação, via formulário web ou e-mail (nos casos de ligações telefônicas, após acolher o funcionário orientamos sempre que possível que o registro ocorra pelos canais eletrônicos disponíveis), é feita a avaliação do conteúdo da manifestação e montado formulário da ouvidoria para encaminhamento para a ouvidoria regional ou área/setor do Institucional responsável pela tratativa da manifestação.

Feito o encaminhamento, enviamos resposta a todos os manifestantes, funcionários ou ex-funcionários, para que fiquem cientes de que sua ouvidoria foi recebida e devidamente encaminhada.

*Exemplo de resposta enviada ao manifestante confirmando recebimento e registro da ouvidoria.*

Agradecemos o seu contato através deste canal.

Sua manifestação foi registrada sob o protocolo SAF nº 3079/24.

As observações feitas pelos colaboradores e ex-colaboradores dos serviços de saúde são importantes para a reavaliação e o aprimoramento da gestão e dos processos de trabalho visando à melhoria constante.

Seus dados pessoais e as informações fornecidas serão tratadas de forma sigilosa e utilizadas somente pelas áreas responsáveis pela apuração.

Sua manifestação foi encaminhada para a ouvidoria do contrato de gestão da ASF na região Norte.

Após avaliação e feitas as apurações, serão tomadas as medidas cabíveis, se necessárias.

Atenciosamente,



**Serviço de Atendimento ao Funcionário - SAF**

Ouvidoria ASF

Rua Itápolis, 1326 - Pacaembu - 01245-000

11 3660-0360 - ramal 178 / 161

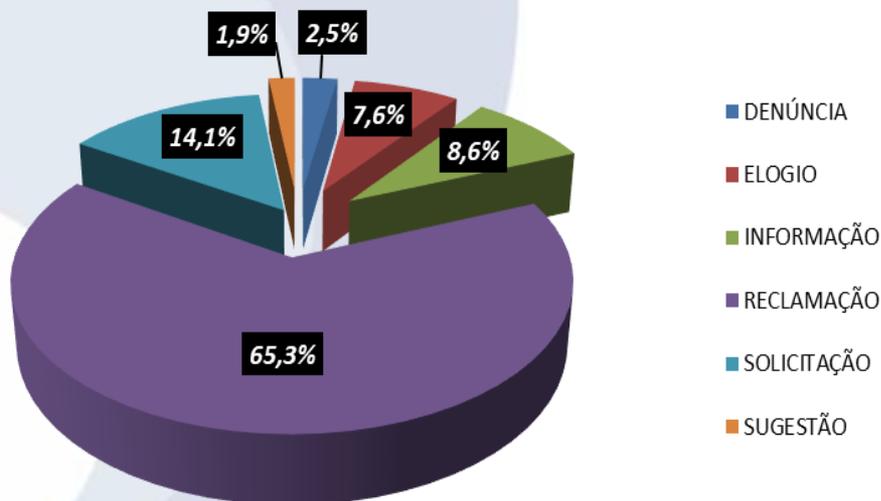
[www.saudedafamilia.org](http://www.saudedafamilia.org)

# MANIFESTAÇÕES SAF

## Serviço de Atendimento ao Funcionário

SAF ASF	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
2024	28	85	97	733	158	21	1.122
%	2,5%	7,6%	8,6%	65,3%	14,1%	1,9%	100%

MANIFESTAÇÕES ASF 2024  
SAF - PORCENTAGEM



Apresentamos as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2024. No total foram 1.122 manifestações recebidas, sendo 65,3% reclamações, 14,1% solicitações, 8,6% pedidos de informação. Ainda tivemos 2,5% de manifestações de denúncia, 7,6% de elogios e 1,9% de sugestões, completando as manifestações.

# MANIFESTAÇÕES SAF

*Assédio moral, sexual, injúria racial e xenofobia*

SAF	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
<i>Assédio Moral</i>	17	7	7	8	49	8	<b>96</b>
<i>Assédio Sexual</i>	0	1	0	0	5	0	<b>6</b>
<i>Injúria Racial</i>	0	0	0	3	3	3	<b>9</b>
<i>Xenofobia</i>	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	<b>12</b>	<b>112</b>

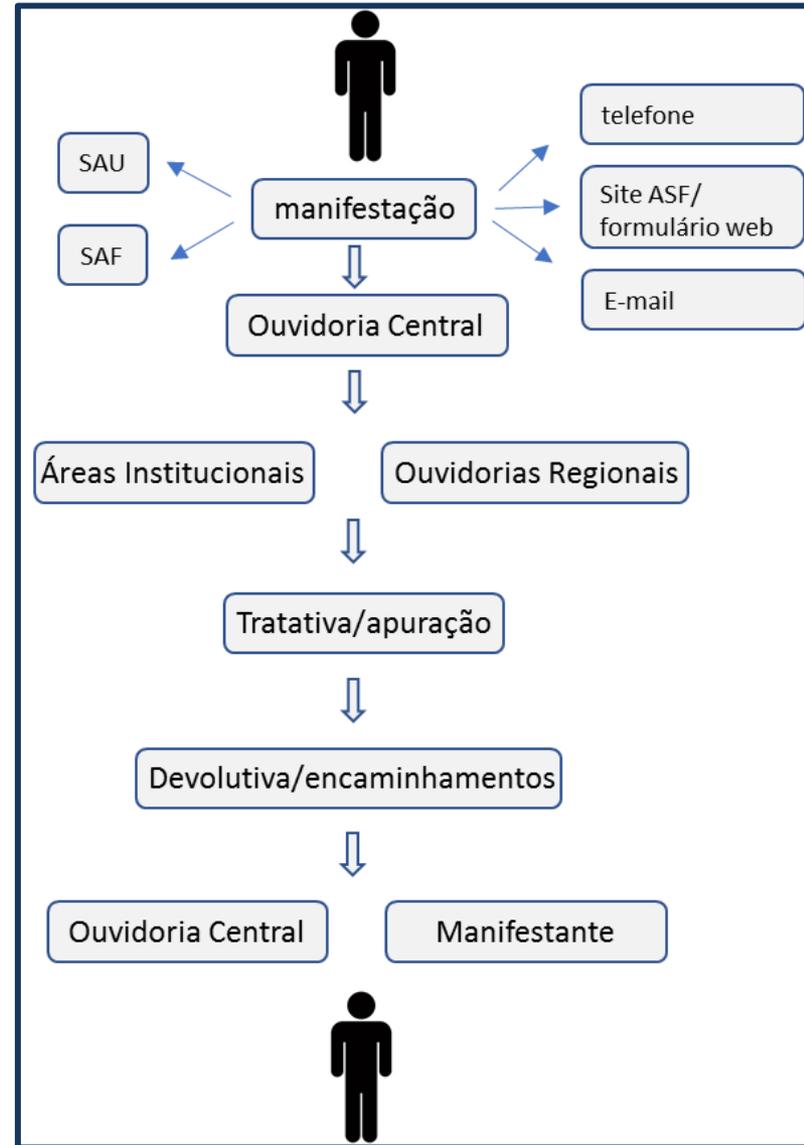
Neste quadro, apresentamos um panorama das ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF, referente as manifestações de Assédio Moral e Sexual, Injúria Racial e todo tipo de preconceito.

No geral apresentamos um total de 112 manifestações deste tipo desde 2019.

No período de Janeiro a Dezembro de 2024 foram registradas 12 manifestações, sendo 8 de Assédio Moral, 3 de Injúria Racial e 1 para Xenofobia.

# FLUXO DE ENCAMINHAMENTO

*Manifestações SAU e SAF*



A person wearing glasses and a dark sweater is operating a professional video camera. The camera has a monitor attached to the top, which displays a video feed of two people. The person is looking at the monitor. The background is a blurred indoor setting with wooden floors and tables.

PARTE II  
**CEDOC**

# INTRODUÇÃO

O Centro de Documentação e Comunicação – CEDOC é o responsável pela guarda e manutenção do acervo impresso e digital, biblioteca, documentação legal e área de comunicação visual. Ele está diretamente ligado à Assessoria de Comunicação da ASF.

# PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Cadastro, digitalização e arquivamento de documentos legais, contratos de gestão e de fornecedores;
- Leitura diária do D.O.C./SP, divulgação interna e arquivamento das publicações em que a ASF é citada;
- Manutenção das redes sociais institucionais e assessoria à TI na manutenção do site;
- Criação e atualização de mapas das áreas de atuação da instituição;
- Criação de cartazes, banners, folders e todo material de divulgação da ASF;
- Revisão de textos, diagramação, criação de capas e ilustrações de artigos e publicações institucionais;
- Criação e reprodução de CDs e DVDs (incluindo criação de etiquetas e capas);
- Captação, animação e edição de vídeos institucionais para treinamento, educação à distância ou prestação de contas;
- Padronização de assinaturas de e-mail institucionais e de modelos de publicações em Word, Powerpoint etc.;
- Captação e/ou seleção de fotos para publicações;
- Disponibilização de toda e qualquer documentação sob sua guarda para a Assessoria Jurídica e demais departamentos que porventura venham a necessitar;
- Prestar assessoria à Superintendência e demais áreas da matriz, sedes das Coordenações Regionais e rede assistencial, quando necessário.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## CARTAZES CRIADOS/ATUALIZADOS EM 2024

Criação de 46 cartazes de divulgação de eventos da ASF: vagas, treinamentos, capacitações, avisos para o institucional, regionais etc.

142 atualizações dos cartazes de vagas.



# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

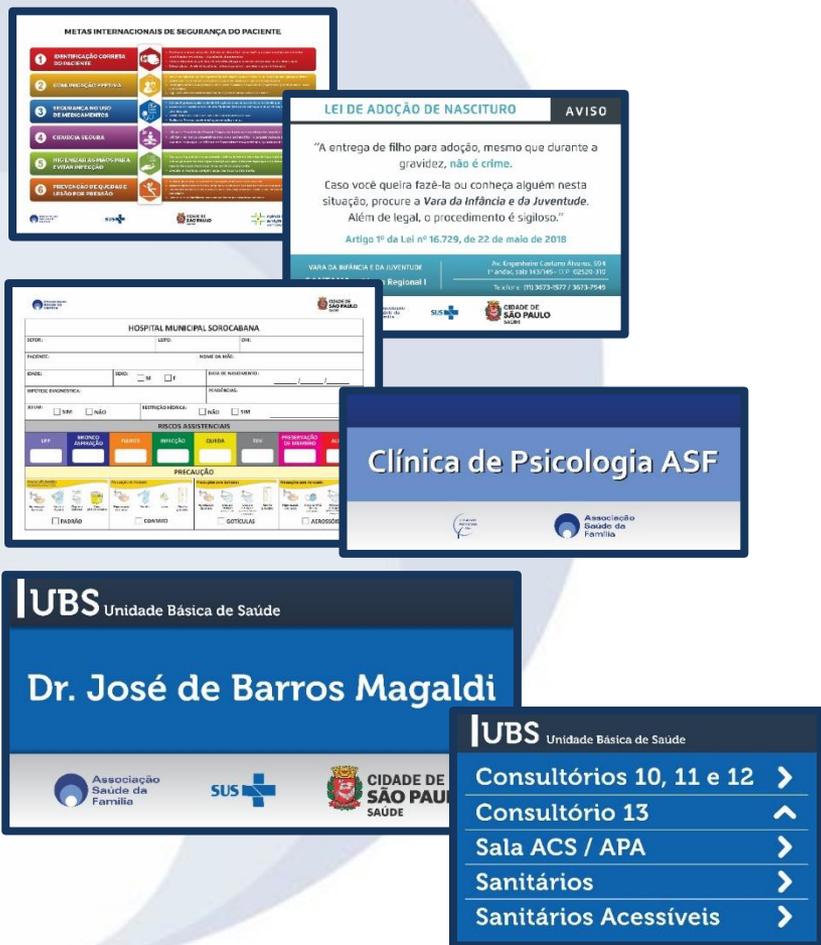
Anual 2024

## CRIAÇÃO DE PLACAS EM 2024

Criação de 130 placas de avisos e de identificação (internas e externas) para as Unidades administradas pela ASF e Clínica de Psicologia ASF.

Sendo 8 criações e 122 preparações\* para produção.

(\* ) Vetorização de logos e layouts, transcrição de textos, redefinição de tamanhos dos arquivos e correção para os padrões da ASF.



# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## BANNERS CRIADOS EM 2024

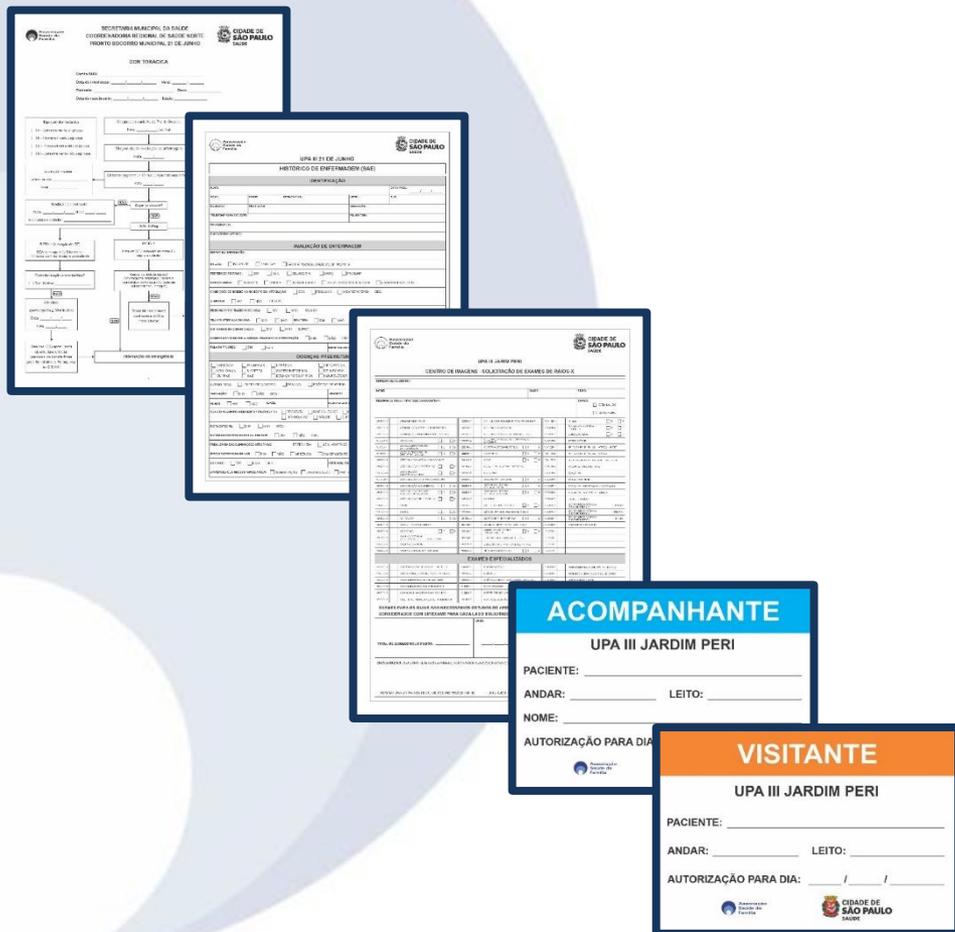
Criação de 04 banners para serem utilizados nos eventos que a ASF realizou ou participou.



# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## IMPRESSOS CRIADOS EM 2024



28 impressos preparados\* para produção para as Unidades administradas pela ASF tais como: atestados médicos, evolução clínica, histórico de enfermagem, prescrição de exames de emergência, receituários, rótulos de soro, requisição de materiais, solicitação de raio-X, processos de enfermagem, etiquetas de acompanhantes, visitantes etc.

(\* ) Vetorização de logos e layouts, transcrição de textos, redefinição de tamanhos dos arquivos e correção para os padrões da ASF.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

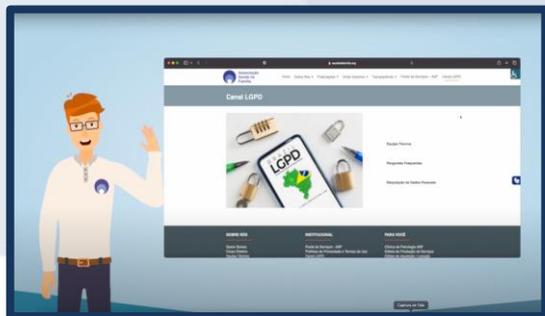
## CERTIFICADOS CRIADOS EM 2024



12 modelos de certificados para as palestras, treinamentos, fóruns, mostra de experiências e cursos ministrados pela ASF.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024



## VÍDEOS CRIADOS EM 2024 (SÉRIES)

Temporada com 10 episódios do "FAQ – Perguntas frequentes em saúde" com profissionais de notório saber, onde foi discutido de forma acessível e aprofundada uma série de temas relevantes dentro da nossa área de atuação.

Temporada com 5 episódios sobre Segurança da Informação, com animações e narração exclusiva do CEDOC. Cada episódio é dedicado a temas fundamentais para a proteção não apenas dos funcionários, mas também da comunidade em geral.

Temporada com 12 episódios para a Semana SIPAT 2024, os profissionais da Saúde Ocupacional exploraram temas vitais para a prevenção de acidentes no ambiente de trabalho.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024



## VÍDEOS CRIADOS EM 2024

Também atendemos solicitações de diversos setores para a produção de vídeos, tais como: “Prova do Laço” e “Controle de Infecções” para a Área de Enfermagem, “Prevenção ao Assédio” para o Contencioso Trabalhista, “Apresentação da ASF” para o Recrutamento e Seleção, “Confraternização do Programa Acompanhante de Idosos”, 3 vídeos para a Gerência Corporativa Administrativa detalhando as boas práticas para “Armazenamento”, “Gestão dos Contratos” e “Política Institucional de Qualificação de Fornecedores e Contratos”, entre outros.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## VÍDEOS CRIADOS EM 2024



Produzimos vídeos de registro das nossas Unidades antes e depois das reformas, registro de ações emergenciais como a "Tenda da Dengue" além de oferecer suporte para recuperação, redimensionamento e conversão de vídeos conforme a necessidade dos setores.

Também fizemos transmissões ao vivo de eventos promovidos pela ASF, tais como: o "1º Fórum de Segurança do Paciente" e o "ASF 32 Anos – 1ª Mostra de Experiências Exitosas".

O CEDOC produziu um total de 64 vídeos em 2024.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## ARTIGOS PUBLICADOS EM 2024

Foram revisados, diagramados e realizada a criação de capas e banners de 06 artigos escritos pela Área de Responsabilidade Técnica Assistencial para publicação em nosso site e redes sociais.



# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## TEXTOS REVISADOS/ATUALIZADOS EM 2024



Foi feita a atualização do MIV ASF, para se adequar às novas normas do governo do município de São Paulo.

- Revisados e diagramados 44 documentos.
- Revisados 51 textos de uma ou mais páginas.
- Criadas/alteradas 1874 assinaturas de e-mail95.

# EQUIPE CEDOC

**Paulo Baptista de Oliveira**

Supervisor Técnico II

**Paulo Henrique Barreto**

Assistente Técnico Audiovisual IV

**Raphael Matos da Silva**

Assistente Técnico Audiovisual II

**Guilherme Ayres**

Assistente Técnico Audiovisual II



A top-down view of a person's hands writing on a notepad at a desk. The desk is cluttered with a laptop, a keyboard, a coffee cup, and a collage of various photos. The scene is dimly lit, creating a focused and professional atmosphere.

PARTE III

# COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

# INTRODUÇÃO

O setor de Comunicação Institucional passou integrar a Área de Assessoria da Comunicação, a partir do mês de outubro de 2023, com o objetivo de oferecer suporte técnico e compor, juntamente com a Ouvidoria e o CEDOC, a área da Assessoria de Comunicação da ASF.

# ATRIBUIÇÕES

- Desenvolver estratégias de comunicação para alcançar os objetivos da organização, identificando públicos-alvo e mensagens-chave;
- Cultivar relacionamentos com jornalistas e veículos de comunicação para garantir uma cobertura positiva da organização e facilitar a divulgação de notícias relevantes e pautas positivas;
- Captar ações e projetos realizados nas Unidades de Saúde para produção de pautas positivas e divulgação interna e externa;
- Monitorar, na mídia e redes sociais, assuntos relacionados à saúde e Organizações Sociais da Saúde, mantendo a gestão da ASF atualizada;
- Fazer interface com o SAU e o SAF para avaliação de riscos e mapeamento de melhorias;
- Revisar ortografia e conteúdo de documentos, quando solicitado;
- Apoiar na criação e distribuição de materiais de comunicação, como releases de imprensa, artigos, comunicados internos, posts em redes sociais e outros conteúdos para promover a organização;
- Preparar planos de gerenciamento de crises e estar pronto para responder a emergências ou problemas de reputação de forma eficaz;
- Contribuir para a facilitação da comunicação interna na organização, garantindo que funcionários estejam informados sobre eventos, mudanças e notícias importantes;

# ATRIBUIÇÕES

- Trabalhar conjuntamente com o setor responsável no gerenciamento das contas de redes sociais da organização, criando conteúdo relevante e engajador e monitorando a interação com o público;
- Medir e avaliar o impacto das estratégias de comunicação por meio de métricas, como alcance de mídia, engajamento online e análise de resultados;
- Apoiar na organização de eventos para promover a organização;
- Fornecer orientação estratégica à alta administração sobre questões de comunicação e imagem corporativa;
- Contribuir para o desenvolvimento e a manutenção da identidade visual e da marca da organização;
- Garantir que todas as comunicações estejam em conformidade com as regulamentações e políticas internas, e promover padrões éticos na comunicação;
- Realizar a interlocução/interface entre a instituição e o setor público, participando de eventos e reuniões promovidas pela Assessoria de Imprensa de SMS e outras;
- Participar de reuniões, comitês e grupos de trabalho quando solicitado visando o fortalecimento da comunicação interna;
- Criar e monitorar indicadores de produção e qualidade da comunicação apresentando relatórios regulares que possam subsidiar decisões estratégicas.
- Implementar a Política de Gestão da Comunicação da ASF.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## CONECTA ASF



Boletim informativo eletrônico publicado mensalmente, e apresenta uma reportagem sobre tema de interesse do público interno da ASF. No ano de 2024, foram abordados os seguintes assuntos: inauguração da UBS Jd. Antártica, indicadores dos Contratos de Gestão, presença feminina na ASF, acreditação ONA, eleições da CIPA, Curatela Institucional, Educação Permanente, Área PCD, Fórum de Segurança do Paciente, aniversário da ASF e Mostra de Experiências Exitosas, 20 anos do SRT Lapa I e Clínica de Psicologia ASF.

**Foram produzidas 12 edições.**

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## CALENDÁRIO SAÚDE



Folhetos comemorativos que celebram as profissões, categorias profissionais ou, ainda, datas relevantes para a área da saúde.

O Calendário Saúde apresenta um pouco da história que originou a data em questão e, quando pertinente, dados sobre a ASF.

A publicação é feita através do e-mail 'everyone' e nas redes sociais.

**Foram produzidos 53 cartazes.**

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## INFORMATIVOS



Mensagens temáticas e sazonais, enviadas ao público interno da ASF, contendo informações de cuidados com a saúde ou chamando a atenção para temas atuais, como as altas temperaturas, a prevenção da dengue, entre outros assuntos.

Foram produzidos 29 materiais.

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## FAQ ASF: PERGUNTAS FREQUENTES EM SAÚDE



Programa desenvolvido em parceria com a Clínica de Psicologia ASF, que traz videoaulas sobre temas relacionados ao autocuidado, prevenção de doenças e orientações de saúde.

O programa é gravado e lançamento mensalmente no canal do Youtube ASFTV.

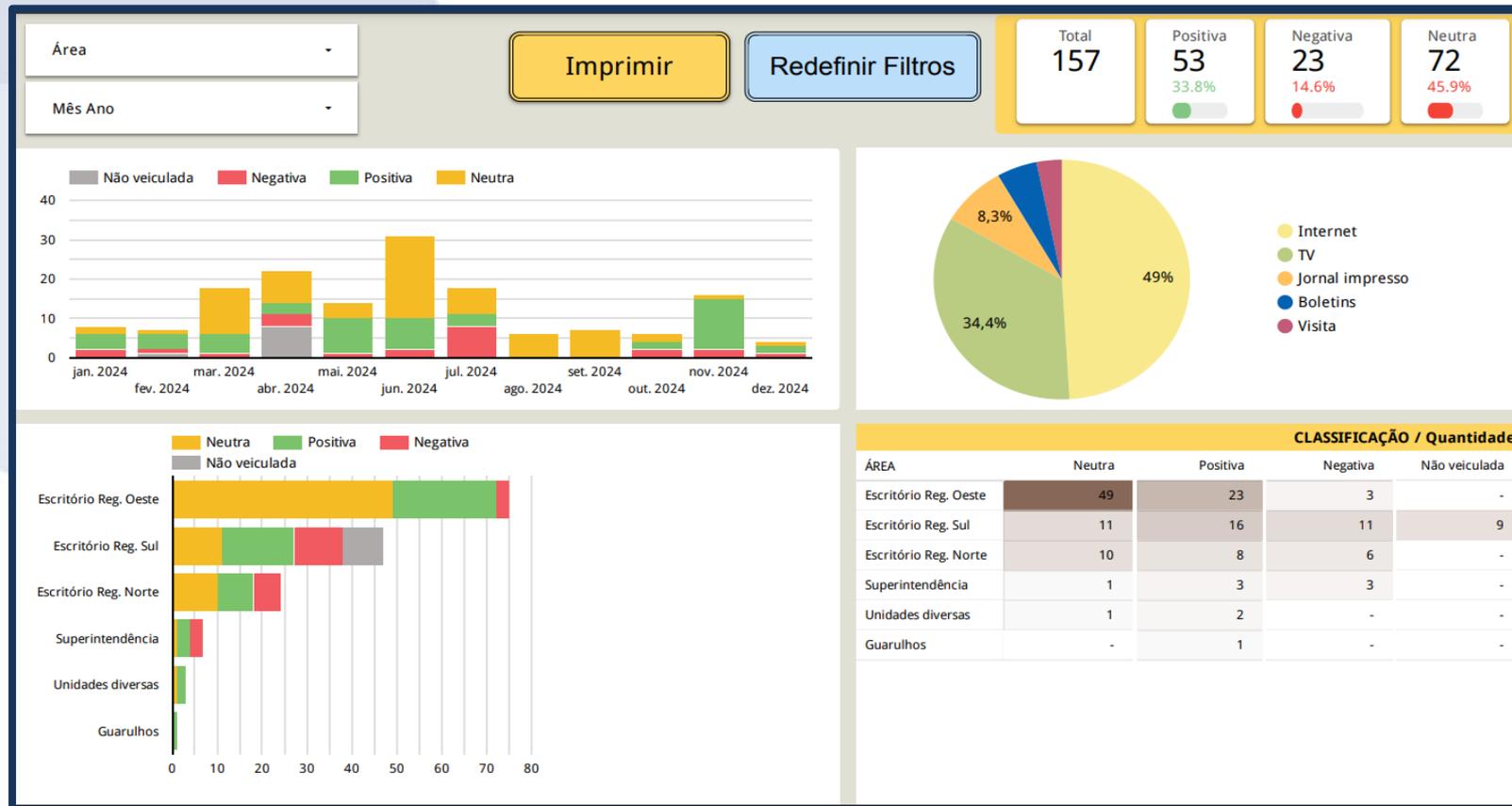
**Foram produzidos 10 episódios.**

# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Anual 2024

## CLIPPING

Clipping é o processo contínuo de monitoramento, análise e arquivamento de menções feitas na mídia.



# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

*Anual 2024*

## OLHAR PARA 2025

- Implantação do SOU – Serviço de Ouvidoria Unificado;
- Ampliar os encontros de Educação Permanente;
- Estimular o compartilhamento de pautas positivas;
- Fortalecer as redes sociais;
- Manter e aprimorar as produções da ASCOM;
- Realizar a 2ª Mostra de Experiências Exitosas.

# ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO ASF

Claudio Alves de Castro – ASCOM ASF

Mauro Roberto Alves – Ouvidoria Central ASF

Paulo Baptista de Oliveira – CEDOC

Márcio Eduardo Borges – Comunicação Institucional ASF

## **FONTE DE DADOS:**

Banco de dados OuvidorSUS - SMS

Banco de dados SAU e SAF da ASF

Relatório de Atividades CEDOC

Relatório de Atividades Comunicação Institucional

Relatório de Atividades das Assessorias de Ouvidorias Regionais

