



## Conselho Deliberativo de Saúde (CDS)

1. <b>ATA N° 11/2022</b>	<b>Data:</b> 10 de novembro de 2022 às 09h
<b>Local:</b> <i>Google Meet - on line</i>	
<b>Conselheiros Presentes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marcos Antônio da Silva – Titular substituto da SEPLAGTD</li><li>• Edson Simões da Rocha Filho – Titular da SEFIN</li><li>• Maria Tereza Mazoco Times – Titular da PGM</li><li>• Luciana Caroline Albuquerque D'Angelo – Titular da Secretaria de Saúde</li><li>• Lúcia de Fátima Miranda e Silva – Titular do SINDSEPRE</li><li>• Graciliano Gama – Titular do SINDACS-PE</li><li>• Carmem Dolores Alves – Titular do SIMPERE</li><li>• Natália Rayane Couto Barbosa – Titular da Câmara Municipal do Recife</li></ul>	
<b>Convidados Presentes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fernanda Albuquerque – Gerente do Saúde Recife</li><li>• Daniela Lafayete – Gestora de Unidade de Rede Credenciada e atenção à saúde - AMPASS</li><li>• Adriana Pereira – Chefe de Divisão de Regulação Médica - AMPASS</li><li>• Kátia Salgado – Auditora Interna – AMPASS</li><li>• Silvana Lopes – Gestora do Setor de Divisão de Faturamento e Processamento de Contas – AMPASS</li><li>• Sheila Machado – servidora da Rede Credenciada</li><li>• Sílvia Murta – Auditora de Odontologia – AMPASS</li><li>• Gil Carvalho – representante da BENNER</li><li>• Rafaela de Moura Salgado – Controladoria do Município – cedida a AMPASS</li></ul>	
<b>Presidente do Conselho:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marcos Antônio da Silva – Titular SEPLAGTD</li></ul>	
<b>Designação dos Membros:</b> Portaria nº 0560 de 18 de março de 2021 (publicada no DOM de 16/03/2021)	
<p>O Sr. Marcos Antônio inicia a reunião saudando a todos e fala sobre a cartilha e o uso sustentável do Saúde Recife, a apresentação ficará para a próxima reunião, e que a Sra. Fernanda Albuquerque apresentará o relatório da ouvidoria do Saúde Recife com o suporte da Sra. Gil Carvalho. A Sra. Fernanda Albuquerque dá boas-vindas e fala que a Sra. Gil vai iniciar informando alguns dados da BENNER e posteriormente, a Sra. Daniela e a Sra. Rafaela. A Sra. Gil Carvalho explica o funcionamento sobre a central de atendimento da Saúde Recife na BENNER, voltada para a saúde suplementar, para as legislações vigentes do SAC e as normativas da ANS. São especialistas de 1ª e 2ª instância no tratamento humanizado. Eu sou servidora certificada como</p>	

ouvidora. Temos atendimento para beneficiário e para prestador, nossos indicadores são voltados para produtividade e plano de gestão. Como se sabe, temos tempo médio de atendimento, taxa de abandono, números de chamadas atendidas, níveis de serviços de satisfação. Conseguimos atender a meta no tempo de atendimento dos 60" para o Saúde Recife. Os indicadores atingidos o tempo é de até 60 segundos, nos 3% na taxa de abandono estamos na faixa de mercado, considerando de outubro de 2021 a outubro de 2022, tivemos um crescimento atingindo 95% das chamadas atendidas/60". De agosto para setembro houve uma redução devido a separação que fizemos entre atendimento do beneficiário e atendimento do prestador. O tempo médio do atendimento em outubro foi de 5' 43", o maior motivo nas ligações 45% delas é para localização de prestador/busca de rede, descendo para autorização e busca de rede, informações, questionamentos diversos. Sempre buscando eficácia e atendendo as demandas. Quanto ao atendimento aos prestadores atingimos 85% em 60" com batimento de metas entre agosto, setembro e outubro com tempo médio de quase 5'. Já os ofensores por parte dos prestadores temos um pouco mais de 70% de autorização, que geralmente é ligação recebida pela secretária das clínicas. Fazemos também pesquisa de satisfação de 0 a 5. Eles atribuíram a excelente atingindo quase 95% para 1.320 pessoas. Na escala da NPS de atendimento chegamos a 92%, o que nos leva a dizer que os beneficiários estão satisfeitos. Estamos trabalhando muito, quanto aos problemas, com uma equipe preparada para direcionar da melhor maneira possível. Tocamos as pessoas, tratando-as da melhor maneira possível, isso reflete na qualidade do atendimento prestado de se coloca à disposição de todos. O Sr. Edson Simões pergunta quantos atendentes são disponibilizados para atender as ligações. A Sra. Gil responde que tem um nível de HC para atendimento exclusivo para o Saúde Recife de 25 pessoas, por isso atingiu 95% em 60 segundos. Temos um indicador de reuniões diárias com as lideranças onde havendo aumento da demanda, aloca mais, gerando satisfação tanto para quem tem contrato, quanto para o beneficiário prestador. A Sra. Daniela Lafayete saúda a toda equipe falando sobre a parte interna realizada pela BENNER e tem a ouvidoria externa municipal. Tem certificação de ouvidora, trabalhou durante 8 anos no Estado. Eu sempre digo que é uma área encantadora, apesar do que comentam, a ouvidoria é para ouvir reclamação, onde a gente transforma, modifica, esse é papel da ouvidoria. Quando entrei na Saúde Recife assumi também a ouvidoria com Érica, onde ela pega toda a parte das ouvidorias, faz as respostas. Fazemos o controle buscando atender num prazo máximo para resposta, procuramos ao máximo atender antes do prazo. Sabemos que tem níveis de prioridade dentro da regulação da ouvidoria da Prefeitura. Essa não é a questão, todos são prioridades seja reclamação, pedido, dúvida, de outra área que não é a nossa, seja da Autarquia ou da previdência é como servimos a todos de forma igualitária. Quando chega a ouvidoria, analisamos e vemos em que vamos melhorar. A Sra. Gil fala da ouvidoria e diz que o bom é isso, essas reclamações mesmo sem elogios. A ouvidoria tem credibilidade no Brasil e de suas resoluções. São confiáveis por causa dos dados que são confidenciais. É importante a confiança no nosso trabalho, temos 91 demandas concluídas e 02 em resolução, isso das recebidas da Prefeitura em 2022 até o momento, totalizando em 93. Elas podem ser: reclamação, solicitação, informação, denúncia e elogio, é raro, mas chega. Em toda Autarquia, no térreo, tem folheto fixado em painéis, informando o número geral da ouvidoria do município. A solicitação feita chega para nós através do controle. Temos duas pessoas, uma delas é Rafaela desde setembro de 2022 que veio para melhorar o nosso controle. Estou feliz e satisfeita com a finalização de 2022. Foi um ano importante e com a entrada de Rafaela melhor ainda. A Sra. Rafaela agradece os elogios, e diz que as demandas do servidor chegam da ouvidoria geral do município, atualmente vinculada a controladoria geral do município, mudança realizada com a nova gestão podendo ser pelo teleatendimento virtual (e-mail ou site), correspondência ou presencial no térreo da Prefeitura. Desde setembro o controle passou a acompanhar a ouvidoria. Não sou ouvidora, somos interlocutores, enviamos a resposta para a ouvidoria e eles enviam a resposta para o cidadão. Nesses 2 meses recebemos 16 manifestações, sendo 4 de prestadores e os 12 de beneficiários do Saúde Recife, onde 8 foram consultas médicas e procedimentos. Temos nível alto de resolutividade e rapidez no prazo. O Sr. Marcos Antônio parabeniza Daniela e Rafaela e destaca que os dados mostram uma ótima *performance* da ouvidoria independente das situações que a ouvidoria seja acionada. Parabéns. A Sra. Lúcia de Fátima lembra o novembro azul, o trabalho de prevenção e lembra também que nas escolas os professores estão reclamando do novo contágio do COVID, que com a vacina os sintomas estão moderados e parabeniza o trabalho sério e a apresentação. A Sra. Carmem Alves lamenta a dificuldade no acesso. Fala sobre a ouvidoria. No SIMPERE criamos grupos de *whatsapp* e digo

que não estou satisfeita com a assistência do Saúde Recife assim como a maioria dos professores. Somos 257 em um grupo e em outro com quase 50. São diversas as reclamações, estamos preparando um dossiê, acredito que a ouvidoria funciona, mas demora nas respostas, não são rápidas. A exemplo: meu marido precisou de um exame de deglutição, caro, e quando ligávamos os atendentes não sabiam o tipo de exame. Ligamos para a ouvidoria e aguardamos a resposta, pela demora, e ele há dias sem se alimentar, acabamos custeando o exame. A minha crítica é que se consegue resolver coisas pontuais, essa é a característica das ouvidorias. Tem que pensar no que é recorrente, não focar em resolver o problema individualmente, mas sim pensando enquanto sistema. Estamos com problemas e a quem vamos recorrer? Médicos descredenciados, por falta de pagamento, isso é inaceitável. Eu tive um princípio de infarto, qual a emergência que o Saúde Recife tem? Indicaram o D'Avila, fui bem atendida, mas não pelo cardiologista, um clínico que consultou o cardiologista. Continuo sentindo dores e não posso esperar dias, tempo dado pelo médico. Vou acionar a ouvidora. Exames cardiológicos é a maior reclamação, a demora no atendimento do Saúde Recife para autorizar exame é o grande erro onde com isso perdemos a volta e temos que marcar nova consulta médica. A Sra. Fernanda Albuquerque esclarece que o plano não é regido pela ANS, a questão do prazo para autorização de exame que é de 3 a 21 dias, isso é baseado na ANS. Quando eu cheguei era a partir de 21 dias fazendo uma analogia. A Sra. Carmem Alves diz estar ciente do prazo. Por exemplo: tem um outro plano o SASSEPE que não tem prazo e nós temos. Eu acessei 4 médicos durante o ano, o que interessa é a cota e o Saúde Recife tem limitação no mês. Isso prejudica. Reconhecemos a importância do sistema, o problema é a limitação. Vamos apresentar um dossiê para pensar como será resolvido. Sempre discordamos disso. Eu preciso de 3 médicos e vou ter que pagar. A Sra. Fernanda Albuquerque comenta que quando há indicação de um médico para outro, pode ter consultas extras, o *call center* viabiliza. Infelizmente o aumento da consulta não compete a nós, teria que ter uma alteração na Lei, inclusive as leis vão ser disponibilizadas na cartilha como suporte no que você está pontuando com a justificativa se dá as consultas extras. No seu caso a orientação é, quando for urgência o médico colocar "urgente" no receituário, o prazo é diminuído pela regulação médica. Essa é a orientação e eu acho essa discussão válida. Realizar uma reunião extra do Conselho. Podemos fazer pequenos ajustes, alteração dentro da competência da gerência do Saúde Recife, se na prática não estiver funcionando. Vou lhe passar um fluxo de como funciona a consulta extra, informa na cartilha que para pacientes crônicos não é aplicada a limitação, então, tem algumas saídas que podemos conversar melhor, mas será claro para todos. A Sra. Carmem Alves acha importante agendar uma reunião, porque a criação do *whatsapp* com a escuta que foi pedido pela categoria, estou mostrando que o objetivo do grupo não só reclamação, é lutar pelo fortalecimento do Saúde Recife. Enquanto categoria é uma assistência que devemos brigar, cobrar o que a gente acha de errado, mas temos que fortalecer o Saúde Recife como assistência pública. Então, queremos entregar esse dossiê de reclamações. A depender da decorrência do COVID pode ser entregue por e-mail comenta Sra. Fernanda Albuquerque. A Sra. Carmem Alves comenta que o mais grave é o não pagamento aos médicos, porque começar a fazer tratamento com um médico e por falta de pagamento Ele se descredencia do Saúde Recife. Infelizmente nas reuniões passadas não tivemos ninguém da categoria para participar. A Sra. Fernanda Albuquerque ilustra de como está funcionando o Saúde Recife, o porquê do cancelamento de alguns médicos, é fato, mas priorizamos outras clínicas, podemos ter uma conversa, tem Lúcia e Graciliano que estamos bem próximos dos sindicatos. Tento fazer uma gestão da melhor forma possível para 18 mil vidas. O sindicato tem sido esse estreitamento para caso mais urgentes a resolver. É o máximo que estamos conseguindo, são grandes e as dificuldades na alta gestão, diferente de outros sistemas não temos lucro, a receita do servidor cobre 1/3 da despesa do Saúde Recife, o restante é o aporte do município que não acompanha a inflação médica, o percentual sobre material, prótese, tratamentos novos, demandas judiciais e na oncologia é um tratamento cada vez mais caro. Sabemos de tratamentos similares sem alto custo. Na última reunião foi apresentado mês a mês, entramos no vermelho. A maioria das especialidades conseguimos suprir mantendo cooperativas importantes, mas temos muito a melhorar, sem contribuição financeira compatível é muito difícil. Vamos nos reunir para tratar sobre o dossiê com os setores responsáveis. A Dra. Luciana Caroline parabeniza pela apresentação, temos visto ao longo do tempo nas discussões sobre o esboço feito pelo Saúde Recife para se manter embora com muitos desafios. Olhando para o Saúde Recife vimos a SESAU - Secretaria de Saúde do Recife, é difícil ter sempre usuários satisfeitos. Se um usuário sair de uma unidade com tudo resolvido, sai satisfeito, senão por qualquer motivo de falta

em qualquer situação, vão sair insatisfeitos e ainda tem todo um contexto financeiro. Não se faz saúde sem gente, sem infraestrutura, é isso. Estamos por um objetivo comum. A Sra. Lúcia de Fátima diz que a fala de Carmem Alves é pertinente, está chegando agora no Conselho e a gestão anterior não tinha interesse em participar das reuniões do Saúde Recife. Eles participavam do Conselho da Previdência, do Fiscal e já antes da pandemia não estavam frequentando as reuniões. Temos conhecimento que o salário do servidor é estreito já por alguns anos e o tempo todo é só um objetivo, tentar que o servidor seja bem assistido, mas sabemos também das dificuldades que temos, sempre quando falamos do Saúde Recife nas nossas assembleias e hoje temos todos que entraram pelo sindicato para adesão e estão aí. Lutamos pela adesão livre, a luta é pelo SUS mas como servidor tem a assistência de saúde, orientamos ao servidor que quando houver qualquer problema do Saúde Recife trazer para o sindicato e levarmos para conseguir amenizar, pelo menos isso. Junto com o Saúde Recife procuramos sempre conseguir caso a caso, sabemos que existem as reclamações. É uma das propostas do sindicato se reunirem com o presidente da entidade, ouvir a melhor maneira de dar encaminhamento e levar informações para quem não tem. Vamos juntos solucionar e permanecer assistindo ao servidor da melhor forma. O Sr. Marcos Antônio fala que foi proveitoso a Sra. Carmem Alves expressar o olhar de sensibilidade diante do que pontuou e da parte que Fernanda Albuquerque colocou com muita clareza que rememora o que se tem discutido nas reuniões do CDS e dizer que todos os conselheiros do CDS e da equipe do Saúde Recife tem feito, para prestar o melhor serviço, com a consciência de que, como todo sistema precisa de um aprimoramento, mas que há dedicação e esforço. Fernanda se colocou à disposição para resolver a questão da melhor maneira. Sabemos sobre o *déficit* do que se é arrecadado e dos custos porque saúde é cara, mas tem sido um esforço por quem aqui está e pela administração do Saúde Recife. A Sra. Carmem Alves informa que combinou com a Sra. Andréa que vai ter o foro dos servidores para esse encontro e claro que somos a maior categoria de ativos e aposentados a usar o Saúde Recife, então tem mais reclamação pela própria natureza crítica da nossa profissão, mas nossos problemas não são diferentes dos outros servidores. A Sra. Lúcia de Fátima informa que o SIMPERE não é a maioria e sim o SINDACS porque abrange as indiretas e todos os servidores municipais da cidade do Recife. O Sr. Marcos Antônio agradece a todos pelos sentimentos de aprimorar e sugestões, visando ajudar na melhora do sistema. O Sr. Graciliano agradece e concorda com a fala da Sra. Lúcia e a importância dos representantes dos servidores do Recife, e passar para a Sra. Carmem Alves algumas pautas que a gente já defende em cooperar, defender o nosso direito enquanto servidor, que a nossa assistência em saúde seja sempre o melhor, esse é o interesse do SIMPERE, SINDSEPRE, do SINDACS e do foro do servidor. Parabenizo a apresentação, o carinho da Sra. Fernanda Albuquerque que vem atendendo nossas solicitações, a equipe do Saúde Recife que acolhe nossas demandas. Estou no momento no CVA com uma equipe de guerreiros e guerreiras na semana do LIRA e correndo para fazer a contabilidade do índice de infestação no município. Estamos sempre à disposição, o nosso objetivo comum é cuidar da saúde do servidor do Recife. A Sra. Carmem Alves levanta a questão e pergunta sobre o horário de atendimento até 14h ou 16h como anteriormente? Fica difícil por causa do horário em trabalhar só um experiente. Eu já fui às 14h e estava fechado. Esse horário de 16h vai voltar como era antes da pandemia? A Sra. Fernanda Albuquerque informa que vai repassar para o presidente. A Sra. Carmem Alves diz que a normalidade de atendimento presencial, não justifica horário reduzido se tudo já voltou ao normal. O Sr. Marcos Antônio encerra se despedindo e agradecendo a presença de todos. E assim, eu, Edson Simões, lavrei a presente ata, que será assinada por mim e pelos demais integrantes do Conselho Deliberativo da Saúde da AMPASS.

**Deliberações**

- Apresentação do relatório de ouvidora do Saúde Recife

**Responsável pela elaboração da ata:** Edson Simões - SEFIN

## Conselheiros

Marcos Antônio da Silva	
Edson Simões da Rocha Filho	
Maria Tereza Mazoco Times	
Carmem Dolores Alves	
Lúcia de Fátima Miranda e Silva	
Graciliano Gama da Silva	
Luciana Caroline Albuquerque D'Angelo	
Natália Rayane Couto Barbosa	