

## ATA DO CONSELHO DELIBERATIVO DE SAÚDE

Ata da Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo de Saúde da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores - AMPASS, realizada às 09hs do dia 10 de novembro de 2021, de forma virtual pelo aplicativo Google Meet, reuniu-se o Conselho Deliberativo de Saúde, com o Sr. Marcos Antônio da Silva, Presidente em exercício, Sra. Fernanda Albuquerque, Gerente do Saúde Recife, Sr. Edson Simões, representante da Secretaria de Finanças, Sra. Lúcia de Fátima, representante do SINDSEPRE, Sra. Maria Tereza Mazoco Times, representante da Procuradoria Municipal, Sra. Daniela Lafayette, do AMPASS, Gestora de Unidade de Rede Credenciada e atenção à saúde, Sra. Katia Salgado, do AMPASS, auditora interna, Sra. Natália Barbosa, Vereadora representante da Câmara Municipal do Recife, Sr. Graciliano Gama, representante do SINDACS-PE, Sra. Daniela Lafayette, do AMPASS, Gestora de Unidade de Rede Credenciada e atenção à saúde e Sra. Luciana Caroline Albuquerque D'Angelo, representante da Secretaria de Saúde. O Sr. Marcos Antônio saúda todos e diz a pauta ser discutida: dados da ouvidoria do *Call Center* da Saúde Recife e a tabela de reajuste da COOPECARDIO. A Sra. Fernanda saúda todos e diz que a Benner é a empresa responsável pela coordenação e fluxo na ouvidoria. A Sra. Daniela dá boas-vindas a todos e fala de suas experiências e que a ouvidoria municipal é dividida pela ouvidoria municipal e da *Call Center* regulada pela Benner. A ouvidoria é o meio onde o beneficiário verbaliza suas demandas. É um instrumento de suma importância seja no público ou no privado. E uma forma de ouvir nossos beneficiários, isso ajuda a melhorar a gestão municipal. O mais importante é ajuda a conseguir melhorar nosso trabalho, seja por quaisquer canais. É uma responsabilidade de quase 19.000 (dezenove mil) vidas, todos os canais nos fortalecem e nos trás conhecimentos através da ouvidoria, o maior destaque é do Saúde Recife, vimos o quão é importante à saúde do cidadão. Saúde e Educação são prioridades dentro de uma gestão. A ouvidoria é uma plataforma de extrema confiança e é muito utilizada em nosso país. Recebemos da ouvidoria demandas que nos passam, onde a Sra. Erica faz a compilação dos dados, onde nos reunimos de quinzenalmente para analisar e ver onde melhor, ela faz com muita maestria e caso haja dúvidas que ela não possa resolver, eu analiso primeiro para dar andamento. As naturezas variam entre: reclamação, solicitação, informação, denuncia e elogio. Fizemos um levantamento de 1º de janeiro à 31 de novembro de 2021 onde dos 96 (noventa e seis) pedidos só 3 (três) ficaram pendentes e que esses não ficarão inconclusivos, ainda estamos buscando solucionar pelo fato de não se encaixarem nessas naturezas. Buscamos informações com os

prestadores para darmos uma resposta da melhor forma possível. Existe todo um comprometimento com a ouvidoria da *Call Center* interno e a ouvidoria da cidade do Recife. Respondemos individualmente dentro de cada contexto com clareza, dignidade e profissionalismo. Enquanto servidores públicos temos o dever em todas as esferas de desempenhar nossas funções com humanidade e desempenho. O canal da ouvidoria tem função pedagógica, sempre falo para a equipe. A reclamação é uma blindagem para a sobrevivência do ser humano através do reclamar, se manifestar com o que está incomodando. Temos que ter compreensão e resolver efetivamente da melhor forma para responder. Ir no prestador e indicar pontos para serem resolvidos, isso é pedagógico. A *Call Center* do Saúde Recife nos mostra através de gráfico no período de 10 a 12/2020 que os meses de maiores demandas, tempo de atendimento na ligação e os motivos das ligações não sofrem alterações ao longo do tempo. Isso é interessante! A rede credenciada é recordista no número de ouvidorias, tanto prefeitura quanto a da Benner na regulação. Como fazer melhor? Como fazer diferente? Como ter o controle sem ser um relator? É tão importante, e temos que ter muito cuidado com as informações e os envolvidos para resolver o problema. Somos muito sutis e com muita responsabilidade. Nós da ouvidoria temos que ter muita sensibilidade e capacidade de se colocar no lugar do outro. É um canal importante e fundamental para melhorarmos nossos trabalhos. As ouvidorias de 2021 serão melhoradas estrategicamente para 2022 dentro do nosso fluxo de trabalho. Acredito que nossos beneficiários não fazem ideia de como funciona nossa governança, uma organização dentro da autarquia. Pelo número que temos conseguido resolver, administrar, é por onde chegam os elogios. Não é demérito receber reclamação, como sempre digo, é pedagógico. Nossa ouvidoria é resolutiva e fundamentalmente humana. Agradece e deixa aberto para dúvidas e perguntas. O Sr. Marcos Antônio parabeniza pela apresentação e por tudo o que foi dito em especial de a ouvidoria ser um divã para confortar, acolher e que somos instrumento de transformação. A Sra. Lúcia de Fátima saúda e parabeniza a equipe da ouvidora da Saúde Recife e que no sindicato sempre houve os servidores na questão de consultas, demandas e problemas de atendimento e vê a melhor forma de ajudá-los, levamos às questões ao Conselho para Sra. Fernanda e ouvindo mesmo como crítica ou reclamação serve para melhorarmos. Isso ajuda a ouvidora e no sindicato com excelência no nosso trabalho junto a Saúde Recife. Temos muita demanda e não seria diferente e enquanto sindicalista não só é reclamar, é ouvir e sim tentar solucionar. Esse é o diferencial. Parabeniza a todos pelo serviço e não sabia que as demandas da prefeitura vão para o Saúde Recife. Apesar de muitas críticas recebemos também elogios. É importante pedir o feedback do atendimento. Sra. Fernanda informa que foi resolvido a questão de urgência do Hospital D'Avila, inclusive já começaram com os

atendimentos. Já podemos divulgar. Sr. Graciliano fica feliz com essa notícia saudando a todos e todas e que diante de tudo o que estamos vivenciando com esta pandemia, fazendo mudanças em nossas vidas, começar com notícia boa é importante e a outra questão é ter feedback de acolhida para quem faz as ouvidorias e reforçar toda a dedicação em ouvir os servidores e encaminhar as demandas para o Saúde Recife. É muito bom a atenção da Sra. Fernanda apresentando para nós isso faz uma diferença total, depois desse novo olhar, aproximação, e a renovação do conselho com outros caminhos alternativos. Desde 2017/2018 estamos conseguindo desatar esses nós e deixo a solicitação de criação do conselho, de uma comissão para visitar as unidades como por exemplo, uma clínica de exames com recorrência através de uma visita técnica utilizando com expertise de quem já consegue resolver as demandas, ver a veracidade da denúncia e pontuar na fonte causadora na ouvidoria para essas melhorias, seria a sugestão do sindicato criar uma equipe não como fiscalização, mas para ajudar a resolver. Uma equipe com um novo nome e teria esse objetivo de resolver essas pequenas demandas que acabam atrapalhando muito as ações do plano. Feliz por poder contribuir e quando a demanda é resolvida cria um cenário positivo e bem-estar para nós e para as pessoas que sentiu amparada pelo Saúde Recife. Concordo com a fala da Sra. Lúcia no olhar especial para o filiado e para o servidor que utiliza o plano como eu, por exemplo. Às vezes eu mesmo resolvo questões pequenas. Solicita a apresentação para apresentar a diretoria com os servidores que usam a rede multiplicando essas informações buscando melhorias com o Saúde Recife e agradeço o empenho de todo conselho. Sra. Fernanda informa que a busca pela rede credenciada mais procurada é através do *Call Center* da Benner. Todo mês o setor da rede atualiza, quando os médicos saem de férias sem substituição numa clínica, retiramos o serviço de atendimento, mas sabemos da dificuldade de atualização do manual. Conto com a ajuda na divulgação do manual atualizado onde podem tirar dúvidas dos que não estão atendendo e dos novos. Sr. Marcos agradece a Sra. Fernanda e deixa registrado as considerações e solicitações de Graciliano. Na sequência fala da apresentação da tabela junto aos conselheiros presentes para votação a posterior. Sra. Fernanda fala da pendência da análise da tabela e que esse foi o cálculo possível para concessão do reajuste para renovação contratual da cooperativa. Dra. Caroline pergunta: o reajuste proposto foi com base em cada instituição que faz os procedimentos? Sra. Fernanda diz que essa solicitação foi feita pelos médicos cardiologistas da cooperativa, diz respeito aos honorários, são diversos cooperados que atuam em diversos hospitais e clínicas. É a maior rede que está na cooperativa e que tem médicos que realizam diversos procedimentos. Os próprios hospitais acham melhor pelos médicos de própria cooperativa, para entrega de guias, faturamentos e a maioria dos procedimentos mais

importantes. Relembrando do reajuste com a equiparação com o SASSEPE, mandamos uma contraproposta e conforme o contrato acabaram acatando o que foi apresentado na última tabela. Sra. Luciana diz que a equiparação com a tabela da SESSEPE foi ótima. Sr. Marcos retoma a fala e sendo feito as considerações finais pedi aos conselheiros que se apresentem e feito isso coloca em votação, onde foi aprovado o reajuste por unanimidade. Sr. Graciliano ainda fala que todos que tem perspectivas de melhorias e que estamos em campanha com o objetivo para fortalecer o plano. O reajuste é necessário e que continuemos buscando melhorias para nossa assistência e melhor atendimento ao servidor. Sra. Lúcia informa que a categoria está em greve e uma das pautas é o aumento do Saúde Recife e ampliação da rede para adesão dos que ainda estão de fora, mas conseguiram adesão de alguns através de processos individuais. Sr. Marcos ressalta a aprovação por unanimidade e agradece 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 de Saúde da AMPASS.

Marcos Antônio da Silva

Maria Tereza Mazoco Times

Luciana Caroline Albuquerque D'Angelo

Natália Rayane Couto Barbosa

Lúcia de Fátima Miranda e Silva

Graciliano Gama da Silva

Edson Simões da Rocha Filho