

Conselho Deliberativo de Saúde (CDS)

ATA Nº 006 / 2023	Data: 19 de junho de 2023 às 09 h
Local: <i>ON LINE - GOOGLE MEET</i>	
Conselheiros Presentes: • Marcos Antônio da Silva – Titular SEPLAGTD • Edson Simões da Rocha Filho – Titular SEFIN • Maria Tereza Mazoco Times – Titular Procuradoria Geral do Município • Luciana Caroline Albuquerque D'Angelo – Titular Secretaria de Saúde • Natália Rayane Couto Barbosa – Titular Câmara Municipal do Recife • Lúcia de Fátima Miranda e Silva – Titular SINDSEPRE • Ilzenaide Mendes de Oliveira - suplente do SINDACS-PE	
Conselheiros Ausentes: • Carmem Dolores Alves – Titular do SIMPERE	
Convidados Presentes: • Adriana Pereira - Chefe de divisão de regulação médica, AMPASS • Ailson Lopes - representante do SIMPERE • Aurino Lopes - servidor da Rede Credenciada • Cláudia Azevedo - servidora da Rede Credenciada • Daniela Lafayette - Gestora de unidade de Rede Credenciada e atenção à saúde, AMPASS • Ericka Marques - servidora da AMPASS • Fernanda Albuquerque - Gerente do Saúde Recife • Glauco Roberto - servidor da Rede Credenciada • Kátia Salgado - Auditora Interna, AMPASS • Rafaela de Moura - Controle Interno, AMPASS • Sheila Machado - servidora da Rede Credenciada. • Silvana Lopes - Gestora de Setor de divisão de aturamento e processamento de contas, AMPASS • Silvia Murta - Auditora de odontologia, AMPASS • Simone Cristina - servidora do setor de regulação médica, AMPASS	
Presidente do Conselho: ● Marcos Antônio da Silva - Titular substituto - SEPLAGTD	
Designação dos Membros: Portaria nº 0560 de 18 de março de 2021 (publicada no DOM de 16/03/2021)	
O Sr. Marcos Antônio iniciou a reunião saudando a todos e todas e dizendo que, como já divulgado, a temática da reunião é sobre a apresentação do Relatório referente ao 1º trimestre da ouvidoria da AMPASS. A Sra. Rafaela Moura informa que está na equipe da Sra. Fernanda, no	

Controle Interno e, é responsável pela Ouvidoria da AMPASS. Na oportunidade fez a apresentação do relatório de controle interno que é elaborado trimestralmente. Inicia sua apresentação cientificando que anteriormente fez essa apresentação ao Conselho de Saúde quanto as demandas da ouvidoria. Hoje a Ouvidoria Geral do Município do Recife está ligada a Controladoria-Geral do Município, que antes era vinculada a Secretaria de Governo. Na gestão do Prefeito João Campos passou a se vincular a Controladoria Geral do Município, conforme modelo Nacional da Controladoria Geral da União e, que também já é assim que funciona na Controladoria Geral do Estado. Salienta que esse era um movimento natural de acontecer. A ouvidoria da AMPASS passou para o controle interno a partir de setembro de 2022. Eu e Rebeca somos servidoras da Controladora-geral do Município, já queríamos pegar a ouvidoria, aproveitamos o momento em setembro quando a responsável pela ouvidoria da AMPASS se ausentou de licença maternidade, onde aproveitamos esse momento para passar para o controle interno. Como a ouvidoria é ferramenta de governança muito importante, queríamos ter um olhar de controle para ver onde tem possíveis gargalos dentro da autarquia e poder acompanhar melhor. Em relação ao prazo estabelecido, a gente preza por atender no prazo as demandas de forma a resolver as questões postas, mas observando melhor a questão não podemos dizer que a AMPASS tem ouvidoria, tecnicamente não está correto e isso porque a porta de entrada das demandas dos cidadãos já é a ouvidoria geral do município. Na AMPASS, eu sou como interlocutora de ouvidoria, é como nos chamam pela nomenclatura de ouvidoria geral. A ouvidoria geral recebe a demanda, envia e eu internamente distribuo a demanda, acompanho e, quando recebo a resposta do setor, respondo para a ouvidoria geral não para o cidadão. É por isso que não podemos dizer que somos ouvidor, somos interlocutores porque facilitamos a resposta da ouvidoria geral na interlocução com o cidadão. Nos primeiros três meses desse ano recebemos 60 manifestações com esse detalhamento, sendo a maioria 66,5% referente ao processo do Saúde Recife, 40 manifestações foram sobre o Saúde de Recife, as outras distribuídas nas outras áreas, 15 manifestações de uma forma geral. Essas manifestações se classificaram em 23 solicitações, que representam 38% das reclamações onde foram 20 que representam 33% das informações, 17 mais ou menos dividido de forma igual e não recebemos nenhuma denúncia nesse período, e esse total é referente a todos os processos da autarquia. O prazo de resposta determinado pela ouvidoria geral é de 10 dias úteis, existe uma possibilidade excepcional para solicitar prorrogação. De uma forma geral, na autarquia a média de prazo do período foi 4,4 dias úteis, 86 % das demandas foram respondidas dentro do prazo e 13% fora do prazo, as demandas gerais são da autarquia. Dentre as demandas que passaram de quatro dias, tivemos 4 demandas com 11 dias, 2 demandas com 13 dias, 1 demanda de 20 dias e 1 demanda de 29 dias para ser respondida. Esse é um recorte específico do Saúde Recife, nos primeiros 3 meses foram 40 manifestações sobre o Saúde Recife, representando 63% do total. A média de resposta foi entre 5 e 15 dias, onde a responsável pelas respostas é Daniela e Érica, até dando *spoiler* do próximo trimestre, mas esse prazo do Saúde Recife deve reduzir no próximo trimestre e a partir de Julho vamos poder apresentar caso queiram, esse resultado, 90% das demandas do Saúde Recife é sobre consulta médica e procedimento, 5% sobre adesão, 2,5% o prestador falando sobre pagamento e 2,5% uma pessoa pedindo um telefone para entrar em contato com o Saúde Recife. Claramente uma demanda que não precisava ter ido para ouvidoria porque no nosso site está amplamente divulgado. Do Saúde Recife 42% foram solicitações, 35% de reclamações e 22,5% pedido de informação. Como novidade neste primeiro trimestre, trouxemos a satisfação dos usuários que é um dado que passamos a receber da ouvidoria geral do município e não temos gestão sobre ele quando os cidadãos recebem a resposta, eles têm a discricionariedade de responder uma pesquisa ou não. Como não é obrigatório não temos o que todos os demandantes responderam, só 18 pessoas de 60 responderam, representa 30% das nossas manifestações. Não temos como saber quantas dessas pessoas foram de demanda do Saúde Recife ou não, então, foram 18 pessoas para o geral da autarquia. Nessa pesquisa tem essas perguntas: Como tomou conhecimento da ouvidoria? A maioria foi pela internet ou pelo site da prefeitura. Como você acompanha o andamento da sua manifestação? Os 78% dizem que acompanha. E quanto mais damos resposta resolutiva na ouvidoria, acho que cresce essa credibilidade da ouvidoria e as

peças passam a demandar mais. Se surgir necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação a ouvidoria? Os 67% dizem que com certeza apresenta, 22% provavelmente, só 11% talvez apresente. Antes de recorrer a ouvidoria você procurou o setor para tentar solucionar? 83% das pessoas dizem que sim e 17% dizem que não, foi direto para a ouvidoria. Como você avalia a resposta recebida? Os 39% dizem satisfatório, 39% também provavelmente satisfatório e só 22% de que recebe de forma insatisfatória. Aqui no relatório estamos com essa recomendação para o pessoal e todos os setores para atentarem ao prazo, onde tivemos 8 manifestações das 60 e saíram no prazo. O Sr. Marcos Antônio agradece a Sra. Rafaela que de fato fez uma apresentação muito boa, muito clara e com dados que realmente de início destacou a questão dos processos e a distribuição exatamente por categoria, o tipo da demanda que tirou a ouvidoria e realmente esse é o papel de prestar assistência e esclarecimento, sempre atender dando a resposta à consulta formulada, realmente ficou demonstrado que muitas foram respondidas dentro do prazo e sabemos que a depender da complexidade do problema a ser equacionado em função da pergunta da consulta, pode demandar um prazo maior ou não. A Sra. Fernanda Albuquerque aproveita o momento para parabenizar Rafaela, Dani e Érica presentes e que estão em sintonia nas respostas, Rafaela é uma pessoa extremamente diligente nesse quesito da ouvidoria e Dani e Érica que são da minha equipe estão sempre fornecendo o máximo de respostas necessárias, possível. Elas estão caminhando muito bem no relatório que estão enviando, mas parabenizo essa equipe, também, porque temos conseguido dar as respostas em tempo hábil. A Sra. Rafaela Moura informa que as vezes tem resposta que demanda um pouco mais de tempo, teve demanda que estourou o prazo para resposta, não necessariamente o Saúde Recife, eu não lembro também em relação ao prazo de 10 dias, mas é normal. Acontece no processo de previdência, vezes passam do prazo mas Dani e Érica sempre se empenham para cumprirem o prazo, o esforço é também para dar uma resposta que seja resolutive ao cidadão e vimos isso pela pesquisa de satisfação que a maioria diz que está satisfeita ou possivelmente satisfeita, que a ouvidoria classifica então, em bom retorno e, no próximo trimestre tivemos mais demandas. Na próxima apresentação vocês vão perceber que vamos ter uma quantidade maior de demandas. A Sra. Fernanda Albuquerque fala para reforçar com o pessoal do Conselho, dá importância do registro das insatisfações apesar de que tenho o contato de todo mundo e todos tem meu contato, muita coisa a gente resolve via whatsapp mas a ouvidoria serve também para sentirmos como é que está a Rede Credenciada, ter um feedback do que não está caminhando, no que podemos melhorar, então esse registro nos ajuda até como um indicador, a ouvidoria é um indicador para que possamos atuar na resolução de algumas demandas. O Sr. Marcos Antônio fala que concorda plenamente com suas palavras, porque é um instrumento para parametrizar como está a desenvoltura do trabalho, daí ser muito importante ter esse aliado que é a ouvidoria para nos orientar, nos nortear. A Sra. Luciana Lafayete cumprimenta todos e diz que junto com Rafaela e Érica, estavam falando dessa questão dos prazos, e às vezes demora um pouco porque muitas demandas são para marcação de consultas, de cirurgias, de procedimentos. Se o cidadão já chega para ouvidoria com essa demanda e não damos a resposta, já procuramos marcar tudo e entregar para ele o pacote pronto, porque acho que ouvidoria tem que ser mais ou menos assim, então a gente já vai com um pacotinho pronto para ele, tá ali porque está com uma demanda que não conseguiu através dos canais normais, se ele chegou através da ouvidoria da Prefeitura e não está conseguindo resolver, temos essa demora um pouco porque precisamos entrar em contato com o prestador, com o médico, para fazer essa intercessão, conseguir marcar o procedimento, a cirurgia ou a consulta que seja e, mandar essa resposta de volta já conclusiva e da melhor forma que ele via ouvidoria. É por isso que existe um pouco dessa demora de 4 dias, de 1 semana de, no máximo 10 dias, mas 10 já é muito e é exceção, procuramos responder com muita rapidez isso. Era isso que eu queria pontuar com vistas a entregar o pacotinho já pronto e se ele chega com essa demanda é porque realmente tá precisando. Ele vem para ouvidoria para a gente resolver então temos que entregar pronto para ele. A Sra. Luciana Caroline parabeniza e diz que a resposta que vocês dão as demandas da ouvidoria, em média 5 dias para responder, é muito bom e diz o quanto é importante esse acompanhamento da ouvidoria, a ouvidoria é um importante termômetro para dizer como é que as coisas estão na ponta, você vai ver que é exatamente o que

está na ouvidoria. Estamos fazendo um esforço para monitorar isso com a melhor periodicidade para que de fato resolva o que precisa resolver na rede. Mas a fala era mais para parabenizar, é um esforço grande e denota muita dedicação de vocês a essas respostas, as questões trazidas a ouvidoria e dizer que fiquei impressionada com esse curto prazo que vocês dão para essas respostas. A Sra. Rafaela Moura diz que no próximo, o Saúde Recife vai reduzir o prazo de resposta pelo andamento desses últimos 3 meses. A Controladoria Geral do município está com um programa de governança da Prefeitura inteira e estão avaliando de todos os órgãos, teve o primeiro relatório que eles não divulgaram esse resultado e mandaram para os órgãos, como sou da casa eu peguei uma informação de que a AMPASS foi o primeiro órgão e está em primeiro lugar e bem distante do segundo, não sei a nota do segundo mas, em nível de prefeitura a AMPASS está em primeiríssimo lugar em termos de governança e que esperamos manter. Vamos lutar para manter no segundo *ranking* que vai ser divulgado e ouvidoria está dentro da governança, por isso que é importante como falei na apresentação que é um dos instrumentos de governança, é importante a gente fortalecer a ouvidoria porque fortalece a nossa governança. A Sra. Lúcia de Fátima concorda que a ouvidoria é um instrumento muito importante na nossa assistência à saúde, no entanto os servidores costumam, o sindicato ser um lugar de reclamarem algo. Trouxeram também essa demanda do Saúde Recife para o sindicato, disponibilizamos um número para que eles possam fazer suas reclamações e junto com o Saúde Recife, com essa equipe maravilhosa tentar solucionar os assuntos pendentes da melhor forma e temos feito isso, embora, tem alguns procedimentos que exigem mais tempo, tem suas peculiaridades, é mais difícil conseguir, a exemplo é uma servidora que precisava de um exame que não tem disponibilizado no Saúde Recife, exigia mais tempo de procurar, um outro lugar que fizesse o exame, então fazemos esse elo de ligação, de relação com o Saúde Recife, inclusive acredito que vamos continuar fazendo que a gestão continua, mudou apenas o nome e agora nós estamos pedindo ao servidor que levem o assunto para ouvidoria porque se a ouvidoria não conseguir solucionar, o sindicato entra para tentar solucionar com mais rapidez, porque o que eles reclamam muito além de voltar para o médico ou a clínica ou qualquer coisa e não ter mais aquele médico, é o tempo que passa para as consultas. Às vezes o servidor vai para aquele médico com muita gente, mesmo com vários clínicos gerais ele só quer aquele clínico geral e todos os outros também. O tempo aumenta para o atendimento, para marcar as consultas mas mesmo assim temos que ajudar. O SINDSEPRE tem um objetivo no Saúde Recife, junto com a equipe em atender da melhor forma ouvi-los e atendê-los dentro dos seus direitos e da melhor maneira. Parabéns a Rafaela pela apresentação, ficou bem claro o que você fala e vamos juntos tentar solucionar os problemas que existem não só o Saúde Recife mas, na maioria dos planos de saúde hoje em dia tem problemas, planos grandes e caros tem problemas, e não seria a assistência ao servidor que seria diferente, mas estamos aqui para fazer o encaminhamento da melhor forma. O Sr. Marcos Antônio agradece a conselheira Lúcia pelas palavras, bem como, as palavras dos conselheiros anteriores que teceram palavras na mesma direção. E isso Rafaela, reforça para ti e equipe que vocês estão no caminho certo e o importante é que os dados da pesquisa revelaram isso. Esse levantamento da pesquisa não leva a equipe a ficar numa zona de conforto porque você deixou claro que a ideia é sempre buscar uma performance melhor, então meus parabéns a você e toda equipe que faz esse bom trabalho, que compreende administração, monitoramento e gestão da AMPASS como um todo, em especial, ao Saúde Recife. A Sra. Ilzenaide Mendes parabeniza porque entende que a ouvidoria é um canal muito importante, fazemos um trabalho aqui visitando a categoria nas bases e orientamos também que não só registrem as dificuldades que enfrentam, mas também a satisfação para que a equipe perceba que está dando certo, é importantíssimo que os usuários do Saúde de Recife tivesse esse canal que foi criado e, é importante também ao nosso ver aqui no SINDACS que haja esse registro de satisfação para que haja um aprimoramento na realização do trabalho, nessa comunicação entre a central do serviço prestado aos usuários. O Sr. Aílson Lopes informa estar representando a Sra. Carmem como suplente do SIMPERE e fala que eles tem uma concepção política dentro do SIMPERE que é do fortalecimento do Saúde Recife. O fundamental é nossa batalha mas, como disse a servidora Lúcia, também temos um canal de reclamação feito pelas professoras e professores que não é pela

ouvidoria, talvez porque está no início do processo, que é via o sindicato. Recebemos inúmeras queixas e problemas desde a questão do tempo de espera, de médico que está trabalhando com o Saúde Recife e de repente não está mais, são inúmeros problemas. Nós visitamos escolas, os professores falam e isso é normal. Temos um canal direto com o sindicato e a gente faz essa coleta de reclamações. Verificamos os documentos cheios de reivindicações para melhorar o atendimento e entregamos esse dossiê ao antigo Presidente e não sei se você teve acesso mas era isso que gostaríamos de saber. O Sr. Marcos Antônio informa que quem recebeu esse dossiê foi o presidente da AMPASS da época, Dr. Manoel e que atualmente o presidente é Dr. Marconi Muzzio e, acredita que a demanda tenha sido repassada ao novo gestor da autarquia. A Sra. Fernanda pode reiterar que o encaminhamento foi feito ao novo Presidente. O Sr. Ailson Lopes retoma a fala informando que gostaria de saber do retorno e afirma que estão na perspectiva desse fortalecimento, que vai orientar os professores e professoras que passem a procurar a ouvidoria para fazer as reclamações e agradecer também. O Sr. Marcos Antônio agradece as palavras do Sr. Ailson Lopes e reitera o que Lúcia falou anteriormente nesse sentido, de que esse é um trabalho de todos, onde o esforço comum principalmente de vocês que representam as categorias podem contribuir nesse canal, nessa linha direta com a ouvidoria, e obviamente também pelo acesso ao Conselho e a outros canais internos. O propósito é sempre resolver da melhor forma e no menor espaço de tempo de modo a obter a satisfação do usuário. A Sra. Fernanda Albuquerque diz: acredito que na última reunião a conselheira Carmém informou que tinha novas demandas a serem apresentadas à presidência, então não sei se ela recorda também que combinamos que ela iria entregar tanto o primeiro ofício que foi entregue e atualizado com as novas demandas que ela tinha mencionado. Estou no aguardo desse novo ofício que o SIMPERE ficou de entregar para que faça um compilado das antigas com as novas demandas e, assim, repassar ao presidente da AMPASS. Se o sr Ailson puder fazer isso, entregarei as novas e as antigas reclamações com as sugestões e poderíamos ter a conversa. O Sr. Marcos Antônio agradece a Sra. Fernanda e ao Sr. Ailson. Por fim, reitero minhas palavras de gratidão a colega Rafaela e toda sua equipe e a todos que fazem o Saúde Recife pelo comprometimento e contribuições na resolução das questões postas. 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.

Deliberações

- Apresentação do relatório do primeiro trimestre da ouvidoria geral - 2023

Responsável pela elaboração da ata: Edson Simões da Rocha Filho

Conselheiros

Marcos Antônio da Silva	 ASSINADO DIGITALMENTE POR MARCOS ANTONIO DA SILVA CPF: ***.694.014-53 DATA: 30/07/2023 18:40 LOCAL: RECIFE - PE CODIGO: 5c0548fe-f347-426a-afb4-4c2aede36d89 REGULADO PELO DECRETO MUNICIPAL N° 33.682 de 25/05/2020 (RECIFE-PE)
Edson Simões da Rocha Filho	
Maria Tereza Mazoco Times	

Luciana Caroline Albuquerque D' Angelo	
Natália Rayane Couto Barbosa	
Lúcia de Fátima Miranda e Silva	
Ilzenaide Mendes de Oliveira	