

Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS: Certificação para a Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo



Inovação na área de Ouvidoria

Divisão de Ouvidoria do SUS

Objetivos



Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, visando o fortalecimento da participação social.

Fazer a gestão da Rede de Ouvidoria SUS



Inovação Problema

Reclamações

Solicitações

Elogios

Denúncias

Sugestões

Informações

e-SIC

Em 2021:

77.555 manifestações

1.171 e-SIC

Em 2022 (até 21/11/2022):

75.365 manifestações

1.433 e-SIC

Fonte: Sistema Ouvidor SUS

DESAFIOS

Qualidade e transparência

Confiabilidade pública

Visibilidade

Legitimidade perante à gestão

Suporte estratégico

Inovação Resolução



Accreditação Institucional de Ouvidorias SUS

Plano de Metas PMSP - SMS

SARO: Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidoria

Accreditation - what is it?

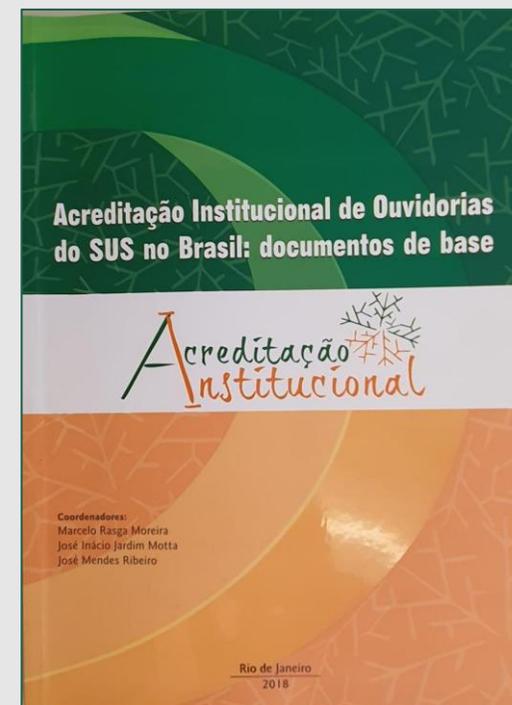
Avaliação e certificação

Padrões de referência

Comitê de acreditação

Caminho da qualidade

Confiabilidade



Inovação

Entregas - Percurso da Acreditação



Inovação

Barreiras e dificuldades

Infra
Estrutura

RH
Estrutura
Física

Legitimar ouvidoria como
instrumento de gestão

Gestão

Processos de
Trabalho

Resultados
Esperados

Eficiência e Resultados

Pessoas Envolvidas - participação



Eficiência e Resultados

Orçamento



Equipes de SMS - nenhum recurso extra foi necessário

SARO - DTIC

Capacitações: EMS - COAPES - Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde

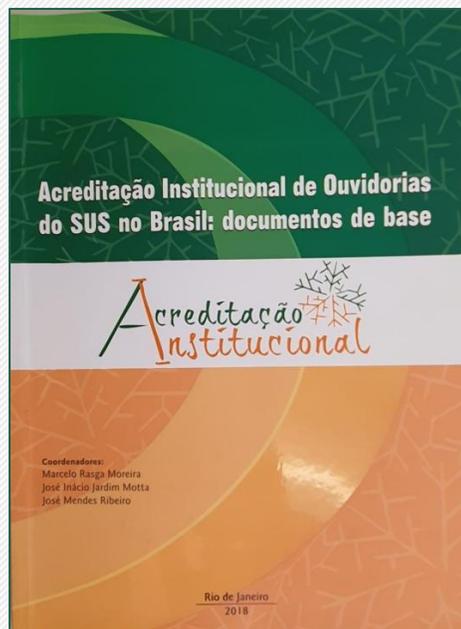
Avaliação externa e certificação/recertificação - FIOCRUZ

Eficiência e Resultados

Infraestrutura Física e Tecnológica



DOCUMENTO DE BASE



SISTEMA SARO - DTIC SMS

ESTRUTURA VIRTUAL DE TRABALHO E PESQUISA - EVTP - FIOCRUZ

Eficiência e Resultados Parceiros

Conselho de Acreditação:



Eficiência e Resultados

Resultados



Obtidos a partir da Autoavaliação

17 Planos de Ação - 5W2H

Organização dos processos de trabalho

Integração entre os Núcleos

Instruções atualizadas para a Rede - POP e IT

Capacitações

Visibilidade e credibilidade

Transparência Participação



Transparência Publicização



COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga boletim com indicadores de demandas e atendimentos de agosto

A mais recente edição do boletim Ouvidoria em Dados, de agosto de 2022, está disponível para consulta no site da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). O informe contempla os principais dados mensais da rede de ouvidoria da cidade de São Paulo, organizados por Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e as respectivas Supervisoras Técnicas de Saúde (STS), rede hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Os principais indicadores da Ouvidoria podem auxiliar na melhoria do serviço prestado aos cidadãos, na tomada de decisão e embasar projetos ou programas. Em agosto, foram 8.343 manifestações recebidas pelos canais oficiais de atendimento da rede de ouvidorias.

Para acessar o material completo e as edições anteriores, aponte sua câmera para o QR Code ao lado ou [acesse o link](http://www.prefeitura.sp.gov.br/saude).

www.prefeitura.sp.gov.br/saude
www.prefeitura.sp.gov.br/saude

Boletim Conecta

Ouvidoria da SMS participa de processo inédito de acreditação no Brasil

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) foi uma das 26 escolhidas para Fundação Itaúem/Unicruz/Fiocruz em parceria com o Ministério da Saúde (MS), entre as mais de 2.000 ouvidorias públicas de saúde existentes no Brasil, para aderir ao projeto de implantação do Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS). A oportunidade, segundo o diretor técnico que atua diretamente com quem utiliza os serviços de saúde no rede municipal, é única e servirá para obter resultados mais qualificados.

O processo de acreditação verifica se a ouvidoria da instituição atende a requisitos previamente definidos e demonstra a qualidade dos seus processos de trabalho. Os questionários, além de avaliar a qualidade, também verificam se o sistema de saúde, em resposta a qualidade e aperfeiçoamento do atendimento aos cidadãos.

Para avaliar e certificar, a avaliação passa por cinco etapas: preparação de artefatos, autoavaliação, avaliação externa, parecer do comitê de acreditação e referencial do comitê de acreditação. Os cumprimentos serão enviados e, no início de 2023, haverá a avaliação externa, com a expectativa de uma certificação inédita para a Saúde, com a emissão de uma Carta de Acreditação de Ouvidoria do SUS.

O processo de acreditação beneficiará a população geral quanto aos trabalhadores da rede municipal de saúde. A população poderá se conectar com mais qualidade ao Sistema de Saúde, fazer elogios ou manifestar insatisfações e sugerir melhorias. Trata-se um processo de credenciamento e certificação por um órgão de acreditação externo e independente, a cop-

te gerará excelência, argumentos e ganhos de credibilidade para a rede de ouvidoria, que, entre outras atribuições, atua e melhora o atendimento na rede e a relação dos profissionais nas unidades de saúde.

Atuação, já que este é um momento importante de gestão e participação, que, entre outras atribuições, atua e melhora o atendimento na rede e a relação dos profissionais nas unidades de saúde.

ANOTAÇÃO

Peça final para avaliação de desempenho no portal de servidores à 31 de dezembro

www.prefeitura.sp.gov.br/saude
www.prefeitura.sp.gov.br/saude

Sustentabilidade ODS



16.3

“Promover o Estado de direito em nível nacional e internacional e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos”

16.6

“Desenvolver instituições eficazes responsáveis e transparentes em todos os níveis”

Continuidade e replicabilidade

Meta Plano Municipal da Saúde

2022-2025



REPLICABILIDADE
1.700 OUVIDORIAS
SUS NO BRASIL

Accreditation Institutional of Ouvidorias do SUS: Certification for the Network of Ouvidorias of the city of São Paulo



Rosane Jacy Fretes Fava

Maria Lucia Bom Angelo

João Aguiar

Ana Cláudia da Silva

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Leila Tufano

Leonardo Vicente Oguchi