



CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE

## MBA GESTÃO ESTRATÉGICA EM OUVIDORIA NA ÁREA DA SAÚDE: CAPACITAÇÃO PARA A REDE DE OUVIDORIAS SMS- PMSP



36º CONGRESSO DE  
SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE SAÚDE DO  
ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS 12º PRÊMIO DAVID  
EXTOSAS DOS MUNICÍPIOS CAPISTRANO  
SÃO PEDRO 2023

Autores

Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo,  
Silvia Rocha Pereira, Ana Cláudia da Silva, Leila  
Tufano, Rita de Cássia Barelli Souto

SERMAP/ COCIN/Divisão de Ouvidoria SUS

EIXO: Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação Permanente

# 664

### Apresentação/Introdução

Dentre as **atribuições** da Divisão de Ouvidoria do SUS estão:

- Fortalecer a gestão do SUS, com aprimoramento da informação e do modelo de gestão em Saúde;
- Fomentar o exercício do controle social por meio das ações de Ouvidoria e Transparência Passiva;
- Fortalecer a rede descentralizada de Ouvidoria do SUS, composta por 64 unidades, com foco em capacitação de ouvidores da rede.

### Objetivos

Atingir a excelência no atendimento prestado pela Rede de Ouvidorias do SUS na cidade de São Paulo por meio da **qualificação dos servidores**, tendo como objetivo a formação de profissionais mais preparados para realização das atividades inerentes ao setor, com padrões de atendimento e uniformidade de conhecimento entre os colaboradores da Rede.

### Metodologia

- **MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria na área da Saúde** oferecido para a Rede de Ouvidorias do SUS da cidade de SP;
- **Modalidade síncrona**, aulas **online ao vivo**;
- Carga horária de **384 horas/aula**;
- Elementos prático-teóricos para as várias dimensões inerentes às funções de ouvidor, destaques à comunicação, mediação de conflitos, visão sistêmica, planejamento e construção de indicadores.

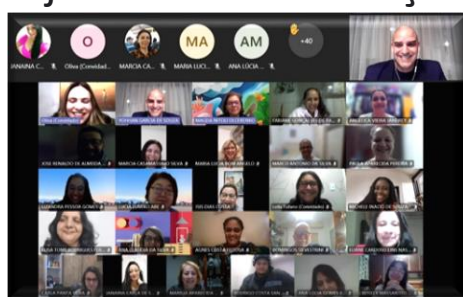


Imagem de uma das aulas do MBA

### Resultados

- 1ª turma: 11/2021 a 12/2022;
- 9 TCCs focados em melhorias, resultando dupla titulação: Ouvidor ABO e MBA Centro Universitário São Camilo;
- 46 alunos das ouvidorias da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo;
- Integração dos componentes da Rede num mesmo propósito de formação e atualização, intercâmbio de conhecimentos.



Cerimônia de recebimento de certificados

### Considerações Finais

Em parceria inédita entre três instituições de destaque, a Escola Municipal de Saúde da Secretaria da Saúde da PMSP, o Centro Universitário São Camilo e a Associação Brasileira de Ouvidores, a Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal demandou e obteve formação e qualificação para os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. A jornada de conhecimento e atualização contou com professores renomados e bastante envolvimento dos participantes, trazendo melhorias para os serviços, acesso a novas tecnologias e maior integração das equipes.



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



# BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS: AGILIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES DA REDE DE OUVIDORIAS SUS – SP



Autores  
Maria Lucia Bom Angelo, Rosane Jacy Fretes Fava, João Aguiar, Silvia Rocha Pereira, Ana Cláudia da Silva, Leila Tufano, Leonardo Vicente Oguchi

SERMAP/ COCIN/Divisão de Ouvidoria SUS  
EIXO: Inovação e Tecnologia  
# 655

## Apresentação/Introdução

- **11/2021:** Divisão de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo lança um novo produto gerencial, o Boletim Ouvidoria em Dados, complementar ao Relatório Anual
- **Periodicidade:** Mensal
- **Abrangência:** Dados principais Rede de Ouvidorias (64 unidades descentralizadas) por Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS e Supervisões Técnicas de Saúde - STS, Atenção Hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM e SAMU, além dos pedidos realizados por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic).

## Metodologia

- **Coleta dos dados:** Banco de Dados MS e Sistema de Informação ao Cidadão;
- **Tratamento estatístico:** colaborador da Divisão de Ouvidoria;
- **Estrutura:** gráfica, com dados gerais e por territórios, meios de atendimento, assuntos recorrentes, nº manifestações mês a mês, séries históricas, meios de atendimento mais utilizados, tipologias, dados transparência passiva – e- SIC;
- **Destaques:** atividades principais e notícias da Rede de Ouvidorias.
- **Lay-out:** Núcleo de Gestão de Conhecimento da Divisão de Ouvidoria;

## Considerações Finais

Os boletins Ouvidoria em Dados são documentos de caráter informativo veiculados de forma digital. A Divisão de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo adotou essa estratégia desde Novembro 2022, indo além do preconizado pelas legislações vigentes e traz mensalmente de forma ágil, concisa e visual informações obtidas por meio de um banco de dados complexo sobre os registros feitos pelos usuários dos serviços de saúde da cidade. Mantém seu público alvo, os stakeholders das várias áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde, informados sobre as estatísticas da Ouvidoria. Além disso, as ações internas e externas da Ouvidoria, serviços oferecidos e outras informações relevantes são divulgados, destacando fortemente o papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão.



Referência: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

## Objetivos

- Disponibilizar informações sobre a Rede de Ouvidoria do SUS da Cidade de São Paulo de forma mais ágil e concisa, visualmente atrativa, para que os dados registrados no sistema informatizado possam ser úteis para a gestão nas várias instâncias da Secretaria Municipal da Saúde, em prol da melhoria.
- Fornecer retrato pontual do período bem como da evolução mês a mês das informações mais relevantes disponíveis.

## Resultados

- **Duas edições anuais:** 2021 e 2022;
- **Doze edições mensais:** 01/22 a 12/22;
- **Nº médio de páginas por edição:** 15
- **Divulgação:** endereço eletrônico SMS, mailing todas as áreas técnicas da SMS, grupos de trabalho Rede de Ouvidorias, comunicados especiais.



Página de Boletim mensal por CRS



Página de Boletim anual





# ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS SUS: CERTIFICAÇÃO REDE DE OUVIDORIAS DA CIDADE DE SÃO PAULO



Autores

Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, João Aguiar, Silvia Rocha Pereira, Ana Cláudia da Silva, Leila Tufano, Leonardo Vicente Oguchi

SERMAP/ COCIN/Divisão de Ouvidoria SUS  
EIXO: Inovação e Tecnologia  
# 898

## Apresentação/Introdução

- A Divisão de Ouvidoria SUS gerencia Rede de 64 ouvidorias na cidade de São Paulo.
- Está em processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS (meta Plano Municipal de Saúde 2022-2025).
- Instituição Acreditadora: FIOCRUZ
- O Processo de acreditação de ouvidorias é inédito no país e objetiva indicar que a ouvidoria está no caminho da qualidade e aperfeiçoamento ao atendimento ao cidadão.

## Objetivos

- Certificar a Divisão de Ouvidoria no processo de Acreditação institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil;
- Replicar o processo em todas as 64 unidades da Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo;
- Buscar melhoria contínua da qualidade do trabalho realizado pelas ouvidorias do SUS na cidade de São Paulo.

## Metodologia

- 5 etapas:



- Instituição Acreditadora  Fundação Oswaldo Cruz
- Parceiros: Conselho de Acreditação:  
  
MINISTÉRIO DA SAÚDE  
  
Organização Pan-Americana de Saúde  
  
Conselho Nacional de Secretários de Saúde  
  
GOVERNO FEDERAL  
UNIAO E RECONSTRUÇÃO
- Sistema informatizado: Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidoria – SARO, parceria com DTIC de SMS;
- Prototipagem em duas ouvidorias da Rede;
- Acreditação 64 unidades da Rede até 2025.

## Resultados

### Quantitativos:

- Autoavaliação, com 77 padrões de referência, baseado nas opiniões e conhecimentos dos membros da equipe.
- 17 planos de ação, metodologia 5W2H.
- Planos de ação qualificação da Rede: 43 ouvidores com MBA Gestão Estratégica de Ouvidoria (11/21 a 12/22) e 71 outros ouvidores com Curso de Certificação em Ouvidoria pela ABO
- Adesão de duas ouvidorias projeto piloto.
- Visibilidade dos dados: Boletim mensal

### Qualitativos:

- Maior organização do processo de trabalho, engajamento das equipes, integração;
- Visibilidade e credibilidade para a Rede e SMS

## Considerações Finais

Em prol da inovação, a Divisão de Ouvidoria fez adesão ao processo inédito de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, coordenado pela Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ. A Acreditação de todas as unidades da Rede passou a figurar como uma das Metas do Plano Municipal de Saúde 2022-2025, o que fortaleceu a iniciativa. A acreditação é um processo contínuo na busca de melhorias, que adota padrões de referência visando boas práticas nessa atividade, tendo início nesta Divisão de Ouvidoria, extensivo às demais unidades e passível de recertificação a cada dois anos.





**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

## PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: GESTÃO DO TRABALHO NA REDE DE OUVIDORIAS SUS DO MUNICÍPIO DE SP

Autores

Leila Tufano, Silvia Rocha Pereira, João Aguiar,  
Ary Barbosa Marques, Leonardo Vicente Oguchi,  
Rosane Jacy Fretes Fava



**36º CONGRESSO DE  
SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE SAÚDE DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**  
1ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS 12º PRÊMIO DAVID  
EXITOSOS DOS MUNICÍPIOS CAPISTRANO  
SÃO PEDRO 2023

SERMAP/ COCIN/Divisão de Ouvidoria SUS

EIXO: Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação Permanente

# 666

### Apresentação/Introdução

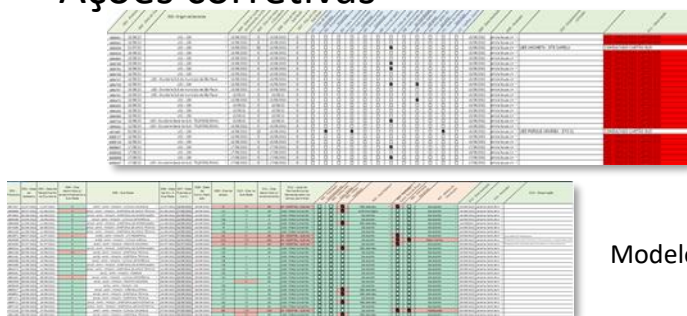
- Divisão de Ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo: gestão da Rede de Ouvidorias SUS (64 unidades descentralizadas)
- Missão: atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para melhorias no SUS
- Estratégia: implantação da Planilha de Avaliação da Qualidade - PAQ, para monitorar qualidade de inserção de demandas, qualidade de respostas e prazos, visando aprimoramento do trabalho na Rede.

### Objetivos

- Propor ferramenta de Avaliação de Qualidade para analisar a qualidade de registro e de respostas das Ouvidorias;
- Detectar falhas no processo de cadastro das demandas, tempo de análise, encaminhamento e resposta final ao usuário;
- Promover agilidade no encaminhamento das demandas, visando oferecer um trabalho de excelência aos usuários dos serviços de saúde;
- Criar indicadores para a emissão e relatórios de Gestão.

### Metodologia

- Desenvolvidas duas planilhas Excel: desmembrar a análise de acordo com os fluxos e processos de trabalho;
- Projeto Piloto: Capacitação Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria, ouvidorias da CRS Centro/ STS Sé, HSPM e dois hospitais
- Fase experimental - Agosto/22: oficinas de capacitação demais ouvidorias da Rede
- Plantão de Dúvidas
- Ações corretivas



Modelos Planilhas PAQ

### Resultados

- Resultados preliminares: maior necessidade de aprimoramento está no atendimento telefônico, meio mais utilizado para registro de manifestações;
- Para melhorias no processo: realização de reuniões com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia -SMIT que coordena o atendimento da Central SP156, com atualização e capacitação dos operadores para melhoria na qualidade de inserção das demandas no sistema informatizado;
- Capacitação dos ouvidores da Rede para agilidade nos encaminhamentos e tratativas às demandas, modos de contato com o cidadão para devolutiva

### Considerações Finais

A PAQ é uma ferramenta de qualidade que permite o alinhamento das práticas e processos de trabalho. Além de detectar inconsistências no procedimento de cadastro das demandas, monitorar tempo de análise, o encaminhamento e qualidade da resposta final ao usuário, contribui para a agilidade na devolutiva das demandas. Nessa perspectiva, o PAQ busca ampliar e consolidar a Rede de Ouvidorias do SUS do Município de São Paulo, formando um time que compartilhe da mesma concepção de trabalho, contribuindo para que a gestão e a sociedade, em parceria, obtenham serviços de saúde de qualidade.

Projeto Piloto:  
Capacitação  
Divisão de  
Ouvidoria



Capacitação Operadores SP156



Capacitação Rede de Ouvidorias

**REDE DE  
OUVIDORIAS**  
CIDADE DE SÃO PAULO



CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE

## INOVAÇÃO NO PROCESSO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: E-SIC NA SMS-SP

Autores

Ana Cláudia da Silva , Rosane Jacy Fretes Fava,  
Adriana Fernandes Peres, Leonardo Vicente Oguchi



36º CONGRESSO DE  
SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE SAÚDE DO  
ESTADO DE SÃO PAULO  
1ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS 12º PRÊMIO DAVID  
EXITOSAS DOS MUNICÍPIOS CAPISTRANO  
SÃO PEDRO 2023

SERMAP/ COCIN/Divisão de Ouvidoria SUS  
EIXO: Inovação e Tecnologia  
# 872

### Apresentação/Introdução

- LAI (Lei de Acesso à Informação) - Lei Federal nº 12.527/2011: garantir que todo cidadão tenha acesso às informações do poder público.
- Em São Paulo-SP: regulamentada pelo Decreto Municipal nº 53.623/2012 e alt.
- Controladoria Geral do Município: fiscalizar e garantir seu cumprimento.
- Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Transparência Passiva SMS recebe e registra pedidos de acesso à informação de cidadãos e cidadãs, sociedade civil e empresas aos órgãos da administração direta e indireta da PMSP que dizem respeito à Saúde.

### Objetivos

A Equipe do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS, em conjunto com o Núcleo de Gestão de Conhecimento – NUG, da Divisão de Ouvidoria, criou em 2020 um Banco de Dados contendo todos os pedidos de informação registrados no sistema e-SIC direcionados à SMS. O intuito foi de consolidar não só a quantidade de pedidos de informação registrados para a SMS, como também os assuntos mais demandados na sua especificidade de atuação e as áreas de interesse na Secretaria, bem como elaborar relatórios gerenciais.

### Metodologia

4 etapas de desenvolvimento:

**Etapla 1:** identificar as necessidades da Equipe E-sic de SMS;

**Etapla 2:** projetar modelo de formulário a ser utilizado para tipificação dos pedidos de informação e avaliação da qualidade.

**Etapla 3:** criar fluxo de dados utilizando a plataforma Google Apps Script para integrar as notificações do sistema com a planilha de dados do google sheets.

**Etapla 4:** desenvolver um protótipo relacionando folhas de dados e relatórios.

### Resultados

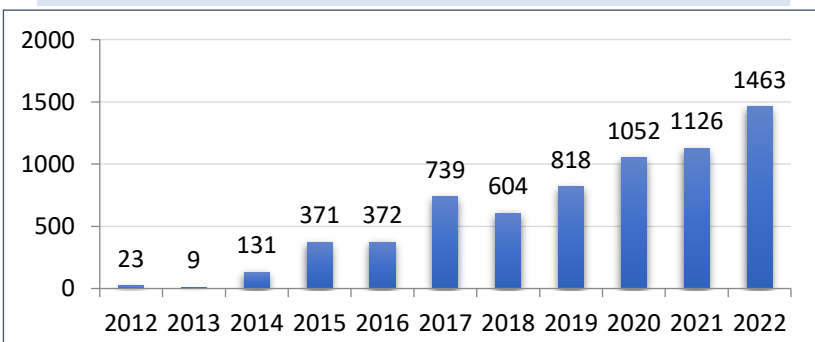
Banco de dados possibilitou:

- Análise da motivação dos recursos;
  - Gerenciamento no prazo de resposta e na qualidade das mesmas;
  - Capacitação dos pontos focais das áreas técnicas alcançando melhoria nos prazos e qualidade das respostas ao cidadão e cidadã.
  - Elaboração de relatórios gerenciais
- Ao elencar as perguntas e assuntos mais frequentes registrados no sistema e-SIC:
- Fomento à Transparência Ativa no Portal da Transparência;
  - Disponibilidade das informações de saúde no Município de São Paulo.

### Considerações Finais

Desde de novembro de 2021 a Divisão de Ouvidoria de SMS publica Relatórios Anuais e Boletins mensais contendo dados sobre a Transparência Passiva, sendo o único órgão do Município de São Paulo, exceto a Controladoria Geral do Município, a produzir relatórios referentes ao tema. Esse trabalho foi possível graças à criação do Banco de Dados do e-SIC/SMS.

Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2022.



Capa Relatório Anual 2021 e Boletim mensal 2022



REDE DE  
OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO



Referência: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>