

Ano 7 - nº 6 - 2023

Revista
Científica da



**Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman**

ESTUDOS SOBRE A ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS EM INSTITUIÇÕES BRASILEIRAS

Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman | Ano 7 - nº 6 - 2023

Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) - ISSN 2594-5068

Ano 7 – nº 6 – 2023

Esta revista científica é uma publicação da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) voltada à promoção e difusão de estudos científicos sobre a atuação de ouvidorias. Os textos aqui publicados foram apresentados por profissionais, especialistas e acadêmicos de instituições públicas e privadas. As opiniões, dados e informações contidos nos artigos são de responsabilidade exclusiva de seus autores, não caracterizando posicionamentos oficiais da ABO e dos membros da Comissão de Avaliação desta publicação.

ABO – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

Presidente: Adriana Eugênia Alvim Barreiro

Vice-Presidente: Karla Júlia Marcelino

Diretor Secretário Geral: Mário Sérgio Mendes Cardoso

Diretor Financeiro: Florêncio dos Santos Penteado Sobrinho

Diretora de Publicações: Regina Barros

Diretor de Eventos: Arllon Viçoso

Conselho Deliberativo: Edson Luiz Vismona (presidente); Carlos Ferrara; Claudio Augusto Montoro Puglisi; Danielle Ventura Barreiros de Sousa; Elaine Regina Terceiro dos Santos; Humberto Viana; Marcos Luís Campelo Lira; Maria Inês Fornazaro; Yohan Garcia de Souza

Conselho de Ética: Gustavo Nassif; Lúcia Helena Farias; Maria Lumena Balaben Sampaio; Rose Meire Cyrillo; Vera Bava

Conselho Fiscal: Luciana Bertachini; Teresa Cristina Ballarini Pereira; Vera Melo

Suplentes: Eleonor Mekari; Paulo Henrique Araújo Lima; Rui Maldonado

REVISTA CIENTÍFICA DA ABO

Conselho Editorial/Comissão de Avaliação

Karla Júlia Marcelino

Luciana Bertachini

Maria Inês Fornazaro

Maria Lumena Balaben Sampaio

Regina Barros

Rose Meire Cyrillo

Produção editorial: TAG Content (editor: Demetrius Paparounis; revisão: Rosane Albert e Bianca Albert; arte: Nuvem Studio Design)

ABO – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

Rua Frederico Abranches, 389, cj. 22, Santa Cecília – São Paulo (SP) – CEP: 01225-001.

Telefone: (11) 3289-9300 – e-mail: abonacional@abonacional.org.br

Pg. 08	Editorial <i>Adriana Eugênia Alvim Barreiro</i>
10	Apresentação <i>Regina Barros</i>
ARTIGOS	
13	Interface entre a ouvidoria e a psicanálise nos processos da escuta <i>Marcelino, Karla Júlia; Vasconcelos, Maria do Rosário Lapenda</i>
27	O papel das ouvidorias no contexto da crise democrática <i>Riche, Cristina Ayoub</i>
39	Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo: Trabalho organizado em rede para atender os usuários <i>Fava, Rosane Jacy Fretes; Angelo, Maria Lucia Bom; Silva, Marco Antonio da; Aguiar, João Batista Nazareth</i>
53	A importância dos canais de relacionamento para o tema ESG nas organizações <i>Aguiar, Gustavo Ribeiro de; Silveira, Paola Bonow Balthazar da</i>
63	Ouvidoria: Elemento estratégico para a prevenção e enfrentamento de crises organizacionais <i>Carvalho, Claudio Luiz de</i>
75	Panorama das ouvidorias do Judiciário à luz da Resolução 432 do Conselho Nacional de Justiça <i>Afonso, Carolina Campos; Barcelos, Marília Barbosa de</i>
91	Análise dos instrumentos de avaliação das ouvidorias públicas estaduais em rede <i>Cerqueira, Aline; Nascimento, Márcia; Stevanin, Patrícia; Lima, Paulo Henrique Araújo</i>
107	Ferramenta de avaliação da qualidade: A experiência da ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo <i>Senes, Andrea de Melo; Nascimento, Eliane Cardoso Lins; Tufano, Leila; Mello, Rosely Massaroto Canuto de; Pereira, Sílvia de Fátima Souto Rocha</i>

Pg. 119	O papel das ouvidorias públicas no fomento da cultura da diversidade nas organizações <i>Quirino, Giselle Conde y Martin</i>
127	Terceirização da ouvidoria: Desconstruindo o tabu e alcançando resultados positivos <i>Gomes, Julia Maria; Oliveira, Aline Noeli Rodrigues de</i>
135	Contribuição das ouvidorias hospitalares para a promoção da segurança do paciente <i>Bastos, Felipe Alves; Silva, Márcia Lopes</i>
151	Ouvidoria pública e os conselhos de saúde da cidade de São Paulo <i>Ferreira, Elisa Tomé Rodrigues; Olcerenko, Magda Nitoli; Silva, Márcia Casamassimo; Faria, Solange Cervera</i>
167	Cultura organizacional e assédio: Percepções e contribuições da ouvidoria <i>Silva, Helizena Celestino da; Prazeres, Janaina Guessier; Cavalcanti, Patricia Pereira de Holanda; Santo, Yusca Carvalho</i>
179	Ouvidoria como instrumento de participação social no exercício democrático <i>Silva, Maria de Fátima Patu da; Araújo, Halana Symere Vieira de; Fernandes, Richard de Paiva; Lima, Katiana Ferreira de</i>
193	Ouvidoria e canal de denúncias: Ferramentas para governança e sustentabilidade <i>Cardim, Cristiane Hazin Cordeiro de Melo; Costa, Isis Dias; Simoni, Valéria Koren</i>

FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: A EXPERIÊNCIA DA OUVIDORIA DO SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

Andrea de Melo Senes¹

Eliane Cardoso Lins Nascimento²

Leila Tufano³

Rosely Massaroto Canuto de Mello⁴

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira⁵

Resumo

O presente artigo descreve a experiência da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo na avaliação da qualidade nos processos de registros e tratamento das demandas dos usuários dos serviços de saúde. Foi desenvolvido como um sistema próprio da ouvidoria para a admissão, classificação e organização dos dados analisados que subsidiam os relatórios gerenciais. A primeira parte do artigo apresenta a experiência da ouvidoria da rede hospitalar, aplicando uma ferramenta de qualidade no período de 2016 a 2020. A seguir, é descrita a metodologia da Planilha de Avaliação Continuada (PAC) e as adequações realizadas ao longo do tempo na ferramenta, atualmente utilizada por toda a Rede de Ouvidorias da Secretaria. Diante das reflexões desenvolvidas, foram exemplificados dados que, uma vez descritos e organizados na PAC, podem ir além da visão meramente estatística, fortalecendo o processo de organização e avaliação das tratativas da ouvidoria e ampliando suas contribuições para a leitura qualitativa. Acredita-se ser possível valorizar inovações nos métodos de aprimoramento dos processos de trabalho das ouvidorias, com aumento de assertividade nos dados e nos relatórios apresentados à alta direção.

Palavras-chave: Ouvidoria. Processos de qualidade. Ferramentas de avaliação. Saúde pública.

DOI:10.37814/2594-5068.2023v6.p107-118

1 Graduada em Odontologia. Mestre e Doutora em Ciências Odontológicas pela FOB/USP. Analista de Saúde na Secretaria Municipal de Saúde da PMSP Divisão de Ouvidoria. MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde pelo Centro Universitário São Camilo. (amsenes@prefeitura.sp.gov.br)

2 Graduada em Letras/Língua Portuguesa pelo Centro Universitário Sumaré e em Pedagogia pelas Faculdades Integradas Campos Salles. Assistente de Saúde na Secretaria Municipal de Saúde da PMSP. MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde pelo Centro Universitário São Camilo. (elianenascimento@prefeitura.sp.gov.br)

3 Coordenadora do Núcleo de Qualidade na Divisão de Ouvidoria SUS/SMS-SP. Especialista em Serviços de Saúde pela Universidade Nove de Julho. MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde pelo Centro Universitário São Camilo. (alieltb@hotmail.com)

4 Graduada em Serviço Social pela Uninove. Servidora na PMSP na Divisão de Ouvidoria. MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde pelo Centro Universitário São Camilo. (rmmello@prefeitura.sp.gov.br)

5 Coordenadora do Núcleo Técnico na Divisão de Ouvidoria SUS/SMS-SP. Graduada em Nutrição pela Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT). MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde pela Universidade São Camilo. Pós-Graduada em Gestão em Saúde pela Fiocruz/MS. (sfsrocha@prefeitura.sp.gov.br)

Abstract

This article describes the experience of the Ombudsman Network of the Unified Health System (SUS) of the Municipal Health Department of São Paulo in evaluating the quality of the registration processes and treatment of demands from users of health services. It was developed as an ombudsman's own system for the admission, classification and organization of analyzed data that supports management reports. The first part of the article presents the experience of the hospital network's ombudsman, applying a quality tool in the period from 2016 to 2020. Next, the methodology of the Continuous Assessment Worksheet (PAC) and the adjustments made over time in the tool, currently used by the entire Secretariat Ombudsman Network. In view of the reflections developed, data were exemplified that, once described and organized in the PAC, can go beyond the merely statistical view, strengthening the process of organizing and evaluating the ombudsman's dealings, expanding their contributions to qualitative reading. It is believed that it is possible to value innovations in methods for improving ombudsman work processes, with increased assertiveness in the data and reports presented to senior management.

Keywords: Ombudsman. Quality processes. Assessment tools. Public health.

1 INTRODUÇÃO

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (SMS/SP) é vinculada administrativamente à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias da SMS e, por ser a unidade central, realiza a gestão da Rede de Ouvidorias.

Dentro do escopo de atribuições dessa Divisão, de acordo com o inciso VI do Artigo 16 da Portaria Municipal nº 166/2021, está a gestão e a monitoração da qualidade dos dados inseridos no Sistema OuvidorSUS. O artigo pretende relatar a experiência da ouvidoria no que se refere à organização e avaliação de qualidade dos seus processos com o uso da ferramenta PAC. O OuvidorSUS é um sistema eletrônico desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS (Data-SUS) do Ministério da Saúde (MS), por solicitação da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (SUS). Essa plataforma possibilita o cadastro de reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios dos cidadãos, bem como a disseminação de informações e o acesso a programas de saúde. O OuvidorSUS é um instrumento que possibilita ao cidadão a busca dos seus direitos nos órgãos de saúde responsáveis pelo bom funcionamento do SUS, assim como a melhoria da comunicação entre as diferentes esferas administrativas, facilitando o cumprimento de seus princípios e diretrizes.

Em 2013, foi pactuado entre a SMS/SP e o MS a efetiva implantação do Sistema OuvidorSUS nas ouvidorias do SUS, e em 2015 tornou-se obrigatório seu uso, de acordo com o disposto na Portaria Municipal nº 757/15, para registro, acompanhamento, categorização e gerenciamento dos dados gerados, seguindo as orientações do *Manual das Ouvidorias do SUS*.

A partir dessa reestruturação, o OuvidorSUS possibilitou aferir no campo prático maior efetividade dos processos de trabalho pela capacidade de monitorar, acompanhar e orientar as ouvidorias municipais, garantindo a melhoria no tratamento das demandas, desde sua inserção até a resposta final para o cidadão. Trata-se de uma prestação de contas, pois a resposta final tem fé pública, uma vez que é emitida por órgãos públicos, contribuindo para conferir mais qualidade ao serviço prestado:

A excelência da qualidade na prestação de serviços deve ser trabalhada de forma contínua, sistemática e planejada em todos os processos. Buscando a padronização em seu serviço, a Rede Municipal de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo faz uso de Macro Processos, desde o registro do atendimento até o arquivamento da manifestação, passando pela confecção de relatórios, sem perder de vista a importância do exercício da cidadania e a necessidade de planejamento e garantia da qualidade para funcionamento sistêmico das ouvidorias locais, com o objetivo de fazer com que seus serviços se tornem mais eficazes a cada dia. (MOURÃO *et al.*, 2016)

Após o funcionamento desse sistema nas ouvidorias locais dos hospitais municipais em 2015, foi possível observar que o registro das demandas não alcançou adequação aos requisitos de qualidade relacionados na legislação vigente à época.

A condição de qualidade é compreendida como um processo em permanente construção, em que não existe ponto de chegada, e ao alcançar determinados objetivos inicialmente propostos, novos problemas surgem, o que revela a necessidade de realizar adequações e mudanças constantes na prática das ouvidorias, configurando uma perspectiva realista de que a constante autoavaliação deixa de ser uma ação pontual para se constituir em rotina de trabalho.

“Seríamos ingênuos se acreditássemos na existência de uma instituição perfeita, mas reconhecemos que existem iniciativas corporativas que buscam alinhar rotas de aprimoramento contínuo dos processos, das dinâmicas organizacionais, aperfeiçoando-se e se corrigindo” (BERTACHINI, 2019, p. 19).

Em 2015 foi iniciada a construção de documentos da qualidade, assim definidos por reunirem ferramentas de instruções com orientações e instruções padronizadas, visando qualificar os processos de trabalho da Rede de Ouvidorias do SUS e garantir a qualidade dos serviços prestados aos usuários dos serviços de saúde, bem como fornecer informações assertivas aos gestores.

O conjunto de documentos de qualidade – Manual de Boas Práticas, Procedimentos de Ouvidoria Padronizados (POPs), Formulários e Instruções de Trabalho (IT) – está reunido em um material produzido pela Secretaria Municipal de Saúde. A elaboração desses documentos é baseada na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Portaria Municipal nº 166/2021.

A ferramenta Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ), inicialmente experimentada na Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal em 2016 e usada atualmente por toda a Rede de Ouvidorias do SUS, permite gerar relatórios aos gestores com dados mais assertivos, capazes de promover mudanças e melhorias no atendimento aos usuários dos serviços de saúde na cidade de São Paulo. Apesar de arrojada e eficaz, sua essência simples – construída a partir de uma ferramenta de uso comum, a planilha Excel, e com normas e procedimentos acessíveis – torna a aplicação por outras ouvidorias públicas ou privadas plenamente viável.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Contextualização

A ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) era responsável pela gestão dos hospitais municipais de 2008 até 2020. Nesse ano, o Artigo 45 da Lei Municipal nº 17.433 dispôs sobre a reorganização da administração pública municipal indireta. Ao avaliar as manifestações registradas e tratadas pelas ouvidorias locais dos hospitais municipais, com dados extraídos do próprio Sistema OuvidorSUS, foi possível observar que as demandas não apresentavam adequação prevista nos requisitos de qualidade, tendo em vista as atribuições da ouvidoria e as diretrizes e legislações estabelecidas pela Ouvidoria Central da SMS.

A ouvidoria da AHM idealizou o núcleo de qualidade, que desenvolveu o instrumental Planilha de Avaliação Continuada (PAC), em Excel, que possibilitou o estreitamento no relacionamento com as ouvidorias das unidades, a elaboração de ações estratégicas para treinamento direcionado e pensar em ações visando melhorias no atendimento aos usuários dos serviços, além do monitoramento da qualidade desde a inserção da demanda até sua conclusão e o efetivo controle de prazos de resposta.

A Planilha de Monitoramento ou lista de verificação (*check-list*) é um formulário estruturado que torna fácil o registro e a análise de dados. É usada para responder com que frequência determinados problemas ocorrem. A lista de verificação substitui o “achismo” pelos “fatos”. É importante que os dados reflitam a realidade dos fatos, pois é a partir deles que as decisões são tomadas em uma organização. Se forem falsos ou tendenciosos, as informações serão falhas ou erradas, levando a decisões que prejudicam a todos. (RAMOS e VILELA, 2016)

Para a operacionalização desse processo, a equipe do núcleo, composta de três servidoras, dividiu os 21 hospitais pertencentes à rede na época. Cada equipe ficava como referência exclusiva de seus ouvidores, com as atribuições de análise das demandas, acompanhamento da elaboração dos relatórios gerenciais, monitoramento dos indicadores gerados a partir do respectivo preenchimento da planilha, bem como elaboração dos relatórios de qualidade.

A PAC continha campos apropriados para preenchimento de dados relativos ao registro de inserção da demanda, como: ouvidoria, número da demanda, data da inserção, tipo de atendimento, se o manifestante se identificou, coerência do texto, desmembramento da demanda, classificação, tipificação. Já para a análise dos dados relativos à conclusão da demanda, eram analisados o nome da sub-rede, coerência da resposta, prazo, conselho gestor e *feedback* ao manifestante.

Assim, a análise era realizada de maneira contínua, do início ao fim do processo, desde a inserção realizada pelo ouvidor até a resposta da área técnica e *feedback* para o munícipe. Após o monitoramento, as informações coletadas eram consolidadas e analisadas, de forma a gerar um relatório de qualidade.

Esse relatório destacava inconsistências que sinalizavam as ações necessárias a serem tomadas pelas ouvidorias locais, como visitas técnicas *in loco*, requalificação dos processos de trabalho e estratégias de alinhamento e sensibilização com as diretorias técnicas dos hospitais e demais áreas técnicas.

As visitas técnicas eram realizadas pela referência da equipe de qualidade, com o objetivo de alinhar o trabalho local com o da Ouvidoria Central da SMS, assim nomeada à época, baseado nos dados das análises obtidas por meio da ferramenta de qualidade. Eram elaborados relatórios dessas visitas, as quais também fortaleciam a ouvidoria local para com a gestão de cada hospital.

À ouvidoria cabe a geração de relatórios contendo informações precisas e fidedignas, com análise qualificada e comparativa acerca dos números e natureza das ocorrências, focando no tratamento individual das demandas para propiciar resultados de alcance e benefício coletivos. (BARREIRO e CYRILLO, 2022, p. 20)

A ouvidoria, principalmente a local, realiza um trabalho de educação continuada importante, desde o início da manifestação, passando pela resolução do conflito, até a entrega da resposta, apoiando o cidadão na organização de suas ideias para manifestar adequadamente suas necessidades e direitos violados, propiciando e ampliando as condições de diálogo, reflexões entre os envolvidos, a consciência, o consenso e mudanças que beneficiam a todos. Cada um dos hospitais municipais conta com um serviço de ouvidoria local conduzido por um ouvidor que tem, entre outras responsabilidades, a inserção de manifestações no Sistema OuvidorSUS.

A melhoria dos serviços de saúde prestados no SUS à população coloca o desafio de fortalecimento da gestão de qualidade dos processos de trabalho. A garantia de direitos e a incursão para melhoria das ações e serviços de saúde colocam-se como centrais para a qualidade das ouvidorias do SUS. Nesse sentido, a institucionalização da acreditação de ouvidorias do SUS apresenta-se como um desafio estratégico e, ao mesmo tempo, um dispositivo de fortalecimento do SUS.

Segundo Siqueira *et al.*,

Nesta perspectiva a qualidade é vista como um processo em permanente construção, onde não tem um ponto de chegada; ao alcançar determinados objetivos propostos, novos problemas aparecem, o que coloca a necessidade da realização de adequações/mudanças constantes na prática, num diálogo permanente com a sociedade. (SIQUEIRA *et al.*, 2022, p. 139)

A avaliação dos serviços de ouvidoria, nessa perspectiva, deixa de ser um momento pontual para se constituir em prática de rotina. O grande desafio consiste em enfrentar as condições para a sua sustentabilidade, diante das necessidades e emergências do fazer em saúde, em que tudo é para ontem.

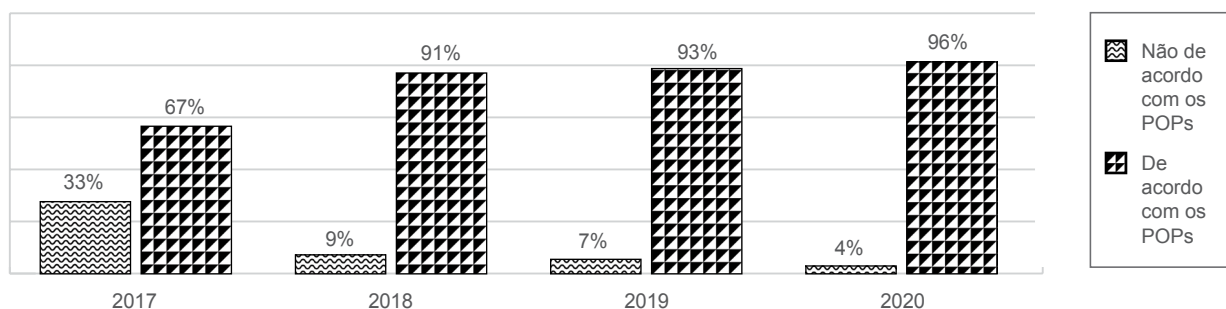
Em 2018, como resultado do trabalho empreendido, a Ouvidoria Central da AHM foi uma das escolhidas para participar do projeto-piloto de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, processo de avaliação que busca a Certificação de Qualidade pelo MS e pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz). Após o desenvolvimento do relatório de autoavaliação, a equipe de avaliadores externos da Fiocruz visitou a ouvidoria e analisou todo o processo de qualidade, incluindo aproximadamente 700 documentos. Em dezembro desse mesmo ano, a ouvidoria recebeu a placa de certificação pela participação no projeto-piloto.

Em 2020, com a extinção da AHM, sua equipe de ouvidoria passou a compor a Divisão de Ouvidoria da SMS/SP. Foram necessárias algumas alterações, porém a essência do trabalho de qualidade permaneceu com a criação do Núcleo de Qualidade (NUQ), que, além da continuidade das atividades com os hospitais, passou a assumir a tarefa de implantar a experiência em toda a Rede de Ouvidorias da Secretaria.

O Núcleo de Qualidade da extinta Ouvidoria da AHM elaborou um relatório final apontando que 96% das demandas tratadas estavam de acordo com os documentos da qualidade. Ao longo dos anos, muitas ações foram desenvolvidas para melhorar a qualidade nas demandas, um trabalho que requer paciência e conhecimento e, acima de tudo, empatia.

Figura 1 – Resultados obtidos com a PAC na AHM

Evolução da qualidade das demandas internas dos hospitais municipais de São Paulo de 2016 a 2020



Fonte: Relatório Analítico e Qualitativo do NUQ da PAC do AHM.

Considerando os efeitos positivos da iniciativa, a ouvidoria da SMS/SP decidiu implantar o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) na Rede de Ouvidorias. Após modificação conjunta, a planilha genérica é formatada e utilizada por toda a Rede de Ouvidorias do SUS SMS/SP, fortalecendo a participação social na vida pública.

Com a efetiva consolidação do NUQ, a primeira ação foi realizar um diagnóstico da Rede de Ouvidorias para avaliar sua capacidade técnica, estrutural e orgânica, visando compreender a viabilidade da implantação e respeitar as características e especificidades de cada uma, bem como seus desafios e necessidades. Em seguida, foram realizadas agendas de sensibilização e alinhamento nas estruturas das Coordenadorias Regionais de Saúde. Conforme o Manual de Acreditação:

A qualidade dessas ações é garantida segundo a singularidade de cada ouvidoria, em face de sua história, contexto regional, ambiente social e experiência de suas práticas. A qualidade que se pretende implantar nos serviços de saúde pública e de ouvidorias realiza-se a partir do modo como a condução do processo de trabalho se desenvolve, ou seja, mediante pactos firmados nos diferentes âmbitos do SUS em defesa dos interesses comuns. (MOREIRA, MOTTA e RIBEIRO, 2018, p. 195)

A partir da Portaria nº 166/2021, aprimorada a metodologia, gerou-se uma nova versão da planilha e foram elaborados novos protocolos e orientações. Também foram criadas ferramentas para melhorar o fluxo de informações com as ouvidorias das unidades, como o Painel da Atenção Hospitalar Municipal e o Painel das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e Supervisões Técnicas de Saúde (STS), desenvolvidos para disponibilizar todos os materiais específicos, as instruções de trabalho e orientações técnicas para essas ouvidorias.

Por entender que a versão da planilha utilizada pela equipe de qualidade da extinta Autarquia Hospitalar não atenderia amplamente as necessidades operacionais e gerenciais, foram realizadas oficinas com a equipe técnica da Divisão de Ouvidoria e, posteriormente, realizado um projeto-piloto com uma ouvidoria da CRS, uma ouvidoria de STS e três ouvidorias de hospitais.

Importante destacar que durante o período de maturação da planilha, com a continuidade do processo de avaliação da Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, a Divisão de Ouvidoria foi convidada a participar da avaliação já com possibilidade de certificação. No relatório de avaliação externa submetido ao comitê acreditador, houve grande destaque à ferramenta Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ) e seu impacto positivo, ainda que em início de processo, conforme citado por avaliadores no Relatório de Avaliação Externa escrito pela Fiocruz: “Outro ponto positivo da PAQ é a incorporação de um viés de autoavaliação, fazendo com que as equipes das ouvidorias olhem para dentro de seus processos, identifiquem os principais entraves no fluxo das demandas e possam, assim, aperfeiçoar seus processos de trabalho” (FIOCRUZ, 2023, p. 29).

O protótipo de alta fidelidade foi testado em toda a rede no período entre agosto e dezembro de 2022. Atualmente, a PAQ está vigente nos serviços de ouvidoria da Divisão de Ouvidoria, Serviço de Atendimento Médico de Urgência, Hospital do Servidor Público Municipal, 6 coordenadorias, 27 supervisões e 25 hospitais. Para melhor acolher a rede e dirimir questões sobre a ferramenta, foi disponibilizado um plantão de dúvidas, com agendamento on-line, garantindo atendimento exclusivo a cada ouvidor.

Nessa versão atualizada de avaliação, decidiu-se desmembrar a planilha em dois modelos, de

acordo com os fluxos e processos de trabalho das ouvidorias da Rede conforme descrito no item 2.2, a seguir.

2.2 Aspectos Técnicos da Planilha

A PAQ foi desenvolvida no Excel Web, possibilitando a utilização da ferramenta de qualquer lugar, sem necessidade de salvar em pasta ou arquivo de PC, possibilitando acesso para monitoramento em tempo real. Está hospedada no *drive* do NUQ, o que facilita fazer ajustes técnicos sempre que necessário.

Para operação na rede, o processo de análise foi desmembrado em duas planilhas e, tendo acesso via *link*, cada ouvidoria acessa a planilha de acordo com seus processos e rotinas de trabalho.

2.2.1 Planilha de avaliação da qualidade de inserção

Essa planilha é utilizada pelas ouvidorias das coordenadorias e hospitais, onde são avaliados dados relativos ao registro da manifestação no sistema informatizado, como data de registro, data de encaminhamento, nome do setor responsável, número de protocolo, origem da demanda, tipificação, data da avaliação, avaliador e estabelecimento para correção. Por meio de uma fórmula, os dados referentes aos dias de trânsito para a ouvidoria e dias em trânsito na sub-rede são calculados automaticamente.

Figura 2 – Planilha de avaliação da qualidade de inserção

NÚCLEO DE QUALIDADE																	
D01 - Protocolo	D02 - Data de Cadastro	D03 - Origem da Demanda	D04 - Data de recebimento da demanda na Ouvidoria	D05 - Dias em trânsito para a Ouvidoria	D06 - Data de Enc. para a Sub-Rede	D07 - Dias em trânsito para a Sub-Rede	I01 - Tipo de Atend. Incorreto	I02 - Encaminhamento Incorreto	I03 - Class. incorreta	I04 - Falta de Estab. Comercial	I05 - Erro no Estab. Comercial	D08 - Estabelecimento corrigido?	I06 - Erro de DAPS	I07 - Falta de DAPS	I08 - Faltam dados de contato do manifestante	Continua...	
12345	28/08/23	U01 - 156	29/08/23	1	31/08/23	2	✓	✓	✓	✓	✓	SIM	✓	✓		✓	✓

Fonte: Planilha de Avaliação da Qualidade – modelo 2023 – Ouvidoria AHM.

2.2.2 Planilha de avaliação da qualidade de resposta

Utilizada pelas Ouvidorias das Supervisões e Hospitais, onde são avaliados dados relativos ao tempo de devolução da manifestação no Sistema OuvidorSUS, a qualidade da resposta fornecida com necessidade de devolução e seus motivos, bem como solicitações de dilação de prazo.

Figura 3 – Planilha de avaliação da qualidade de resposta

NÚCLEO DE QUALIDADE									
D01- Protocolo	D02 - Data de Cadastro	D03 - Data de Recebi- mento na Ouvidoria	D04 - Dias decorridos p/ enca- minha- mento à Sub-Rede	D05 - Sub-Rede	D06 - Data de Enc. à Sub-Rede	D07 - Data Prevista p/ Concl.	D08 - Data de Concl./ Fechado	D09 - Dias de atraso	D10 - Dias na Sub-Rede
123456	01/08/23	02/08/2023	1		08/08/23	31/08/23	31/08/23		23

Fonte: Planilha de Avaliação Qualidade modelo 2023 – Ouvidoria AHM.

A planilha de resposta tem estrutura similar à de inserção, contudo a planilha PAQ contém colunas específicas que viabilizam a análise das demandas no processo de conclusão.

Importante destacar que uma das colunas está formulada para apontar o cumprimento do Indicador de Qualidade em ouvidoria, identificando demandas com mais de 20 dias de atraso, em conformidade com a Portaria nº 333/2022, e outra coluna com 30 dias de prazo para resposta final ao manifestante, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017 (BRASIL, 2017).

A ferramenta PAQ propõe analisar a qualidade do registro de inserção e de respostas das ouvidorias, detectando falhas no processo de cadastro das demandas, tempo de análise, encaminhamento e resposta final ao usuário.

Utilizando o método de “análise de conteúdo” construiremos categorias de análise que possam traduzir a multiplicidade de significados dessas manifestações e a convergência de seus sentidos. O resultado desse processo é a produção de informações capazes de revelar importantes fenômenos associados ao funcionamento dos estabelecimentos de saúde. Fenômenos que expressam particularidades do universo das relações que se estabelecem no cotidiano de funcionamento dessas organizações. (SANTANA, 2023)

Cabe ressaltar que uma demanda incompleta ou com o texto sem coerência prejudica o tratamento e sua efetiva conclusão. Logo, o maior prejudicado é o usuário. Todas as abas da planilha devem ser preenchidas corretamente, de forma que os dados inseridos possam ser compreendidos e tratados.

A utilização da ferramenta qualifica as demandas, viabilizando dados assertivos, e confere agilidade ao seu encaminhamento, visando oferecer um trabalho de excelência aos usuários dos serviços de saúde. Além de gerar indicadores para a emissão de relatórios de gestão e, deste modo, viabilizar ações de melhorias no SUS da cidade de São Paulo.

É importante destacar o avanço tecnológico da ferramenta, que anteriormente era apenas uma planilha Excel e a consolidação de dados era feita manualmente. Na versão atual, o processo é automatizado, com abas de relatórios e gráficos.

Tendo em vista que o caminho da qualidade indica um ciclo contínuo de avaliar, ajustar, aprimorar,

é necessário que “[...] o caminho da qualidade a ser trilhado reflita a melhoria dos serviços e o atendimento às manifestações dos usuários/cidadãos” (SIQUEIRA, 2019).

2.3 Resultados

Os dados preliminares contidos nos relatórios das planilhas mostraram que, ao longo do 1º semestre de 2023, foram identificados pontos de ajustes nos processos de trabalho e na utilização da ferramenta, que foram objeto de ações de melhorias como alinhamentos e oficinas com a rede e, inclusive, a elaboração de instrução de trabalho da PAQ, pactuada com os ouvidores das coordenadorias, que trata da definição de papéis de cada um no processo.

De maneira geral, a planilha é uma ferramenta potente na produção de impacto positivo, pois constitui matéria-prima para a obtenção da informação capaz de promover ações assertivas no SUS, melhorando o atendimento aos cidadãos de acordo com o entendimento da Controladoria-Geral da União. “Conforme o conceito, os serviços públicos impactam diretamente a vida da sociedade. Nesse sentido, é importante que os serviços da unidade sejam acompanhados e avaliados pelos usuários. Uma das formas de realizar essa avaliação é por meio do relatório de gestão” (CERQUEIRA, 2023, p. 66).

Por meio do uso da PAQ, foi possível aprimorar o produto final da ouvidoria ao entregar aos gestores da SMS um relatório fidedigno, atualizado constantemente, sendo uma ferramenta potente de gestão que possibilita tomar decisões assertivas que visem sempre a defesa dos direitos dos cidadãos.

O relatório gerencial de ouvidoria bem como os periódicos são ferramentas importantes para reportar, de forma abrangente, todo o resultado das atividades realizadas pela ouvidoria. Deve-se ter em mente que o relatório não é para o ouvidor, mas para os “clientes” destinatários: direção superior da instituição, área de planejamento, gestores das áreas e sociedade em geral. Os principais objetivos do relatório de ouvidoria são: • o fornecimento de informações retiradas a partir das manifestações trabalhadas que deem suporte para a tomada de decisão dos gestores; • prestação de contas à sociedade acerca de todas as atividades e providências que foram tomadas a partir das contribuições trazidas por cada cidadão. (MOREIRA, SANTOS e HOLANDA, 2022, p. 157)

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maturidade ao longo da experiência com a ferramenta permite que atualmente ela seja monitorada em tempo real, durante o processo de análise e preenchimento, bem como viabiliza a elaboração de relatórios e promoção de ações sem a necessidade de consolidar dados, já que todo o processo é automatizado.

A PAQ é uma ferramenta de qualidade on-line, 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.

Nesta perspectiva, a PAQ busca ampliar e consolidar a Rede de Ouvidorias do SUS da cidade 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.

Portanto, independentemente das especificidades de cada ouvidoria, seja ela pública ou priva-

da, no que tange à possibilidade de multiplicar o uso da ferramenta, é perceptível a viabilidade em seu processo nada complexo de implantação e capacitação, além de sua efetividade nos resultados que ela traz por meio de análises refinadas das demandas e qualificação dos processos de trabalho.

REFERÊNCIAS

- BARREIRO, A. E. A.; CYRILLO, R. A interface da ouvidoria com a agenda positiva de governança. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, São Paulo, ano 6, v. 5, p. 13-21, 2022. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/revista_cientifica_ABO_2022-2.pdf. Acesso em: 22 ago. 2023.
- BERTACHINI, L. Fundamentos de bioética na atuação de ouvidoria. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, São Paulo, ano 2, v. 2, p. 15-28, 2019. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf. Acesso em: 22 ago. 2023.
- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, n. 121, p. 4, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 22 ago. 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Manual das ouvidorias do SUS*. Brasília, 2014. 178 p. il. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/arquivos/2021/manual-das-ouvidorias-do-sus.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2023.
- CERQUEIRA, G. F. O relatório de gestão como ferramenta de avaliação da ouvidoria. *Cadernos Técnicos da CGU Coletânea de Artigos da Pós-graduação em Ouvidoria Pública – Turma de 2022*, v. 5, p. 66, 2023. Disponível em: https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/article/view/677/386. Acesso em: 22 ago. 2023.
- FIOCRUZ. *Relatório de Avaliação Externa*. 2023. p. 29.
- GONÇALVES, L. *Percepção de ouvidores estaduais do SUS a respeito do Sistema Nacional de Acreditação Institucional de ouvidorias do SUS: desafios e perspectivas*. 2019. 173 p. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Brasília, 2019.
- HAZIN, C. Ouvidoria: a importância da qualidade percebida como diferencial estratégico. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, São Paulo, ano 2, v. 2, n. 2, p. 79-83, 2019. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/2_6.pdf.
- MOREIRA, L. S. F.; SANTOS, J. L.; HOLANDA, M. T. P. História e funcionamento da ouvidoria do Estado do Ceará. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, ano 6, n. 5, p. 147-160, 2022.
- MOREIRA, M. R.; MOTTA, I. J.; RIBEIRO, M. *Acreditação institucional de ouvidorias do SUS no Brasil: documentos de base*. 1. ed. Rio de Janeiro: ENSP/Fiocruz, 2018. v. 1.
- MOURÃO, F. A. *et al.* Macro Processos na Ouvidoria Central de Saúde do Município de São Paulo. In: CONGRESSO DE SECRETÁRIOS MUNICIPAIS DE SAÚDE DO ESTADO DE SÃO PAULO, 30., 2016, São Paulo. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/ouvidorialD51macroprocessosnaouvidoria.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2023.
- RAMOS, G. V.; VILELA, J. B. Implantação dos programas de autocontrole em indústrias de alimentos de origem animal. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 13., 2016, Resende. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/33324359.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2023.
- SAMPAIO, M. L. B. Ouvidoria: espaço público de cidadania: o valor jurídico da informação. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, ano 3, v. 3, n. 3, p. 13-23, 2020. Disponível em: <https://libaro-abo.s3.amazonaws.com/2ccce259-27ec-4252-bd64-715067f0a836>. Acesso em: 24 ago. 2023.
- SANTANA, Carlos Alberto. *Senhores, ouvidorias têm o que dizer!* Data do envio em 30/08/2023 para MELLO, Rosely Massaroto Canuto de. Mensagem recebida em: massarotor@yahoo.com.br.
- SÃO PAULO. Lei nº 17.433, de 29 de julho de 2020. Dispõe sobre a reorganização da Administração Pública Municipal Indireta, na forma que especifica, incluindo a criação e extinção de entidades e a criação, transferência, alteração e extinção de cargos de provimento efetivo e em comissão e de funções admitidas, bem como a criação de empre-

gos públicos. Legislação Municipal, 2020. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17433-de-29-de-julho-de-2020>. Acesso em: 21 ago. 2023.

SÃO PAULO. Portaria nº 166/2021, de 4 de abril de 2021. Estabelece a estrutura da rede de ouvidoria dos SUS da cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde e dá outras providências. Legislação Municipal, 2021. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>. Acesso em: 29 ago. 2023.

SIQUEIRA, S. A. V. *et al.* Acreditação institucional de ouvidorias do SUS: uma análise das experiências iniciais de avaliação externa. Scielo 25 PrePrint DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.3244>, 2019. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/3244/version/3433>. Acesso em: 22 ago. 2023.