



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

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, Leila Tufano, Silvia Rocha Pereira

Eixo: Avaliação e qualidade do cuidado

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.



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