

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

Parceria entre Ouvidoria SUS e Conselho Municipal de Saúde da SMS – SP: Uma Experiência Exitosa da SMS de São Paulo

Divisão de Ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo

Autores: Rosane Jacy Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo

APRESENTAÇÃO/INTRODUÇÃO:

- A gestão participativa no SUS tem como finalidade aproximar a população das questões de saúde pública, efetuada por meio dos Conselhos Municipais de Saúde, interligando o usuário ao sistema.
- Uma das principais oportunidades de melhoria identificada no trabalho da Divisão de Ouvidoria foi a relação apática com o CMS. Visando o estreitamento das relações, foram sugeridas diversas medidas como envio regular de Relatórios e Boletins da Ouvidoria e pactuação de agenda regular de reuniões entre a Divisão e o CMS.

OBJETIVOS:

Potencializar a construção da parceria entre a Divisão de Ouvidoria e Conselho Municipal de Saúde, para o exercício do diálogo e da pactuação das diferenças, de forma a construir um conhecimento compartilhado sobre saúde, preservando a singularidade presente em cada instância.



Acervo do Autor



Acervo do Autor

METODOLOGIA:

- Envio regular de Relatórios Gerenciais e Boletins Ouvidoria em Dados da Rede de Ouvidorias para o CMS;
- Pactuação de agenda regular de reuniões entre a representante da Divisão de Ouvidoria e o CMS;
- Criação de uma comissão interna ao CMS para discussão dos dados da Rede de Ouvidorias;
- Oficinas a serem ofertadas aos conselheiros sobre o papel da ouvidoria;
- Maior divulgação dos canais oficiais de atendimentos;
- Discussão dos dados de ouvidoria estratificados.

RESULTADOS:

- Participação em reuniões: Gestão Participativa; Assessoria Parlamentar; Divisão de Ouvidoria/Serviço de Informação ao Cidadão; Comissão Executiva do CMS e Plenária Ordinária do CMS.
- Participação em eventos: Acreditação: entrevista com CMS; “Construindo Parcerias: Experiências Exitosas do Controle Social na Rede Hospitalar”; “Experiências Exitosas da Atenção Básica com o Controle Social” e Cerimônia Oficial de entrega da Placa e certificado de Acreditação Divisão de Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A participação social no âmbito do SUS é de extrema importância para o exercício do controle social, previsto desde as primeiras normas regulamentadoras do SUS. A partir da efetivação das instâncias de participação e deliberação a sociedade passa a ser corresponsável pela promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida, alinhando-se ao conceito inovador de políticas de construção cidadã. Fortalecer o controle social e a gestão participativa, enquanto política de um governo democrático representa o compromisso de identificar, desencadear e fortalecer dispositivos que promovam a participação da população.

As iniciativas de aproximação promovidas pelas duas instâncias, Divisão de Ouvidoria e Conselho Municipal de Saúde, vêm facilitando a compreensão sobre o papel das ouvidorias e dos conselhos de saúde e suas contribuições para a gestão da saúde pública, favorecendo também reflexões sobre esses mecanismos de participação e controle social.

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada: Excelência da Rede de Ouvidorias SUS - PMSP

Divisão de Ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo

Autores: Rosane Jacy Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo

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;
- Qualificação dos Ouvidores da Rede;
- Fomentar o exercício do controle social por meio das ações de Ouvidoria e Transparência Passiva.

⇒ Plano de Metas da SMS 2022-2025 – Projeto de Capacitações, continuidade de formação da primeira titulação obtida anteriormente (2022)

METODOLOGIA:

- MBA Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada, oferecido para a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de SP;
- Modalidade síncrona, aulas online ao vivo;
- Carga horária de 192 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.
- Em conjunto com a Escola Municipal da Saúde – EMS e viabilizado por meio do Contrato Organizativo de Ação Pública de Ensino-Saúde - COAPES

OBJETIVOS:

- Capacitar ouvidores que atuam nas Ouvidorias da Rede sobre os fundamentos e atividades relacionados às Ouvidorias Pública e Privada;
- Buscar a excelência no atendimento prestado pela Rede de Ouvidorias por meio da qualificação dos servidores que atuam nas ouvidorias;
- Fortalecer a rede descentralizada de Ouvidoria do SUS.

RESULTADOS:

- 22 ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS finalizaram o MBA em 2023.
- Publicação de 3 artigos de autores da Rede de Ouvidorias SUS, na Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman – ABO (requisito do MBA).
- Fortalecimento da Rede descentralizada de Ouvidorias do SUS, com ouvidores qualificados com um MBA ministrado por instituições reconhecidas.



Acervo do autor



Acervo do autor

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A especialização reforçou a posição estratégica das Ouvidorias como indicador de boa governança e fortalecimento social, onde notou-se maior integração dos componentes da Rede num mesmo propósito de formação e atualização, várias propostas de melhorias do serviço, possibilidades de intercâmbio de conhecimento e experiências positivas entre docentes e discentes do curso.

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

Uma Iniciativa de Governo Aberto: Boletim Ouvidoria em Dados da SMS de São Paulo

Divisão de Ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo

Autores: Maria Lucia Bom Angelo e Rosane Jacy Fretes Fava

APRESENTAÇÃO/INTRODUÇÃO:

- O Mapeamento de Iniciativas em Governo Aberto é um levantamento de ações dos órgãos da Prefeitura de São Paulo – PMSP. É uma ação transversal da Coordenadoria de Governo Aberto, que envolve todas as pastas da PMSP.
- 2022-2023: Primeira vez que a Divisão de Ouvidoria do SUS participou do Mapeamento de Iniciativas em Governo Aberto, com o Boletim Ouvidoria em Dados, periódico eletrônico mensal lançado em novembro de 2021, complementar ao Relatório Anual da Rede de Ouvidoria do SUS.

OBJETIVOS:

- Mapeamento de Iniciativas sobre a Rede de Ouvidoria: fortalecer a pauta de Governo Aberto na PMSP, permitindo uma visão mais consistente sobre as temáticas que formam essa agenda, servindo de base para a construção do que se almeja para o futuro.
- Boletim Ouvidoria em Dados: disponibilizar informações sobre a Rede de Ouvidoria do SUS da Cidade de São Paulo, de forma mais ágil e concisa.

METODOLOGIA:

- Mapeamento de Iniciativas:
 - 3 subdivisões - administração direta, administração indireta e subprefeituras.
 - 11/2023: publicação dos resultados do Mapeamento
- Boletim Ouvidoria em Dados: é elaborado e diagramado pela equipe da Divisão de Ouvidoria do SUS, com dados principais da Rede de Ouvidorias, com 60 unidades descentralizadas.

RESULTADOS:

- 2022/2023: 47 iniciativas mapeadas
- Administração Direta: 8 secretarias, com 39 iniciativas
- Boletim Ouvidoria em Dados: Única iniciativa da SMS elencada no Mapeamento de Governo Aberto 2023.



Acervo do Autor



Acervo do Autor

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A divulgação de dados registrados nos canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS da SMS é uma ferramenta de gestão, ao popularizar e tornar acessíveis as informações de bancos de dados complexos contidos no Sistema Informatizado Ouvidor SUS e Sistema de Informação ao Cidadão. Figurar entre as iniciativas de Governo Aberto foi um incentivo para que a Divisão de Ouvidoria procure divulgar seus dados cada vez mais, a fim de que possam servir de base para tomada de decisão para melhorias no sistema de saúde, visando a entrega de um serviço com mais qualidade para os cidadãos, de modo mais transparente e responsivo e engajando a população para as decisões dentro da gestão governamental.

XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES

Caminho da Qualidade: Acreditação da Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS de São Paulo

Divisão de Ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo

Autores: Maria Lucia Bom Angelo e Rosane Jacy Fretes Fava

APRESENTAÇÃO/INTRODUÇÃO:

- A divisão de Ouvidoria do SUS gerencia Rede de 60 ouvidorias descentralizadas na cidade de São Paulo.
- Em 2021, aderiu ao processo inédito de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, coordenado pela Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ.
- Em dezembro de 2023, recebeu, em cerimônia oficial, a placa e o certificado de Acreditação.
- A Divisão de Ouvidoria expandirá a iniciativa nas unidades de Ouvidoria que compõem a Rede a partir de 2024 (Meta do Plano SMS 2022-2025)

OBJETIVOS:

- Certificar a Divisão de Ouvidoria no processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil;
- Buscar melhoria contínua da qualidade do trabalho realizado pelas ouvidorias do SUS na cidade de São Paulo.
- Criar um sistema informatizado para replicar o processo em todas as 60 unidades da Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo, de maneira mais ágil e monitorada.

METODOLOGIA:

- 
- ```
graph LR; A[Pactuação de Adesão] --> B[Auto-avaliação]; B --> C[Avaliação Externa]; C --> D[Parecer do Comitê de Acreditação]; D --> E[Referendo Conselho Acreditação];
```
- 08/21 - Autoavaliação: 67 padrões de qualidade expressos no manual “Acreditação Institucional de Ouvidorias SUS no Brasil: documento de base”
  - Set/2022: avaliação externa, que envolveu, além da equipe gestora da Divisão de Ouvidoria do SUS, o Conselho Municipal de Saúde, a Gestão Participativa e alta gestão da SMS, com a participação do Secretário de Saúde.
  - Maio/23 Recebimento Relatório com parecer positivo.

#### RESULTADOS:

- 17 planos de ação, metodologia 5W2H.
- Qualificação da Rede: dois programas de MBA em parceria com a Escola Municipal de Saúde e Centro Universitário São Camilo, viabilizadas por contrapartida com COAPES, com a titulação de 42 ouvidores no primeiro e 22 no segundo MBA; Curso de Certificação em Ouvidoria pela ABO: 73 outros ouvidores certificados.
- Visibilidade dos dados: Boletim mensal.
- Plano de Metas (2022-2025): acreditação de todas as unidades da Rede de Ouvidorias SUS
- Sistema informatizado de Acreditação da Rede de Ouvidorias – SARO
- Dez/23 - Conclusão do processo de Acreditação da Divisão de Ouvidoria: Cerimônia de recebimento da Placa.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O processo de Acreditação, amplamente divulgado a cada etapa por meio dos instrumentos disponíveis, como o Boletim Ouvidoria em Dados e os informativos institucionais da Secretaria Municipal da Saúde, proporcionou maior legitimidade ao trabalho da Divisão de Ouvidoria, gestora da Rede, como ferramenta de gestão para tomada de decisão. A certificação por meio da obtenção da Acreditação não é um fim em si mesmo, e sim um compromisso da instituição de adotar o caminho da qualidade, visando melhorias contínuas.