

MBA GESTÃO ESTRATÉGICA EM OUVIDORIA PÚBLICA E PRIVADA: EXCELÊNCIA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS - PMSP



37º CONGRESSO DE
SECRETÁRIOS MUNICIPAIS
DE SAÚDE DO ESTADO
DE SÃO PAULO
SANTOS 2024

20ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS
EXITOSAS DOS MUNICÍPIOS
13º PRÊMIO DAVID CAPISTRANO

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 SMS 2022-2025: Projeto de Capacitações, continuidade de formação da primeira titulação (MBA) obtida em 2022.

Objetivos

- Capacitar ouvidores que atuam nas Ouvidorias da Rede sobre os fundamentos e atividades relacionados às Ouvidorias Públicas e Privadas;
- 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 Ouvidorias do SUS.

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

Resultados

- 22 ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS finalizaram o segundo 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 dois MBAs ministrado por instituições reconhecidas.



Docentes e alunos MBA



Capa Revista ABO



Lançamento da Revista ABO no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores

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.



Referências: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>
https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/revista_abo_2023_web.pdf

PARCERIA ENTRE OUVIDORIA SUS E CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE SMS - SP: UMA EXPERIÊNCIA EXITOSA



37º CONGRESSO DE
SECRETÁRIOS MUNICIPAIS
DE SAÚDE DO ESTADO
DE SÃO PAULO
SANTOS 2024

20ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS
EXITOSAS DOS MUNICÍPIOS
13º PRÊMIO DAVID CAPISTRANO

Autores

Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia
Bom Angelo, Fabio Henrique Salles



Apresentação/Introdução

- A gestão participativa no SUS tem como finalidade aproximar a população das questões de saúde pública, que é efetuada por meio dos Conselhos Municipais de Saúde - CMS, 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 da relação com o CMS, 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.



Reunião Conselho Municipal de Saúde, Ouvidoria e CMS Sul

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
- 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”
- Cerimônia Oficial de entrega da Placa e certificado de Acreditação da 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.



UMA INICIATIVA DE GOVERNO ABERTO: BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS DA SMS DE SÃO PAULO



37º CONGRESSO DE SECRETÁRIOS MUNICIPAIS DE SAÚDE DO ESTADO DE SÃO PAULO
SANTOS 2024

20ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS EXITOSAS DOS MUNICÍPIOS
13º PRÊMIO DAVID CAPISTRANO

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 de Gestão Anual da Rede de Ouvidorias do SUS.

Objetivos

- Mapeamento de Iniciativas do Governo Aberto:** 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.



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 divulgue 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.





CAMINHO DA QUALIDADE: ACREDITAÇÃO DA DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS DA SMS DE SÃO PAULO



37º CONGRESSO DE
SECRETÁRIOS MUNICIPAIS
DE SAÚDE DO ESTADO
DE SÃO PAULO
SANTOS 2024

20ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS
EXITOSAS DOS MUNICÍPIOS
13º PRÊMIO DAVID CAPISTRANO

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



- 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 melhor



Referência:

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

