

TROCA DE EXPERIÊNCIAS - EIXO GESTÃO

1. Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo

Dora Alves Guimarães Aaltonen

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 59 unidades de Ouvidoria descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

A acreditação consiste em um método de avaliação e certificação, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, que busca promover a qualidade e a segurança da assistência em ouvidorias. O processo envolve reconhecimento formal por um órgão certificador, que verifica se a instituição, no caso a unidade de Ouvidoria, atende a estes requisitos e demonstra ser competente para realizar suas atividades com confiança. Os requisitos não precisam ser atendidos integralmente, mas devem indicar que a Ouvidoria está no caminho da qualidade, em busca de melhorias contínuas, em diferentes graus de maturidade. O processo de Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS pressupõe 5 etapas. Após cumprir as etapas de pactuação de adesão, autoavaliação e concluir a etapa de avaliação, a unidade de ouvidoria segue para as próximas duas etapas: Parecer e Referendo da instância avaliadora. Estas próximas fases pressupõem análise de todo o percurso.

O Projeto de Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo busca qualificar os processos de trabalho da Rede de Ouvidorias SUS, efetuando uma gestão atualizada e comprometida com os princípios e diretrizes do SUS. O Documento Referencial de Qualidade e o Manual de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil foram redigidos pela equipe de pesquisa do Departamento de Ciências Sociais, da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, da Fundação Oswaldo Cruz (DCS/ENSP/Fiocruz) e pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, do Ministério da Saúde (DOGES/Sgep/MS). Os documentos foram utilizados como sustentação para o Projeto de Acreditação Institucional da Rede de Ouvidoria do SUS da Cidade de São Paulo. Para atingir a meta de certificar toda a Rede de Ouvidorias, além de sensibilizar os gestores de toda a Rede, foi desenvolvido sistema informatizado para proceder à autoavaliação das unidades de ouvidoria, o Sistema de Avaliação da Rede de Ouvidoria – SARO, em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) da Secretaria Municipal da Saúde. Além disso, está em construção uma parceria com a Controladoria Geral do Município de São Paulo para as etapas de

formação de avaliadores (a ser viabilizado pelo Centro de Formação em Controle Interno - CFCI), avaliação e certificação das unidades, visto que a FIOCRUZ não participará mais da certificação.

A Divisão de Ouvidoria do SUS foi acreditada em dezembro de 2023, até o momento, a Divisão de Ouvidoria do SUS executou projeto piloto para a acreditação, com aplicação da autoavaliação em sala reservada com computadores na sede da Secretaria Municipal da Saúde. Para isso, em outubro de 2024 foram agendadas data e horário para a vinda de duas equipes de Ouvidoria: do Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto e do Hospital do Servidor Público Municipal. Cada membro das equipes respondeu individualmente ao questionário, com a presença da equipe de suporte do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS). No momento, as equipes estão em fase de redação do relatório de autoavaliação e dos planos de ação. Foi elaborado um cronograma para realizar a autoavaliação das demais unidades, que deve acontecer no decorrer dos próximos meses, com previsão de conclusão em maio de 2025.