GUIA PARA ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS

Dora Alves Guimarães Aaltonen
Maria Lucia Bom Angelo
Rosane Jacy Fretes Fava

Apresentação/Introdução

Com base nas experiências com a Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, está em elaboração o Guia para Acreditação Institucional de Ouvidorias. A Acreditação da Rede é um projeto em execução, com autoria da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo. A acreditação consiste em uma metodologia de avaliação e certificação. Para isso, a execução de diferentes padrões de qualidade é analisada. Com o prosseguimento do projeto até o momento, enxergou-se a pertinência de um guia que utilize as vivências neste projeto para levantar direcionamentos de processos de trabalho que qualifiquem a acreditação de ouvidorias.

Objetivos

Geral:
Converter conhecimento em prática, para concretizar a acreditação com mais agilidade e excelência, contribuindo para que ouvidorias sejam órgãos de garantia de direitos.
Específicos:
- Evidenciar características da acreditação institucional que fujam dos procedimentos e obstáculos já esperados;
- Ampliar o conhecimento a respeito da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo como uma importante ferramenta de gestão para a Secretaria Municipal da Saúde;
- Contribuir para a inovação na Prefeitura de São Paulo, auxiliando outras ouvidorias setoriais.

Metodologia

Por meio da observação e da participação no projeto de Acreditação Institucional da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, está sendo feita uma investigação dos procedimentos, desafios, dificuldades e êxitos encontrados no decorrer do projeto. A partir deste conteúdo, são efetuados registros que servem de base para a estruturação do Guia.

Além disso, está sendo executado um estudo de produções que tratam do processo de acreditação em ouvidorias, incluindo materiais bibliográficos e audiovisuais como artigos, manuais, palestras, dissertações, etc. O estudo também é direcionado a materiais que tratem do funcionamento de ouvidorias no Brasil e do histórico da Gestão Pública aplicada a ouvidorias no decorrer dos anos.

Resultados

Como Trabalho de Conclusão de Residência (TCR) no Programa de Residência em Gestão Pública da Prefeitura de São Paulo, o projeto do guia foi apresentado no Seminário de Apresentação dos Pré-Projetos dos Trabalhos de Conclusão da Residência em Gestão Pública (2ª edição) em 31/01/2025. O Seminário contou com a exposição de projetos de TCR de variadas secretarias da Prefeitura, entre projetos de melhoria, projetos de intervenção, guias e manuais.

Como futuros resultados, espera-se que o guia forneça orientações pertinentes que tragam reflexões inovadoras sobre este tipo de projeto em ouvidorias, sendo utilizado inclusive por ouvidorias de outras pastas, e publicado na Biblioteca Virtual em Saúde da cidade de São Paulo.

Considerações Finais

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 58 unidades de Ouvidoria descentralizadas. Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

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, efetuando uma gestão atualizada e comprometida com os princípios e diretrizes do SUS.

Portanto, o Guia trará a possibilidade de expandir essa qualificação para outras áreas, além de garantir um registro aprofundado do trabalho em execução.

Secretaria Municipal da Saúde
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP)
Coordenadoria de Controle Interno (COCIN)
Divisão de Ouvidoria do SUS

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS NA CIDADE DE SÃO PAULO

Autores: Rosane Jacy Fretes Fava, Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo Vicente Oguchi, Dora Guimarães Aaltonen

Apresentação/Introdução

Desde 2019 a Divisão de Ouvidoria do SUS, instância gestora da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo, investe em melhorar a apresentação de seus dados. Até 2021 apenas os instrumentos gerenciais que diziam respeito aos dados da Rede de Ouvidorias SUS como um todo estavam publicizados na página eletrônica da Secretaria Municipal da Saúde.

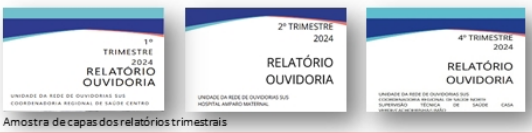
Em janeiro de 2024, o Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria do SUS propôs uma padronização para que as unidades de ouvidoria pudessem apresentar seus dados de forma mais facilitada, com dados confiáveis e periodicidade trimestral. Após revisão e validação, passou a publicar também os relatórios de todas as unidades.

Objetivos

- Fomentar a padronização e transparência dos dados da Rede de Ouvidorias SUS, complementando o Boletim Mensal Ouvidoria em Dados, os relatórios semestrais e os relatórios anuais;
- Trazer mais conteúdo para a análise dos dados da Rede de Ouvidorias SUS, publicizando as particularidades e complexidades do SUS da cidade;
- Apresentar as atividades desenvolvidas e produzir informações que subsidiem o gestor da unidade na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços;
- Valorizar e legitimar as ouvidorias dos territórios como ferramentas de gestão.

Metodologia

- Os relatórios foram implementados na Divisão de Ouvidoria do SUS, ligada à Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) e Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parceiras (SERMAP) da Secretaria Municipal da Saúde e em todas as 58 Unidades de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS.
- Os relatórios trimestrais são programados na ferramenta Google Docs, sendo atualizados a cada três meses, com as informações acerca de cada unidade, no que tange a indicadores, e outras informações e análises pertinentes.
- Os relatórios são publicados em site da Secretaria Municipal da Saúde, na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria do SUS, pela Assessoria de Comunicação da SMS.



Amostra de capas dos relatórios trimestrais

Resultados

- Foram publicados 234 relatórios das unidades de ouvidoria da Rede referentes a 2024: 58 do 1º trimestre, 59 do 2º trimestre, 59 do 3º trimestre e 58 no 4º trimestre.
- A maior lição aprendida foi que é possível instituir uma cultura de gestão por evidência baseada em dados e análises, comprometida com a transparência, condizente com a legislação preconizada.
- A população beneficiada com os relatórios trimestrais inclui: munícipes, gestores das unidades de saúde, equipes de ouvidoria da Rede de Ouvidorias SUS.

QrCode para a página dos Relatórios Trimestrais, na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria do SUS

Considerações Finais

Os Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria são documentos concisos, com foco estratégico, e têm por objetivo divulgar os principais resultados finalísticos alcançados, destacando o panorama individualizado de cada uma das 58 unidades descentralizadas que compõem a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. A partir de séries históricas, verifica-se se algum aspecto evoluiu ou regrediu, se comparado ao período anterior, e acompanham-se planos de ação.

Ao analisar o número de manifestações e os tipos mais recorrentes, o ouvidor e os gestores podem reconhecer padrões de demanda da população atendida pela unidade. É possível detectar oportunidades de melhoria que podem impactar em mais satisfação e atendimento aos direitos dos usuários.

A publicização desses dados pode oferecer subsídios para que os órgãos gestores da Secretaria Municipal da Saúde acompanhem as demandas e percepções dos usuários da rede municipal da saúde e proponham melhorias sobre as necessidades da população.

Além disso, serve como forma de avaliação interna, ou seja, pode ser utilizado pelas próprias ouvidorias e as unidades de saúde para aprimorar sua gestão na prestação de serviços. A cada nova edição, os relatórios têm apresentado melhor qualidade.

Secretaria Municipal da Saúde
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP)
Coordenadoria de Controle Interno (COCIN)
Divisão de Ouvidoria do SUS

FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA SUS DE SP

Autores: Leila Tufano, Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira, Andrea de Melo Senes, Eliane Cardoso Lins Nascimento, Rosely Massaroto Canuto de Mello, Sandra Regina Panachi

Apresentação/Introdução

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde (SMS/SP) tem papel essencial na gestão da Rede de Ouvidorias SUS em São Paulo.

A Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ) destaca-se como ferramenta-chave para monitorar e aumentar a assertividade dos dados registrados, promovendo uma gestão eficiente das manifestações dos usuários.

O estudo busca evidenciar a importância da autoavaliação na gestão das ouvidorias e os impactos positivos da PAQ na melhoria dos serviços prestados, visando atender às demandas e garantir a qualidade no atendimento à população.

Objetivos

O objetivo deste estudo é analisar a experiência da Rede de Ouvidorias SUS de São Paulo na implementação da Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ), destacando como a ferramenta contribui para:

- Melhorar a qualidade das manifestações registradas;
- Aumentar a assertividade dos dados coletados;
- Otimizar a gestão das demandas dos usuários do SUS.

A análise busca verificar os impactos da PAQ na melhoria do processo de gestão das manifestações, promovendo mais eficiência e transparência.

Metodologia

A pesquisa foi realizada por meio de análise documental e histórica da implementação da PAQ na Rede de Ouvidorias SUS de São Paulo. A metodologia incluiu:

- **Levantamento Histórico**: Revisão dos processos de implantação da PAQ na Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) entre 2008 e 2020.
- **Análise da Implementação**: Estudo da evolução da ferramenta desde a criação da Planilha de Avaliação Continuada (PAC) até a implementação da PAQ.
- **Estrutura da PAQ**: Identificação dos principais componentes da PAQ, como as divisões entre a Planilha de Avaliação da Qualidade de Inserção e a de Resposta.
- **Impacto na Gestão**: Avaliação dos impactos da PAQ na melhoria da qualidade das manifestações, na assertividade dos dados e na otimização da gestão das ouvidorias.

A pesquisa foi qualitativa, focando nos avanços e reflexos promovidos pela implementação da PAQ.

Resultados

A implementação da PAQ resultou em melhorias significativas, como:

- **Redução de inconsistências** nos registros;
- **Aprimoramento da qualidade** das respostas fornecidas;
- **Geração de indicadores estratégicos** para a gestão das manifestações.

A ferramenta contribuiu para a **aumento da assertividade** nos dados registrados, facilitando o monitoramento das demandas dos usuários e a tomada de decisões mais eficazes. A participação da Ouvidoria Central da AHM no projeto piloto de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS em 2018 comprovou a eficácia da metodologia, mostrando avanços na gestão das ouvidorias e na melhoria do atendimento à população.

Considerações Finais

A experiência da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo demonstra a importância da avaliação contínua da qualidade nos processos de trabalho para fortalecer a gestão e garantir serviços mais eficientes.

A implementação da PAQ proporcionou **redução de falhas** nos registros e aprimoramento das respostas, além de fornecer dados valiosos para a gestão estratégica. O sucesso da ferramenta comprova que a expansão e o aprimoramento contínuo dessa metodologia são essenciais para a construção de ouvidorias mais robustas, com impacto positivo na qualidade do SUS e no atendimento à população.

Secretaria Municipal da Saúde
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP)
Coordenadoria de Controle Interno (COCIN)
Divisão de Ouvidoria do SUS

Referência Bibliográfica: Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE: A EXPERIÊNCIA DA OUVIDORIA DO SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO – Ano 7 – nº 6 – 2023 - p.107-118.