

# **Título da experiência: Qualidade na Gestão dos Processos na Ouvidoria Central de Saúde do Município de São Paulo**

## **Tema da experiência: Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde**

**Autores** MARCIA REGINA de Mattos Chaves <sup>1</sup>, Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva <sup>1</sup>, Magaly Ezequiel <sup>1</sup>, Felipe Aparecido Mourão <sup>1</sup>, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby <sup>1</sup>

**Instituição** <sup>1</sup> PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO -  
PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO

### **Resumo**

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

A excelência da qualidade na prestação de serviços deve ser trabalhada de forma contínua, sistemática e planejada em todos os processos, do início ao fim. Entendemos que as organizações, de forma geral, devem concentrar-se na melhoria de seus produtos e serviços, a fim de atender as necessidades de seus usuários e clientes. A Rede de Ouvidorias de São Paulo está em processo de implantação de seu Sistema de Qualidade na Gestão de Processos, buscando a descentralização do atendimento e da gestão das manifestações dos munícipes sem perder de vista a importância do exercício da cidadania e a necessidade de organização, planejamento, qualidade e funcionamento sistêmico das ouvidorias locais, na procura de que todos os envolvidos entendam a real importância de seus papéis e haja a harmonização entre estes, fazendo que seus serviços se tornem mais humanizados e eficazes a cada dia.

#### **OBJETIVOS**

Funcionamento sistêmico das ouvidorias locais por meio da implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, a fim de: - Aprimorar e manter a qualidade dos registros das manifestações dos munícipes; - Cumprir a missão da Ouvidoria da Saúde na promoção da realização dos direitos humanos, por meio da mediação e do diálogo aberto; - Garantir o acesso da população ao serviço de Ouvidoria da Saúde, na busca de soluções viáveis e ágeis; - Subsidiar a gestão da SMS para a melhoria contínua do SUS.

#### **METODOLOGIA**

Optou-se pela elaboração de Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) e Instruções de Trabalho (IT), que são definidos como documentos contendo a descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização de uma atividade, e cuja implantação objetiva buscar, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada. Neste sentido, já foram implantados três POPs, relativos ao controle de documentos, treinamento e inserção de demandas (Figura I), anexados a esse relatório, além de IT (Figura II), além de ITs, relativas a Cadastro de demandas no sistema Ouvidor SUS (Figura II), Fluxograma de atendimento telefônico (Figura III) e Pesquisas de Demandas no Ouvidor SUS. Foi empregada como experiência modelo a capacitação dos atendentes do serviço de atendimento telefônico 156, o qual, recentemente, passou a ser empregado também para o registro de manifestações relativas ao SUS. Por se tratar de pessoal sem experiência prévia em serviço público de saúde bem como na área de Ouvidoria, a qualidade do trabalho dependia essencialmente da forma empregada para a padronização de sua atividade.

#### **RESULTADOS**

Após a implementação dos POPs e treinamento dos atendentes da central telefônica, : foi possível observar, no geral, a melhora na qualidade das informações registradas, ainda que comparado àqueles realizados por profissionais da saúde que não haviam sido submetidos a treinamento. Além disso, ficou estabelecida, de maneira mais clara, a forma de execução de parte dos processos envolvidos em uma manifestação.

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A experiência de sistematização dos processos de trabalho a partir da implementação de documentos da qualidade mostrou-se exitosa em sua experiência piloto, tendo sido expandida para toda a Rede de Ouvidorias de São Paulo, hoje com mais de 1000 técnicos. Pudemos observar melhoria em todas as etapas de trabalho e, sobretudo, no fluxo de informações. Tal mudança permitiu uma resposta mais ágil e precisa ao cidadão, diminuição nas etapas de trabalho pela eliminação da necessidade de complementação de dados por conta de registro inicial falho, além de maior integração entre os atores do processo.

### **Referências Bibliográficas**

COLENGHI, Vitor Mature. O&M e Qualidade Total: uma integração perfeita. Rio de Janeiro : Qualitymark. 1997 Glossário temático : Ouvidoria do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. 2. ed. rev. e atual. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2008. Manual das Ouvidorias do SUS/Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – Brasília: Ministério da Saúde. 2014 Relatório Gerencial 2013/ Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – Brasília: Ministério da Saúde. 2013

### **Resumo para roda de conversa**

A Rede de Ouvidorias de São Paulo está em processo de implantação de seu Sistema de Qualidade na Gestão de Processos, buscando o funcionamento sistêmico das ouvidorias locais, de modo a tornar seus serviços mais humanizados e eficazes. Optou-se pela elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão e Instruções de Trabalho, definidos como documentos contendo a descrição das etapas necessárias para a realização das atividades, e cuja implantação objetiva buscar resultados esperados por cada tarefa executada. Após a implementação dos documentos e treinamento dos atendentes da recém implantada ilha de atendimento da central telefônica 156, foi possível observar, no geral, a melhora na qualidade das informações registradas. Com a diminuição da necessidade de complementação de dados por conta de registro inicial falho, foram observadas melhorias em todas as etapas de trabalho e no fluxo de informações.