

## **Título da experiência: RELATÓRIO DE OUVIDORIA COMO INDICADOR DE QUALIDADE PARA AVALIAÇÃO DE CONTRATOS DE GESTÃO**

### **Tema da experiência: Gestão em Saúde**

Autores

Felipe Aparecido Mourão <sup>1</sup>, João Batista Nazareth Aguiar <sup>1</sup>, Lucas Licciardi Santini Marques <sup>1</sup>, Márcia Regina de Mattos Chaves <sup>1</sup>, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby <sup>1</sup>, Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva <sup>1</sup>, Silvia Regina Bertolini <sup>1</sup>

Instituição

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

### **Resumo**

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Com os novos Contratos de Gerenciamento e Execução de Ações e Serviços de Saúde em Unidades de Saúde da Rede Assistencial das Supervisões Técnicas de Saúde (STS), foi estabelecida uma parceria entre a Ouvidoria Central da Saúde (OCS-SP) e o Núcleo Técnico de Contratação de Serviços de Saúde (NTCSS), responsável pelo acompanhamento e avaliação das ações previstas nestes ajustes, visando sistematizar a elaboração e avaliação dos "relatórios comentados das reclamações recebidas através das diferentes ouvidorias e Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)". Anteriormente, os Serviços de Atendimento ao Usuário (SAUs) das Organizações Sociais (OS) apresentavam seus relatórios referentes à reclamações recebidas sem que houvesse uma padronização dos mesmos e sem incorporar as manifestações recebidas através de outros canais que não seu próprio serviço. Isso dificultava a análise dos dados, a avaliação da efetividade das ações tomadas e dos resultados obtidos.

#### **OBJETIVOS**

Uniformizar o modelo de relatório a ser produzido pelas OS para atendimento dos indicadores de qualidade do contrato de gestão firmado entre estas e a municipalidade; - Estabelecer que as OS contratadas pela SMS-SP empreguem os dados extraídos do banco de dados referente às queixas realizadas para implementar processo de melhoria contínua de trabalho; - Apresentar critérios mais claros para avaliação dos Contratos de Gestão.

#### **METODOLOGIA**

Para a implantação do novo modelo de relatório, foram publicadas as Portarias 757/2015, de 28 de abril de 2015, que determina que as manifestações referentes às unidades e serviços de saúde, independentemente de seu modelo de gestão, sejam registradas em sistema informatizado único, atualmente o sistema OUVIDOR SUS, e a Portaria 982/2015, de 10 de junho de 2015, a qual define o papel e os procedimentos relativos à ouvidoria de saúde no Município de São Paulo contemplando, dentre outros aspectos, como se daria a relação entre os SAU e a Ouvidoria SUS. O Procedimento de Ouvidoria Padronizado 5 "Gestão da informação", anexo da Portaria nº 982, apresenta a nova metodologia para elaboração do relatório previsto no contrato de gestão, que deve ser apresentado trimestralmente, compondo, juntamente com outros dados, a "Matriz de Indicadores de Qualidade". Foi elaborada ainda a Instrução de Trabalho 5.4 "Elaboração de Relatório para Contrato de Gestão", incorporada ao Manual de Procedimentos de Acompanhamento de Metas dos Contratos de Gestão, que explicita como será a análise deste, para pontuação de cumprimento de meta contratual. O Relatório é baseado nas quantidades e demais informações relativas às manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, devendo conter: a) Planejamento das ações a serem desenvolvidas a partir da análise crítica das queixas (reclamação, solicitação e denúncias) recebidas no primeiro mês do trimestre. b) Relato de como e quando foram desenvolvidas as ações planejadas; c) Avaliação, baseada nos dados obtidos a partir dos bancos de dados recebidos nos meses seguintes, da eficácia das ações tomadas; d) A partir do resultado obtido, propor a manutenção, incremento ou redução das medidas até então

aplicadas. Foram realizadas várias oficinas e reuniões com técnicos e representantes das Ouvidorias das Coordenações Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde e Organizações Sociais para a discussão e implementação do novo modelo

## RESULTADOS

Após a apresentação dos primeiros relatórios foram esclarecidos pontos pendentes, corrigidas avaliações e aprimoradas as informações apresentadas, aumentando a confiabilidade dos dados e tornando a manifestação do cidadão um instrumento para subsidiar o gestor no momento de identificar as prioridades do seu território. Isto foi um grande avanço ao incluir, de maneira efetiva, a percepção do usuário em relação aos serviços e as medidas tomadas para a solução destes conflitos como um dos indicadores de qualidade dos serviços prestados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As manifestações dos cidadãos, quando adequadamente tratadas, oferecem subsídio importante para o aprimoramento da gestão, bem como para a avaliação dos serviços prestados. A unificação destas em um único sistema informatizado foi parte importante para a criação desta ferramenta. O novo modelo de relatório referente às queixas recebidas pela Ouvidoria e sua inserção como indicador de qualidade em Contratos de Gestão, contribui para o desenvolvimento das políticas de saúde com a participação social no SUS, além de implementar na prática a Ouvidoria como ferramenta de gestão.

## Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. SÃO PAULO. Portaria nº 757, de 28 de abril de 2015. Determina a obrigatoriedade do uso do Sistema Informatizado OUIDORSUS nas unidades municipais de saúde. São Paulo, SP SÃO PAULO. Portaria nº 982, de 10 de Julho de 2015. Normatiza a rede de ouvidoria do município de São Paulo, integrante da Coordenação Especial de Comunicação - SMS/CESCOM. Revoga Portaria 867/08 São Paulo, SP SÃO PAULO. Minuta de Contrato de Gestão para gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde em unidades de saúde da rede assistencial da Supervisão Técnica de Saúde X Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/14%2009%20MINUTA%20DO%20CONTRATO%20-%20-%20.pdf>, Acessado em 29/01/2016. SÃO PAULO: Manual de Procedimentos de Acompanhamento de Metas dos Contratos de Gestão, documento em discussão, produzido pelo Núcleo Técnico de Contratação de Serviços da Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, 2015.