

# APLICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO - POP NA ROTINA DE UMA OUVIDORIA MUNICIPAL NA REGIÃO LESTE DA

**Autores:**  
Alexandre Gomes Lopes; Ana de Cássia Rocha Menezes; Érica Gimenes  
Ruiz Barbosa Porto Rinaldi, Roberto de Alcântara Madeira

**Contato:**  
ouvidoriasupsaomateus@prefeitura.sp.gov.br

**Instituição:**  
Prefeitura de São Paulo  
Secretaria Municipal da Saúde  
Insira aqui as instituições

## INTRODUÇÃO

A criação do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES pelo Decreto federal nº 4726 no ano de 2003, vinculado a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (MS), possibilitou a estruturação de um sistema informatizado denominado Ouvidor SUS visando articular em rede o processamento das demandas apresentadas pelos cidadãos (solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios).

A regulamentação desta rede na cidade de São Paulo, decorrente das Portarias SMS.G nº 982 / 2015 e nº 1875 / 2016 definiu como se daria o acolhimento e atribuiu um dever de “produzir conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo que sirva de apoio aos gerentes e gestores do SUS no processo de tomada de decisão”.

Contudo, o bom nível de eficiência alcançado pela rede de Ouvidorias da SMS paulistana como canal de escuta popular, ainda não se traduziu efetivamente numa comunicação dialogada e gestão participativa, visto que inconsistências no registro das informações durante o atendimento inicial prestado pela ouvidoria podem acarretar num diagnóstico deficiente, com prejuízos à compreensão e tomada de decisões pelos gestores responsáveis pelas demais providências.

Neste sentido, desde sua inclusão no Sistema Ouvidor SUS a unidade de Ouvidoria instalada na Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus vem buscando aperfeiçoar a sistematização dos registros gerados na própria unidade, a partir de seu atendimento presencial e telefônico.

## OBJETIVO

Avaliar o nível de eficiência da equipe de ouvidoria da STS São Mateus na aplicação das diretrizes preconizadas pelo manual de Boas Práticas da Ouvidoria Central de Saúde (geral), através da análise das inserções/registros de novas demandas/manifestações gerados por ela (específico).

## METODOLOGIA

- *Elaboração de banco de dados* específico a partir do recurso “Pesquisa avançada de demandas”.
- *Período de avaliação* – 01/01/2015 a 31/12/2016
- *Amostra de conveniência* contendo 30 registros (5% do volume total de ouvidorias processadas)
- *Crêterios de análise* – categorização dos requisitos normativos preconizados no item 5.2 do anexo I da Portaria nº 1875/16 (procedimento operacional)
- *Crêterios de exclusão* – registros classificados como elogios, sugestões ou informações

## RESULTADOS

*Frequência de (in)conformidades na inserção de registros pela Ouvidoria de Supervisão Técnica de Saúde*

<b>dados do solicitante</b>	<b>n = 30</b>	<b>%</b>
completo	9	30
satisfatórios	18	60
insuficientes	3	10
<b>dados do beneficiário</b>		
satisfatórios	26	86,7
insuficientes	4	13,3
<b>relato da necessidade</b>		
claro e/ou bem detalhado	25	83,3
confuso e/ou pouco detalhado	5	16,7
<b>indicação da unidade envolvida no relato</b>		
presente	21	70
ausente	9	30
<b>informações específicas (data, hora, local)</b>		
bom	10	33,3
satisfatório	7	23,3
ruim	13	43,4
<b>detalhamento adicional para apuração</b>		
bom	12	40
satisfatório	11	36,7
ruim	7	23,3

## CONCLUSÃO

A análise dos resultados obtidos com esta experiência de avaliação das inserções de demandas dos cidadãos no Ouvidor SUS demonstram a importância da periodicidade deste processo, para mensuração da eficiência dos técnicos e consequente aperfeiçoamento das boas práticas de ouvidoria e do papel deste serviço como ferramenta de gestão.