



**32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO**

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

Participação Social

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE INSERÇÃO- UM MÉTODO PARA A MELHORIA DAS OUVIDORIAS SUS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

João Pedro Lima Gonçalves, Felipe Mourão, Márcia Regina de Mattos Chaves, Regina Maria Faria
Gomes, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby

1 Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo - Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Considerando as dimensões e população da cidade de São Paulo, o afluxo de dados coletado das ouvidorias é não somente constante como tremendamente vultoso. Porém, com a enorme quantidade de dados colhidos, o trabalho de transformá-los em estatísticas e dados que possam ser usados para aprimorar o trabalho das ouvidorias parece igualmente grande. Para evitar um empenho exagerado de esforços e um desperdício da mão de obra especializada, desenvolvemos um método de controle que nos permite não somente avaliar as ouvidorias segundo nossos critérios principais—nominalmente qualidade de inserção, qualidade de respostas e prazos de respostas—mas fazê-lo de forma eficaz, científica e mais rápida.

OBJETIVOS

Avaliar de forma coerente e realista a qualidade dos serviços de ouvidoria, através da análise dos pontos chave citados, e assim gerar uma crítica coerente aos serviços das ouvidorias regionais.

METODOLOGIA

Nosso método se baseia no uso do cálculo amostral, ferramenta que nos permite usar uma amostra definida para analisar dados maiores. Pegando uma pequena parte do nosso número de ouvidorias e analisando por região, conseguimos verificar a qualidade de inserção, ou seja: a coleta, classificação e relato das demandas de munícipes; a qualidade de resposta, ou seja: o quão bem alinhadas com as demandas dos munícipes e as diretrizes e orientação da SMS estão as respostas; e o tempo de resposta, ou seja: o quão respeitados foram os prazos oficiais da SMS e das ouvidorias na realidade cotidiana.

RESULTADOS

Através da análise destes pontos cruciais das demandas registradas pelas ouvidorias de todo o município de São Paulo, conseguimos perceber os erros mais comuns nos registros, assim como diagnosticar os tipos de reclamações e pedidos mais comuns na cidade. Estes dados, uma vez condensados, são de enorme valia para a Secretaria Municipal de Saúde no sentido de pensar as necessidades e percepção da população a respeito dos serviços de saúde. Assim, optamos por manter esses relatórios como rotina da Ouvidoria Central de Saúde, certos do valor e eficácia de nossos métodos e proposta.



**32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO**

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A descentralização da ouvidoria traz em seu bojo o cumprimento de 2 de seus grandes objetivos: servir de canal de comunicação entre o gestor e a população e servir como ferramenta de gestão, auxiliando o gestor na tomada de decisões. Ao levar os dados para a região onde o usuário e o gestor vivem suas dinâmicas cotidianas, aproximamos ambos e a busca pela melhoria do SUS.