

# Relatório de Ouvidoria como indicador de qualidade para avaliação de Contratos de Gestão



**Autores:** Felipe Aparecido Mourão; João Batista Nazareth Aguiar; Lucas Licciardi Santini Marques; Márcia Regina de Mattos Chaves; Tiago M. C. D. Caiuby; Pedro Henrique P. de O. Gomes e Silva; Sílvia Regina Bertolini

**Instituição:** Prefeitura de São Paulo  
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

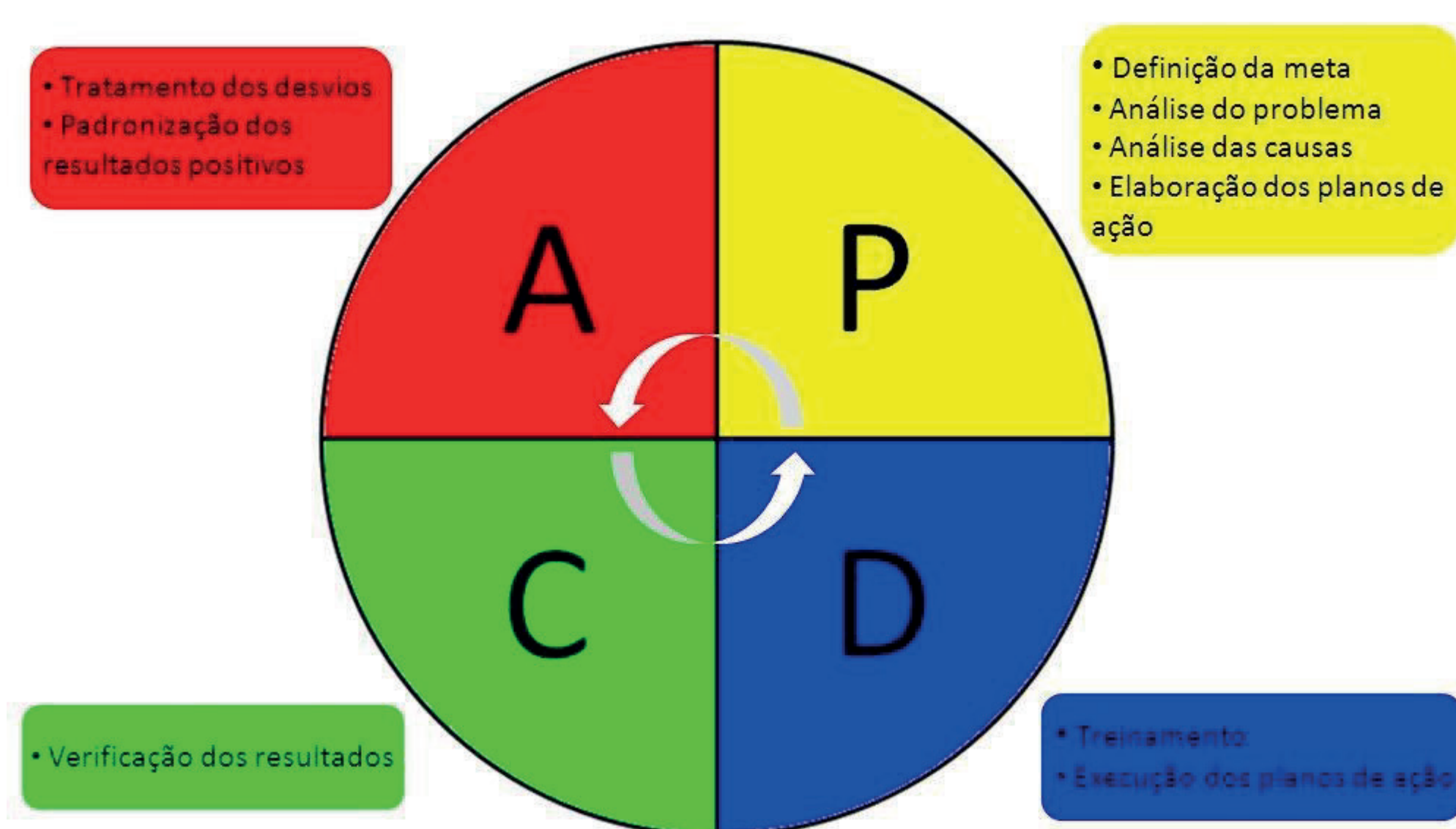
XXX Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo

## 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 às 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.



	Instrução de Trabalho "Elaboração de Relatório para Contrato de Gestão"	
	IT - 05 - 04	Revisão: 01 Implementado: 27/08/2015

5.2 Ferramenta para avaliação por parte das Supervisões de Saúde, Coordenadorias e Antarcia Hospitalar Municipal

Planejamento	Sim	Não	Não se aplica
Foram levantados os principais assuntos das manifestações a partir do banco de dados recebido da Ouvidoria Central da Saúde?			
Ação	Sim	Não	Não se aplica
Foram realizadas as ações de acordo com o planejamento previamente elaborado?			
Foram apresentadas as evidências?			
Avaliação	Sim	Não	Não se aplica
Foram apresentados os resultados obtidos e as justificativas possíveis destes?			
Foi feita a avaliação da eficácia das medidas previstas tendo como base os dados do Sistema Ouvidor SUS relativas ao período seguinte ao das ações tomadas?			
Ajustes	Sim	Não	Não se aplica
Baseado na avaliação realizada foi determinado, a alteração, a prorrogação ou encerramento das ações tomadas?			

## 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 OUVI-DOR 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:

- Planejamento das ações a serem desenvolvidas a partir da análise crítica das queixas (reclamação, solicitação e denúncias) recebidas no primeiro mês do trimestre.
- Relato de como e quando foram desenvolvidas as ações planejadas;
- Avaliação, baseada nos dados obtidos a partir dos bancos de dados recebidos nos meses seguintes, da eficácia das ações tomadas;
- 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

MATRIZ DE INDICADORES DE QUALIDADE												
Contrato de Gestão:	REDE ASSISTENCIAL DA SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE XXXXX											
DESCRIÇÃO	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras				20	20	20	20	40	20	20	20	20
Preenchimento de prontuários, nos seguintes aspectos: legibilidade, assinaturas, CID, exame físico.				40			40			40		
Execução do Plano de Educação Permanente aprovado pela CRS									60			
Proporção de crianças com até 12 (doze) meses de idade com calendário vacinal completo nas unidades gerenciadas no Contrato de Gestão						60						60
Proporção de gestantes que realizaram procedimentos básicos no pré-natal e puerpério nas unidades gerenciadas no Contrato de Gestão					60			40				60
Proporção de gestantes com 7 (sete) ou mais consultas de pré-natal realizadas nas unidades gerenciadas no Contrato de Gestão.					20			40			40	
Entrega de relatório comentado das reclamações recebidas através das diferentes auditorias e SAU, e das providências adotadas				20		20				20		
Funcionamento Conselho Gestor					20			20				20
<b>Soma</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 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.