# RELATÓRIO ANALÍTICO E QUALITATIVO

# DO NUQ -NÚCLEO DE CONTROLE DE QUALIDADE

# DAOUVIDORIA CENTRAL - AHM

# PERÍODO JANEIRO A DEZEMBRO 2020

**Considerações do Setor de Análise de Qualidade**

Dando continuidade ao trabalho realizado desde janeiro de 2016 e partindo do princípio das atribuições da ouvidoria que é de:

• Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e a gestão da unidade, favorecendo a formação de laços de confiança e colaboração mútua, bem como o fortalecimento da cidadania;

• Defender o respeito à dignidade humana, à cidadania e à legalidade nas relações entre gestão/funcionários/usuários do serviço;

• Contribuir para a valorização dos profissionais que trabalham na unidade e comunicando as manifestações de reconhecimento do usuário pelo bom serviço recebido, quando for o caso;

• Sistematizar as manifestações, possibilitando a elaboração de relatórios e indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico para tomada de decisão;

E, cumprindo as determinações da Lei 13460/17, Portaria 982/15-SMS-G e Portaria 522/18-SMS.G, é possível mensurar e avaliar a qualidade do trabalho realizado pelas ouvidorias nas unidades através da análise das demandas inseridas na própria Unidade. A partir do que foi observado, ações foram tomadas para que o objetivo proposto fosse realizado. A Equipe de Controle de Qualidade, de acordo com suas atribuições, teve as seguintes ações, com base nos resultados encontrados nas análises no decorrer dos anos:

- Dar suporte às ouvidorias locais das unidades;
- Capacitação de novos ouvidores locais;
- Treinamentos aos ouvidores locais;

Desde o ano de 2016, a análise fazia-se necessário devido as constantes mudanças das ouvidoras locais e da incorporação do que é qualidade em processos de Ouvidoria.

Por compreender o êxito, do trabalho já desenvolvido e por necessidade de elaboração de Indicadores mais assertivos para Gestão dos Hospitais e AHM, utilizamos o banco de dados encaminhado pelo DOGES/SMS.

Esse movimento foi feito até o dia 31 de dezembro 2020, o resultado foi mais efetivo principalmente em relação aos Relatórios com evidencias de planos de ação dos Gestores das Unidades servindo de subsídio para tomadas de decisões.

Vale citar que, os treinamentos aos Ouvidores Locais, sub redes, capacitações, monitoramento/cobrança de prazos, esclarecimentos de dúvidas, e-mails, atendimento presencial e por telefone de usuários são realizadas também pela Equipe de Qualidade.

O ano que o mundo parou... a pandemia causada pelo vírus COVID19, será provavelmente lembrada, pela devastação causada a humanidade, deixando um rastro de morte e um impacto avassalador na economia mundial, até mesmo os países que tinha suas economias forte, estão sofrendo com esse “Tsunami”.. o mundo adoeceu.

No Brasil, o impacto é devastador em toda as áreas, mostramos ao mundo, a fragilidade da nação Brasileira.

Como é sabido, o SUS é um dos sistemas de saúde mais robustos do mundo e muitos laboratórios farmacêuticos estão focados em criar uma vacina segura e eficaz para a COVID19, onde segundo o g1.globo.com de 19/02/21 as mortes no Brasil ultrapassaram o número de 1.051 mortes nas ultimas 24h.

Os hospitais tiveram seu fluxo alterado, onde muitos, se voltaram apenas ao atendimento aos pacientes com COVID19 e nesse momento, outros hospitais foram abertos a fim de suprir essa grande demanda. O distanciamento social impossibilitou o atendimento presencial nas unidades, que era o canal com o maior número de atendimento aos usuários dos serviços nos hospitais.

Devido a excelente resultado de qualidade alcançado pelo núcleo do serviço de ouvidoria da AHM em 01 de setembro de 2020, passou a compor a Divisão de Ouvidoria do COCIN – Controladoria de Controle Interno, porém, o trabalho do NUQ continuou seu trabalho de análise das manifestações dos hospitais até o dia 31de dezembro de 2020.

O trabalho de qualidade individual nos hospitais por esta equipe encerrou-se em 31 de dezembro de 2020. O NUQ – foi convidado pela então Rosane Jacy Fretes Fava, atual Ouvidora do COCIN da SMS, a implantar a qualidade nas **Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo,** que abrangerá as **Supervisões Técnicas de Saúde, Hospitais Municipais, AMAs, UBS,** etc.

A Sra. Leila Tufano, coordenadora do NUQ já tem um Plano de como será realizado a divisão do trabalho na equipe.

A partir de então,a equipe deste núcleo de  qualidade, passará a trabalhar com a Região e não mais focada apenas em hospitais.

É com muito orgulho que passamos a apresentar a evolução do trabalho de qualidade.

Segue abaixo gráficos de informações de dados extraídos do banco de dados de 01/02/2021.

GRÁFICO 1 – Retrospectiva dos anos 2013 à 2016

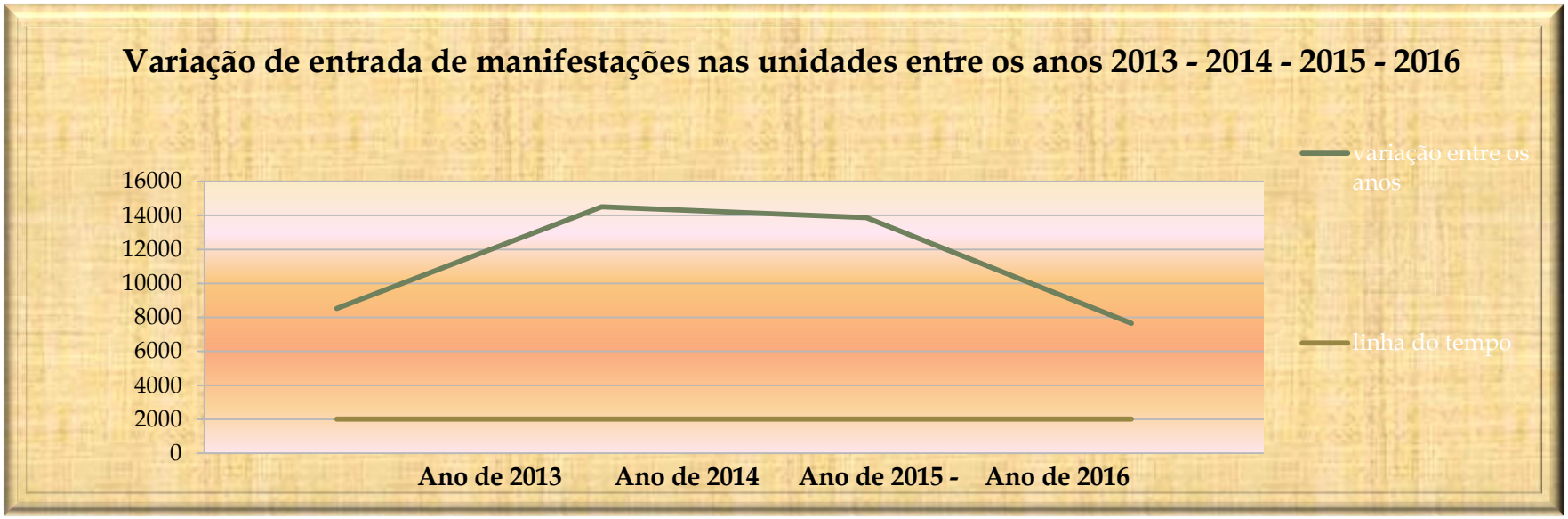
GRÁFICOS 2 – Qualidades dos anos 2016 – 2017 – 2018 – 2019 e 2020

GRÁFICO 3 – Total geral de manifestações recebidas nos anos de 2019 e 2020 .

GRÁFICO 4 – Total geral de manifestações “internas” recebidas nos anos de 2019 e 2020.

GRÁFICO 5 – Evolução da qualidade do ano de 2020.

## GRÁFICO – 1
## RETROSPECTIVA DAS AÇÕES DA OUVIDORIA




A partir de 2013 a preocupação da Ouvidoria era com a capitação de manifestações recebidas nas unidades.
Através do gráfico acima podemos observar na variação de captação de manifestações, aumento de 2014 à 2015, com o fortalecimento das ouvidorias locais, instalação de Caixa de Sugestões nas AMAS Hospitalares e Prontos Socorros e Prontos Atendimentos e Implantação do OuvidorSUS em todas as Unidades da AHM.
Em 2016 observa-se queda de captação após a transição da coordenação das ouvidorias dos Prontos Socorros e Prontos Atendimentos para a coordenação das Supervisões Técnicas de Saúde; permanecendo sob a coordenação da Ouvidoria da AHM os dezoito hospitais municipais e a UPA Santa Catarina.

**PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS AO LONGO DA GESTÃO:**

**•Parceria com controle social:**

Visando garantir a presença permanente dos ouvidores locais nas reuniões dos conselhos gestores locais, a Ouvidoria AHM, as ouvidorias dos dezessete hospitais da Autarquia, o comitê de Humanização, a gestão participativa de SMS, em Agosto de 2013 iniciou-se o projeto com intuito de aproximar controle social da ouvidoria e das diretorias técnicas dos hospitais. Considerando que, antes do projeto, a ouvidoria não tinha representatividade nas reuniões do conselho. Atualmente, a ouvidoria é reconhecida como um canal de acesso ao controle social para manifestação e solicitação de informação quanto aos dados da ouvidoria.

**•Sistema OuvidorSUS:**

Visando a Sistematização do Fluxo de demandas de Ouvidoria, a Ouvidoria AHM capacitou e sensibilizou Ouvidorias Locais dos dezoito Hospitais Municipais, Diretoria do DEGAS, Superintendência, demais áreas gerenciais da Autarquia, diretorias técnicas e áreas gerenciais dos Hospitais Municipais e AHM implantou o sistema ouvidorsus em 2013. As demandas acolhidas nestas ouvidorias locais eram consolidadas por outro instrumental denominado mapa de controle. Em 2014 iniciou-se projeto piloto em sete hospitais como Nível I Hospital Municipal Tide Setubal, Hospital Municipal Dr. Arthur Ribeiro de Saboya , Hospital Municipal Dr. José Soares Hungria, Maternidade Escola Dr. Mario de Moraes A.Silva, Hospital Municipal Menino Jesus – OS Sírio Libanês, Hospital Municipal Vereador José Storopolli – OS SPDM, Hospital Municipal Dr. Moyses Deustsch – OS Albert Eisnten.; considerando que possuíam na época: total apoio do Gestor Local; Ouvidoria Local bem estruturada; Trabalho desenvolvido em conjunto com o Colegiado; Unidade/Ouvidoria comprometida com o Controle Social.

Em Maio de 2015, todos os hospitais, prontos socorros, prontos atendimentos e a UPA Santa Catarina passam operar como nível I. Em Junho de 2015, as gerências da Autarquia passam a compor a sub-rede,operando como nível II, da ouvidoria da AHM. Em Agosto de 2015, todas as gerências dos hospitais, a UPA Campo Limpo e as AMAS hospitalares passam a compor a sub-rede, operando como nível II, dos respectivos hospitais que compõem a rede da AHM. Considerando que antes da implantação os manifestantes preenchiam formulário da ouvidoria e, este, tramitava fisicamente para análise entre as áreas envolvidas. A partir de então, as demandas começaram a ser inseridas exclusivamente no sistema ouvidorsus e tramitadas para as áreas envolvidas via sistema, onde são concluídas e devolvidas à ouvidoria para análise, feedback ao manifestante e conclusão/fechamento. Sem tramitação de papel, todo o fluxo é feito via sistema. As informações produzidas, por cada, ouvidoria local geram banco de dados que possibilitam construção de relatórios e análises variadas. A implantação de Nível I nas ouvidorias locais e sub-redes, nível II, nas áreas gerenciais de todos os Hospitais da rede da Autarquia; bem como implantação da sub-rede nas áreas gerenciais da Autarquia. Cumprimento da portaria 757/15-SMS.G. Redução de custo, minimizando a necessidade de impressão das demandas.

- **Transição do Fluxo de Ouvidoria de Prontos Socorros e Prontos Atendimentos:**

Visando adequar as ouvidorias das unidades ao cenário vigente de territorialização, viabilizando a supervisão dos contratos de gestão das organizações sociais aos desenhos territoriais responsáveis pelos contratos de gestão, a : Ouvidoria SMS, Ouvidoria AHM, Ouvidoria CRS, Ouvidoria STS, Ouvidorias locais (das unidades), foram feitas agendas estratégicas, de acordo com a região de cada unidade, com a presença da ouvidoria da secretaria junto a ouvidoria da autarquia, junto a ouvidoria coordenadoria, junto a ouvidoria das supervisões, junto a ouvidoria local da unidade, junto ao representante da organização social responsável pela gestão da unidade onde fora definido que as unidades permanecem com atendimento local, nível I como técnico da supervisão pertinente e como sub-rede da referida supervisão.

Considerando que as unidades estavam sob coordenação técnica da ouvidoria da autarquia e como sub-rede, nível II; sendo os ouvidores locais técnicos da autarquia, nível I e atualmente, as ouvidorias e os fluxos de demandas dos doze prontos socorros e três prontos atendimentos passam a serem coordenados pelas supervisões técnicas de saúde das regiões. As supervisões técnicas de saúde viabilizam os relatórios das produções das unidades junto às informações das unidades básicas de mesma gestão. Viabilizando o monitoramento da qualidade dos serviços prestados.

**PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS AO LONGO DA GESTÃO:**

• **Controle de Qualidade:**

Visando qualificar os Ouvidores das Unidades bem como elevar a qualidade das informações recebidas e prestadas aos usuários dos nossos serviços, visando adequar às Diretrizes da SMS, a equipe da Ouvidoria Central da AHM e Ouvidores locais das unidades, considerando que Antes da implantação do Sistema OuvidorSUS em nossas unidades, o que ocorreu apenas em Maio de 2015, as manifestações eram analisadas através de um instrumental diferente desse sistema, eram elaborados relatórios trimestrais pelas unidades, esses relatórios eram encaminhados ao Gestor da unidade subsidiando suas tomadas de decisões.

Após o pleno funcionamento desse sistema nas ouvidorias locais dos HM, foi possível observar que as demandas não apresentavam a qualidade prevista em Portaria 982/15 e seus Anexo (POPs). Esse instrumental nos possibilitou, além do controle, pensar em ações, com objetivo de melhorias no atendimento aos usuários de nossos serviços. Além do estreitamento no relacionamento com as ouvidorias das unidades, controle das demandas, monitoramento da qualidade desde inserção até conclusão, controle de prazos, elaboração de ações estratégicas para treinamento direcionado; a partir desse trabalho de análise, foram observadas algumas necessidades de nossos Ouvidores não só na qualidade das informações, quanto na compreensão das planilhas para a elaboração de relatório que subsidia o Gestor da unidade em suas tomadas de decisões.

Para tanto, fora oferecido entre outras ações, uma oficina aos ouvidores para melhor compreensão de um dos pontos mais importantes da inserção das manifestações no sistema que é a Classificação/Tipificação, dados que produzem indicadores ao gestor. Também pleiteamos junto ao RH desta Autarquia um curso Excel que em parceria com o SENAC disponibilizou as modalidades “Básico e Avançado” que já está em andamento desde 17/10/16.

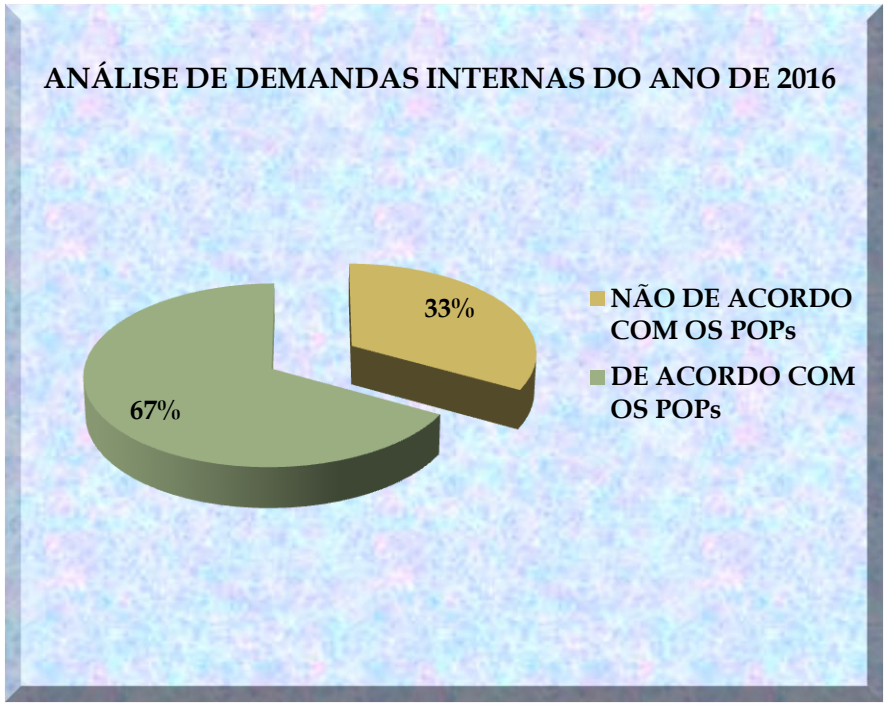
**• Participação no 2° Fórum Paulista de Auditores e Ouvidores do SUS – Americana:**

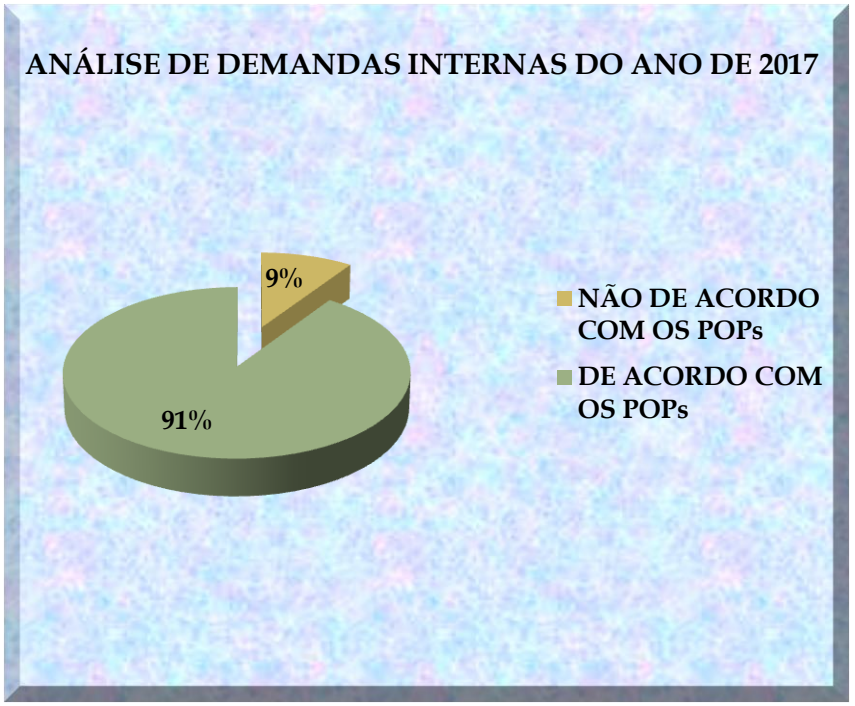
Em junho de 2016 a ouvidoria da AHM e cinco ouvidores das unidades da AHM estiveram, junto aos representantes das Ouvidoria e Auditoria SMS, Ouvidorias STS, Ouvidorias CRS, Ouvidorias e Auditorias de Saúde de demais cidades do estado de SP, na cidade de americana para participar do II fórum paulista de auditores e ouvidores do sus; em que foram debatidos os principais temas: eixo i: auditoria e ouvidoria como instrumento de transparência das informações em saúde – rumos e desafios; eixo ii: auditoria e ouvidoria como instrumento de gestão para melhoria do sus – rumos e desafios; eixo iii: auditoria e ouvidoria em integração – rumos e desafios; eixo iv: auditoria e ouvidoria como instrumento de participação popular e democratização – rumos e desafios. Os ouvidores dos hospitais municipais da autarquia participaram do Fórum de Americana e trocaram experiências com ouvidores e auditores de diversas cidade do estado de SP; considerando que a equipe de Ouvidoria da AHM ainda não havia participado de evento fora da cidade.

# Gráficos 2

| ANÁLISE DE DEMANDAS INTERNAS DO ANO DE 2016 | |
|---|---|
| TOTAL DE ABAS ANALISADAS 9 ITENS = 2123 | |
| NÃO DE ACORDO COM OS POPs | 6314 |
| DE ACORDO COM OS POPs | 12793 |
| **TOTAL** | **19107** |

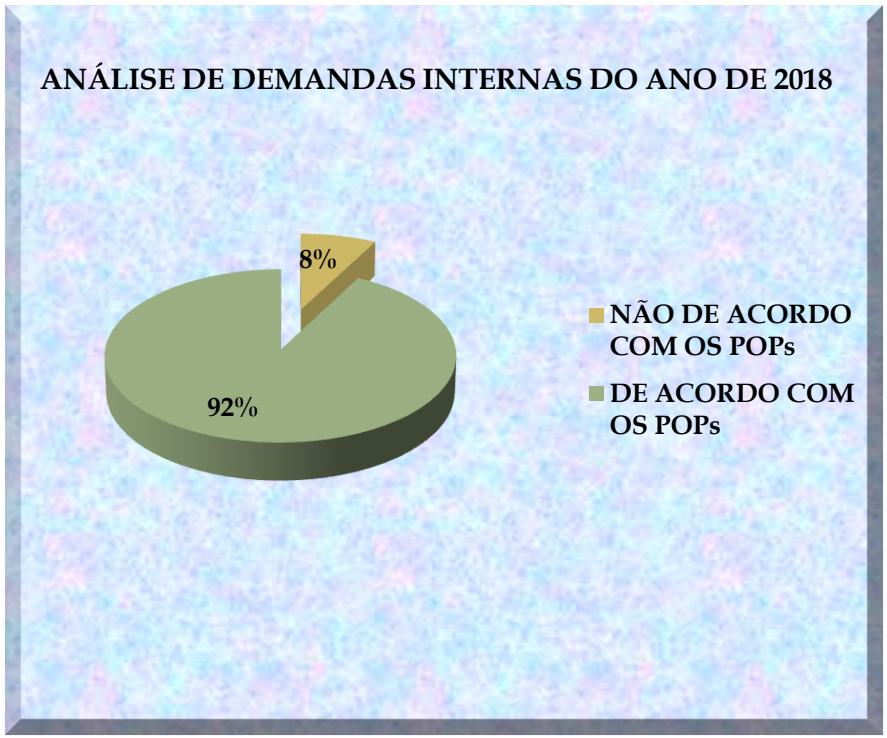
| ANÁLISE DE DEMANDAS INTERNAS DO ANO DE 2017 | |
|---|---|
| TOTAL DE ABAS ANALISADAS 10 ITENS = 3919 | |
| NÃO DE ACORDO COM OS POPs | 3720 |
| DE ACORDO COM OS POPs | 35470 |
| **TOTAL** | **39190** |

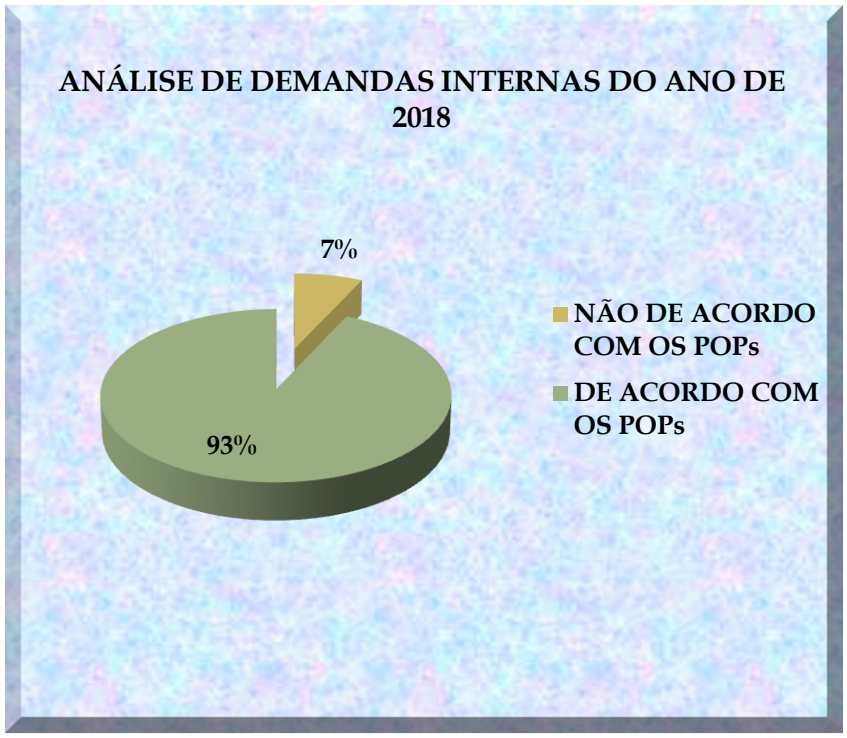


| ANÁLISE DE DEMANDAS INTERNAS DO ANO DE 2018 | |
|---|---|
| TOTAL DE ABAS ANALISADAS 12 ITENS = 3919 | |
| NÃO DE ACORDO COM OS POPs | 1199 |
| DE ACORDO COM OS POPs | 14341 |
| **TOTAL** | **15540** |

| ANÁLISE DE DEMANDAS INTERNAS DO ANO DE 2019 | |
|---|---|
| TOTAL DE ABAS ANALISADAS 13 ITENS = 4905 | |
| NÃO DE ACORDO COM OS POPs | 4455 |
| DE ACORDO COM OS POPs | 59310 |
| **TOTAL** | **63765** |



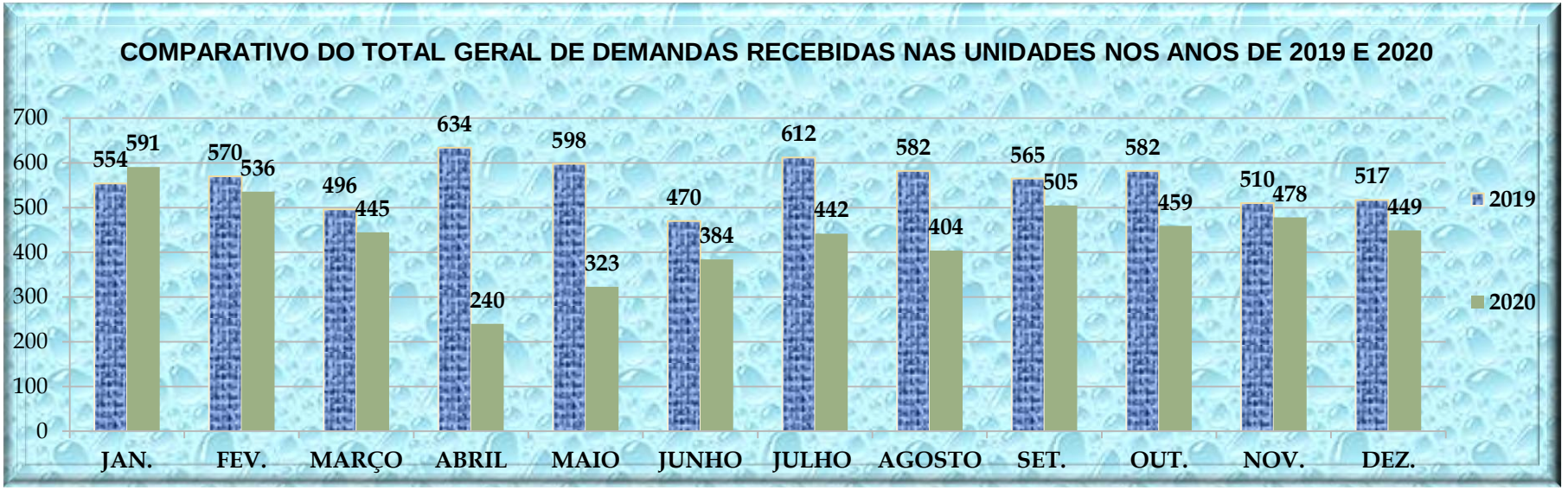
| ANÁLISE DE DEMANDAS INTERNAS DO ANO DE 2020 | |
|---|---|
| TOTAL DE ABAS ANALISADAS 13 ITENS = 1935 | |
| NÃO DE ACORDO COM OS POPs | 989 |
| DE ACORDO COM OS POPs | 24166 |
| **TOTAL** | **25155** |

Os gráficos trazem a evolução do trabalho do NUQ – em 2016 o número de demandas que estavam em desacordo com os POPs era de 33%, uma demandas incompleta e/ou com o texto sem coerência/coesão prejudica o tratamento e conclusão, logo, o maior prejudicado é o paciente. Cada ABA tem sua importância, portanto, elas devem ser preenchidas corretamente de forma que os dados inseridos possam ser compreendidos e tratados.

Ao longo dos anos, muitas ações foram desenvolvidas para melhorar a qualidade nas demandas, um trabalho árduo que requer paciência e conhecimento e acima de tudo, empatia. No ano de 2017, o NUQ, consegui atingir além da meta estabelecida, o que trouxe uma grande satisfação. As visitas continuavam, as oficinas, o contato direto com os (as) ouvidores e novas propostas e com essas ações, em 2018 e 2019, atingimos uma qualidade de 92..93% e em 2020, atingimos uma qualidade de 96% de um trabalho pautado nas Leis e Portarias.

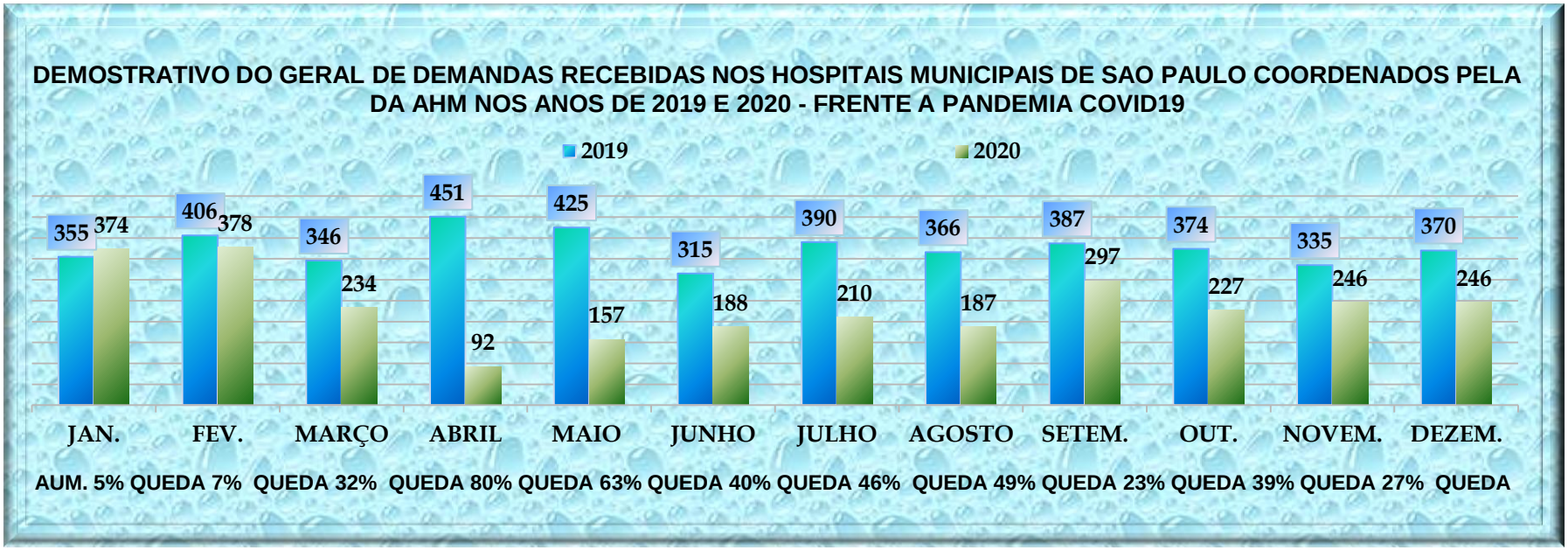
# GRÁFICO - 3

| COMPARATIVO DO TOTAL GERAL DE DEMANDAS RECEBIDAS NAS UNIDADES ENTRE 2019 E 2020 | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ANOS | JAN. | FEV. | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SET. | OUT. | NOV. | DEZ. | TOTAL |
| 2019 | 554 | 570 | 496 | 634 | 598 | 470 | 612 | 582 | 565 | 582 | 510 | 517 | 6690 |
| 2020 | 591 | 536 | 445 | 240 | 323 | 384 | 442 | 404 | 505 | 459 | 478 | 449 | 5256 |
| DIFERENÇA % | 7% | -6% | -11% | -62% | -46% | -18% | -28% | 31% | 11% | -21% | -6% | -6% | -24% |



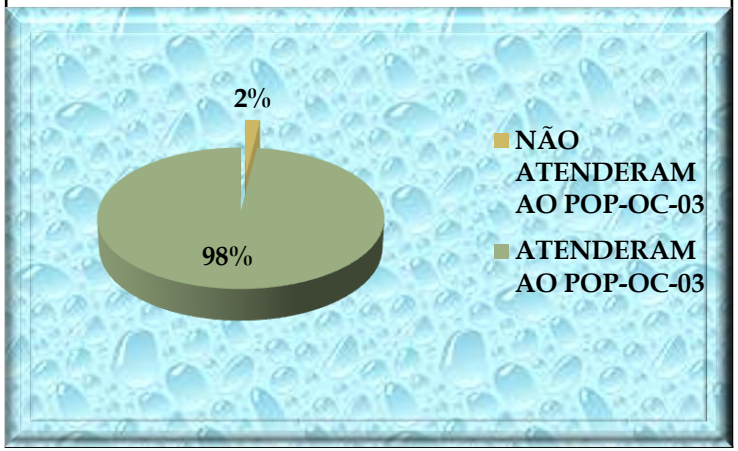
# GRÁFICO - 4

| COMPARATIVOS DO TOTAL DE DEMANDAS INTERNAS RECEBIDAS NAS UNIDADES DOS ANOS DE 2019 E 2020 | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ANO | JAN. | FEV. | MAR. | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOS. | SET. | OUT. | NOV. | DEZ. | TOTAL |
| 2019 | 355 | 406 | 346 | 451 | 425 | 315 | 390 | 366 | 387 | 374 | 335 | 370 | 4520 |
| 2020 | 374 | 378 | 234 | 92 | 157 | 188 | 210 | 187 | 297 | 227 | 246 | 246 | 2836 |
| % | 105% | 93% | 68% | 20% | 37% | 60% | 54% | 51% | 77% | 61% | 73% | 66% | 63% |
| % | 5,00% | -7,00% | -32,00% | -80% | -63% | -40% | -46% | -49% | -23% | -39% | -27% | -34% | -37% |

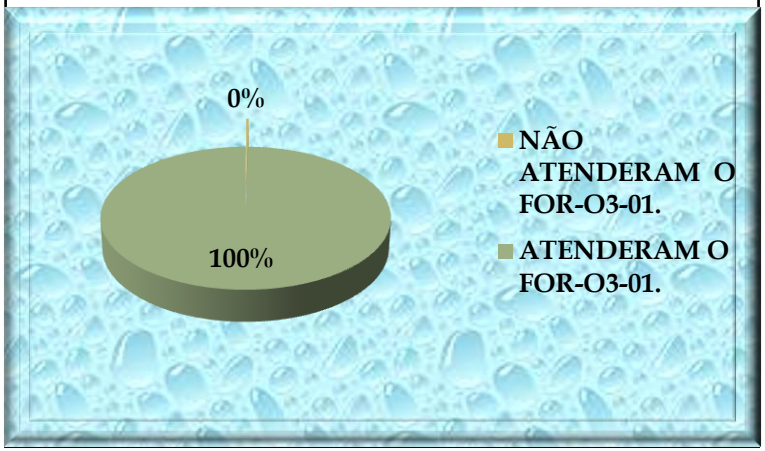


# GRÁFICOS DA ANÁLISE DE QUALIDADE DAS DEMANDAS INTERNAS DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA HOSPITAIS MUNICIPAIS – AHM DO ANO DE 2020

| IDENTIFICAÇÃO | |
|---|---|
| NÃO ATENDERAM AO POP-OC-03 | 38 |
| ATENDERAM AO POP-OC-03 | 1897 |
| TOTAL | 1935 |




| COERÊNCIA TEXTO | |
|---|---|
| NÃO ATENDERAM O FOR-O3-01. | 6 |
| ATENDERAM O FOR-O3-01. | 1929 |
| TOTAL | 1935 |



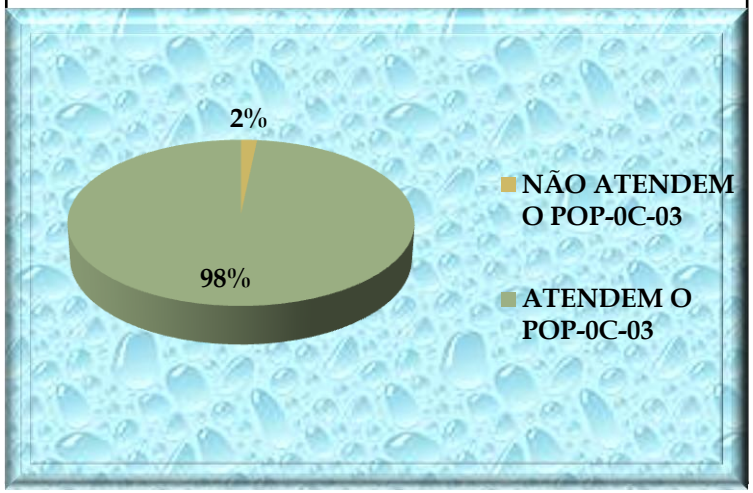

**IDENTIFICAÇÃO/DADOS DO MANIFESTANTE:**

Identificação do manifestante/paciente: é através dessas informações que podemos, no caso de alguma divergência, quer seja no texto ou dados incompletos é que conseguimos contato com o manifestante sendo também contatado para informar a resposta da área responsável.

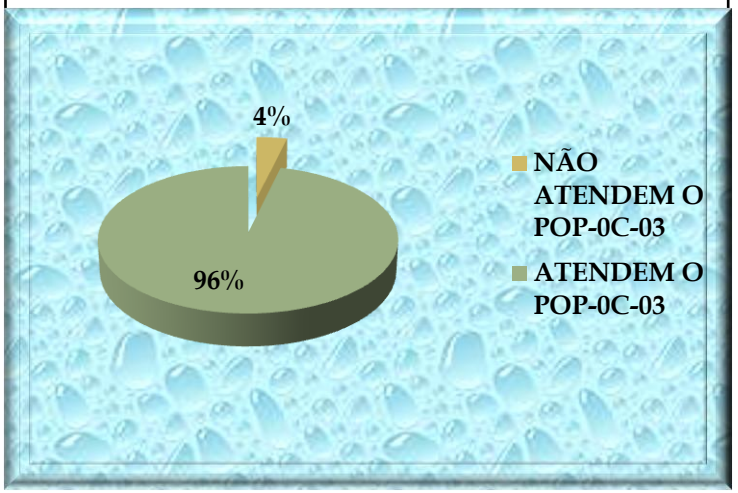
**COERÊNCIA DE TEXTO:**

O acolhimento ao manifestante é fundamental para apuração dos fatos/respostas da sub-rede. O relato do manifestante deve ser redigido com clareza para que sejam apurados os fatos com retorno favorável das ações realizadas pela sub-rede responsável.

| DESMEMBRAMENTO | |
|---|---|
| NÃO ATENDEM O POP-0C-03 | 32 |
| ATENDEM O POP-0C-03 | 1903 |
| TOTAL | 1935 |




| SEXO/IDADE | |
|---|---|
| NÃO ATENDEM O POP-0C-03 | 73 |
| ATENDEM O POP-0C-03 | 1862 |
| TOTAL | 1935 |



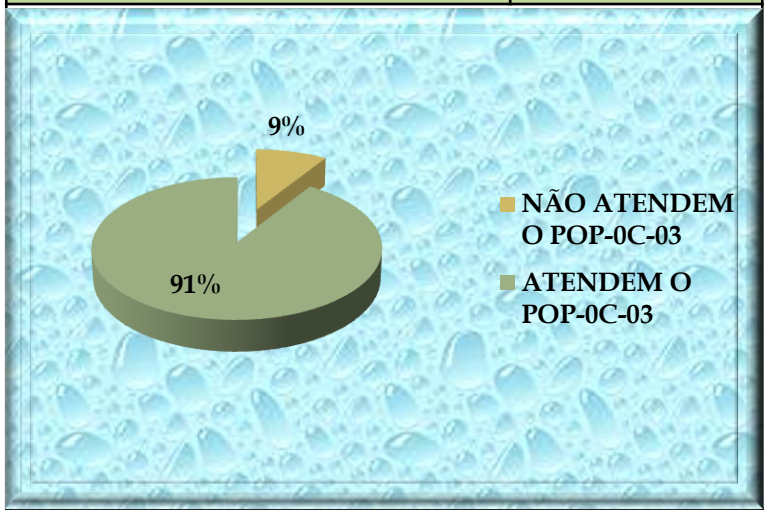

**DESMEMBRAMENTO DE MANIFESTAÇÕES:**

Existem manifestações que citam mais de 01 (um) questionamentos/queixas/necessidades/áreas envolvidas; essas devem ser desmembradas e encaminhadas para as respectivas sub-redes (responsáveis) que realizam a devida apuração e responderá apenas o que for de sua responsabilidade. O relatório elaborado pela Ouvidoria Local permitirá ao Gestor da unidade visualizar os pontos que precisam ser trabalhados, melhorando assim, o atendimento aos usuários dos serviços ofertados.

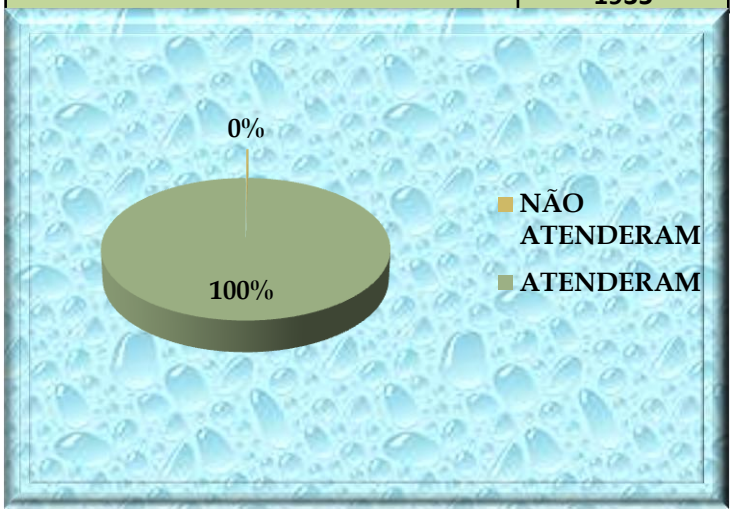
**EXO/IDADE:**

Por exigência do Ministério da Saúde, devem ser preenchidos com os dados do paciente.

| D.A.P.S | |
|---|---|
| NÃO ATENDEM O POP-0C-03 | 174 |
| ATENDEM O POP-0C-03 | 1761 |
| TOTAL | 1935 |



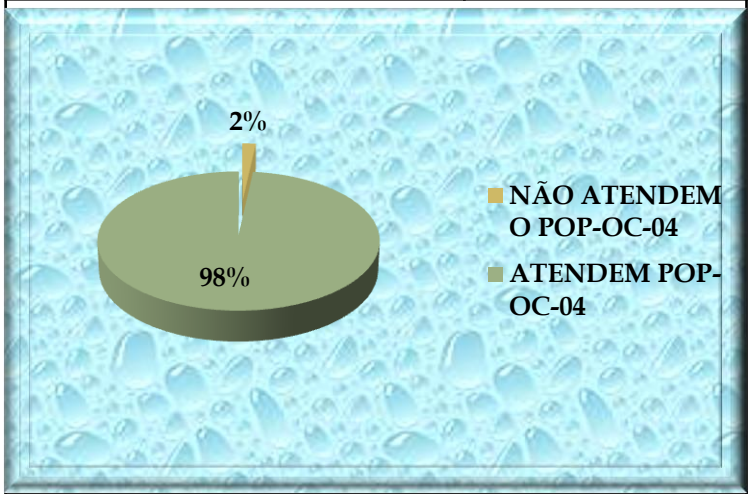

| EC | |
|---|---|
| NÃO ATENDERAM | 5 |
| ATENDERAM | 1930 |
| TOTAL | 1935 |



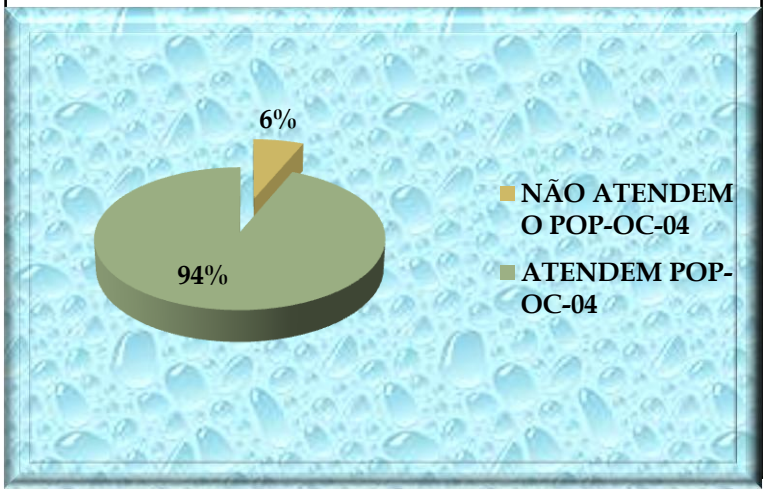

**D.A.P.S (Doenças, Ações e Programas de Saúde):**
Informações para o Ministério da Saúde/Departamento de Atenção Básica, para análise e implementação de Políticas Públicas. A Ouvidoria Central AHM incluiu 03 etiquetas no campo DAPS: relacionamento interpessoal, conduta, classificação de risco, tendo em vista que é o único campo que tecnicamente temos acesso para inclusão de dados para que sirvam de subsídios para análise qualitativa tanto da Ouvidoria Local em seu Relatório Trimestral como no Plano de Ação do Gestor da Unidade.

**ESTABELECIMENTO COMERCIAL:**
É o registro da Unidade responsável pela manifestação/demanda.

| CLASSIFICAÇÃO | |
|---|---|
| NÃO ATENDEM O POP-OC-04 | 34 |
| ATENDEM POP-OC-04 | 1901 |
| TOTAL | 1935 |



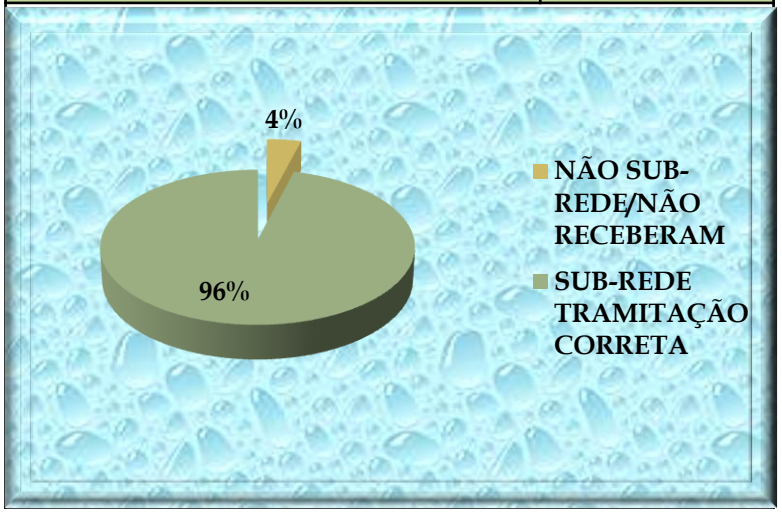

| TIPIFICAÇÃO | |
|---|---|
| NÃO ATENDEM O POP-OC-04 | 123 |
| ATENDEM POP-OC-04 | 1812 |
| TOTAL | 1935 |



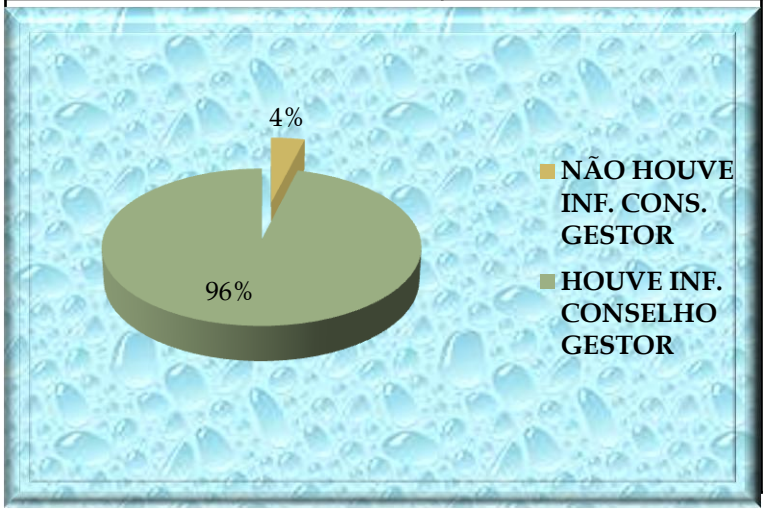

**CLASSIFICAÇÃO/TIPIFICAÇÃO:**

Demandas originadas nas Ouvidorias Locais.
A Classificação/Tipificação, são informações muito importantes porque é através desses indicadores que o Gestor da Unidade utiliza para tomadas de decisões. Observamos que o não atendimento satisfatório aos POPs, são devido a falta de clareza nos textos e a não observação ao Manual de Tipificação.

| SUB-REDE | |
|---|---|
| NÃO SUB-REDE/NÃO RECEBERAM | 78 |
| SUB-REDE TRAMITAÇÃO CORRETA | 1857 |
| TOTAL | 1935 |




| INFORMAÇÃO CONSELHO GESTOR | |
|---|---|
| NÃO HOUVE INF. CONS. GESTOR | 76 |
| HOUVE INF. CONSELHO GESTOR | 1859 |
| TOTAL | 1935 |



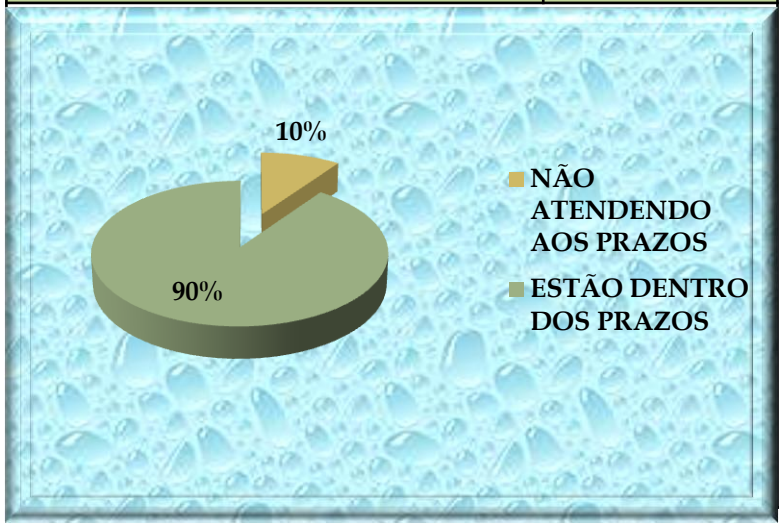

**SUB-REDE:**

São os Coordenadores responsáveis pelos serviços. A Ouvidoria Local encaminha para apuração dos fatos e conclusão. As sub redes tem também que seguir normas como por exemplo receber a demanda e analisá-la. É o movimento de receber, apurar os fatos e concluir dentro do prazo estabelecido. Deve-se ressaltar que, com sub-rede em desacordo é um número bem expressivo para uma informação que depende apenas de atenção. Essa é uma situação que não requer apuração e portanto devemos atingir os 100%.

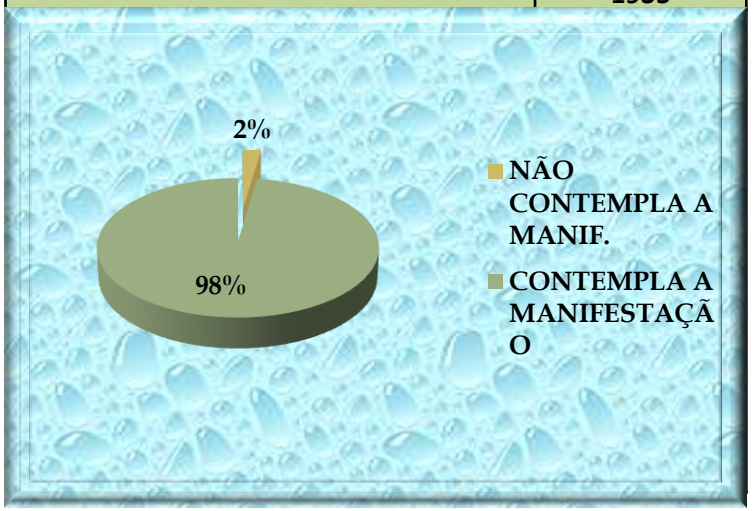
**INFORMAÇÃO DO CONSELHO GESTOR**

Convite ao manifestante para participar da reunião a fim de estar a par das questões trazidas à discussão e também participar com propostas de melhorias no atendimento da Unidade

| PRAZO | |
|---|---|
| NÃO ATENDENDO AOS PRAZOS | 190 |
| ESTÃO DENTRO DOS PRAZOS | 1745 |
| TOTAL | 1935 |



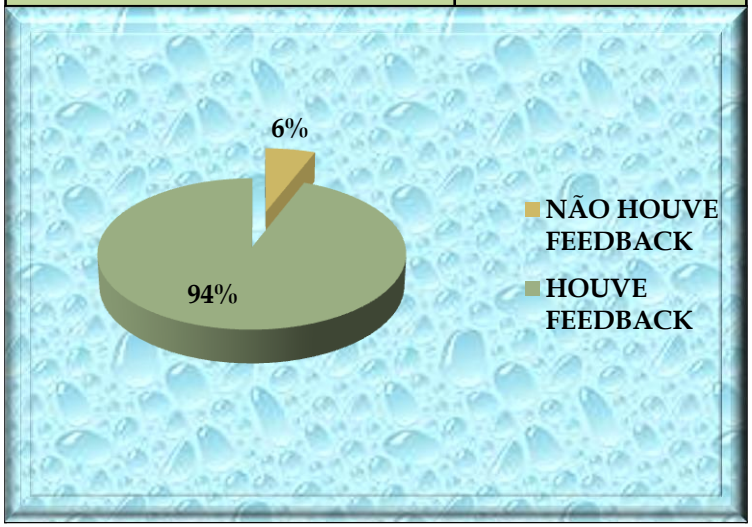

| COERÊNCIA NA RESPOSTA | |
|---|---|
| NÃO CONTEMPLA A MANIF. | 45 |
| CONTEMPLA A MANIFESTAÇÃO | 1890 |
| TOTAL | 1935 |




## COERÊNCIA E PRAZO DA RESPOSTA

…“deve-se assegurar o respeito à dignidade e aos direitos do cidadão na relação deste com o serviço público de saúde”.
Referem-se apenas às demandas originadas na Ouvidoria Local.
A resposta deve contemplar o questionamento do manifestante, em sua totalidade. Se a ouvidoria local detectar que a resposta não atende aos padrões mínimos esperados, deve retornar à área responsável informando o porque da devolução. Em estando de acordo com a resposta, a ouvidoria local deve inserir a resposta da área responsável e
citar o nome/área responsável pela resposta. A resposta da unidade deve contemplar o questionamento do manifestante, devendo ser conclusiva, com informações onde possa ser esclarecido e orientado. Lembrando que, o setor de controle de qualidade, tem focado na questão das devolutivas aos manifestantes.

| FEEDBACK | |
|---|---|
| NÃO HOUVE FEEDBACK | 115 |
| HOUVE FEEDBACK | 1820 |
| TOTAL | 1935 |




**PRAZO/FEEDBACK:**

Para que haja credibilidade na ouvidoria local e na própria unidade, é imprescindível o cumprimento de prazos. Outro fator importante, é a própria situação do usuário/paciente que aguarda respostas que não encontrou.

Deve-se citar que o contato telefônico ou pessoalmente entre a Ouvidoria Local e o manifestante é imprescindível para o bom relacionamento reforçando/demonstrando a importância do atendimento de qualidade ao paciente/manifestante/usuário que é a nossa missão.

Ouvidoria Central AHM foi escolhida para ser avaliada buscando a Certificação de Qualidade pelo Ministério da Saúde e FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz por termos um trabalho sólido e de responsabilidade entre todos nós.

A melhoria dos serviços de saúde prestados no SUS à população (que é o nosso foco) coloca o desafio de fortalecimento da gestão de qualidade dos processos de trabalho. A garantia de direitos e a incursão para melhoria das ações e serviços de saúde se coloca como centrais para a qualidade das ouvidorias do SUS. Neste sentido, a institucionalização da Acreditação de ouvidorias do SUS, cujo objetivo é o trabalho, seus meios e motivações no SUS, se apresenta como um desafio estratégico e ao mesmo tempo, um dispositivo de fortalecimento do SUS.

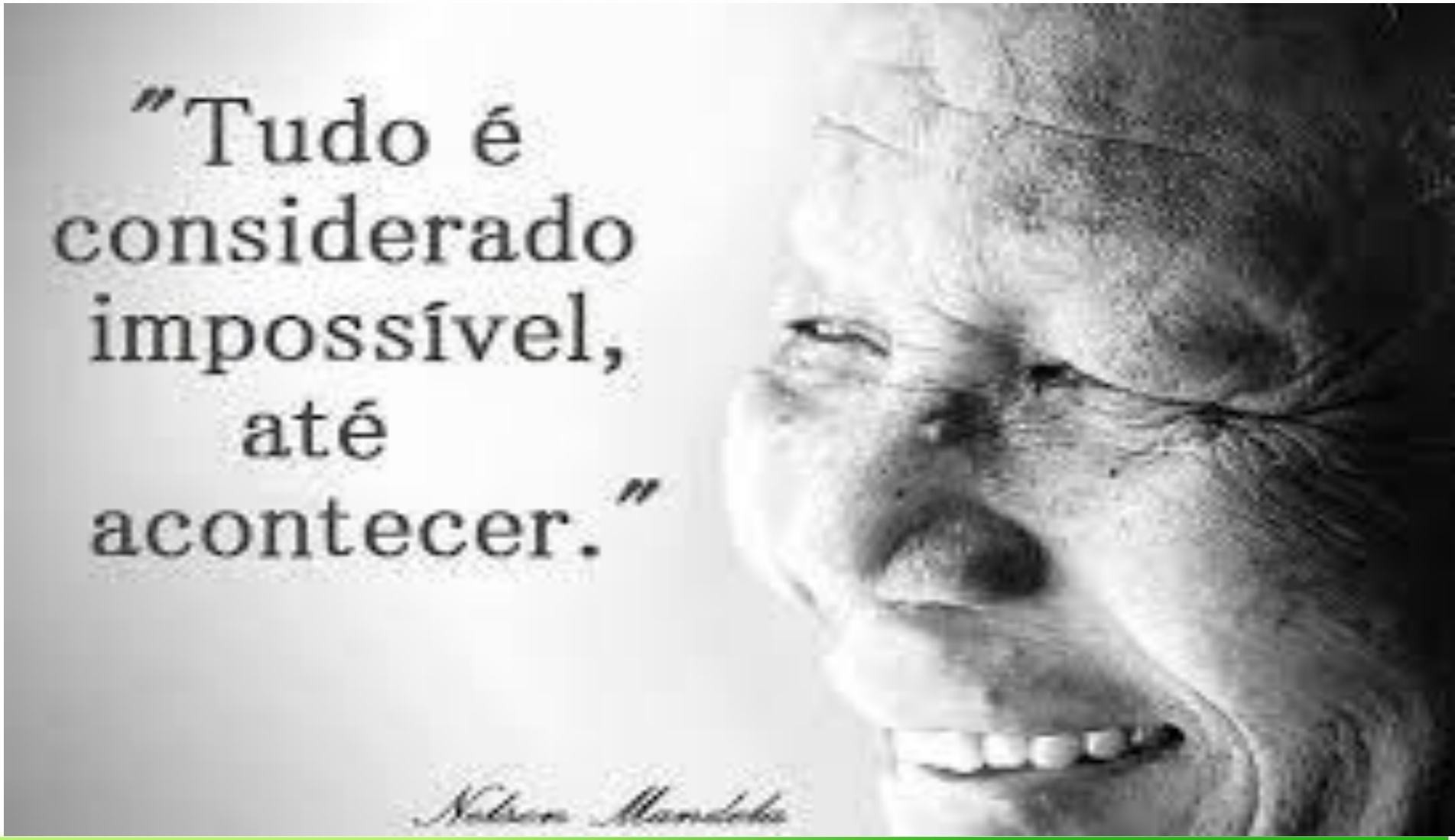
Diante desta nova etapa da Ouvidoria, a partir de maio/2018 foram analisadas, a classificação/tipificação/estabelecimento comercial/prazo de resposta de todas as demandas inseridas interna e externamente para que possamos produzir indicadores fidedignos para a gestão e publicação conforme determinam a Lei Federal 13460/2017 e Portaria 522/2018-SMS-G.

Desta forma sentimo-nos confortáveis e realizadas em concluir que nosso trabalho (Ouvidorias Locais e Sede AHM) já está dando frutos.

Em outubro/2018 fomos visitados por avaliadores do Ministério da Saúde e FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz , quando analisaram todo nosso processo de qualidade. Entregamos aproximadamente 700 documentos norteadores para a referida avaliação.

Em dezembro de 2018, a Ouvidora Central AHM – Sra. Leila Tufano, recebeu placa de certificação de participação desta Ouvidoria AHM no processo exitoso de avaliação daquelas entidades que nos visitaram.
Agora, é imprescindível a continuidade e ao comprometimento que temos em relação à esta Ouvidoria.

A Equipe de Qualidade da Ouvidoria Central AHM continua a disposição dos Hospitais e cada membro deste Setor continua responsável pelos hospitais definidos anteriormente.


"Tudo é considerado impossível, até acontecer."
Nelson Mandela

**Elaborado pela equipe do**

**NUQ – Núcleo de Controle de Qualidade da Ouvidoria Central da**

**Autarquia Hospitalar Municipal**

**Sandra Regina Panachi**

**Rosely Massaroto Canuto de Mello**

**JANEIRO/2021**