

PERFIL DA OUVIDORIA

A implantação da Ouvidoria InCor, enquanto unidade de gestão do cliente, foi um desafio assumido pela alta direção do InCor, e a nós confiado. Empenhamos toda nossa experiência profissional neste projeto, que teve como marco, materializar os princípios e filosofia que norteiam as Ouvidorias já existentes na instituição e dar a esse projeto a visibilidade necessária, para que irradiasse todo o esforço institucional na gestão transparente e austera e na oferta de um serviço de qualidade, compatível com os padrões de excelência preconizados.

O compromisso assumido pode ser sumariado na intenção de internalizar a voz do cliente, percebendo que, a partir da manifestação do cliente/cidadão, é possível captar a sua vontade, suas reais necessidades, e aferir o grau de satisfação com os serviços prestados.

Isso possibilita, por intermédio de monitoramento e revisão constante dos processos internos e correção de eventuais falhas e distorções, a melhoria na qualidade dos processos assistenciais, bem como a otimização dos recursos do Instituto.

O trabalho da Ouvidoria, na avaliação contínua da qualidade na prestação de serviços do InCor, objetiva instrumentalizar a liderança na tomada de decisões estratégicas e contribuir para o exercício da cidadania.

Buscamos situar uma agenda que envolvesse a ouvidoria e as áreas comprometidas com o cliente-cidadão, estabelecendo o compromisso de contribuirmos com os programas e políticas de atenção à saúde, construídos a partir da ótica dos atores, tornando a trajetória terapêutica destes sujeitos, mais suave e mais eficaz.

HISTÓRIA

O modelo de Ouvidoria do Complexo Hospital das Clínicas é considerado pioneiro em hospital público. Nasce em 1988 através da edição de Norma de Serviço conjunta do Presidente do Conselho Diretor e do Diretor Executivo do Instituto Central do Hospital das Clínicas que criou uma Instrução de Serviço em que "Problemas de Relacionamento Médico Paciente", podem ser apresentados através de queixa, por escrito, ao serviço de Relações Públicas. Este deveria encaminhar à unidade médica focalizada, que buscaria a solução; não conseguindo nessa instância, a Diretoria Executiva tomaria as providências cabíveis.

Em setembro de 1994 a Superintendência, através da Ordem de Serviço nº 444 estabelece as atribuições do Ouvidor Geral com a finalidade de assessorar o Superintendente na recepção, tramitação e encaminhamento de queixas, críticas e sugestões dos usuários do Hospital das Clínicas. Em novembro do mesmo ano os Institutos designaram seus Ouvidores, pelo prazo de um ano, prorrogável por igual período.

Em 1999, com a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei no. 10.294, de 20/04/1999, a Superintendência designou a Ouvidoria Central em 26 de julho e as Ouvidorias dos demais Institutos em 27 de setembro do mesmo ano. As estruturas de trabalho das Ouvidorias dos diversos institutos do Hospital das Clínicas, apesar de adotarem a mesma linha de atuação, não possuem a mesma estrutura de funcionamento.

No InCor até 2003 as atribuições de Ouvidor estavam acumuladas a outros cargos exercidos pelos profissionais que ocupavam o posto de Ouvidor e Ouvidor Suplente, respectivamente Diretor do Serviço Social Médico e Diretor de Enfermagem da Unidade Clínica de Emergência.

A composição da equipe da Ouvidoria InCor, a partir de agosto de 2004, tornou-se efetiva com a incorporação da figura do Ouvidor Assistente, possibilitando delinear um programa de ação mais consistente.

NATUREZA DAS ATIVIDADES, PRODUTOS, PROCESSOS E INFRA-ESTRUTURA

O sistema de ouvidoria na área da saúde no Brasil tem tomado por base alguns fatores que são considerados os pilares do Sistema Único de Saúde. Os princípios de Universalidade, Equidade e Integralidade, bem como as diretrizes de descentralização, hierarquização, regionalização e participação popular são incorporados na definição das diretrizes que norteiam a ação das Ouvidorias. Historicamente existe marcos que têm trazido avanços na institucionalização de instrumentos de controle social, como é o caso da lei 8.142/90 que dispõe sobre conselhos e conferências de saúde.

O processo contínuo objetivando a gestão participativa efetiva encontra na Ouvidoria o aporte necessário para que o controle social ocorra e que seja reconhecido e institucionalizado. A efetivação desta proposta se dá através do ordenamento na leitura das demandas que surgem a partir daqueles que fazem uso do Sistema Único de Saúde e buscam a melhoria na qualidade da atenção, acesso e informação.

ASSISTÊNCIA

Pela necessidade de relacionamento com os clientes ser primordial para a instituição, estrategicamente definiu-se pela implantação de diversos canais que dessem conta de atender os diversos públicos estratégicos, sejam eles os clientes externos (pacientes/familiares), clientes internos (colaboradores e terceirizados) assim como o entorno social.

Para tanto desde 2004 instituiu-se um serviço de Ouvidoria, dotado de Um Ouvidor, um Ouvidor Assistente e um Auxiliar Administrativo, todos em período

integral, com funcionamento de 2^a, à 6^a, feiras, das 8 às 18 horas. Definiu-se um espaço físico que garantisse o acolhimento de nossos clientes bem como a privacidade e sigilo. Sabendo-se que o atendimento presencial demanda um volume de horas maior e não eletivo a todos, disponibilizamos uma secretaria eletrônica 24 horas, assim como a Ouvidoria On Line que tem demonstrado ser uma ferramenta eficaz e democrática, podendo ser utilizada pelos sites: www.incor.usp.br; www.hcnet.usp.br; <http://cidadao.sp.gov.br/>, Em locais estrategicamente definidos dentro do InCor, para ser acessado pelos mais diversos clientes, estão disponibilizadas Caixas de Sugestões, devidamente munidas de impressos de manifestação. A Ouvidoria InCor está presente no Guia de Serviços do Governo do Estado de São Paulo, onde todas as informações de acesso são disponibilizadas, assim como na Cartilha do Usuário do Hospital das Clínicas e em nosso Folder Institucional.

A Ouvidoria InCor acata manifestações anônimas as quais, desde que devidamente circunstanciadas, recebem o mesmo tratamento. Sempre com o compromisso de garantir o retorno ao cliente. Solicita-se que as manifestações sejam tramitadas em 48 horas a cada parte interessada.

Todos os clientes da Ouvidoria são municiados com o número dos nossos telefone e e-mail para acompanharem livremente a tramitação de suas manifestações.

Temos monitorado a ação da Ouvidoria através do número de elogios que passamos a receber após o encerramento das demandas.

PADRÃO DE TRABALHO

Todos os canais utilizados por nossos clientes são checados com periodicidade regular. Demandas acionadas on line são acolhidas praticamente em tempo real já que os três terminais permanecem ligados. A Secretaria Eletrônica é ouvida pelo menos duas vezes ao dia, dependendo da demanda, contatados os manifestantes, esclarecimentos são prestados e quando necessário é agendado um atendimento presencial ou solicitado o registro da manifestação por carta ou email. As caixas de sugestões são esvaziadas a cada dois dias ou quando se fizerem necessárias. Todas as manifestações que correspondam a uma solicitação de informação cujo conteúdo refere-se a normas e rotinas hospitalares são atendidas de imediato, as que demandarem uma tramitação institucional se constituem em um processo que é registrado em um Sistema de Ouvidoria On Line, que armazenam dados, tramita manifestações, classifica de acordo com sua tipologia (infra-estrutura; recursos humanos; procedimentos operacionais; legislação; competência de outro órgão). Após esta etapa, a Ouvidoria recomenda o encaminhamento do expediente as áreas envolvidas, através da Diretoria Executiva que procede a sua anuência. Monitora-se a tramitação, solicitando retorno em 48 horas, quando não plausível de averiguação. O encerramento da demanda só se efetuará após avaliação dos pareceres emitidos pelas áreas, notificação das medidas necessárias à Diretoria Executiva, que igualmente avalia a resposta ao manifestante.

Esta Ouvidoria participa do Programa de Integração de Funcionários InCor e das ações de humanização do Núcleo InCor de Necessidades de Humanização (NINHU). Encaminha mensalmente a Diretoria Executiva os indicadores de insatisfação e anualmente o Relatório Gerencial, o qual também é dirigido a Superintendência do Hospital das Clínicas e ao Governo do Estado através da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde.

O Sistema de Ouvidoria On Line, alinhado ao Sistema de Ouvidoria Pública do Governo do Estado de São Paulo, produz Relatórios Gerenciais tanto para os gestores locais como governamentais.

A Ouvidoria Interna tem se apresentado como canal eficaz na recomendação de melhorias nos processos e serviços, bem como na revisão de relações empáticas ente funcionários e gestores.

A ação de Ouvidoria tem a capacidade de identificar necessidades de intervenção a partir de uma única manifestação. Por exemplo, um paciente que realizou seu agendamento de consulta pelo Call Center e o mesmo não foi efetivado, gerando uma reclamação de não atendimento, podemos subtrair elementos para recomendar revisão do processo e detectar eventual falha no sistema informatizado de agendamento, oportunizando a superação do problema rapidamente.

Visando garantir a internalização da voz do usuário na instituição, fomos integrados ao BOARD, que é o conselho gestor da alta direção do InCor, o que nos atribui a responsabilidade de compartilhar nas decisões institucionais como garantir indiretamente a participação social dos usuários InCor.

ENSINO

Considerando a necessidade de sedimentar a cultura da Ouvidoria, assim como consolidar padrões de atendimento e revisão de processos, o campo da educação é fundamental na fomentação de idéias e valores, bem como na padronização de modelos de atuação.

O instituto Ouvidoria, não prevê formação acadêmica correlata a uma única área do saber, o que confere aos que militam na área a responsabilidade pela formação e multiplicação de conhecimentos agregando o paradigma da interdisciplinaridade.

Neste sentido nos colocamos receptivos a visitas técnicas e estágios segundo normas específicas da Comissão de Ensino.

ATIVIDADES CIENTÍFICAS

As Ouvidorias tem se consolidado fortemente no cenário atual brasileiro, acompanhando a tendência internacional na área, que aponta o cliente como foco de atenção das instituições públicas e privadas, na fidelização do mesmo e garantindo o seu exercício de cidadania de usufruir serviços de qualidade. Desta forma o Ouvidor deve merecer a atenção dos gestores na busca da qualificação para este ofício.

Desta forma a ouvidoria InCor tem como meta contribuir para a efetivação deste processo através da realização de Seminário de Ouvidores / Ombudsman na Área da Saúde, tendo registrado a realização de 6 eventos.

Representa a área da Saúde no Fórum de Ouvidores Públicos do Estado de São Paulo (FOPESP). Participa de eventos científicos nas áreas da “saúde” e de “relacionamento com os clientes”, apresentando trabalhos tanto na forma oral como na modalidade pôster.

FORÇA DE TRABALHO

A composição do fator humano da Ouvidoria é, sem dúvida, um diferencial que baliza a estrutura funcional da unidade, contando com profissionais qualificados e com ampla experiência no campo da assistência e gestão da saúde.

Recursos Humanos – Indicadores de gestão

Função	Grau de instrução/especialização	Anos de experiência na saúde
Ouvidor	Doutorado	31 anos
Ouvidor Assistente	Especialização	25 anos
Secretária	Superior	21 anos

Organograma

