

Ficha de atendimento padrão para ouvidoria em hospital público

ROSANA ÁVILA FERNANDES

Universidade Nove de Julho
ro.bcnh@gmail.com

OLIMPIO JOSE NOGUEIRA VIANA BITTAR

olimpiobittar@gmail.com



VI SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

V ELBE

Encontro Luso-Brasileiro de Estratégia
Iberoamerican Meeting on Strategic Management

ISSN: 2317 - 8302

FICHA DE ATENDIMENTO PADRÃO PARA OUVIDORIA EM HOSPITAL PÚBLICO

Resumo

A implementação de ficha de atendimento padrão irá proporcionar mudanças nos protocolos de atendimento da ouvidoria, serão registradas em um impresso e deverão permanecer em um mesmo local, facilitando o entendimento das ocorrências. A necessidade de padronização dá-se pelo fato de facilitar o atendimento prestado ao usuário, excluindo os demais impressos até então utilizados, para que neste registro, contenha todas as informações necessárias para alimentar o Sistema de registro da Ouvidoria. Com o objetivo de solucionar o problema, foi sugerido uma ficha de atendimento padrão. Todos os campos que contém nesta ficha são essenciais para o registro no Sistema Ouvidor SES que é o Sistema desenvolvido pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, sendo utilizado pela Ouvidoria. Como normalmente são registrados após o atendimento ou até o final do dia, este modelo adotado facilita o preenchimento dos campos no Sistema. Os atendimentos realizados devem ser registrados integralmente no Sistema para que possam ser encaminhados, respondidos e/ou solucionados. Destarte, o objetivo deste relato é descrever sobre a importância do uso de uma ferramenta para a organização do serviço de Ouvidoria.

Palavras-chave: Procedimento Operacional Padrão (POP), ouvidoria, ficha de atendimento.

Abstract

The implementation of the standard attendance record will provide changes to the ombudsman's attendance protocols, will be recorded on a form and will remain in the same place, facilitating the understanding of the occurrences. The need for standardization is due to the fact that it facilitates the service provided to the user, excluding the other forms previously used, so that in this registry, it contains all the necessary information to feed the Ombudsman's Registration System. In order to solve the problem, a standard service record was suggested. All the fields contained in this form are essential for registration in the SES Ombudsman System, which is the System developed by the State Department of Health of São Paulo and used by the Ombudsman. As they are usually registered after the service or until the end of the day, this adopted model facilitates the filling of the fields in the System. The consultations must be fully recorded in the System so that they can be forwarded, answered and / or solved. Thus, the purpose of this report is to describe the importance of using a tool for the organization of the Ombudsman service.

Keywords: Standard Operational Procedure (POP), ombudsman's office, attendance sheet.



1 Introdução

A Ouvidoria, objeto de estudo deste relato, foi criada com a finalidade de possibilitar o diálogo entre o usuário e a instituição, podendo o usuário tirar suas dúvidas e solucionar seus possíveis problemas com o auxílio dos colaboradores deste Setor. Contribui por meio de sua participação na avaliação dos serviços prestados, ou seja, com a ajuda das manifestações do usuário, onde indicam os possíveis problemas, que a Ouvidoria consegue facilmente detectar os déficits e buscar a solução. Com isso, promove-se a cidadania. Quando o usuário procura o serviço de Ouvidoria para registrar sua demanda ou manifestar a sua opinião, por atendimento telefônico, pessoal ou e-mail, deve-se realizar o registro no Sistema Ouvidor SES para controle de atendimentos que serão enviados a Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. Anterior a implantação deste Sistema, o relato era feito em uma folha simples, sem riqueza de dados do usuário, apenas com espaço para nome e linhas para registro de sua manifestação. Após a sua implementação, seria complicado a utilização de um impresso tão simples para registra-lo. Para correção deste problema, foram realizadas tentativas de criação de um impresso que suprisse esta necessidade. Depois de vários testes, encontrou-se um modelo que contém as informações necessárias para cadastro no Ouvidor SES. Essas informações foram às chaves facilitadoras para que este impresso pudesse suprir de forma geral e completa as necessidades que esta Ouvidoria carecia.

O novo impresso é composto por: nome, prontuário, telefone, e-mail, data, atendido por, código CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde) tipo de atendimento (pessoal, e-mail, telefone), espaço para relato e maior espaçamento entre linhas.

Por fim, este relato está estruturado em quatro seções, além desta breve introdução. Na próxima, é apresentado o referencial teórico que trará a forma de elaboração e utilização da ficha de atendimento, de forma que facilite o registro, logo a seguir em metodologia será especificado o passo a passo de como pode ser realizada a implantação, apresentando e analisando os resultados do levantamento conduzido. Em conclusão, na quarta seção, são realizadas as considerações finais da autora apontando o progresso após a inclusão da ficha de atendimento padrão no Serviço de Ouvidoria.

2 Referencial Teórico

Compreende-se que Ouvidoria é um setor administrativo da instituição que compõe o sistema único de saúde, nas esferas de governos federal, estadual e municipal, sendo sua tarefa assegurar os direitos da população a serem ouvidos e com suas necessidades pessoais ou coletivas analisadas convenientemente no contexto do SUS. Sua principal atividade é a de interceder os vínculos entre os cidadãos e os gestores do SUS, facilitando o diálogo entre as partes e a construção de crédito e segurança recíproca, fortalecendo a cidadania.

Constituem a cidadania na saúde produzindo informações que norteiam o gestor nas iniciativas de



decisões. A ouvidoria deve garantir a população que sua necessidade seja vista e atendida, com base em seus direitos garantidos pela constituição. (“Manual das Ouvidorias do SUS - manual_ouvidoria_sus.pdf”, [s.d.]

O Sistema Ouvidor SES foi implantado no final do ano de 2014, com o objetivo de padronizar os dados e transforma-los em informações. Esse sistema foi criado afim de “auxiliar na organização do Serviço, agilizar o encaminhamento/resposta das manifestações e substituir registros manuais”.

Sabendo que existe grande demanda no atendimento e que nem todos os funcionários sabem registrar as demandas no Sistema Ouvidor SES, foi criada uma ficha de atendimento padrão no Serviço de Ouvidoria. Esta ficha está elaborada com vários campos a serem preenchidos para que possam facilitar o registro e encaminhamento da demanda.

Durante o período da implantação do Sistema até a elaboração da ficha de atendimento, os registros faltavam informações, ou no próprio formulário de preenchimento pelo usuário, deixavam ser evidenciadas informações importantes para cadastrar a demanda no Sistema Ouvidor SES.

Entretanto, após o uso da ficha de atendimento padrão de forma completa, nota-se melhora na qualidade dos registros, pois eles são mais completos, de maneira que minimizam o tempo para cadastro do usuário e demanda, facilitam a localização de informações e trazem clareza e evidenciam a solicitação do usuário.

Para implementação da ficha de atendimento foi utilizado um Procedimento Operacional Padrão (POP). O Procedimento Operacional Padrão (POP) refere-se aos passos que deverão ser seguidos pelo utilizador, afim de garantir o resultado esperado, utilizando se de técnica para fazê-lo. (Paiva Pereira Honório, Áfio Caetano, & de Almeida, 2011)

De acordo com (Guerrero, Beccaria, & Trevizan, 2008) em pesquisa realizada em 3 instituições hospitalares foi possível constatar que 100% dos participantes afirmaram ter conhecimento sobre o manual de técnicas ou Procedimento Operacional Padrão - POP em sua unidade de trabalho e consideram importante o seu seguimento. A maioria dos participantes não sentiram dificuldades para entendê-lo, mas fizeram algumas observações em relação a utilização, assim como também citaram vários benefícios como: possibilidade correta de realização dos procedimentos, maior segurança para o cliente e funcionário, padronização e atualização de técnicas, retirada de dúvidas, controle de gastos, diminuição no índice de infecções, economia de tempo para o enfermeiro, entre outros.

Ainda foi possível observar o acesso ao POP pela equipe de enfermagem conforme figura a seguir:



Fonte: Guerrero, Beccaria e Trevisan (2008)

Desta forma, é possível verificar a efetividade da aplicação do POP e sua aplicabilidade e aceitabilidade pela equipe estudada, em consonância com este relato que trata do mesmo tema.

Verifica-se ainda, que nas mais diversas áreas a utilização de um Procedimento Operacional padrão, tendo como exemplo a Tecnologia da Informação (TI) “pode padronizar atividades ou ampliar o poder de decisão dos usuários; pode reforçar o controle hierárquico ou facilitar a autogestão e a aprendizagem pelos usuários” (Junior, Penha, & Silva, 2013)

3 Metodologia

A Ouvidoria em estudo está localizada em um Hospital Público Estadual na região central da cidade de São Paulo, criado na década de 80, tem seu atendimento realizado 24 horas por dia em seu Pronto Atendimento, e demais serviços realizados em horário comercial. Seu atendimento está distribuído em Hospital e Ambulatório, contando com tratamento de câncer de mama e ginecológico, reprodução humana, planejamento familiar, uroginecologia e violência sexual. É um Hospital de assistência, pesquisa e de ensino.

A Ouvidoria tem seu funcionamento no período das 08:00h às 17:00h de segunda a sexta-feira, seu quadro de funcionários é composto por 04 pessoas, que desenvolvem suas atividades nos seguintes horários: a) 1 funcionário das 08:00h às 14:00h; b) 1 funcionário das 11:00h às 17:00h; c) 2 funcionários das 12:00h às 18:00h, de forma que, após o encerramento das atividades, o horário que ultrapassa é destinado para registro das fichas no Sistema.



Durante o período de um mês (abril/15 – maio/15), foram testados vários modelos de fichas de atendimento afim de suprir a necessidade da Ouvidoria, após inúmeras tentativas, obteve-se êxito e assim, tornou-se possível a fase de implementação.

Para testar os modelos até então apresentados, participaram 04 (quatro) funcionários, e cada novo registro era possível identificar os erros e acertos para que pudesse aprimorar o POP.

No início teve-se dificuldade para implementação, pois quando era percebido um erro, a ficha era mudada de forma imediata, então, no mês teste, foram registradas diversas demandas em impressos diferentes.

Quando é entregue a ficha de atendimento ao usuário, pede-se para que ele a preencha com o maior número de dados possível para que facilite o cadastro no Sistema Ouvidor SES.

Após as manifestações das fichas serem registradas no Sistema Ouvidor SES, geram um espelho que é anexado junto à ficha e são encaminhados ao setor competente para resolubilidade. As respostas aos usuários devem ser dadas no prazo de 20 dias corridos conforme Decreto nº 60399/14 capítulo IV, seção III, artigo 20. (“decreto-60399-29.04.2014”, [s.d.]

4 Resultados Obtidos e Análise

No decorrer do estudo, para comprovação da eficácia desta ficha de atendimento, foram analisados 100 registros anteriores a sua implantação e 100 fichas após sua implantação.

Vejamos resultados:

	Antes da implantação da ficha de atendimento	Após implantação da ficha de atendimento
100% dos dados preenchidos	30%	75%
75% dos dados preenchidos	45%	15%
50% dos dados preenchidos	15%	8%
< 50% dos dados preenchidos	10%	2%

Pode-se notar que com a implementação da ficha de atendimento, alcançou-se um resultado significativo quando falamos em preenchimento dos dados, pois o que antes era incompleto, e um fator dificultador para localizar usuário e encaminhar a demanda, hoje padronizado, serve como facilitador, pois todas as fichas são preenchidas da mesma maneira e todas tem o mesmo formato. Apresenta-se uma das fichas anterior a implantação do POP (Anexo 1) e o novo modelo de ficha de atendimento (Anexo 2).



5 Considerações Finais

A implementação da ficha de atendimento, facilitou o registro dentro do Setor de Ouvidoria, pois até quem não possui conhecimento em informática e capaz de realizar seu registro, restando apenas à tarefa de transferir a outro funcionário a responsabilidade de registrá-la no Sistema Ouvidor SES.

Com a aplicação deste POP, é praticável garantir a preservação do usuário, pois o atendimento se torna padronizado, o que facilita o preenchimento para o usuário, o registro para o Setor e traz clareza aos setores que recebem a demanda.

6 Referências

decreto-60399-29.04.2014. ([s.d.]). Recuperado 27 de junho de 2017, de

[http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2014/decreto-60399-](http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2014/decreto-60399-29.04.2014.html)

[29.04.2014.html](http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2014/decreto-60399-29.04.2014.html)

Guerrero, G. P., Beccaria, L. M., & Trevizan, M. A. (2008). Procedimento operacional padrão: utilização na assistência de enfermagem em serviços hospitalares. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 16(6), 966–972.

Junior, I. P. G., Penha, L. M., & Silva, C. M. (2013). A Importância da Tecnologia da Informação como Ferramenta para o Processo da Gestão Hospitalar no Setor Privado: Um Estudo de Caso em uma Organização Hospitalar em Feira de Santana (BA). *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 2(1), 91–115.

Manual das Ouvidorias do SUS - manual_ouvidoria_sus.pdf. ([s.d.]). Recuperado de http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf



VI SINGEP

Simposio Internacional de Gest3o de Projetos, Inova3o e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

VELBE

Encontro Luso-Brasileiro de Estrat3gia
Iberoamerican Meeting on Strategic Management

ISSN: 2317 - 8302

Paiva Pereira Hon3rio, R., 3fio Caetano, J., & de Almeida, P. C. (2011). Valida3o de procedimentos operacionais padr3o no cuidado de enfermagem de pacientes com cateter totalmente implantado. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 64(5). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2670/267022214012/>



VI SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

V ELBE

Encontro Luso-Brasileiro de Estrategia
Iberoamerican Meeting on Strategic Management

ISSN: 2317 - 8302

Anexo 2

Funcionário:

(Nome do Hospital)



RESOLVIDO
EM
//___

FICHA DE ATENDIMENTO OUVIDORIA

Paciente: _____ **Pront:** _____

Assunto: _____ **Data:** ___/___/___

Telefone: _____/_____/_____

Tipo de atendimento: Pessoal Telefônico E-mail Outros: _____

Email: _____ **CROSS:** _____

