

# **Título da experiência: Descentralização e criação da Rede de Ouvidorias SUS do município de São Paulo**

## **Tema da experiência: PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

Autores Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva <sup>1</sup>, Márcia Regina de Mattos Chaves <sup>1</sup>, Felipe Aparecido Mourão <sup>1</sup>, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby <sup>1</sup>, Fernando Henrique Machado Ganz <sup>1</sup>

Instituição <sup>1</sup> PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO

### **Resumo**

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Ainda que a Ouvidoria da Saúde no Município de São Paulo funcione desde 1º de julho de 2005, recebendo as sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações dos cidadãos, não havia um banco de dados fidedigno que possibilitasse a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados, nem o acompanhamento do atendimento de tais manifestações. A partir de dezembro de 2005, a Ouvidoria Central da Saúde (OCS) recebe demandas oriundas do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES), através do Portal Ouvidor SUS, que se constitui em um sistema informatizado voltado para atender as manifestações relativas à saúde, elaborado pelo Ministério da Saúde e Datasus. Suas principais finalidades são o cadastramento das reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios dos cidadãos, viabilizando ainda a comunicação entre as Ouvidorias do Sistema Nacional de Ouvidorias como um todo. O Sistema do Ouvidor SUS possui basicamente dois níveis: Nível I: Registra, analisa, encaminha, dissemina informações, cria redes e gera relatórios. Nível II: Analisa, responde e gera relatórios. Até dezembro de 2013, a Secretaria Municipal de Saúde atuava apenas como nível II, sendo responsável pelo acompanhamento de manifestações que eram geradas por outros entes da federação, sobretudo pelo Ministério da Saúde, através do DOGES. A partir daquela data, passa também a registrá-las, criar sub-redes e encaminhar para as ouvidorias nível II a ela atreladas além de poder destiná-la para outras ouvidorias de nível I, integrando-a de forma efetiva ao Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO).

#### **OBJETIVOS**

Dentro da ampla proposta de descentralização do SUS, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) atualmente possui em sua estrutura seis Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) que, por sua vez, abrigam vinte e cinco Supervisões Técnicas de Saúde (STS), a Autarquia Hospitalar Municipal (AHM), que coordena a rede hospitalar, o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), além da COVISA – Coordenação de Vigilância em Saúde. Uma das tarefas mais importantes deste semestre foi a descentralização do acesso do cidadão à Ouvidoria através da consolidação da Rede. Esta foi pautada em objetivos do Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO), contemplando a necessidade de se constituir uma rede colaborativa voltada à melhoria e inovação das atividades e na articulação para o favorecimento da troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências, possibilitando o atendimento integral e eficiente ao cidadão.

#### **METODOLOGIA**

O Sistema Informatizado Ouvidor SUS foi utilizado como ferramenta de gestão, tanto para o gerenciamento das demandas, como para que a descentralização proposta se desse de maneira hierarquizada. Assim, além da Ouvidoria da própria Secretaria Municipal da Saúde, foram implantados órgãos análogos nas Coordenadorias, Supervisões, na Autarquia Hospitalar e nos hospitais que, paulatinamente, foram aderindo ao Sistema Ouvidor SUS (Quadro I). Um dos desafios da descentralização é garantir a unidade e a busca da excelência tanto no atendimento das manifestações dos municípios, dentro da diversidade e realidade local, quanto em todos os processos decorrentes dessa atividade. Buscou-se a descentralização do atendimento e da gestão das manifestações, sem se perder de vista tanto o papel do órgão em relação ao exercício da cidadania, quanto à necessidade de organização, planejamento e funcionamento sistêmico das ouvidorias locais. Esta rede foi ainda subdividida em Ouvidorias Nível II, que são basicamente as unidades prestadoras de serviços em si, que analisam e

respondem as manifestações, tomando as medidas necessárias.

## RESULTADOS

O município de São Paulo pôde assistir a uma grande mudança no acesso do cidadão ao serviço, através de uma rede que hoje envolve mais de 1000 pontos de interlocução. Se até dezembro de 2013 não havia registros pelo Sistema Informatizado Ouvidor SUS, a simples abertura do canal não alterou de maneira significativa os registros efetuados. Entretanto, após a intervenção realizada, com a determinação de consolidação da Rede de Ouvidorias SUS no município de São Paulo, essa passa a atuar, de fato, como ferramenta e instrumento de auxílio à Gestão SUS. (Gráfico I). Após as demais Ouvidorias começarem o processo de acolhimento nas CRS e STS, o cidadão vai cada vez mais se apoderando desse espaço, como vemos no Gráfico II.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda que em algumas regiões tenhamos ainda algumas dificuldades operacionais e que, em determinados pontos do município, as Ouvidorias das Supervisões tenham iniciado suas atividades antes de suas Coordenadorias respectivas, o que pudemos assistir foi uma rápida busca do cidadão pela sua Ouvidoria local, garantindo o acesso no local mais próximo da solução deste. Com a descentralização é possível a incorporação de novos atores ao cenário municipal, atingindo uma aproximação da sociedade com o estado e possibilitando o aparecimento de ricas experiências locais.

## Referências Bibliográficas

Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria GM/MS nº 1.820/2009); Constituição Federal de 1988; Decreto Presidencial nº 6.680/2009; Glossário temático : Ouvidoria do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. 2. ed. rev. e atual. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2008; Manual das Ouvidorias do SUS/Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – Brasília: Ministério da Saúde. 2014. Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006); Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007); Relatório Gerencial 2013/ Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – Brasília: Ministério da Saúde. 2013

## Resumo para roda de conversa

Dentro da ampla proposta de descentralização do SUS, a Secretaria Municipal de Saúde atualmente possui em sua estrutura 6 Coordenadorias Regionais de Saúde que, por sua vez, abrigam 25 Supervisões Técnicas de Saúde, a Autarquia Hospitalar Municipal, que coordena a rede hospitalar, o Hospital do Servidor Público Municipal, além da Coordenação de Vigilância em Saúde. Uma das tarefas mais importantes deste semestre foi a descentralização do acesso do cidadão à Ouvidoria através da consolidação da Rede. Esta foi pautada em objetivos do Sistema Nacional de Ouvidorias, contemplando a necessidade de se constituir uma rede colaborativa voltada à melhoria e inovação das atividades e à articulação para o favorecimento da troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências, possibilitando o atendimento integral e eficiente ao cidadão. Com a descentralização foi possível a incorporação de novos atores ao cenário municipal, atingindo uma aproximação da sociedade com o estado.