

## **Título da experiência: Painel das manifestações recebidas no segundo semestre 2014**

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

Autores MARCIA REGINA de Mattos Chaves <sup>1</sup>, Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva <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**

As Ouvidorias do SUS têm como missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e de terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS. O conceito ampliado de gestão participativa está estreitamente relacionado ao uso de métodos e mecanismos de escuta permanente das opiniões e das manifestações da população, valorizadas nas decisões e nos encaminhamentos da gestão cotidiana dos serviços. As Ouvidorias tem que funcionar em consonância com os demais mecanismos participativos de monitoramento e avaliação da gestão das ações e dos serviços de saúde desencadeando medidas para o aprimoramento da gestão do SUS. O município de São Paulo utiliza como ferramenta para o registro das demandas o portal Ouvidor SUS, sistema informatizado, elaborado pelo Ministério da Saúde e Datasus. Os registros são classificados pelos técnicos de acordo com os critérios constantes no Quadro I. O banco de dados gerado pelas informações inseridas no Ouvidor SUS é enviado periodicamente à Ouvidoria Central da Saúde, que o emprega tanto para a gestão de sua Rede de Ouvidorias, inclusive quanto a tempo de resposta, e mapeamento de todos os processos envolvidos, como para a elaboração de relatórios gerenciais. O presente trabalho visa apresentar as manifestações recebidas no segundo semestre de 2014.

##### **OBJETIVOS**

Realizar o mapeamento das manifestações registradas no Sistema Informatizado do Ouvidor SUS no segundo semestre de 2014, usando a classificação e a tipificação constantes no Manual das Ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde. Este tipo de relatório gerencial é realizado periodicamente, sendo uma das ferramentas de gestão ora empregada pela Secretaria Municipal de Saúde – SP, garantindo que a voz do cidadão, expressa através desse canal de exercício de cidadania, seja ouvida não apenas por meio das manifestações individuais, como pelo olhar dado ao conjunto delas.

##### **METODOLOGIA**

Muitos são os olhares que se pode lançar sobre tais informações e inúmeros os relatórios que podem ser confeccionados a partir do banco de dados do DOGES. Aqui vamos nos ater a dois dos tipos de levantamentos realizados. As manifestações podem ser classificadas de acordo com seu teor em denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e informações. Outra maneira de analisarmos os dados é a partir do assunto e subassunto a que esta se refere. No caso do município de São Paulo 80% destas estão agrupadas, independentemente de sua classificação, entre Assistência a Saúde e Gestão. Estes são subdivididas em, por exemplo, Consulta/atendimento/tratamento, para o tópico Assistência a Saúde, e Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde em relação à Gestão, novamente dois dos mais recorrentes. Neste trabalho foram empregados os dois critérios isoladamente e combinados entre si para vislumbrarmos o quadro municipal.

##### **RESULTADOS**

Foram registradas 11.407 demandas durante o segundo semestre de 2014, cujo perfil, de acordo com sua classificação, é apresentada no Gráfico I. Ao tipificarmos as demandas como um todo e as solicitações, reclamações e denúncias, em particular, divididos de acordo com os subassuntos a que se referem o resultado é o constante no gráfico II. Os dados apresentados apontam para algumas possíveis falhas na

tipificação/classificação das demandas. Exemplo disso é o subassunto insatisfação com recursos humanos ora ser corretamente considerada uma reclamação, ora figurar como denúncia e, eventualmente, até como solicitação. Por outro lado, a análise pura e simples dos assuntos mais abordados nos mostra que, independentemente das demandas terem tido alguma falha quando de sua classificação, o cidadão concentra suas manifestações na assistência em si e nos recursos humanos. Assim, as necessidades relativas à capacitação de técnicos e da humanização de nossos serviços, ficam claras tanto quando analisamos as falhas ocorridas nos registros quanto a insatisfação de parte dos cidadãos com os recursos humanos de nossas unidades.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O registro de demandas através do Portal Ouvidor SUS e a análise dos dados enviados pelo DOGES nos permitem analisar cotidianamente tanto nossas unidades quanto a própria Ouvidoria, cumprindo assim seu papel de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões

## **Referências Bibliográficas**

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. Lei Federal nº 8080, de 19 de setembro de 1990, Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.; 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; Portaria GM/MS nº 1820/2009 – Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde; 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**

As Ouvidorias do SUS tem papel fundamental para a ampliação e fortalecimento da participação social, por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar frente à Administração Pública. Estas devem também, segundo o Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO), produzir relatórios consolidados acerca das manifestações encaminhadas. Este trabalho mostra o mapeamento das demandas registradas no Sistema Informatizado Ouvidor SUS no segundo semestre de 2014 na Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo. Periodicamente, o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) envia à Ouvidoria Central do Município banco de dados com tais informações, que serviram de base para o presente estudo.