

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

Tema da experiência: PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Autores MARCIA REGINA de Mattos Chaves ¹, Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva ¹, Felipe Aparecido Mourão ¹, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby ¹, Fernando Henrique Machado Ganz ¹

Instituição ¹ 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.