

*Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde*

### **APLICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO NA ROTINA DE UMA OUVIDORIA MUNICIPAL DA REGIÃO LESTE DA CIDADE DE SÃO PAULO.**

ALEXANDRE GOMES LOPES 1, ANA DE CÁSSIA ROCHA MENEZES 1, ÉRICA Gimenes Ruiz Barbosa Porto Rinaldi 1, ROBERTO De Alcântara Madeira 1

1 Pmsp/Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo - Pmsp/Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

A implantação de ouvidorias públicas se consolida como instrumento fundamental para o controle social e gestão participativa no Sistema Único de Saúde - SUS. As análises de resultados obtidos pela experiência de avaliação da inserção das demandas demonstra uma necessidade de avaliações periódicas quanto a eficiência dos técnicos e seu aperfeiçoamento sobre boas práticas de Ouvidoria e papel como ferramenta de gestão do SUS .

A criação do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES pelo Decreto federal nº 4726 no ano de 2003, vinculado a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (MS), possibilitou a estruturação de um sistema informatizado denominado Ouvidor SUS (2006) visando articular em rede o processamento das demandas apresentadas pelos cidadãos (solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios). A regulamentação desta rede na cidade de São Paulo, decorrente das Portarias SMS.G nº 982 /2015 e nº 1875/2016, definiu acolhimento e atribuiu o dever de “produzir conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo, que sirva de apoio aos gerentes e gestores do SUS no processo de tomada de decisão”. Contudo, o bom nível de eficiência alcançado pela rede de Ouvidorias da SMS paulistana como canal de escuta popular, ainda não se traduziu efetivamente numa comunicação dialogada e gestão participativa, visto que inconsistências no registro das informações durante o atendimento inicial prestado pela Ouvidoria podem acarretar num diagnóstico deficiente, com prejuízos à compreensão e tomada de decisões pelos gestores responsáveis pelas demais providências. Neste sentido, desde sua inclusão no Sistema Ouvidor SUS a unidade de Ouvidoria instalada na Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus vem buscando aperfeiçoar a sistematização dos registros e manifestações geradas na própria unidade, a partir de seu atendimento presencial e telefônico.

#### **OBJETIVOS**

Avaliar o nível de eficiência da equipe de ouvidoria da STS São Mateus na aplicação das diretrizes preconizadas pelo Manual de Boas Práticas de Ouvidoria instituído pela Ouvidoria Central de Saúde (geral), através da análise das inserções / registro de novas demandas / manifestações gerados por ela (específico).

#### **METODOLOGIA**

Para execução da avaliação proposta foi elaborado banco de dados específico em planilha do Microsoft Excel 2010, a partir de relatório eletrônico denominado “Pesquisa avançada de demandas” que foi emitido pelo sistema informatizado Ouvidor SUS compreendendo o período de 01/01/2015 a 31/12/2016. O volume total de demandas processadas na ouvidoria da STS São Mateus neste biênio foi de 641 demandas, das quais 62 (10%) tiveram o atendimento inicial ao

munícipe e inserção de suas manifestações no sistema feitas no próprio território. Trata-se de experiência exploratória e descritiva com uso de uma amostra por conveniência de 30 registros de ouvidorias, em que se avaliou a aplicação dos processos operacionais de ouvidoria preconizados pelo item 5.2 no Anexo I da Portaria SMS.G 1875/2016, por meio de categorização dos requisitos normativos. As variáveis escolhidas para análise foram tipo de contato com a Ouvidoria; tipo de queixa apresentada; uso de confidencialidade no registro; identificação do solicitante e do beneficiário na demanda; clareza no relato da necessidade apresentada; identificação da unidade envolvida no campo observação do cidadão; detalhes sobre datas, horários e fatos no relato do cidadão e outros detalhes específicos que facilitem os procedimentos de apuração. Também foi adotada a exclusão de demandas classificadas como elogios, pedidos de informações e sugestões, ou aqueles que foram registradas pelo Pronto Atendimento São Mateus que migrou para a rede da STS São Mateus em outubro de 2016. A consolidação quantitativa dos dados analisados utilizou frequências absolutas para construção de tabelas.

## RESULTADOS

Os resultados apresentados na amostra analisada apontam que o principal meio de atendimento foi o presencial (63,3%), embora os contatos telefônicos representem percentual expressivo de acesso ao serviço da ouvidoria em São Mateus. Quanto ao tipo de queixas, as reclamações (53,3%) seguidas das solicitações (40%) monopolizam o atendimento prestado, o que explicaria a baixa necessidade de confidencialidade verificada através do registro de somente duas denúncias (1 sigilosa e 1 anônima) no período. Em relação à inserção de dados do solicitante e dos beneficiários das demandas, o elevado percentual de resultados satisfatórios (86,7 %) para o grupo de beneficiários pode estar relacionado ao fato de que quando um munícipe busca auxílio para si mesmo, o trabalho dos técnicos é facilitado, sendo que em situações opostas – um munícipe busca auxílio para outro paciente, por vezes o mesmo não apresenta ou não deseja informar seus dados pessoais. Contudo, esta situação não parece ser preocupante considerando-se os baixos percentuais (10%) de registros com dados insuficientes. Especificamente sobre as variáveis relacionadas ao conteúdo registrado no campo “observação feita pelo cidadão” e que são a parte mais sensível da escuta realizada pelo pessoal de ouvidoria, a quantidade de registros onde o relato da necessidade apresentada estava confuso ou pouco detalhado (16,7 %) demonstra a necessidade deste tipo de avaliação para aprimoramento dos técnicos. Outras informações (indicação da unidade envolvida no relato do cidadão - 30 %, descrição de informações específicas - 43,4% e descrição de detalhes adicionais que facilitam a apuração de uma ouvidoria - 23,3 %) apresentaram um aumento expressivo nos percentuais de inconformidades.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises de resultados obtidos pela experiência de avaliação da inserção das demandas demonstram uma necessidade de avaliações periódicas quanto à eficiência dos técnicos e seu aperfeiçoamento sobre boas práticas de Ouvidoria e seu papel como ferramenta de gestão do SUS.