

*Gestão em Saúde*

## **ESTRATÉGIAS PARA SOLUCIONAR CONTINGENCIAMENTO DE DEMANDAS REPESADAS EM CANAIS DE ATENDIMENTO SUS**

Ana Clara Ferrari 1, Felipe Aparecido Mourão 1, João Batista Nazareth Aguiar 1, Márcia Regina De Mattos Chaves 1, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby 1

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

### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Para gerenciar uma crise de alta represa de demanda, a Prefeitura de São Paulo atrelou o fechamento das demandas à realização de uma Pesquisa de Satisfação de Usuário do SUS com o objetivo de conhecer a percepção e o grau de satisfação dos usuários do SUS com o atendimento recebido pós registro de manifestação e com o trabalho da ouvidoria em si. Compartilhamos nossos esforços e reflexões a partir dessa experiência que busca a garantia de que essa troca de informações se dê da maneira mais clara e eficaz possível

As Ouvidorias do SUS têm como missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e de terem suas demandas pessoais e/ou coletivas analisadas e tratadas adequadamente no âmbito do SUS. Em Janeiro de 2015, as inserções das demandas no sistema Ouvidor SUS passaram a ser feitas também pela Central 156, em um esforço de integrar os canais da Prefeitura e qualificar a comunicação com o cidadão. Essa configuração gerou um aumento progressivo das demandas recebidas, acompanhado de uma dificuldade, por parte da equipe da Ouvidoria Central, para fechar todas as novas manifestações. Foram envolvidos técnicos das ouvidorias locais no esforço conjunto para a realização da tarefa entretanto, em Setembro de 2016, já eram 48.414 demandas a serem submetidas a fechamento. Assim, em Agosto de 2016 iniciamos um processo, em parceria com a Secretaria de Gestão, para que as demandas originárias da Secretaria Municipal da Saúde passassem a ser fechadas pelos técnicos da Central de Atendimento Telefônico 156, concomitantemente com a realização de uma pesquisa de satisfação com o usuário em relação a este serviço.

### **OBJETIVOS**

☑ Realizar o fechamento das demandas de ouvidoria registradas pelos diversos canais da Ouvidoria Central da Saúde, garantindo um fluxo adequado destas, sanando e evitando acúmulos destas. ☑ Avaliar a percepção e grau de satisfação do usuário do SUS sobre o serviço prestado pela Rede Municipal de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo ☑ Identificar quais são os principais problemas da rede, sobretudo em relação ao acolhimento pós registro de manifestação.

### **METODOLOGIA**

Após a realização do registro de uma manifestação esta é tratada pelo serviço(s) que refere, que deverá acolher o cidadão, antes de realizar a conclusão do mesmo. Após este processo as demandas devem ser fechadas pela ouvidoria de origem. Assim, em tese, o munícipe recebeu uma resposta definitiva de sua manifestação antes que esta seja submetida ao processo de fechamento. Ocorre que em algumas situações específicas, como por exemplo demandas anônimas ou sigilosas, este só receberá a resposta quando do fechamento desta, uma vez que

um e-mail lhe é enviado automaticamente ao término do processo. Além disso, embora recomendado, nem todos os serviços entram em contato com o cidadão antes da conclusão, conforme apontado pela pesquisa realizada. Desta feita, em alguns casos, ainda que não majoritários, o fechamento da demanda é fundamental para que haja a devolutiva ao demandante. O processo de fechamento por nós estabelecido contempla pesquisa sobre contato da unidade demandada e opinião em relação ao serviço da ouvidoria. O contato dos técnicos da Ouvidoria SUS-156, previamente capacitados pela Ouvidoria Central da Saúde e SMS/OCS, visa reforçar nosso compromisso com um atendimento humano e cidadão.

#### RESULTADOS

O trabalho foi muito bem sucedido e as respostas obtidas foram bastante positivas. As demandas a serem fechadas, que aumentavam mais de 5000 em média por semestre, pela primeira vez, em Novembro tiveram sua primeira reversão, iniciando um processo de diminuição que garantiu uma queda de mais de 19000 manifestações entre Dezembro de 2016 e Janeiro de 2017, com mais agilidade e credibilidade na relação entre o poder público e o cidadão. O contato com o município, seja pelas unidades ou pelos técnicos da Ouvidoria SUS e 156, trouxe uma percepção muito favorável daqueles que utilizaram o serviço de Ouvidoria. Em relação à percepção do cidadão com relação ao trabalho da ouvidoria, foi realizada, entre Outubro e Dezembro, pesquisa de satisfação com 12.996 usuários que haviam registrado demandas no decorrer do ano de 2016, temos mais de 71% destes avaliando o trabalho como ótimo ou bom. A pergunta seguinte, relativa ao contato feito pela unidade, aponta que um terço dos usuários não foram contatados, mostrando-nos uma oportunidade de melhoria de processo.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho de fechamento das demandas foi essencial para que pudéssemos divulgar, de maneira mais ostensiva, em todos os equipamentos de saúde da cidade, o canal de atendimento 156 sem o temor constante que estas manifestações não fossem fechadas. Além disso, mostrou-nos que é necessário um maior investimento no processo de acolhimento deste cidadão anterior à conclusão das demandas. Entretanto, não se pode negar que os esforços feitos têm trazidos resultados promissores e que 87% dos usuários da ouvidoria aprovam em algum grau este trabalho.