

Participação Social

DIMINUIÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES FRENTE AO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO;

Gabriela Pinheiro Lima Chabbouh 1, Martina Bergues 1, Renata Eliza De Oliveira 1, Alyni Donha 1, Solange Ferreira Da Luz 1

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

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Qual a melhor forma de analisar os dados de reclamações para subsidiar as tomadas de decisões que visem a melhoria da gestão em saúde pública? O que podem dizer sobre o atendimento já realizado pelo SUS? A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) compilou e categorizou os dados de reclamações na Ouvidoria SUS para construir um panorama do grau de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados. Com base nesses resultados, a Ouvidoria SUS subsidia a gestão de SMS que tem como prioridade diminuir, ainda mais, o número de reclamações em nossos canais de atendimento. Assim, um dos resultados esperados é que o cidadão se faça valer da ouvidoria como canal de comunicação e participação social e que, ao mesmo tempo, as questões apontadas sejam trabalhadas tanto na gestão quanto junto à sociedade civil. Desta forma, é possível aprimorar os serviços prestados e, conseqüentemente, diminuir as reclamações em si, ainda que o número de demandas aumente.

Uma das principais atribuições da Ouvidoria SUS é permitir que as manifestações dos cidadãos sejam transformadas em ferramentas de gestão para a melhoria do serviço público prestado. Ou seja, fazer com que a fala do cidadão, expressa por meio das demandas registradas, seja ouvida pelos gestores e transformada em ações concretas de melhoria da qualidade de seus processos de trabalho. Assim, um dos resultados esperados é que o cidadão cada vez mais se faça valer da ouvidoria como canal de comunicação e participação social e que, ao mesmo tempo, as questões apontadas sejam trabalhadas tanto na gestão quanto junto à sociedade civil, de maneira a aprimorar os serviços prestados e, por conseguinte, diminuir o volume de registro de reclamações, aumentando o grau de satisfação, ainda que o número total de demandas aumente. A atual gestão da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) estabeleceu como uma de suas principais prioridades a diminuição do volume de reclamações frente ao total de manifestações recebidas pela Rede Municipal de Ouvidorias SUS de São Paulo.

OBJETIVOS

Analisar a proporção existentes entre as manifestações classificadas como reclamação frente ao total de demandas recebidas pela ouvidoria SUS do município de São Paulo; - Categorizar o tipo de reclamações recebidas para que se possa planejar ações frente a estas; - Subsidiar o gabinete da Secretaria Municipal da Saúde – SMS, visando a melhoria contínua das ações do SUS na cidade de São Paulo.

METODOLOGIA

Ao nos depararmos com a linha estratégica adotada a partir de janeiro de 2017 de diminuição das reclamações frente ao número total de demandas registradas, foi-nos solicitado estudo, que apresentamos a seguir, da situação em que hoje nos encontramos tanto em relação ao volume

destas e sua série histórica quanto dos assuntos a que estas se referem. Pudemos assim observar que, a partir do emprego dos dados obtidos com a análise das manifestações registradas no sistema OuvidorSUS para a implementação de processos de melhoria de trabalho, a Secretaria entrou num processo de diminuição das reclamações. Algumas iniciativas, monitoradas através dos relatórios da ouvidoria, foram fundamentais para esse processo: programa Jovem SUS, exigência nos contratos de gestão com as organizações sociais de implantação de processos de melhoria visando a redução do volume das reclamações, dentre outras mudanças.

RESULTADOS

A partir dos dados fornecidos por MS/DOGES e os constantes em nossos Relatórios Gerenciais, relativos ao período de Janeiro/2016 a Janeiro/2017, observamos uma tendência de queda no registro de reclamações, ainda que o número total de registros tenha apresentado uma curva ascendente. Estas, que em Janeiro de 2016 correspondiam a 30,93% do total de registros, em dezembro do mesmo ano equivaliam a 18,97% destas, uma redução de quase 40% destas. A análise dos assuntos mais reclamados nos mostra que, invariavelmente, mais de 30% reportam insatisfação com recursos humanos, seguidas por queixas sobre rotinas e protocolos nas unidades de saúde. A inclusão de cláusula, nos contratos de gestão de territorialização, relativa a processos de melhoria de processos de trabalho à partir dos dados referentes às ouvidorias, bem como ações voltadas ao acolhimento, como por exemplo o programa Jovem SUS, são ações voltadas a reduzir esse problema, que é considerado de prioritário combate.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acreditamos que a utilização da Ouvidoria como instrumento de gestão efetivo vem de encontro com os propósitos das novas políticas em desenvolvimento e objetivam a construção de uma sociedade mais justa. A participação dos usuários na gestão, apontando questões problemáticas que podem não ter sido identificadas pela administração, torna a atuação do SUS mais democrática e transparente. E é com esse olhar que novas medidas serão propostas para o enfrentamento das reclamações dos cidadãos.