

A Ouvidoria como Instrumento de Gestão

Colaboradora: Marcella Jeane Duarte



No dia 4 de maio ocorreu no auditório da Escola Municipal de Saúde mais uma edição ao vivo do programa Roda de Conversa, desta vez com o tema A Ouvidoria como Instrumento de Gestão.

O encontro, que visa discutir a contribuição de sistemas de ouvidoria do SUS como instrumento de gestão e fortalecimento da política pública de saúde, dividiu-se em quatro blocos, sendo o primeiro uma apresentação da organização da ouvidoria, partindo de um panorama do país, do estado e do município de São Paulo.

Para isso, os convidados foram Maria Francisca Abritta Moro, coordenadora geral do Sistema Nacional da Ouvidoria do SUS do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde (CGSNO/DOGES/SGEP), Cármen Lúcia Pádua Piccirillo, ouvidora e coordenadora executiva da Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo (SES-SP), Marcia Regina de Mattos Chaves, coordenadora da Ouvidoria Central da Saúde da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS-SP), e Pedro Henrique de Oliveira, coordenador da Coordenação Especial de Comunicação (CESCOM) da SMS.



Um dos tópicos abordados na primeira parte foi a importância da participação da população para que as ouvidorias cumpram seu papel, que, segundo Maria Francisca, é um direito do cidadão, que “deve ser viabilizado da melhor forma possível”, Oliveira, de acordo, salientou que a ouvidoria deve ser usada como um instrumento de gestão do SUS. Outro ponto abordado foi a necessidade de sincronismo entre as esferas federal, estadual e municipal, Cármen Lucia lembrou que, “não existe SUS sem que nós estejamos trabalhando de forma conjunta”.

Já no segundo bloco, o programa contou com a presença dos Coordenadores Regionais de Saúde, Claudia Maria Afonso de Castro(Leste), Alexandre Nemes Filho (Oeste), Karina Barros Calife Batista (Sudeste), Tania ZogbiSahyoun (Sul), Heloisa Berton e Teresa Fenerich (representando a CRS Norte), além de Marcia Regina, já presente no primeiro bloco.



A proposta desta parte foi discutir as contribuições da ouvidoria para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde prestados aos usuários do SUS do município de São Paulo, Tania Zogbi ressaltou que a potência do ouvidor SUS mudou muito a forma de atuar da ouvidoria, que se tornou menos burocrática. Os profissionais também enfatizaram a necessidade de homogeneidade entre as regionais, que vem sendo criada através da proximidade da gestão participativa e ouvidoria SUS, é um mecanismo de aproximação com o cidadão, para que se tenha um olhar do usuário sobre o serviço prestado.

O terceiro bloco deu continuidade ao foco analisado no segundo - a participação da ouvidoria no município de São Paulo -, porém, com a participação de José Carlos Riechelmann da Autarquia Hospitalar Municipal, Cristiane Mota de Faria da Coordenação de Vigilância em Saúde (COVISA) e Marcelo Itiro Takano da Coordenadoria do Sistema Municipal de Atenção as Urgências e Emergências (COMURGE).



Assim como no bloco anterior, os participantes resumiram os trabalhos feitos, e indicaram as metas e desafios. Um desses desafios, é além de convencer a população a usar o serviço da ouvidoria, diariamente, é deixar claro que este não é um simples SAC. Riechelmann ressaltou, “a ouvidoria não tem função de acalmar os descontentes”.

Por fim, o último bloco retornou com as convidadas iniciais, Marcia Regina, Maria Francisca e Cármen Lúcia, onde foram apresentadas algumas conclusões e expectativas. De acordo com Marcia Regina, muito foi e vem sendo feito para que a ouvidoria entre em um cenário nacional, para que a gestão do SUS aconteça de melhor maneira. Já Maria Francisca exaltou a importância de programas como o Roda de Conversa, que visam educar a população quanto às questões que geram dúvidas frequentes, como a ouvidoria. Enfim, Cármen Lúcia concluiu enaltecendo a disposição dos profissionais atuantes na ouvidoria, “Nós somos todos ouvidores”, finalizou a profissional.



Saiba mais:

[Ouvidoria Central da Saúde](#)