

O Sistema OuvidorSUS e o pioneirismo da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo: desvelando a violência institucional.



Autores: Drausio Vicente Camarnado Junior, Márcia Regina de Mattos Chaves, Alexandre Nemes Filho
Instituição: Prefeitura de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A violência é uma constante na história da humanidade e, no campo da saúde, ocupa a atenção dos estudiosos, sendo concebida como um problema de grande magnitude. A compreensão deste conceito requer, seguramente, o reconhecimento de que se trata de um fenômeno mundial, histórico e multifatorial, enredado às questões macrossociais e estruturais. Resulta, portanto, em um fenômeno de conceituação complexa, gerando inúmeros embates e controvérsias entre os variados campos do saber, fazendo emergir, a polissemia de repertórios quando dos discursos concernentes ao tema. Não obstante, diante da polissemia conceitual sobre o fenômeno-violência, revelou-se estimulante buscar uma síntese conceitual que pudesse proporcionar sustentação ao presente trabalho e, nesta perspectiva, tomaremos como proposição de violência qualquer situação ou ato em que é negado ao outro a condição de sujeito. Partindo dessa proposição, admitimos três mecanismos sociais de violência: 1) Violência Estrutural onde o sujeito é destituído dos direitos, em decorrência do modo particular como se estrutura uma dada sociedade. Alguns dos vetores da violência estrutural são: a pobreza, a desigualdade, o racismo, o sexismo e a intolerância; 2) Violência Institucional se explicita na reprodução, pelas instituições, dos processos de exclusão social que têm por base a violência estrutural; 3) Violência Intencional quando um sujeito voluntariamente perpetra a sujeição do outro (CAMARNADO Jr, 2005). Já no que concerne ao Sistema OuvidorSUS, um privilegiado espaço democrático de comunicação entre usuárias/os, gestoras/es do SUS em relação aos serviços prestados por intermédio de diversos canais e, sobretudo, no decorrer das leituras atentas das manifestações efetuadas pelos munícipes neste precioso sistema, tem se revelado um importante e fundamental instrumento/ferramenta de gestão. O Sistema OuvidorSUS, para além de ampliar a participação popular, possibilita a avaliação contínua da Rede de Atenção à Saúde; subsidia, por meio de dados, as formulações de políticas públicas de saúde, garantido, em última instância, os princípios doutrinários que sustentam o Sistema Único de Saúde (SUS): equidade, integralidade e universalidade.

OBJETIVOS

Evidenciar, no Sistema OuvidorSUS, as diversas formas e nuances de Violência Institucional que possam vir a ocorrer no âmbito do SUS, buscando assim, ampliar a listagem do item Doenças, Ações e Políticas de Saúde - DAPS - disposto na aba - Detalhes da Demanda.

METODOLOGIA

Nesta direção, a metodologia utilizada para a consecução deste trabalho, para além do tratamento dos dados coletados, transformando-os em potentes informações e, conseqüentemente, resultando em ferramenta de gestão, observa-se, por vezes, que as manifestações sugerem ou apresentam claramente indícios de violência institucional. Este fenômeno, por sua vez, sensibilizou os profissionais-ouvidores que se debruçaram sobre a temática, na perspectiva de melhor compreendê-la e, sobretudo,

propor intervenções conseqüentes. Desta feita, recentemente foi levado a termo, pelas Secretarias Municipais de Saúde e de Políticas para as Mulheres a 1ª reunião de pactuação do Termo de Cooperação - "Saúde é Respeito: enfrentando a violência no SUS na cidade de São Paulo", inaugurando um debate pioneiro. A reunião contou com a participação da Ouvidora Central da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (SMS) e dos profissionais que lá trabalham, da Ouvidora Geral do SUS do Ministério da Saúde – Representante da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, da representante da Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres de São Paulo, da Secretária Adjunta de SMS, de representantes das Secretarias Municipais da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos, bem como, das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde, além de público interessado em refletir sobre a temática.

RESULTADOS

As discussões e proposições pautaram-se em estratégias para captar e desvelar, por intermédio das manifestações efetuadas pelos munícipes, possíveis situações de Violência Institucional perpetradas por profissionais de saúde, nas instituições prestadoras de serviços públicos. Das discussões e proposições, bem como, apoiados na revisão da literatura, se propôs registrar estas ocorrências no DAPS; obedecendo as seguintes categorias: Discriminação (condição social, contra o deficiente, idoso/a – a partir dos 60 anos, Juventude – 15 a 29 anos, pessoa com transtorno mental, população em situação de rua); Identidade de Gênero (transfobia); Intolerância Religiosa; Orientação Sexual (bifobia, homofobia, lesbofobia); Preconceito contra dependentes químicos; Violência de Gênero (assédio sexual, custódia (cárcere), prevenção contracepção, sexual); Violência Obstétrica; Violência Psicológica; Violência Sexual; Xenofobia (imigrante/migrante). Iniciou-se a capacitação e sensibilização da rede de atendimento do Disque 156, assim como, dos profissionais que registram demandas no Sistema OuvidorSUS (Nível I), para o recebimento destas violações e encaminhamentos de ordem prática, visando a garantir a proteção e o acolhimento às vítimas destas ações, resultando em um serviço público de saúde mais acessível e igualitário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se, a partir dos registros efetuados nos Sistema OuvidorSUS conhecer, reconhecer e dar visibilidade à Violência Institucional como um importante agravo à saúde e, acima de tudo, possibilitar a elaboração e o planejamento de políticas públicas que possam fazer frente ao complexo fenômeno da Violência Institucional, reafirmando o promulgado na Carta Magna Constitucional de 1988, Art. 196 - saúde como um "direito de todos" e "dever do Estado".