

# Relatórios Gerenciais na Ouvidoria Central de Saúde do Município de São Paulo



**Autores:** Márcia Regina de Mattos Chaves <sup>1</sup>, Felipe Aparecido Mourão <sup>1</sup>, João Batista Nazareth Aguiar <sup>1</sup>, Lucas Licciardi Santini Marques <sup>1</sup>, Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby <sup>1</sup>, Pedro H. P. de O. Gomes e Silva <sup>1</sup>

**Instituição:** Prefeitura de São Paulo  
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

**XXX Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo**

## INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O conceito ampliado de gestão participativa está estreitamente relacionado ao uso de métodos e mecanismos de escuta permanente e qualificada das manifestações da população, que servem de base para a tomada de decisões e encaminhamentos da gestão dos serviços. As Ouvidorias têm que funcionar em consonância com os demais mecanismos participativos de monitoramento e avaliação da gestão, das ações e dos serviços de saúde. O Município de São Paulo utiliza como ferramenta para o registro das demandas no Sistema Informatizado OuvidorSUS, desenvolvido e disponibilizado pelo Ministério da Saúde, por meio do Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde - DATA-SUS. Um banco de dados é gerado e enviado semanalmente à Ouvidoria Central da Saúde, que o utiliza para a elaboração de seus relatórios gerenciais. As demandas classificadas e tipificadas adequadamente são utilizadas como indicadores capazes de apontar informações importantes quanto às necessidades dos usuários do SUS do município de São Paulo. O presente trabalho tem por objetivo apresentar um relatório das manifestações recebidas ano de 2015.

## OBJETIVOS

Apresentar o processo de realização do mapeamento das manifestações registradas no Sistema Informatizado do Ouvidor SUS, no ano de 2015, usando as classificações e as tipificações constantes no Manual das Ouvidorias do SUS, elaborado pelo Ministério da Saúde. Este tipo de relatório gerencial é realizado periodicamente, sendo uma das ferramentas de gestão ora empregada pela Secretaria Municipal de Saúde – SP, garantindo que a voz do cidadão, expressa através desse canal de exercício de cidadania, seja ouvida não apenas por meio das manifestações individuais, como pelo olhar dado ao conjunto delas.

## METODOLOGIA

Muitos são os olhares que se pode lançar sobre tais informações e inúmeros os relatórios que podem ser gerados a partir do banco de dados disponibilizado pelo DOGES, complementado com as informações fornecidas por CEINFO. As manifestações podem ser classificadas, de acordo com o seu teor, como denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e informações ou pelo meio de atendimento utilizado pelo cidadão para fazer o registro de sua manifestação. Outra possibilidade de análise dos dados coletados é a partir da Tipificação, utilizando os campos assunto e subassunto a que se refere. No caso do Município de São Paulo, 80% das demandas estão agrupadas, independentemente de sua classificação, entre Assistência à Saúde e Gestão. Os dados foram usados ainda para avaliar os serviços da própria rede de ouvidorias, utilizando, por exemplo, o indicador de resolutividade.

Assunto	Total	%Total
Consulta / Atendimento / Tratamento	15.220	28,57
Insatisfação	7.627	14,31
Estabelecimento de Saúde	6.007	11,27
Diagnósticos	4.199	7,88
Cirurgias	3.135	5,88
Produtos para Saúde / Correlatos	2.884	5,41
Falta de Profissionais	2.630	4,94
Vigilância Sanitária	1.421	2,67
Vigilância em Saúde	873	1,67
Demais assuntos	9.284	17,42
<b>TOTAL</b>	<b>53.280</b>	<b>100</b>

## RESULTADOS

Durante o ano de 2015, foram registradas 60.214 manifestações. As demandas, além de serem analisadas e respondidas individualmente, geram dados que são empregados para relatórios gerenciais. A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo utiliza esses dados para analisar sua performance e tomar decisões.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O registro de manifestações por meio do Portal Ouvidor SUS, o levantamento dos dados enviados pelo DOGES e as informações fornecidas por CEINFO nos permitem analisar cotidianamente tanto nossas unidades quanto o trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias que compõem a Rede Municipal de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo, cumprindo assim seu papel de interlocutor entre o usuário dos serviços e o gestor, produzindo informações que o subsidiem na tomada de decisões.

