

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



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

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
TOTAL	53.280	100

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.

