



**VII SINGEP**

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA CIDADE DE SÃO PAULO -  
EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA COMO CANAL DE PARTICIPAÇÃO,  
PROTEÇÃO E DEFESA ENTRE USUÁRIOS E GESTORES DE SAÚDE**

**NADIR FRANCISCO DO AMARAL**  
UNINOVE - Universidade Nove de Julho



## **RELATO TÉCNICO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA CIDADE DE SÃO PAULO – EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA COMO CANAL DE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA ENTRE USUÁRIOS E GESTORES PÚBLICOS.**

### **1 - Resumo**

Mostrar a evolução da Ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, relacionado ao uso de métodos e mecanismos de escuta permanente e qualificada as manifestações da população, que servem de base para a tomada de decisão e encaminhamentos da gestão de serviços. Um banco de dados gerado e enviado semanalmente à Ouvidoria Central da Saúde, que o utiliza para a elaboração de seus relatórios gerenciais, essas demandas classificadas e tipificadas adequadamente são utilizadas com indicadores capazes de apontar informações importantes quanto às necessidades dos usuários do SUS no município de São Paulo.

Palavras-chave: evolução, ouvidoria, escuta permanente, qualificada, manifestação, gestão de serviços

### **Abstrat**

To show the evolution of the Ombudsman's Office in the Municipal Health Department of the City of São Paulo, related to the use of methods and mechanisms of permanent listening and qualified the manifestations of the population, which serve as the basis for decision making and referrals of service management. A database generated and sent weekly to the Central Health Ombudsman, which uses it for the preparation of its managerial reports, these demands classified and appropriately typified are used with indicators capable of pointing out important information regarding the needs of SUS users in the municipality of São Paulo.

Keywords: evolution, ombudsman, permanent listening, qualified, manifestation, service managemet



## 2 - Introdução

A implantação das Ouvidorias Públicas teve início no Brasil por volta de 1960 e 1970, nesse período nosso cenário político não dava margem a um olhar participativo da sociedade muito menos ao controle social (CARDOSO, 2012).

Na década de 80, teve início a democratização no Brasil, com o surgimento de movimentos sociais e clamor da participação social no Poder Público, tendo como exemplo das organizações de bairro e o movimento sindical.

Após ao processo de lutas sociais e reivindicações foi aprovado a Constituição Federal de 1988, instituindo um Estado Democrático de Direito, enaltecendo a participação cidadã e dignificando o ser humano, comprometendo a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

A década de 1980 inicia-se com um movimento cada vez mais forte de contestação ao sistema de saúde governamental, as propostas alternativas ao modo oficial de atenção à saúde caracterizando-se pelo apelo à democratização do sistema, com participação popular, à universalização dos serviços, à democratização do sistema, com participação popular, á universalização dos serviços, à defesa do caráter público do sistema de saúde e à descentralização.

Em seu artigo 37 de nossa Carta Magna:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – ás reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação externa e interna, da qualidade de serviços; [...].

Além disso, a Constituição Federal (1988) consagrou no inciso XXXIII do artigo 5º que: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

No Brasil na década de 90 a participação social e o controle da sociedade sobre as instituições públicas começaram a tomar força e as Ouvidorias Públicas se multiplicaram no país, fazendo-se por meio das manifestações dos cidadãos.

O papel das Ouvidorias passa a ter força e respeito, promovendo o direito de manifestação da sociedade nas deliberações do Estado.

As ouvidorias devem desempenhar as seguintes funções (ROMÃO, s/d).

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos (solicitação de informação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão) como demandas legítimas;
- Reconhecer os cidadãos sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa decodificá-las como oportunidades de melhoria;
- Responder aos cidadãos; e
- Demonstrar resultados produzidos, avaliando e efetividade das respostas oferecidas e elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.



### 3 - Referencial Teórico

O objetivo de desse relatório técnico é mostrar, como no município de São Paulo se utiliza a rede de ouvidorias SUS para contribuir na gestão de saúde pública e sua evolução nessa linha do tempo em termos de participação, proteção e defesa do usuário do SUS, no controle social.

A Ouvidoria Central da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, segue as normas do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS, que se consolida como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública. A Ouvidoria Central da Secretaria Municipal de Saúde, é um mecanismo de interlocução permanente, de participação e controle social, um espaço democrático para receber as demandas dos usuários, bem como disseminador de informações.

O desenvolvimento do OuvidorSUS recebe manifestações oriundas do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS), respondendo-as pelo Portal Ouvidor SUS (156) em parceria com o Departamento de Informática do Ministério da Saúde – DATASUS para agilizar o trabalho das Ouvidorias do SUS.

A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, foi criada em 01/07/2005 e regulamentada pela portaria 867/2008, ficando destacado a humanização nas relações, resgatando e fortalecendo o comportamento ético, além de contribuir para a promoção de mudanças estruturais na área.

Dos relatórios e informações coletadas para este relato, até dezembro de 2013 a Ouvidoria Central da Secretaria Municipal de Saúde, e suas unidades apenas atuavam no nível II, sendo responsável pelo acompanhamento de manifestações que eram gerados por outros entes da federação, sobretudo pelo Ministério da Saúde, por meio do DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS).

A partir desse período, passam a registrar, criar sub redes e encaminhar manifestações dentro e fora de sua área de atuação. Criando uma rede de participantes do sistema agregando paulatinamente com a Autarquia Hospitalar Municipal (AHM), os Hospitais Municipais (HM) e o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), também vão se integrando a Coordenação de Vigilância em Saúde (COVISA), as Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e as Supervisões Técnicas de Saúde (STS), e se inicia a inclusão do Nível I.

A Ouvidoria integra a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, sendo um mecanismo de controle social da política pública de saúde.

Para avaliarmos melhor a evolução da Ouvidoria, a partir de 2015, ampliou-se os pontos de cesso para todas as Supervisões Técnicas de Saúde bem como para todos os Hospitais Municipais.

Sendo que sua principal finalidade é o cadastramento das reclamações, sugestões, denúncias e elogios dos cidadãos, viabilizando ainda a comunicação entre as Ouvidorias do Sistema Nacional de Ouvidorias como um todo.

A Ouvidoria Central da Secretaria Municipal de Saúde esta legalmente sustentada em duas portarias:- a portaria nº 757/SMS.G de 28/04/15, referente ao uso obrigatório (por parte das Ouvidorias e SAUs.) do sistema informatizado OuvidorSUS para registro e acompanhamento, categorização e gerenciamento dos dados gerados; a portaria nº 982/SMS.G de 10/06/2015, normatizando a Rede de Ouvidorias da Saúde do Município de



São Paulo e a Lei nº 13.460, de 26/06/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Portaria nº 757/SMS.G de 28/04/15, em seu artigo 4º “Todas as unidades de atendimento, sem exceção, deverão atuar no sistema informatizado OuvidorSUS como pontos de ouvidorias, nível I o gestor e Técnico nível II, de acordo com sua complexidade”, estabelece que nível I:- subdivide-se em 02 categorias: Gestor e Técnico. O nível I Gestor registra, analisa, encaminha, conclui, dissemina informações, cria redes e gera relatórios, enquanto o nível I Técnico tem as mesmas funções, exceto a criação de redes e geração de relatórios. Nível II: analisa, responde e gera relatórios.

O Gestor e Técnico na Ouvidoria eles não são apenas um “escutador de reclamações”, que na sua maioria é visto, eles vão além de desse trabalho, são os ouvidos e o porta voz das necessidades da comunidade que vem atrás de uma resolução de um entendimento de uma indicação e muito mais, pois necessitam de serem guiados nesse emaranhado de caminhos que se tem na saúde e que muitas vezes por não entendimento dos que o recebem se perdem e dificulta a sua resolução.

Deve-se criar um diálogo, isto é, uma abordagem mais orientada, este dialogo dinâmico entre o “escutador” e o solicitante, investindo em uma participação ativa e informada, um diálogo que se pressupõe a justiça como valores fundamentais de um país comprometido com a solução pacífica das controvérsias.

Acolher, escutar, compreender, reconhecer, dar resposta e monitorar os resultados, estão como atividades do Ouvidor. Esta função de caráter prático, da materialidade a sua missão, mostrando as reais necessidades do usuário da Ouvidoria.

Para melhor conhecermos o trabalho do Ouvidor, é essencial conhecer o processo de tipificação utilizado para busca, uma categorização uniforme dos assuntos a partir do relato do cidadão.

Esta tipificação almeja atingir a padronização dos assuntos, e com a finalidade de criar uma utilização efetiva das informações realizadas.

Cada relatório apresenta o tema principal, seguido de seus sub assuntos, mais representativos, que se subdividem objetivando aproximar a informação relatada ao teor real da solicitação do usuário.



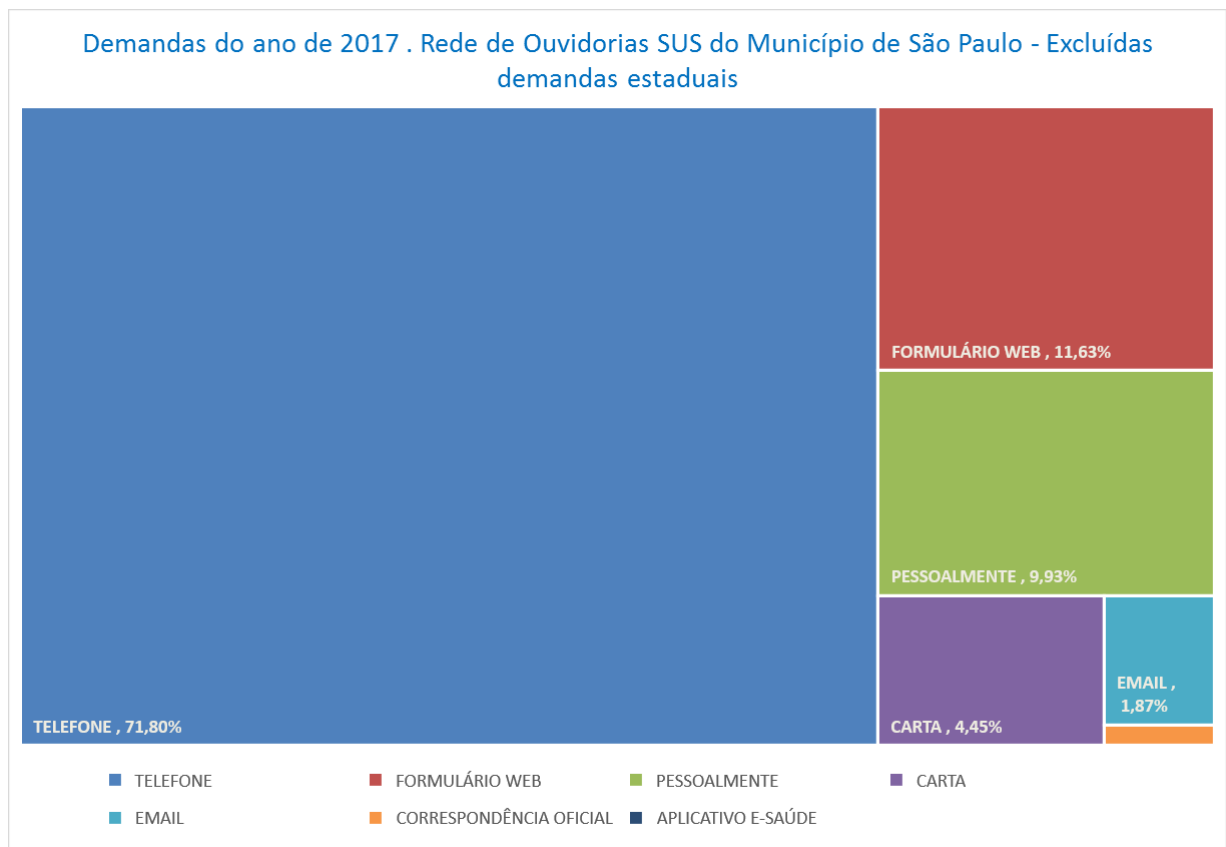
#### 4 – Metodologia

Este relato se concentra na análise qualitativa descritiva da evolução da Ouvidoria Central da Saúde (OCS) da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, analisando sua evolução durante a implantação, bem como de seus relatórios e gráficos que foram criados, aperfeiçoados e apresentados ao gestor público e disponibilizado ao controle social.

Abaixo o gráfico da demanda do ano de 2017, esta análise da demanda levantada pela Ouvidoria Central observou-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos os usuários foi o telefone, a Central de atendimento Telefônico 156 – com 66.579 acessos do total de 91.997 registrados nesse ano.

Logo após com 10.575 demanda registradas, por meio do Formulário Web (Internet), cartas (3.971), nos quais são inclusas manifestações coletadas em caixas de sugestões, e-mail (1.674), correspondência oficial (268) e o novo aplicativo e-saúde (24), foram usados por 7% da população.

Foi destacado que por registro presencial (8.906) partem dos munícipes que fazem suas demandas pelos hospitais.

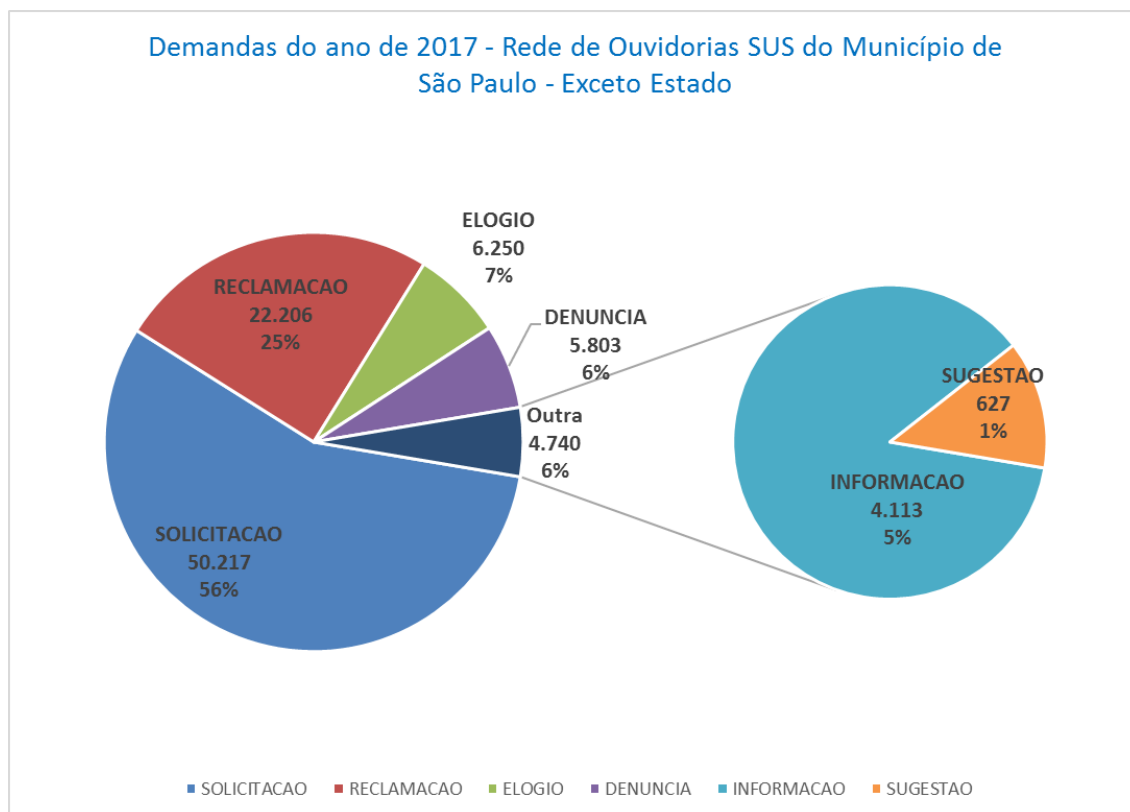


Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 02/05//2018



Pelos meios de atendimento no ano de 2017 o gráfico abaixo ressalta as demandas apresentadas, destacando que as solicitações (56%) e Reclamações (25%), são as mais prevalentes.

A partir desse ponto é analisado apenas as manifestações que sabidamente são de serviços municipais, destacamos essa observação, pois utilizam a Ouvidoria municipal, para fazerem reclamações dos serviços da rede estadual e de outros entes da federação.



Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 02/05//2018

As manifestações são subdivididas em:

- Denúncia:** manifestação que indica irregularidade ou indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento, por entidade pública ou privada de saúde;
- Informação:** Comunicação, instrução ou esclarecimento relacionado à saúde;
- Elogio:** demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- Reclamação:** insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- Solicitação:** demanda que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;
- Sugestão:** proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.



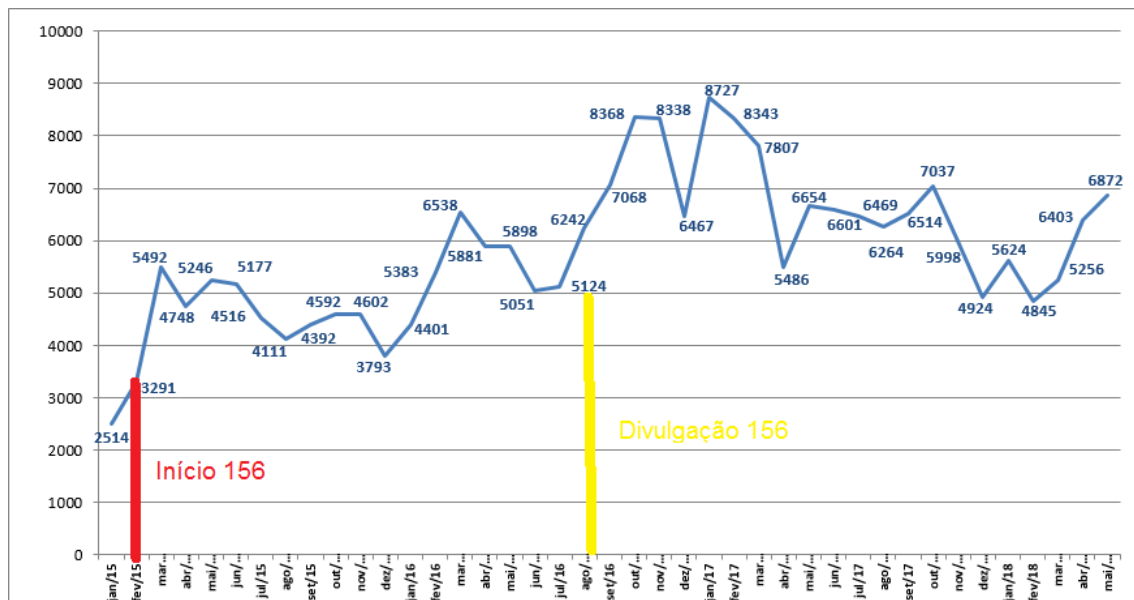
## 5 - Considerações Finais

O gráfico abaixo demonstra as manifestações registradas de fevereiro de 2015 a maio de 2018, resultando a evolução implantada pela Ouvidoria Central.

A ouvidoria reflete a complexidade e o espaço de atuação dos serviços oferecidos pelo Sistema único de Saúde, sendo necessária uma análise criteriosa, tendo como suporte a realidade enfrentada durante a vigência dos dados.

Na análise deste gráfico ressaltamos o final do ano de 2016 e início do ano de 2017, período em que ocorreu a eleição municipal e o início da nova gestão.

Um período conturbado, característica de um SUS paulistano sempre desorganizado e fragmentado em relação aos cuidados, com baixa cobertura de saúde da família e diferentes modelos de atenção básica com a mesma função.



Fonte: Banco de dados Ouvidoria SUS – 02/05/2018

A tabela abaixo demonstra as manifestações registradas de fevereiro de 2018 a maio de 2018, resultado dessa evolução implantada pela Ouvidoria Central.

Essa tabela apresenta as queixas dos cidadãos (solicitações, reclamações e denúncias) registradas, de acordo com os principais assuntos tipificados.

A tipificação utilizada, busca uma categorização uniforme dos assuntos a partir do relato do cidadão, a tipificação pretende alcançar a padronização dos assuntos, e por fim provocar a efetivação das informações geradas.

A tabela apresenta o assunto do tema principal, seguido de seus sub assuntos, mais específicos, que se subdividem objetivando a credibilidade da informação relatada trazendo a concretização da manifestação do cidadão.





Série histórica das solicitações, reclamações e denúncias registradas por assunto.

Assunto	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	Total	%Total mai/18
Consulta / Atendimento / Tratamento	1.351	1.502	1.913	2.001	6.767	29,12
Insatisfação	495	729	778	1.028	3.030	14,96
Estabelecimento de Saúde	690	756	893	954	3.293	13,88
Diagnósticos	455	511	594	561	2.121	8,16
Vigilância Sanitária	254	330	457	477	1.518	6,94
Cirurgias	325	351	453	386	1.515	5,62
Fármaco	200	197	231	282	910	4,10
Produtos para Saúde / Correlatos	446	222	271	227	1.166	3,30
Falta de Profissionais	71	73	112	125	381	1,82
Vigilância em Saúde	144	112	173	119	548	1,73
Demais assuntos	415	472	528	712	2.127	10,36
<b>TOTAL</b>	<b>4.846</b>	<b>5.255</b>	<b>6.403</b>	<b>6.872</b>	<b>23.376</b>	<b>100,00</b>

Fontes: Banco de dados Ouvidoria SUS-SP, Fevereiro a Maio de 2018

Nesta tabela ressalta os três primeiros itens com maior relevância de solicitação, reclamação e denúncias:-

**Consulta/Atendimento/Tratamento** – nesse subitem as maiores prevalências são as clínicas médicas, ortopedia e traumatologia, ginecologia e obstetrícia, etc. que o acesso seja mais racional à regulação, com o objetivo de que o paciente seja atendido na especialidade com o menor tempo de espera possível; maior oferta de vagas e com mais especialistas, além de ter um atendimento mais humanizado.

**Insatisfação** – nesse subitem o assunto relaciona-se com as queixas referentes a insatisfação com os profissionais de saúde e do administrativo, destaca-se médicos, enfermagem, recepcionista/atendente.

**Estabelecimento de saúde** – nesse subitem o assunto foca nas queixas referente as rotinas/protocolos de unidade de saúde; demora do atendimento; recusa ao atendimento; interrupção dos serviços; horário de funcionamento e demais estabelecimentos de saúde.



## 6 - Conclusão

A qualidade do serviço prestado pelas Ouvidorias do SUS, assumem inegável relevância pública ao viabilizarem o cumprimento dos direitos previstos na Constituição Brasileira de 1988.

Destacamos a construção do processo da cultura das informações que são trazidas pela Ouvidoria, compartilhada a responsabilidade dos atores sociais envolvidos.

O processo de trabalho realizado pelas ouvidorias do SUS impacta e é impactado pela gestão, atenção, controle social e formação para a saúde pública.

As ouvidorias especializadas em saúde é um valioso instrumento para avaliar a saúde pública nos municípios brasileiros, esses novos procedimentos referentes às solicitações, reclamações e denúncias recebidas pela Ouvidoria, contribui para o desenvolvimento das políticas públicas em saúde com a participação social no SUS, além de implementar na prática a Ouvidoria como ferramenta de gestão em saúde.



## 7 - Referências Bibliográficas

ANTUNES, L.R. “Ouvidoria do SUS no processo de participação social em saúde”. Rev. Saúde Coletiva. 2008; 5(26):238-41.

CARDOSO, A.S.R. “Ouvidoria Pública e Democracia”. In: CARDOSO, A. S.R.; LYRA, R.P. (orgs). Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil: terceira coletânea. João Pessoa: Editora Universitária da UNPB, 2012.

ROMÃO, José Eduardo Elias. Ouvidorias, Participação e Efetividade do Estado Democrático de Direito. Apresentação em Power Point, s/d.

Brasil, Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2018, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Brasil, Portaria Federal nº 8, de 25 de maio de 2007 – Regulamenta o Sistema OuvidorSUS.

Portaria Municipal nº 982/2015-OCS/CESCOM.

Portaria Municipal nº 757/2015 – SMS.G

Portaria Municipal nº 867/2008 -SMS.G



## VII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302