



**32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO**

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

## *Participação Social*

### **CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIOS REGIONALIZADOS DA REDE DE OUVIDORIAS SUS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

Felipe Mourão, João Pedro Lima Gonçalves, Márcia Regina de Mattos Chaves, João Batista Nazareth Aguiar, Renata Eliza de Oliveira

1 Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo - Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

A rede de ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde está organizada de modo descentralizado de forma a se conectar à sua rede de atenção básica, que contém 26 ouvidorias em Supervisões Técnicas de Saúde, 6 ouvidorias em Coordenadorias Regionais de Saúde e 1 Ouvidoria Central da Saúde (OCS) na Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (SMSSP). Criado com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar aos gestores da SMSSP na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de ouvidoria o relatório foi elaborado em discussão com o gabinete de forma que contivesse as informações quantitativas das manifestações recebidas em todo município de São Paulo. Assim, foi construído para que atendesse a necessidade do gestor e das áreas técnicas, porém este relatório retrata ao resultado total do município sem o olhar regionalizado de saúde. Percebendo esta necessidade de relatórios regionalizados para retratar a realidade de cada supervisão devido a discrepância de realidade entre as regiões do município de São Paulo e que não são representadas no relatório elaborado pela OCS que mostra o total das informações do município e por isso desenvolvemos o trabalho que será apresentado a seguir.

#### **OBJETIVOS**

Apresentar o modelo de relatório desenvolvido em conjunto com as Coordenadorias Regionais de Saúde e a SMSSP para subsidiar os gestores locais com informações de suas microrregiões contendo levantamento histórico que possibilite apontar problemáticas regionais e acompanhamento de programas implementados para avaliação pela ótica do cidadão que é o principal usuário do sistema e representado pelas ouvidorias locais.

#### **METODOLOGIA**

Foram realizadas reuniões com ouvidores das seis CRS e da equipe da Ouvidoria Central da Saúde para a elaboração conjunta de um modelo de relatório. Nestas oficinas ficou estabelecido que os relatórios conteriam: Definições, tipos de classificação, portarias, evolução do total de queixas registradas, classificação e meio de atendimento dos registros, série histórica das solicitações e reclamações e denúncias (queixas) registradas por assunto e subassunto, bem como, especificamente aquelas relacionadas aos equipamentos de saúde, além de termos elaborado um estudo correlacionando as manifestações com o perfil do demandante baseada na classificação de Doenças, Ações e Políticas de Saúde (DAPS). A partir dessas definições, técnicos da Ouvidoria Central da Saúde foram para as macrorregiões de São Paulo para que esse



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

fosse apresentado e debatido pelos gestores, estando acordado um envio mensal dos relatórios das ouvidorias locais para os supervisores, para conselhos gestores das STS e para Ouvidoria Central de Saúde. A partir dos relatórios de Supervisões, as ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde ficaram incumbidas de fazer análise crítica dos relatórios, elaborando um resumo destes com informações das políticas implementadas nas regiões e possíveis situações que possam impactar nos assuntos abordados nos relatórios e encaminhar a informação para o seu gestor e SMS-SP. Todo mês as informações são disponibilizadas em pasta própria com acesso liberado para a alta gestão de SMS para apreciação dos relatórios de STS, Coordenadorias de Saúde e o relatório elaborado por SMS, tendo informações de todas as esferas do Sistema Único de Saúde.

## RESULTADOS

O modelo de envio de relatórios, que antes era feito a partir da visão de SMS e que, por seu caráter macro não contemplava as especificidades de cada região, foi alterado, passando a ser ascendente não apenas na sua elaboração mensal como na decisão de cada um dos itens que deveriam compor o mesmo. Por outro lado, o ouvidor da Coordenadoria passa a desempenhar um importante papel na confecção de um relatório analítico que mostre ao Coordenador o retrato de sua região.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A descentralização da ouvidoria traz em seu bojo o cumprimento de 2 de seus grandes objetivos: servir de canal de comunicação entre o gestor e a população e servir como ferramenta de gestão, auxiliando o gestor na tomada de decisões. Ao levar os dados para a região onde o usuário e o gestor vivem suas dinâmicas cotidianas, aproximamos ambos e a busca pela melhoria do SUS.