



Reestruturação da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo - SES/SP

Piccirillo, Carmen Lúcia Pádua; Silva, Luis Carlos Pereira da;
Ferreira, Patricia Camargo

Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo — cpiccirillo@saude.sp.gov.br

Introdução As Ouvidorias são unidades de importância estratégica para a gestão do Sistema Único de Saúde – SUS, possibilitando o diálogo entre o cidadão e as diferentes instâncias da gestão pública. Quando bem estruturada, contribui para a participação do cidadão na avaliação da qualidade dos serviços e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde, além de promover a cidadania. Pensando no fortalecimento deste importante canal de comunicação, criou-se um grupo de trabalho para Reestruturação da Ouvidoria no âmbito da Secretaria Estadual da Saúde de São Paulo. o Projeto apresentado, propôs uma Coordenação Executiva, e duas Coordenações de apoio, a Coordenação de Descentralização e Coordenação de Monitoramento. Juntas, vão trabalhar as redefinições das competências e atribuições da Ouvidoria, alinhar as redes e subredes, criar ou adaptar um sistema de informação aos usuários da saúde, revisar as atividades funcionais para a melhoria do controle e registro dos atendimentos, definir critérios para tipificar as manifestações e elaborar planos de ação, revisar processos internos, organogramas e fluxos e adequar um sistema informatizado para inserção das manifestações e gerenciamento de dados. Justificativa o intuito do trabalho é formar redes de serviços estaduais e municipais onde o cidadão conte com a Ouvidoria para orientá-lo quanto aos locais corretos de atendimento, pois sabemos das dificuldades de entendimento sobre quem é o prestador de cada serviço. Além de oferecer através de informações sistematizadas, subsídios aos gestores para que os mesmos possam reorganizar seus serviços, atendendo, sempre que possível, os anseios da população. **Objetivos** Redefinir as competências e atribuições da Ouvidoria, criar ou adaptar um sistema informatizado para agilizar e interligar as demais Ouvidorias do serviço estadual e municipal. **Método** - Descrição Sucinta o grupo determinou algumas etapas do estudo: sensibilização dos servidores, serviços e municípios. Atribuições da Ouvidoria, análise e implementação de um Sistema Informatizado e por fim monitoramento sistemático dos dados. Inicialmente foram realizados Encontros para sensibilização com Diretores e Ouvidores das Diretorias Regionais de Saúde – DRS, Conselho de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo – COSEMS. Encontros com os Municípios das 5 Macrorregiões e suas respectivas DRSs, Ouvidores da Gestão Pública e Ouvidores de Hospitais Estaduais. Nesta oportunidade realizamos diagnóstico situacional. a implementação do Sistema Informatizado SUS – OuvidorSUS, foi realizada através de duas capacitações, onde contamos com o apoio dos técnicos do Doges. Inicialmente capacitamos a sede da SES/SP, DRS 1, Centro de Vigilância Sanitária – CVS e alguns municípios. a segunda capacitação foi quase que exclusiva ao município de São Paulo, onde teremos aproximadamente 40 Ouvidores. **Resultados** Percebemos que nos Municípios onde o sistema informatizado já está sendo utilizado, os resultados têm sido positivos, ágil no encaminhamento das manifestações, economia de material, rapidez na resposta e facilidade na elaboração de relatórios. Ainda não foi possível concluir o diagnóstico das Ouvidorias do Estado, continuamos a capacitar municípios e estamos providenciando contato com as Ouvidorias dos serviços estaduais.

Piccirillo, Carmen Lúcia Pádua; Silva, Luis Carlos Pereira da; Ferreira, Patricia Camargo. Reestruturação da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo - Ses/Sp. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282 DOI 10.5151/medpro-cihhs-10389