



**Trabalho 2246**

**PRIMEIROS REGISTROS DA OUVIDORIA DA SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO SÃO PAULO**

Marco Antônio dos Santos<sup>1</sup> Maria Cristina Sanna<sup>2</sup>

**Introdução:** Ouvidoria é um serviço oferecido a uma dada clientela, comunidade ou população, para receber críticas, sugestões, queixas e elogios de usuários ou clientes, referentes ao desempenho de órgãos públicos ou empresas privadas<sup>(1)</sup>. No Brasil, as ouvidorias de serviços oferecidos pelo Estado iniciaram-se em 1986, quando foi criada a primeira ouvidoria pública na cidade de Curitiba – PR e, a partir daí, difundiu-se por todo o país<sup>(2)</sup>. Na área da Saúde, a Ouvidoria teve início com a promulgação das Leis n<sup>os</sup> 8.080/1990 e 8142/90, que regulamentaram o Sistema Único de Saúde (SUS) e dispuseram sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. A Constituição<sup>(3)</sup> brasileira de 1988 já havia enunciado a Saúde como um direito de todos e um dever do Estado, porém, só com a edição das Leis Orgânicas, a proposição constitucional, que incluía o controle social, pode se efetivar. Nessa perspectiva, a Ouvidoria em Saúde tornou-se um instrumento da gestão pública e do controle social para a defesa do direito à saúde e o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS. Por meio do fortalecimento da gestão participativa proporcionada pelo trabalho da Ouvidoria, com a escuta dos usuários e dos profissionais vinculados ao sistema, podem-se identificar problemas de estrutura, funcionamento e resultados, bem como captar as reais necessidades da sociedade<sup>(2)</sup>. A Ouvidoria é um dos principais canais para a democratização das relações institucionais com a sociedade, revelando o nível de compreensão do significado das relações sociais, mesmo quando permeadas pela técnica, como é o caso da assistência à saúde, em que, além disso, a fragilidade em que se encontram o usuário e seus familiares é marcante. A Ouvidoria também é uma ferramenta indispensável à Política Nacional de Humanização da atenção e gestão no Sistema Único de Saúde – HumanizaSUS<sup>(4)</sup>, que propõe um processo de pactuação democrática e coletiva, pois favorece a gestão participativa e compartilhada. Na Capela do Socorro, região administrativa localizada na região sul do município de São Paulo, a Ouvidoria em Saúde começou a funcionar em 2005. Essa região contém a maior reserva de água para consumo humano que abastece a cidade e, nela, 84,1% dos domicílios estão na zona urbana. Junto com a região leste, a região sul compõe os distritos de São Paulo em que o Programa Bolsa-Família está mais presente. Cerca de 50% dos moradores da região levam mais de uma hora no traslado diário para o trabalho, embora essa região apresente o menor percentual de pessoas ocupadas trabalhando entre 40 e 44 horas semanais. Seu perfil de morbidade e mortalidade não difere do das grandes regiões metropolitanas, com mortes por doenças crônico-degenerativas e por violência ocupando as primeiras posições<sup>(5)</sup>. Considerando-se o perfil da região e o tempo de instalação da Ouvidoria na Saúde, justifica-se a realização do presente estudo. **Objetivo:** descrever e analisar o quantitativo de ocorrências registradas nos quatro primeiros anos de existência da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde da Capela do Socorro (STS-CS). **Método:** Pesquisa histórica de abordagem quantitativa, que examinou o primeiro livro de registro de ocorrências da Ouvidoria da STS-

<sup>1</sup>Sociólogo. Educador em Saúde Pública. Especialista em Educação em Saúde e Saúde Pública pela FSP- USP. Assessor Técnico de Gestão Participativa da Coordenadoria Regional de Saúde Sul da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. Membro do Grupo de Estudos e Pesquisa em Gerenciamento em Saúde e Enfermagem (GEPAG). e mestrando do Programa de Pós-graduação da Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo (EPE-UNIFESP) Endereço: Rua Giusseppe Tartini, nº15, Bloco A-9, apto. 18 – CEP – 04844-300. Telefone: 11- 5925.0947. E-mail: [hokubosantos@gmail.com](mailto:hokubosantos@gmail.com)

<sup>2</sup>Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Pesquisadora independente. Professora Afiliada, Orientadora Credenciada junto à Pós-Graduação da EPE-UNIFESP e pesquisadora do GEPAG.



## Trabalho 2246

CS. O recorte temporal do estudo, entre 2005 e 2008, foi definido pela identificação do mais antigo e mais recente registro constante no livro citado. A coleta de dados consistiu na leitura do livro, seguida da identificação e transposição de dados de identificação do usuário (nome e sobrenome), tipo de ocorrência, unidade de serviço e nome do atendente, para um banco construído com o programa Microsoft Excel®, a partir do que se *calcularam as frequências simples e relativa e medidas de tendência central dessas variáveis*. **Resultados:** Foram registradas 3838 (100%) manifestações, as quais envolveram os seguintes equipamentos de saúde: Unidades Básicas de Saúde (UBS) Parque Residencial Cocaia 266 (6,94%) manifestações, Jardim Castro Alves 302 (7,86%), Jardim República 273 (7,11), Veleiros 175 (4,56%) e Jardim Mirna 181 (4,71%); Assistência Médica Ambulatorial - AMA Jardim Icaraí 249 (6,48%); Ambulatório de Especialidades Milton Aldred 139 (3,62%) e outras unidades de saúde 1015 (26,44%). Outros equipamentos de saúde (outras instituição da rede assistencial, outras instâncias administrativas de saúde da região e serviços de saúde de outras regiões) totalizaram 1238 (32,25%). As unidades com o maior número de queixas estão localizadas no território da Subprefeitura da Capela do Socorro, correspondendo aos Distritos Administrativos de Cidade Dutra, Grajaú e Socorro. Observou-se que o maior volume de queixas ocorreu entre o primeiro e o décimo dia de cada mês, o que pode estar associado à angústia pela espera do recebimento do salário. 42 profissionais de diferentes áreas de formação prestaram atendimento de ouvidoria nesse período. As queixas mais frequentes foram relacionadas à falta de médicos 393 (10,23%), falta de insumos para o tratamento de saúde, como medicamentos 214(5,57%), e pedidos de auxílio no transporte 347(9,04%), como ambulâncias. **Conclusão:** As manifestações registradas nos quatro primeiros anos de implantação da Ouvidoria estudada concentraram queixas relacionadas à infraestrutura dos serviços e demandas por serviços de assistência social que dão suporte à assistência à saúde, caracterizando sua recepção, pela comunidade a quem serve, como meio de se conseguir o atendimento de necessidades imediatas e benefícios individuais. **Contribuições para a Enfermagem:** O presente estudo contribui para o aprofundamento dos conhecimentos sobre Ouvidoria, o que é do interesse da Enfermagem, posto que esse seja o maior contingente de profissionais de saúde e grande interessado nos mecanismos de participação e controle sociais exercidos pelo usuário. Além disso, considerando a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão do sistema de saúde, é relevante desvendar como, numa região que é maior do que muitos municípios, se desenrolaram seus primeiros quatro anos. **Referências:** 1. Paes AMC, Silva FR, Oliveira MLC. *Ouvidoria em serviços de saúde - exercício de cidadania: a experiência do Hospital de Base do Distrito Federal (HBCF)*. Rev. saúde Dist. Fed. 1998; 9(3):9-12. 2. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. *Oficina de Ouvidorias do SUS [Internet]*. Brasília: Ministério da Saúde; 2005 [citado em 12 maio 2013]. Disponível em: [http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/oficina\\_ouvidorias\\_SUS.pdf](http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/oficina_ouvidorias_SUS.pdf) 3. *Constituição da República Federativa do Brasil*. [citado em 10 maio 2013]. Disponível em: <[http://www.senado.gov.br/sf/legislacao/const/con1988/CON1988\\_05.10.1988/CON1988.htm](http://www.senado.gov.br/sf/legislacao/const/con1988/CON1988_05.10.1988/CON1988.htm)> 4. Brasil. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde [citado 10 abr. 2013]. Disponível em: [http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/marco\\_teorico.pdf](http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/marco_teorico.pdf) 5. Prefeitura do Município de São Paulo. Coordenação de Epidemiologia e Informação. Características dos domicílios e das pessoas. Boletim CEInfo Informativo Censo Demográfico 2010. 2010 nov.[citado 10 abr. 2013]; 4:1-15. Disponível em: [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/publicacoes/Boletim\\_CEInfo\\_Censo\\_04.pdf](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/publicacoes/Boletim_CEInfo_Censo_04.pdf).

**Descritores:** Participação Social; Participação Comunitária; Defesa do consumidor

**Eixo IV - Formação em Enfermagem e as políticas sociais**