

Apoio à implantação de Ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde do Estado do Rio de Janeiro

Evelyn Silvano
Luana Pimentel
Márcia Lopes

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro

Introdução

O estímulo à implantação de serviços de Ouvidoria do SUS no Estado do Rio de Janeiro, advém do reconhecimento da necessidade do aumento de acesso junto aos usuários dos serviços de saúde a esse importante canal de escuta.

Também o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) no Estado busca operacionalizar a meta inscrita no Plano Estadual de Saúde com vigência de 2012-2015 de *“Apoiar 100% das Ouvidorias em Saúde implantadas / implementadas nos municípios”*.

Segundo levantamento realizado pelo Departamento Geral de Ouvidorias do SUS (DOGES) no ano de 2012, no estado do Rio de Janeiro havia 29 (vinte e nove) Ouvidorias implantadas. Ressalta-se que tal pesquisa foi realizada por meio de contato telefônico com as Secretarias Municipais de Saúde, podendo não representar um dado fidedigno da realidade apresentada.

Objetivos

Fortalecer o Sistema Nacional de Ouvidorias no Estado do Rio de Janeiro;
Apoiar a implantação de serviços de Ouvidoria nas Secretarias Municipais de Saúde do Estado do Rio de Janeiro;
Ampliar o percentual regional de ouvidorias em saúde em funcionamento.

Metodologia

No intuito de um maior êxito na implantação de Ouvidorias no Estado foram feitas escolhas de algumas estratégias de atuação com os 92 municípios.

A primeira delas foi a realização de fóruns regionais de Ouvidorias do SUS periódicos realizados nas nove regiões de saúde, o objetivo dessa ação é que através desses encontros aconteçam trocas de experiências, discussões sobre os processos de trabalho, construção de um espaço destinado a argumentação de temas que envolvam a escuta qualificada do cidadão, de qualificação e também em acordo com o princípio da regionalização.

No 1º ciclo do Fórum foi apresentada a metodologia desses encontros e a temática central foi a proposta de utilização de ferramentas de planejamento no intuito de fomentar a implantação dos serviços de Ouvidoria. Uma das atividades propostas foi a elaboração de Projetos de Implantação, com o fornecimento de um modelo para auxiliar os técnicos na formulação do de tal instrumento. Foram recebidos e devidamente analisados 48 Projetos de Implantação de Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde. Até o presente momento realizamos junto às nove Regiões de Saúde, nove ciclos de Fóruns.

Outra ação realizada foi a de visita técnica aos 92 municípios com o intuito de realização de um monitoramento sistemático partindo da observação contínua e que possibilitasse a construção de um dado fidedigno à realidade do estado sobre o quantitativo de Ouvidorias implantadas. Para tal atividade foi elaborado e utilizado o instrumento “lista de verificação” que contém 40 (quarenta) itens relativos à evidências de implantação do serviço e processo de trabalho.

Objetivando qualificar os Ouvidores, são desenvolvidas Capacitações contínuas e Oficinas Temáticas atendendo a frequente demanda de espaços que propiciem a troca de experiências e a construção de saberes.

O estado do Rio de Janeiro foi pioneiro na disponibilização de recurso financeiro por meio do Programa de Apoio aos Hospitais do Interior (PAHI) destinado à implantação de Ouvidorias. As Secretarias Municipais receberam tal repasse no ano de 2013. Ressalta-se que havia a prerrogativa estabelecida pelo Programa - corte populacional de municípios com até 115.000 habitantes.

Resultados

Diante das atividades expostas e do monitoramento sistemático dos municípios, notamos aumento significativo no índice de Ouvidorias implantadas. No ano de 2012, havia 29 Ouvidorias implantadas. Até o presente momento o Estado do Rio de Janeiro conta com 63 serviços em funcionamento. Dessa forma, observa-se um aumento de 37% na cobertura de Ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde.

A experiência vivenciada evidenciou a necessidade de mecanismos de respaldo à implantação de Ouvidorias no estado. Com base no instrutivo de construção dos indicadores do SISPACTO foi construída e discutida nas Comissões Intergestores Regionais (CIR), a minuta para definição dos critérios de implantação de Ouvidorias. Posteriormente tal proposta foi aprovada em Comissão Intergestora Bipartite e resultou na Deliberação CIB nº 2630 publicada no D.O em 12/12/2013.

Outra necessidade verificada fazia referência à qualificação das respostas fornecidas ao cidadão pelos setores envolvidos em uma dada manifestação. Tal inquietação resultou na proposta de construção de uma minuta para definição dos critérios das respostas a serem apresentadas ao cidadão. O documento foi aprovado em Comissão Intergestora Bipartite e resultou na Deliberação CIB nº 3413 publicada no D.O em 14/05/2015.

Conclusão

A partir da experiência aqui descrita, percebe-se que a aproximação com os municípios foi fulcral para obter êxito na meta de “apoiar 100% das Ouvidorias implantadas/implementadas”.

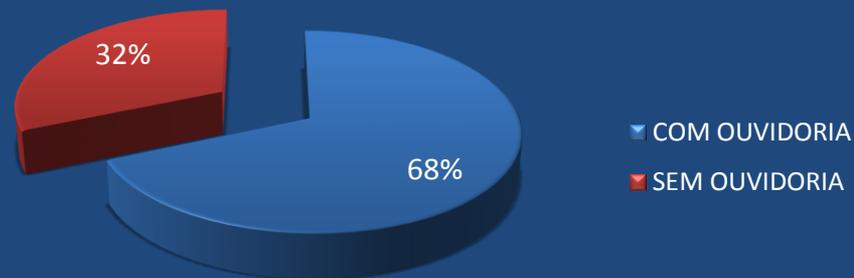
Observa-se que a implantação de Ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde, possibilitou um aumento da participação do cidadão se consolidando como um canal de comunicação e um dos espaços promotores de cidadania.

Além disso, com o aumento de municípios que possuem ouvidorias em saúde em funcionamento proporciona uma significativa melhora no indicador regional de metas pactuadas no SUS (Sispacto), fortalecendo assim o princípio de Regionalização.

Percebe-se também o fortalecimento das diretrizes do SUS com a divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo cidadão.

Portanto, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro foram organizadas e sistematizadas com o intuito de mapear e ampliar os serviços de Ouvidoria em Saúde no respectivo Estado.

% de Municípios com Ouvidorias implantadas



% municípios com Ouvidoria por Região

