

## II SEMINÁRIO NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

<b>IDENTIFICAÇÃO</b>
<b>1 – DIRETRIZ</b> <b>SISTEMA DE ESCUTA QUALIFICADA PARA USUÁRIOS E TRABALHADORES DO SUS:</b>
<b>2 - TÍTULO DO TRABALHO</b>  <b>A Ouvidoria Municipal do SUS e a experiência do município Sobral/CE na área da Humanização dos Serviços</b>
<b>3 – AUTORES</b> <b>Jânder Magalhães Tôrres, Carlos Hilton Albuquerque Soares, Geison Vasconcelos Lira, João Ivo Freire Gurgel</b>
<b>4 – INSTITUIÇÃO LIGADA AO TRABALHO</b> Instituição: <b>Prefeitura Municipal de Sobral – Secretaria da Saúde e Ação Social</b> Endereço: <b>Rua Viriato de Medeiros, 1.205 - Centro – Sobral - Ceará</b> <b>CEP: 62.011 – 060</b> Órgão responsável pela execução: <b>Ouvidoria Municipal do SUS</b>
<b>5 – JUSTIFICATIVA</b> Demonstrar como o serviço de Ouvidoria do SUS pode funcionar como uma das mais importantes ferramentas de humanização na gestão pública, com a possibilidade de evidenciar tendências e sugerir políticas para o sistema de saúde coerente com análises quantitativas e qualitativas de seus relatórios gerenciais, possibilitando um serviço mais humanizado e acolhedor.
<b>6 – RESUMO DO TRABALHO</b> A Ouvidoria Municipal do SUS de Sobral/CE foi instituída a partir da Portaria Municipal 148/2007, de 19 de setembro de 2007, sendo o setor da Secretaria da Saúde e Ação Social responsável por receber manifestações dos cidadãos nos assuntos que dizem respeito ao sistema municipal de saúde. O trabalho de processamento das manifestações realizado pela Ouvidoria tem como fundamentos promover agilidade no funcionamento do sistema, atuar na mediação de conflitos, servir como canal de escuta qualificada, identificar eventos sentinelas* e produzir relatórios gerenciais que subsidiem o gestor municipal da saúde numa avaliação fidedigna do funcionamento do sistema baseada em protocolos do Ministério da Saúde. As manifestações chegam ao serviço através de um telefone gratuito (0800 280 4646), cartas, correio eletrônico e também pelo atendimento presencial. A Ouvidoria Municipal do SUS da Secretaria da Saúde e Ação Social de Sobral funciona de acordo com aos preceitos e diretrizes estabelecidos pela Política Nacional de Ouvidoria do SUS, certificada pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Durante o ano de 2008, o serviço de Ouvidoria Municipal do SUS de Sobral constantemente realizou análise de seus dados e informações, identificando uma tendência importante no registro das manifestações. O relatório revelou que exatamente 69% dos procedimentos administrativos que deram entrada no sistema de informação tinham a Atenção Primária como área referida. Um percentual importante apontava para a categoria de Reclamação como classificação de destaque, e com a abertura deste indicador, foi revelado que a área de Humanização aparecia como tema mais significativo, ocupando 42% desta categoria. Mesmo que a grande maioria das manifestações tenha sido considerada como fechadas, ou seja, a ouvidoria realizou mediação da ocorrência e informou ao cidadão as providências adotadas pelo sistema, o problema relacionado à humanização urge de alguma intervenção da gestão. O serviço de Ouvidoria realizou apresentação de relatório gerencial ao gestor municipal da saúde, que evidenciava claramente a necessidade de uma intervenção no processo de acolhimento dos cidadãos usuários nas unidades de saúde do município. Os dados não apontavam para uma questão pontual, já

que os registros das reclamações estavam diluídos em relação à distribuição geográfica, mesmo que oferecem teor semelhante. Depois de um processamento e análise dos relatórios, a gestão municipal decidiu rever questões relacionadas ao acolhimento e iniciar o processo de implementação a Política Nacional de Humanização no município.

Ainda no ano de 2008, a gestão municipal inicia um trabalho de levantamento sobre as condições de implementação da Política Nacional de Humanização no município. Um profissional de nível universitário foi designado para coordenar o processo de implantação da política e dois grupos de trabalho já foram formados, além de discussões sobre a elaboração de plano de ação, formação de um comitê municipal e inserção da Política de Humanização no Plano Municipal de Saúde. A perspectiva é que ainda no primeiro semestre de 2009 a Política de Humanização seja responsável por intervenções significativas e melhoria na qualidade do acolhimento do cidadão. Em determinadas situações, questões importantes como a humanização podem passar despercebidas por uma gestão municipal que não dispõe de um instrumento como a ouvidoria. A confiabilidade das informações podem ser certificadas pela utilização de protocolos e metodologia de trabalhos adotados, os quais seguem rigorosamente orientações do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde.