

**PRÁTICA**

**CAPILARIZAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIA À PARTIR DA COMISSÃO INTERGESTORES REGIONAL - CIR:  
EXPERIÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE RIO VERMELHO - GOIÁS**

**Secretaria/Órgão:** SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE / SES

**Estado/Cidade de Origem:** Goiânia/GO

**Autor:** Alessandra Rodrigues de Almeida Lima e Jonas Berquo Alarcao

**Telefone:** (62) 3201-1801 /3201-1817

**Área de atuação:** Gestão e Planejamento

**Período de execução:** 2013 - 2014(maio)

**Resumo:**

O presente trabalho trata da desburocratização do processo de implantação de Interlocação de sistema Ouvidor SUS; favorecendo a capilarização da rede da Ouvidoria do SUS em todos os municípios do Estado de Goiás à partir de um projeto piloto desenvolvido entre a Gerência Especial de Ouvidoria e a Gerência Especial da Regional de Saúde Rio Vermelho – Goiás que utilizaram um espaço legítimo de consenso e pactuação entre entes federados a Comissão Intergestores Regionais (CIR); o qual será, posteriormente, implementado em todas as Regiões de Saúde do Estado de Goiás.

**Descrição da situação anterior à prática:**

Anteriormente a situação vigente era de uma lógica Federal de implantação de Ouvidorias do SUS nos municípios, considerando a realidade dos Municípios Goianos, essa lógica não se adequava. As Interlocações de Ouvidoria do SUS nas Gerências de Regionais de Saúde eram utilizadas apenas como um ponto intermediário na rede. E o fluxo para implantação de interlocações de Ouvidoria do SUS nos Municípios era extremamente burocrático, exigindo dos municípios tramitação oficial com o Estado para Capacitação e tramitação oficial com a esfera Federal para disponibilização de acesso ao Sistema OuvidorSUS (software de gestão de demandas da Ouvidoria do SUS).

A tabela 01 demonstra a situação anterior e as principais ações da boa prática.

<b>TEMPO</b>	<b>SITUAÇÃO ANTERIOR</b>	<b>NOVA PROPOSTA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>ANTES DA PRÁTICA</b>	Lógica Federal de implantar Ouvidorias	Realidade goiana apontava para a lógica de implantar interlocuções	GERÊNCIA DE OUVIDORIA
<b>2013</b>	Contato da Gerência de Ouvidoria com cada Municípios individualmente	Fortalecimento das interlocuções das Gerências de Regionais	GERÊNCIA DE OUVIDORIA
<b>JAN A MAR/ 2014</b>		Sensibilização dos Municípios à partir da CIR (em grupo, por Região de Saúde)	GERÊNCIA DA REGIONAL RIO VERMELHO
<b>MAR/2014</b>	Fluxo com o Ministério da Saúde feito por cada Município	Fluxo com Ministério da Saúde feito pelo Estado por todos municípios pactuados na CIR (em grupo)	GERÊNCIA DE OUVIDORIA

Tabela 01 – Situação Anterior x Nova Proposta

### **Descrição Detalhada da prática:**

O presente trabalho foi uma construção conjunta entre a Gerência Especial de Ouvidoria e a Gerência Especial da Regional de Saúde Rio Vermelho. Inicialmente foi proposto pela Gerência Especial de Ouvidoria o fortalecimento da interlocução das Ouvidorias localizadas nas Gerências de Regionais de Saúde; momento em que houve alterações de fluxos, pactuações com Superintendências e mudança do nível de acesso ao Sistema OuvidorSUS em tais interlocuções (de nível 2, para nível 3 – tabela 02).

Feito isso, foi percebido pela Gerência Especial da Regional de Saúde Rio Vermelho que a interlocução Regional não estava sendo suficiente para garantir celeridade nas respostas às demandas da Ouvidoria realizando, desde então articulação com as Secretarias Municipais de sua região geográfica, solicitando sempre a indicação de uma pessoa de contato para tratar das demandas. Esses interlocutores seriam responsáveis pelo recebimento, encaminhamento ao setor ou área responsável e resposta às demandas do seu município.

<b>TERMO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>OUVIDORIA</b>	Ponto do SNO onde há o acolhimento do cidadão e registro da demanda.
<b>INTERLOCUÇÃO</b>	Ponto do SNO que apenas responde demandas. NÃO efetiva o registro de novas demandas. NÃO recebe o cidadão.
<b>SISTEMA OUVIDORSUS</b>	Software de gestão de demandas do SNO, disponibilizado gratuitamente pelo Ministério da Saúde.
<b>NÍVEL 1</b>	Nível de acesso ao Sistema OuvidorSUS, para Ouvidorias. Com habilidade para REGISTRO, ENCAMINHAMENTO e RESPOSTA de demandas.
<b>NÍVEL 2</b>	Nível de acesso ao Sistema OuvidorSUS, para Interlocação. Com habilidade para RESPOSTA de demandas.
<b>NÍVEL 3</b>	Nível ESPECIAL de acesso ao Sistema OuvidorSUS, para Interlocação. Com habilidade para ENCAMINHAMENTO e RESPOSTA de demandas.
<b>CIR</b>	Comissão Intergestores Regional

Tabela 02 – Glossário de termos usados

A Gerência Especial de Ouvidoria, por sua vez, articulou com o Departamento de Ouvidoria Geral da Saúde (DOGES), detentor e coordenador do Sistema Ouvidor SUS, no sentido de desburocratizar o procedimento para implantação da Interlocação de Ouvidoria do SUS.

Fez-se então reunião na CIR, com os gestores municipais para pactuação da implantação das interlocações de Ouvidorias do SUS nos municípios da Região Rio Vermelho.

Em abril realizou-se a capacitação no acesso ao Sistema Ouvidor SUS e em Ouvidoria do SUS, dos servidores indicados pelos gestores municipais. E em maio realizou-se a avaliação dos indicadores avaliados.

**INDICADORES/VARIÁVEIS/COLETA DE DADOS:**

Número de municípios da Região

% de municípios da Região com acesso ao Sistema Ouvidor SUS (antes e depois).

**Recursos gastos:**

Recursos humanos, técnicos e tecnológicos.

## Resultados alcançados:

Os procedimentos burocráticos de implantação da interlocução Ouvidoria do SUS foram facilitados uma vez que os gestores municipais não precisaram tramitar todas as etapas isoladamente, fizeram isso em grupo, por Região de Saúde, através de consenso na CIR e com o apoio da Regional de Saúde Rio Vermelho e da Gerência de Ouvidoria. Tal fato foi um motivador para implantação do nível 2 de acesso ao Sistema OuvidorSUS nos municípios da Região e também pode ser aplicado à implantação da Ouvidoria do SUS nível 1 de acesso, resguardadas as devidas especificidades para esse nível.

A intervenção foi realizada com a utilização de recursos mínimos onde a estrutura e recursos próprios já existentes na estrutura das Gerências envolvidas foram priorizados, como demonstrado no quadro de Recursos, bem como estabelecendo parcerias sem ônus à Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO.

O Gráfico 01 apresenta o quantitativo absoluto de municípios com acesso ao Sistema Ouvidor SUS antes e após a intervenção. O impacto percentual (%) que ação resultou pode ser observado no gráfico 02.

Nos mapas 01 e 02, pode-se observar o impacto da ação na Região Geográfica em questão (marcada com um círculo em cada mapa).

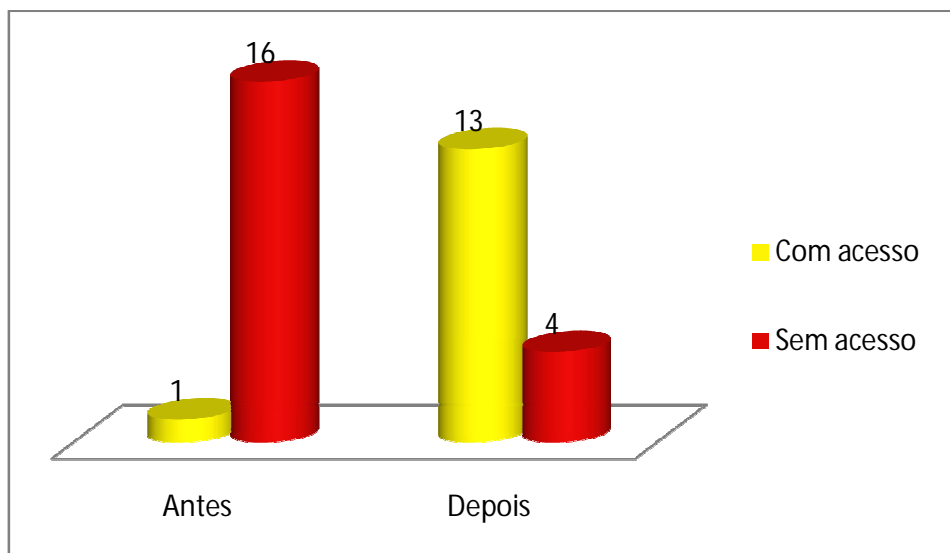


Gráfico 01 – Número de Municípios com acesso ao Sistema antes e após a intervenção

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, de maio de 2014

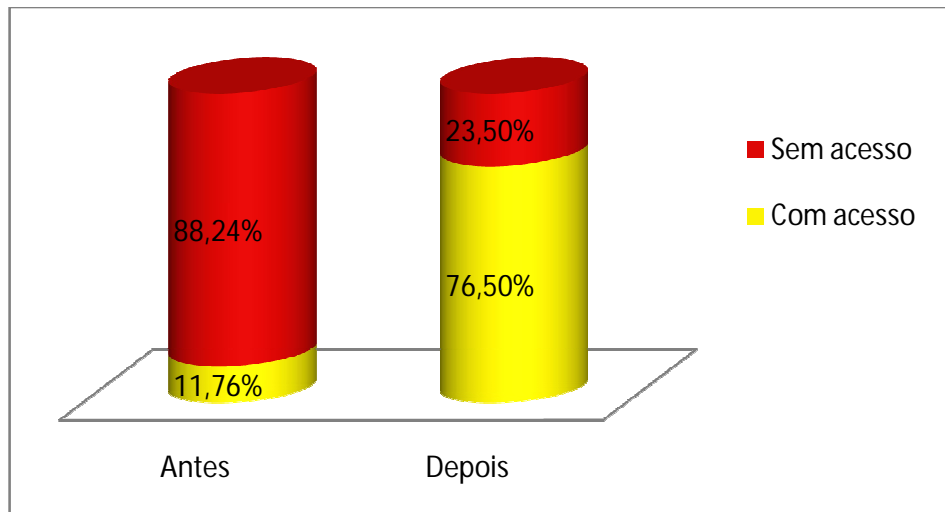
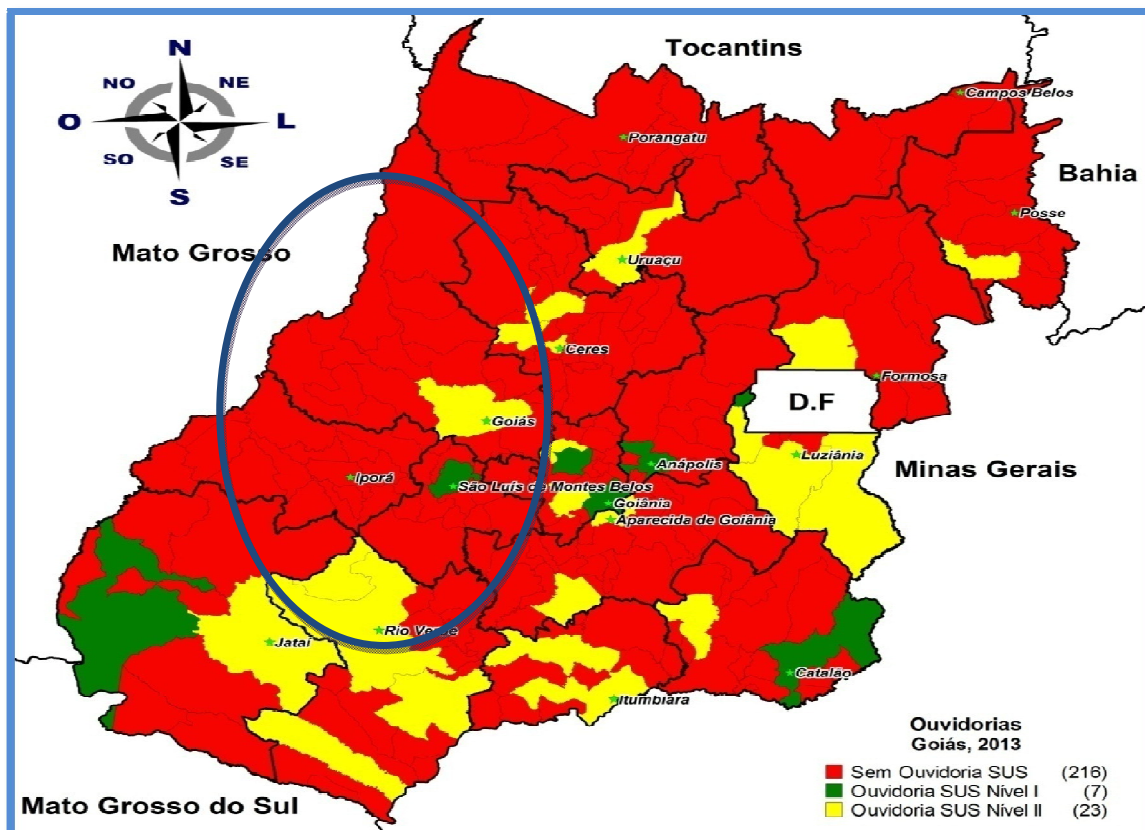


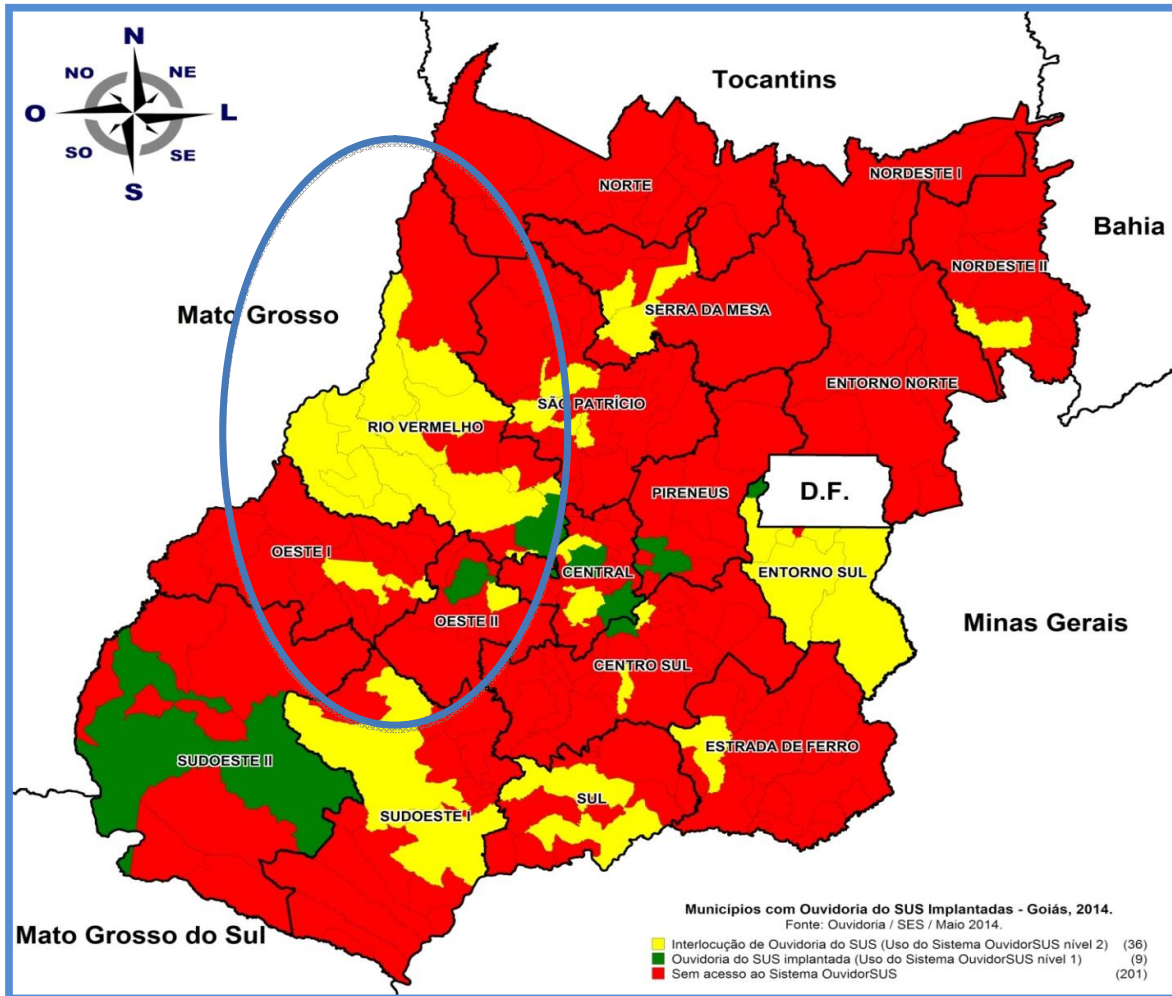
Gráfico 02 – Percentual de Municípios com acesso ao Sistema antes e após a intervenção

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, de maio de 2014



Mapa 01 – Mapa do Estado de Goiás antes da Intervenção

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, de maio de 2014



Mapa 02 – Mapa do Estado de Goiás após a Intervenção

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria, de maio de 2014

**Demais informações (fotos, arquivos, gráficos etc.)**

Fatores críticos para o sucesso foi a cooperação intersetorial e articulação entre as três esferas de gestão. Uma prática que se desenvolveu baseada em ideias criativas para se solucionar o obstáculo da não adesão dos municípios ao Sistema OuvidorSUS; e que não envolveu gasto de recursos financeiros, apenas recursos e argumentação positiva para intermediar a dificuldade burocrática imposta aos municípios pela esfera Federal, articulando e intermediando de ambos os lados até um ponto de solução favorável para todos.

A Boa Prática aqui relatada é relevante e aplicável em outros contextos. No segundo semestre de 2014 a Gerência de Ouvidoria utilizará deste projeto piloto para aplicação nas outras dezesseis Regiões de Saúde do Estado, vez que já foi apresentado a todos Gerentes de Regionais de Saúde na reunião mensal deste grupo ocorrida no dia 21 de maio de 2014. E também pode ser aplicado à implantação da Ouvidoria do SUS (nível 1 de acesso), resguardadas as devidas especificidades para esse nível e nova articulação com o DOGES. Além disso, outros estados da federação já estão se utilizando do novo fluxo, menos burocrático, criado, como é o caso do Espírito Santo.