

## Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

**“Padronizar para organizar nossas Ouvidorias do Estado e Informatizar para proteger o Meio Ambiente”**

Carmen Lucia Padua Piccirillo

(11) 3066-8488

[pcferreira@saude.sp.gov.br](mailto:pcferreira@saude.sp.gov.br)

### INTRODUÇÃO

Uma das atribuições da Ouvidoria do Estado é representar os serviços de Ouvidoria Estaduais perante os demais entes federativos.

Para que isso aconteça é necessário que todos os serviços de Ouvidoria falem a mesma linguagem, isto é, estejam padronizados e trabalhando de forma organizada, somente assim será possível utilizar as informações disponibilizadas pelos serviços para representá-los.

No final de 2014 iniciamos um Projeto de implantação do **Sistema Informatizado Ouvidor SES** na Ouvidoria Central da Secretaria de Estado de Saúde. Durante o desenvolvimento do Sistema, pensamos em padronizar os dados nele inserido, gerando informações para o conhecimento dos Gestores. Algumas das funções do Sistema Ouvidor SES são: auxiliar na organização do Serviço, agilizar o encaminhamento/resposta das manifestações e substituir registros manuais (papel) e arquivos físicos.

### OBJETIVO

Organizar os Serviços de Ouvidoria/SAU, padronizar os dados e transformá-los em informações, implantar o Sistema Informatizado Ouvidor SES e conscientizar os Ouvidores e Responsáveis pelo S.A.U (Serviço de Atendimento ao Usuário) sobre a questão da preservação ambiental.

### DESENVOLVIMENTO

Com a proposta de Reestruturação da Ouvidoria do Estado iniciada em 2013, a Ouvidoria Central SES/SP trabalhou melhor essa visão de representar o serviço de Ouvidoria do Estado de São Paulo perante os demais entes federativos. Seguimos a lógica que o serviço de Ouvidoria do Estado não é único, é a união de todos os serviços de Ouvidoria distribuídos pelo Estado, percebemos o quão grandioso se tornou essa Proposta, e desenvolvemos pequenos Projetos para apoiar essa ideia.

Um dos Projetos proposto foi trabalhar com as Unidades de Saúde, padronizando e estruturando os Serviços de Ouvidoria e S.A.U – Serviço de Atendimento ao Usuário, seguindo a organização existente na Secretaria de Saúde de Estado.

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo – SES/SP é responsável pela formulação da Política Estadual de Saúde e de suas diretrizes, e pela articulação e planejamento das ações desenvolvidas por suas **Coordenadorias**, pela administração de 03 (três) **Fundações** e através da fiscalização de 04 (quatro) **Autarquias**.

### **Coordenadorias**

Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos de Saúde (CCTIES)

Controle de Doenças (CCD)

Planejamento de Saúde (CPS)

Regiões de Saúde (CRS)

Serviços de Saúde (CSS)

Geral de Administração (CGA)

Recursos Humanos (CRH)

Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS)

Gestão Orçamentária e Financeira (CGOF)

### **Fundações**

Fundação Oncocentro de São Paulo - FOSP

Fundação para o Remédio Popular - FURP

Fundação Pró Sangue Hemocentro de São Paulo

## **Autarquias**

Superintendência de Controle de Endemias - SUCEN

Hospital das Clínicas da Universidade de São Paulo

Hospital das Clínicas da Universidade de Ribeirão Preto

Hospital das Clínicas da Universidade de Botucatu

Seguindo essa organização, identificamos as Unidades de Saúde a elas vinculadas e fizemos uma proposta para iniciar o Projeto organizando os processos de trabalho, padronizando as informações e informatizando os serviços.

Na *Coordenadoria de Planejamento de Saúde* **CPS** que busca consolidar os processos de planejamento e avaliação dos serviços de saúde bem como seus resultados e impactos em conjunto com as demais Coordenadorias; a *Coordenadoria Geral de Administração*, **CGA** responsável pela orientação, supervisão e elaboração de normas relativas aos assuntos de administração geral da SES/SP; e a *Coordenadoria de Recursos Humanos*, **CRH** que tem a função de planejar, controlar e executar as políticas de Recursos Humanos determinadas pelo Governo do Estado, não tem Unidades de Saúde diretamente vinculadas a elas, isto é, não fazem atendimento ao usuário, portanto, não tem serviços de Ouvidoria/SAU.

As *Fundações* entram em um segundo momento de organização do serviço de Ouvidoria e de adaptação do Sistema Ouvidor SES. Inicialmente é necessário conhecer as atividades dessas Unidades e caso já implantado, analisar o serviço de escuta ao cidadão. Começamos um trabalho junto à FOSP e FURP, que tem atividades diferentes das Unidades de Saúde conhecidas e por isso esta sendo necessário trabalhar essas informações para que o Sistema Ouvidor SES atenda essas diferenças.

Com relação às *Autarquias*, nos propomos trabalhar com duas Unidades de Ensino, Hospital das Clínicas da Universidade de Ribeirão Preto e o Hospital das Clínicas da Universidade de Botucatu, como um Projeto Piloto, para que pudéssemos trocar experiências e agregar conhecimento ao desenvolvimento do Sistema. A Superintendência de Controle de Endemias - SUCEN e o Hospital das Clínicas da Universidade de São Paulo estão passando pelo mesmo processo de conhecimento e entendimento dos processos de trabalho que as Fundações.

Na tabela 01, montamos um Cronograma iniciando com a fala da Ouvidora e Coordenadora Executiva da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo que busca conhecer e entender como é o dia a dia de cada serviço de Ouvidoria nas Unidades de Saúde, a partir daí, sistematizar esses Serviços. No segundo passo entra o *Coordenador de Descentralização* trabalhando a organização de forma a transferir a responsabilidade de maneira igual, isto é, fazendo com que cada Unidade tome suas próprias decisões e tenham independência nas suas ações, sempre tendo a Ouvidoria Central SES/SP como apoio e utilizando a legislação vigente. É um trabalho essencialmente de orientação, de referência e principalmente confiança. No

terceiro passo entra a *Coordenação de Monitoramento* com instalação, treinamento/capacitação e monitoramento do Sistema Ouvidor SES. Trabalha com apoio da Coordenação Executiva e da Descentralização, e auxilia na análise do Banco de Dados e elaboração de Relatórios.

<b>Cronograma do Projeto de Reestruturação das Ouvidorias Estaduais</b>		
<b>Passos</b>	<b>Assuntos abordados</b>	<b>Equipe designada</b>
1º Passo	Sistematizar o processo de trabalho	Coordenação Executiva
2º Passo	Organizar o Serviço de Ouvidoria	Coordenação de Descentralização
3º Passo	Instalação e Treinamento do Sistema Ouvidor SES	Coordenação de Monitoramento

**Tabela 01** – Cronograma do Projeto de Reestruturação das Ouvidorias Estaduais

Depois da elaboração do Projeto, o mesmo foi apresentado aos responsáveis pelas Coordenadorias na expectativa de buscar parceria e colaboração para seguir o Cronograma definido. Identificamos as Unidades e começamos o trabalho em dezembro de 2014, como indicado na tabela 02.

<b>Coordenadorias</b>	<b>Unidades</b>	<b>Início do Projeto</b>
Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS)	101	Dezembro de 2014
Serviços de Saúde (CSS)	47	Dezembro de 2015
Controle de Doenças (CCD)	6	Dezembro de 2015
Regiões de Saúde (CRS) Departamento Regional de Saúde (DRS)	17	Janeiro de 2015
Gestão Orçamentária e Financeira (CGOF)	1	Janeiro de 2014
Ouvidoria Central SES/SP	1	Dezembro de 2014
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	

**Tabela 02** – Unidades por Coordenadoria e data do início do Projeto

## RESULTADO

A data inicial do projeto foi diferente em cada Coordenadoria, e nos 2 primeiros meses trabalhamos de forma intensiva o Cronograma com os Serviços de Ouvidoria/SAU. Nos 3 meses seguintes já com o Sistema Ouvidor SES instalado e equipes treinadas, começamos a receber mensalmente os arquivos com os dados para elaboração de Relatórios.

Antes de utilizar o Sistema, as Unidades trabalhavam com as demandas de Ouvidoria no papel. Recebiam/acolhiam os usuários, registravam a demanda e de acordo com as áreas que eram citadas pelo

usuário, o Ouvidor fazia cópia dessas demandas e encaminhava via Ofício para as áreas responsáveis e para o conhecimento do Gestor/Diretor das Unidades. Cada demanda gera em média 14 folhas de papel, considerando que cada usuário faz uma manifestação citando duas áreas diferentes, figura 01.

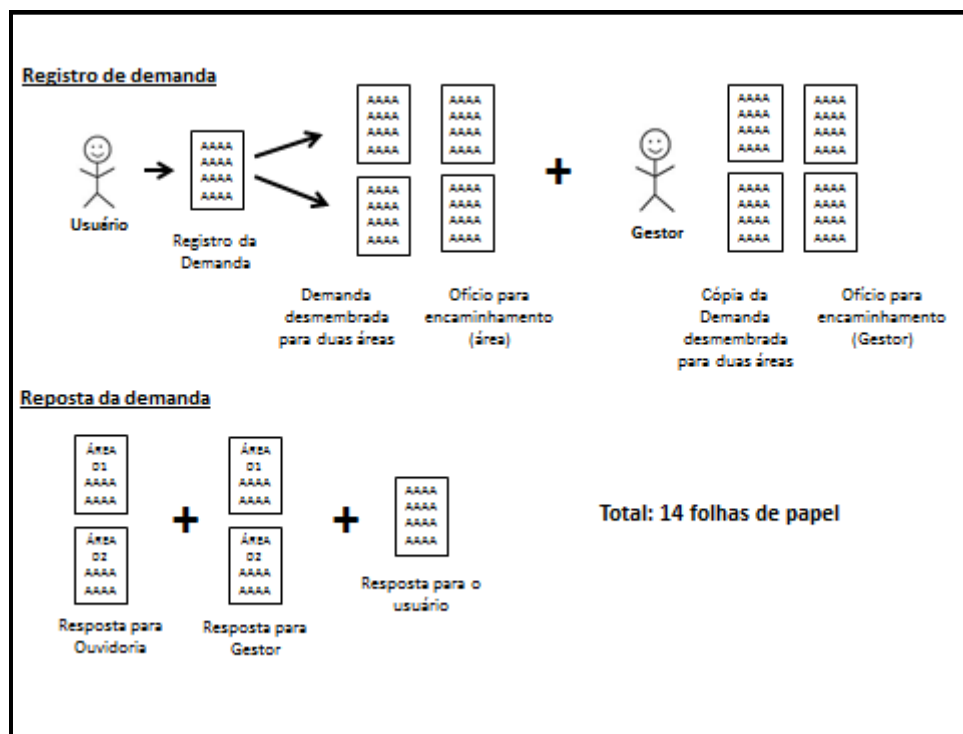
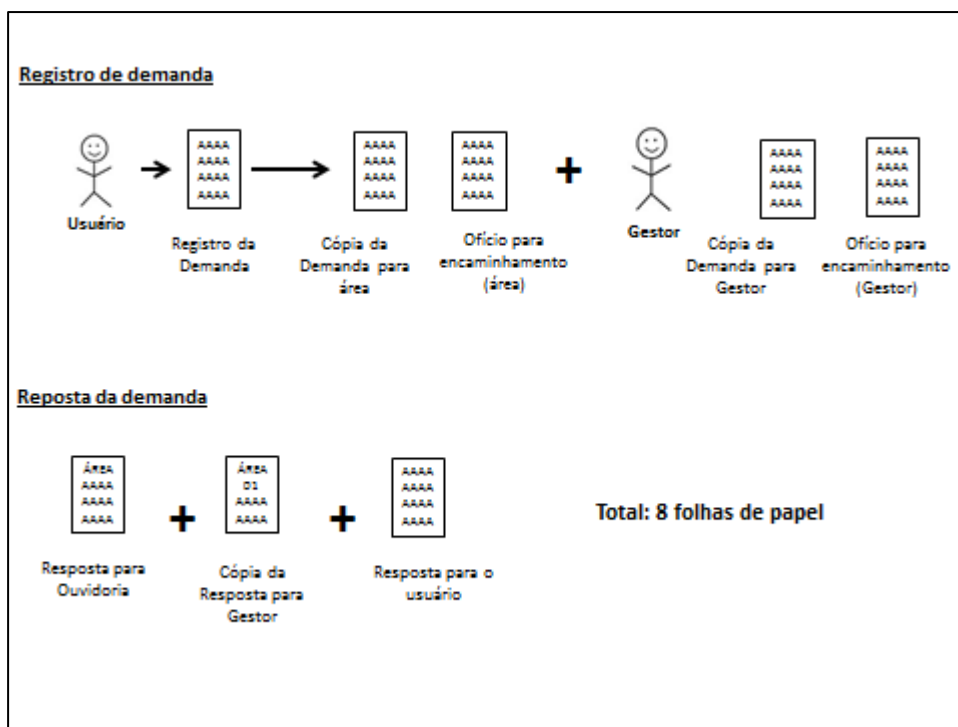


Figura 01 – Esquema que exemplifica a produção de folha de papel

No 1º semestre de 2016, após receber e analisar os dados dos 173 Serviços de Ouvidoria/SAU nos certificamos da grandiosidade do trabalho, apesar receber somente 152 Relatórios, o Sistema gerou número total de **189.112 demandas**. As 21 Unidades que não enviaram o Relatório foram contatadas e estão enviando os dados mesmo que finalizado o prazo do envio. Isto significa que esse número certamente será maior que o indicado.

Dessas 189.112 demandas, **65.595**, foram Protocoladas, isto é, o Sistema gerou um número de protocolo e a demanda foi encaminhada para Áreas e Gestores, respondidas pelas Áreas aos Gestores e a Ouvidoria e enviada resposta do Serviço de Ouvidoria/SAU ao usuário.

Como todo esse processo foi realizado via Sistema, houve uma economia de papel, toner, impressão, copiadora, energia, verba e tempo. Sem calcular o espaço para o arquivamento dos papéis e a subutilização de recursos humanos, já que seria necessário utilizar o serviço de Protocolo e Transporte. Caso essas 152 Unidades não utilizassem o Sistema, seriam gastos aproximadamente 8 folhas de papel por demanda, como demonstrado na figura 02.



**Figura 02** – Esquema de produção de folhas de papel caso as 173 Unidades não utilizassem o *Sistema Ouvidor SES*

## COMENTÁRIOS FINAIS

Com os dados semestrais registrados no Sistema, as 65.595 demandas geraram uma economia de aproximadamente **524.760 folhas de papel**, ou,  $\pm$  10.496 resmas. Calculamos um valor médio de R\$19,92 cada resma, que poupou aos cofres do Governo de Estado um gasto de  $\pm$  **R\$209.081,00** em material de escritório e preservou  $\pm$  **618 árvores** do Meio Ambiente.

Lembrando que estamos trabalhando com os dados do 1º semestre de 2016 e que faltam os dados de 21 Unidades. No final do ano, esses valores podem dobrar, chegando a preservar um hectare de mata, ou, o equivalente a um campo de futebol (9x120m).

Apesar do avanço, continuamos acompanhando os serviços de Ouvidoria/SAU e trabalhando com as demais as Unidades para sistematizar o Serviço e preservar o Meio Ambiente.

Esperamos que até o final de 2017 todas as Unidades organizadas pela SES/SP estejam trabalhando de forma sistematizada junto à Ouvidoria Central e que os Ouvidores e os Responsáveis pelo S.A.U entendam melhor a importância de utilizar o Sistema. Pensando na padronização e organização do Serviço, e também na questão ambiental. Nós fazemos parte do meio do ambiente, devemos e podemos preservá-lo.

### Equipe da Ouvidoria Central SES/SP

- Coordenadora Executiva e Ouvidora

*Carmen Lucia Padua Piccirillo*

- Coordenador de Descentralização

*Luis Carlos Pereira da Silva*

- Coordenadora de Monitoramento

*Patricia Camargo Ferreira*

Desenvolvedor: Edson Rodrigues Cacciatore

Analista de Banco de Dados: Cintya Pavliuk

### Referência Bibliográfica

FREITAS, H. Análise de dados qualitativos: aplicações e as tendências mundiais em Sistemas de Informação. São Paulo/SP: **Revista de Administração da USP, RAUSP**, v. 35, nº 4, Out-Dez. 2000, p.84-102.

SILVA, HP; PETRAMALAE, CA; ELIAS, FTS. Avanços e desafios da Política Nacional de Gestão de Tecnologias em Saúde. **Revista de Saúde Pública**, em processo de julgamento.

**Lei 10.294 de 20 de abril de 1999** - Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo.

**Resolução SS - 118, de 12-12-2012** - Institui Grupo de Trabalho para propor plano de reestruturação do Setor de Ouvidoria no âmbito da Secretaria Estadual da Saúde do Estado de São Paulo.

**Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014** - *Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.*