

DINÂMICA DE TRABALHO DA OUVIDORIA SUS/CEDAP : HUMANIZAÇÃO, ACOLHIMENTO E ESCU TA QUALIFICADA

PALESTRANTE: BÁRBARA CAMILA S. GOMES CONCEIÇÃO

Ouvidora Adjunta SUS/ CEDAP



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

-
- CEDAP (Centro Estadual Especializado em Diagnóstico, Assistência e Pesquisa): criado em 2001 com a denominação de CREAIDS > 2006 incorpora o atendimento de IST'S > 2009 alteração do nome devido ao estigma das patologias. Atualmente, possui unidade Garcia (HIV/Aids, IST's e ambulatório TRANS) e unidade Brotas (patologias do fígado);
 - Ouvidoria SUS/CEDAP foi criada em 2008 com autonomia administrativa para atuar na Instituição. Está ligada diretamente a Ouvidoria SUS/Bahia criada em 2004 e subordinada à Secretaria de Saúde da Bahia (SESAB) > 21 anos de OUVIDORIA SUS/BAHIA;
 - A Ouvidoria SUS/CEDAP é um canal de escuta qualificada e humanizada que valoriza e estimula a participação popular, ampliando o espaço democrático de comunicação entre o cidadão, trabalhadores e a gestão da Unidade, propiciando o exercício da cidadania e fortalecendo o controle social;
 - Atua como ferramenta de gestão participando das políticas institucionais através das denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e informações, sendo um norteador das dificuldades e contribuindo nos processos de assistência da Unidade;
 - A Ouvidoria pode ser utilizada por usuários, acompanhantes e todos os profissionais da Unidade como um canal para garantia dos seus direitos, sempre que achar necessário. O atendimento ocorrerá a qualquer momento em que a primeira instância demonstrar ineficácia na solução do problema apresentado.



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

“ Ser Ouvidor é saber ouvir para conhecer com profundidade o problema do outro que está a sua frente, saber se colocar no lugar dele, ouvir com paciência e atender sem preconceitos as suas dificuldades e necessidades. As opiniões dos pacientes deverão ser consideradas, nada pessoal, o elogio ou a crítica é para Instituição Pública. Logo, a Ouvidoria pode propor soluções para resolver os problemas. A nossa responsabilidade é com o resultado e, para isso, faz-se necessário habilidade na condução de todo o processo de atendimento e, para esta condução ser bem sucedida, é preciso ter amplo conhecimento de todas as áreas do atendimento ao paciente (ABO, 2010).”



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

RELATO DE EXPERIÊNCIA DA OUVIDORIA SUS/CEDAP

- A atuação da Ouvidoria SUS atende ao artigo 37, parágrafo 3º da Constituição Federal, o qual busca fortalecer o controle e a participação social na administração pública;
- É um instrumento de viabilização dos princípios estabelecidos na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90 que dispõe sobre as ações e serviços de saúde em todo território nacional e a Lei 8.142/90 que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS;
- O papel da Ouvidoria SUS/CEDAP é garantir ao cidadão ter sua demanda considerada e tratada de acordo com os direitos e deveres constitucionais e legais. Está localizada no andar térreo, entrada principal, com fácil acesso e estrutura de atendimento individualizado com conforto e privacidade;
- A Ouvidoria também atende ao público externo, sendo dispensado o mesmo tratamento e importância que ao público interno. Essas demandas serão analisadas e encaminhadas aos órgãos competentes;
- “ A Ouvidoria não deve agir com imediatismo, atuar como central de atendimento, apurar denúncias e irregularidades ou realizar auditorias, desempenhar ações de assistencialismo e de paternalismo.” (I Curso de Capacitação em Ouvidoria, Rio de Janeiro, 2010)



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

- Os lançamentos são realizados através do Sistema Informatizado Ouvidor SUS, vinculado ao Ministério da Saúde, e encaminhados aos ponto resposta competente. O ponto resposta deverá cumprir o prazo pré determinado estabelecido na Lei 13.460/17 para reclamação, denúncia, elogio e sugestão. Essa lei dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços de saúde. Lei 12.527/11 (LAI), a qual dispõe sobre o prazo para informação;
- Os principais objetivos da Ouvidoria são: ampliar a participação popular na gestão, possibilitar que a Instituição avalie continuamente a qualidade do serviço prestado, subsidiar o gestor na tomada de decisão, informando através de relatórios anuais os indicadores de satisfação do cidadão;
- A experiência da Ouvidoria SUS/CEDAP ratifica esses objetivos citados, não sendo apenas mediadora nem atenuadora de conflitos, mas tendo um importante papel ao “dar voz ao cidadão” e instrumentalizar a gestão com dados para melhoria dos serviços de saúde oferecidos na Unidade.



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

-
- Uso da tecnologia como instrumento para potencializar o acesso do cidadão aos serviços, como: telefones (Ouvidoria SUS/BAHIA, Ouvidoria SUS/CEDAP e Ouvidoria Geral do SUS/Ministério da Saúde), e-mail da Ouvidoria (principalmente nas demandas mais detalhadas), formulário *web*, *integração TAG/Sistema OUVIDOR SUS*, além do registro presencial no setor;

Ouvidoria SUS/CEDAP: 71 3116-8806 / 8807; cedap.ouvidoria@saude.ba.gov.br

Ouvidoria SUS/Bahia: 0800-284-0011. Também realiza atendimento presencial

Formulário WEB: www.saude.ba.gov.br/ouvidoria

Ouvidoria Geral do SUS/Ministério da Saúde: 136

- Utilização da pesquisa de satisfação para avaliar o nível de confiança e satisfação do usuário;
- O processo de trabalho não é resumido na oficialização de demandas, mas na realização da educação em serviço através da escuta qualificada baseada na humanização e acolhimento, onde instruímos o cidadão sobre seus direitos e deveres e papel determinante no tratamento como *protagonista*. Essa atuação caracteriza a Ouvidoria SUS/CEDAP como uma OUVIDORIA ATIVA;
- *PNH (Política Nacional de Humanização)* > busca qualificar a gestão e a atenção à saúde através da ética, da estética e do protagonismo dos sujeitos (gestores, trabalhadores e usuários) no processo de produção da saúde. Criada em 2003 e oficialmente integrada ao SUS como princípio legal em 2025, a PNH visa promover a integração, a participação e a corresponsabilidade entre todos os envolvidos no sistema de saúde, melhorando o atendimento e a organização dos serviços.



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

Segundo a PNH (2004), seguem alguns conceitos:

“ A escuta qualificada reconhece e acolhe empaticamente as necessidade do paciente, e seus familiares, auxiliando na assistência prestada.”

“ Acolhimento é uma diretriz da PNH, que não tem local, hora certa nem profissional específico para realizar: faz parte de TODOS os encontros do serviço de saúde. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde.” Dessa forma, ouvir é uma habilidade imprescindível para TODO profissional de saúde.

“ Humanizar é ofertar atendimento de qualidade articulando os avanço tecnológicos com acolhimento, melhoria dos ambientes de cuidado e condições de trabalho dos profissionais.”

- Na Ouvidoria SUS/CEDAP cada caso é atendido de forma particular, em sigilo. O problema é tratado de forma específica visando sua resolução de acordo com fluxo da Unidade. Essa conduta traz credibilidade e confiança ao usuário do serviço. As demandas não oficializadas são colocadas no sistema Ouvidor SUS como **disseminação de informação**;
- Principal diferencial do serviço é a especificidade do CEDAP. Entendemos a gravidade de algumas demandas, as quais a Ouvidoria não só oficializa, mas se antecipa fornecendo o espelho da demanda ao gestor do ponto resposta para intervenção imediata;



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

- Participação de reuniões periódicas da Gestão com suas gerências e coordenações; monitoramento e orientações junto aos ponto resposta quanto aos prazos, emissão de e-mail quanto ao cumprimento dos prazos. As demandas de 1ª instância que chegam ao setor são reencaminhadas à coordenação competente;
- Ouvidoria SUS/CEDAP é convidada permanente no Conselho de Gestão Participativa e organiza as eleições do Conselho a cada 2 anos;
- De janeiro a dezembro de 2024, foram realizados 652 atendimentos, sendo 135 disseminação de informação e 517 oficializadas e encaminhadas para gestão responsável;
- 375 (58%) reclamações: a maioria relacionada a dificuldade de acesso aos serviços da Unidade e insatisfação com funcionários e fluxos;
- De janeiro a dezembro de 2024, tivemos 454 demandas respondidas dentro do prazo e 198 após o prazo estabelecido pela *LEI 13.460/17*;
- *Resolutividade das demandas de **82,52%** em 2024;*
- **Considerações Finais**



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

Referências Bibliográficas:

Associação Brasileira de Ouvidorias/OMBUDSMAN. Disponível em <www.abonacional.org.br>

BAHIA. Secretária de Planejamento. Superintendência de Recursos Humanos. Diretoria de Gestão da Educação e do Trabalho na Saúde. **Mobiliza SUS: estratégia para fortalecimento do controle social e da gestão democrática e participativa do SUS**. 2008. Disponível em:<www.saude.ba.gov.br/mobilizasus>

BAHIA. Secretária de Saúde do Estado. Ouvidoria SUS/CEDAP. **Relatório Anual: período de janeiro a dezembro de 2021**. Salvador, 2022.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8142 de 28 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde – SUS e sobre transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área de saúde e outras providências. Brasília: Ministério da Saúde, 1990.

BRASIL. **LOS/SUS – Lei nº 8080** – 19 de setembro de 1990 – DOU DE 20/09/90 – LEI ORGÂNICA DA SAÚDE. Brasília, Ministério da Saúde, 1990.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Gestão Participativa para o SUS: ParticipaSUS**. Brasília, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretária de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Brasília, 2014.

RIO DE JANEIRO (ESTADO). Secretária do Estado de Saúde. Ouvidoria. **I Curso de Capacitação em Ouvidoria – SES**. Rio de Janeiro, 2010.



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE



TELESSAÚDEBA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE