

## OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL E NÚCLEO DE APOIO TÉCNICO

---

A Ouvidoria do SUS Municipal e o Núcleo de Apoio Técnico foram implantados no Município de Araguaína em 2011, e desde o início atuam em parceria na sede da Secretaria Municipal de Saúde, devido ao entendimento dos Gestores e do Corpo Técnico destas equipes, que ambos os setores possuem interesses e características recíprocas em apoio ao processo de melhorias na saúde pública local.

Neste contexto, cita-se como pontos fundamentais desta parceria: A divulgação de informações sobre as políticas públicas relativas à saúde; a motivação para que o cidadão exerça sua cidadania no sentido de buscar inicialmente as áreas responsáveis por seus pedidos; o estímulo de providências na esfera administrativa, considerando o contexto nacional do crescimento da Judicialização na Saúde; a análise das demandas acolhidas e conseqüentemente o apontamento de oportunidades de melhorias.

Convêm destacar que no âmbito de atuação, cada serviço possui suas particularidades, como atribuições, instrumentos normativos e outras características inerentes a cada área. No sentido geral, a Ouvidoria do SUS é responsável por acolher diretamente os cidadãos através dos meios de acesso disponíveis (atendimento presencial, telefone, e-mail e site), tendo o NAT/JUS a incumbência de acompanhar as demandas dos usuários enviadas pela Defensoria, Ministério Público e pelo Poder Judiciário, com a missão de subsidiá-los tecnicamente nas matérias que envolvem a saúde pública.

Considerando que ambos os setores possuem em sua rotina de trabalho, o acolhimento das demandas dos cidadãos, de modo constante, as equipes realizam a avaliação das dificuldades apresentadas, estimulando a realização de reuniões com áreas citadas, além de produzir relatórios que subsidiem a Gestão, com o conhecimento dos fatos e possíveis oportunidades de melhorias.

Quanto as principais motivações e contribuições da Ouvidoria do SUS Municipal e do Núcleo de Apoio Técnico ao longo dos anos podem ser citados, a participação nos seguintes processos, considerados avanços da Secretaria Municipal de Saúde:

- Organização da distribuição de insumos inclusos na Portaria do Auto Monitoramento Glicêmico;
- Organização dos fluxos de atendimentos da Central de Regulação do Município, como do fornecimento de passagens e acompanhamento das solicitações de Tratamento Fora de Domicílio-TFD;
- O incentivo para que a SES/TO assumisse o fornecimento de alimentações especiais aos pacientes, o que anteriormente onerava muito o tesouro municipal, bem como a otimização do fluxo, que estabeleceu a solicitação administrativa na Assistência Farmacêutica Municipal e a entrega dos produtos no prédio do Centro Estadual de Reabilitação-CER, de Gestão Estadual;
- A estimulação para a descentralização dos trabalhos da Regulação do Município, que possibilitou o inserimento de solicitações especializadas no Sistema-SIS-REG, a partir das Unidades Básicas de Saúde;
- A revisão do fluxo e melhor organização dos serviços de oxigenoterapia;
- A Criação de Protocolo do Serviço de transporte sanitário, para melhor atendimento dos pacientes que necessitam deste auxílio até às unidades do Sistema Único de Saúde-SUS e ou credenciadas/conveniadas; dentre outros.

Diante do exposto, destaca-se que além da parceria setorial com a Ouvidoria do SUS Municipal, os setores possuem outras características próprias em seus processos de trabalho, que o diferem de outras práticas no país, tornando reconhecida regionalmente e nacionalmente por vários órgãos como o Conselho Nacional de Justiça-CNJ, que reforça a importância da atuação das Ouvidorias no processo de Judicialização da Saúde pública.

Há de se destacar que das 1.132 demandas que passaram pela ouvidoria em 2020, nenhuma foi apresentada posteriormente a Defensoria e/ou Ministério Público, demonstrando que pelo auxílio prestado pelo setor, menos pessoas procuraram o Poder Judiciário para solicitar o atendimento de seus pedidos.

Os setores têm realizado sempre reuniões externas com os coordenadores das Unidades Básicas do Município para divulgar o serviço, apresentando relatórios realizados, esclarecendo dúvidas sobre os processos de trabalhos, deixando claro o interesse de subsidiar a Gestão com informações que possam contribuir no processo de melhorias do Sistema Público de Saúde desta localidade.

Da mesma forma, sempre que necessário são realizadas reuniões com os técnicos da SUBREDE (servidores que anexam as respostas prestadas pela Gestão no Sistema informatizado Ouvidor SUS), bem como com os Superintendentes da Secretaria Municipal de Saúde, para enfatizar questões inerentes à parceria e o apoio às demandas.

Diante do exposto, haja vista o interesse recíproco dos setores pela busca de esclarecimentos e resolutividade para os casos apresentados, mesmo que por vias diferentes, a soma de suas demandas em 2020, totalizam 1.375. Considerando que destas, 26 foram Judicializados, pode-se presumir que este valor corresponde 1,89% em relação ao total de atendimentos registrados e que houveram esclarecimentos e providências de 98,11%, conforme demonstra o QUADRO V.

#### QUADRO V

<b>QUADRO GERAL DAS DEMANDAS REGISTRADAS POR AMBOS OS SETORES</b>			
REFERÊNCIA: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020			
TOTAL DE TODAS AS DEMANDAS ACOLHIDAS E TRATADAS			
<b>1.375</b>			
OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL <b>1.132</b>		NÚCLEO DE APOIO TÉCNICO <b>243</b>	
DEMANDAS JUDICIALIZADAS		RESOLUTIVIDADE ADMINISTRATIVA	
<b>26</b>	1,89%	<b>1.349</b>	98,11%