

**Título do projeto de pesquisa:** FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA DO SUS A PARTIR DA COMISSÃO INTERGESTORES REGIONAL: EXPERIÊNCIA NA REGIÃO DE SAÚDE RIO VERMELHO – GOIÁS

**Pesquisadores:**

- Jonas Carlos Berquó de Alarcão
- Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

**Unidade da SES-GO:** OUVIDORIA SES-GO

**Dissertação de mestrado:** FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA DO SUS A PARTIR DA COMISSÃO INTERGESTORES REGIONAL: EXPERIÊNCIA NA REGIÃO DE SAÚDE RIO VERMELHO – GOIÁS

**RESUMO**

A Ouvidoria do SUS é um canal de escuta qualificada dos cidadãos capaz de garantir a eles o direito fundamental à saúde, na medida em que apresenta às instâncias de gestão do sistema as necessidades ou fraquezas apontadas pelos cidadãos/usuários. Para o perfeito funcionamento da Ouvidoria do SUS ela deve ser configurada em Rede com a implantação do software de gestão das demandas: sistema OuvidorSUS. No Estado de Goiás, até o início de 2014, o número de municípios com o sistema implantado era extremamente reduzido. A rede estadual está organizada até o nível das Regionais de Saúde, localizadas nos municípios sede de cada Região, com a existência de interlocuções regionais de Ouvidoria. Na Região de Saúde Rio Vermelho, observou-se uma série de problemas em torno do trabalho da Ouvidoria do SUS que estavam impedindo o avanço da rede à esfera municipal. O presente trabalho objetivou sensibilizar os gestores municipais de saúde da região, no âmbito da Comissão Intergestores Regional – CIR, quanto ao papel e a importância da Ouvidoria do SUS e com isso conseguir pactuar prazo máximo de resposta aos cidadãos, instituir os responsáveis pela Ouvidoria Municipal de Saúde e implantar o Sistema OuvidorSUS em 100% dos municípios da Região. Para tanto, utilizou-se de um Projeto de Intervenção, fundamentado nos pressupostos da pesquisa-ação. A intervenção foi estruturada em forma de plano de ação e operacionalizada através de estratégias desenvolvidas pela Gerência da Regional de Saúde Rio Vermelho-Goiás em parceria com a Gerência de

Ouvidoria, ambas órgãos da Secretaria de Estado da Saúde. Como resultados obteve-se: a pactuação do prazo máximo de resposta às demandas de ouvidoria encaminhadas aos municípios, a configuração dos responsáveis pelas Ouvidorias Municipais de 16 municípios da Região Rio Vermelho e a expansão da rede estadual de Ouvidoria com a implantação do sistema OuvidorSUS em 15 municípios. Notou-se que em uma Região de Saúde é fundamental a integração da Regional de Saúde com os municípios sob sua jurisdição geográfica, em especial, dentro do espaço da CIR, uma vez que essa integração quando orientada no sentido de construção ou fortalecimento do processo de regionalização da saúde sempre resultará em avanços do Sistema Regional. Utilizar o espaço da CIR para a discussão do fortalecimento da Ouvidoria possibilitou a compreensão da necessidade de estrutura-la em rede e incluir os municípios nessa rede. Como a nova estrutura e fluxo de trabalho estabelecido na Região será possível atingir novos avanços na gestão das demandas de Ouvidoria tais como: reduzir ainda mais o prazo de resposta, diminuir o número de demandas não respondidas e utilizar as informações do sistema na gestão do sistema regional e municipal.

**Palavras-chave:** Ouvidoria, Região de Saúde, Comissão Intergestores Regional, Regional de Saúde, Gestão Municipal.

Há cópia disponível na Biblioteca Ena Galvão da Escola de Saúde Pública de Goiás Cândido Santiago, no endereço Rua 26, n. 521, Jardim Santo Antônio, Goiânia-GO, CEP 74853-070.

Dissertação disponível em <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/6800>