



Publicação

Janeiro, 2005 Ano 2 Número 13

retorna

Expediente

Download

Perfil da Ouvidoria do Centro de Vigilância Sanitária de São Paulo no ano de 2003

*Marta de Almeida Magliari, Edirce de Miranda Silva e
Marileide Mendes Ribeiro
Ouvidoria do Centro de Vigilância Sanitária*

Edições Anteriores

Um pouco de história

A figura do ombudsman, inspirador das ouvidorias, surgiu na Suécia no início do século XIX.

A palavra, de origem germânica, significa representante, advogado ou defensor do povo (ombud = representante, e man = homem), termo usado no mundo inteiro.

A figura do ouvidor está presente no Brasil desde 1538, quando foi nomeado o nosso primeiro ouvidor da capitania de São Vicente e do capitão-mor, cujo conceito de ouvidor é semelhante ao do ombudsman. Ou seja, ele é um representante do cidadão, um defensor dos seus direitos fundamentais contra ações indevidas, tentando garantir a melhoria da qualidade do funcionamento e organização da administração pública, mediante o desencadeamento de ações que visam solucionar questões apresentadas, como queixas e reclamações, a respeito dos serviços públicos, por parte da população.

Na hierarquia do Brasil Colônia, o ouvidor era a segunda autoridade com funções administrativas e judiciárias, sendo, na realidade, o representante dos interesses da Coroa Portuguesa no Brasil.

Vem aumentando, nos últimos anos, o número de ouvidorias em todo o País, tanto no setor público como no privado.

Em São Paulo, a ouvidoria no setor público foi instituída através da Lei nº 10.294/1999, que estabelece a Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado, e também através do Decreto nº 44.075/1999, que regulamentou e estabeleceu a competência das ouvidorias dos serviços públicos.

Com o intuito de melhorar ainda mais o atendimento público, foi criado o Decreto Federal nº 3.507/2000, que estabelece as diretrizes normativas para firmar os padrões de qualidade do atendimento prestado pelos órgãos e entidades da administração pública federal.

Em dezembro de 1999, foi criada a ouvidoria do Centro de Vigilância Sanitária (CVS), órgão da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, que tem como papel, em conjunto com outras vigilâncias, defender e buscar formas de melhoria dos serviços de atendimento aos públicos.

Introdução

A ouvidoria é um canal de comunicação por meio do qual a população se manifesta e a instituição responde, informa e educa, caracterizando-se pela agilidade, imparcialidade e transparência. A implantação desta ouvidoria se deu com a realização de um treinamento a todos os funcionários das áreas do CVS que diretamente atendiam o público.

Em São Paulo, baseado na Lei nº 791, de 9/4/1995, o Código de Saúde expressa, no artigo 36, o dever do agente público e privado de comunicar às autoridades competentes as irregularidades apresentadas no serviço público. E, como instrumento para viabilizar esse dever junto ao sistema de saúde, cria a ouvidoria do Centro de Vigilância Sanitária, que tem a competência de receber e encaminhar aos respectivos órgãos/setores as denúncias, solicitações de informações, elogios e sugestões dos usuários que se utilizam os serviços de vigilância sanitária do Estado.

Objetivos

O presente trabalho tem os seguintes objetivos:

- Melhorar o registro das demandas encaminhadas a esta ouvidoria;
- Criar um novo instrumento (ficha);
- Sistematizar e analisar os dados obtido;
- Propor melhorias do registro das demandas recebidas;
- Processar e analisar as informações;
- Agilizar as respostas aos usuários.

Metodologia

Com o intuito de organizar o serviço de ouvidoria do Centro de Vigilância Sanitária, em conjunto com o Sistema de Informação de Atendimento ao Público (Siap), elaborou-se uma ficha de registro dos encaminhamentos recebidos por essa ouvidoria.

A partir de 2003, esta “Ficha de Registro” foi reavaliada, de modo a possibilitar um novo instrumento de tratamento dos dados, com as seguintes informações: número de registro; tipo de solicitação (podendo ser denúncia, elogio, informação e sugestão); forma de recebimento (e-mail, pessoalmente, correio, telefone); data de recebimento; município; área (classificada em meio-ambiente, pesquisa-bibliográfica/informação, produto relacionado à saúde, saúde do trabalhador, serviço de saúde e zoonoses); estabelecimento/recursos humanos; equipamento/produto; local; especificação I e especificação II; causa; e órgão/setor enviado.

A especificação I é considerada como a descrição do objeto principal da solicitação do usuário, podendo ser de denúncia ou informação, e a especificação II é considerada como o detalhamento do objeto principal, ou seja, a qualificação da especificação I. Os itens causa, órgão/setor não apresentam dados quantificados.

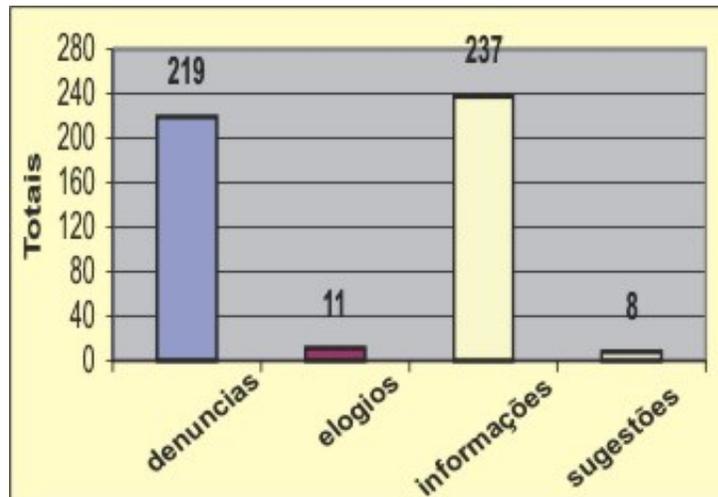
Resultados

A tabela demonstra que o maior número de tipo de encaminhamento recebido em 2003 foi referente a solicitações de informações (50%) e denúncias (46%).

Esse resultado demonstra a necessidade de incrementarmos o sistema de informação, conforme demonstrado na tabela abaixo:

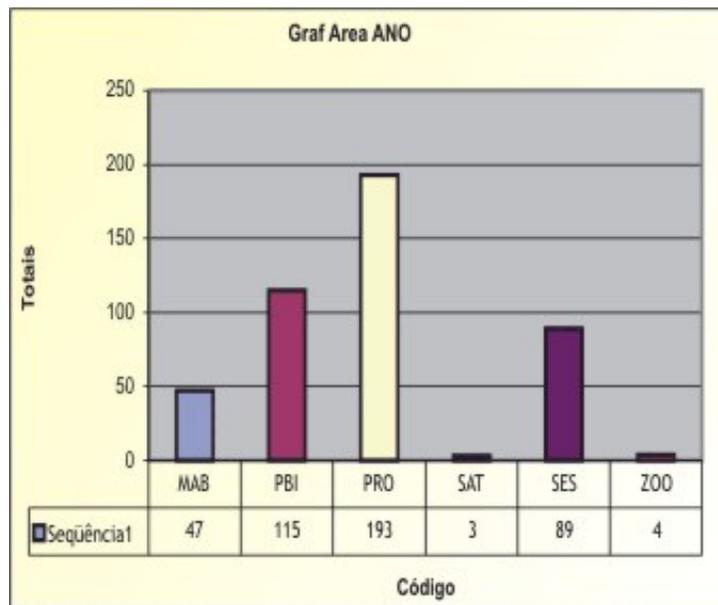
Tipo de Encaminhamentos	Número de Encaminhamentos	%
Denúncia	219	46,11%
Elogio	11	2,32%
Informação	237	49,89%
Sugestão	8	1,68%

Gráfico 1
Tipo de Encaminhamentos recebidos, ano 2003



Fonte: Ouvidoria do Centro de Vigilância Sanitária - CVS/SES-SP

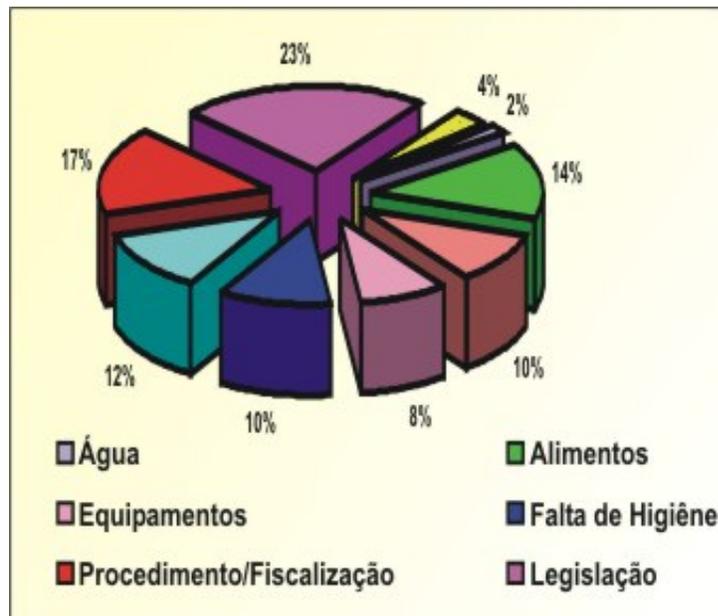
A área de produtos (alimentos, medicamentos, saneantes domissanitários, correlatos e cosméticos) foi a que apresentou maior demanda solicitada pelo usuário, ou seja, 42,8% (193 relacionadas a produtos) do total das demandas encaminhadas.



Legenda: MAB = meio ambiente; PBI = pesquisa/bibliografia/informação;
PRO = produto relacionado a saúde; SAT = saúde do trabalhador;
SES = serviço de saúde; e ZOO - zoonoses

Destacamos que 23% dos encaminhamentos de denúncias e informações são relacionados à legislação; 17%, solicitação de procedimento de fiscalização; 14% a alimentos; 12% a processo/documentação; 10% a animais; e 10% à falta de higiene.

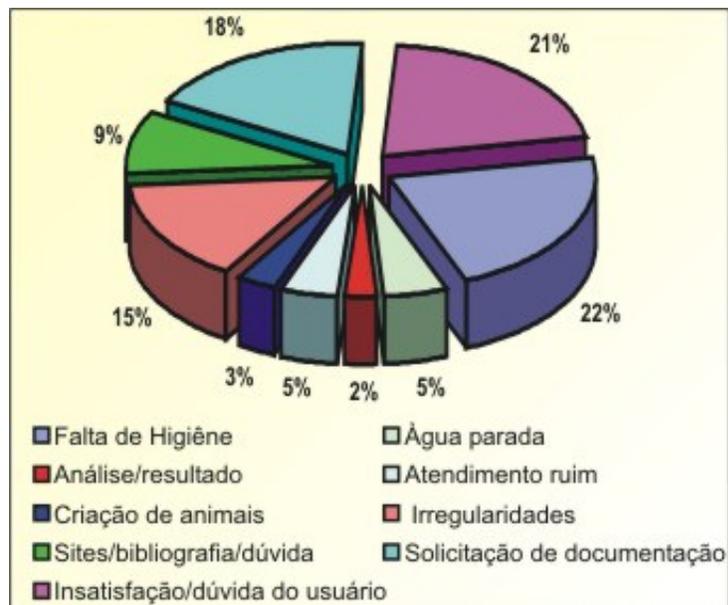
Gráfico 4
Especificação dos encaminhamentos de denúncias e informações, ano 2003



Quanto à qualificação e detalhamento da especificação (especificação II) do objeto principal das demandas encaminhadas, observa-se que 22% são relacionados à falta de higiene e 21% relacionados a dúvidas e insatisfação do usuário, 18% solicitação de documentação e 15% a irregularidades.

Gráfico 5

Especificação dos encaminhamentos de denúncias e informações, ano de 2003



Conclusão

A ficha implantada para registro das demandas possibilitou a seguinte conclusão: os registros com maior número de encaminhamentos foram relacionados a informações e denúncias da área de produtos. O principal encaminhamento foi o relacionado à legislação exigida quanto à documentação para regularização de um estabelecimento. E, no que se refere às denúncias, a maior demanda é em relação à falta de higiene e, também, à insatisfação do usuário/dúvida sobre

o funcionamento de estabelecimento.

Agradecimento especial pela colaboração técnica

Francisco Carlos de Campos - Sama/CVS, Maria de Lourdes Lorga Ferreira de Mello - DVST/CVS e Marília Keiko Uehara - Planejamento/CVS.

Bibliografia consultada

1. AMARAL FILHO, M.J. L - O Ombudsman e o Controle da Administração - Dissertação de Mestrado. São Paulo, 1988 (Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo).
2. Citadini, A R - O controle externo da Administração Pública São Paulo, Max Limonad, 1995.

Agência Paulista de Controle de Doenças

*Bepa - Av. Dr. Arnaldo, 351 - 1º andar, s. 131
Tels.: (11) 3066-8823 / 3066-8825
e-mail: bepa-agencia@saude.sp.gov.br*