

INTRODUÇÃO

A Constituição Federal do Brasil de 1988 consolidou a participação cidadã como fundamental no controle da gestão pública, promovendo uma democracia participativa e representativa. A ouvidoria, destacada como um mecanismo de participação social, serve para canalizar as demandas dos cidadãos às instituições. No setor da saúde, a Constituição consolida direitos como o acesso universal e a descentralização da gestão, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

A participação ativa da sociedade na formulação de políticas de saúde é vital. Contudo, os canais tradicionais de coleta de manifestações enfrentam desafios, tornando essencial a ampliação e a modernização desses mecanismos, como por meio da proposição de uma “Ouvidoria Digital”, que busca atualizar a comunicação e melhorar os serviços de saúde.

OBJETIVOS

Implementar uma ferramenta tecnológica, como mecanismo de ouvidoria, para a comunicação entre a sociedade e as instituições, que possibilite a avaliação dos serviços públicos de saúde, e promover um canal digital de acolhimento das manifestações dos cidadãos, de forma rápida, eficiente e eficaz, buscando soluções mais rápidas aos problemas apresentados.

MÉTODOS

Propõe-se o desenvolvimento e a implantação de uma ferramenta digital para o registro de manifestações pelos cidadãos, por meio do preenchimento de formulário padrão, utilizando a ferramenta “Forms Microsoft Corporation” (Office 365), que pode ser acessada por QR Code, a partir de qualquer dispositivo móvel. Essas declarações terão como conteúdo principal a percepção do usuário sobre a prestação dos serviços públicos de saúde oferecidos, com a finalidade secundária de disponibilizar elementos essenciais para subsídio à gestão pública.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os canais tradicionais de ouvidoria tendem a restringir a participação daqueles que se encontram distantes do local de atendimento, o que limita a participação dos cidadãos e reduz a eficiência do processo. Isso resulta, muitas vezes, em respostas lentas, o que, por sua vez, pode acarretar atrasos na entrega de resultados, gerando insatisfação entre os cidadãos e minando a confiança nas instituições públicas.

A Ouvidoria Digital é um exemplo de aplicação da tecnologia como um instrumento de interlocução entre o cidadão e a administração pública, que possui o potencial de agilizar o atendimento às demandas da sociedade ao reduzir consideravelmente o tempo de resposta, visto que permite o envio das informações em tempo real.

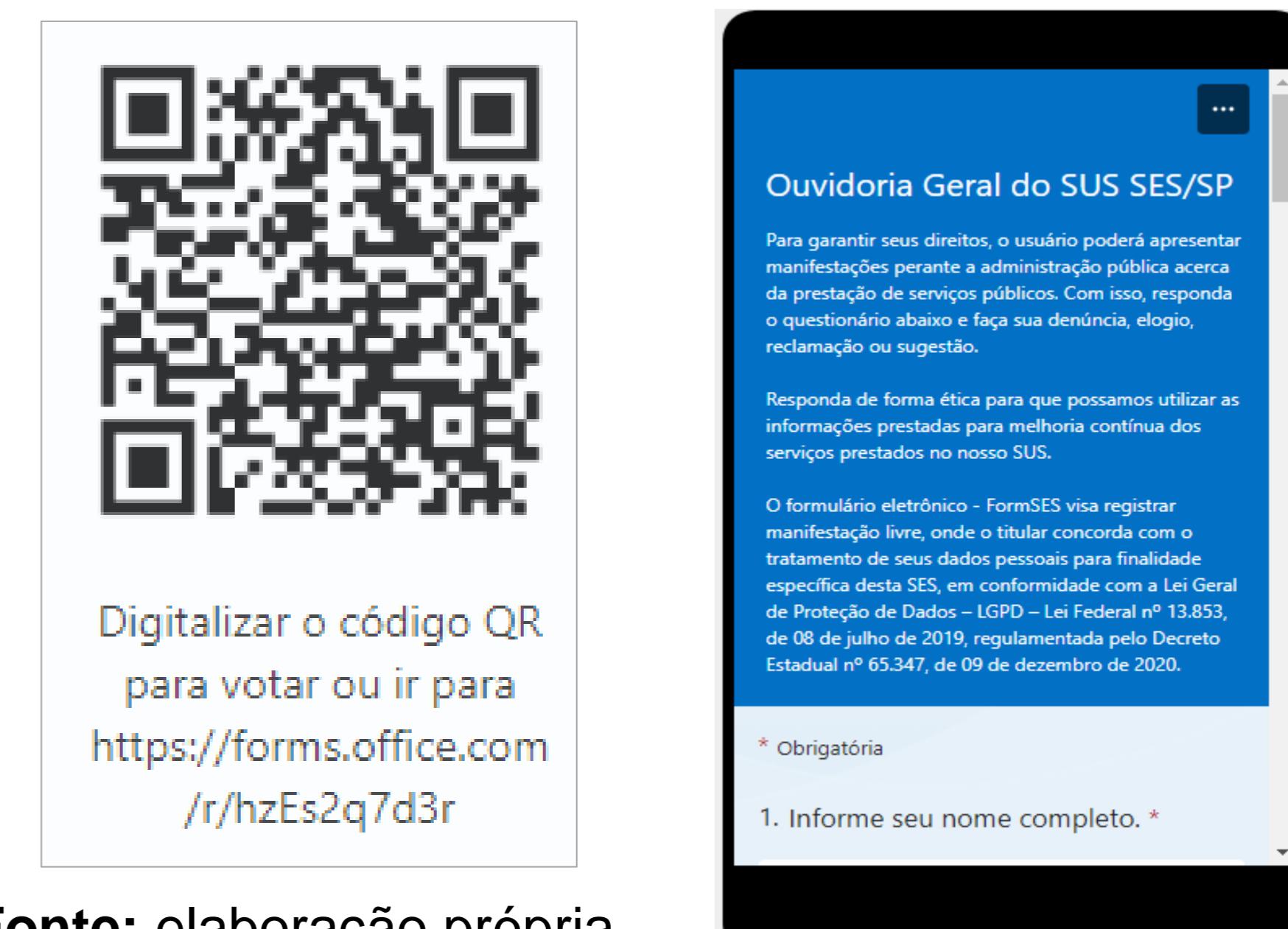
OUVIDORIA DIGITAL COMO UM CANAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO NO CONTROLE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE NO ESTADO DE SÃO PAULO

Regina Marta da Luz Pereira - rperereira@saude.sp.gov.br
Karina V. F. Malagrana Pellegrini - kmalagrana@saude.sp.gov.br
Alessandra Cristina Guedes Pellini - alessandra.pellini@uni9.pro.br

Além disso, destaca-se como aspecto relevante a utilização da ferramenta como mecanismo de avaliação dos serviços prestados aos cidadãos, com o intuito de aprimorar as políticas de saúde e elevar a qualidade do atendimento nos equipamentos públicos de saúde.

Com a Ouvidoria Digital implementada, será possível identificar problemas e propor soluções, efetuar os ajustes necessários e fornecer respostas ágeis aos cidadãos, resultando em uma prestação de serviço de saúde eficiente e eficaz. Além disso, essa abordagem servirá como um apoio à gestão pública, facilitando a tomada de decisões.

Figura 1 - Imagem ilustrativa do acesso ao aplicativo.



Fonte: elaboração própria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Digital é muito mais do que uma mera adaptação às novas tecnologias, pois tem o potencial de alcançar um público mais amplo e diversificado em comparação aos métodos tradicionais. A visibilidade das interações entre os usuários e as organizações promove a transparência e a responsabilização. A Ouvidoria Digital abre, assim, as portas para um novo nível de transparência de gestão.

Com a implantação da Ouvidoria Digital, espera-se alcançar uma Ouvidoria de Saúde eficiente, com qualidade no atendimento, que incentive a implementação de novos métodos de participação ativa da população e propicie uma resolução adequada e oportuna dos problemas apresentados, fortalecendo o compromisso com os princípios e as diretrizes do SUS.

REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Estado de São Paulo (ESP), Lei Complementar n.º 791, de 20 de abril de 1995.
2. BRASIL. Estado de São Paulo (ESP), Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999.
3. BRASIL. Estado de São Paulo (ESP), Resolução n.º 43/2022.
4. BRASIL. Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.
5. BRASIL. Lei Federal n.º 8.080, de 19 de setembro de 1990.
6. BRASIL. Lei Federal n.º 8.142, de 1990.
7. BRASIL. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018.
8. BRASIL. Lei n.º 15.527, de 18 de novembro de 2011.
9. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, 1988.