



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 11 – Informação & Saúde

OUVIDORIA DO INSTITUTO VITAL BRAZIL: CANAL CAPAZ DE CAPTAR A PROBLEMÁTICA DE ACIDENTES POR ANIMAIS PEÇONHENTOS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO?

VITAL BRAZIL INSTITUTE OMBUDSMAN: IS THIS CHANNEL CAPABLE OF CAPTURING THE SET OF PROBLEMS CAUSED BY THE ENVENOMATIONS IN THE RIO DE JANEIRO STATE?

Cristiana Araujo Ivancko¹, Rosany Bochner²

Modalidade da apresentação: Pôster

Resumo: O projeto visa pesquisar a potencialidade do modelo de Ouvidoria do Instituto Vital Brazil para a saúde pública, no contexto da problemática da informação sobre assuntos relacionados a acidentes por animais peçonhentos e suas interfaces sociais. O acesso da população ao Instituto Vital Brazil, pelo canal de sua Ouvidoria, estabelece uma relação de troca de mensagens, informações e serviços sobre os acidentes por animais peçonhentos. O objetivo é analisar o modelo de Ouvidoria do Instituto Vital Brazil como canal de garantia de cidadania e produção de informação estratégica para políticas públicas de saúde. Pesquisa descritiva quali-quantitativa, com análise das demandas e identificação de casos de “eventos sentinela” como situações sinalizadoras dos problemas enfrentados pela população. O uso dessa análise será aplicado na melhoria do processo de comunicação institucional direcionado ao atendimento dos princípios do SUS e produção de conhecimento científico para fornecer subsídios de melhoria ao acesso da população às informações relacionadas a animais peçonhentos no Estado do Rio de Janeiro.

Palavras-chave: SUS. Participação Popular. Ouvidoria. Envenenamento por animal peçonhento.

¹ Graduação em Psicologia. Desde 2008 atua como ouvidora no Instituto Vital Brazil. Mestranda no ICICT/FIOCRUZ.

² Doutorado em Saúde Pública pela Fundação Oswaldo Cruz, Brasil (2003); Tecnologista em Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz, Brasil

Abstract: *The project aims to research the potentiality of the Vital Brazil Institute Ombudsman model for public health in the context of information problems about issues related to envenomations and their social interfaces. The population's access to the Vital Brazil Institute by the channel of its Ombudsman establishes a relationship of exchange of messages, information and services on envenomations. The objective is to analyze the Vital Brazil Institute Ombudsman model as a citizenship assurance channel and production of strategic information for public health policies. Perform descriptive qualitative and quantitative analysis from the demands and identify cases of "sentinel events" as signaling situations of the problems faced by the population. This analysis will be used to improve the institutional communication process directed to the full respect of the SUS principles and the production of scientific knowledge to provide improvement grants to the public access to information related to venomous animals in the state of Rio de Janeiro.*

Keywords: *SUS. Popular participation. Ombudsman. Envenomations.*

1 INTRODUÇÃO

Na área da saúde, as ouvidorias figuram como um canal de comunicação fundamental do cidadão e catalisador de participação conforme os preceitos do Sistema Único de Saúde - SUS, permitindo às gestões institucionais a percepção do cidadão sobre a qualidade do serviço prestado à sociedade (VISMONA, 2000). Funciona como um “termômetro”, um sinalizador das situações e processos conformes e não-conformes, garantindo um espaço de fala do cidadão, considerando as reclamações como oportunidades de melhoria e subsidiando o processo de transformação e mudança Institucional. (CENTURIÃO, 2003; LYRA, 2009).

O Instituto Vital Brazil - IVB, instituição de pesquisa, produção de saúde e insumos, está inserido em políticas públicas de interesse em saúde. Ligado à Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, há 97 anos, tem sua trajetória intimamente voltada à problemática dos acidentes por animais peçonhentos e produção de soros utilizados nos tratamentos dos envenenamentos causados por serpentes, aranhas e escorpiões, dessa forma, é percebido pela população como um centro de referência em informações em saúde nesse campo (IVANCKO et al., 2013).

No ano de 2008, a partir de um modelo de gestão participativa, iniciou-se o processo de implantação e estruturação do serviço de Ouvidoria no IVB. Foi criada uma ferramenta potencial para coleta de dados e falas produzidas pela população.

Esse trabalho tem como objetivo analisar o modelo dessa ouvidoria como ferramenta de garantia de cidadania e produção de informação estratégica para políticas públicas de saúde; conhecer as demandas para poder agir. Após análise do material, deverá ser obtido um cenário das principais questões/problemas vivenciados pelos cidadãos na busca por informação e acesso ao atendimento específico, nos casos de envenenamento por animais peçonhentos, e fornecidos

subsídios para melhorar o acesso da população às informações relacionadas a animais peçonhentos no Estado do Rio de Janeiro.

Espera-se que esse processo permita, nesse trabalho de pesquisa, identificação dos chamados “eventos sentinela”, servindo como marcadores e indicadores dos pontos vulneráveis nos processos de informação e comunicação em saúde. O conceito de "evento sentinela" tem sido aplicado a eventos em saúde, que podem servir de alerta a profissionais da saúde e gestores, a respeito de possível ocorrência de agravos preveníveis. (RUTSTAIN, 1983).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esse trabalho possui natureza interdisciplinar do objeto Ouvidoria, uma vez que ele possui referenciais teóricos de Informação e Comunicação imbricados, e ao mesmo tempo articulados com e para a saúde pública.

A partir de 1988, com a Constituição Federal, o Brasil reconhece formalmente a Saúde como um direito social. O SUS é uma conquista política e também social, inserido numa sociedade democrática e de valores nos preceitos da igualdade, equidade e universalidade.

O conceito Ampliado de Saúde aborda a saúde de acordo com as dimensões econômica, social e política e num contexto de produção de saúde e da doença nas coletividades. (BRASIL, 1986)

“O Sistema Único de Saúde (SUS) conforma o modelo público de ações e serviços de saúde no Brasil. Orientado por um conjunto de princípios e diretrizes válidos para todo o território nacional, parte de uma concepção ampla do direito à saúde e do papel do Estado na garantia desse direito, incorporando em sua estrutura político-institucional, espaços e instrumentos para democratização e compartilhamento do processo decisório e da gestão do sistema de saúde.” (NORONHA et al., 2012. p.365)

Os serviços de Ouvidorias implantados nas instituições e serviços do SUS são ferramentas importantes no processo da democracia, como exercício de cidadania e interlocução social.

As ouvidorias garantem a interlocução e circulação da informação entre cidadãos e instituições e nas instituições. Moreno, Coeli e Munck (2009) definem a Informação em Saúde a partir de um compósito de transmissão e/ou recepção de eventos relacionados ao cuidado em saúde.

Na área da Saúde, o uso dos sistemas de informação precisa estar agregado às informações que permeiam o contexto de cada realidade a aspectos de saúde individual e também saúde coletiva. Barreto (2004) argumenta que no campo da saúde, há necessidade do

conhecimento científico como base para fundamentar os processos de tomada de decisão dos governos.

A Informação em Saúde tem um papel fundamental, que se inicia pela coleta dos dados e desenvolvimento de ferramentas tecnológicas para armazenar as informações de saúde, com a função de compilar e garantir acessibilidade às bases de dados. Os sistemas de informação são aliados na organização dos dados.

No Brasil existem quatro sistemas de base nacional que contemplam o registro de acidentes por animais peçonhentos: O Sistema de Informação e Agravos de Notificação – SINAN; Sistema Nacional de Informações Tóxico-Farmacológicas - SINITOX, Sistemas de Informações Hospitalares do Sistema Único de Saúde - SIH-SUS e Sistema de Informação sobre Mortalidade - SIM. (BOCHNER; STRUCHINER, 2002)

Essas ferramentas eletrônicas permitem o conhecimento dos dados e podem funcionar como subsídio para a administração, tomada de decisões e formação de políticas públicas na área da saúde.

Para Saracevic (1996 p. 42) “A CI teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia”. Durante o seu processo de evolução, a Ciência da Informação avança nas relações interdisciplinares e dentre as suas contribuições estão o modo como a informação é manipulada na sociedade e pela tecnologia.

No campo da saúde, a informação e comunicação estão presentes. Esses campos não apresentam limite definido, são porosos, e contextuais (BOURDIEU, 1989). A teoria do poder simbólico, de Bourdieu (1989), explica o poder de fazer as pessoas olharem o mundo a partir de um ponto de vista, conforme seus interesses e influências, e agirem sob o mesmo. É o reconhecimento do legítimo capital simbólico, conquistado pelo campo da comunicação, que permite a circulação dos sentidos sociais, representada por um ator autorizado por legitimidade.

Araujo (2004) descreve um modelo de comunicação para intervenção social nas políticas públicas: o Mercado Simbólico. A teoria do Mercado Simbólico contempla a rede de sentidos sociais, os interlocutores (cidadãos como agentes com valor de voz e escuta no processo da comunicação) e seus contextos e “lugar de interlocução”.

A ouvidoria permite a fala do cidadão, dá voz, logo, faz circular a informação e com isso, aproxima o cidadão das posições centrais do mercado simbólico. Desde 2008 a Ouvidoria do

Instituto Vital Brazil vem empregando esforços para consolidação e garantia de espaço de interlocução social e promoção de cidadania convergindo com os princípios do SUS.

3 METODOLOGIA

Nesta pesquisa, de caráter descritivo e abordagem quali-quantitativa, visa-se analisar o modelo de Ouvidoria do Instituto Vital Brazil como canal de garantia de cidadania e produção de informação estratégica para políticas públicas de saúde, dividindo-se o caminho da pesquisa em seis etapas.

A primeira etapa contemplará o mapeamento dos acidentes por animais peçonhentos no Estado do Rio de Janeiro no período de 2009 a 2015 com base no Sistema de Agravos de Notificação (SINAN) para conhecimento do cenário de registros oficiais.

Na segunda etapa, será realizado o levantamento dos polos de aplicação de soro anti-peçonhento no Estado do Rio de Janeiro em 2009 e nos dias atuais para conhecimento do cenário dos locais disponíveis para acesso a população.

Na terceira etapa, será realizado o levantamento dos dados provenientes do sistema da Ouvidoria do Instituto Vital Brazil, compreendidos no período de 01 janeiro de 2009 a 31 de maio de 2016. Cumpre esclarecer que os registros, ou dados do Sistema da Ouvidoria do IVB, são realizados a partir de manifestações espontâneas, ou seja, trata-se de amostragem por conveniência. Esse trabalho opta por trabalhar com as categorias relacionadas diretamente com os acidentes por animais peçonhentos. Desse modo serão analisadas as categorias: “serpentes”, “aranhas”, “escorpiões” e “soros”, pelas sub-categorias “Acidente” e “Polos de atendimento”. Nessa pesquisa serão utilizados apenas dados provenientes do Estado do Rio de Janeiro, embora a ouvidoria possa receber demandas de várias partes do país.

Na quarta etapa será realizado o tratamento dos dados com a leitura dos textos presentes nas variáveis “Descrição da requisição”, “Resposta” e “Observação da requisição”. A leitura desses registros será realizada separadamente para cada um dos “Assuntos” (serpente, aranha, escorpião, soro) de forma a criar uma nova classificação de temas tratados. Essa etapa constitui-se na principal parte do projeto, uma vez que, além da leitura atenta dos textos, exige um entendimento e compreensão dos discursos capazes de criar uma classificação padronizada das questões tratadas, de forma a servir como uma sinalização das ações que devem ser priorizadas em prol da melhoria do acesso à informação e à comunicação em saúde.

A quinta etapa tratará da compilação e quantificação dos principais temas abordados. Nessa etapa pode-se realizar uma comparação entre as temáticas identificadas por cada um dos assuntos.

Na sexta e última etapa, serão realizadas buscas de informação em outros sistemas de informação em saúde, com base nas principais temáticas identificadas e no seu período de ocorrência, visando identificar junto aos sistemas de informação disponíveis, bem como aos órgãos competentes, informações capazes de corroborar ou não com os achados.

4 RESULTADOS PARCIAIS

Como dados preliminares tem-se uma comparação do número de polos de atendimento no estado do Rio de Janeiro nos anos de 2009 e 2016. Antes havia 60 polos em 56 municípios. Atualmente são 24 polos em 20 municípios. Essa informação pode ser relevante para o contexto das questões de acidentes por animais peçonhentos na busca por informação e no acesso ao atendimento pelos cidadãos.

O projeto foi aprovado na Qualificação de mestrado, mas será submetido ao Comitê de Ética. As variáveis de análise, com a leitura dos registros extraídos do sistema de Ouvidoria do IVB, serão exploradas posteriormente. O conceito de Evento Sentinela também será explorado nesse estudo a partir da leitura das falas produzidas pelos cidadãos que procuraram o canal da Ouvidoria. Estas falas são consideradas “evento sentinela”, pois apesar de se tratarem de um pequeno número, podem refletir a realidade de diversas outras pessoas, que apesar de não terem acessado o canal da ouvidoria, convivem com as mesmas questões.

Para Bochner (2015), o conceito de evento sentinela revela que “pouco significa muito”. Como proposta para vigilância epidemiológica, o evento sentinela não representa um evento isolado, demonstra que a população de um determinado local pode estar exposta aos mesmos fatores de riscos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um canal que dá voz ao cidadão e também é voz. A abordagem de evento sentinela partirá de uma investigação para o conhecimento de cada situação apresentada no sistema da Ouvidoria do IVB associada ao sistema de informação SINAN, para compreender as questões e problemáticas envolvidas, relacionadas à informação em saúde, e contribuir de forma

estratégica com o cuidado e prevenção de ocorrências de novos eventos, como subsídio para políticas públicas em saúde na adoção de ações para melhor atendimento aos cidadãos.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, I. S. de. Mercado Simbólico: um modelo de comunicação para políticas públicas. **Interface – Comunicação, Saúde e Educação, Botucatu, SP**, v. 8/14, p. 165-178, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v8n14/v8n14a09.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2016.

BARRETO, M. L. O conhecimento científico e tecnológico como evidência para políticas e atividades regulatórias em saúde. **Ciênc. saúde coletiva.**, v.9, n.2, p. 329-38, 2004.

BOCHNER, R., STRUCHINER, C.J. Acidentes por animais peçonhentos e sistemas nacionais de informação. **Cad. Saúde Pública**, 18: 735-746, 2002.

BOCHNER, Rosany. Óbito ocupacional por exposição a agrotóxicos utilizado como evento sentinela: quando pouco significa muito. **Vigilância Sanitária em Debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia**, v. 3, p. 39-49, 2015.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Lisboa: Difel, 1989.

BRASIL. Conferência Nacional de Saúde, 8.^a, 1986, Brasília, **Anais eletrônicos...** Brasília, 1986. Disponível em: http://www.cems.saude.gov.br/conferenciasnacionaisdesaude/pdfs/8conferencia/8conf_nac_anais.p. Acesso em: 03 jul.2016.

CENTURIÃO, A. **Ombudsman – A face da empresa cidadã: como e porque instalar uma ouvidoria**. São Paulo: Educator, 2003. 184 p.

IVANCKO, et al. A Importância da Ouvidoria do Instituto Vital Brazil como ferramenta estratégica em Saúde Pública e Promoção de Cidadania. In: Encontro Nacional Vital para o Brasil. Rio de Janeiro, 2013. **Resumos**. Rio de Janeiro, 2013. p. 49.

LYRA, R. P.; PINTO, E. (Orgs.). **Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil**. Paraíba: Universitária UFPB, 2009.

MORENO, A. B.; COELI, C M; MUNCK, S. Informação em Saúde. In: PEREIRA, I. B.; LIMA, J. C. F. (Orgs.). **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro: EPSJV/Fiocruz, 2009. p. 249-255.

NORONHA, J.C. et al. O Sistema Único de Saúde - SUS. In : GIOVANELLA, L. (Org.). **Políticas e Sistema de Saúde no Brasil**. Capítulo 12. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2012.

RUTSTEIN, D.D., et al. Sentinel health events (occupational): a basis for physician recognition and public health surveillance. **Am J Public Health**. 1983; 73(9):1054-62.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em:
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em 11 jul. 2016

VISMONA, E. L.et al.. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2000.