

social

MINISTÉRIO DA SAÚDE INVESTE EM REDE DE OUVIDORIAS
PARA FOMENTAR INTERLOCUÇÃO COM USUÁRIOS DO SUS

Ouvir é o melhor remédio

É conversando que a gente se entende. A expressão popular é o mote para o funcionamento da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), do Ministério da Saúde, que desde 2007 investe na interlocução com os cidadãos como estratégia para aprimorar a atenção à saúde e fortalecer o controle social na área. Com esses objetivos, 152 ouvidorias já foram implantadas em todo o país – 26 estaduais e 126 municipais. A meta para 2011 é ampliar o serviço a todos os estados brasileiros, contemplando as capitais e os municípios com mais de 100 mil habitantes.

O serviço é parte da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS, que estabelece a organização de um Sistema Nacio-

nal de Ouvidorias e promove a articulação entre estados e municípios, formando uma rede de cidadania e participação social. A atividade é coordenada pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde.

O secretário de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde, Antônio Alves de Souza, explica que o principal objetivo dessa política é fortalecer o controle social, de acordo com os princípios democráticos da Constituição brasileira. “A ParticipaSUS reafirma o direito universal à saúde como responsabilidade do Estado; valoriza os mecanismos de participação popular e de controle social na gestão do SUS, como

“As ouvidorias traduzem para a prática os princípios do SUS sobre a participação dos cidadãos nas políticas públicas e o controle social do Estado.”

VALDIR DE CASTRO OLIVEIRA, professor da UFMG.

os conselhos e conferências de saúde; e promove a inclusão social de populações específicas, buscando a equidade no acesso à saúde”, afirma. “É fundamental garantir que os processos de gestão e participação popular sejam transparentes, inclusivos e éticos.”

Para o pesquisador Valdir de Castro Oliveira, professor da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e do Curso de Pós-Graduação em Comunicação em Saúde do Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz (Icict/Fiocruz), a Rede de Ouvidorias do SUS constitui importante ferramenta de contrapoder. “Nenhum poder pode ser absoluto. As ouvidorias traduzem para a prática os princípios do SUS sobre a participação dos cidadãos nas políticas públicas e o controle social do Estado – diretrizes registradas em inúmeras conferências de saúde”, avalia o pesquisador.

Valdir esclarece que a ouvidoria não deve ser entendida como instância burocrática, criada apenas para registrar reclamações – ou a contribuição para prevenção e promoção da saúde não atingirá os resultados esperados. “A manifestação dos usuários do sistema de saúde sobre a qualidade do atendimento contribui para o aperfeiçoamento dos serviços, a correção de rumos e a avaliação sobre a qualidade da interlocução com o usuário”, afirma Valdir.

Antônio explica que as ouvidorias são instrumentos de apoio à gestão e desempenham papel estratégico na consolidação do sistema de saúde. “A ouvidoria é uma ferramenta da gestão participativa, um instrumento para produzir informações a partir da interlocução com os cidadãos”, avalia. “Essas manifestações representam o olhar da população sobre os serviços públicos de saúde e devem ser consideradas na formulação, avaliação e revisão das políticas condutoras do SUS”, explica. Para o secretário de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde, a ouvidoria que não busca atuar como instrumento de gestão deixa de cumprir integralmente seu papel.

A consciência de que as ouvidorias constituem um ponto de convergência entre o sistema de saúde e seus usuários é compartilhada pelos profissionais que atuam nesse processo. “A interlocução promovida pelas ouvidorias fomenta o controle social e estimula o cidadão a exercer seus direitos, participando da formulação de políticas públicas que colaboram para o aprimoramento do SUS”, aposta a consultora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, Tainah Dumont.

Para atuar como instrumento de gestão, a Rede de Ouvidorias do SUS desenvolve ações integradas com outras áreas técnicas do Ministério da Saúde. “A análise qualitativa dos atendimentos municia a produção de relatórios temáticos, que contribuem para a avaliação das políticas públicas de saúde. No último ano, os documentos de maior impacto abordaram Assistência Farmacêutica, Saúde Bucal, DST/Aids, Dengue, Diabetes, Tabagismo, Saúde da Família, Farmácia Popular do Brasil e Saúde da Mulher”, exemplifica Antônio de Souza.

Na prática, o trabalho da Rede de Ouvidorias do SUS é organizado pelo sistema informatizado Ouvidor-SUS, que conecta as unidades municipais e estaduais e uniformiza procedimentos. A integração das ouvidorias otimiza o trabalho e evita que o usuário passe por mais de uma instância durante o atendimento – o que é fundamental para incentivar a participação da população. “Se um cidadão entrar em contato com a ouvidoria federal para resolver uma demanda municipal, o atendente poderá encaminhar a solicitação ao município competente pela internet, sem que o usuário precise refazer o contato”, resume Antônio.

Atualmente, a interlocução com os cidadãos é feita por meio de cinco canais de comunicação. É possível enviar correspondência pelo correio; comparecer pessoalmente para atendimento presencial, em Brasília; telefonar gratuitamente para o Disque-Saúde; e acessar o Fale Conosco e a Ouvidoria virtual no site do Ministério da Saúde. Entre as reformas ocorridas durante a reestruturação da Rede de Ouvidorias do SUS, está a desativação do endereço eletrônico ouvidoria@saude.gov.br.

Antônio explica que a interlocução por e-mail demandava muitas fases de atendimento, gerando retrabalho e exigindo mais tempo para a solução de cada demanda. “O formulário eletrônico disponível no site do Ministério da Saúde é mais eficiente. Essa adequação não reduz as possibilidades de interlocução, pois a internet permanece como canal de comunicação”, compara. O médico ressalta que disponibilizar diferen-

“É fundamental garantir que os processos de gestão e participação popular sejam transparentes, inclusivos e éticos.”

ANTÔNIO ALVES DE SOUZA, secretário de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde.

tes canais de interlocução é importante para garantir a adesão da população às ouvidorias. “Cada forma de atendimento tem suas peculiaridades, vantagens e desvantagens. A avaliação é diferente para cada cidadão, que tem o direito de optar pela maneira mais adequada às suas condições”, considera.

CAPACITAÇÃO E HUMANIZAÇÃO

Para ser bem-sucedido, o atendimento ao usuário deve ter informações corretas, transmitidas claramente por meio de uma relação humanizada. Na Rede de Ouvidorias do SUS, essa qualidade é garantida pelas constantes capacitações oferecidas aos profissionais. Todas as unidades que compõem a rede – tanto as que já existiam como as que foram criadas após a reestruturação do serviço – recebem os treinamentos.

A Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde investe na educação continuada dos profissionais como estratégia para aprimorar o atendimento. Em parceria com a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), foi realizado, em 2010, o primeiro Curso de Educação a Distância em Ouvidorias, para capacitar e facilitar a atuação de ouvidorias do SUS em todo o Brasil. A segunda edição do treinamento está programada para 2011. Ao todo, mil ouvidores serão qualificados pelas duas iniciativas.

A consultora do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, Luciana de Aguiar Albano, confirma os benefícios das capacitações. “A reestruturação do fluxo de trabalho imprimiu novo ritmo aos atendimentos. Com a melhor organização das atividades, conquistamos mais eficiência e melhor rendimento”, reconhece.

Além do investimento em formação e capacitação dos profissionais, um espaço de gestão participativa está à disposição das equipes para discussão e estabelecimento das diretrizes da Rede de Ouvidorias do SUS, fortalecendo as unidades que a compõem. Essa instância é o Fórum Nacional de Ouvidorias do SUS, fomentado pela Secretaria de Gestão Estratégica

e Participativa do Ministério da Saúde. “A capacitação dos funcionários também inclui atividades como rodas de conversa e avaliações individuais e coletivas”, complementa Antônio.

Uma estratégia eficiente para garantir a qualidade do atendimento é a contratação de estudantes da área de saúde para o Disque-Saúde. “Esses funcionários são mais familiarizados e interessados pelas questões propostas pelos usuários. Por isso, têm facilidade para dialogar sobre temas que muitas vezes podem ser embaraçosos para profissionais ou estudantes de outras áreas”, aponta o secretário de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde.

Estar atento às demandas da população é fundamental para um atendimento de qualidade. Por isso, o menu do Disque-Saúde é constantemente atualizado. “Em 2009, incluímos o tema Influenza A (H1N1) entre as opções oferecidas ao usuário. Essa estratégia proporcionou a disseminação de informações sobre transmissão, sintomas, prevenção e tratamento da doença e sobre as medidas adotadas pelo Ministério da Saúde para enfrentá-la”, exemplifica o médico. Entre maio e dezembro de 2009, a nova opção de menu recebeu 42.596 visitas, representando 8,8% do total de acessos.

Locuções curtas, como *spots* de rádio, também foram incluídas no Disque-Saúde para estimular o acesso da população a informações importantes e a campanhas do Ministério da Saúde. Foram produzidas notas sobre saúde do homem, uso racional de medicamentos, saúde mental e campanha contra o uso de *crack*, entre outras. |



FALE COM O SUS

A Rede de Ouvidorias de SUS oferece os seguintes canais de interlocução com os usuários:

- Disque Saúde: 0800-61-1997
- Internet: www.saude.gov.br - Fale Conosco ou Ouvidoria
- Atendimento presencial em horário comercial ou correspondência. Endereço: SAF Sul, Trecho 2, Lote 5/6, Edifício Premium, Bloco F, Torre I, 3º andar, Brasília-DF - CEP: 70070-600.