

# Canais de Comunicação com o Usuário

Elza Ferreira Lobo<sup>1</sup>

## Introdução

Esse texto expressa a discussão da mesa “Canais de Comunicação com o Usuário” do 1º Encontro Estadual de Humanização do Estado de São Paulo, composta por Elza Ferreira Lobo (Ouvidora da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo), Edna Silva Pinheiro (Secretaria Municipal de Saúde de São José dos Campos) e Quedayr G. de Souza Haguí (Ouvidora da DIR IV – Franco da Rocha) e mediada por Paulo Antonio Carvalho Fortes (Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo).

## ***Ouvidoria de Saúde: garantia dos direitos do cidadão***

A Ouvidoria do SUS como instrumento de garantia dos direitos dos cidadãos, usuários dos serviços de saúde, públicos ou privados, no Sistema Único de Saúde - SUS-SP, foi instituída em 1996 com a criação do Serviço DISQUE-SUS que funcionou como piloto para a implementação da Ouvidoria da Saúde.

A Ouvidoria respondia à 2ª Conferência Estadual de Saúde, realizada em junho de 1996, que recomendou a regulamentação de dispositivos do Código de Saúde do Estado de São Paulo.

Em 20/04/99 foi aprovada a Lei nº 10.294 – Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (SEDUSP), que instituiu as Ouvidorias tendo como objetivos:

- a defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos contra ações indevidas referentes à organização e ao funcionamento dos serviços de Saúde prestados pelo SUS/SP;
- a garantia da melhoria da qualidade do funcionamento e organização da administração pública;
- o compromisso da transparência e do controle social da administração pública e do sistema estadual de Saúde.

A Ouvidoria da Saúde é um canal de acesso à população para queixas, reclamações e denúncias de violações de seus direitos. Qualquer cidadão, brasileiro ou não, pode apresentar suas manifestações referentes a atendimento em hospitais, postos de saúde, ambulatórios, em órgãos públicos ou conveniados ao Sistema Único de Saúde.



Nestes últimos anos, nas diferentes esferas de governo, vem crescendo o interesse pela figura do Ouvidor, e isto se deve à maior visibilidade e clareza de seu papel de apoio aos Gestores.

## ***São José dos Campos – Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde***

A Secretaria Municipal de Saúde de São José dos Campos (SMS-SJC), em gestão plena, atende aproximadamente 600 000 habitantes. O plano de atenção ao usuário preconizava a resolutividade, em substituição ao antigo modelo de atendimento medicamentoso.

Em seu início, a partir do atendimento direto ao usuário, esta Secretaria conseguiu um horário na mídia para atender as diferentes demandas e, aos poucos, conseguiu estrutura qualificada de Ouvidoria, que passou a atender todas as demandas dos usuários, chegando a contribuir com indicadores para o Gestor. Assim, com a sua instituição, a Ouvidoria passou a ser geradora de indicadores para o Gestor Municipal de Saúde.

<sup>1</sup> Mestre em Educação e Saúde Pública e Ouvidora da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Entende-se o Ouvidor como interlocutor que segue as diretrizes do SUS e deve estar bem qualificado em relação aos direitos dos usuários do SUS. Ressalta-se que a Ouvidoria é um canal de comunicação do usuário e que este será mais qualificado quando as Ouvidorias puderem ratificar as políticas públicas sociais.

Não há programa de Humanização se não houver atuação específica focada na resolução do problema. Assim, a Ouvidoria deverá encontrar dispositivos institucionais para que de fato seja exercido **“o dever do Estado e o direito do cidadão”**.

#### DIR IV - Franco da Rocha

A DIR IV - Franco da Rocha presta serviços, atende as demandas dos 5 municípios da região, abrangendo uma população de 500 mil habitantes. O dia-a-dia nos ensinou o quê se espera de uma Ouvidoria.

Essa DIR tem uma diversidade muito grande. Os municípios da região são muito pequenos e, dos cinco, somente um tem Ouvidoria. O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é baixo, a população da região é muito carente e os serviços de saúde são escassos. Além disso, no município sede da DIR - Franco da Rocha - existem três presídios, duas FEBEMs e um Manicômio Judiciário.

O atendimento é muito estressante para o profissional e para o usuário, posto que, num mesmo momento, podem chegar pacientes tanto da FEBEM quanto dos Presídios. O que fazer nesta situação? Temos de trabalhar com estas adversidades, pois quando o usuário chega à Ouvidoria, esta é a sua última esperança.

O ouvidor necessita de paciência para ouvir o usuário até o final e entender o quê ele necessita. Percebe-se que há falta de informação e, mesmo que ele venha a receber um **Não**, o usuário se tranqüiliza por ser atendido.

A relação com o ser humano é muito gratificante: os usuários depositam no ouvidor uma confiança muito grande. Por isto, é fundamental que o ouvidor oriente o usuário de maneira clara e honesta.

A Ouvidoria mantém uma relação de respeito com os diretores de áreas técnicas e com os gestores, mas também tem liberdade para dizer o que pensa.

Sabemos que estamos construindo um momento de cidadania.

O atendimento da Ouvidoria de Franco da Rocha caracteriza-se pelo modo homogêneo de atendimento, já que parte do princípio de que o SUS é para todos. Estabeleceu-se relação de abertura e aprendizado muito grande, que fortalece a amizade entre os interlocutores dos cinco municípios.

#### Conclusões

É importante avaliar a relação inicial da Ouvidoria da Saúde com a Administração Pública. No Brasil, a Ouvidoria possui forte característica, na relação com os gestores, de não subordinação. Demonstra que este mecanismo é importante para a Gestão. O trabalho é duro e gratificante, muito diferente do ouvidor europeu que quase não tem dificuldades para enfrentar.

A Ouvidoria deve ser vista como instrumento para melhorar a administração pública. A função principal do “ombudsman”, “ouvidor”, “defensor do povo” ou “procurador dos direitos humanos” é de, colocando-se no lugar do reclamante, fiscalizar a administração pública, contribuindo assim para melhorar o atendimento aos usuários dos Serviços Públicos.

#### Referências Bibliográficas

CITADANI, A.R. **O Controle Externo da Administração Pública**. São Paulo: Max Limonad, 1995.

SÃO PAULO (Estado). Lei 10.294,. **Diário Oficial do Estado de São Paulo** — 20 de abril de 1999. Dispõe sobre Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (SEDUSP).

