



Capítulo 2

## **Ouvidoria - Uma Experiência de Promoção da Qualidade de Vida e Cidadania**



**LILA LEA CRUVINEL**

CIRURGIÃ DENTISTA - CECOM - UNICAMP

ESPECIALISTA EM PERIODONTIA - EAP - ARARAQUARA

ESPECIALISTA EM SAÚDE COLETIVA - FCM - UNICAMP

**TERESA HELENA PORTELA FREIRE DE CARVALHO**

PEDAGOGA - CECOM - UNICAMP

ESPECIALISTA EM GESTÃO DA QUALIDADE - IMECC - UNICAMP

ESPECIALISTA EM GESTÃO AMBIENTAL - FEM - UNICAMP

**A**ouvidoria é um espaço para registro de críticas, sugestões, denúncias, reclamações e elogios, estabelecendo um canal prático e de fácil acesso aos usuários do serviço público, consumidores e sociedade em geral. É um serviço representativo de demandas do usuário e/ou trabalhador de saúde e instrumento gerencial na medida em que mapeia problemas, aponta áreas críticas e estabelece intermediação das relações, promovendo a aproximação das instâncias gerenciais (PNH - Humaniza - SUS 2004).

Ao institucionalizar esse espaço de expressão, tanto para os usuários do serviço de saúde como para os profissionais que ali atuam, ambos tornam-se sujeitos no processo de cuidar. Estabelecida a via do diálogo entre usuários e serviço, bem como entre profissionais e gestores, o foco da abordagem das questões elencadas passa a ser um recorte do conceito mais amplo de qualidade de vida.

O conceito adotado para Qualidade de Vida é a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores, nos quais ele vive e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. (WHOQOL Group, 1995 apud Seidl e Zannon, 2004).

Na medida em que um serviço incentiva a participação dos usuários e funcionários através do registro de suas manifestações, a ouvidoria torna-se ferramenta estratégica de promoção da cidadania em saúde. Ser cidadão pressupõe consciência do indivíduo do seu direito e do seu papel como agente transformador da sociedade em que vive.

Considera-se cidadania como expressão de um conjunto de direitos que dá a pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado, excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando em uma posição de inferioridade no grupo social. (Dallari, 1998).

No final dos anos 80, consolidou-se no Brasil a instituição das ouvidorias, a partir da primeira ouvidoria pública no Estado do Paraná. A repercussão de sua criação foi significativa a ponto de ser adotada também pela iniciativa privada, que percebeu a importância de inseri-la no cotidiano de suas práticas administrativas, visando à melhoria dos serviços e produtos oferecidos à sociedade. Em 1995, foi criada a Associação Brasileira de Ouvidores.

A instituição da ouvidoria no Sistema Único de Saúde - SUS como instrumento de garantia dos direitos dos cidadãos, enquanto usuários de serviços de saúde públicos ou privados, ocorreu a partir de meados da década de 90.

Em 20 de abril de 1999, foi aprovada a Lei no.10294 - SEDUSP, que instituiu as ouvidorias dos serviços públicos do Estado de São Paulo com os seguintes objetivos:

- Defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos contra ações indevidas referente à organização e ao funcionamento dos serviços de saúde prestados pelo SUS/SP;
- Garantia da melhoria da qualidade do funcionamento e organização da administração pública;

- Garantia de transparência e controle social da administração pública e do sistema estadual de saúde.
- Criar uma ouvidoria não é uma tarefa fácil pois constata-se resistências, quase nunca explicitadas.

Existe por parte dos usuários um receio generalizado de que suas reclamações sejam interpretadas como de caráter pessoal e que possam ser prejudicadas em um próximo atendimento. Por sua vez, o profissional, objeto da reclamação, centraliza o seu comportamento em uma atitude defensiva e tenta desacreditar a queixa. São raros aqueles que vêem a reclamação como um direito legítimo do cidadão e como uma oportunidade de reflexão sobre o seu trabalho. Constitui-se pois como um grande desafio para a ouvidoria promover, através de sua eficiência/eficácia e seriedade, o amadurecimento das partes envolvidas.

Apesar das limitações para o encaminhamento e solução das questões apresentadas, o resultado é positivo, principalmente no que diz respeito à escuta dos usuários, elo mais frágil frente às corporações e razão de ser dos serviços de saúde. O ouvidor, ao trabalhar na defesa intransigente dos direitos do cidadão, ao apontar falhas e cobrar eficiência dos serviços, desempenha o papel de mediador e facilitador do diálogo, capturando a dimensão subjetiva do indivíduo. Portanto, a importância maior da ouvidoria enquanto instrumento de promoção da cidadania é a melhoria na produção dos serviços através do feedback do usuário, bem como o aprimoramento da gestão, ao reconhecer a contribuição significativa que representam as críticas e sugestões, inclusive para a alocação de recursos para os setores identificados como mais vulneráveis. Ao estabelecer uma relação entre qualidade de vida, cidadania e ouvidoria, pode-se atribuir à ouvidoria o resgate do homem como sujeito de direitos e partícipe na consolidação de soluções sociais.

Ao conhecer previamente os mecanismos de expressão legitimados nos serviços, os usuários dramatizam menos as suas demandas, transformando-as em instrumentos para avaliação inclusive das várias condições em que os atendimentos foram realizados. Por outro lado, ao situarmos as atuais práticas da

assistência em saúde dentro de uma lógica de mercado (convênios, atendimentos particulares) em que predomina o interesse econômico, os profissionais e usuários dos serviços públicos têm a seu favor a possibilidade de compartilhar valores determinantes para a defesa da vida e da construção da cidadania.

Antes de os serviços adotarem agendas mais sofisticadas, devem lidar com as desigualdades mais brutais, estimular o senso de comunidade e assegurar que as instituições públicas sejam justas e confiáveis. A configuração do serviço público é crucial para a qualidade de qualquer sistema de governo. A administração pública moderna requer servidores politicamente responsáveis e capazes de interagir com grupos sociais diversos, requer pessoas intelectualmente preparadas para analisar problemas complexos e oferecer assessoramento para solucioná-los. Requer equipes suficientemente estáveis para assegurar que o conhecimento institucional permanece independentemente das mudanças de governo; e, por fim, requer uma base ética profissional, de forma que os políticos recebam dos servidores assessoramento apartidário e os cidadãos recebam tratamento equânime. (Matheson, 2006).

Em consonância com a Ouvidoria Geral da Unicamp e sob a sua orientação, o Centro de Saúde da Comunidade Unicamp - CECOM criou a sua ouvidoria a partir da implantação do Programa de Humanização dos Serviços do Cecom, através da Portaria Interna 05/2005, de 20 de setembro de 2005, acatando às recomendações do Ministério da Saúde, manifestas no Programa Humaniza - SUS, que tem como alicerce a Política Nacional de Humanização. Segundo essa política, no campo da saúde, humanização diz respeito a uma proposta ética, estética e política:

- **Ética** - porque implica na mudança de atitude dos usuários, dos gestores e dos trabalhadores de saúde, de forma a comprometê-los como co-responsáveis pela qualidade das ações e serviços gerados;
- **Estética** - porque relativa ao processo de produção da saúde e das subjetividades autônomas e protagonistas;
- **Política** - porque diz respeito à organização social e institucional das práticas de atenção e gestão.

Nesse contexto, a ouvidoria como instrumento de promoção do protagonismo dos sujeitos envolvidos no processo de cuidar, facilita a incorporação de valores como a autonomia, co-responsabilização, respeito aos direitos dos usuários e profissionais de saúde e a participação coletiva no processo de gestão.

Considerando que um dos itens fundamentais da qualidade de vida no trabalho é o grau de pertencimento e autonomia dos funcionários de uma organização no seu processo de gestão, o CECOM, que presta serviços exclusivamente para a Unicamp, quando institucionaliza uma ouvidoria sedimentada nos valores acima expostos e dá voz a sua comunidade, contribui para a promoção do exercício da cidadania na organização. Isso cria vínculo com o usuário e estimula a responsabilização, dois pilares do programa Humaniza - SUS. É muito mais difícil tratar burocraticamente alguém que se conhece. O vínculo também contribui para aproximar o controle social à instância geral na qual os cuidados são prestados (Onocko, Campos, 2002). Portanto, ao recorrer à ouvidoria esses indivíduos criam novos padrões de contratualidade com a equipe profissional e de trabalho, aumentando a sua autonomia e lhe conferindo o status de sujeito de direitos.

Pela experiência vivenciada pelo Cecom, muitas vezes o simples fato da pessoa poder expressar o seu desagrado frente a uma situação, e receber o retorno de que a sua manifestação foi encaminhada a autoridade competente para providências, é suficiente para diminuir o seu desconforto e até entender com maturidade as dificuldades estruturais ainda existentes no serviço.

Os resultados obtidos ao longo dos dois anos de atuação da ouvidoria do Cecom permite ousar afirmar que a ouvidoria compõe a relação terapêutica que se busca construir. O planejamento estratégico do Cecom em 2003 manifesta expressamente que os eixos estruturantes da sua organização são Humanização dos serviços, Acesso facilitado aos usuários e Acreditação Ambulatorial - conferida pela ONA - que garante a confiabilidade dos processos de trabalho. A ouvidoria está inserida nesse contexto na medida em que humaniza as relações mediando conflitos, facilita o acesso porque escuta e

encaminha dificuldades pontuais e impulsiona a acreditação ambulatorial porque aponta oportunidade de melhorias de processos capturando a ótica do usuário.

A ouvidoria do Cecom através do encaminhamento das manifestações contribuiu em dois anos de atuação para alavancar mudanças significativas tais como:

- Identificação de processos críticos de trabalho na ótica dos usuários;
- Reformulação de determinados fluxos de atendimento como pronto atendimento e priorização do agendamento por especialidades e fluxo da saúde mental;
- Alterações no quadro de pessoal;
- Revisão do processo de endodontia e de cirurgia em odontologia;
- Formalização do grupo de entrada que facilita o acesso ao serviço de odontologia;
- Resolução de conflitos internos;
- Melhora significativa do ambiente de trabalho nas recepções, uma vez que existe um canal identificado para expressão voluntária dos usuários/funcionários;
- Abertura de espaço formal para elogios e agradecimentos, que são freqüentes e constituem reforço positivo para toda a equipe da assistência.

O grande mérito da ouvidoria do Cecom tem sido a identificação por parte da comunidade de usuários e de funcionários, da importância da boa comunicação como instrumento de redução de conflitos e melhoria dos serviços prestados. Resgatar a identidade das pessoas envolvidas enquanto cidadãos co-participantes da construção do Centro de Saúde da Comunidade da Unicamp e o reconhecimento desse canal de escuta institucional é um mecanismo de amadurecimento contínuo de todas as partes interessadas. Ouvir a voz do usuário de forma personalizada minimiza a resistência às mudanças necessárias, pois as manifestações, em sua maioria, trazem um colorido especial que apontam sempre para

o resgate do papel do serviço/servidor público. Dar voz de forma institucional aos usuários recupera a sua dignidade, pois legitima a sua singularidade como ser humano e ator no processo de transformação da sociedade.

## Referências

DALLARI, D. 1998. DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA. SÃO PAULO: MODERNA, p.14.

FLECK, M.P.A. 2000. "O INSTRUMENTO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (WHOQOL-100): CARACTERÍSTICAS E PERSPECTIVAS". CIÊNCIA E SAÚDE COLETIVA, v.5, n1.

HUMANIZA - SUS: POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO: DOCUMENTO BASE PARA GESTORES E TRABALHADORES DO SUS/ MINISTÉRIO DA SAÚDE, SECRETARIA EXECUTIVA, NÚCLEO TÉCNICO DA POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO. 2.Ed. - BRASÍLIA: MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, ANA C; ZAIMA, G. 2002. "GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - GQVT: COM ÊNFASE EM PESSOAS EQUIPES E LIDERANÇAS". IN: BOOG, GUSTAVO; BOOG, MAGDALENA (COORD.). MANUAL DE GESTÃO DE PESSOAS E EQUIPES ESTRATÉGIAS E TENDÊNCIAS, VOLUME 1. SÃO PAULO: GENTE, p.406.

MATHESON, A. "FÁBRICA DE LÍDERES". REVISTA SP. GOV, SÃO PAULO, v 08 p.7 - 11, NOVEMBRO 2006.

MERHY, E.; ONOCKO, R. 1998. AGIR EM SAÚDE. SÃO PAULO: HUCITEC.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. 2002. EXPERIÊNCIAS INOVADORAS NO SUS. BRASÍLIA/DF.

ONOCKO.R. A GESTÃO: ESPAÇO DE INTERVENÇÃO ANÁLISE E ESPECIFICIDADES TÉCNICAS. IN SAÚDE PAIDÉIA, GASTÃO WAGNER DE SOUSAS, SÃO PAULO:ED. HUCITEC, 2003 - ROSANA ONOCKO CAMPOS, CAMPINAS -JULHO 2002.

SEIDL, E.M.F.; ZANNON C.M.L. 2004 - QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE: ASPECTOS CONCEITUAIS E METODOLÓGICOS . CADERNOS SAÚDE PÚBLICA v.20,F.2,p.580-588 .

VILANOVA, M.V. ET COL. 1999. OUVIDORIA NA UECE: INSTRUMENTO DE CIDADANIA. JOÃO PESSOA.

WHOQOL GROUPS. WWW.UFGRS/PSIQ/WHOQOL