

## **A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO**

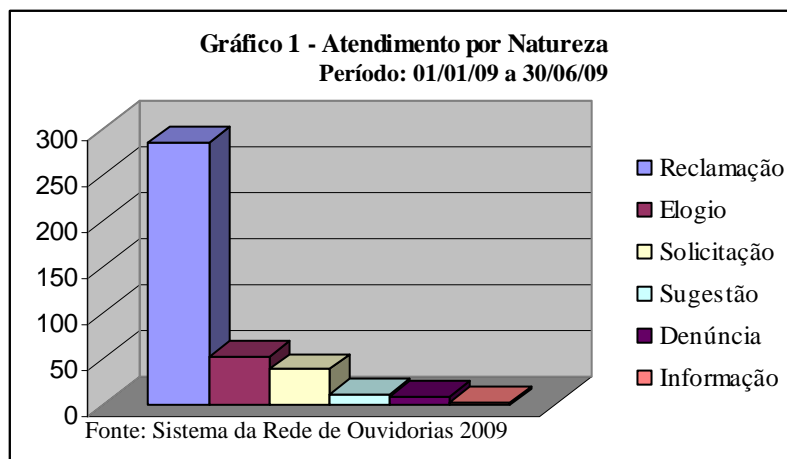
Autores: TEREZA CHRISTINA BRASILEIRO LYRA; Cláudia F. Amorim; Nadia M. A. Prates. HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES (HAM), Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco (SES/PE).

**Introdução:** A Constituição Federal de 1988 estabelece mecanismos de controle social, pautados pela corresponsabilização do governo e da sociedade sobre os rumos do Sistema Único de Saúde (SUS). As ouvidorias e os conselhos gestores e de saúde são espaços para representação do cidadão (ã) na construção desse novo modelo, possibilitando a participação coletiva na gestão, favorecendo o protagonismo dos sujeitos e o estabelecimento de vínculos solidários, ratificados nos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH). As ouvidorias configuram-se como canais democráticos de comunicação destinados a receber manifestações dos cidadãos (ãs), incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informações. No Hospital Agamenon Magalhães (HAM), sua implantação ocorreu em julho de 2007, estando ligada à Secretaria de Saúde de Pernambuco e interligada à Rede Estadual. Utiliza-se de um sistema integrado de informações comum a toda Rede que possibilita o controle e o monitoramento das ações. A gestão das informações tem por compromisso a transparência e a publicidade, sendo realizada através da elaboração de relatórios com propostas de ações de melhorias. Através desses relatórios, a realidade da instituição é retratada, dando visibilidade aos seus pontos fortes e fracos, possibilitando à gestão uma análise sistemática das ocorrências e problemas. A Ouvidoria deve ser concebida como um espaço de decisão na instituição para atuar de forma transformadora no seu cotidiano contribuindo para a humanização dos serviços de saúde.

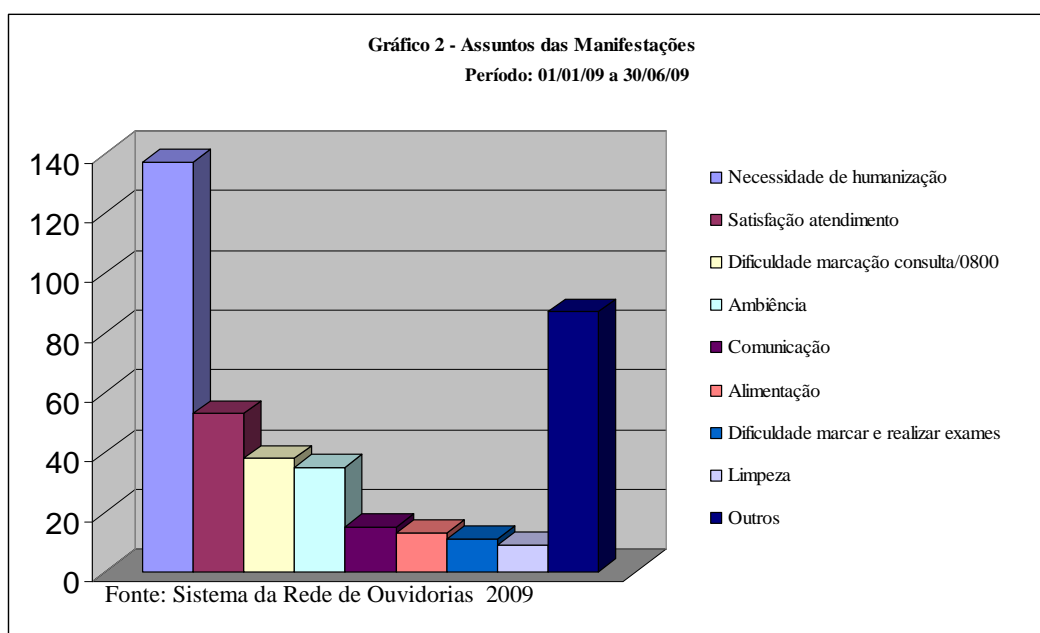
**Objetivo:** Possibilitar ao cidadão (ã) usuário (a) ou servidor (a) a legítima representação dos seus interesses junto aos gestores, favorecendo uma maior participação social, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e o exercício da cidadania.

**Metodologia:** O acesso do cidadão (ã) à ouvidoria se dá através do atendimento presencial, urnas de mensagem, cartas, e-mail e telefone. O registro do atendimento é feito no sistema de informações e recebe um número de protocolo para acompanhamento. As etapas seguintes são: classificação, análise e encaminhamento para as áreas/instâncias. Todo processo é monitorado e as respostas são encaminhadas ao manifestante.

**Resultados:** No período de 01/01/09 a 30/06/2009 foram registradas 398 manifestações. De acordo com o Gráfico 1, observa-se que do ponto de vista da natureza, as reclamações representam o maior número de registros seguidos dos elogios.



Dentre os assuntos das manifestações, conforme Gráfico 2, destacam-se **a necessidade de humanização no atendimento** (insatisfação, atraso e ausência do profissional), **a satisfação** (elogios), e **as dificuldades para marcação de consulta** (presencial ou através do 0800).



**A partir das manifestações algumas ações foram implementadas, dentre elas:**

- Colocação de quadro de aviso na entrada do HAM, informando datas e formas de marcação, número de vagas por especialidades e outros dados, assegurando a transparência das informações;
- Remarcação de consultas/exames nos casos em que o profissional falta;
- Monitoramento do 0800 (marcação de consultas), sobretudo no período de marcação;

- Esclarecimentos diversos aos usuários – medicação, procedimentos, ausências, providências tomadas, etc. - por parte das várias áreas quando solicitadas;
- Discussão e reconhecimento de dificuldades existentes, mesmo que estruturais e de difícil resolução.

**Conclusão:** A Ouvidoria representa um novo espaço institucional, demandando o estabelecimento de parcerias na busca de alternativas a fim de garantir a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população, ratificando-a como um **instrumento de gestão**.

**Referências:**

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Orientações para Implantação de Ouvidorias do SUS**. Ed. Ministério da Saúde, Brasília, 2008, 20 p.  
CARDOSO, Antônio Semeraro Rito e VIEIRA, Paulo Reis. **Ouvidor: leva-e-traz ou mediador-gestor**. Adquirido através do site <<[www.clientesa.com.br](http://www.clientesa.com.br)>> acesso: 10/06/08.