

## **OUVIDORIA: QUAL O SEU PAPEL?**

**EIXO 2: GESTÃO DO PROCESSO DE TRABALHO**

**AUTORES: COLEN, JULIANA; CASTANHO, FRANCIELE.**

**INSTITUIÇÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE –  
OUVIDORIA PÚBLICA DO SUS BH. BELO HORIZONTE/ MINAS GERAIS.**

Este artigo tem como objetivo evidenciar o trabalho da Ouvidoria Pública do SUS BH e sua relação direta com todos os setores e serviços, assim como a forma de desenvolvimento de suas ações. Sendo que, para que se alcancem resultados satisfatórios, é fundamental o comprometimento e envolvimento de todos os colaboradores.

É importante ressaltar que a Ouvidoria representa a Instituição junto à população e seu objetivo principal é a mediação entre os sujeitos, portanto, ela não é capaz, e nem pode, responder por si só todas as questões que lhe chegam, mas não pode deixar de providenciar, com urgência e eficácia, as respostas demandadas. Desta forma, saber ouvir não é suficiente para que a Ouvidoria desempenhe bem o seu papel. Ela precisa, além de auscultar, ser responsiva e saber o que responder, levando em consideração o que ouviu e como ouviu.

Os colaboradores envolvidos em cada caso precisam entender que quando a Ouvidoria responde, ou quando ela providencia respostas junto aos setores, as soluções encontradas são de responsabilidade de toda a Instituição e não só dela, a Ouvidoria. O atraso ou não cumprimento dos prazos pré-estabelecidos para resposta ao demandante faz com que, tanto a Ouvidoria quanto a Instituição, fiquem desacreditadas. Portanto, a efetividade de uma Ouvidoria depende da cultura da organização e seus valores.

De janeiro 1999 a dezembro de 2008 a Ouvidoria de Belo Horizonte recebeu mais de 364 mil demandas. Deste total, 43,0% foram pedidos de informações, 40,2% das solicitações de serviços e 5,8% reclamações de serviços e atendimentos. Em geral, a taxa de resolução da Ouvidoria é satisfatória. 91,55% das demandas totalmente resolvidas, sendo que 56,9% destas foram resolvidas por telefone. Porém, apesar dos apenas 5,8% de reclamações, a média de reclamações sem respostas é de 27,48% por distrito, sendo que há uma variação de 10,43% e 59,71% entre os distritos.

Todas as demandas que chegam à Ouvidoria podem ser transformadas em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir com facilidade aqueles que estão

convictos de que uma Organização deve buscar estratégias que contribuam para o seu aperfeiçoamento.

Portanto, a Ouvidoria é um instrumento de gestão participativa e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão e que necessita do empenho de todos para a construção de um SUS melhor.