

A OUVIDORIA DE SAÚDE E SEU PAPEL FUNDAMENTAL: MEDIAÇÃO

EIXO 2: GESTÃO DO PROCESSO DE TRABALHO

**AUTORES: COLÉN, J., ALMEIDA, A, MONTEIRO, L.C., VARGAS, A.P.,
SOUZA, M.M.**

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

Este artigo trata das dificuldades encontradas no processo de trabalho dos tele-ouvidores da Ouvidoria de Saúde de Belo Horizonte, como a desinformação sobre o seu papel fundamental: o de mediação. Os tele-ouvidores de BH percebem que a Ouvidoria tem uma imagem errônea tanto para a população quanto para a Instituição. Os usuários esperaram que a Ouvidoria tenha o poder de resolução imediata dos problemas, enquanto os servidores das Unidades de Saúde tem a visão de que a Ouvidoria tem um papel apenas fiscalizador, parcial e que exige, dos mesmos, um desempenho impossibilitado pela estrutura do Sistema.

Outro problema encontrado pelos tele-ouvidores, neste caso específico, é a grande demanda desnecessária que é dirigida à este serviço como o encaminhamento de diversas demandas que não são características de ouvidorias da saúde. Exemplo disto pode ser visto no relatório de 2008 onde 20,97% (das 48.924 demandas registradas em 2008) são solicitações de serviços (que também podem ser feitas diretamente do site da Prefeitura ou na central de atendimento da PBH, pelo 156), 4,91% são solicitações de cadastros para hemodiálise, prótese auditiva, doulas, lábio leporino e recadastramento da Central de Internação.

Este artigo tem, portanto, o objetivo de esclarecer a verdadeira finalidade da Ouvidoria de Saúde dentro do SUS BH. Usou-se para isto pesquisa bibliográfica, relatórios de produção anual e vivência diária dos tele-ouvidores implicados no programa.

A informação dos envolvidos (usuários e servidores) e a interligação de todo o SUS é de fundamental importância para um funcionamento eficaz. A Ouvidoria deve ter, então, um papel atuante, esclarecido e fortalecido junto ao sistema para que possa subsidiar a gestão de saúde no aperfeiçoamento e melhoria contínua da prestação de serviços do SUS BH.

Palavras-chave: Ouvidoria, SUS, Mediação, Usuários.