



A OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO REGIONAL DE SAÚDE XI DE PRESIDENTE PRUDENTE COMO FORMA DE GARANTIA DO DIREITO À SAÚDE E OS IMPACTOS DA COVID-19

Jaqueline Badu dos SANTOS¹
Juliene Aglio Oliveira PARRÃO²

RESUMO: O presente artigo da disciplina de Supervisão Acadêmica IV do 8º termo do curso de Serviço Social da Toledo Prudente Centro Universitário tem por objetivo apresentar a Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde – DRS-XI de Presidente Prudente/SP e os impactos da pandemia do novo coronavírus (Covid-19) no campo de atuação. No momento atual, exige que os profissionais demandam uma resposta para garantir o atendimento dos usuários, sendo assim é necessário criar fluxos específicos, mobilizando a força de trabalho qualificada. Nesta perspectiva o Serviço Social tem uma contribuição fundamental para o momento atual, bem como de adaptação, transformação e pensar na coletividade, junto as normativas da profissão, que são o Código de Ética, Lei de Regulamentação da Profissão, Resoluções do CFESS e os Parâmetros para atuação do profissional nas Políticas, esses continuam sendo referências para o trabalho profissional, ainda mais nessa conjuntura de pandemia da Covid-19.

Palavras-chave: Serviço Social. Ouvidoria. Saúde. Covid-19. Atendimento Presencial. Estratégias. Escuta Qualificada.

1 INTRODUÇÃO

O primeiro capítulo elucida a experiência vivenciada durante o processo de estágio na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde – DRS-XI de Presidente Prudente no contexto de pandemia da Covid-19 e os impactos causados no campo de trabalho do profissional de Serviço Social.

No segundo capítulo será enfatizado a importância da Ouvidoria no Sistema Único de Saúde, a qual tem um papel fundamental na efetivação dos direitos dos usuários ao acesso do Sistema Único de Saúde (SUS).

¹Discente do 8º termo do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: jackbadu18@gmail.com.

²Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. E-mail: coord.social@toledoprudente.edu.br.

O terceiro capítulo traz o Serviço Social na Ouvidoria. Apesar do campo de trabalho não ser específico do assistente social, as atribuições do profissional e Ouvidoria tem uma grande proximidade, principalmente em relação aos interesses da coletividade. Logo em seguida, o subtítulo apresentado será sobre a Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde – DRS-XI de Presidente Prudente como forma de garantia do direito à saúde dos usuários do SUS.

Já o quarto capítulo abordará os impactos da Covid-19 no processo de trabalho da Ouvidoria do DRS-XI de Presidente Prudente/SP. Em seguida o subtítulo trata-se da proposta de intervenção e enfrentamento dos impactos durante a pandemia.

Por fim, as considerações finais.

Para o desenvolvimento do artigo será utilizada a análise crítica, fundamentada no materialismo histórico e dialético. O materialismo histórico busca a compreensão e análise da história e pesquisas bibliográficas, eletrônica, análise dos dados secundários.

2 A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

As ouvidorias públicas são unidades administrativas dos órgãos integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar os direitos dos usuários de serem ouvidos e terem suas demandas individuais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

Sua função é intermediar as relações entre os usuários e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento do direito à saúde e produzir informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

De acordo com o artigo 4 do Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, as Ouvidorias têm as seguintes atribuições:

- I - Receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios; II - prestar informações às demandas recebidas; III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade; IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário; V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus

procedimentos; VI - encaminhar a manifestação e acompanhar a sua apreciação; [...].

As Ouvidorias públicas têm um papel fundamental para o efetivo exercício e respeito pela sociedade civil, usuários do SUS. À medida que propiciam aos usuários terem suas demandas apresentadas, deste modo amplia e fortalece a participação social dos usuários a apresentar-se perante à defesa de seus direitos. A Ouvidoria é definida pelo Ministério da Saúde como instrumento da gestão pública e do controle social para o aperfeiçoamento da qualidade, da eficácia das ações e dos serviços prestados na área da saúde.

O art.196 da Constituição Federal de 1988 diz que:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação.

A saúde é um direito público e cabe ao poder público formular e implementar políticas sociais e econômicas que visem a garantia dos usuários o acesso universal e igualitário da assistência à saúde.

3 O SERVIÇO SOCIAL NA OUVIDORIA

Apesar das ouvidorias não serem um campo específico de atuação do profissional de Serviço Social, podemos certificar que há uma aproximação com as ações do Serviço Social, no que tange a dimensão educativa que a ouvidoria integra com o fornecimento e divulgação de informação sobre o SUS e a atuação do Serviço Social é fundamental no sentido, principalmente, do compromisso com a democratização das informações. A importância e relevância da participação dos usuários do SUS, de forma a garantir que os usuários participem das decisões e que tenham acesso à informação e o comprometimento com a escuta qualificada.

Neste campo sócio-ocupacional, o assistente social realiza orientação, análise de dados colhidos, mediação nas situações de conflitos entre usuários e profissionais de saúde, elaboração de relatórios, encaminhamentos das demandas aos órgãos competentes para resolução de problemas e acompanhamento das respostas das demandas, dentre outros.

Conforme o Conselho Regional de Serviço Social (CRESS, 2016) dispõe alguns princípios fundamentais do assistente social, sendo esses:

Na defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e autoritarismo; Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática; Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento profissional.

Deste modo, entendemos que a atuação do Serviço Social em uma ouvidoria é importante, pois possibilita o usuário através da transparência das ações e dos processos desenvolvidos na instituição a efetivação dos direitos dos usuários previstos constitucionalmente.

Entretanto, a partir da Lei 8.662 de 1993 que Regulamentou a Profissão do Serviço Social, foram instituídas legalmente as competências, no art. 4º da referida lei, e as atribuições privativas do assistente social, no Art. 5º. 36 Art. 4º. Constituem competências do profissional:

Elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e a população; orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos [...].

Nesta perspectiva, pode-se dizer que tais competências se assemelham as atribuições das ouvidorias públicas, pois tanto as ouvidorias quanto os assistentes sociais se dedicam em desenvolver ações de orientação, de informação à população usuária dos serviços, encaminhamentos, como também a elaboração de relatórios contendo análise de dados quantitativos e qualitativos dos atendimentos, das demandas, dentre outros.

3.1 A Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde - DRS XI de Presidente Prudente como forma de garantia do direito à saúde

A Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde (DRS) XI de Presidente Prudente/SP atende 45 municípios da Região, promovendo uma

articulação entre esses municípios e órgãos da sociedade civil em geral. A ouvidoria é responsável por registrar manifestações dos usuários do SUS.

Os usuários registram sua manifestação por meio de contato telefônico, encaminhamento de e-mail, carta/urna (a qual fica na entrada da farmácia administrativa - solicitação do DRS-XI), onde chega mais demandas para equipe, em relação a falta de medicamentos e também por atendimento presencial.

Outro meio importante para registro de manifestação pertencente da Ouvidoria é o sistema Ouvidor SUS, o qual o usuário registra sua manifestação por meio de um formulário online disponibilizado no site do Ministério da Saúde ou pelo disque saúde 136. A manifestação é direcionada para o Estado e Região do DRS que o usuário pertence e posteriormente o DRS envia a manifestação para o município de origem. O usuário acompanha sua manifestação pela internet ou por ligação com o número do protocolo que é gerado junto a manifestação.

De acordo com o site do Ministério da Saúde, (2017) expõe que:

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos usuários quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do usuário na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

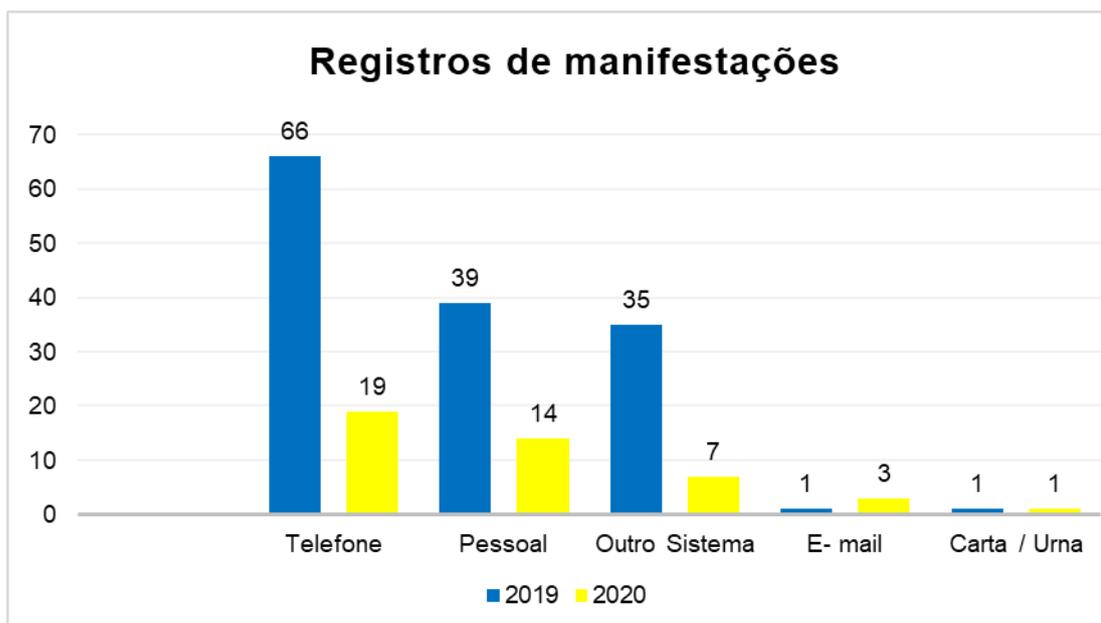
No Estado de São Paulo, temos o sistema Ouvidor SES/SP online, este é utilizado pelos 17 Departamentos Regionais de Saúde do Estado de São Paulo, Hospitais, Ambulatórios, dentre outros. O sistema foi produzido pela Secretária do Estado de Saúde de São Paulo no segundo semestre de 2015.

O Ouvidor SES/SP tem como finalidade:

[...] melhorar e aperfeiçoar a capacidade resolutiva das ações e serviços prestados à população do Estado de São Paulo. Com o objetivo de estruturar, capacitar e auxiliar os serviços de Ouvidoria da Secretaria de Estado e dos Municípios pretendemos padronizar a linguagem, o entendimento e os processos de trabalho. Como estratégia inicial, organizar e fortalecer os Serviços de Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo.

As manifestações que chegam pelo Ouvidor SUS são cadastradas no Ouvidor SES/SP e encaminhada para a rede, com sistema que são os (hospitais, ambulatórios médicos de especialidades, dentre outros) ou o sem sistema que são os (45 municípios e os setores internos do DRS-XI).

No gráfico a seguir pode-se visualizar e comparar os meios de manifestações registradas no período do dia 15 de março a 15 de junho de 2019 e 2020, início da suspensão do atendimento pessoal na Ouvidoria do DRS-XI. Esses dados foram retirados do Sistema Ouvidor SES/SP da Secretária da Saúde do Estado de São Paulo.



Informações retiradas do Sistema Ouvidor SES/SP Online de março a junho de 2019 e 2020.

Podemos observar no gráfico os meios de registros das manifestações dos meses de março a junho de 2019 e 2020, em análise comparativa o atendimento pessoal obteve-se uma redução de 25 registros, o total de todos os meios de registro de manifestação computou-se uma redução de 102 registros, no período de pandemia do novo coronavírus. Um número significativo, pois tratando do cenário atual hipoteticamente deveria aumentar o número de registros e não diminuir.

Dentre essas manifestações, estão registradas denúncias, solicitações de exames e/ou consultas, falta de medicamentos, reclamações, postura inadequada por parte de funcionários, vigilância sanitária, vigilância a saúde, dentre outros. As manifestações registradas no sistema são geradas no banco de dados para realização da análise quantitativa e qualitativa, o relatório elaborado é encaminhado para o coordenador da saúde e para os 45 municípios da Região, assim, os demais poderão visualizar a quantidade de registro que computaram ao longo do semestre.

4 OS IMPACTOS DA COVID-19 NO PROCESSO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO DRS-XI DE PRESIDENTE PRUDENTE

Em virtude da pandemia da Covid-19 desde o mês de março/2020 o DRS-XI de Presidente Prudente/SP suspendeu o atendimento presencial da Ouvidoria. A medida visa resguardar a saúde pública e evitar a proliferação do vírus, protegendo a saúde do público atendido e dos profissionais que atendem diariamente os usuários. Já os casos urgentes poderão ser atendidos presencialmente desde que, sejam previamente agendados.

Os impactos iniciais durante a pandemia foram a redução no número de manifestações registradas no sistema, redução do número de funcionários do DRS-XI os funcionários que fazem parte do grupo de risco foram suspensos, houve cancelamento das reuniões que eram realizadas com outros profissionais da área da saúde e assistentes sociais, com isso sucedeu um impacto com as redes.

O maior impacto durante a pandemia da Covid-19 no campo de trabalho do profissional da Ouvidoria do DRS-XI está relacionado ao atendimento presencial. Entre as medidas a suspensão do atendimento, teoricamente, traz um impacto no contato entre o profissional e usuário.

Segundo Laís Yonezawa Leão (2016, p.14) discorre sobre a importância da escuta qualificada para o assistente social:

A escuta qualificada é objeto de estudo dos assistentes sociais por ser um instrumental caracterizado na legislação específica da profissão, por estar presente no conjunto de diretrizes propostas pela Política Nacional de Humanização, bem como por ser utilizada no exercício profissional como recurso de realização de atendimentos sociais. No primeiro atendimento ao paciente oncológico este se encontra, normalmente, em situação de ansiedade e angústia, de maneira que os profissionais observam as áreas afetadas alterando, assim, o contexto vivenciado por ele. A escuta qualificada, enquanto instrumental possibilita ao Assistente Social a compreensão das questões sociais que envolvem sua demanda e auxilia nas relações entre profissionais e usuários.

Conforme o disposto para o assistente social, a escuta qualificada e o acolhimento se desenvolvem a partir do contato com a demanda do usuário, em que o profissional utiliza os instrumentais técnico-operativos como a escuta qualificada para compreender as condições objetivas e subjetivas que são expressas de formas verbais, garantindo, assim, o atendimento integral ao usuário.

De acordo, com Martinelli (2000, p.138) no que diz respeito aos instrumentos do Serviço Social, além da escuta qualificada relata que:

O uso dos instrumentais técnico-operativos pode ser visto como uma estratégia para a realização de uma ação na prática profissional, como nos revela, onde o instrumental e a técnica estão relacionados em uma unidade dialética, refletindo o uso criativo do instrumental com o uso da habilidade técnica. O instrumental abrange não só o campo das técnicas como também dos conhecimentos e habilidades.

Para Chupel e Mioto (2010, p.49-50) a escuta qualificada enquanto instrumental presente é utilizada na realização do primeiro atendimento ao paciente oncológico como um instrumental que “perpassa pelo papel do assistente social nos serviços de saúde, tendo em vista a ideia de que estes possuem como tarefa o ato de ‘parar para ouvir o usuário’ e asseguram que, por vezes, é apenas está a intenção do paciente: ser ouvido”.

Sendo assim, podemos afirmar a importância da escuta qualificada, do acolhimento do usuário e da demanda no processo de trabalho do assistente social. No entanto, para não afetar os usuários, a equipe sucedeu-se a outras formas e medidas de atendimento para a população ter acesso a Ouvidoria do DRS-XI, não perdendo a qualidade e eficiência do serviço. A equipe prioriza o usuário, sempre com um olhar pautado no Projeto Ético-Político.

4.1 Proposta de intervenção e enfrentamento dos impactos durante a pandemia

As ouvidorias públicas, tiveram de rever medidas adotadas para o funcionamento diante os impactos da pandemia da Covid-19. Os desafios se sobrepõem para adequação das ações à realidade do trabalho remoto.

Diante desses impactos o DRS-XI de Presidente Prudente de maneira nenhuma parou com o atendimento à população. Adotou-se medidas tais como: atendimento Home Office (Escritório em Casa) por parte da equipe da Ouvidoria, as reuniões com as redes articuladas são realizadas por meio de aplicativos, sendo o mais utilizado o (WhatsApp), as demandas chegam por meio do sistema Ouvidor SUS, do Ministério da Saúde e pelo Ouvidor SES/SP da Secretária da Saúde do Estado de São Paulo, os quais facilitam para a equipe e usuários dos serviços, também chegam demandas por meio de contato telefônico e via e-mail. Porém,

obteve-se uma diminuição nos registros de demandas no sistema, por parte do atendimento presencial e contato telefônico.

Por tanto, a proposta desse trabalho é principalmente em relação a divulgação da Ouvidoria do DRS-XI por meio das redes de saúde, dentre outros, visto que com as medidas adotadas e a suspensão do atendimento presencial, torna-se fundamental nesse momento de pandemia da Covid-19 atribuir mais visibilidade as Ouvidorias. Com isso, possibilitando para ampliação da participação popular e reivindicação dos usuários para melhorias na área da saúde. Conforme cartilha da Ouvidoria: um direito do cidadão (2018) aponta que:

A divulgação é ferramenta essencial para o êxito dos trabalhos e objetivos de uma Ouvidoria. É preciso selecionar um canal de atendimento que melhor atenda à população local (e-mail, telefone ou carta, por exemplo) para divulgá-lo nos órgãos públicos. Os próprios funcionários podem contribuir diretamente com essa divulgação, uma vez que muitas demandas passariam a ser atendidas pela Ouvidoria.

Assim, dando mais visibilidade a Ouvidoria, os usuários poderão conhecer melhor os canais e meios para registrar suas manifestações referentes aos serviços de saúde de Presidente Prudente e Região. O profissional poderá intervir de forma efetiva articulando as demandas dos usuários junto as redes competentes que são as Unidades de Saúde, Secretárias Municipais de Saúde e as Prefeituras dos municípios.

Para isso o profissional de Serviço Social da Ouvidoria tem habilidades e competências técnicas, conhecimento teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político para mediar. Desta forma, conseguindo alcançar seus objetivos, principalmente de viabilizar os direitos dos usuários e o acesso a saúde de forma eficiente.

Vale destacar que, o fato de ter uma unidade de Ouvidoria próxima aos serviços de atendimento facilita e agiliza o atendimento dos usuários.

Contanto, torna-se muito relevante mencionarmos nessa pesquisa de campo que no art. 3 do Código de Ética do Assistente Social, consta que é dever do profissional, na relação com a população usuária “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidade”. É dever ético continuar prestando auxílio à população.

Além do profissional proporcionar mais visibilidade a Ouvidoria do DRS-XI é importante a realização de orientar os usuários e funcionários sobre o uso da máscara, a higienização das mãos, o uso do álcool em gel, dentre outros cuidados que são extremamente fundamentais, para redução da proliferação do vírus.

5 CONCLUSÃO

Podemos dizer que a atuação do profissional de Serviço Social é extremamente importante para que os sujeitos tenham acesso aos serviços ofertados e seus direitos garantidos. Pois o assistente social, está sempre na luta por uma sociedade mais justa e pela defesa da vida.

Apesar da Ouvidoria não ser um campo específico do profissional de Serviço Social. Todavia, diante dos impactos da Covid-19 foi possível vislumbrar a importância da sua autonomia e comprometimento no momento atual.

Foi exposto o funcionamento da Ouvidoria como um agente promotor de transformações, voltadas para as necessidades dos usuários. Além do mais, as manifestações se tornam fontes importantes para a melhoria dos serviços prestados na saúde, dando “voz” aos usuários. Portanto, é necessário a compreensão do papel do profissional de Serviço Social nesse espaço, o qual contribui para uma melhor atuação e efetivação das ações.

Para tanto, é necessário que o Estado cumpra com seu papel de assumir a responsabilidade de defender os direitos da classe trabalhadora, seja na garantia do cumprimento das recomendações da Organização Mundial da Saúde, do Ministério da Saúde, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, dentre outras instancias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 9 ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2011. Disponível em:

http://www.cresses.org.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=78. Acesso em: 30. Maio 2020.

_____. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Orientações para implantação da lei de acesso à informação nas Ouvidorias Públicas: rumo ao sistema participativo. 5 ed. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 2012.

CRESS. Conselho Regional de Serviço Social. Disponível em: <http://cress-ce.org.br/institucional/assistente-social/>. Acesso em: 29 Mai 2020.

CRESS/SP. **Orientações CRESS SP Covid-19**. Disponível em: <http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2020/03/ORIENTACOES-CRESSSP-COVID-19.pdf>. Acesso em: 23. Abr 2020.

DECRETO Nº 60.399, DE 29 DE ABRIL DE 2014. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2014/decreto-60399-29.04.2014.html>. Acesso em: 29 Mai 2020.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: Capital Financeiro, Trabalho e Questão Social**. São Paulo: Cortez, 2008.

LEÃO, Laís Yonezawa. **Escuta qualificada: instrumental para primeiro atendimento ao paciente oncológico**. São José do Rio Preto. 2016. Disponível em: [file:///C:/Users/Jack/Downloads/PAP_Lais.Y.Leao2016%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Jack/Downloads/PAP_Lais.Y.Leao2016%20(1).pdf). Acesso em: 31 Mai 2020.

LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria Pública e a Questão da Autonomia**. João Pessoa: Editora Universitária da UFP, 2010.

MARTINELLI, Maria Lúcia, KOUMROUYAN, Elza. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social. Revista Serviço Social e Sociedade. Nº 54. São Paulo: Cortez, 2000.

MIOTO, Regina Célia Tamaso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Serviço Social e Saúde – desafios intelectuais e operativos. SER Social, Brasília, v. 11, n. 25, p. 221-243, Jul/dez. 2010.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS: Participe SUS. 2 ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2000.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Ouvidor SUS. Disponível em:
<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/ComoCadastrar.do>. Acesso em: 30 Mai 2020.

PACHECO. Sandra Terezinha Pinto. Ouvidoria: **Uma proposta de gestão participativa e regaste da cidadania**. 2011.

Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde. Disponível em:
www.cfess.org.br. Brasília. 2009. Acesso em: 30 Mai 2020.

Regulamentação da profissão de Assistente Social Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao_lei_8662.pdf. Acesso em: 31 Mai 2020.