

# “EFETIVIDADE NA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO”: UMA AÇÃO DA OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE/SP

Ana Lara REVERSI<sup>1</sup>  
Eduardo Luis COUTO<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este artigo tem por objetivo apresentar os serviços da Ouvidoria enquanto um instrumento de Gestão e participação social, assim como expor o projeto “Efetividade na Satisfação do Usuário” o qual foi executado na Unidade de Dispensação da Farmácia do Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente/SP, a partir de análises de manifestações de insatisfação de seus usuários na Ouvidoria. Buscarei fazer uma reflexão acerca da visão profissional do assistente social frente a Ouvidoria a partir de seus conhecimentos teóricos-metodológicos, teórico-metodológico e ético-político. Este artigo foi construído através do conhecimento do estágio supervisionado de Serviço Social que ocorreu na Ouvidoria.

**Palavra-Chave:** Estágio. Ouvidoria. Serviço Social. Participação Popular. Gestão. Inclusão Social.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo é resultado da experiência de estagio vivenciado na Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente/SP, vinculado à Secretaria de Estado da Saúde. Este possibilitou fazer reflexões acerca da Participação Popular e sua importância para a percepção de necessidade da gestão dos serviços públicos da saúde, buscando pôr em prática o princípio da democracia participativa, a qual está consagrada na Constituição Federal de 1988, em seu Primeiro Capítulo, no 5º artigo, onde dispõe quanto aos direitos e deveres individuais e coletivos.

Antes da promulgação da Constituição de 88, em 1980 em um momento pós regime militar, a população passa a ter um interesse crescente na participação no cenário político do país, que até então não havia, assim então é criado a Procuradoria-Geral com intuito de defender os interesses da população.

---

<sup>1</sup> Aluno do 7º termo do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente/SP

<sup>2</sup> Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Mestre e Doutorando em Serviço Social e Políticas Sociais pela UEL/PR.

Com este crescente interesse vão surgindo meios ativos para população participar de questões pertinentes à toda sociedade. Conselhos participativos, orçamentos participativos, fiscalização de aplicabilidade de políticas públicas e claro, as ouvidorias.

A ouvidoria é um canal onde o cidadão ganha voz ativa, torna-se, portanto, um instrumento de interação entre o Estado e a sociedade capaz de ganhar visibilidade e buscar possíveis soluções para o que lhe foi apresentado.

No primeiro capítulo buscarei trazer um breve contexto histórico do surgimento das ouvidorias para que possamos compreender seu trabalho e sua finalidade em nossa sociedade.

Apresentarei também a importância da ouvidoria da saúde, uma vez que este possibilita à instituição a avaliação da qualidade das ações dos serviços prestados, assim como subsidiar a gestão e na formulação de políticas públicas de saúde.

No segundo capítulo farei uma apresentação do Serviço Social e frente à Ouvidoria, já que esta é uma profissão que tem um amplo espaço ocupacional dentro das políticas sociais, e claro, a saúde é uma delas. Lembrando ainda que, para assumir a ouvidoria não é exigindo uma formação específica, entretanto há requisitos profissionais exigidos para execução da função.

Por último, trarei a apresentação do projeto “Efetividade na Satisfação do Usuário” realizado pela ouvidoria a partir das manifestações registradas como insatisfação da Unidade de Dispensação de medicamentos e outros insumos da DRS XI.

A metodologia utilizada para o presente artigo baseou-se em pesquisa bibliográfica, documental e eletrônico.

## **1 CONTEXTO DO SURGIMENTO DAS OUVIDORIA**

As ouvidorias são tidas como espaço privilegiado para a promoção da inclusão social por permitirem que o cidadão tenha voz dentro da administração pública a qual está consagrada na Constituição Federal de 1988.

Para Gomes (2004, p.44) a ouvidoria exerce um papel de:

[...] proteger o povo da violação dos direitos, abusos do poder, erro, negligência, decisão injusta, e má administração a fim de melhorar a administração pública e fazer com que as ações do governo sejam mais abertas e que o governo e funcionários sejam mais transparentes com os cidadãos.

O papel de ouvidor surgiu com base na profissão sueca denominada de Ombudsman em 1713, traduzida como representante do povo, ou até mesmo ouvidor. O Rei Carlos XII, nomeava pessoas de sua confiança para a função com o intuito de vigiar os demais da corte na execução de suas funções.

Assim como na Suíça, o Rei de Portugal, durante a colonização no Brasil em 1500, mandava seus governantes de sua confiança de modo a auxiliá-los nas questões de justiça.

De acordo com a Fundação Luís Eduardo Magalhães (2003, p.22)

Os Governos Gerais possuíam ouvidores, indicados pela Coroa Portuguesa, que tinham como função de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmara de Vereadores, atuar como comissários de justiça e ouvir as reclamações da população sobre os servidores do governo.

Diante do colocado observamos que a ouvidoria no Brasil não é algo recente, entretanto suas funções e atribuições condiziam com os interesses da Coroa Portuguesa.

Entretanto, somente na década de 1980, com o processo de redemocratização do país, pós regime militar, que “surgem iniciativas no sentido de participação popular no cenário político, é mencionado então, o Projeto de Emenda Constitucional nº78, o qual pleiteava a criação de uma Procuradoria-Geral do Povo para defender os direitos fundamentais dos cidadãos” (CARDOSO, 2010, p. 8)

Somente em maio de 1986 é criado o primeiro cargo de ouvidor geral público do Brasil, por meio do Decreto Estadual nº 92.700, de maio de 1986, onde seriam encaminhadas “informações, queixas e denúncias dos usuários do Sistema Nacional de Previdência Social, cabendo-lhe zelar pela boa administração dos serviços previdenciários e sugerir medidas com esse objetivo” (Artigo 2º, Decreto nº 92.700).

Segundo LYRA, (2004, p.128-131) “A participação cidadã na gestão do Estado se assenta, no Brasil, em quatro institutos básicos: as consultas populares, o Orçamento Participativo, os Conselhos Gestores e de Fiscalização de Políticas

Públicas e as Ouvidorias”, portanto cabe a cada meio divulgar e estender para a sociedade civil os meios pelos quais podem participar da gestão dos Estados.

As Consultas Populares referem-se a iniciativas populares e plebiscitos. O Orçamento Participativo permite que a população participe das decisões sobre os orçamentos públicos e a forma com o qual será investido. Quanto aos Conselhos Gestores, estes são responsáveis por propor diretrizes às políticas públicas, assim como fiscalizá-las e deliberá-las. Podemos destacar os conselhos municipais como os conselhos da assistência social, criança e adolescente e saúde. Os conselhos são responsáveis por fiscalizar a efetividade das políticas públicas e de que forma estão sendo aplicadas na sociedade.

A ouvidoria representa um instrumento de suma importância na participação inclusiva da sociedade, pois é através deste instrumento que o cidadão ganha voz ativa na administração pública. É portanto, através de solicitações, reclamações e denúncias, que serão possíveis atender e contribuir para o aprimoramento da gestão.

“Ouvidoria Pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes ao exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados” (Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-geral da União, 2012<sup>a</sup>, p7).

Portanto, o Ouvidor é o porta-voz do cidadão, e conseqüentemente se torna um instrumento de interação entre o Estado e a sociedade capaz de ser interlocutor e buscar possíveis soluções para o que lhe foi apresentado.

Outro apontamento necessário entendermos é a diferença entre o serviço do e-Sic e o serviço das ouvidorias. O e-Sic é regulamentado pela Lei Federal nº12.527 de 2011, que tem como objetivo garantir o acesso a informação prevista no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal, onde pessoas físicas ou jurídicas “têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Portanto, o e-Sic é um meio eletrônico pelo qual o cidadão, pessoa física ou jurídico pode pedir informações quanto órgãos e entidades, sejam de estas sobre programas, projetos, utilização de recursos públicas entre outras.

Já a Ouvidoria é regulamentada pelas leis: 10.294, 20 de abril de 1999, a qual define sobre a “Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo” e o decreto 60.399, 29 de abril de 2014, o qual “Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

Por fim, sua finalidade é atender manifestações de: solicitações, reclamações, denúncias e elogios da população usuária dos serviços públicos e/ou privados. As manifestações recebidas devem ser acolhidas de forma clara visando encontrar possibilidades de solução, bem como ajudar em sua gestão.

## **1.1 Ouvidoria da Saúde**

Com a promulgação da Constituição de 1988 a saúde passa a ser tida como direito universal e dever do Estado, cabendo portanto, a ele garantir acesso à saúde pública e gratuita. Outro marco para a área da saúde é a sua Lei Orgânica, nº8.080 de setembro de 1990, a qual regulamenta o Sistema Único de Saúde.

Neste contexto na garantias de direitos, o Ministério da Saúde, com a finalidade de garantir os direitos dos usuários com qualidade e humanização do serviço promulgada em 2003 a Política Nacional de Humanização (PNH). A PNH é tida como uma política transversal por justamente transpassar as diferentes ações e instancias gestoras do SUS. Portanto, essa por sua vez tem como objetivo:

[...] criar uma rede de colaboração, que permita o encontro, a troca, a afetação recíproca, o afeto, o conhecimento, o aprendizado, a expressão livre, a escuta sensível, a polifonia, a arte da composição, o acolhimento, a multiplicidade de visões, a arte da conversa, a participação de qualquer um.  
(CARTILHA PNH, 2006)

Neste prisma, a ouvidoria da saúde é um instrumento importante, pois esta permite o olhar sensível para as diversas situações e organização no modo de trabalho nos serviços de saúde, assim como melhorar sua eficácia. Conforme Lyra (2009 p. 118):

A instituição da Ouvidoria garante: a transparência e o compromisso [...] com o oferecimento de serviços de qualidade, com ética e a cidadania, além de possibilitar a participação popular na correção de rumos e no processo de tomada de decisões do gestor. [...] nesse contexto, assume grande relevância como fator de fortalecimento da democracia participativa.

Desta forma a ouvidoria é um canal crucial no âmbito da saúde, pois é neste canal que o cidadão/usuário buscará respostas e esclarecimentos sobre determinada situação a qual vivenciou, assim como também estará exercendo seu papel de participação e controle social, proporcionando assim dados os quais será possível diagnosticar a qualidade da atenção na saúde.

A Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente/SP é vinculada à Secretária do Estado da Saúde, sendo esta responsável pela formulação da Política Estadual de Saúde e de suas diretrizes, norteadas pelos princípios do Sistema Único de Saúde - SUS, que tem como propósitos promover a saúde priorizando as ações preventivas, democratizando as informações relevantes para que a população conheça seus direitos e os riscos à sua saúde.

Conta hoje com um sistema online integrado, o OuvidorSES Online, o qual foi desenvolvido pela Secretaria do Estado da Saúde. O sistema proporciona que o ouvidor insira os dados das manifestações e encaminhe ao setor responsável, onde a área envolvida irá responder, e o ouvidor retornará ao cidadão/manifestante.

O sistema proporciona ainda, dados atuais para que sejam feitos relatórios e leituras quantitativas e qualitativas das demandas realizadas, cabendo então ao Ouvidor responsável realizar relatórios identificando os principais questionamentos e apontamentos e encaminhar ao seu Diretor/Gestor.

Neste contexto, a ouvidoria se torna um grande instrumento de gestão, capaz de identificar necessidades e buscar soluções para as manifestações apresentadas.

## **2 SERVIÇO SOCIAL E OUVIDORIA**

É de conhecimento que o profissional do serviço social atua nas múltiplas expressões da questão social advindas do sistema capitalista. Para tal, o profissional busca a “inclusão social e a participação das classes subalternas, por meio de formas alternativas e estratégicas de ação. Procura conhecer a realidade em

que atua e possuir compromisso ético com a classe trabalhadora e com a qualidade dos serviços prestados” (PIANA, 2009, p.86-87). Portanto, o profissional de Serviço Social atua em diversos setores, sejam elas ligadas as políticas públicas e/ou privadas, sejam no planejamento, organização, execução, avaliação, gestão, pesquisa e assessoria. É, portanto, uma profissão que tem como objetivo:

[...] responder às demandas dos usuários dos serviços prestados, garantindo o acesso aos direitos assegurados na Constituição Federal de 1988 e na legislação complementar. Para isso, o assistente social utiliza vários instrumentos de trabalho, como entrevistas, análises sociais, relatórios, levantamento de recursos, encaminhamentos, visitas domiciliares, dinâmicas de grupo, pareceres sociais, contatos institucionais, entre outros. (CRESS)

Assim, o profissional tem como objetivo em sua intervenção buscar por respostas profissionais sustentáveis capazes de modificar e alterar a realidade social vivenciada pelo usuário. Compreender a realidade social é um desafio apresentado ao assistente social cotidianamente, onde se faz necessário profissionais comprometidos com o fazer profissional.

Dessa forma o trabalho do assistente social consiste em garantir a efetivação dos direitos sociais. Nas últimas décadas a profissão vem ganhando cada vez mais sua presença dentro das políticas sociais para atender a população que demanda o serviço, como também este vem enfrentando o desmonte dos direitos dos cidadãos, especialmente nos serviços sociais básicos, os quais são fundamentais para a população.

Portanto, é uma profissão que permeia as diversas políticas sociais, entre as quais temos também a área da saúde. O profissional inserido neste espaço ocupacional, vem travando uma árdua luta para seu reconhecimento e legitimação.

O cargo de Ouvidor não é único e exclusivo para o profissional de serviço social, entretanto é necessário que o profissional ao exercer-lo tenha competência e requisitos essenciais, como ser ético, idôneo, proativo, sensível às demandas sociais, e tenha capacidade crítica. Lyra (2009, p.257) defende o ouvidor deve:

O Ouvidor tem que ter vocação para servir, ser um militante da efetivação da cidadania. [...] não podendo o Ouvidor restringir-se a escuta das demandas, mas ir além buscando articular-se internamente, para o equacionamento dos problemas, mantendo os demandantes informados de suas providencias.

Iamamoto (2015, p. 113) descreve o perfil profissional do assistente social como:

[...]um profissional que implementa políticas sociais e atua na relação direta com a população usuária. [...] exige-se um trabalhador qualificado na esfera da execução, mas também na formulação e gestão de políticas sociais, públicas e empresariais: um profissional propositivo, com a sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, dotado de uma ampla bagagem de informação, permanentemente atualizada, para se situar em um mundo globalizado.

Temos ainda no Código de Ética, os princípios fundamentais e norteadores à ação profissional:

- Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis e sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso a bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como a gestão democrática.
- Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação exploração de classe, etnia e gênero;
- Exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física. (CRESS, 2005, p. 20-21)

Trouxe estas citações, pois traçam importantes características e competências do perfil profissional do Serviço Social, assim como cabe também as competências do Ouvidor, onde buscam compreender a realidade do sujeito para além da demanda traga por ele. Devendo, portanto, desvelar sua singularidade para alcançar sua particularidade e apresentar respostas profissionais sustentáveis.

Cardoso traz uma ilustração a qual nos remetem traços parecidos ao perfil do assistente social. O autor coloca dois aspectos necessários ao profissional, o aspecto objetivo e subjetivo.

No aspecto objetivo, o profissional deve ter a capacidade de gestão e o conhecimento jurídico, pois “deve ser capaz de, diante de caso concreto, interpreta-lo e decidi-lo à luz da Constituição e dos códigos existentes” (CARDOSO, 2010, p.16).

Quanto a capacidade de gestão, é necessário que o ouvidor não se limite a apenas receber as manifestações, mas que este tenha a visão de que estas

podem e serão um importante instrumento transformador, mas para que ela se torne um instrumento o ouvidor tem que ser sensível e capaz de identificar as demandas e conduzi-las aos gestores.

Por último, o aspecto subjetivo, o qual nos remete a um profissional ético capaz de lidar com responsabilidade as situações a ele apresentado.

### 3 “EFETIVIDADE NA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO”: UMA POSPOSTA DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO DRS XI

Como já foi pontuado nos demais capítulos, a ouvidoria é um importante instrumento de gestão, desta forma, a partir dos dados das manifestações obtidos e através de sua análise foi possível pensar na proposta “Efetividade na Satisfação do Usuário”.

Esta proposta foi aplicada na Unidade de Dispensação de medicamentos e insumos da DRS XI de Presidente Prudente/SP, com o objetivo da ampliação do seu horário de atendimento e outras melhorias.

Primeiramente foram levantados registros de manifestações da referida unidade entre janeiro de 2017 a fevereiro de 2018, onde foi possível observar as seguintes situações no gráfico abaixo:

Gráfico 01 – Manifestações Janeiro de 2017 à Fevereiro de 2018.



Fonte: Sistema OuvidorSES Online 2017 e 2018.

Portanto, diante do gráfico, podemos observar que dentre as 16 manifestações registradas; 6 manifestações referem-se à insatisfação do horário de atendimento da unidade, 5 insatisfações do usuário quanto ao atendimento do funcionário, 3 manifestações quanto à falta de informações e 2 manifestações quanto a estrutura física da unidade.

É importante ressaltarmos que, a DRS XI de Presidente Prudente abrange 45 municípios totalizando 762.528 habitantes, entre os atendimentos judiciais e administrativos da unidade são atendidos cerca de 4 mil pacientes de todos os municípios.

As dispensações aconteciam de segunda à quinta das 8hrs às 11:30hrs, e na última quinta-feira do mês era fechado para cotação de estoque. Portanto, era um horário incompatível com o público atendido, o que acarretava em um fluxo muito grande, estresse tanto do funcionário quanto do paciente, gerando assim, constantes manifestações de reclamação referente a unidade.

A ouvidoria percebendo este aumento de reclamações, fez um documento que pudesse ser apresentado ao Diretor Regional, o qual aprovou a ideia, passando então aos demais setores envolvidos (Centro de Gerenciamento Administrativo, Gabinete, Núcleo de Assistência Farmacêutica e Assistência Jurídica)

Com a aceitação dos envolvidos, em 12.03.2018 o projeto “Efetividade na Satisfação do Usuário” passa a ser desenvolvido. Houve uma ampliação do horário de atendimento, agora funcionando das 7:30hrs à 12:30, e também foi disposto um funcionário que informará antecipadamente ao usuário se o medicamento e/ou insumo está disponível ou em falta.

Após a sua aplicação foi feito um novo levantamento no banco de dados para verificar sua efetividade, os dados referem-se ao mês de março à Julho de 2018, vejamos:

Gráfico 02 – Manifestações Março à Julho 2018.



Fonte: Sistema OuvidorSES Online 2018

Em comparação com o gráfico 01, é possível observarmos que houve uma diminuição de reclamações no sentido de insatisfação do usuário. E agora temos um novo dado que é a sua satisfação.

Ou seja, houve uma diminuição do tempo de espera; redução de registro na Ouvidoria; diminuição do fluxo de pessoas com o horário estendido; menos estresse dos funcionários e pacientes e uma triagem e agilidade com o atendimento individualizado, onde paciente é orientado quanto ao seu medicamento e insumos.

Foi uma questão simples e que não envolveu recurso financeiro, e que teve um retorno satisfatório vindo não somente dos usuários, mas também dos funcionários da unidade.

Por fim, é preciso que o ouvidor seja criativo e possa saber utilizar dos dados que tem em mãos para que possa fazer a diferença

## CONCLUSÃO

Diante do que foi exposto neste artigo, procurei trazer reflexões a partir da vivência no estágio discente de Serviço Social, acerca do posicionamento do assistente social na área da saúde no espaço das Ouvidorias do SUS.

Foi possível identificar as particularidades entre os espaços de atuação do Serviço Social e do Ouvidor, existem semelhanças às ações desempenhadas por essas profissões, no que se refere no acolhimento das demandas, o reconhecimento de sua particularidade e singularidade, indo para além do posto pelo usuário.

As Ouvidorias tem sido um espaço de participação e exercício da cidadania o qual tem se expandido com o objetivo de assegurar ao cidadão o direito de se manifestar na busca de atingir o nível mais elevado da qualidade dos serviços ofertados.

Como foi apresentado, para ser ouvidor não é necessária uma formação específica, entretanto analisando ambos os profissionais, Serviço Social e Ouvidor, através de leitura bibliográfica e da própria vivência, foi possível identificar traços análogos entre elas.

Por fim, penso que o assistente social é muito bem-vindo como ouvidor, por todo seu conhecimento adquirido no processo de formação. Claro que, existem outras profissões que também muito se aproximam destes pré-requisitos, entretanto, com minha formação em Serviço Social e com a aproximação do estágio percebo a importância de se ter um profissional engajado, comprometido e sensível às demandas e direitos sociais.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

CARDOSO. Antônio S. Rito. **Ouvidoria Pública como Instrumento de Mudança**. Brasília, março de 2010.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Ouvidoria Pública Brasileira: Reflexões, Avanços e Desafios**. Brasília, 2016.

LYRA, Rubens Pinto. **A Ouvidoria Pública e a Questão da Autonomia**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.

MAGALHÃES, Fundação Luís Eduardo. **Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia**. Salvador: FLEM, 2003. p. 124 (Idéias Soluções Resultados, 1). Disponível em: <http://www.ouvidoria.ba.gov.br/arquivos/File/OUVIDORIA.pdf> acesso em: 22 abril 2018.

PIANA, MC. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Demandas e Respostas**. Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/vwc8g/pdf/piana-9788579830389-04.pdf>. Acesso em 14 de maio de 2018.

RÊGO. Antonia Lira. **A Atuação do Assistente Social em Ouvidoria: Novo Espaço Ocupacional Para o Profissional de Serviço Social?**. Monografia apresentada como requisito em Bacharel em Serviço Social. Fortaleza, 2013