

# QUALIDADE DA OFERTA DO DIREITO A SAÚDE NA OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO REGIONAL XI DE PRESIDENTE PRUDENTE

Josielen C. SANTOS<sup>1</sup>  
Juliene A. O. PARRÃO<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo teve por objetivo mostrar as atividades desenvolvidas no campo de estágio, no qual tem trazido experiências para a vida acadêmica e pessoal, sendo fruto do estágio supervisionado e da disciplina de supervisão acadêmica do oitavo termo do curso de Serviço Social. O Departamento Regional de Saúde tem por finalidade contribuir para a qualidade de vida dos cidadãos, é também responsável por coordenar as atividades da Secretaria de Estado da Saúde no âmbito Regional, Municipal e de toda Sociedade Civil em geral. O artigo ressalta também o papel da Ouvidoria no DRS XI e os desafios encontrados para a ótica da garantia do direito do cidadão. Para a elaboração do trabalho foram utilizadas referências bibliográficas, pesquisa eletrônica e dados secundários.

**Palavras-chave:** Direto. Estágio Supervisionado. Ouvidoria. Qualidade. Saúde

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve o objetivo de problematizar sobre o acesso de direito a saúde por meio da ação da Ouvidoria, permitindo a orientação aos usuários sobre as possibilidades do referido acesso, sendo resultado de pesquisas realizadas durante o estágio supervisionado no XI Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente (DRS), mediante a face das diversas demandas atendida pela equipe de Serviço Social da Ouvidoria do DRS XI.

A partir da Constituição Federal de 1988 foi estabelecida diretamente a participação dos cidadãos em decisões políticas, resolver conflitos, melhoria da qualidade dos serviços públicos.

As ouvidorias devem agir com imparcialidade, clareza, zelar pela autonomia das ouvidorias; é um instrumento de gestão para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

A ouvidoria é responsável por receber manifestações, reclamações,

---

<sup>1</sup> Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: josielen.ssocial@gmail.com

<sup>2</sup> Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: coord.social@toledoprudente.edu.br .Orientadora do trabalho.

denúncias, elogios, críticas, sugestões, diante dos atendimentos realizados pelo SUS. Essas manifestações podem ser efetuadas por telefone, e-mail, presencial, urnas; toda ouvidoria deve ter uma linha telefônica exclusiva, e-mail institucional criado especificamente para a ouvidoria.

O artigo teve como bases principais, Constituição Federal de 1988, Lei Orgânica da Saúde nº8080 de 19 de setembro de 1990, essa lei é regulamentada em todo território nacional, trata da organização do SUS, gestão, competências três esferas dos governos, visando promover, proteger e recuperar a saúde, contribuindo para o avanço do Sistema Único de Saúde.

Dessa maneira, a presente pesquisa mostra a importância da qualidade da oferta do Direito a Saúde na Ouvidoria do XI Departamento Regional de Presidente Prudente. A ouvidoria está em funcionamento no departamento desde 2012, tendo como responsável um ouvidor com na função de assistente social, sendo que, o ouvidor deve ter uma visão pontual do foco e do problema, saber lidar com as diferenças, ouvir opiniões, críticas, sugestões e encaminhar para o setor da instituição responsável, realizando uma articulação entre usuário e o órgão competente, afim de que sejam tomadas medidas cabíveis.

O artigo está subdividido em cinco capítulos: No primeiro momento aborda sobre as Ouvidorias no Sistema Único de Saúde, que foi criada através do Decreto 4.726, em 9 de junho de 2003.

No segundo tópico discorreu sobre o Serviço Social nas Ouvidorias, o assistente social tem que ter um caráter investigativo ir além das demandas imediatas, o trabalho do ouvidor requer habilidades, competências, sendo da área social ou não.

No terceiro momento aborda sobre o XI Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente, com enfoque principal na Ouvidoria do DRS de Prudente.

Para finalizar discutiu-se o projeto de intervenção do assistente social frente aos direitos do cidadãos que são atendidos na farmácia de dispensação do XI DRS.

Por fim, as considerações finais.

Para o desenvolvimento deste artigo utilizou-se da análise crítica, fundamentada no materialismo histórico e dialético, sendo uma das ferramentas para compreender o processo histórico. O materialismo histórico busca a compreensão e análise da história. Pesquisas bibliográficas, eletrônica, análise de dados secundários.

## 2 OUVIDORIA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, houve melhorias na saúde e tornou-se um direito de cidadania com modelo descentralizado e democrático, passando ser direito de todos e dever do Estado.

Conforme a Lei 8.080/90:

Art. 2º: A Saúde é um direito fundamental natural do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º- O dever do Estado de garantir a Saúde consiste na reformulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem a redução de riscos e de doenças e de outros agravos no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal para sua promoção, proteção e recuperação. (BRAZIL, 1990)

Fruto de um processo de lutas sociais, trabalhadores da saúde, gestores, movimentos sociais e movimentos populares, a conquista do SUS reconhece a saúde a toda população sem qualquer distinção.

O SUS é um sistema descentralizado, não contributivo e possui serviços, benefícios e projetos reestruturados por níveis de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de média e alta complexidade.

O serviço de ouvidorias inicialmente foi implantado na esfera Federal, Estadual e Municipal, democratizando as relações entre usuários e instituições, sendo fundamentada no SUS (Rego, 2013).

O Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde é criado por meio do decreto 4.726, em 9 de junho de 2003, conhecido também como Ouvidoria-Geral do SUS, potencializando a melhoria no atendimento da atenção à saúde da população.

O processo de organização sistêmica das Ouvidorias do SUS, teve seu início somente em 2007, com a implantação e implementação de ouvidorias do SUS nos estados e municípios.

As ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) possibilita um diálogo entre o cidadão requerente e as estruturas do SUS, funcionando como instrumento de viabilização estabelecidos pela Lei 8080 de 1990 e a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, direito à informação, participação da comunidade.

Nas Ouvidorias do SUS, a manifestação do cidadão pode se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e também por meio de sugestões,

elogios, solicitações, reclamações ou denúncias:

**Tabela 1**

<b>Denúncia</b>	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.
<b>Elogio</b>	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
<b>Informação</b>	Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde.
<b>Reclamação</b>	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
<b>Solicitação</b>	Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
<b>Sugestão</b>	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

Fonte: SGEPI/MS, s.d, s.p.

É de extrema importância que todas as ouvidorias tenham as mesmas visões sobre os conceitos supracitados acima.

“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, p7).

O Ouvidor é aquele que irá registrar a manifestação do cidadão, ou seja, ele é o receptor que irá passar a mensagem recebida para o órgão competente tomar as devidas providências.

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. Lyra (2009 p. 118)

Podemos dizer que as Ouvidorias do SUS atuam como um canal direto de comunicação da comunidade em geral, em buscas de respostas para determinado problema, elogios, denúncias, solicitação, informação, reclamação e sugestão, bem como deve ser compreendida como um instrumento de gestão. Conforme o artigo 6º da portaria 2.416 de 2014 “Os gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de

ouvidoria do SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS.”

A portaria nº 2.416/14 traz também no 5º as competências dos serviços de ouvidorias do SUS no âmbito de cada ente federativo:

- I- Analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;
- II- Detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;
- III- Encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;
- IV- Realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- V- Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- VI- Informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e
- VII- Elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão. (BRASIL, 2014, p. 1).

A ouvidoria tem funcionado como ferramenta fundamental para o exercício da cidadania do cidadão, isto é, ouvir críticas, sugestões, entre outros elementos, para que possa tomar devidas providências para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, funcionando como base de equilíbrio e qualidade de comunicação.

No subtópico a seguir abordaremos os canais em que os cidadãos podem estar realizando sua manifestação.

## **2.1 Ouvidor SUS e Ouvidor SES**

O Ouvidor SUS é pertencente ao Ministério da Saúde e funciona como um receptor de manifestações, disponibilizando os atendimentos por meio dos seguintes canais: Internet pelo formulário online no site do Ministério da Saúde ou pelo telefone 136 (ligações gratuitas).

A manifestação é registrada na Ouvidoria do SUS e será encaminhada para outros órgãos competentes da área de abrangência onde reside o cidadão. O usuário acompanhará pela internet sua manifestação, ou via telefone com o número de

protocolo que é gerado no ato do registro.

Por outro lado, temos o Ouvidor SES foi desenvolvido pela Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo, atualmente conta com sistema online integrado, sendo utilizado pelos 17 Departamentos Regionais de Saúde do Estado de São Paulo, Hospitais sob gestão Estadual e contratados pelo estado, bem como pelos ambulatórios médicos de especialidades.

Os registros das manifestação são feitas por via telefônica, e-mail, presencial, carta, urna, dependendo da organização de cada instituição mencionada acima.

O Ouvidor SES tem como visão, missão e valor:

**MISSÃO:** Representar o usuário do SUS junto as Unidades de Saúde vinculadas à Secretaria de Estado da Saúde SES/SP. Receber as manifestações, organizar os dados, transforma-los em informação e gerar conhecimento aos Gestores para fomentar melhorias na qualidade do atendimento.

**VISÃO:** Ser um serviço de referência reconhecido por usuários, colaboradores e gestores, devido a qualidade das nossas atividades, relatórios (descritivo e analítico) e relacionamentos.

**VALOR:** Promover o exercício da cidadania, comprometimento com as informações, capacidade de transformação e melhoria contínua dos processos e dos resultados. Pensando no meio ambiente e na sustentabilidade. (OUVIDORIA DA SECRETARIA DA SAÚDE DE SÃO PAULO , s.d, s.p)

O Ouvidor SES/SP segue uma linha de ação para fortalecer a gestão do SUS, ou seja, organizar os fluxos dos atendimentos realizados pelo SUS, desta maneira alinhar o atendimento do usuário com o órgão da saúde competente a ele.

As manifestações recebidas do Ouvidor SUS são cadastradas no Ouvidor SES e encaminhadas para área responsável, com sistema ou sem sistema.

Manifestação com Sistema é para algumas unidades de saúde, órgãos do estado que pertencem a rede de ouvidoria e unidades hospitalares que tem contrato de gestão, ou estão sob gestão estadual.

Sem Sistema para os municípios e outros órgãos que não tem ouvidoria da saúde e área interna dos Departamentos Regionais.

### 3 SERVIÇO SOCIAL NA OUVIDORIA

O assistente social tem um caráter investigativo, os principais instrumentos de trabalho do assistente social são: entrevistas sociais, vistas domiciliares, institucionais, laudos sociais, pareceres, relatórios.

É um profissional que atua na nas múltiplas expressão da questão social, para Netto (1992, p.71), “a questão social, como matéria de trabalho, não esgota as reflexões”. Para a autora Yamamoto (2004, p.11) “O assistente social atua na transversalidade das múltiplas expressões da questão social, na defesa dos direitos sociais e humanos e das políticas públicas que os materializam.” O profissional deve possuir condições de analisar a realidade social e trazê-la ao entendimento dos demais profissionais.

Ao realizar seus atendimentos, atua na ótica da busca intransigente pela efetivação dos direitos sociais de todo cidadão isenta de discriminações e preconceitos, conforme o princípio XI do Código de Ética Profissional:

Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física. (CFESS, 1993, p.24)

Os profissionais da área de Serviço Social são orientados e norteados por direitos e deveres que consta no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão nº 8662 de 07 de junho de 1993.

O cargo de ouvidor é exercido por diversos profissionais, com experiências em múltiplas áreas das ciências exatas, humanas, sociais, profissionais da saúde, sendo um novo espaço para atuação do assistente social.

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. (Lyra (2009, p.257)

Podemos dizer que o ouvidor tem que ter uma sensibilidade quando vai receber o usuário com suas diversas demandas, preservar a dignidade o respeito ao

cidadão, ter uma escuta qualificada e possibilitar o contato com o usuário dos serviços, estar atento para os problemas da questão social.

O Assistente Social, ao participar de trabalho em equipe de saúde, dispõe de ângulos particulares de observação na interpretação das condições de saúde do usuário e uma competência também distinta para o encaminhamento das ações que o diferencia do médico, do enfermeiro, do nutricionista e dos demais trabalhadores da saúde. (Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde – CFESS, 2009 p,23)

Segundo a autora Lamamoto, o assistente social é 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. (Lamamoto 2015, p. 113)

O trabalho do ouvidor demanda competências e habilidades, sendo da área social ou não, desde que aquela manifestação feita pelo usuário venha ser respondida com eficácia, ou seja, apresentando respostas profissionais sustentáveis.

Para o autor Parâmetros (2009, p.31) “a ouvidoria não é uma atribuição privativa dos assistentes sociais, podendo ser realizada por outros profissionais”, porém, o assistente social tem um diferencial em sua formação, sabendo acolher os usuários, humanização em seus atendimentos.

#### **4 XI DEPARTAMENTO REGIONAL DE SAÚDE DE PRESIDENTE PRUDENTE**

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, é responsável pela Política Estadual de Saúde sendo norteadada pelo Sistema Único de Saúde, para que a população conheça seus deveres e garantias de direitos ofertados pelo SUS.

A SES-SP é também responsável pela articulação e pelo planejamento de ações desenvolvidas pelos 17 Departamentos Regionais de Saúde

(DRS)distribuídos pelo Estado, além de administrar três fundações: a do Remédio Popular (FURP), que pesquisa, desenvolve, fabrica e distribui medicamentos; a Oncocentro de São Paulo (FOSP), que constitui-se basicamente na instância de apoio à SES-SP para assessorar a política de câncer no Estado; e a Pró-Sangue Hemocentro de São Paulo, que além do desenvolvimento de pesquisas a partir de padrões internacionais de referência, fornece hemocomponentes e serviços hemoterápicos. (Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, s.d, s.p)

O DECRETO Nº 51.433, de 28 de Dezembro de 2006, traz a seguir as atribuições de cada departamento de saúde:

Os Departamento Regionais de Saúde da Coordenadoria de Regiões de Saúde têm por finalidades:

I-Contribuir para a qualidade de vida da população das respectivas regiões, coordenando, articulando e organizando e gerenciando o sistema de saúde loco-regional;

II-Identificar a necessidade de compra de serviços de saúde;

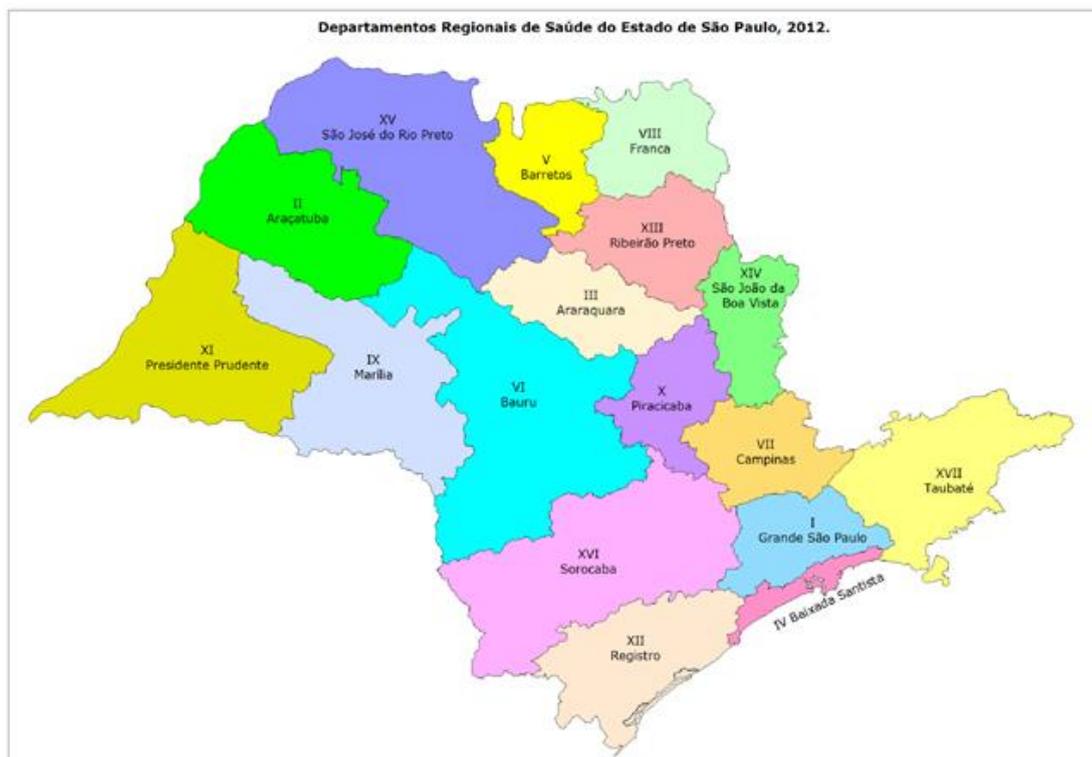
III-Promover a articulação dos sistemas metropolitanos de saúde;

IV-Avaliar, acompanhar e estabelecer a cooperação técnica dos sistemas de saúde.

V-Tornar disponíveis e dar publicidade às informações de saúde e gerenciais que viabilizem o controle social do desempenho do sistema de saúde; (DECRETO Nº51.443 de 28 de Dezembro de 2006)

Por meio do Decreto citado acima o Estado se subdividiu em 17 Departamentos Regionais de Saúde, ficando responsáveis por coordenar as atividades da Secretaria de Estado da Saúde no âmbito regional, municipais e com a sociedade civil em geral, como podemos observar no mapa a seguir:

## Mapa 1



DRS I - Grande São Paulo, DRS II - Araçatuba, DRS III - Araraquara, DRS IV - Baixada Santista, DRS V - Barretos, DRS VI - Bauru, DRS VII - Campinas, DRS VIII - Franca, DRS IX - Marília, DRS X - Piracicaba, DRS XI - Presidente Prudente, DRS XII - Registro, DRS XIII - Ribeirão Preto, DRS XIV - São João da Boa Vista, DRS XV - São José do Rio Preto, DRS XVI - Sorocaba e DRS XVII - Taubaté. (Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2012, s.p.)

O XI Departamento Regional de Saúde (DRS) de Presidente Prudente (Região Oeste do Estado), foi inaugurado em 15 de novembro de 1969, no intuito de prestar serviços de saúde a população. O DRS XI atualmente está na Avenida Coronel José Soares Marcondes, 2357 - CEP: 19013-050, nesta urbe prudentina.

De acordo com a Secretaria do Estado da Saúde o XI DRS tem por responsabilidade 45 municípios, sendo eles: Alfredo Marcondes, Álvares Machado, Anhumas, Caiabu, Caiuá, Dracena, Emilianópolis, Estrela do Norte, Euclides da Cunha Paulista, Flora Rica, Iepê, Indiana, Irapuru, João Ramalho, Junqueirópolis, Marabá Paulista, Martinópolis, Mirante do Paranapanema, Monte Castelo, Nantes, Narandiba, Nova Guataporanga, Ouro Verde, Panorama, Paulicéia, Piquerobi, Pirapozinho, Presidente Bernardes, Presidente Epitácio, Presidente Prudente, Presidente Venceslau, Quatá, Rancharia, Regente Feijó, Ribeirão dos Índios, Rosana, Sandovalina, Santa Mercedes, Santo Anastácio, Santo Expedito, São João do Pau d'Alho, Taciba, Tarabaí, Teodoro Sampaio, Tupi Paulista. Promovendo uma articulação com os municípios e

órgãos da sociedade civil em geral.

#### **4.1 Ouvidoria no Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente**

Como já mencionamos anteriormente, a Ouvidoria é responsável por registrar as manifestações trazida pelos cidadãos, sendo um mecanismo institucional de participação social.

O Departamento Regional de Saúde de Presidente Prudente exerce o serviço de ouvidoria desde 2012, atualmente a equipe da ouvidoria conta com uma ouvidora que é assistente social e duas estagiárias de serviço social. O horário de atendimento da ouvidoria é das 08h00min às 14h00min, de segunda a sexta feiras.

Os meios de manifestações registradas na ouvidoria do DRS XI podem ser por linha telefônica, cartas/urnas, presencialmente, e-mail e pelo sistema Ouvidor SUS. A seguir podemos observar os meios de manifestações registradas no período de janeiro a junho de 2019.

**Tabela 2**

Presencial	94
Telefone	143
Outro Sistema	65
E-mail	4
Carta/ Urna	2

Tabela 2- Elaborada pela autora- Fonte: Sistema OuvidorSES Online Janeiro a junho 2019

A área de abrangência de atendimento da ouvidoria do DRS XI compreende 775.627 mil habitantes, distribuídos entre os 45 municípios da região, conforme a estimativa do IBGE em 1 de julho de 2019.

As manifestações atendidas pela equipe de Ouvidoria do DRS XI no período de janeiro a maio de 2019 foram:

**Gráfico 1**

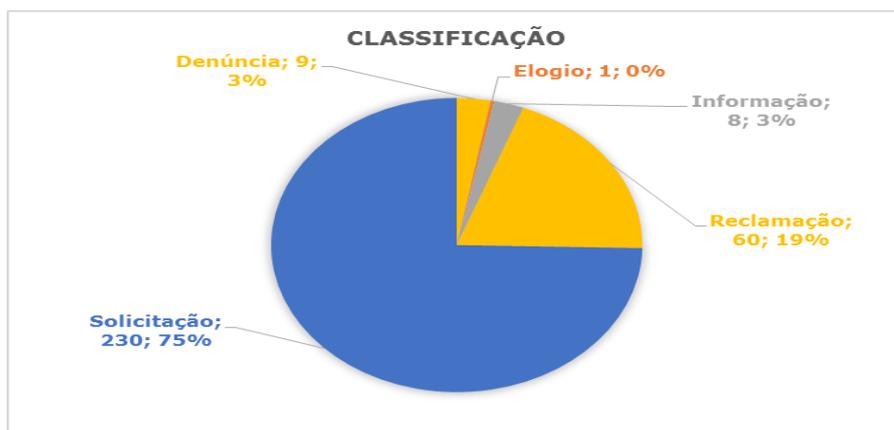


Gráfico 1- Elaborado pela autora- Fonte Ouvidor SES Online- Janeiro a Junho 2019

Diante do gráfico, podemos observar que a maior porcentagem registrada foi de Solicitação, ou seja, 75% sendo solicitação de algum atendimento oferecido pela rede do SUS, ou seja, medicamentos, consultas, como veremos no próximo gráfico.

Em contrapartida 19% são reclamações registradas pela insatisfação em atendimentos ofertados nas unidades de saúde, falta de médicos, demora no atendimento, postura indelicada do funcionário, entre outras, 3% são usuários que foram atrás de obter informações sobre outros serviços ofertados pela SUS, 3% Denúncias referentes a irregularidade no atendimento e 0% de elogios.

**Gráfico 2**

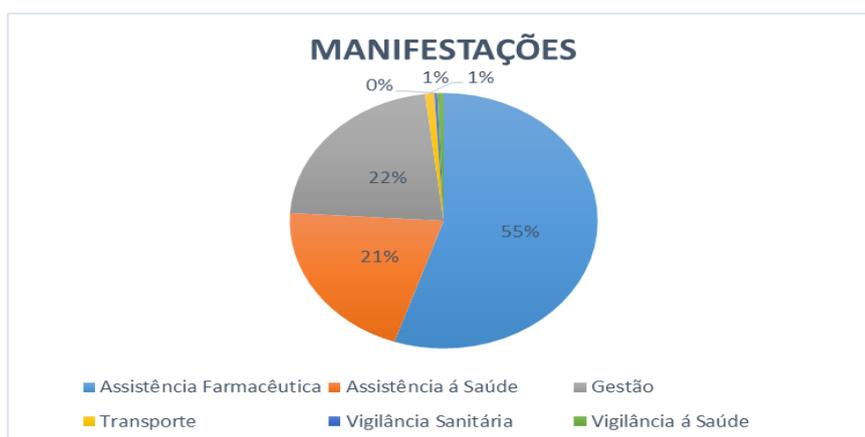


Gráfico 2 - Elaborado pela autora- Fonte Ouvidor SES Online- Janeiro a Junho 2019

Neste período de janeiro a junho foi possível observar que a manifestação mais expressiva foi da assistência farmacêutica, representando 55% dos atendimentos registrados pela Ouvidoria do DRS XI de Presidente Prudente. Compreende a assistência farmacêutica o serviço da unidade dispensadora desse DRS.

A família procura os serviços da ouvidoria com uma alternativa para obtenção do medicamento, suplemento, consultas médicas, tratamentos, cirurgias, que são fornecido pelo Sistema Único de Saúde, porém, encontra-se com falta ou demora no atendimento.

O SUS é um instrumento regulamentador dos serviços de saúde, as leis Orgânica da Saúde que regulamentam o Sistema Único de Saúde, sendo elas:

Lei 8080 de 1990 e Lei 8.142, que dispõe sobre a proteção, promoção e recuperação da saúde.

O direito à saúde é um dos direitos humanos fundamental constituído pela Constituição Federal Brasileira de 1988 em seus artigos 6º e 196, sendo direito de todos e dever do Estado, garantindo mediante a políticas sociais, no entanto não é dessa maneira que vemos no nosso cotidiano, os cidadãos sofrem com a demora de agendamento de consultas, dificuldades na hora de obter medicamentos, quando a família procura os serviços da ouvidoria é que já fez a solicitação administrativamente e até o momento não chegou.

Diante do Decreto 7508 na Seção II menciona sobre a Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME), art 28º do Decreto:

Art. 28. O acesso universal e igualitário à assistência farmacêutica pressupõe, cumulativamente:

I-Estar o usuário assistido por ações e serviços de saúde do SUS;

II-Ter o medicamento sido prescrito por profissional de saúde, no exercício regular de suas funções no SUS;

III-Estar à prescrição em conformidade com a RENAME e os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas ou com a relação específica complementar estadual, distrital ou municipal de medicamentos;

O acesso ao medicamento deve ser de forma igualitária e universal, as famílias que recorrem a Ouvidoria atrás dos seus direitos que estão sendo violado, o não fornecimento de medicamentos acaba prejudicando a saúde e agravando mais a situação do usuário, quando todas as possibilidades administrativamente não são concedidas, infelizmente a família acaba tentando por via judicial, isto é, para que seu direito venha ser garantido.

Em contrapartida 22% das manifestações estão relacionadas com a gestão recursos humanos, matérias, estabelecimentos de saúde sendo municipais ou AMES.

A seguir 21% das manifestações estão relacionadas a assistência à saúde, alimentação, cirurgias, consultas, tratamentos, exames, internações,

transferências.

As manifestações com 1% estão interligadas com a qualidade do transporte que é oferecido para as pessoas irem realizar seu tratamento fora do domicilio e vigilância a saúde animais sinantrópicos, doenças e patologias. E 0% referente a vigilância sanitária.

A equipe de Serviço Social, ao realizar seus atendimentos, atua na ótica da busca intransigente pela efetivação dos direitos sociais de todo cidadão isenta de discriminações e preconceitos, fazendo uma articulação com os setores responsáveis das manifestações em questão.

## **5 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO “ESPERA EDUCATIVA”**

O projeto visa a criação de um espaço de reflexões durante a espera da abertura da farmácia administrativa e judicial do XI DRS. O horário de funcionamento da farmácia é das 07h30 min às 12h30 min, tem famílias que chegam às 06h40 min da manhã devido alguns pacientes dependerem de transporte de outros municípios.

Foi se pensado na “espera educativa”, ou seja, duas vezes na semana ocorrerá orientações, palestras, mini vídeos ou dinâmicas educativas, relacionadas aos direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde, temáticas voltadas à promoção de saúde com a população que aguardam para o atendimento da farmácia.

Cada mês abordará um tema de acordo com o pedido da população beneficiaria dos serviços do XI DRS, possibilitando a troca de experiência entre usuários e profissionais dessa instituição.

A intervenção se dá por meio de uma necessidade partindo da leitura da realidade, contribuindo para o agir profissional e na efetividade das tarefas a serem realizadas.

Veríssimo e Valle (2006) ressaltam que a sala de espera é um espaço que pode desenvolver processo educativo, entre a população possibilitando a interação do conhecimento popular com os saberes aos profissionais de saúde. Durante a espera as pessoas conversam, trocam experiências entre si.

Assim, a farmácia de dispensação conta com aproximadamente 150 atendimentos ao dia, contando com 4 funcionários no atendimento, salientamos que seus atendimentos é para a população prudentina e habitantes dos 45 municípios vizinhos pertencentes a esse DRS.

A equipe do serviço social da ouvidoria do XI DRS atuaria nesse trabalho de espera educativa, colhendo os dados da população que está na espera, informações necessárias para as próximas orientações, palestras, dinâmicas que venha ocorrer de forma eficaz e que o cidadão tenha suas dúvidas, curiosidades, respondidas referente ao SUS.

Ressaltamos ainda:

As ouvidorias são ferramentas estratégicas para a gestão do SUS, na medida em que possibilitam o diálogo entre a sociedade e a administração pública, contribuindo para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde, com a proposta de subsidiar a tomada de decisão (**BRASIL, 2009**).

A ouvidoria possibilita o usuário no exercício de sua cidadania, e através da espera educativa mostrará para os usuários seus direitos.

- Disponibilizar na recepção da farmácia uma caixa de sugestões para a temáticas do mês.
- Distribuição de cartilhas do SUS.

A necessidade da espera educativa contribuirá para o desenvolvimento do sujeito enquanto cidadão usuário dos serviços do SUS, sendo um espaço de aprendizagem, comunicação, troca de experiência, momentos reflexivos possibilitando a possibilidade de questionamentos.

## **6 CONCLUSÃO**

Antes de tudo, o Assistente Social tem que intervir nas expressões da questão social, fazendo com que a população venha ter seus direitos garantidos através das políticas públicas, necessitando de constantes reflexões e embasamento teórico para a sua ação no cotidiano.

A partir da experiência de estagio foi possível identificar que, a Ouvidoria do Departamento Regional de Saúde XI, proporciona um amplo espaço para reflexão e problematização, com orientações e alternativas diferenciadas para que os atendimentos sejam realizados de forma mais humanizada e para que o usuário tenha seus direitos efetivados.

Por meio do estágio é notável a identificação que o assistente social

realiza ações interventivas no cotidiano do sujeito, bem como utiliza como ferramenta diária a articulação com a rede de serviços para que não venha ocorrer a judicialização do que já está garantido nos aparatos legais.

É notório a contribuição do estágio o cotidiano acadêmico e profissional, através do estágio já se pode realizar uma reflexão crítica sobre a futura profissão em que irá atuar, quando a teoria e a pratica trabalham juntas é possível realizar uma intervenção critica na vida do sujeito.

O estágio deve servir como elemento motivador e fundamental para materialização teoria e pratica, além de ser um espaço reflexivo e de aprimoramento intelectual constante, construção de respostas profissionais que venha promover a inclusão social.

Cabe ressaltar que a proposta apresentada no artigo foi para auxiliar e orientar os usuários do serviço enquanto aguardam a abertura da farmácia do XI DRS possibilitando maiores informações e conhecimentos sobre os direitos e deveres da população beneficiaria do SUS.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

CENTRO UNIVERSITÁRIO “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO” de Presidente Prudente. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.

**DECRETO Nº51.433 de 28 de Dezembro de 2006**. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2006/decreto-51433-28.12.2006.html>. Acessado em 20 de Maio 2019

**DECRETO Nº7.508, DE 28 DE JUNHO DE 2011**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm)  
Acessado em: 21 de Maio de 2019

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

\_\_\_\_\_. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**. 11ª ed. São Paulo: Cortez, 1982.

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

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: 30 Maio 2019.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Ouvidor SUS**. Disponível em: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/ComoCadastrar.do>. Acesso em: 30 Maio 2019.

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](http://www.cfess.org.br). Brasília. 2009. Acessado em 05 de out de 2019.

PEREZ. Tiago Lima. **Ouvidoria Pública: Canal de Comunicação entre o Cidadão e a Esfera Pública**. Brasília, Junho de 2011.

Presidência da República. **Lei Orgânica da Saúde, n. 8080, de 19 de setembro de 1990**, Brasília: Senado Federal, 1990.

**PROMOÇÃO DE SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA.** Disponível em: <https://virtual.ufms.br/objetos/Unidade3/obj-un3-mod1/4.html> Acessado em: 20 de Abril 2019

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS: ParticipaSUS.** 2 ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2000.

VERISSIMO, D. S; VALLE, E.R.M. **A experiência vivida por pessoas com tumor cerebral e por seus familiares.** Psicologia Argumenta/pontifica Universidade do Paraná v. 24. n. 45, jun. 2006.

