

# O CIDADÃO PROMOVENDO A INCLUSÃO NO SUS



## •*Autores:*

Verônica Alves Martins  
Sabrina Arieli da Silva Almeida  
Marcele de Almeida Ribeiro

## •*Instituição dos Autores:*

Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Resende-RJ

# O CIDADÃO PROMOVENDO A INCLUSÃO NO SUS

- ***Introdução:***

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 37, parágrafo 3º, inciso I, prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas à manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços. O artigo 196 define a saúde como direito de todos e dever do Estado. Com a Lei Orgânica da Saúde (LOS) 8.080/90, o Sistema Único de Saúde (SUS) foi regulamentado e tem como uma de suas diretrizes, a participação da comunidade. A implantação de Ouvidorias é uma forma de consolidar esta diretriz.

Com o Decreto 8243 de 23 de maio de 2014, foi instituída a Política nacional de participação social (PNPS) e o sistema nacional de participação social (SNPS). Em seu art. 6º, reconhece a ouvidoria pública como uma das formas de diálogo entre administração pública federal e sociedade civil.

A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Resende-RJ, foi implantada através da Lei Municipal 2725 de 21/12/2009. Com o decorrer do tempo, após sua estruturação, teve início o processo de implementação onde ocorreram eventos como seminários, fóruns e encontros para a divulgação do setor. Com o objetivo de facilitar o acesso ao cidadão, foi colocada em prática a Ouvidoria Itinerante, contribuindo para o aumento das demandas em aproximadamente um terço. Em julho de 2014, após reunião ordinária com a gestão para a discussão do relatório gerencial, foi avaliada a possibilidade de realizar uma oficina de LIBRAS para os profissionais recepcionistas das unidades de saúde, como forma de acolhimento, atendimento humanizado, diferenciado e de inclusão do surdo na rede pública de saúde. A proposta surgiu de uma demanda do cidadão na ouvidoria, ao sugerir a contratação de um intérprete de LIBRAS para cada unidade, diante da inviabilidade, foi disponibilizado um profissional fonoaudiólogo e também intérprete de LIBRAS, que já atuava no serviço público para promover a oficina, que iniciou em agosto de 2014, com um quantitativo de trinta profissionais, a mesma é realizada semanalmente em horário de expediente, a fim de assegurar a participação e a valorização dos servidores.

“A Ouvidoria em saúde é um instrumento da gestão pública e do controle social para a defesa do direito à saúde e do aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS. Desta forma, por meio do fortalecimento da gestão participativa com a escuta aos usuários e aos profissionais vinculados ao sistema a Ouvidoria poderá identificar os principais problemas, bem como captar as reais necessidades da sociedade” (Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Departamento Geral do SUS, 2009).

# O CIDADÃO PROMOVENDO A INCLUSÃO NO SUS

- **Objetivos:**

**Geral** - Capacitar os profissionais recepcionistas do SUS, no período de um ano, para atendimento ao surdo.

**Específico** - Promover a oficina de LIBRAS;

Viabilizar espaço e horário;

Informar os gerentes das unidades.

- **Metodologia:**

Foi realizado contato com as gerentes das unidades de saúde que indicaram o profissional que participaria da oficina de LIBRAS, sendo acordada a dispensa semanalmente no horário de expediente, no período de um ano a partir de agosto de 2014. Disponibilizado local na Prefeitura Municipal de Resende-RJ com equipamento multimídia para viabilização da oficina após confirmação da presença da intérprete de LIBRAS para ministrar as aulas.

- **Resultados:**

Os profissionais recepcionistas já se encontram atuando no atendimento ao usuário surdo. Apesar de a oficina estar em curso, há demonstração de uma maior aproximação em relação à comunicação, facilitando desta forma o acesso ao serviço público de saúde, o que também traduz uma maior segurança dos profissionais quanto ao atendimento específico.

- **Conclusões e/ou recomendações:**

A ouvidoria, no sentido de colocar o cidadão como protagonista, no cumprimento do seu papel, foi utilizada como instrumento de gestão que reforçou a importância da participação social para a transformação da saúde pública deste município. Acreditamos que a oficina de LIBRAS é uma experiência inovadora e, que tem propiciado, ainda que embrionária, a inclusão do surdo no atendimento do SUS. Esperamos que com o término da oficina, seja ratificada que a ouvidoria representa um espaço capaz de inserir o cidadão na elaboração das políticas públicas, como sujeito de direitos.