

OUVIDORIA ITINERANTE NO MUNICÍPIO DE JUAZEIRO DO NORTE: GARANTIA DA CIDADANIA DEMOCRÁTICA

Como canal de mediação entre o poder público e o cidadão, a Ouvidoria do Sus é um instrumento de gestão e de controle social para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde. Então surgiram várias dúvidas: Como implantar a ouvidoria? E como fazer para o órgão ir até a população? Neste contexto, a criação de uma Ouvidoria Itinerante surge como uma proposta que visa elevar a qualidade de atendimento para o cidadão não apenas ser ouvido, mas principalmente ter o resgate de sua cidadania. Assim o presente relato de experiência tem como objetivo registrar a ação da Ouvidoria Itinerante de Juazeiro do Norte indo ao encontro da população, com a finalidade de colher as manifestações acerca dos problemas de cada comunidade, ouvindo e registrando as sugestões da população para a melhoria dos serviços públicos na área. A metodologia do trabalho teve como início analisar o conceito, fluxograma, objetivos, e ações que seriam desenvolvidas para implantação da Ouvidoria Itinerante. Depois de capacitar os voluntários e realizar reuniões na secretaria de saúde com os subprefeitos e coordenadores, ficou estabelecido que as ações seriam realizadas de casa em casa e as demandas recebidas pela ação seriam avaliadas, discutidas entre os profissionais de Saúde e elaborado um relatório, a partir de então, encaminhado aos setores responsáveis, onde é feita visita e análise da instituição denunciada, relatando o fundamento da denúncia, mas tendo o cuidado com os procedimentos especiais da ouvidoria que são: Independência, imparcialidade, autonomia, ética e sigilo profissional. Feita a análise é cobrado à resposta em tempo de 10 dias, e repassado ao usuário, fomentando a responsabilidade social e melhorando a imagem de reciprocidade entre o município e o cidadão. Logo após é identificado e avaliado o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS, resultando, assim, na elaboração de um relatório gerencial para os gestores municipais, orientando correções através de mapeamento dos setores. Conclui-se que o processo de trabalho da Ouvidoria, favorece mais um espaço para o fortalecimento da cidadania, garantindo a participação popular através de críticas, sugestões e elogios de forma a melhorar a oferta da saúde pública em Juazeiro do Norte.