



Implementação de Ações para Maior Divulgação da Ouvidoria do SUS no LACEN – MA (Uma Proposta de Inovação)

Marinalva Edésia dos Santos¹

RESUMO

O presente trabalho apresenta uma proposta de inovação na Ouvidoria do SUS do Laboratório Central de Saúde Pública do Estado (LACEN-MA), com o objetivo principal de contribuir para a implementação de ações para divulgação das atividades da Ouvidoria, para maior visibilidade desta junto ao público externo e interno propondo o uso de produtos didáticos e tecnológicos.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria do SUS; Divulgação; Inovação; Participação Social; Saúde.

Conforme assinala o estudo da disciplina Produção e Inovação Científica, a inovação na instituição pública ou empresa significa transformar uma ideia, produto ou equipamento que já existem no mercado, em uma ferramenta de melhoria dos processos com vistas à obtenção dos objetivos corporativos, ou ainda, a criação de um produto novo, serviço ou ideia nova que promova efetividade, eficiência e eficácia aos procedimentos da instituição.

Depreende-se ainda deste estudo, que a criatividade gera a inovação e esta contribui para a renovação não só de ideias, mas de postura no âmbito pessoal e profissional, elevando a gestão e servidores a práticas mais assertivas e de busca pela qualidade dos serviços ofertados à população. Quanto aos benefícios proporcionados pela inovação está o de um ambiente rico de experiências e saberes compartilhados, é o que se extrai do enunciado abaixo:

“O ambiente inovador é um ambiente interativo, de aprendizado permanente e de busca constante por fazer melhor e diferente”. (Manual de Inovação. Movimento Brasil Competitivo, (2008. p. 17).

Ouvidorias do Sistema Único de Saúde - SUS

¹ Graduação: Serviço Social pela Universidade Anhanguera (2009/2013); Pós-Graduação: Gestão Pública pelo Centro Universitário Estácio São Luís (2019/2021); servidora do Laboratório Central de Saúde Pública do Estado (LACEN/MA) - setor de Ouvidoria. (santosedesia@yahoo.com.br)

De acordo com o Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS, tem-se o entendimento da importante função destas ouvidorias para os cidadãos:

As Ouvidorias do SUS são unidades de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, as Ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde. (BRASIL, 2013, p. 7)

Considerando a necessidade da disseminação da informação de interesse público, aliada aos avanços da tecnologia, torna-se indispensável que também o serviço de ouvidorias de saúde local se atualize e se estruture, para atendimento das necessidades da população, conforme se extrai do texto abaixo:

Para Secchi (2009) as novas abordagens de administração pública, que tratam cidadãos como clientes de serviços públicos, valoriza a eficiência, marketization (mecanismos de mercado), accountability (responsabilização e controle) e benchmarks (observação das melhores práticas). Ribeiro e Oliveira (2013) mostram que a ouvidoria atua como fonte de informação e marketing captando anseios dos cidadãos e aproximando-os da gestão, fortalecendo-a. (OLIVEIRA e OLIVEIRA, 2019, *apud* SILVA & OLIVEIRA, 2020, p. 6).

Diante desta nova configuração do serviço público, torna-se necessário que haja divulgação das funcionalidades e de atuação das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), no sentido de subsidiar ações para aprimoramento dos serviços ofertados na unidade de saúde laboratorial, tomando por base a Ouvidoria do SUS implantada no Laboratório Central de Saúde Pública do Maranhão – LACEN-MA.

² Este trabalho de intervenção se torna inovador, porque a instituição ainda não utilizou esta ferramenta com vistas à publicização dos serviços da Ouvidoria junto ao público externo (usuários e população em geral) e público interno (gestão e servidores).

² Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 22 de março de 2022.

³ Título: Implementação de Ações para Maior Divulgação da Ouvidoria do SUS no LACEN-MA (uma proposta de Inovação).

⁴ Aluna do Curso de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Assistência Social.

⁵ Orientadora do trabalho: Bruna Rafaela Almeida da Costa. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

PROPOSTA DE INOVAÇÃO PARA A OUVIDORIA DO LACEN-MA

Causa / Fator OUVIDORIA	O Que Será Feito?	Por Que Será Feito?	Onde Será Feito?	Quando Será Feito?		Por Quem Será Feito?	Como Será Feito?	Quanto Vai Custar?
	PLANO DE AÇÃO	RESULTADO ESPERADO	LOCAL DE REALIZAÇÃO	Início	Duração (Dias)	RESPONSÁVEIS	COMO SERÁ FEITO	CUSTO/ VALOR
Falta de publicização dos serviços da Ouvidoria do SUS.	Instalação de Monitor de Vídeo para atendimento de usuários por ordem de chegada e que sejam mostrados flechas de publicidade da Ouvidoria.	Utilizar a tecnologia da informação para dar maior visibilidade aos serviços da Ouvidoria do SUS.	LACEN	Mai/ 2022	Dias úteis	As Interlocutoras da Ouvidoria e a Direção Geral	Solicitar à Direção Geral a Aquisição do Monitor de Vídeo.	R\$ 1.200,00
Falta de campanhas com iniciativas inovadoras que promovam a divulgação da Ouvidoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de camisas com frases motivacionais sobre a Ouvidoria do SUS pelos servidores. • Sorteios de algumas dessas camisas aos usuários. 	Divulgar a Ouvidoria e promover a satisfação dos usuários e dos funcionários.	LACEN	Out/ 2022	Dias úteis	As Interlocutoras da Ouvidoria e a Direção Geral	Aquisição/ Confecção de camisas em malha em tamanho P, M, G e GG	R\$ 600,00
TOTAL								1.800,00



Referências bibliográficas

Criatividade e inovação no ambiente de trabalho – texto. Jun 8, 2016.

Manual de Inovação. Movimento Brasil Competitivo, (2008, p. 13, 17).

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria - Geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS/ Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria - Geral do SUS. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

SILVA, José Irivaldo Alves Oliveira; OLIVEIRA, Thiago Francisco Silva de. Ouvidoria e Gestão Pública: uma relação necessária. HOLOS, v. 5, p. 1-32, 2020. Disponível em: <<http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/8459>>. Acesso em: 08 jul. 2021.