

OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE DIREITOS E EXERCÍCIO DE CIDADANIA

Leolina da Silva Gomes
UNICAMP/HC-SS
e-mail: leosilgomes@yahoo.com.br

RESUMO: A Ouvidoria funciona como um local que possibilita a escuta qualificada para que as pessoas verbalizem suas dúvidas, reivindicações e reclamações. É um espaço de interlocução entre os sujeitos e a Instituição, que promove a livre expressão das situações inadequadas que permeiam a vida das pessoas, é a busca por direitos estabelecidos na Constituição Federal. O objetivo da pesquisa foi avaliar e analisar as principais necessidades dos usuários da Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado de SP Campinas, identificando as reivindicações e o conhecimento dos seus direitos sociais, bem como analisar o papel do Assistente Social na função de Ouvidor. Os resultados foram significativos na visão dos usuários, pois consideraram a Ouvidoria como importante instrumento de possíveis soluções dos problemas que muitas vezes permeiam suas vidas e não encontram soluções, além de ser um canal de comunicação com os gestores que permite mapear as irregularidades dos serviços oferecidos na saúde pública. As Assistentes Sociais analisaram a Ouvidoria como legítimo espaço de conquista de cidadania e compromisso profissional e ético com a população. Conclusão: as pessoas que utilizam o serviço apontaram a importância e relevância das ações da Ouvidoria na garantia de direitos e, não apenas como simples canal de intermediação e escuta, consideraram também como instrumento de gestão e controle social, na medida em que acolhe reivindicações e concretiza direitos. Os profissionais entrevistados ressaltaram a importância dos assistentes Sociais ocuparem esta função e realizarem um trabalho pautado na defesa e garantia de direitos da população, num compromisso contínuo de escuta qualificada e resolução de problemas com o envolvimento de outros setores e ações pautadas no código de ética e, no projeto ético político da profissão.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria, Serviço social, Saúde