

## ESCUA, UM DIREITO: PROPOSTA DE AMPLIAÇÃO DE CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA OUVIDORIA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS/UNICAMP

*Érica Maria Cazetta Chinellato<sup>1</sup>, Andressa Karoline de Souza Avelino, Thais Favaro Danelon*

### Resumo

As Ouvidorias estão presentes em diversos setores públicos e privados, neste trabalho vamos destacar a Ouvidoria na área da Saúde - SUS, fruto de imensa mobilização social - e seus princípios que são a Integralidade, Equidade e Universalidade. A Ouvidoria do Hospital de Clínicas foi implantado em 2004 e vem aumentando o número de demandas ao longo destes doze anos. Durante 2015 foram registradas 1736 demandas distribuídas nas modalidades queixa, solicitação, sugestão, informação/orientação e elogio. Na saúde, a comunicação e a informação, vêm ocupando espaço significativo nos últimos anos, demonstrando resultados, e provocando mudanças no processo comunicativo nesta área. As Ouvidorias hospitalares têm caráter eminentemente social, pois envolvem situações que remetem aos serviços prestados pelo SUS. Concebendo as demandas como resultantes de relações sociais, mesmo quando permeadas pela técnica, como é o caso no âmbito médico-hospitalar, buscou-se compreender o significado dessas relações. Tendo em vista as dificuldades encontradas na gestão dos serviços de saúde, o presente trabalho vem caracterizar o perfil dos usuários que buscam a Ouvidoria como forma de participação social; realizar uma ampla divulgação, de forma precisa e de fácil acesso, de quando e como buscar este canal conforme suas necessidades; concomitantemente com ações de visibilidade do espaço físico da Ouvidoria no HC/UNICAMP (entrega de panfletos e aplicação de 300 questionários), na expectativa de empoderamento do usuário quanto ao setor visto como facilitador e ampliador do acolhimento e escuta em saúde.

<sup>1</sup> UNICAMP – Hospital das Clínicas  
E-mail: [erica@hc.unicamp.br](mailto:erica@hc.unicamp.br)

Tema: UNICAMP 50 anos: Memórias, Experiências e Trajetórias Profissionais.

EIXO 1 – Administração e gestão

**Palavras-chave** Ouvidoria. SUS. Saúde pública. Participação social. Humanização.