



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: "40 anos da "Virada" do Serviço Social"

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Política Social e Serviço Social.

Sub-Eixo: Ênfase em Controle social e Sujeitos Políticos.

OUVIDORIA DO SUS ESPAÇO DE ATUAÇÃO DA(O) ASSISTENTE SOCIAL ESPAÇO DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL, UM RELATO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E DE ESTÁGIO

Jorio Novais Corte Neto¹

Agne Barbara da Silva Costa Dantas²

Lucimaria Maiara da Lima Santos³

Resumo: Este estudo se deu como ponto inicial de compreender a experiência profissional de um assistente social e do estágio curricular de serviço social no espaço de trabalho na Ouvidorias SUS no município de Natal, passando pela percepção do que são as Ouvidorias SUS e de que forma elas se conformam no território, bem como as demandas geradas no dia a dia da rede assistencial da saúde recebidas pela ouvidoria e o reflexo da atuação desse profissional no campo socio-ocupacional.

Palavras-chave: Ouvidoria SUS. Assistente Social. Estágio. Participação. Controle Social.

Abstract: This study started with an initial point of understanding the professional experience of a Social Worker and of the Social Service curriculum internship in the work space at the Ouvidorias SUS in the municipality of Natal, passing through the perception of what the SUS Ouvidorias are and how they are conform in the territory, as well as the demands generated in the day-day of the health care network received by the ombudsman and the reflection of the professional performance in the socio-occupational field.

Keywords: Ouvidoria SUS. Social Worker. Internship. Participation. Social Control.

O que são as Ouvidorias SUS?

As Ouvidorias SUS têm por sua própria natureza de atuação o objetivo de garantir e ampliar o acesso dos cidadãos para efetivação de seus direitos, assim, tem-se a possibilidade de fortalecer um instrumento primordial da democracia que é a participação e o controle social previsto em nossa Constituição Federal de 1988 a partir do artigo 37, o qual define as formas de participação dos usuários na administração pública direta e indireta,

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; III - a disciplina da

¹ Profissional de Serviço Social, Fundação Universidade do Tocantins, E-mail: jorionovais@hotmail.com.

² Profissional de Serviço Social, Fundação Universidade do Tocantins, E-mail: jorionovais@hotmail.com.

³ Profissional de Serviço Social, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, E-mail: jorionovais@hotmail.com.

representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 2019)

É por meio das ferramentas utilizadas nas Ouvidorias SUS que podemos reconhecer sua plenitude enquanto dispositivo de participação social, quando os atendimentos das demandas recebidas de reclamação, elogio, sugestão e denúncia, são repassadas aos órgãos competentes que respondem ao que foi diligenciado pelos usuários e possibilitam um diálogo entre as partes. Além disso, são produzidos relatórios gerenciais dessas demandas como meio de demonstrar como está a atuação da saúde, e ainda são dadas outras providências.

O artigo 37 é um embasamento para o surgimento de canais de contato que foram emergindo a partir de 1996, com o “Pergunte AIDS” um canal aberto para responder perguntas e dúvidas a respeito de doenças como a AIDS e as sexualmente transmissíveis. Em 1997 foi criado o Disque Saúde, incorporando assuntos sobre várias doenças, anunciando o primeiro passo para a criação das Ouvidorias, que só passaram a existir com a instituição em 2003 da Secretária de Gestão Estratégica e Participativa - SGEPE e, paralelamente, o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. (BRASIL, 2010)

Isso posto, podemos inferir o distanciamento entre o que está promulgado na Carta Magna e quando realmente foi estruturado pelo Estado, lembrando que sempre esteve previsto e garantido pelo tripé da seguridade social a participação da comunidade em seus artigos 194 e 198 (da saúde) na CF 1988, tal como as Leis nº 8080/1990, nº 8.142/1990 e a mais recente nº 13.460/2017. (BRASIL, 2019)

No entanto, essa participação da sociedade civil necessitou ser reafirmada nas Conferências Nacionais de Saúde e somente a 13ª conferência conseguiu aprovar, em um de seus itens de resolução, a constituição de Ouvidorias no âmbito do Sistema Único de Saúde. (DANTAS *apud* COSTA 2007)

O lapso temporal para inclusão da sociedade civil enquanto instância participativa, só veio ocorrer nas décadas de 2000, em governos mais progressistas⁴. Apesar disso, no município de Natal-RN foram travadas diversas lutas para a conquista da saúde enquanto direito, as quais resultaram na criação da Secretária Municipal de Saúde (SMS), instituída pela Lei Municipal nº 3.394/1986, no mesmo ano, a lei foi editada para a Lei nº 3.398 criando o Conselho Municipal de Saúde (CMS), sem paridade e com os(as) secretários(as) presidentes do CMS sendo

⁴ (Alexandre e Bezerra, 2017) os governantes da época foram Lula e Dilma.

indicados, só passando a ser diferente após a Lei 8.142/1990. (ALEXANDRE; BEZERRA, 2017)

É oportuno compreender um pouco do que representa a SMS e o CMS para avançar na discussão proposta no resumo deste escrito. Destarte no próximo tópico trataremos dessa perspectiva afim de explicar como procede essas instâncias para a criação da Ouvidoria municipal de saúde.

Criação da Ouvidoria SUS em Natal a partir da concepção de instâncias estratégicas – SMS e CMS

A SMS de Natal e o CMS foram criados na mesma época, como foi apresentado antes. A respeito da atribuição da Secretaria Municipal de Saúde, preconiza a [...] *prevenção⁵ e a proteção à saúde da população do Natal; promoção das condições sanitárias em geral; implementar projetos e programas estratégicos de saúde pública [...]*. Essas e outras atribuições são requisitos para o funcionamento da secretaria que está disposta em 56 unidades de saúde, constituída por meio de um *modelo híbrido de atenção*, com base em Estratégia de Saúde da Família – ESF e unidades que realizam atendimentos através de demanda espontânea. (ALEXANDRE; BEZERRA, 2017).

A secretaria se objetiva na integralidade de todos os serviços e o acesso às redes em todos os níveis. Nesse ponto, de acordo com Alexandre e Bezerra (2017), o espaço da ouvidoria é classificado como um observatório da rede, um instrumento de participação e controle social, que informa como está o funcionamento dos serviços oferecidos pela SMS.

Conforme consta no Conselho Nacional de Saúde, em Brasil (2006), o CMS está entre uma das três instâncias (federal, estadual e municipal). Todos esses conselhos são constituídos e formalizados através de suas leis, em que as três esferas governamentais devem oferecer todas as condições necessárias para o processo de controle social e, com isso, garantir o pleno funcionamento dos Conselhos de Saúde.

A função do Conselho de Saúde é servir de instrumento de legitimidade do SUS e representar uma forma de pensar e de contribuir para implementação das políticas de saúde, expressando relação na busca de diferentes pontos de vista, assim, os Conselhos devem escolher e indicar as prioridades que precisam comandar cada período do governo representando a democracia.

⁵ Conteúdo pode ser acessado em: <<https://natal.rn.gov.br/sms/paginas/ctd-789.html>>.

As duas instâncias são estratégicas para a conformação da Ouvidoria SUS municipal contando com o auxílio do Ministério Público para as lutas que foram travadas com as forças de políticas externas⁶, com isso a criação legal ocorreu no ano de 2009, mesmo que só tenha se concretizado em 2014. Mais adiante estará descrito como isso ocorreu e de que forma o Serviço Social foi contemplado nessa categoria de Participação e Controle Social.

A inserção do assistente social na ouvidoria do SUS de Natal

Com intuito de fortalecer o Sistema Único de Saúde (SUS) e orientadas pelos princípios e diretrizes do SUS surgem as ouvidorias SUS como espaços democráticos, criados “em 2003 o departamento de ouvidoria geral foi instituído e implementado definindo, dentre outras capacidades a responsabilidade de propor, estruturar e implementar a Política Nacional de Ouvidorias do SUS.” (Dantas, 2019, p.30).

A partir de sua criação, os assistentes sociais começaram a compor as equipes técnicas das ouvidorias do SUS numa perspectiva crítica, tendo como base sua formação e as dimensões teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo, assim impulsionados a assumirem esta nova demanda profissional que, segundo Bravo (2009),

Pensar o trabalho profissional dos assistentes sociais nessas instâncias supõe uma dupla dimensão: analisar o controle democrático no contexto macrossocietário, que vem alterando as políticas sociais com retração dos direitos sociais, e as respostas técnico profissionais e ético-políticas dos agentes profissionais.

Para além, a escritora Iamamoto (2015) nos mostra que a formação profissional oportuniza a compreensão crítica da tendência do capital e suas reverberações, alterando as funções tradicionais do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social, e na preparação requerida em nome da moderna produção que consta nos processos produzidos e alteram as condições de vida e de trabalho da população “economicamente ativa”. (IAMAMOTO, 2015)

No município do Natal, a Ouvidoria do SUS foi implantada a partir da lei municipal 6.019 e 28 de dezembro de 2009 que dispõe sobre a Ouvidoria municipal do sistema único de saúde no município de Natal e dá outras providências. Contudo, ela só teve sua efetiva implantação no ano de 2014, com a eleição do primeiro ouvidor realizada pelo Conselho Municipal de Saúde, sendo este conduzido a um mandato de

⁶ Obter mais informações no (ALEXANDRE, BEZERRA, 2017).

2 anos (gestão 2014-2016) tendo em vista sua formação, o primeiro ouvidor do município foi um assistente social.

Com a finalidade de criar uma equipe técnica para ouvidoria, foi deliberado pelo Conselho Municipal de Saúde – CMS e Ministério Público do Rio Grande do Norte a contratação de 2 assistentes sociais, contudo a contratação desse profissional só ocorreu no início de 2016, e apenas 1 profissional com vínculo precarizado, sendo contrato temporário.

Com a inserção do profissional de serviço social na equipe técnica da Ouvidoria SUS, percebemos uma mudança no direcionamento das atividades políticas desse setor, tendo em vista seu alinhamento com o projeto ético-político da profissão e a preocupação da efetivação do controle social na política de saúde. Assim, a ouvidoria deixa de ser apenas um espaço para reclamações, sugestões, elogios, entre outros e torna-se um espaço de discussão democrática entre os vários atores dessa política, e instituindo o conceito de ouvidoria ativa. Nesse processo consolida-se a política de estágio, em consonância com as diretrizes do CFESS,

Nesta direção, os profissionais adeptos do projeto ético-político da profissão precisam qualificar suas ações a fim de contribuírem para a ampliação de uma cultura política crítica e democrática necessária ao efetivo controle democrático dos sujeitos coletivos, que buscam na arena pública – enquanto interlocutores e representantes dos interesses da maioria da população – defender a garantia dos direitos sociais, num cenário de regressão dos mesmos e de destruição das conquistas históricas dos trabalhadores. (Bravo, 2009)

O serviço social da ouvidoria desfruta de um arcabouço de demandas e realiza análise aprofundada destes documentos. Estas demandas são acerca de violação de direitos na política de saúde, para as quais são gerados relatórios institucionais que são compartilhados com o CMS, Ministério Público, gestão da SMS e redes sociais para o conhecimento dos usuários do serviço. Assim, a ouvidoria, ao realizar a análise desses documentos, torna-se um observatório dos principais problemas da rede de saúde, articulando os principais atores da gestão e controle social para discutir as pautas mais urgentes e criando estratégias para seu enfrentamento, junto com departamentos responsáveis na SMS de Natal.

Considera-se que o assistente social, ao assumir a ouvidoria, deve consolidar os dados obtidos nos atendimentos por meio de relatórios e coletivizá-los no conselho diretor da unidade e/ou direção da unidade, bem como estabelecer articulação com os conselhos de saúde (da unidade e local) para que as demandas sejam analisadas coletivamente e as respostas tenham impacto no funcionamento da unidade e na política de saúde, por meio das mudanças necessárias. (CFESS)

A ouvidoria do SUS Natal é composta por três coordenações de acordo com a lei 6.019 de 28 de dezembro de 2009: 1. Coordenação de Atendimento aos usuários;

2. Coordenação de Acompanhamento de Demandas; 3. Coordenação de Análise de dados; mas ao longo de seus 5 anos de funcionamento estas ainda não foram implantadas, dificultando todo o trabalho da equipe, tendo em vista que apenas 1 assistente social responde por todas as coordenações.

A mercantilização da força de trabalho do assistente social, pressuposto do estatuto assalariado, subordinado as forças de trabalho de qualidade particular aos ditames do trabalho abstrato e o impregna dos dilemas da alienação, impondo condicionantes socialmente objetivos à autonomia do assistente social na condução do trabalho e à integral implementação do projeto profissional. (Iamamoto, 2011)

A inserção da Ouvidoria como campo de estágio para alunos do curso de serviço social se deu no ano de 2015, contribuindo com a dimensão formativa na supervisão de estágio de acordo com a regulamentação do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. Nesse processo entende-se que o estagiário necessita de uma autonomia relativa para as atividades que irá desenvolver, sendo este aluno sobre a supervisão direta do profissional de serviço social da instituição. Nesse processo de estágio, lembramos a importância dos “autores da tríade, definidos pelo supervisor acadêmico, de campo e estagiário, e a relação desta, dada sua importância no processo de formação profissional do Assistente Social”. (Goin e Machado, 2019)

Durante todo o processo de estágio, reuniões/discussões entre todos estes autores são de essencial importância para o fortalecimento do estágio não apenas como local do fazer profissional do serviço social, mas como um espaço político da profissão. O estágio na ouvidoria rompe as barreiras da instituição, levando os estudantes a conhecerem toda rede de assistência à saúde do município e realizando visitas às unidades de saúde do município com intuito de conhecer os problemas daquela comunidade, também participando de visitas a outras ouvidorias constituídas no município, e participando das reuniões do CMS.

Na supervisão se realiza a unidade entre ensino e aprendizagem: trata-se da inserção de sujeitos sociais numa relação dialética, a partir do engajamento em situações concretas, cujo objeto de conhecimento é o próprio movimento da realidade, o qual permite a análise concreta de situações concretas. Ensinar e aprender são experiências indissociáveis do processo de Supervisão, que se materializam na relação intrínseca entre estágio, supervisão acadêmica e de campo e supervisão profissional. No processo de aprendizagem, os sujeitos envolvidos: estudantes, equipes profissionais [...], elaboram saberes conjuntos em um processo deliberado de favorecer o aprimoramento ético e intelectual, por meio de um espaço didático-pedagógico privilegiado. (GUERRA; BRAGA. 2009)

A partir da inserção dos estagiários na Ouvidoria SUS Natal, podemos perceber um número significativo de estudos realizados que tiveram como seu objeto a ouvidoria do SUS, sendo realizados 5 trabalhos de conclusão de curso, pelo

departamento de serviço social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, no período de 2016 a 2019.

Entretanto, precisamos entender a conjuntura social na qual estão inseridos o trabalho e o atendimento das demandas sociais impostas ao serviço social, para que o trabalho do assistente social não culpabilize os usuários do SUS pelas mazelas geradas do capitalismo. O assistente social precisa estar preparado para as novas demandas que surgem em sua práxis profissional. É necessário que este profissional tenha um amplo domínio teórico, com a inclusão do planejamento em suas práticas profissionais, dando sentido teleológico ao trabalho.

Ao assumir um espaço socio-ocupacional como a ouvidoria do SUS, o assistente social precisa compreender o que temos de subsídio profissional para atendimento de demandas, para não ser apenas um “recedor” de demandas institucionais. Precisamos transformar a realidade em que este profissional está inserido para que o trabalho se transforme em um espaço coletivo, democrático, a fim de contribuir de fato para que gere uma efetiva participação social, tendo a centralidade nas necessidades efetivas dos usuários.

Evitando assim que as Ouvidorias se tornem meros mecanismos de “ilusão” da participação social, e tendo clareza em todo nosso fazer profissional, como está descrito em nosso código de ética entre os princípios fundamentais: ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos da classe trabalhadora.

É preciso ter claro que, ao se filiar à teoria dialético-crítica, o profissional está alimentado por uma visão de mundo que compreende as refrações da questão social como produto intrínseco do capitalismo, e não como consequência de um posicionamento individual do sujeito, de seus familiares e de seus grupos, que, por falta de capacitação ou sorte, enfrentam dificuldades para sobreviver. (COUTO, 2009, p. 6)

O trabalho do assistente social deve se desenvolver de acordo com o direcionamento do projeto ético-político da profissão e assim terá materialidade política de suas práticas, construindo a identidade profissional nos mais diversos campos de atuação. Atualmente a pesquisa no trabalho do assistente social em ouvidorias do SUS é muito incipiente, para o tamanho da importância deste novo local socio-ocupacional para os assistentes sociais e a população usuária deste serviço, mesmo que a saúde seja um dos espaços que mais emprega assistentes sociais.

Considerações Finais

A proposição da Ouvidoria SUS mediante o objetivo de participação social fortifica a inserção do profissional na área, tendo em vista o nosso código de ética e os seus princípios estruturantes, que permeiam uma sociedade mais justa e igualitária. Podemos apontar que as determinações das Ouvidorias SUS e em especial a do município de Natal⁷ corroboram a inserção do assistente social e do estágio e favorecem um campo de aprendizagem e de novas inquietações profissionais. Vamos agora expor o que mais nos inquieta.

Como é o caso de analisar as demandas e elaborar os relatórios gerenciais para assim apresentar a todos os interessados, oportunizando não só aos gestores da SMS, mas também tornando necessária a publicização da documentação, para que os usuários possam apontar as falhas no sistema no sentido de melhorar os serviços e sugerir novas ideias de superação das dificuldades. Por se tratar de um serviço universal em que todos são beneficiados, reconhecendo que a política de saúde é uma instância que perpassa todas as demais e é a única do tripé da seguridade social que atende a todo e qualquer cidadão.

No que compete ao estágio curricular, o resultado de suas compreensões tem sido positivo e propositivo, na medida que esse futuro profissional ao adentrar o campo dá uma oxigenada no processo de trabalho, com ideias e projetos que corroboram a melhoria do serviço e expansão do atendimento.

Precisamos pontuar que o desfinanciamento da Ouvidoria SUS faz com que não se consiga constituir sua equipe. Tendo em vista o trabalho realizado pela equipe atual, para compor o quadro de servidores da ouvidoria seria necessária, idealmente, a contratação de 18 assistentes sociais e 2 sanitaristas, contratados por concurso público. Assim possuindo autonomia nos seus processos de trabalho, ampliação dos serviços, o cumprimento de todas as atividades sem, é claro, cair na burocratização dos serviços. Ademais, essas contratações aumentariam a capacidade da Ouvidoria SUS receber mais estagiários e com isso promover a chance de futuros profissionais perceberem a realidade da saúde.

Além disso, a Ouvidoria SUS não possui carro próprio para realização de visitas institucionais, sofrendo com cortes de orçamento para aquisição de materiais para impressão como cartilhas, banners, folders, cartazes entre outros, sendo este “um dos maiores desafios, pois entende-se que o serviço social não atua apenas sobre a realidade, mas atua na realidade” (IAMAMOTO, 2015).

⁷ O município do Natal possui uma Lei de Ouvidoria SUS e conforme a indicação do CNS segue à risca a premissa de escolha de perfil para Ouvidor SUS, apesar de ainda haver críticas a Lei é uma das poucas cidades que a possui. Grifo de Ata de reunião interna Ouvidoria SUS com o DOGES.

Destarte, a superação dessas inquietações é o que faz do cotidiano profissional a provocação de querer escrever sobre esse espaço de controle e participação social, que por vezes é esquecido pelo Estado. Sobretudo, perceber nas Ouvidorias SUS um instrumento potencializador da viabilização do direito e a formalização de um espaço ideal para contribuir na capacitação política dos sujeitos.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Adriana Alves; BEZERRA, Lucineide Martins. **Relatório Final de Estágio Supervisionado II**. UFRN: Natal, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Diretrizes nacionais para o processo de educação permanente no controle social do SUS/ Ministério da Saúde**, Conselho Nacional de Saúde –Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006. 40 pag. (Série A. Normas e Manuais Técnicos)

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. **Falando de Ouvidoria: experiências e reflexões** / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. 90 p.: il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde) ISBN 1. Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde (DOGES). 2. Informação e comunicação em saúde. 3. Administração em Saúde. I. Título. II. Série. CDU 614.39

BRAVO. Maria Inês. O trabalho do assistente social nas instâncias públicas de controle democrático. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília. CFESS. 2009

CFESS. Código de ética do assistente social. 10ª edição. Brasília. 2012.

CFESS. Parâmetro para atuação dos assistentes sociais na política de saúde. Série: trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília. 2010.

COSTA, Maria Dalva Horácio da. **Participação e Controle Social no SUS**. V CONFERÊNCIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NATAL, Resumo, 2007.

COUTO. Berenice Rojas. Formulação de projeto de trabalho profissional. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília. CFESS. 2009.

DANTAS, Agne Bárbara S.C; SANTOS, Lucimaria Maiara Lima. **Cenário Institucional e Relatório Final de Estágio Supervisionado**. UFRN: Natal, 2018.

GOIN, Mariléia. MACHADO, Taciane Lemos. Supervisão de estágio em serviço social: Considerações acerca da relação entre a tríade. Acessado em 23 de junho de 2019: <<http://www.fema.com.br/sitenovo/wp-content/uploads/2016/09/10Supervis%C3%A3o-de-Est%C3%A1gio-em-Servi%C3%A7o-SocialConsidera%C3%A7%C3%B5esAcerca-da-Rela%C3%A7%C3%A3o-entre-a-Tr%C3%ADade.pdf>>

GUERRA, Yolanda. BRAGA, Maria Elisa. Supervisão em serviço social. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília. CFESS. 2009.

IAMAMOTO, Marilda V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 26ª edição. São Paulo. Cortez. 2015.

_____. Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 6ª edição. São Paulo. Cortez. 2001.