



## Controle Social e a Escuta Qualificada do Gestor

Canelada, Haline Fernanda; Levorato, Cleice Daiana; Martins, Juliana; Menegussi, Juliana M.; Martins, Pâmela F.F. de Oliveira

Hospital Estadual Américo Brasiliense — halinefernanda@yahoo.com.br

**INTRODUÇÃO:** o acesso à saúde, independente da classe econômica e social, é uma conquista do povo brasileiro, que através de reivindicações e movimentos sociais, fez valer seu direito com a criação de um sistema universal e gratuito. no entanto, é sabido que toda conquista é início para outro processo. Nesta ótica, o Ministério da Saúde, propôs no ano de 2003 uma política que, além de atravessar as diferentes ações e instâncias do Sistema Único de Saúde (SUS), englobou os diversos níveis de complexidade e dimensões da atenção e da gestão pública na saúde, visando sistematizar o atendimento à população e garantir atenção integral, resolutiva e humanizada. a Política Nacional de Humanização (PNH) permitiu a garantia de acesso à saúde com resolutividade por meio da transversalidade na gestão, indissociabilidade entre atenção, gestão e protagonismo, cooresponsabilidade e autonomia dos sujeitos envolvidos. Neste sentido a construção do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) propiciou o direito à cidadania e a participação dos usuários nos serviços de saúde; Contudo, para que as mudanças propostas sejam de fato concretizadas, é necessário um olhar critico do gestor. Diante do exposto é que se optou por compartilhar a experiência vivenciada em hospital de média complexidade, localizado no interior do estado de São Paulo, sob a escuta qualificada do gestor. **OBJETIVOS:** Avaliar se a existência de um S.A.U propicia o controle social dentro de um ambiente hospitalar e ambulatorial; e se as ferramentas disponibilizadas, neste caso as comunicações espontâneas, são utilizadas na transformação dos fluxos de trabalho e gestão da saúde. **METODOLOGIA:** Todas as manifestações recebidas espontaneamente (elogios, sugestões e queixas), identificadas ou não, são analisadas e documentadas semanalmente no setor e, quando pertinentes, são discutidas entre S.A.U, alta administração e coordenadores, no inicio do mês subsequente ao recebimento, a fim de que as ações propostas sejam efetivadas. Estas reuniões são mensais, com duração de 2h, com data, horário e local pré-definidos. As discussões fomentadas são registradas em atas, e posteriormente divulgadas em murais disponíveis no ambulatório e hospital para analise dos usuários. **RESULTADOS:** no primeiro semestre de 2013 foram contabilizados 727 elogios, 176 sugestões e 87 queixas oriundos de comunicações espontâneas relativas ao atendimento e qualidade dos serviços oferecidos. com exceção dos elogios, foram destacadas as manifestações que continham informações concretas e passíveis de intervenções, sendo analisadas 47% das queixas e 60% das sugestões. no momento, não há dados que mensurem a implantação das melhorias, contudo, em conjunto com a gestão da qualidade, iniciou-se a construção de uma ferramenta gerencial que contribuirá também para a construção de planos de ações que modifiquem os processos de trabalho e ofereçam qualidade nos serviços de saúde continuamente. **CONCLUSÃO:** a análise e proximidade do gestor com as situações levantadas pela população usuária dos serviços facilita o mapeamento de problemas, na medida em que aponta áreas críticas e estabelece a intermediação das relações. Deste modo, considerando que uma das apostas da PNH é a co-gestão, sendo a inclusão um novo modo na gestão, é imprescindível fomentar o controle social, evidenciando o papel pró-ativo do S.A.U e o fortalecimento das relações entre usuários, profissionais da saúde e gestores.

Canelada, Haline Fernanda; Levorato, Cleice Daiana; Martins, Juliana; Menegussi, Juliana M.; Martins, Pâmela F.F. de Oliveira. Controle Social e a Escuta Qualificada do Gestor. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282  
DOI 10.5151/medpro-cihs-10455