



A Ouvidoria do SUS como instrumento de comunicação efetiva na pandemia da COVID-19

Maria Luiza Mota Almeida, Nilo Lima de Azevedo, Alex da Silva Xavier

O Sistema Único de Saúde (SUS) é constituído por uma complexa rede de ações e serviços de saúde operacionalizada pelos três entes federativos. De modo geral, os serviços de saúde estão significativamente organizados para lidar com as situações cotidianas de doenças, riscos ou agravos em saúde, entretanto, no caso de pandemias, como a da COVID-19, a organização SUS é desafiada em seu limite. A Ouvidoria do SUS foi criada em 2003 como um instrumento de participação social e apoio a gestão. Tratava-se de uma estratégia maior que busca incluir na política pública de saúde um conjunto de mudanças de desenho institucional comprometidas com a retomada dos princípios da reforma sanitária da década de 1980. A criação da Ouvidoria-Geral do SUS agregou um conjunto de serviços voltados a provisão de informações em saúde já existentes no âmbito do Ministério da Saúde, dentre eles o "Pergunte AIDS", que através de tele atendimento retirava dúvidas dos cidadãos a respeito da AIDS e outras infecções. Uma demonstração para a sua concepção privilegiada de órgão de processamento de gestão da informação desde sua origem. O objetivo deste trabalho é demonstrar, a partir da experiência vivenciada pela Ouvidoria da Secretaria de Saúde de Estado do Rio de Janeiro na pandemia da COVID-19, que a Ouvidoria do SUS é um instrumento de comunicação de risco reconhecido pela população para o enfrentamento de pandemia. Para tanto, foi realizada análise documental dos Relatórios de Produção da Ouvidoria Geral da SES/RJ. Assim, a análise comparativa entre os relatórios do 1º e 2º trimestre de 2019 e 2020 demonstraram que os meses de março, abril e maio de 2020 apresentaram um aumento percentual do número total de manifestações de 277%, 116% e 107% respectivamente, quando comparados aos mesmos meses do ano de 2019. Em relação aos meios de atendimento tal como em 2019 os mais utilizados em 2020 foram em ordem decrescente telefone, formulário web e email. Quanto a classificação das manifestações, em 2020, o maior aumento percentual registrado foi observado em "informação" e "sugestão". No mais foi possível observar a inclusão dos termos "Epidemia/Surto", "Orientações em saúde" e "Epidemia CORONAVÍRUS" nos dois relatórios referentes a 2020. Desta maneira é possível afirmar que a ocorrência da pandemia da COVID-19 modificou o quantitativo e o perfil de manifestações registradas na Ouvidoria da SES/RJ, nos permitindo inferir que a população fluminense reconheceu na Ouvidoria do SUS uma possibilidade de comunicação efetiva que pudesse contribuir com a tomada de ações individuais ou coletivas voltadas a adoção de medidas preventivas ou ainda de contenção da COVID-19.