



A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA OUVIDORIA COMO ESTRATÉGIA PARA FORTALECIMENTO DA QUALIDADE, GOVERNANÇA E ACESSO EQUITATIVO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Nome do Autor: Robson Ferreira Vasconcelos Garcia
UBS Jardim Comercial São Paulo

Eixo Temático: Pesquisa em Qualidade, Processos e Governança em Saúde (QPG)

Introdução

A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) constitui importante instrumento de participação social, transparência e governança, possibilitando que manifestações dos usuários subsidiem o planejamento, a avaliação e o aprimoramento dos serviços de saúde. Nesse contexto, o assistente social exerce papel estratégico na análise das demandas, mediação de conflitos, defesa dos direitos dos usuários e articulação entre população e gestão, contribuindo para processos de trabalho mais eficientes, humanizados e centrados no paciente. Sua atuação fortalece a qualidade assistencial ao transformar manifestações em indicadores para qualificação dos serviços e promoção da equidade no acesso.

Objetivo

Analisar a contribuição da atuação do assistente social na Ouvidoria como instrumento de qualificação dos processos de trabalho, fortalecimento da governança e promoção do acesso equitativo aos serviços de saúde.

Métodos

Estudo descritivo, documental, de abordagem quantitativa e qualitativa, desenvolvido a partir da análise dos registros de manifestações encaminhadas à Ouvidoria e acompanhadas pelo Serviço Social em uma Unidade Básica de Saúde do município de São Paulo. Foram considerados os atendimentos e respostas produzidos durante o período analisado, contemplando demandas relacionadas ao acesso aos serviços, qualidade da assistência, comunicação entre usuários e equipe, fluxos assistenciais e garantia de direitos. A interpretação dos dados fundamentou-se nos princípios da humanização, da gestão da qualidade e da governança em saúde.

Resultados

A análise das manifestações evidenciou que a maior parte das demandas recebidas pela Ouvidoria estava relacionada às dificuldades de acesso aos serviços de saúde, tempo de espera para consultas e exames, necessidade de encaminhamentos especializados, comunicação entre usuários e equipes, além de solicitações de informações e reclamações referentes aos fluxos assistenciais. A atuação do assistente social possibilitou a escuta qualificada das necessidades apresentadas, a identificação dos determinantes sociais envolvidos nas demandas e a mediação entre usuários, equipes e gestão, favorecendo respostas mais resolutivas e humanizadas. As manifestações também subsidiaram a identificação de fragilidades organizacionais, permitindo a revisão de processos internos, o aprimoramento dos fluxos assistenciais e a implementação de ações corretivas voltadas à melhoria contínua da qualidade. Observou-se que a sistematização das demandas da Ouvidoria produziu indicadores relevantes para a gestão local, contribuindo para o monitoramento do acesso, da satisfação dos usuários, da resolutividade das respostas e da efetividade dos processos assistenciais. A participação do Serviço Social fortaleceu a governança institucional ao transformar manifestações individuais em informações estratégicas para o planejamento das ações, redução de barreiras de acesso, fortalecimento da comunicação institucional e promoção da equidade. Além disso, a atuação ética e técnico-operativa do assistente social favoreceu a garantia dos direitos dos usuários, ampliando a transparência, a participação social e a corresponsabilização entre gestão, trabalhadores e comunidade, aspectos essenciais para a construção de serviços seguros, eficientes e centrados nas necessidades da população.

Conclusão

A inserção do assistente social na Ouvidoria fortalece a governança e a gestão da qualidade ao transformar as manifestações dos usuários em instrumentos de avaliação, planejamento e melhoria contínua dos serviços de saúde. Sua atuação contribui para ampliar a acessibilidade, qualificar os processos assistenciais e consolidar uma gestão participativa, ética e centrada no usuário, em consonância com os princípios do SUS.

Acesse o trabalho
na íntegra!

