

## OUVIDORSUS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: ELOGIOS COMO FORMA DE VALORIZAR O SERVIÇO DE SAÚDE E RECONHECIMENTO DO COLABORADOR DO SUS

### AUTORES

Thiago de Castro Menezes  
Ana Paula Coelho de Freitas  
Jocemar Samuel dos Santos

### EIXO TEMÁTICO

Qualidade, Processos e Governança em Saúde

### INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), UBS Jardim Comercial, SP - Brasil"

## INTRODUÇÃO

Fortalecendo o compromisso de atender às demandas, reclamações e elogios relacionados ao Sistema Único de Saúde (SUS), o Ministério da Saúde aprimorou o canal de relacionamento com a população por meio da plataforma digital do OuvidorSUS. Na cidade de São Paulo o Ouvidor SUS se apresenta de 2 formas principais, via telefone 156 ou via web. Um dos principais desafios dos serviços de saúde foi divulgar esses canais de comunicação entre os usuários em um formato que não só prevalecesse um canal de reclamações e solicitações, mas que também valorizasse os esforços, as conquistas e os resultados alcançados pela gestão e colaboradores dos SUS com iniciativas de oferecer um serviço de saúde mais humanizado, equânime e integral. A partir dessa necessidade, a Unidade Básica de Saúde – UBS Jardim Comercial buscou desenvolver uma estratégia potente para mudança desse paradigma da reclamação.

## OBJETIVO

Desenvolver e avaliar uma metodologia para que os elogios do OuvidorSUS na unidade de saúde tenham seu protagonismo no resultado da qualificação do serviço e no reconhecimento profissional

## MÉTODO

No mês de setembro de 2023 iniciou o projeto "Gente que faz o SUS" com implantação de inúmeras ações, seguem elas a seguir: 1) Sensibilização de todos colaboradores quanto a temática do usuário valorizar, reconhecer o serviço e os colaboradores que se dedicam em fazer a diferença no SUS com sua empatia e engajamento profissional nos atendimentos. 2) Divulgação em massa por meio de folder explicativo da ação contendo qr code e link do OuvidorSUS Web (Figura 01), sendo esse mais prático e eficiente. 3) Sensibilização dos colaboradores em oferecer a oportunidade do usuário em realizar o elogio no OuvidorSUS toda vez que o mesmo demonstrar satisfação no atendimento realizado. 4) Divulgação dos resultados de elogios recebidos, com citação individual dos elogiados em grupos de Whatsapp para reconhecimento dos colegas de trabalho, proporcionando um clima de assertividade na unidade de saúde. 6) Elaboração de um mural de exposição dos elogios recebidos semanalmente, Mural: "Você faz a diferença" (Figura 02). 7) Valorização do elogio recebido com a impressão e moldura do certificado de forma individual "Gente que faz o SUS" (Figura 3). 8) Utilização dos resultados de forma estratégica em reuniões de conselho gestor como uma demonstração de esforços em entregar um serviço de qualidade e humanizado. Para avaliação da metodologia foi analisado a quantidade mensal de elogios realizados no OuvidorSUS nos 8 meses após a implantação do projeto (Setembro 2023 à Abril de 2024) comparando aos 8 meses anteriores (Janeiro à Agosto de 2023). Foi avaliado ainda, se elogios tiveram protagonismo esperado diante as reclamações nos 2 períodos avaliados.

## RESULTADOS

Entre os meses Janeiro à Agosto de 2023 antes da implantação do projeto foram identificados 17 elogios.

Após a implantação foram identificados 170 elogios, um aumento significativo de 1000% em relação ao período anterior ao projeto, também foi observado destaque ao mês de Outubro com 34 elogios (Tabela-01). Ao avaliar se os elogios tiveram um protagonismo em relação as reclamações nos dois períodos avaliados. observou-se que os elogios no primeiro período representavam 0,79 elogios para cada reclamação, já no segundo período os elogios representavam 4,25 vezes a mais para cada reclamação realizada (Gráfico -01).

Figura-1 Folder qr code e link do OuvidorSUS Web



Figura-2 Mural: "Você faz a diferença"



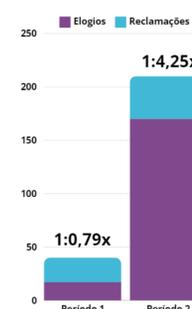
Figura-3 Certificado individual "Gente que faz o SUS".



**Tabela 1 - Comparativo de entre reclamações e elogios antes de depois das ações de melhoria junto OuvidorSUS-156**

	Período 1 - Antes da Implantação das ações de melhoria Jan - Ago 2023								TOTAL	%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO		
Reclamações	1	2	2	1	2	3	4	8	23	57,50%
Elogios	0	2	0	1	7	4	1	2	17	42,50%
	Período 2 - Após Implantação das ações de melhoria Set 2023 - Abr 2024								TOTAL	%
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR		
Reclamações	6	3	6	3	4	7	4	7	40	19,10%
Elogios	29	33	7	14	30	31	16	10	170	80,90%

Gráfico 1 - Razão de elogios para cada reclamação nos dois períodos avaliados



## CONCLUSÃO

Com o resultado significativo de 1000% de incremento de elogios junto ao OuvidorSUS o "Projeto gente que faz o SUS" mostrou-se uma potente estratégia de valorizar o reconhecimento dos usuários nos esforços da unidade de saúde em entregar serviços de qualidade e humanizados. Essa ação também evidenciou o reconhecimento dos usuários e da gestão local na valorização com todas as dinâmicas assertivas oferecidas aos colaboradores que diariamente se dedicam em fazer a diferença no SUS com sua empatia e engajamento profissional.