

**Título do projeto de pesquisa:** PARTICIPAÇÃO DE CIDADÃOS RESIDENTES EM MUNICÍPIOS DE PEQUENO PORTE DO ESTADO DE GOIÁS NA OUVIDORIA DO SUS NO ANO DE 2013

**Pesquisadores:**

- Julyana Esteves Pires
- Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

**Unidade da SES-GO:** OUVIDORIA – SES/GO

**Dissertação de mestrado:** PARTICIPAÇÃO DE CIDADÃOS RESIDENTES EM MUNICÍPIOS DE PEQUENO PORTE DO ESTADO DE GOIÁS NA OUVIDORIA DO SUS NO ANO DE 2013

**RESUMO**

No Brasil, a ampliação das políticas públicas e as formas de participação social têm contribuído para a democratização da gestão. No decorrer de 25 anos de construção e consolidação do SUS, várias legislações trataram da participação social. Dentre as formas de participação, destacam-se as Ouvidorias do SUS, com a capacidade de proporcionar à população uma participação mais direta na administração pública. A ouvidoria do Sistema Único de Saúde é conceituada como um canal para que a população possa se comunicar com os gestores do SUS, funcionando como intermediador entre a população que utiliza os serviços e os servidores, prestadores e gestores dos serviços. Entretanto, esta forma de participação é pouco conhecida e utilizada por cidadãos de municípios de pequeno porte. O Estado de Goiás apresenta atualmente 09 ouvidorias do SUS implantadas, contudo, nenhuma em municípios com menos de 20 mil habitantes. Diante do exposto, este trabalho cumpre o objetivo principal de descrever a participação de cidadãos residentes em municípios, do Estado de Goiás, com menos de 20 mil habitantes nos serviços de Ouvidoria do SUS, no ano de 2013. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, a partir de informações oriundas do banco de dados do Sistema OuvidorSUS, referente às demandas registradas na Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás e no Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, no ano de 2013. As variáveis analisadas levadas em consideração foram: data do registro, tipo do atendimento, classificação do atendimento, assunto da demanda, município de residência, perfil do cidadão, meio de conhecimento da Ouvidoria, raça/cor, faixa etária, estado civil, utilização exclusiva do SUS. Foi analisado um total de 3.564 registros de

demandas decorrentes do ano de 2013, destas 805 referem-se a demandas registradas por cidadãos de municípios de pequeno porte e o restante, 2.759 registros de municípios de grande porte. O telefone e a internet foram os meios de contato mais utilizados pelos cidadãos. Nos municípios de pequeno porte predominam reclamações e denúncias, referentes aos assuntos Gestão e Saúde da Família e nos municípios de grande porte são as solicitações e reclamações sobre os assuntos gestão e assistência à saúde. As demandas foram registradas principalmente por indivíduos na faixa etária de 20 a 39 anos, em sua maioria mulheres, com estado civil casado, de raça branca e parda. 72% dos registros de municípios de pequeno porte utilizam exclusivamente o SUS. Concluiu-se que somente a descentralização associada à participação social não concretizam a democratização dos sistemas públicos e para que o município alcance esta situação, realizar ações que fortaleçam o poder local facilitariam o processo. A descentralização facilita o conhecimento sobre o serviço de Ouvidoria, entretanto, não é suficiente para melhorar a participação, necessitando assim, ações que intensifiquem a divulgação para a população e a busca de melhorias junto à gestão.

**Palavra-chave:** Ouvidoria do SUS; Municípios de Pequeno Porte; Participação Social; Gestão Democrática.

Há cópia disponível na Biblioteca Ena Galvão da Escola de Saúde Pública de Goiás Cândido Santiago, no endereço Rua 26, n. 521, Jardim Santo Antônio, Goiânia-GO, CEP 74853-070.

Dissertação disponível em

<https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/6725/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Julyana%20Esteves%20Pires%20-%202014.pdf>