



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO EM SAÚDE COLETIVA

**MECANISMOS DE ESCUTA PARA  
MANIFESTAÇÃO/PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS EM CENTRO DE  
SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL**

JÉSSICA CASTRO CARDOSO PESSOA

Brasília/DF

2016

JÉSSICA CASTRO CARDOSO PESSOA

**MECANISMOS DE ESCUTA PARA  
MANIFESTAÇÃO/PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS EM CENTRO DE  
SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado ao Departamento de Saúde Coletiva, da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília, como requisito para obtenção do título de bacharel em Gestão em Saúde Coletiva.

ORIENTADORA: Prof.<sup>a</sup> Maria Paula Zaitune

Brasília/DF

2016



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO EM SAÚDE COLETIVA

JÉSSICA CASTRO CARDOSO PESSOA

**MECANISMOS DE ESCUTA PARA  
MANIFESTAÇÃO/PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS EM CENTRO DE  
SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL**

Apresentado em: 05/07/2016

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof.<sup>a</sup> Maria Paula Zaitune

Orientadora

---

Prof. Everton Pereira

Examinador

---

Prof.<sup>a</sup> Cláudia Pedrosa

Examinadora

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, o grande responsável pelo dom da vida e por todos os acontecimentos bons e ruins, que trouxeram somente aprendizados nesses anos de caminhada.

Aos meus irmãos Juliana e Rodrigo e meus pais Heloísa Helena e Luíz Antônio, que sempre me apoiaram em todas as decisões, me incentivaram a entrar na Universidade de Brasília e nunca mediram esforços para me ajudar ao longo da caminhada. A eles meu eterno carinho e gratidão.

Ao Jivago, pelo companheirismo, amizade e incentivo de sempre. Pelas palavras certas todas as vezes em que pensei em desistir.

Aos meus amados filhos, Miguel e Mariana, que chegaram durante esses anos de curso. Aumentaram o trabalho, dobraram a responsabilidade e o tempo de estudo tornou-se mais restrito, pois precisavam de mim e da minha atenção. Porém, eles foram minha maior fonte de incentivo e vontade de seguir em frente.

Às amigas construídas ao longo desses anos de curso, Ádria Vanessa, Iara Marina, Anna Carlyne, Larissa Mitie, que deram leveza e alegria às noites de aulas na UnB. Espero encontrá-las no mercado de trabalho. E a todos os colegas de curso que conheci pelo caminho.

À querida professora orientadora Maria Paula Zaitune, por ser uma excelente profissional, sempre humana, atenciosa, simpática, bem humorada e disposta a ajudar e transmitir seus conhecimentos da melhor forma possível.

## RESUMO

Este estudo é um relato de experiência de Estágio Supervisionado do curso de Gestão em Saúde Coletiva da Universidade de Brasília, realizado no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã, Distrito Federal. Objetivou-se conhecer as preferências de mecanismos de escuta para manifestação/participação dos usuários no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã, Distrito Federal, e elaborar proposta de intervenção, tendo em vista a falta desses mecanismos na Unidade. Utilizou-se o método do Planejamento Estratégico Situacional (PES) para escolha do problema a ser solucionado. Foi feita uma enquete com 40 usuários e 30 trabalhadores e como resultado notou-se que a maioria dos trabalhadores e usuários prefere a utilização de caixas coletoras para as manifestações, e em segunda opção surgiram o uso do aplicativo whatsapp, e-mail, ou sala de ouvidoria no próprio local. Foram deixadas recomendações para criação, implantação e divulgação de mecanismos de escuta na Unidade; para composição de uma equipe multiprofissional responsável pela escuta e devolutiva das manifestações; e maior divulgação do Conselho Regional de Saúde e telefone de Ouvidoria local. Conclui-se que não basta implantar um mecanismo de escuta, é preciso sensibilizar toda a equipe de saúde para que entendam a importância da participação social para a gestão da Unidade.

**Palavras chave:** mecanismos de escuta, ouvidoria, gestão, participação social, usuários, SUS.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. OBJETIVO.....	9
3. MÉTODO.....	9
4. RESULTADOS.....	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	15
6. APÊNDICE.....	17
6.1. QUESTIONÁRIO PARA O TRABALHADOR SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MEIOS PARA MANIFESTAÇÃO/PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NO CENTRO DE SAÚDE 02 DO ITAPOÃ.	
6.2. QUESTIONÁRIO PARA O USUÁRIO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MEIOS PARA MANIFESTAÇÃO/PARTICIPAÇÃO NO CENTRO DE SAÚDE 02 DO ITAPOÃ.	
7. BIBLIOGRAFIA.....	19

## 1. INTRODUÇÃO

Este relato teve início a partir de experiência vivenciada em Estágio Supervisionado realizado durante o curso de graduação em Gestão em Saúde Coletiva da Universidade de Brasília, que foi realizado no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã, Distrito Federal.

Segundo dados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios do Distrito Federal (PDAD/DF), no ano de 2013 a população urbana estimada do Itapoã era de 59.694 habitantes, e no ano de 2015 é de 68.587 habitantes. A PDAD 2015 contabilizou um total estimado de 17.936 domicílios urbanos no Itapoã. Comparando os dados das PDAD's 2013 e 2015, observa-se que, o número médio de pessoas por domicílio aumentou.

O Centro de Saúde nº 2 possui cinco Equipes de Estratégia Saúde da Família além de uma equipe parametrizada, responsável por acolher a demanda espontânea; e de acordo com dados coletados em março de 2015 no Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB), atualmente estão cadastradas na Unidade 16.920 famílias.

Durante as atividades de estágio, observei que muitos usuários frequentadores do Centro de Saúde procuravam por um local para se manifestar quando precisavam fazer um elogio, reclamação ou sugestão a respeito do serviço, porém não tinham um espaço certo para serem ouvidos. Sempre que necessário, recorriam à sala da chefia de enfermagem, que por sua vez, nem sempre estava disponível para ouvi-los e resolver suas manifestações.

Até que um dia, questionei minha preceptora, gerente da Unidade, se ela achava relevante a criação de caixinhas de sugestão/crítica/elogio tanto para o Centro de Saúde em geral como para as salas da gerência. A mesma aprovou a ideia e disse que seria de grande utilidade para melhoria do serviço.

Indaguei, ainda, o porquê de não ter dado certo uma experiência anterior com alunas de outro curso de graduação da UnB que levantaram este mesmo tema e ela respondeu-me que como as estudantes permaneciam mais em atividades de assistência ao paciente, auxiliando na demanda dos procedimentos técnicos requeridos no CS, não tinham tempo para realizar essa intervenção.

Após esta motivação dada pela preceptora, iniciei a busca por instrumentos normativos e textos para fundamentação teórica do tema escolhido.

Quando o assunto é a participação dos usuários e o controle social, pude perceber ao longo dos estudos que existem diversas diretrizes normativas que abordam o tema, e, além disso, também observei no período de estágio que grande parte dos profissionais e usuários da

saúde não possui conhecimento acerca dessas diretrizes, assim, não sabendo que têm direito ao acesso a mecanismos de escuta.

A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde garante ao cidadão o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das Ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitada a privacidade, o sigilo e a confidencialidade (BRASIL, 2009).

A Política Nacional de Humanização do SUS (HumanizaSUS), afirma que as “unidades de saúde devem garantir os direitos dos usuários, orientando-se pelas conquistas já asseguradas em lei e ampliando os mecanismos de sua participação ativa, e de sua rede sociofamiliar, nas propostas de intervenção, acompanhamento e cuidados em geral” (BRASIL, 2006).

Outro documento do Ministério da Saúde, a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS (BRASIL, 2007) aborda a importância da participação da comunidade para os serviços de saúde, no que diz respeito à melhoria das práticas de gestão: “É de fundamental importância a criação de alternativas eficientes de informação e de escuta do cidadão usuário e da população em geral, reformulando o conceito e a dinâmica das ouvidorias, transformando-as em fontes de informações privilegiadas para fomentar a gestão do SUS nas três esferas de governo”.

De acordo com a ParticipaSUS, a 12ª Conferência Nacional de Saúde ressaltou a necessidade de estímulo e fortalecimento da mobilização social e da participação dos cidadãos nos diversos setores organizados da sociedade, através de meios legais disponíveis, “visando efetivar e fortalecer o Controle Social na formulação, regulação e execução das políticas públicas, de acordo com as mudanças desejadas para a construção do SUS que queremos”.

Em pesquisa realizada com todas as regiões do Brasil no ano de 2012, sobre a avaliação das práticas de promoção da saúde das equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ), constatou-se que grande parte das ESF do Centro Oeste não dispõe de canais de comunicação com o usuário (TEIXEIRA, et al., 2012).

Portanto, diante das leituras acerca do tema e dos documentos pesquisados, notei a importância de se pensar a saúde cada vez mais como uma prática socialmente construída, de modo que os usuários pudessem ser reconhecidos como sujeitos ativos e corresponsáveis pelas ações e não apenas como uma “população alvo” a receber assistência à saúde.

Durante minha vivência no estágio, tornou-se mais forte o sentimento de que era fundamental a construção de propostas compartilhadas para que a própria população pudesse

participar ativamente dos diagnósticos e do levantamento das prioridades de intervenção em seu território. Desta forma, pensei no acesso desses usuários a mecanismos de escuta nas Unidades de Saúde que frequentam e, portanto, "nascia meu problema analisador".

## 2. OBJETIVO

Conhecer as preferências de mecanismos de escuta para manifestação/participação dos usuários no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã, Distrito Federal, e elaborar proposta de intervenção.

## 3. MÉTODO

O estágio supervisionado em Saúde Coletiva da UnB utiliza a metodologia do Planejamento Estratégico Situacional (PES), de Carlos Matus. Esta metodologia é composta por momentos que vão desde a identificação do problema analisador até a elaboração de proposta de intervenção para resolução do problema. A análise de problemas, a identificação de cenários, a visualização de outros atores sociais, a ênfase na análise estratégica são elementos fundamentais e diferenciadores do PES em relação a outros métodos de planejamento (DE TONI, 2001).

O PES propõe quatro questões a serem enfrentadas correspondentes a momentos de um processo contínuo, sendo eles: **Momento explicativo:** como foi, é, tende a ser? (qual é a “situação”, “a realidade a partir de várias perspectivas situacionais”, “explicações situacionais por problemas?”); **Momento normativo:** como deve ser? (quais as metas a atingir e o que se deve fazer?); **Momento estratégico:** o que pode ser? (qual é a viabilidade do Plano? (considerando-se os desafios representados pelas restrições de recursos, sempre escassos, e pelos obstáculos colocados); **Momento tático-operacional:** o que fazer? (o que deve e pode-se fazer hoje, e todos os dias para avançar em direção à situação-objetivo?).

Durante o estágio, foram vivenciados os seguintes momentos do PES:

**1º momento (explicativo):** Foi feita uma análise situacional da Unidade para saber qual era a real situação do local utilizando-se de informações relevantes dos trabalhadores e da gerência do local, e ainda, através de observações feitas durante as primeiras semanas do estágio. Observou-se a estrutura organizacional e física da unidade (número de equipes, organização do trabalho de atenção, setores administrativos, acolhimento, rotinas, formas de registro do atendimento de usuários; controle e participação social, etc.). Procurou-se saber de

todo o conhecimento sistematizado possuído pela Unidade (informações disponíveis, dados sociodemográficos, perfil ocupacional, histórico dos equipamentos de saúde, existência de mapeamento de atividades produtivas nas comunidades do território, sistemas de informação utilizados, instrumentos, formulários e fichas utilizadas no serviço, etc.). Observaram-se também as ofertas de serviço e relações de referência e contra referência realizadas pelo Centro de Saúde para o território local e a relação com os demais níveis e redes de atenção na Regional. Por fim, foram escolhidos como critério de seleção do problema analisador os relatos dos desafios, prioridades e problemas reconhecidos pelas equipes, pela gestão da Unidade e pelo aluno no período do Estágio.

Todas as questões observadas nas primeiras semanas foram anotadas em portfólio e então o problema de saúde selecionado naquela Unidade foi “A falta de mecanismos de escuta para manifestação/participação do usuário no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã/DF”.

Notou-se que os usuários não possuem acesso a mecanismos de escuta (como caixas coletoras, e-mail, telefone, sala de ouvidoria, etc.) para realizar seus elogios, críticas/reclamações ou sugestões, o que, conseqüentemente, contribuiria para as tomadas de decisão das Equipes de Saúde da Família e da gerência, melhorando assim o serviço oferecido pela Unidade.

**2º momento (normativo):** Optou-se por levantar informações através de questionários (apêndices) com abordagem tanto para os usuários (levando em consideração que alguns poderiam não saber ler ou escrever) como para os trabalhadores sobre quais seriam, na opinião deles, suas preferências quanto aos meios de participação mais viáveis para se utilizar no contexto daquela Unidade de Saúde. Dentre as opções disponíveis os participantes poderiam escolher entre e-mail, whatsapp, mensagem de texto, caixas coletoras, ou outros.

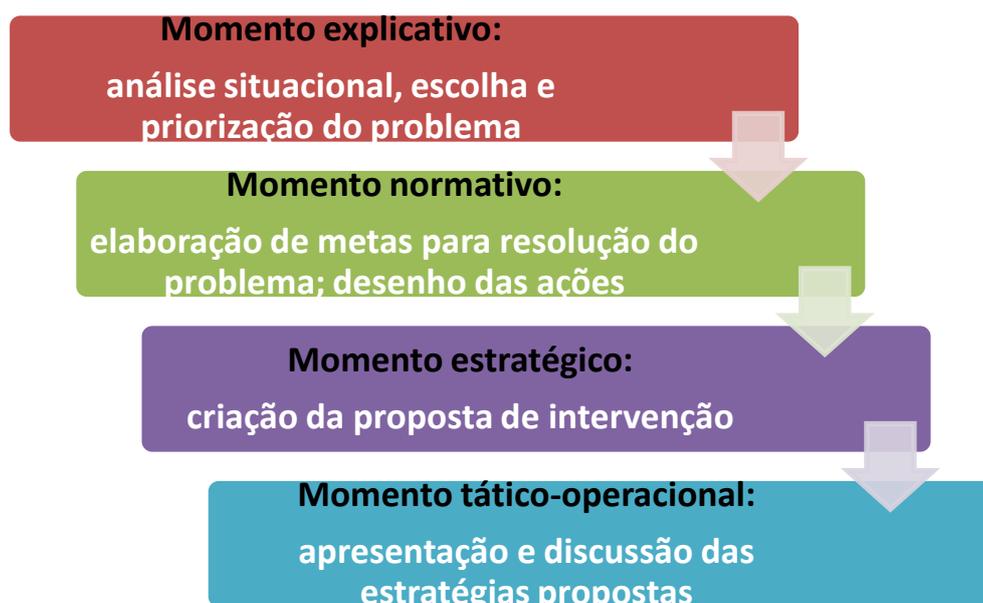
Os descritores utilizados nos questionários para o diagnóstico do problema foram: o percentual de usuários que já realizaram elogio, crítica ou sugestão na Unidade; usuários que sabem da existência da Ouvidoria e Conselho Regional de Saúde; trabalhadores que acham importante a existência de mecanismos de escuta na Unidade; trabalhadores que já ouviram manifestações do usuário; dos meios de comunicação preferidos por usuários e trabalhadores para manifestação de elogio, críticas e sugestões.

Os questionários foram elaborados com estudo prévio e orientação e as pessoas entrevistadas foram escolhidas por seleção aleatória, sendo 40 usuários de diferentes grupos e faixas etárias e 30 trabalhadores do Centro de Saúde de diferentes funções, equipes e tempo de serviço. O tempo para o pré-teste foi de um dia e outros três dias para aplicação.

Por se tratar de uma enquete informal realizada durante o período de Estágio com o propósito de auxiliar a Gerência na melhoria do serviço, não houve a necessidade de submissão ao Comitê de Ética, porém todos os participantes (trabalhadores e usuários) foram informados e estavam cientes anteriormente às entrevistas que teriam suas identidades preservadas e, sob nenhuma hipótese, haveria divulgação de seus nomes.

**3º momento (estratégico):** Foram aplicados os questionários com objetivo de criação de metas para resolução do problema analisador, foram feitas a consolidação e a análise das informações obtidas através de formulário eletrônico do Google e, posteriormente, foram gerados alguns gráficos; através disso, foi possível observar a viabilidade de implantação de um mecanismo de escuta para o Centro de Saúde, levando-se em conta a opinião dos usuários e trabalhadores.

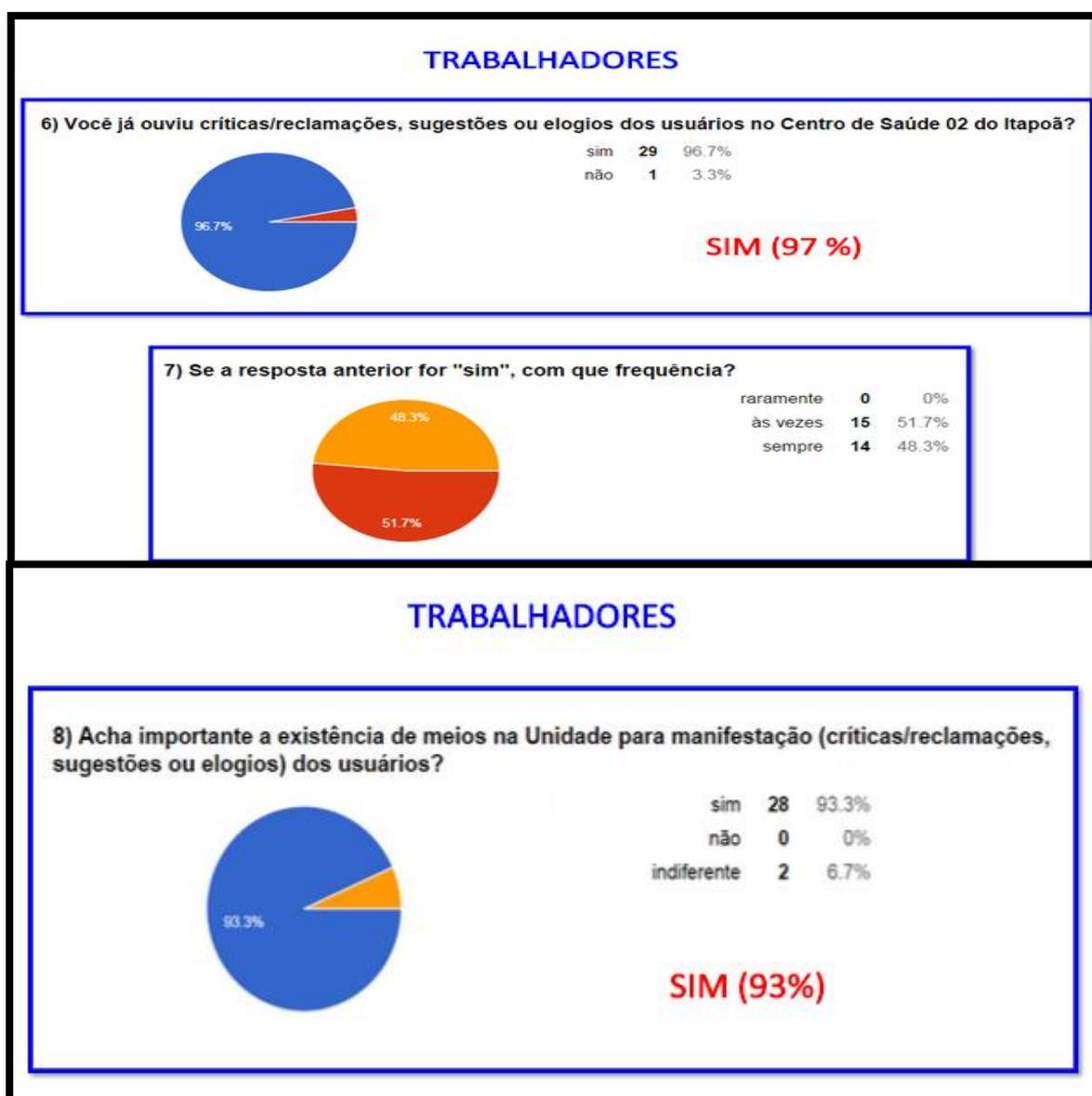
**4º momento (tático operacional):** Após análise dos gráficos gerados através dos formulários, foram elaboradas as propostas de intervenção para resolução do problema na Unidade. Para tanto, foi feita uma reunião no Centro de Saúde com todos os profissionais de saúde, na qual foram divulgados e discutidos os resultados. As estratégias propostas para resolução do problema foram as seguintes: criação, implantação e divulgação dos mecanismos de escuta escolhidos por usuários e trabalhadores na enquete como os mais viáveis para se utilizar no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã/DF; Composição de uma equipe multiprofissional responsável pela escuta e devolutiva das manifestações dos usuários; Divulgação do Conselho Regional local e do telefone de Ouvidoria.



Fonte: Elaboração Própria: Jéssica Castro

#### 4. RESULTADOS

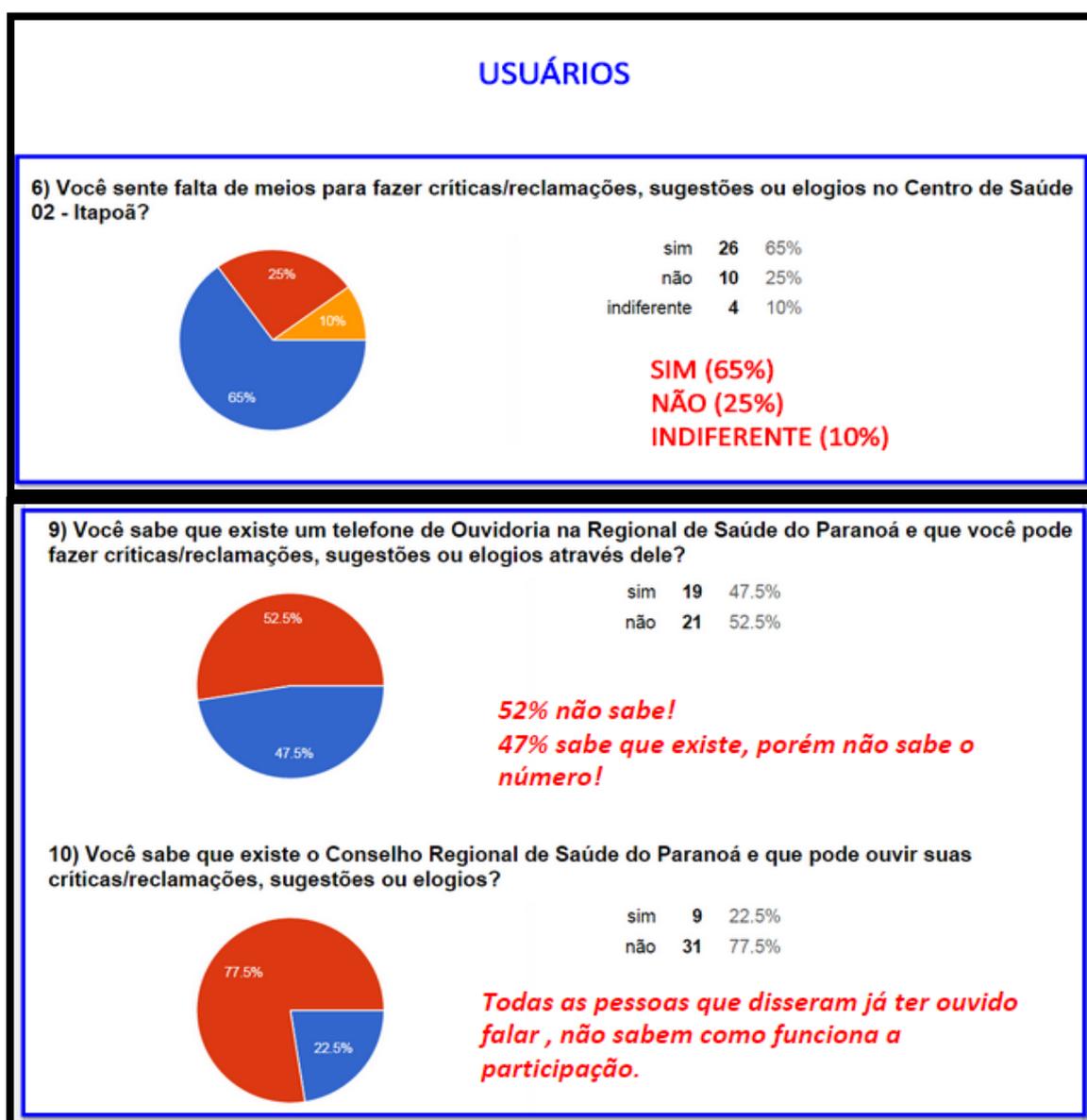
Dos 30 trabalhadores participantes da enquete, 97% disseram já ter ouvido críticas/reclamações, elogios ou sugestões dos usuários durante seu tempo de serviço; ao serem questionados sobre a frequência com que ocorrem as manifestações, 14 deles disseram “sempre” e os outros 15 “às vezes”; e apenas 1 trabalhador disse não ter ouvido nenhuma manifestação por parte dos usuários. E ainda, 93% dos trabalhadores entrevistados disseram achar importante a existência de mecanismos para manifestação/participação dos usuários no Centro de Saúde; apenas 2 trabalhadores disseram que acham indiferente a existência desses meios.



Fonte: Elaboração Própria: Jéssica Castro

Com relação aos usuários, 65% dos participantes, relatou sentir falta de meios para fazer críticas/reclamações, elogios ou sugestões no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã/DF; 25% não sentem falta, e 10% pensa que é indiferente a existência desses meios.

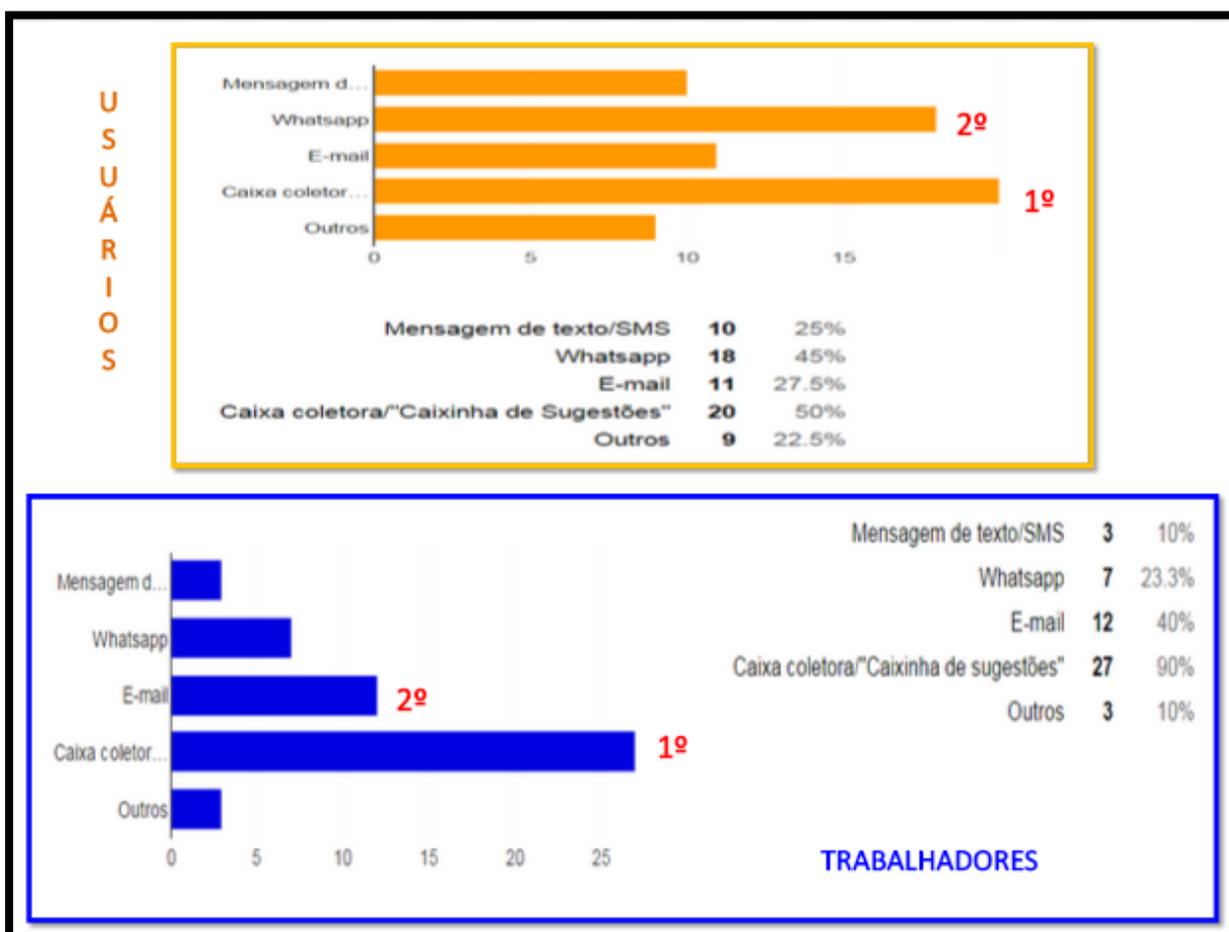
Quando questionados se já precisaram fazer alguma crítica/reclamação, elogio ou sugestão na Unidade, 58% dos usuários entrevistados disseram nunca ter precisado e elogiaram o funcionamento do Centro de Saúde; e os outros 42% disseram já ter se manifestado através de profissionais de saúde, nas salas de acolhimento, na gerência ou nos grupos que acontecem no local. Os usuários foram também questionados sobre o conhecimento a respeito da existência de um telefone de Ouvidoria da Regional de Saúde do Paranoá/Itapoã que através dele podem realizar críticas/reclamações, elogios ou sugestões;



Fonte: Elaboração própria: Jéssica Castro

Dos usuários participantes da enquete 52% não sabem da existência do telefone de Ouvidoria e 47% sabe que existe, porém não sabe qual o número. Também foi feita a pergunta aos usuários sobre o conhecimento da existência do Conselho Regional de Saúde do Paranoá, um espaço que pode ouvir suas manifestações; 31 pessoas disseram não saber da existência e 9 pessoas disseram já ter ouvido falar, porém não sabem como participar.

Por fim, trabalhadores e usuários foram questionados sobre quais seriam, em sua opinião, os mecanismos mais viáveis para que os usuários pudessem se manifestar no Centro de Saúde, e 50% dos usuários e 90% dos trabalhadores entrevistados optaram pela Caixa Coletora/ “Caixinha de sugestões”; 40% dos usuários e 23% dos trabalhadores entrevistados optaram pela utilização do Whatsapp; 40% dos trabalhadores e 27% dos usuários acham que a utilização de e-mail seria mais viável; 25% dos usuários e 10% dos trabalhadores escolheram a opção Mensagem de texto/SMS.



Fonte: Elaboração Própria: Jéssica Castro

Como havia uma questão aberta com a opção “outros”, também surgiram as seguintes respostas por parte dos trabalhadores: “reunião com representantes da comunidade”, “reunião

com usuários e trabalhadores”, “colegiado gestor”; e por parte dos usuários: “pessoalmente”, “salinha para resolver o problema na hora”, “Um local específico na Unidade”.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES**

Esta experiência vivenciada no estágio no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã, Distrito Federal, durante um semestre do curso de Gestão em Saúde Coletiva da UnB, permitiu identificar como um problema analisador a falta de acesso a mecanismos de escuta (como caixas coletoras, e-mail, telefone, sala de ouvidoria, etc.) para que os usuários realizassem seus elogios, críticas/reclamações ou sugestões, o que, contribuiria para as tomadas de decisão das Equipes de Saúde da Família, da gerência e, conseqüentemente, para o serviço oferecido.

As causas identificadas para o problema foram a não valorização por parte dos trabalhadores da Unidade quanto à opinião do usuário para melhoria do serviço; a falta de interesse/motivação para criação de meios para manifestação e participação dos usuários; falta de uma estrutura física adequada (ex.: sala de ouvidoria, local específico) e outros recursos para instalação desses meios de escuta; e pouco ou nenhum conhecimento das diretrizes normativas sobre direitos dos usuários e mecanismos do controle social.

Percebeu-se que os impactos causados na Unidade por esse problema são o baixo conhecimento pelas equipes e pela gerência quanto à opinião do usuário sobre o serviço, impossibilitando assim intervenções de melhoria; não há tomada de decisão focada nos problemas que aparecem com maior frequência; baixa participação da população nos espaços de controle social; e não há potencialidade para criação de sugestões.

A partir dos indicadores levantados e anteriormente expostos, viu-se a necessidade de mobilização dos trabalhadores do Centro de Saúde junto à gerência e chefia de enfermagem para elaboração de estratégias para criação de mecanismos de fácil acesso aos usuários, a fim de possibilitar a realização de suas manifestações (sugestões, elogios, críticas/reclamações) sempre que necessário.

Portanto, recomendam-se para a resolução do problema que sejam realizadas as seguintes ações: criar, implantar e divulgar os mecanismos de escuta escolhidos pelos usuários e trabalhadores (agentes comunitários de saúde, enfermeiros, técnicos de enfermagem e médicos) como os mais viáveis para utilização no Centro de Saúde nº 2 do Itapoã/DF; composição de uma equipe multiprofissional responsável pela escuta e devolutiva das manifestações dos usuários e, maior divulgação do Conselho Regional e telefone de Ouvidoria local para a Unidade.

De acordo com os resultados da enquete, seria mais viável para o Centro de Saúde nº 2 a implantação de caixinhas coletoras, e whatsapp e e-mail próprios para manifestações dos usuários.

Sabe-se, porém, que quando há uma necessidade de mudança em algum processo de trabalho, é possível que haja resistência por parte de alguns trabalhadores. Portanto, é preciso lembrar que não basta apenas implantar um novo mecanismo de comunicação com os usuários, é primordial que toda a equipe de trabalho se mobilize, sensibilize e entenda a importância dessa escuta para a melhoria da gestão da Unidade e conseqüentemente, melhoria na qualidade dos serviços prestados.

## 6. APÊNDICE

### 6.1. QUESTIONÁRIO PARA O TRABALHADOR SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MEIOS PARA MANIFESTAÇÃO/PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NO CENTRO DE SAÚDE 02 DO ITAPOÃ.

1	NOME (Opcional):			
2	IDADE:			
3	SEXO:	<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> Masculino	
4	Qual seu cargo/função?			
5	Tempo de atuação no serviço:			
6	Você já ouviu críticas/reclamações, sugestões ou elogios dos usuários no Centro de Saúde 02 do Itapoã?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
7	Se a resposta anterior for sim, com que frequência? (Se não, pule para a próxima pergunta)	<input type="checkbox"/> Raramente	<input type="checkbox"/> Às vezes	<input type="checkbox"/> Sempre
8	Acha importante a existência de meios na Unidade para manifestação (críticas/reclamações, elogios, sugestões) dos usuários?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Indiferente
9	Em sua opinião, qual(is) desses meios para manifestação do usuário seria mais viável para se utilizar na Unidade? (Pode haver mais de uma opção)	<input type="checkbox"/> Mensagem de texto/SMS  <input type="checkbox"/> Whatsapp  <input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Caixa coletora/ "Caixinha de sugestões" na Unidade  <input type="checkbox"/> Outro  _____	

**6.2. QUESTIONÁRIO PARA O USUÁRIO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MEIOS PARA MANIFESTAÇÃO/PARTICIPAÇÃO NO CENTRO DE SAÚDE 02 DO ITAPOÃ.**

1	NOME (Opcional):			
2	IDADE:			
3	SEXO:	<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> Masculino	
4	Você sabe ler/escrever?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	Somente um dos dois: <input type="checkbox"/> ler <input type="checkbox"/> escrever
5	Com que frequência vem ao Centro de Saúde 02 Itapoã?	<input type="checkbox"/> Raramente	<input type="checkbox"/> Às vezes	<input type="checkbox"/> Sempre
6	Você sente falta de meios para fazer críticas, reclamações, sugestões ou elogios no CS02 Itapoã?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Indiferente
7	Você já fez alguma crítica, sugestão ou elogio aqui no CS02? (Se sim, ir para pergunta 8)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
8	Quem você procurou ou como se manifestou para isso?	_____		
9	Você sabe que existe telefone de Ouvidoria na Regional de Saúde do Paranoá e se você pode fazer críticas, sugestões ou elogios através dele?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
10	Você sabe que existe o Conselho Regional de Saúde no Paranoá e que pode ouvir suas críticas, sugestões ou elogios?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
11	Você tem?	<input type="checkbox"/> Celular	<input type="checkbox"/> Acesso à internet	<input type="checkbox"/> Nenhum
12	Qual desses meios escolheria para fazer uma crítica/reclamação, elogio ou sugestão no CS02 Itapoã?	<input type="checkbox"/> Mensagem de texto/SMS <input type="checkbox"/> Whatsapp <input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Caixa coletora/ “Caixinha de sugestões” na Unidade <input type="checkbox"/> Outro _____	

## 7. BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**: ilustrada / Ministério da Saúde. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 3. ed. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. **Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS** - 2. ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Melhoria do acesso e da Qualidade da Atenção básica / manual de instruções**. – Brasília: Ministério da Saúde, agosto de 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria- Geral do SUS. **Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

CARDOSO, A. J. C.. **Planejamento Participativo em Saúde**. 2013.

CODEPLAN. **Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios do Distrito Federal - PDAD/DF – Itapoã - RA XXVIII**, 2015.

DE TONI, J. **Planejamento Estratégico Situacional**. In: Brose, Markus (Org.) Metodologia participativa: uma introdução a 29 instrumentos. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2001.

TEIXEIRA, M. B.; CASANOVA, A.; OLIVEIRA, C. C. M.; ENGSTROM, E. M.; BODSTEIN, R. C. A. **Avaliação das práticas de promoção da saúde: um olhar das equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica** - Saúde Debate. Rio de Janeiro, V. 38, N. ESPECIAL, P. 52-68, OUT 2014.