



## COMUNICAÇÃO E SAÚDE PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. ALBERTO ANTUNES

*Larissa Rocha Ferreira Souza*  
Universidade Federal de Alagoas  
larrissarocha@gmail.com

### Comunicação Oral

**Resumo:** O presente trabalho abordará as questões teóricas à cerca da saúde pública brasileira e dos estudos da área de Comunicação Pública. Utilizando a Ouvidoria do hospital universitário como objeto de um estudo de caso, aplicando também uma entrevista em profundidade, para compreender o funcionamento de um órgão que lida com problemáticas de saúde e utiliza essencialmente a comunicação.

**Palavras-chave:** Comunicação Pública; Saúde Pública; Ouvidoria.

### 1. Introdução

Estabelecer uma Comunicação eficiente é necessário e de extrema importância tanto para as instituições privadas quanto para as públicas e do terceiro setor. Levando em consideração o campo de estudo da Comunicação Pública levantaremos alguns pontos para que se faça compreender a ligação que este campo da comunicação pode ter com a Saúde.

A Comunicação está presente em todos os setores, e é uma ciência com campo de estudo e atuação demasiadamente amplos. Abordaremos um panorama geral da saúde pública no Brasil para então desenvolver alguns conceitos a respeito da Comunicação Pública. Tendo em vista a crescente necessidade de humanização das relações interpessoais, em sentido geral e em especial no tocante a rede pública de saúde.



É possível inferir através das inúmeras e recorrentes queixas ao Sistema Único de Saúde (SUS) que existem falhas. Buscando analisar e compreender como um hospital lida com estas demandas e até que ponto o cidadão encontra um canal de comunicação onde possa expressar suas opiniões em relação ao seu direito básico à saúde, delimitamo-nos a pesquisar na ouvidoria do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes (HUPAA) que é referência na cidade de Maceió e todo estado de Alagoas.

O trabalho traça uma relação entre a área de Saúde Pública com a Comunicação Pública, demonstrando à importância de se trabalhar a comunicação no âmbito das relações comunitárias. Utilizando as metodologias de Estudo de caso e Entrevista em profundidade para fazer uma análise da Ouvidoria do Hospital Universitário situado em Maceió-AL.

As duas metodologias adotadas seguem o método qualitativo, no qual foi pautado a maior parte da coleta de informações. A partir do Estudo de Caso surgiu a necessidade de adotar, em conjunto, a Entrevista em Profundidade para buscar uma compreensão do funcionamento e organização da Ouvidoria do HUPAA

As informações obtidas sobre a Ouvidoria tais como seu funcionamento, demais inferências foram obtidas através da Entrevista em profundidade realizada no dia 27 de abril de 2017, com a Ouvidora Giselle de Souza Vicente, na própria sala da Ouvidoria do HUPAA, e fazendo um Estudo de Caso sobre essa ouvidoria específica.

## 2. Referencial Teórico

O campo da Comunicação Pública (CP) está em desenvolvimento, e vem sendo objeto de vários estudos, mas não existe um espaço de atuação delimitado. Abrange diferentes saberes, exigindo assim uma interdisciplinaridade, característica desta “macro” área da Comunicação.



A autora Elizabeth Brandão divide a comunicação pública em cinco áreas distintas:

- CP relacionada a Comunicação Organizacional, que utiliza a estratégia e planejamento para instituir ligações com os públicos;
- CP como Comunicação Científica, onde o espaço público é o fator de ligação destas áreas, visto que o objetivo da Comunicação Científica é aproximar e integrar a ciência com o dia-a-dia dos cidadãos;
- Comunicação Pública identificada como Comunicação Governamental, trata-se de uma vertente da CP que delega ao Estado e ao Governo a função de manter um fluxo de informações entre as pessoas, está voltada a cidadania;
- Comunicação Pública relacionada a Comunicação Política, esta área é mediada pela Comunicação Pública;
- Comunicação Pública identificada com Comunicação do Estado e/ou Governamental, trata das práticas e modos de Comunicação utilizados por integrantes do 3º setor e de comunidades.

De acordo com estas classificações abordadas a CP se aproxima chegando a se identificar com outras áreas, mas é importante lembrar que toda comunicação é voltada ao público. Partindo deste pressuposto toda comunicação é pública, ela está situada no espaço público e tem o enfoque no cidadão.

Para falar das Relações Públicas Comunitárias utilizaremos KUNCH (2007), onde trataremos desta área que esta inserida no campo da Comunicação Pública, tendo como fundamento a construção e a manutenção da cidadania. Servindo-se de técnicas de Relações Públicas e da interdisciplinaridade, podendo abranger assim diversas áreas de atuação.

A Comunicação deve ser usada como instrumento de avanço social e democratização das informações e dos serviços. Tendo em vista que algumas comunidades específicas são privadas de determinados serviços por falta de informação, ou de instrução.



As transformações sociais trazem consigo uma necessidade crescente de profissionais capazes de sair do contato básico para um contato de relações, de vínculos efetivos. Para se adequar e atender as novas necessidades os profissionais de Relações Públicas buscam com esta abordagem compreender os públicos presentes nas comunidades, e instituir novas técnicas voltadas para a humanização das relações.

Neste contexto as Relações Públicas podem ser aplicadas a área de saúde, integrando e mantendo um diálogo entre os interesses do Estado, e os dos cidadãos. Para trabalhar estes conceitos será utilizado como base norteadora os estudos de ARAÚJO (2007) e CARDOSO (2007)

Alguns hospitais, secretarias estaduais e municipais trabalham com os setores de Assessoria de comunicação, ou com órgãos de Ouvidoria, que servem como ponte entre os cidadãos e os órgãos gestores de Saúde. Há uma enorme necessidade por parte dos hospitais que lidam com diversas demandas todos os dias, ininterruptamente, de ter esses canais para gerir a comunicação, tanto interna quanto externa.

### 3. Metodologia

Todas as informações que estão expostas foram obtidas através de um levantamento bibliográfico, e partindo de uma tentativa de realizar um estudo de caso com caráter bem restrito foi sentida a necessidade de aprofundar um pouco mais e avançar para tal utilizamos as metodologias de entrevista em profundidade e observação participante.

A Ouvidoria do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes, que é administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (ebaserh), funciona com apenas uma Ouvidora e duas secretárias. Segundo a ouvidora desta unidade hospitalar, Gisele de Souza: “ A ouvidoria funciona como um canal de interlocução direta com o usuário. ” O órgão conta



com uma sala pequena no pavilhão térreo do HU, mas a ouvidora ressalta a importância que os detalhes como o sofá e uma sala mais reservada tem no atendimento ao cidadão, que ao chegar lá se sente acolhido e tem abertura para registrar suas demandas.

As demandas são divididas em cinco categorias:

- 1- Denúncia;
- 2- Reclamação;
- 3- Elogio;
- 4- Sugestão;
- 5- Solicitação.

Podem ser registradas por telefone, email ou presencialmente. Sendo este último o modo mais utilizado pelos usuários do HU. A demanda é registrada, analisada e então ocorre a orientação para o cidadão, que é o retorno da ouvidoria ao usuário. A modalidade de Reclamação é a responsável por mais de 50% das demandas.

Neste processo encontram-se algumas barreiras, que vão desde a falta de recursos à interferência de outros setores e sistemas. O profissional que lida com essas demandas e na mediação destes conflitos e interesses necessita de autonomia para solucioná-las.

A Ouvidoria do HU não conta com nenhum canal ou dispositivo de divulgação além do próprio site do hospital, mas no ano de 2016 recebeu um total de mais de mil e trezentas demandas. Apesar disso percebemos que o órgão é bastante procurado e que a informação sobre sua existência é comunicada no popular e eficaz, nesse contexto, boca-a-boca.

A falta de um Assessoria de Comunicação no hospital foi apontada pela ouvidora Gisele como uma barreira, pois a presença da ASCOM contribuiria com outros setores do Hospital, inclusive com a Ouvidoria na formulação de uma identidade visual, de cartazes explicativos que poderiam ser distribuídos pelo hospital, expondo o órgão de ouvidoria aos usuários que por vezes não tem conhecimento da existência e funcionamento da mesma.



É possível observar noções e técnicas de comunicação nas atividades de uma ouvidoria, apesar de o cargo de ouvidor da empresa Ebaserh não exigir formação específica em nenhuma área do conhecimento. Possibilitando que profissionais de diversas formações atuem como ouvidores públicos, levando mais em consideração algumas características pessoais e subjetivas, por exemplo: Como o profissional lida com o público e com mediação de conflitos.

O SISREG é um sistema online de regulação e marcação de consultas e exames, que foi formulado pelo SUS com o auxílio e aprovação das três instâncias: Federal, Estadual e Municipal. No HUPAA a maior parte das vagas para consultas já está disponibilizada exclusivamente neste sistema, o que vem provocando uma enorme demanda de reclamações na ouvidoria.

Tal sistema em Alagoas funciona a nível estadual regido pelo Complexo Regulador de Assistência (CORA), as vagas são abertas simultaneamente em todos os Hospitais e Unidades de Saúde, gerando situações em que os usuários vão até o HU recebem senhas para marcação de consultas, que são feitas pela central de marcação do hospital no SISREG, e acontece de o usuário que pegou a senha de número um não conseguir marcar sua consulta, por que já haviam sido ocupadas todas as vagas para aquela determinada especialidade.

A implantação de um sistema que afetar o funcionamento de um hospital de referência, que recebe uma grande demanda de usuários todos os dias, deve ser feita de forma planejada ponderando todos os impactos, positivos e negativos, que ele pode causar. E após a implantação deve-se acompanhar seu andamento colaborando assim com os cidadãos que são os principais afetados por tais mudanças.

#### 4. Resultados e Discussões



O trabalho tentou traçar um paralelo entre a área de Comunicação Pública com suas bases teóricas, passando pelas bases metodológicas até chegar no ponto central que foi a Ouvidoria do HU adotado neste trabalho como objeto de estudo.

Ao longo deste percurso alguns pontos vão ficando claros no que diz respeito a necessidade e importância de ter uma comunicação eficiente e consistente, pois está poderá potencializar os relacionamentos do Hospital com seus usuários podendo avançar e pensar além destes também o relacionamentos entres os próprios funcionários do hospital.

## 5. Considerações finais

A Ouvidoria do HUPAA recebeu no ano de 2016 um total de mais de 1300 demandas, apesar de não contar com nenhum canal ou dispositivo de divulgação além do próprio site do hospital. A falta de um Assessoria de Comunicação no hospital foi identificada como uma barreira, pois a presença da ASCOM contribuiria com outros setores do Hospital, inclusive com a Ouvidoria na formulação de uma identidade visual, de cartazes explicativos que poderiam ser distribuídos pelo hospital, expondo o órgão de ouvidoria aos usuários que por vezes não tem conhecimento da existência e funcionamento da mesma.

O Hospital Universitário abrange um campo de pesquisa e extensão riquíssimo, onde poderiam ser desenvolvidos diversos projetos, mas é necessário ter profissionais de especializados em Comunicação Pública atuando junto a gestão do Hospital para organizar, informar, divulgar e estabelecer pontes entre os diversos setores e profissionais que atuam no local.

A falta de recursos públicos destinados a Saúde, assim como a verba destinada a manutenção dos hospitais deixam a desejar, o HU assim como demais hospitais públicos do país funcionam com orçamentos apertados, o que dificulta diversas ações e serviços que o hospital venha a oferecer. A Ouvidoria do HUPAA também é prejudicada nesse sentido da falta de recursos que limita algumas ações como, pesquisa de satisfação que deveria ser feita



todos os meses, falta de recurso humano visto que ela conta com apenas uma ouvidora e duas secretarias, dentre outras coisas.

É necessário mover a Comunicação no sentido a favor da cidadania. Utilizando assim a Comunicação como promotora da cidadania. Compreendendo assim, que a Comunicação se dá como uma via de mão dupla, um processo de troca. O que implica manter relacionamentos com os diversos públicos. Tendo profissionais especializados para lidar com tais processos comunicativos, que estão presentes em todas as esferas, e se tratando da esfera pública merecem atenção especial para que funcionem voltados ao interesse comum, como representatividade dos direitos do cidadão.

### Referências

ARAÚJO, Inesita Soares; CARDOSO, Janine Miranda. **Comunicação e Saúde Pública**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2007.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Usos e significados do conceito de Comunicação Pública**. Disponível em <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1037-1.pdf>> Acesso em: 27/03/17.

SILVA, Maria Júlia Paes. **Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde**. São Paulo: Loyola, 2002.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz ((org.)). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, c2007.