

## PARTICIPAÇÃO SOCIAL EM SERVIÇOS DE SAÚDE DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE, NA VISÃO DE GERENTES E FUNCIONÁRIOS: UMA ABORDAGEM QUALITATIVA

Eliane Siqueira Campos Gonzalez<sup>1</sup>; Ana Paula Campos Pereira<sup>1</sup>; Ilma Kruze Grande de Arruda<sup>2</sup>; Ida Cristina Leite Veras<sup>1</sup>; Alcides da Silva Diniz<sup>2</sup>; María Luisa Vázquez<sup>3,4</sup> e Maria Rejane Ferreira da Silva<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Instituto Materno Infantil de Pernambuco; <sup>2</sup> Universidade Federal de Pernambuco; <sup>3</sup>CHC Consultoria e Gestão <sup>4</sup>Institute for Health Sector Development <sup>5</sup>Universidade de Pernambuco

*Introdução.* No processo de consolidação do SUS é fundamental a interação consciente entre os diversos atores para a otimização do sistema de saúde. A efetividade deste processo participativo depende, entre outros fatores, dos conhecimentos e expectativas destes atores.

*Objetivo:* Trata-se de parte de um estudo sobre barreiras e oportunidades para participação do usuário no controle de qualidade dos serviços de saúde. O objetivo deste trabalho é analisar as opiniões de gerentes e funcionários sobre a participação do usuário e a sua capacidade de influenciar na qualidade dos serviços de saúde nos municípios de Cabo de Santo Agostinho e Camaragibe.

*Método:* Os municípios envolvidos foram definidos por seus avanços na reforma sanitária e contraste apresentado na densidade populacional, urbana e rural. Utilizou-se o método qualitativo aplicando entrevistas individuais semi-estruturadas e grupos focais, a uma amostra de 37 trabalhadores de saúde (gerentes e funcionários). Realizou-se uma análise narrativa de conteúdo, segmentado por grupos de informantes.

*Resultados:* Na visão do gerente, a participação social consiste na interação entre funcionários e comunidade para que juntos decidam e ocasionem mudanças. Para os funcionários é necessário conhecimento prévio dos problemas da comunidade e posterior interação e geração de mudanças. Gerentes e funcionários concordam que os usuários têm poder para melhorar a qualidade dos serviços de saúde quando a ação é exercida de forma coletiva. Considerando as queixas e as sugestões dos usuários como expressão de participação, os dois segmentos opinam que têm diferentes papéis frente às mesmas. Os funcionários encaminham as queixas sem poder resolutivo e os gerentes têm poder para solucionar os problemas e implementar as sugestões e só em caráter excepcional levam a uma instância superior.

*Conclusões:* A participação social nos serviços de saúde foi conceituada de forma semelhante entre os segmentos analisados, ambos enfocando interação e geração de mudanças. Eles consideraram o poder de influência dos usuários efetivo, quando exercido coletivamente. No processo participativo o funcionário se considera mediador no processo de interação e o gerente como responsável pelas respostas.

*E-mail:* [Eliane Siqueira pesquisa@imip.org.br](mailto:Eliane.Siqueira_pesquisa@imip.org.br)