

# O Manguinho

NÚMERO 111 - 30 DE NOVEMBRO DE 2023

INFORMATIVO SEMANAL DA COMUNIDADE DE PRÁTICAS INTERSETORIAL MANGUINHOS | SAÚDE, EDUCAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL E CULTURA

Clique sobre esta imagem para acessar o documento "Ouvidoria Ativa do SUS: ampliando a escuta e o acesso à informação do cidadão."

## O Manguinho e a Ouvidoria Pública



Uma Ouvidoria Pública é um setor do serviço público que recebe denúncias, reclamações, pedido de informações e de simplificações e elogios referentes a procedimentos e ações de agentes públicos. Ela encaminha a mensagem dos cidadãos para o seu destinatário e envia para estes as respostas. O objetivo é contribuir para a melhoria das políticas e serviços públicos.

### O Manguinho

O Manguinho não é uma Ouvi-

doria Pública, mas por promover o diálogo entre moradores de Manguinhos e profissionais que atuam nos serviços públicos desse território, pode contribuir na construção de conhecimentos e de uma cultura de trabalho colaborativo. Ampliando assim as possibilidades de acesso pleno da população aos seus direitos constitucionais.

Um bom exemplo disso aconteceu no grupo de WhatsApp do O Manguinho nos dias 16 e 17 de novembro deste ano. Tivemos uma importante e longa conversa

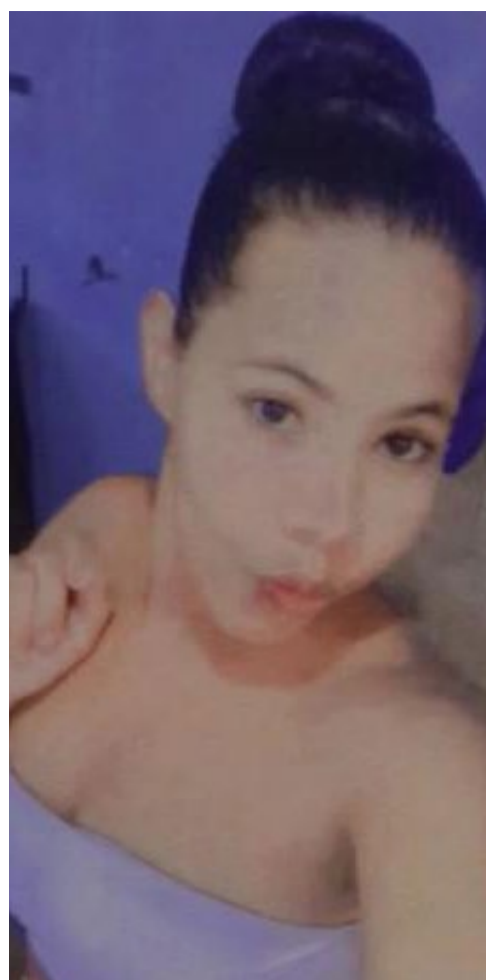
que começou a partir da seguinte mensagem da Rafaela, que é moradora de Manguinhos e mãe da Tiffany:

“(..). Olá, bom dia a todos do jornal! Eu vim aqui relatar, um problema ao qual minha filha está tendo lá na escola. (...) Meu nome é Rafaela, eu sou mãe da Tiffany. E o que acontece? Tem acontecido um problema, que tem me dado muita dor de cabeça, porque minha filha tem TDAH e hiperatividade, ela tem déficit de atenção e hiperatividade. Na escola que ela

estuda a Prefeitura não disponibiliza um mediador para estar ajudando ela nas atividades em sala de aula. Então, eu gostaria de obter mais informações [sobre o] caso dessas crianças com TDAH, eu queria saber por que a prefeitura não disponibiliza um mediador pra essas crianças que têm essa necessidade com aprendizagem, ela já tem o laudo dela, que ela tem TDAH, e eu gostaria de saber por que a escola que a escola que ela estuda a Prefeitura não disponibiliza”.

A Andressa, que é moradora do território e mãe do Luís, também fez um relato:

“Bom dia! O meu filho Luís, ele também tem um problema, ele é muito hiperativo, demais! É, eu concordo... por que a prefeitura não faz isso? É, a professora deu o laudo de psicóloga para ele, porque ela falou que ele tem déficit de atenção - um negócio assim. Ela falou que ele não para um minuto dentro de sala, aí eu fui até na Fiocruz marcar um psicólogo para ele, fazer o encaminhamento, mas eu acho que tá com um pouco falta de psicólogo para poder ver o estado dele. Ela mandou fazer o exame de olho de ouvido, essas coisas... e não é só ele não que tá com esses problemas não, tá? Onde ele estuda ali no Manguinhos, do outro lado, a professora tá dando um monte de encaminhamento, ela falou que tem muita criança com esses problemas na sala de aula, na escola, entendeu? Eu acho que a prefeitura tinha que ajudar, né?”



Participaram deste edição as moradoras de Manguinhos: Rafaela, Andressa, Michele e Zeulaci.

A Michele também contribuiu com o debate, ressaltando que são muitas as demandas:

“É, eu concordo com o que você falou, só que tem que ser de grauzinho por grauzinho, entendeu? A nossa luta, a nossa correria agora é pra pelo menos ter professores dentro das escolas, porque tem muitas escolas que nem professor tem. Pelo menos agora a gente tem de conseguir psicólogo, atendimento junto a clínica da família para os nossos filhos que também não tem, entendeu? É complicado.”

Já a Zeulaci, fez um comentário sobre a Central de Atendimento ao cidadão da cidade do Rio de Janeiro, que pode ser acessada ligando para [o número 1746](tel:1746):

“Boa noite pessoal, ouvi os relatos de vocês e fiquei pensando

que além das coisas que vocês fazem para que o estado faça o papel deles, vocês deveriam usar o 1746. Sei que muitas pessoas não acreditam que esse telefone é ouvido pelas pessoas competentes, mas sei que sempre escuto nas reuniões que tiveram tantos por cento de reclamações sobre determinado assunto e assim eles resolvem o problema com mais rapidez. Bom, é apenas uma opinião minha.”

Essa proposta de recorrer à Ouvidoria Pública foi fundamental para que os casos apresentados tenham um encaminhamento. Então, essa conversa foi produtiva no sentido da resolução dos problemas. Mas, não parou por aí, nesse diálogo aprendemos algo muito importante para ampliar as possibilidades do acesso dos moradores de Manguinhos aos seus direitos. Isso porque du-

rante o debate chegou a informação de que em 30 de novembro de 2021 foi aprovada a [Lei Federal nº 14.254](#), que dispõe sobre o acompanhamento integral para educandos com dislexia, transtorno do déficit de atenção com hiperatividade (TDAH) ou outro transtorno de aprendizagem.

Aprovar uma lei é algo que faz parte do processo de conquista de direitos, mas é contínua a luta para que eles sejam concretizados na vida dos cidadãos. No caso dessa lei, já se passaram dois anos da sua aprovação e muito ainda precisa ser feito para que ela seja implementada integralmente.

Se a conversa tivesse parado na denúncia sobre os problemas que a originou não teríamos chegado a essa importante reflexão. Portanto, esse exemplo demonstra que O Manguinho, assim como a

Ouvidoria Pública, pode contribuir para tornar mais efetivo o acesso da população aos seus direitos, mas ele faz isso de uma forma diferente. No O Manguinho a participação do público se dá através de uma ação coletiva por meio de um diálogo entre trabalhadores e usuários dos serviços públicos. Essa colaboração é importante porque ajuda a evidenciar de forma mais ampla quais são os recursos que faltam em Manguinhos para a resolução dos problemas que prejudicam a vida e a saúde nesse território. Dessa forma, O Manguinho pode contribuir para que sejam encontradas soluções coletivas para todos a partir do diálogo sobre problemas de indivíduos e grupos.

Que participar desse diálogo? Entre [em nosso grupo de WhatsApp](#).



**Website**  
<https://intersectorialmanguinhos.ensp.fiocruz.br/>

**Grupo de WhatsApp:**  
[Clique aqui para participar](#)

**Este informativo é financiado com recursos públicos:**  
FIOCRUZ e Emenda Parlamentar [Nº 202041600014](#)

**Equipe**  
Carlos Costa, Douglas Luddens, Franciele Campos, Fabrício Romero Saavedra, Luciana Santori, Marcelo Mendes, Maria das Mercês Navarro Vasconcellos e Quezia Cavalcante.

**Projeto**  
Desenvolvimento de Tecnologias Sociais para o Enfrentamento à Violência(s) em Territórios Vulnerabilizados

