



A DOR DE OUVIR A DOR: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UMA OUVIDORIA DE SAÚDE DO SUS

NICOLLI KAREN COELHO KORITAR; RAYNAH RAPOSO OLIVEIRA BEDUIN; LUANA FREITAS MELO

Introdução: Relata-se nesta dissertação a experiência de estagiárias de Psicologia com atendimento ao cidadão em uma Ouvidoria de Saúde do SUS. **Objetivo:** Objetiva-se descrever as percepções e as dificuldades vivenciadas no atendimento ao cidadão que vê-se procurando uma Ouvidoria de Saúde. **Relato de Experiência:** A relação do cidadão com o atendente na Ouvidoria frequentemente inicia pelo viés da dor. Os cidadãos procuram os serviços de saúde para tratar questões que geram dor física, psíquica e social. Exceto pelos elogios, as manifestações da Ouvidoria envolvem dores individuais e coletivas, de caráter urgente. A partir disso, enfrentou-se no estágio o desafio de lidar com o apelo emocional dos cidadãos durante as ligações telefônicas, já que muitos acreditam que ao comover o atendente, suas demandas serão resolvidas de maneira mais eficaz. Entretanto, a função da Ouvidoria é orientar e registrar as devidas manifestações, sem autonomia de ação sobre os relatos, o que gera insatisfação. A experiência revelou que, além da frustração de fornecer informações imprecisas, enfrentou-se a necessidade de preparar-se emocionalmente para o atendimento, pois o contato direto com a dor do outro gera um desgaste emocional significativo, uma vez que a saúde é atravessada pela constante possibilidade da morte. As limitações de acesso à informação e a necessidade de transmitir verdades filtradas são desafios enfrentados diariamente, exigindo um equilíbrio entre a honestidade e a sensibilidade no ouvir o cidadão. Isto é, exige-se uma maior responsabilidade afetiva para com o outro, por tratar frequentemente da transmissão de informações indesejadas. A atuação na Ouvidoria de Saúde do SUS requer compreensão dos próprios limites emocionais, essencial para mitigar o impacto do trabalho na saúde. **Conclusão:** A experiência destacou a importância da preparação emocional e do desenvolvimento de habilidades empáticas para um atendimento eficaz. A conscientização dos limites institucionais e a frustração decorrente da incapacidade de agir diretamente sobre as demandas apresentadas mostram que, embora o atendimento não possa resolver os problemas, sua capacidade de ouvir, acolher e registrar com empatia é fundamental. A prática na Ouvidoria de Saúde do SUS demonstrou o papel crucial da Psicologia na mediação e suporte ao cidadão.

Palavras-chave: **OUVIDORIA DE SAÚDE DO SUS; ATENDIMENTO AO CIDADÃO; SAÚDE MENTAL; RELATO DE EXPERIÊNCIA; ESTÁGIO EM PSICOLOGIA**