

O PAPEL DA OUVIDORIA PARA O DIRECIONAMENTO E RESOLUÇÕES DOS SERVIÇOS DE UMA UNIDADE HOSPITALAR DA CIDADE DO RECIFE.

Joana Aline

joanaaline775@gmail.com

Rebeca Barbosa

rebecabarbosamoraes@gmail.com

Saulo Medeiros

saulo.medeiros@paulista.ifpe.edu.br

RESUMO

A ouvidoria desempenha um papel fundamental como mediadora entre os usuários e a administração nas unidades de saúde. Sua função permite a compreensão do problema, a identificação dos envolvidos, a transparência e o acesso à informação. No contexto do SUS, a ouvidoria contribui para a administração do sistema de saúde, contando também com a participação do usuário, funcionando como um instrumento de interação e controle social. Ela recebe demandas da sociedade e fiscaliza os serviços públicos. Diante disso, esse trabalho tem como objetivo analisar o papel da ouvidoria de uma unidade de saúde na cidade do Recife-PE, na recepção, no direcionamento e acompanhamento das demandas dos usuários no serviço de saúde. O estudo adotou uma abordagem de pesquisa qualitativa, a qual envolveu coleta de dados por meio de entrevista com duas servidoras responsáveis pelo departamento de ouvidoria. As entrevistas ocorreram entre janeiro e fevereiro de 2023. A pesquisa permitiu melhor compreensão das perspectivas e práticas dos profissionais envolvidos no processo de ouvidoria, destacando a importância da ouvidoria na melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: saúde; usuário; ouvidoria.

ABSTRACT

The ombudsman plays a fundamental role as a mediator between users and the administration in health units, its role allows understanding of the problem,

identification of those involved, transparency and access to information. In the context of SUS, the ombudsman contributes to the administration of the health system and also counts on the participation of the user, functioning as an instrument of interaction and social control. It receives demands from society and oversees public services. Therefore, this work aims to analyze the role of the ombudsman in a health unit in Recife-PE, as well as the commitment of professionals to improve the service. A study carried out through qualitative research provided an understanding of the perspectives of users and workers in the processes offered by the health agency.

KEY WORDS: health; user; ombudsman.

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho se propõe a analisar o papel da ouvidoria no direcionamento e resolução dos problemas dos serviços de uma unidade de saúde da cidade do Recife-PE, que promove saúde à população com enfoque maior na saúde da mulher e criança, com atendimento nas especialidades ginecologia, pediatria, exame laboratoriais, consulta dermatológicas, neuropediatra, pediatria, hebiatria, uroginecologista, endocrinologista, odontologia, entre outros.

A importância da Ouvidoria do SUS, segundo o Ministério da Saúde (2013, p.7), é a formulação de estratégia de administração do SUS. Este tipo de ferramenta proporciona ao Estado o diálogo com a população e as diversas instâncias de gestão, auxiliando a presença do usuário na avaliação e fiscalização, no que diz respeito à qualidade e eficiência do poder público na saúde.

Para o Menezes e Cardos (2016, p.154), a ouvidora será o meio para proporcionar a participação e o controle da sociedade, como também beneficiar a administração pública com relatórios (emitido através de reclamação registrada pela população), isto é, compreendendo e identificando os problemas e deficiências do serviço, sendo capaz de realizar melhoramento desejado pelo cidadão.

A ouvidoria tem como finalidade propor a interação, participação, do cidadão na administração pública, como também a execução do controle social. Para Fernandez, Cavalcanti, Sá e Viegas (2021, p.5), o controle social provém de participação cidadã, por meio de ato, criação e controle da gestão das políticas. A

ouvidoria é o instrumento no qual a sociedade fiscaliza os serviços e atendimento de órgãos públicos; monitora registro e informações a respeito de ações do Estado. Por meio da ouvidoria, ainda é possível averiguar a satisfação dos usuários com políticas estabelecidas, através de práticas avaliativas na visão do desfrutador.

Com fulcro nessa premissa a pergunta de pesquisa: “qual o papel da ouvidoria no direcionamento e resolução dos problemas dos serviços de saúde de um centro hospitalar, localizado do Recife – PE?”, teve por finalidade, nortear o trabalho científico, direcionando o estudo, a concretização do objetivo que deu uma melhor delimitação ao tema, além do detalhamento dos processos necessários para a concretização do trabalho e dos resultados do estudo. Como objetivo, o trabalho buscou analisar o papel da ouvidoria de uma unidade hospitalar da cidade do Recife, na recepção, direcionamento e acompanhamento das demandas dos usuários nos serviços de saúde.

Para um melhor entendimento, o trabalho foi dividido em quatro partes. A primeira parte trata sobre a história, qual a função e da importância da ouvidoria. A segunda parte trata sobre a metodologia do estudo. A terceira parte trata do estudo de caso e por último, temos as considerações finais.

2. OUVIDORIA

Conforme Brasil (2022, p.1), a História da Ouvidoria é datada no século XVI no regime do Rei D. João III, com o surgimento do cargo de Ouvidor-Geral. Um cargo com a finalidade de ouvir queixas da população. Em 1823, o Ouvidor é responsável pela justiça do povo sendo, portanto, o juiz e levando reclamações à Corte.

Ainda segundo o autor, a ouvidoria é um canal entre o povo e o governo, havendo controle e participação social. Após a independência a nomenclatura é extinta, passando a ser denominado como Ouvidoria, com o papel de receber os desejos sociais. Na linha do tempo da ouvidoria, temos em 1986 o surgimento da Ouvidoria Pública, a princípio em Curitiba, através do Decreto-Lei nº215/86.

No ano de 1995, nas palavras de Brasil (2022, p.1), surge a Ouvidora - Geral da República, fazendo parte da estrutura do Ministério da Justiça. Após quatro anos, São Paulo divulga a Lei de proteção ao usuário do serviço público, estabelecendo a

criação de Ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais. Posteriormente, a Ouvidoria – Geral da República é repassada para a Controladoria Geral da União – CGU, fazendo com que a nomenclatura mudasse para Ouvidoria – Geral da União, ficando com a responsabilidade de administrar as ouvidorias do Poder Executivo federal.

Em 2004, Brasil (2022, p.1) informa que por meio da emenda Constitucional 45, é obrigatória a criação de ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público, com a finalidade de receber impugnações e acusações de qualquer cidadão em oposição a integrantes ou órgãos do judiciário, ou atividades/serviços auxiliares. Um relevante registro para a Ouvidoria, conseqüentemente para o cidadão, é a publicação da Lei nº 13.460/2017, chamada de Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público.

Nesta norma, há a confirmação da ouvidoria pública como uma instituição crucial que busca a qualidade da prestação dos serviços públicos, já com a possibilidade de ramificar para todos os poderes e esferas federativas. Por meio do Decreto nº 9.492/2018, inicia o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SISOuv, constituído pela Ouvidoria – Geral da União, como órgão central, e também as demais ouvidorias federais, funcionando como órgãos setoriais.

De acordo com Perez, Barreiro e Passone (2011, p.13) a ouvidoria é uma ferramenta, utilizada pela sociedade democrática, que certifica a comunicação direta com órgãos públicos e privados, garantindo a qualidade nos serviços, transparência e utilização dos recursos, como também o ingresso à informação e controle social.

Ainda sobre o assunto, o autor comenta que a população reconhece a ouvidoria como instrumento imparcial e empenhado em promover justiça, transformação social e desenvolver a cidadania. A ouvidoria é criada para ser um elo de comunicação, informação, participação e instrução de direitos com a finalidade de estar entre o Estado e o cidadão, como um representante.

Continuando a ideia do autor, o ouvidor é o mediador que deverá receber demandas, regular o vínculo entre o indivíduo e o governo, participar da defesa dos direitos e qualificar a gestão pública, como também garantir o processo democrático. A população poderá atuar em diversas demandas e manifestações, como por exemplo: sugestões, elogios, críticas, entre outros registros que sejam importantes para o demandante ou para o bem estar coletivo.

A participação da ouvidoria propõe o fortalecimento da democracia e o aprimoramento da administração pública, exercendo autonomia e independência. Baseado em Fernandez, Cavalcanti, Sá e Viegas (2021, p.3), a ouvidoria é responsável por encaminhar as demandas da sociedade, de modo constitucional e legal, agindo nas recomendações e adequações relevantes para um funcionamento da gestão públicas eficaz.

As ouvidorias públicas são capazes de transportar o cidadão para o centro da administração pública, dão voz ativa ao indivíduo, permitindo que suas críticas, sugestões e/ou denúncias possam contribuir para correção e aprimoramento das políticas públicas. (FERNANDES, CAVALCANTI, SÁ E VIEGAS, 2021 P.4)

Para Machado e Borges (2017, 364), a ouvidoria é a possibilidade de aproximar o poder público com a sociedade, sendo uma via como um órgão da gestão e, por outro, como uma exigência do cidadão. A ouvidoria pública tem como dever responder às demandas do indivíduo, sendo fundamental que haja uma qualidade da resposta. A introdução da ouvidoria solidifica os direitos e surgem novos direitos, proporcionando soluções para problemas, abrindo as portas das Instituições aos cidadãos.

Na compreensão de Silva, Filho, Nitão e Medeiros (2020, p. 270), a ouvidoria é um utensílio da política democrática, o qual incentiva e revigora o exercício da cidadania, é um meio de comunicação e compartilhamento social em prol dos direitos. A ouvidoria favorece a correção e a qualificação dos serviços públicos ofertados aos indivíduos, como também, desenvolve a consciência cidadã na finalidade de interesse público e coletivo. As ouvidorias atuam em todas as esferas: Federal, Estadual e Municipal. Os órgãos públicos utilizam a ouvidoria como ferramenta de mediação de conflitos entre cidadãos e instituição, buscando a melhorias nas suas atividades.

2.1 Lei da Ouvidoria

A respeito da Lei nº 13.460, de 27 de junho de 2017, Silva (2020, p. 7) discorre da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da gestão pública, o qual comunica que as reivindicações deverão ser

encaminhadas às ouvidorias dos órgãos responsáveis, podendo ser registrada de diversas maneiras, como: meio eletrônico, correspondência ou verbalmente. A norma define atribuições das ouvidorias, sendo:

As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico: promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. (SILVA, 2020. p. 7)

Ainda segundo o autor, a ouvidoria no que refere à gestão pública federal brasileira, é da alçada da Controladoria Geral da União, Instituição que integra o Ministério do Governo Federal, baseado na Lei 13.844 de junho de 2019, o qual constitui a ouvidoria e a transparência como seus objetivos. Na base da Controladoria Geral da União, a Lei 13.844/2019 no artigo 53, relaciona os órgãos que integra este Ministério, isto é, a Ouvidoria Geral da União fazendo parte da Controladoria.

De acordo com Cavalcante (2015, p. 267), a Constituição Federal de 1988 estabelece a prática da cidadania como meio de participação popular. Diante disto, nas normas legais evidencia a Legislação a respeito das responsabilidades das ouvidorias, são baseadas na: constituição federal de 1988; Lei nº12.257/2011, a lei de Acesso à Informação; e o decreto nº 3.507/2000, que determina as condutas normativas para estabelecer padrões de qualidade do serviço ofertado pelos órgãos e entidades da gestão pública direta, indireta e fundacional. Portanto, é dever das ouvidorias públicas inserir atividades que estimule à cidadania.

Ainda segundo o autor, as ouvidorias tem o papel de ajudar o relacionamento entre o cidadão e o Estado, sendo uma comunicação o qual suas críticas e sugestões sejam em prol das melhorias nos serviços ofertados pelo Estado. Em outras palavras, as ouvidorias funcionam como um elo entre o usuário e a gestão pública, entre a legitimidade e a legalidade. É relevante mencionar que a ouvidoria

não é um órgão de punição, pois se trata da função de qualificar a Administração Pública, ofertando ao cidadão, o papel de coautor nas soluções através do processo participativo.

2.2 Ouvidoria na Saúde

Segundo Mercadante (2002, p. 250), o alicerce para o crescimento do sistema público de saúde foi a Constituição Federal de 1988, o qual deu base para a universalidade e igualdade aos serviços de saúde, sem privilégios e gratuito, como um direito de cidadania por meio do SUS (Lei 8080/1990). O órgão responsável pela administração do SUS é o Ministério da Saúde, trabalhando na estratégia, planejamento, controle, avaliação e auditoria. Ainda segundo o autor, no art. 196 da Constituição Federal, relata que o direito à saúde deverá ser certificado por meio de políticas econômicas e sociais com a finalidade de diminuir os riscos de enfermidade e de outros agravos e o ingresso universal e igualitário às atividades e serviços para a promoção, proteção e recuperação.

Como aborda Carvalho (2013, p. 11), as regras do SUS estão voltadas para determinar o funcionamento de diversos setores de saúde, como: hospitais públicos e privados; clínicas privadas que podem obter atividade médica, como dentistas, entre outros; de que maneira devem ser administradas algumas doenças de interesse público; quais medicamentos a ser utilizados; vacinas as serem ofertadas a adultos e crianças, como devem ser incorporadas ao sistema de saúde público para que sejam servidas de modo correto; entre outras normas.

O uso de ferramentas capazes de garantir o acesso aos serviços de saúde, de maneira equânime ainda é um desafio, porém existem ferramentas que visam garantir que o direito dos usuários não seja cerceado.

A ouvidoria nos serviços de saúde, de acordo com Fernandez, Cavalcanti, Sá e Viegas (2021, p.4), a ouvidoria SUS, se dá por meio no Decreto nº 4.726, em 2003 com o Departamento de Ouvidoria – Geral do SUS – Doges, associado à Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGEP do Ministério da Saúde – MS. Atualmente, a Ouvidoria – Geral do SUS está associada à Diretoria de Integridade – DINTEG, uma administração ligada ao Gabinete do Ministro.

Ainda conforme o autor, esta ouvidoria, ganha maior visibilidade frente ao combate a AIDS, sendo importante formular caminhos para obter maiores informações a respeito da doença. Um órgão com a responsabilidade de aumentar o acesso do cidadão ao sistema de avaliação dos serviços públicos de saúde. A mais recente dos papéis da ouvidoria é de proporcionar a confecção de análises e pesquisas para gerar conhecimento e, assim, produzir políticas de gestão do SUS.

Na compreensão de Lira, Monteiro e Tavares (2019, p.45), a presença do cidadão e o controle social em saúde, baseado nos preceitos no SUS – Sistema único de Saúde apresenta-se de maneira relevante na sociedade e na política, sendo assim, o envolvimento da população na constituição e controle das políticas públicas de saúde.

Além disso, o autor afirma que as reivindicações, os processos, da ouvidoria podem variar, entre elas: solicitação de informação, elucidação de dúvidas, críticas, elogios, denúncias, entre outros. É de responsabilidade da ouvidoria encaminhar, orientar, acompanhar e responder ao usuário, objetivando a resolução adequada das demandas dos usuários no que tange os princípios e diretrizes do SUS. Portanto, uma manifestação pode ter como consequência soluções de problemas coletivos e no aperfeiçoamento das atividades, serviços, de saúde para toda a sociedade.

Como diretrizes, a Ouvidoria de Saúde tem: ampliar a participação dos cidadãos usuários do SUS, garantindo-se a escuta, análise e o retorno das demandas dos cidadãos; criar um canal direto de comunicação e escuta que tenha como características a independência, autonomia e ética do sistema, preservando-se o sigilo que a atividade requer; e possibilitar a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pelo SUS. (LIRA, MONTEIRO, TAVARES, 2020. p. 45)

Santos, Neves e Sanna (2014, p. 7), relatam os principais aspectos desejados no ouvidor, o profissional que atua na ouvidoria, é: imparcialidade, empatia, autonomia, independência, entre outros. O colaborador deverá estar associado diretamente à atividade, sem intercessor, possuindo a habilidade de ouvir com sigilo e sem juízo de valor. Na prestação dos serviços de saúde, existem os relatos de conflitos, pertencendo ao ouvidor à capacidade de mediar e auxiliar no diálogo entre os diversos personagens envolvidos na prestação e recepção desses serviços.

Ainda sobre o assunto, o autor afirma que a ouvidoria é um meio importante para a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do Sistema Único de Saúde – HumanizaSUS, que possibilita parceria democrática e coletiva, beneficiando a administração participativa e compartilhada. O objetivo é estratégico na satisfação do indivíduo com as atividades prestadas pelas unidades de saúde.

De acordo com Spinetti (2007, p. 25) as ouvidorias surgem para universalizar e igualizar o acesso às ações e serviços a sociedade, sem preconceitos ou privilégios. A Lei 8080/90, motiva reflexões e ações do governo, por meio da comunicação e participação do cidadão, recuperando a saúde, uma das áreas mais relevantes para o ser humano, a vida. É função de a ouvidoria integrar e impulsionar atividades que aumentem o ingresso dos usuários ao sistema de análise das ações e serviços públicos de saúde.

2 METODOLOGIA DO ESTUDO

Ao tratar-se de uma pesquisa social, podemos compreender que é uma pesquisa de metodologia qualitativa, portanto, um estudo do micro processos por meio de análises das ações sociais, podendo ser individuais ou grupais, executando uma coleta intensa dos dados.

De acordo com Martins (2004, p. 293), a análise qualitativa é uma pesquisa não padronizada, contendo como material a concepção social das realidades em análise, nesta metodologia há o interesse pelas perspectivas dos participantes, em suas atividades do cotidiano e em seu conhecimento da problemática em estudo.

Ainda sobre o assunto, o autor enfatiza que o método de pesquisa qualitativa é uma prática o qual localiza o observado na realidade, ofertando material interpretativo que tornar o mundo visível, isto é, enxergando a sociedade de forma real. A representação do mundo pode estar nas notas de campo, por meio de entrevistas, iconografia, gravações de áudio ou imagem, entre outros. Na pesquisa qualitativa o pesquisador irá interpretar, analisar, estudar os contextos naturais, buscando a compreensão dos fenômenos no olhar que as pessoas concedem.

Esse trabalho buscou analisar o papel da ouvidoria de uma unidade hospitalar da cidade do Recife, na recepção, direcionamento e acompanhamento das demandas dos usuários nos serviços de saúde. A análise foi realizada através dos registros

demandados na ouvidoria da unidade, escopo desse estudo. A instituição oferta, de modo integral, saúde a população, com enfoque principal na área ginecológica e pediátrica, nos preceitos da Humanização integrada ao Sistema Único de Saúde.

As informações do estudo foram coletadas através de entrevista composta por sete perguntas, realizada com as duas servidoras responsáveis pelo departamento ouvidoria, localizadas no prédio do ambulatório da unidade de saúde estudada. A entrevista foi realizada entre os meses de janeiro de 2023 a fevereiro de 2023, de acordo com a disponibilidade das entrevistadas.

3.1 Estudo de Caso

A ouvidoria da unidade de saúde estudada, atua através de documentos oriundos de reclamações registrados via e-mail, site, presencial ou telefone. O setor funciona como um arquivo de utilidade pública registrando as demandas e as encaminhando aos setores demandados, que em muitos casos, por se tratar de denúncia, seu conteúdo se torna sigiloso.

Com intuito de compreender o papel da ouvidoria de uma unidade hospitalar da cidade do Recife, na recepção, direcionamento e acompanhamento das demandas dos usuários nos serviços de saúde foram elaboradas sete perguntas para as servidoras do departamento ouvidoria. A primeira pergunta teve por objetivo analisar como é realizado o registro das críticas, sugestões, reclamações e solicitações por parte dos demandantes. As entrevistadas responderam que os registros podem ser realizados de maneira virtual, podendo ser pelo site da ouvidoria geral ou e-mail; presencial, no próprio departamento ouvidoria ou depositando nas caixas de sugestões localizadas nas três unidades ambulatoriais e no prédio da maternidade ou, ainda, por telefone no número 162.

A segunda pergunta visou entender como é realizado o processo administrativo dentro da unidade de saúde estudada. Segundo informação das entrevistadas, todo processo é baseado no manual do ouvidor, elaborado pelo Estado de Pernambuco e segue o seguinte fluxo: primeiro é formulada a queixa/sugestão através do site da ouvidoria geral ou e-mail, presencial ou por telefone; na segunda etapa é transferido para o software estadual chamado sistema de ouvidoria de Pernambuco, onde são preenchidos todos os dados da demanda; em seguida a demanda é encaminhada

para o setor demandado que será o responsável pela resolução do problema na unidade de saúde escopo desse estudo. O setor demandado encaminha resposta a ouvidoria que por fim, providenciará a apresentação da solução ou resposta ao usuário do serviço. Com tudo é necessário fazer uma análise pelo ouvidor a respeito da queixa, sem comprometer o conteúdo informado pelo paciente, isto é, fazer uma triagem do conteúdo para compreender qual é a queixa/sugestão, pois há casos de queixas ou denúncias infundadas e que podem comprometer a lisura do serviço.

A terceira pergunta apresentada teve por intuito identificar como é realizada a classificação, dos registros na ouvidoria. De acordo com as servidoras entrevistadas, após o momento da confecção da queixa/sugestão do cidadão, a ouvidora irá definir de qual natureza é aquele manifesto, podendo ser: denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou solicitação. O encaminhamento para departamento responsável está vinculado a essas naturezas, pois ao se tratar de uma denúncia, é destinada a gestora executiva da unidade de saúde estudada, as demais, são direcionadas aos setores demandados e com a finalidade de resolução do problema ou esclarecimento do possível problema.

A quarta buscou entender em qual prazo a solicitação é atendida. A entrevistada informou que todo este processo é tramitado no período de vinte dias corridos, a contar do depósito da solicitação feita pelo demandante.

A quinta questão buscou identificar quais são as questões mais recorrentes no cotidiano das atividades de ouvidoria da unidade de saúde. As entrevistadas informaram que a reclamação recorrente está voltada para o departamento de marcação por telefone. Segundo as entrevistadas, essa questão já está sendo analisada pela unidade de saúde, buscando uma solução definitiva. Devido ao número excessivo de queixas, foi modificado o número de telefone, retirando o "0800", ligação realizada somente em aparelho de telefonia pública, e colocado o número da própria unidade. Uma proposta com a finalidade de ampliar as chances de realizar a marcação de consultas. Entretanto, as queixas não cessaram, diante disto, foi implantada a marcação via site, o chamado NUTES (núcleo de teleatendimento), o qual, segundo as entrevistadas, já é possível verificar a melhoria na atividade, através do registro de elogios no setor de ouvidoria.

A sexta pergunta buscou identificar a efetividade na resolução das solicitações demandadas através da ouvidoria. As servidoras relataram que há um comprometimento por parte dos profissionais diante das manifestações, sendo assim, ocorre à resposta ao demandante, sendo na maioria dos casos positiva, propondo solucionar os problemas que acarretaram a insatisfação.

A última pergunta buscou compreender como se dá a resposta dos registros feitos na ouvidoria para os demandantes. As entrevistadas relatam registro da resposta no programa ouvidoria de Pernambuco e, atendendo ao prazo de vinte dias corridos, o cidadão retoma a comunicação com a unidade de saúde, com o intuito de resgatar o posicionamento do órgão diante do fato que ocasionou todo o processo. O retorno ao usuário é realizado de modo presencial, oral e virtual.

Após, análise por meio, da entrevista, com as ouvidoras da unidade de saúde, foi possível identificar que, usuário dos serviços da unidade de saúde, tem vários canais de comunicação para realizar suas queixas, reclamações, sugestões e denúncias, portanto, há diversos caminhos de comunicação entre o cidadão e a unidade que presta o serviço de saúde. Foi possível identificar através da pesquisa que a ouvidoria da unidade de saúde tem um papel fundamental no acolhimento das demandas dos usuários dos serviços de saúde ofertados pelo hospital, bem como no encaminhamento e acompanhamento dos registros, garantindo o direito de resposta e um tratamento igualitário aos usuários dos serviços do hospital.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar o papel da ouvidoria de uma unidade hospitalar da cidade do Recife, na recepção, direcionamento e acompanhamento das demandas dos usuários nos serviços de saúde.

Ao longo deste trabalho, identificou-se a ouvidoria como um importante meio de comunicação entre usuários e a unidade de saúde escopo de estudo. Este departamento é um dos principais contribuintes para a prestação de serviços de qualidade com eficiência. A pesquisa mostra que a ouvidoria do hospital desempenha um papel estratégico na consecução de serviços. Ao receber os registros dos usuários, analisando-os criticamente, o serviço de ouvidoria obtém informações valiosas sobre a natureza das necessidades dos usuários.

A partir das manifestações recebidas dos usuários, a ouvidoria encaminha cada caso para os setores competentes, garantindo que as devidas medidas sejam adotadas para solucionar os problemas identificados. As informações coletadas pela ouvidoria, são valiosas para propor melhorias nos serviços da unidade de saúde estudada, contribuindo assim para elevar a qualidade geral da instituição. Além disso, é importante destacar que a ouvidoria não fica restrita apenas ao recebimento passivo de manifestações, mas também age proativamente ao identificar pendências e problemas recorrentes.

Concluimos que a ouvidoria exerce um papel estratégico na unidade, como um canal eficaz de comunicação entre usuários e administração. A melhoria dos serviços ofertados é um dos resultados positivos obtidos por meio da atuação da ouvidoria. Ademais, sua atuação contribui para a identificação e resolução de problemas, bem como para a promoção da satisfação dos usuários envolvidos.

5 REFERÊNCIAS

BRASIL. **História das ouvidorias**. 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>>. Acesso em 02 de Maio de 2023.

_____. **Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS**. 2013. Disponível em: <https://bvsmis.saude.gov.br/bvsmis/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf>. Acesso em 05 de Maio de 2023.

CARVALHO, Gilson. A Saúde Pública no Brasil. **Estudos Avançados**, v. 27, n. 78, p. 289-300, 2013. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ea/a/HpvKjJns8GhnMXzgGDP7zzR/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em 11 de Maio de 2023.

CAVALCANTE, Maria Lailze Simões Albuquerque. Ouvidorias Públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social. **Controle, doutrina e artigos**, Fortaleza, v. 12, n. 2, p. 266-281, 2015.

FERNANDEZ, Michelle Vieira; CAVALCANTI, Pauline; SÁ, Domicio; VIEGAS, Julyana. Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil. **Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 4, e 310403, 2021.

LIRA, Gabriela de Nazaré Wanderley; MONTEIRO, Ive da Silva.; TAVARES, Maria Cristina Reis. Uso da Ouvidoria como ferramenta de gestão dos servidores odontológicos no município do Recife. **Tempus, actas de saúde colet**. Brasília, v. 13, n. 3, p. 43-59, set, 2019.

MACHADO, Felipe Rangel de Souza; BORGES, Camila Furlanetti. Análise do Componente Ouvidoria na Implementação da Política de Participação no SUS no estado do Rio de Janeiro. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 19, n. 44, jan/abr 2017, p. 36-369.

MERCADANTE, Otávio Azevedo. Evolução das políticas e do Sistema de Saúde. In: FINKELMAN, J. (org.). **Caminhos da saúde no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2002. ISBN 85-7541-017-2.

MENEZES, Ronaldo do Amaral; CARDOSO, Antônio Semeraro Rito. **Ouvidoria Pública Brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: Ipea, 2016.

SANTOS, Marcos Antônio dos; NEVES, Vanessa Ribeiro; SANNA, Maria Cristina Conferências Nacionais de Saúde e o Serviço de Ouvidoria no Brasil. **HIST. ENF. REV. ELETR (HERE)**. 2014 jan/jul; 5(1):3-14.

SILVA, Boaz Rios da. A ouvidoria como instrumento para a transparência e acesso a informação no serviço público: uma análise na ouvidoria da Universidade Estadual do Sudeste da Bahia no período 2017-2018. **Sociedade Brasileira de**

Administração Pública. Brasília, ano 07. 2020. Disponível em: <[https://ebap.online/ebap/index.php/VII/viiebap/paper /viewFile/745/496](https://ebap.online/ebap/index.php/VII/viiebap/paper/viewFile/745/496)>. Acesso em 15 de Maio 2023.

SPINETTI, Simone Ribeiro. **A Ouvidoria nos Três Níveis de Gestão da Saúde.** Tese apresentada ao programa de Pós-Graduação em Saúde Pública – Universidade de São Paulo. São Paulo, 2007.