

Herica Silva Dutra

Enfermeira, Doutora em Ciências da Saúde, Professora Adjunta da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Juiz de Fora

Aline dos Santos Becho

Enfermeira, MBA Gestão da Saúde, Acreditação e Auditoria, Enfermeira Auditora na Unimed Barbacena

Letycia Neves Martins

Enfermeira, MBA Gestão da Saúde, Acreditação e Auditoria, Especialista em Enfermagem do Trabalho e Enfermagem Estética, Enfermeira na Prefeitura Municipal de Juiz de Fora e Prefeitura Municipal de Três Rios

Tarsila Ferreira Guimarães Goyatá

Biomédica, Mestre em Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias, Professora da Faculdade de Medicina de Barbacena - FAME

Gisele Cardoso da Silva

Médica, Especialista em Perícia Médica, MBA Gestão da Saúde, Acreditação e Auditoria, Perita Médica, Ministério da Economia

Rejane Guingo Martins Ribeiro

Enfermeira, Mestre em Letras, Enfermeira Ouvidora do Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora

RESUMO

Os serviços de Ouvidoria surgiram como uma etapa em busca da qualidade, a fim de conhecer a percepção dos clientes e estabelecer um canal de comunicação entre usuários e instituição. O objetivo deste estudo foi caracterizar as manifestações feitas em um serviço de Ouvidoria Hospitalar de um hospital de ensino. Trata-se de uma pesquisa documental do tipo exploratória, de caráter retrospectivo com abordagem quantitativa. O estudo foi realizado no setor de ouvidoria da área ambulatorial de um hospital de ensino de médio porte (140 leitos) no Estado de Minas Gerais. As atividades da ouvidoria neste hospital iniciaram-se em maio de 2010. A coleta de dados foi realizada por meio de levantamento dos registros do setor, utilizando-se um formulário elaborado para esse fim incluindo tipo de manifestação; setor ou unidade; motivo da manifestação; fonte da manifestação; e situação da manifestação. Os resultados mostraram que a maior demanda de manifestações foi realizada pelos usuários (70,2%). O tipo de manifestação mais frequente foi reclamação (67,5%). O atendimento foi o motivo da maior parte das manifestações (54,6%) e o setor de ambulatório o mais citado pelos manifestantes (30%). A maioria das manifestações foi solucionada (79%). Ficou evidenciada a necessidade de planejamento e desenvolvimento de ações estratégicas a fim de promover maior satisfação aos clientes internos e externos. Identificou-se que o serviço de ouvidoria pode ser uma importante ferramenta na tomada de decisão gerencial em serviços de saúde.

Descritores: Ouvidoria Hospitalar. Qualidade da assistência à saúde. Administração de Serviços de Saúde.

INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade é um movimento observado em âmbito global e em diferentes seguimentos, inclusive nos serviços de saúde. Nesse sentido, posturas organizacionais têm sido adotadas com o objetivo de trazer melhorias contínuas aos serviços de saúde (GALDINO et al., 2016).

Quando se fala em qualidade, é impossível desvincular tal conceito da percepção do cliente, especialmente sua satisfação ou insatisfação diante do produto ou serviço prestado. Assim, os serviços de Ouvidoria surgiram como uma etapa em busca da qualidade, a fim de conhecer a percepção dos clientes e estabelecer um canal de comunicação entre usuários e instituição (SILVA, 2016; SOUZA *et al.*, 2010). Diante da necessidade de se analisar a qualidade do serviço prestado no âmbito hospitalar, deve-se observar se os usuários desses serviços possuem voz, e como essa voz é expressa pelos mesmos a ponto de qualificar o atendimento geral da tal instituição (SILVA, 2016).

A ouvidoria é um instrumento de participação democrática, destinado a receber manifestações dos cidadãos incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações (ABRANTES et al., 2017). A ouvidoria é responsável pelo encaminhamento, orientação, acompanhamento da demanda e retorno ao usuário. Seu objetivo é proporcionar uma resolução adequada para os problemas levantados, valorizando a dimensão subjetiva e social, fortalecendo o compromisso com os direitos do cidadão e com os princípios e diretrizes do SUS (SILVA, 2016; SOUZA, SOARES, 2010).

A ouvidoria tem por objetivo melhorar o acesso às informações a respeito do direito à saúde e seu usufruto, valendo-se para isso do controle social exercido pela participação dos usuários. Seu funcionamento no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) é regido pela Portaria nº 2.416 de 7 de novembro de 2014, que estabeleceu diretrizes de funcionamento e organização, bem como suas atribuições (BRASIL, 2014a). Além disso, por meio do serviço de ouvidoria também é possível avaliar de maneira contínua os serviços de saúde permitindo aprimorar a gestão do SUS (BRASIL, 2014b).

A participação dos usuários ocorre quando estes ganham voz, podendo, então, manifestar-se diante dos serviços prestados. Assim, a ouvidoria hospitalar constitui-se em um órgão que cria condições para que os usuários reivindiquem seus direitos (ABRANTES et al., 2017).

As ouvidorias em saúde simbolizam canais que democratizam as relações entre instituições, usuários e trabalhadores dessa área, e também representam um modelo de gestão com propostas que mostram a participação e o controle do cidadão sobre as atividades de prestação dos serviços de saúde, sendo ainda um mecanismo alternativo e político em que o usuário expressa sua percepção a respeito da utilização dos serviços por meio da sua voz (SILVA; PEDROSO; ZUCCHI, 2014).

O serviço de ouvidoria é uma ferramenta que possibilita a prática avaliativa, a partir da proposição de mudanças com base nas demandas dos usuários (SILVA et al., 2016). Assim, é possível promover melhorias do processo de trabalho a partir das falhas que são apontadas. A ouvidoria hospitalar é um canal ágil de comunicação com seus clientes internos e externos, servindo de amplificador da voz dos mesmos, propiciando melhoria da qualidade de atendimento nas instituições. Os dados oriundos da ouvidoria representam rica fonte de informações e expressam o que os usuários dos serviços de saúde precisam (ABRANTES et al., 2017; SOUZA, SOARES, 2010).

Entretanto, o serviço de ouvidoria hospitalar não tem sido utilizado em todo o seu potencial. Acredita-se que isso ocorra por que esse serviço não é suficientemente conhecido por parte dos usuários, tampouco dos profissionais. A maioria o desconhece, e muitos dos que o conhecem tem uma compreensão inexata da sua definição e finalidade, considerando esta como o “lugar das queixas”. Todavia, o serviço de ouvidoria tem uma

dimensão muito mais ampla, constituindo-se num espaço estratégico e inovador, um mecanismo eficiente de escuta, oportunizando ao cidadão o exercício da cidadania (ABRANTES et al., 2017; SOUZA et al., 2010).

É necessária a divulgação do serviço de ouvidoria, pois, à medida que a população for esclarecida quanto ao verdadeiro papel do mesmo, utiliza-se desse serviço com maior frequência. Além disso, é importante que a população perceba sua participação na ouvidoria como uma questão social, e não apenas individual (ABRANTES et al., 2017; BRASIL, 2014b).

Justifica-se a realização deste estudo pela relevância do tema e da importância crescente da Ouvidoria em serviços de saúde, visto que, consolidar dados e organizar informações favorece o processo gerencial e possibilita o direcionamento de ações de melhoria. Além disso, por tratar-se de assunto discutido fracamente na literatura quando se considera o curto tempo de existência dos serviços de ouvidoria hospitalar em instituições públicas de ensino. Dessa forma, ao compartilhar essas informações por meio deste estudo pode-se estabelecer um ponto de comparação com outros serviços com objetivo de diagnóstico institucional e planejamento de intervenções.

Assim, traçou-se como objetivo desta caracterizar as manifestações feitas em um serviço de Ouvidoria Hospitalar de um hospital de ensino.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa documental do tipo exploratória, de caráter retrospectivo com abordagem quantitativa. O estudo foi realizado no setor de ouvidoria da área ambulatorial de um hospital de ensino de médio porte (140 leitos) no Estado de Minas Gerais. As atividades da ouvidoria neste hospital iniciaram-se em maio de 2010.

Para direcionar e organizar a coleta de dados foi utilizado um instrumento elaborado pelas pesquisadoras para esse fim constando as seguintes informações: tipo de manifestação (solicitação, reclamação, informação, elogio, crítica, denúncia, outro); setor ou unidade; motivo da manifestação (atendimento, relação de trabalho; tempo de espera, acesso, equipamentos /insumos); fonte da manifestação (usuário, profissionais/colaboradores, anônimo); e situação da manifestação (solucionado; pendente; sem resposta).

Considerando que esse estudo utilizou somente de dados obtidos por meio de registros do serviço de Ouvidoria, solicitou-se a dispensa do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. As informações coletadas e a identidade dos usuários do serviço de Ouvidoria foram mantidas em sigilo, utilizando os dados exclusivamente para atender aos objetivos do presente estudo.

Os dados de interesse desse estudo incluíram informações do serviço referentes ao período compreendido entre julho de 2010 a julho de 2012. A coleta dos dados ocorreu no mês de dezembro de 2012. Foram consideradas manifestações realizadas por diferentes meios, quais sejam: pessoalmente, por email, telefone, fax e carta.

Os dados foram categorizados e organizados em tabelas de frequência relativas e absolutas a fim de estabelecer a proporção de cada uma das variáveis investigadas. Para isso, os dados organizados em planilha eletrônica e transportados para o pacote estatístico *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS) 8.0.

O estudo foi previamente submetido à apreciação do comitê de ética em pesquisa da instituição e aprovado sob o parecer nº 151.269 de 22 de novembro de 2012.

RESULTADOS

Um total de 520 manifestações dos usuários do serviço de Ouvidoria Hospitalar foi consultado compondo a amostra deste estudo. As manifestações coletadas compreenderam o período de julho de 2010 a julho de 2012 (tabela 1) sendo a maioria realizada por usuários do serviço (tabela 2).

Tabela 1: Quantitativo anual de manifestações dos usuários

| Ano | n | % |
|-------|-----|--------|
| 2010 | 101 | 19,42 |
| 2011 | 312 | 60,00 |
| 2012 | 107 | 20,58 |
| Total | 520 | 100,00 |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2020.

Tabela 2: Manifestantes no serviço de ouvidoria

| Manifestante | n | % |
|----------------------------|-----|--------|
| Usuário | 365 | 70,2 |
| Profissional / Colaborador | 122 | 23,5 |
| Anônimo | 33 | 6,3 |
| Total | 520 | 100,00 |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2020.

As manifestações foram classificadas quanto ao tipo, sendo prevalente a ocorrência de reclamações (67,5%) e de solicitações (21,8%) (tabela 3).

Tabela 3: Tipo das manifestações

| Tipo | n | % |
|-------------|-----|--------|
| Reclamação | 351 | 67,5 |
| Solicitação | 113 | 21,8 |
| Elogio | 21 | 4,0 |
| Informação | 21 | 4,0 |
| Sugestão | 10 | 1,9 |
| Outro | 3 | 0,6 |
| Denúncia | 1 | 0,2 |
| Total | 520 | 100,00 |

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2020.

Os setores aos quais se referiam a maior parte das manifestações foram o ambulatório com 156 manifestações, seguido do Serviço de Avaliação Diagnóstica e Terapêutica (SADT) e Laboratório com 77 manifestações cada (tabela 4).

Tabela 4: Manifestações dos usuários por setor

| Setor da instituição | n | % |
|----------------------|-----|------|
| Ambulatório | 156 | 30,0 |
| SADT | 77 | 14,8 |
| Laboratório | 77 | 14,8 |
| Setor não informado | 71 | 13,7 |
| Recepção | 49 | 9,4 |
| Centro Cirúrgico | 36 | 6,9 |
| Fisioterapia | 11 | 2,1 |
| Ouvidoria | 10 | 1,9 |
| Estacionamento | 9 | 1,7 |
| Farmácia | 7 | 1,3 |
| Financeiro | 7 | 1,3 |
| Informática | 3 | 0,6 |

| | | |
|--------------|-----|--------|
| Lanchonete | 3 | 0,6 |
| Hemodiálise | 2 | 0,4 |
| Hospital dia | 2 | 0,4 |
| Total | 520 | 100,00 |

Legenda: SADT = Serviço de Avaliação Diagnóstica e Terapêutica.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2020.

Quando se verifica o motivo da manifestação, a maioria dos usuários manifestou-se em relação ao atendimento recebido no serviço (54,6%) (tabela 5).

Tabela 5: Motivo das manifestações dos usuários

| Motivo da manifestação | n | % |
|------------------------|-----|--------|
| Atendimento | 284 | 54,6 |
| Outros | 79 | 15,2 |
| Relação de trabalho | 69 | 13,3 |
| Tempo de espera | 48 | 9,2 |
| Equipamentos / Insumos | 34 | 6,5 |
| Acesso ao serviço | 6 | 1,2 |
| Total | 520 | 100,00 |

Outros motivos incluíram: encaminhamento para tratamento; problemas com o transporte de pacientes provenientes de outras cidades; dúvidas quanto ao preenchimento de formulários ou quanto funcionamento da unidade; localização de setores dentro da instituição; alimentação de funcionários, pacientes e acompanhantes; campanhas de promoção da saúde; dúvidas quanto à solicitação de próteses; informações sobre a condição de pacientes internados em outras unidades; falta de funcionários; agendamento de atendimento; usuário exaltado; documentação incompleta para o atendimento.

A maioria das manifestações (79%) foi solucionada pelo serviço de Ouvidoria, com um número mínimo de situações pendentes ou sem resposta (tabela 6).

Tabela 6: Situação das manifestações

| Situação | N | % |
|--------------|-----|--------|
| Solucionado | 411 | 79,0 |
| Sem registro | 55 | 10,6 |
| Encaminhado | 49 | 9,4 |
| Pendente | 3 | 0,6 |
| Sem resposta | 2 | 0,4 |
| Total | 520 | 100,00 |

DISCUSSÃO

No serviço de ouvidoria investigado foi possível identificar um total de 520 manifestações em um período de dois anos. Acredita-se que no ano de 2010 houve um número menor de manifestações em consequência da recente criação do serviço. Já no ano de 2011 o número de manifestações cresceu atingindo quase o triplo do primeiro ano. Em 2012 houve nova queda no número de manifestações, provavelmente relacionada à ocorrência de greve dos servidores federais e redução do número de atendimentos na unidade.

Um estudo conduzido em um hospital público federal de alta complexidade em Ortopedia localizado no município do Rio de Janeiro avaliou 3895 manifestações realizadas no período de um ano (SOUZA *et al.*, 2010). O volume de manifestações foi pouco mais de sete vezes maior que o encontrado no presente estudo em um período mais curto, entretanto o número de leitos da instituição não é citado. Outro estudo conduzido no serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

encontrou um total de 981 manifestações num período de um ano para um total de 515 leitões (KURZ *et al.*, 2010). Outra investigação apresentou um total de 1300 manifestações no serviço de ouvidoria em um hospital de São Paulo (PEIXOTO; MARSIGLIA; MORRONE, 2013). Esses dados apontam uma variabilidade no volume de manifestações em diferentes serviços de ouvidoria.

A maior parte das manifestações foi realizada por usuários dos serviços de saúde da instituição (70,2%), indicando acesso adequado ao serviço e divulgação satisfatória do mesmo aos usuários. Os profissionais também identificam no serviço de Ouvidoria um canal para reclamações e solicitações, demonstrando valorização e credibilidade do serviço. As manifestações anônimas foram apenas 6,3% sugerindo confiança no sigilo a respeito das demandas encaminhadas ao serviço de Ouvidoria.

Cabe mencionar que o serviço de ouvidoria representa um canal de comunicação entre usuários, trabalhadores e instituição, sendo agente responsável pela promoção do respeito aos direitos dos cidadãos com responsabilidade, respeito e ética (ABRANTES *et al.*, 2017; BRASIL, 2014b). Além disso, o serviço de ouvidoria promove o acolhimento às demandas individuais e coletivas, promovendo a humanização, visto que atendimento e acolhimento estão interligados e favorecem a formação de vínculo (ABRANTES *et al.*, 2017).

Das 520 manifestações analisadas, 67,5% foram reclamações no período avaliado (julho de 2010 a julho de 2012). Pode-se comparar esse dado com outro estudo que avaliou os serviços de ouvidoria dos hospitais universitários e identificou que 71,4% das manifestações foram reclamações (LEITE, 2018). Assim, percebe-se que a porcentagem de reclamações na instituição avaliada é próxima à observada em outros hospitais de ensino. Um perfil diferente foi observado em um estudo realizado em uma instituição geriátrica no município de São Paulo, no qual 80% das manifestações foram solicitação de informação, e 17,4% representaram reclamações (PEIXOTO; MARSIGLIA; MORRONE, 2013).

As solicitações totalizaram 21,8% das manifestações dos usuários, o que pode representar demandas parcialmente satisfeitas. Em outro estudo as solicitações representaram 41,18% das manifestações dos usuários em um ano (KURZ *et al.*, 2008), aproximadamente o dobro deste estudo. Assim, o usuário entende que o serviço de Ouvidoria pode ser um canal para o atendimento de suas necessidades.

Elogios e informações totalizaram 4% das manifestações cada, seguidos de 1,9% de sugestões, apontando que os usuários ainda utilizam o serviço de Ouvidoria para manifestar majoritariamente suas insatisfações e necessidades, em contrapartida com elogios ou sugestões para melhoria do atendimento. Outros estudos encontraram apenas 0,81% (KURZ *et al.*, 2008) e 1,32% (SOUZA *et al.*, 2010) de elogios. Assim pode-se inferir que apesar de encontrar uma porcentagem pequena de elogios, a instituição estudada conseguiu atender satisfatoriamente parte de seus usuários.

A grande maioria das manifestações serem reclamações pode sugerir que muitos usuários percebem o serviço de ouvidoria como um espaço destinado a reclamações. Entretanto, o serviço de ouvidoria tem como função intermediar o relacionamento entre os cidadãos e os gestores do SUS por meio de comunicação eficaz, fortalecendo a cidadania e garantindo o tratamento das demandas dos usuários à luz dos direitos legais e constitucionais (SILVA *et al.*, 2016; BRASIL, 2014b). Assim, entende-se a necessidade de tornar cada vez mais conhecido o serviço de ouvidoria hospitalar a fim de garantir maior satisfação aos usuários e melhor uso desse espaço de diálogo.

Um estudo que avaliou o conhecimento dos usuários a respeito das funções da ouvidoria identificou que a maioria dos participantes relatou que a ouvidoria tem como função resolver as necessidades de saúde dos usuários. Outras funções mencionadas foram acolher o usuário, informar sobre o sistema de saúde, mediar a relação entre os

usuários e a gestão, receber e apurar denúncias e reclamações, receber sugestões e elogios (SILVA; PEDROSO; ZUCCHI, 2014). Por outro lado, um estudo que entrevistou ouvidores identificou que os mesmos acreditam que ainda é necessário divulgar mais a respeito do serviço de ouvidoria, pois muitos usuários não sabem da existência do mesmo ou entendem que se trata de um espaço destinado a ouvir reclamações, sendo que não acreditam no encaminhamento ou resolução da manifestação apresentada (PERUZZO et al., 2017).

O setor para o qual a maior parte das manifestações foi dirigida foi o ambulatório, com 30% das manifestações, seguido do SADT e laboratório com 14,8% cada. Também no serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário da UFMA o setor que recebeu a maior parte das manifestações foi o ambulatório com 37,17% das manifestações. A classificação das manifestações por setor pode auxiliar no direcionamento de intervenções tendo em vista melhoria da qualidade do atendimento oferecido aos usuários, favorecendo a priorização de ações.

O serviço de Ouvidoria pode ser compreendido aqui como uma ferramenta de gestão, pois pode auxiliar no estabelecimento de rumos do sistema institucional e/ou possibilidade de correção de rumos (SILVA, 2016). Quando utilizada estrategicamente dentro da organização, a Ouvidoria pode trazer resultados positivos. Ela pode identificar pontos que estejam desalinhados com os objetivos, os valores e a missão da organização. A partir disso, se pode traçar um planejamento de mudança, no sentido de redirecionamento de ações em sintonia com reais necessidades dos usuários e da organização (SOUZA, SOARES, 2010).

O serviço de Ouvidoria possibilita também avaliar as práticas do serviço de saúde com base nas demandas dos usuários (PERUZZO et al., 2017). O diálogo entre os membros da equipe possibilita mudanças de atitude a partir das manifestações recebidas, e promove a melhoria do processo de trabalho por meio das lacunas apontadas, bem como pode favorecer o processo de tomada de decisão (SOUZA, SOARES, 2010; SOUZA *et al*, 2010).

Mais da metade das manifestações foram feitas devido ao atendimento (54,6%), levando a inferir a necessidade de investimento na capacitação de recursos humanos a fim de favorecer as relações interpessoais e a resolutividade exigida pelo usuário. Reforça essa hipótese a presença de 13,3% de manifestações tratando de relações de trabalho, as quais também poderão se beneficiar da capacitação dos profissionais envolvidos, bem como do desenvolvimento de estratégias voltadas à melhoria do ambiente e das condições de trabalho.

O serviço de Ouvidoria pode contribuir de maneira significativa com a capacitação dos trabalhadores, por se tratar de um canal de comunicação dos usuários com a instituição apontando as necessidades diárias essenciais para o planejamento e programação da educação permanente (ABRANTES et al., 2017). As insatisfações e anseios dos usuários podem ser utilizadas para direcionar o atendimento conforme suas reais necessidades, além de orientar o ensino em serviço, favorecer o envolvimento efetivo dos profissionais e promover melhoria nas condições de trabalho, visando a satisfação da clientela interna e externa (SOUZA *et al*, 2010).

O tempo de espera também foi alvo de manifestações, representando 9,2% do total de manifestações no período estudado. Longas filas de espera e morosidade no atendimento já fazem parte do senso comum quando se trata de serviços públicos. Entretanto, faz-se necessária mobilização a fim de modificar essa situação e promover maior credibilidade ao SUS, visando qualidade e resolutividade no atendimento.

Equipamentos e insumos representam uma pequena parcela das manifestações (6,5%). Porém, esses são essenciais para a prestação de serviços. Assim, problemas dessa natureza podem repercutir negativamente nos resultados esperados para pacientes

e para a instituição como um todo, principalmente quando há cancelamentos e suspensão de atendimento e/ou procedimentos. Outro problema é a possibilidade de improvisação utilizando recursos destinados a uma função em outra atividade, promovendo o uso inadequado dos recursos e possível aumento dos custos da instituição.

A maior parte das manifestações foi solucionada pelo serviço de Ouvidoria (79,0%), com uma parte mínima de situações pendentes ou sem resposta, demonstrando a eficiência do serviço no atendimento às demandas dos usuários.

A ouvidoria não deve ser conduzida como mera recebedora e guardiã de manifestações do cliente, pois quem utiliza o serviço precisa sentir que sua manifestação será analisada e reverterá em resposta; o usuário é considerado, nessa perspectiva, um aliado e quer mudanças de procedimento e conduta (PERUZZO et al., 2017; SILVA; PEDROSO; ZUCCHI, 2015). Para isso, é necessário que as ações da ouvidoria tenham respaldo institucional (SOUZA et al, 2010b; SOUZA, SOARES, 2010). O tratamento das manifestações dos usuários permite a reconstrução e reorganização dos processos de trabalho, vinculado ao compromisso com a qualidade, buscando esclarecer os problemas da organização de forma ética, solidária e efetiva (SOUZA et al, 2010a).

CONCLUSÃO

A ouvidoria é um órgão estratégico dentro dos serviços de saúde podendo interferir direta e positivamente nas transformações institucionais. As informações provenientes da ouvidoria podem ser utilizadas para promover avaliação e revisão dos processos de maneira permanente, contribuindo para o planejamento institucional. Dessa forma, contribui para a prestação de serviços com qualidade e atendimento às necessidades dos usuários.

No presente estudo foram caracterizadas as manifestações recebidas por um serviço de Ouvidoria Hospitalar de um hospital de ensino. Assim, evidenciou-se que predominam as manifestações do tipo reclamações e solicitações, sendo o atendimento o motivo mais prevalente e o ambulatório o setor mais mencionado nas manifestações. Dessa forma, pode-se inferir a necessidade de planejamento e desenvolvimento de ações estratégicas a fim de promover maior satisfação aos clientes internos e externos.

Cabe ressaltar que só faz sentido existir um setor específico para ouvidoria hospitalar se um retorno das manifestações for feito aos seus usuários. Dessa forma, acredita-se o serviço de Ouvidoria pode contribuir positivamente para o funcionamento de hospitais de ensino, permitindo identificar as mudanças necessárias para o atendimento de excelência e fortalecer o vínculo usuário-serviço. A participação social encontra na ouvidoria um local privilegiado para seu exercício.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, C. M. et al. Acolhimento aos usuários e às suas demandas pelas Ouvidorias em saúde—uma revisão integrativa. **Revista Pró-univerSUS**, v. 8, n. 1, 2017. Disponível em: <http://editora.universidadedevassouras.edu.br/index.php/RPU/article/view/883>. Acesso em: 27 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014**. Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. 2014a. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416_07_11_2014.html. Acesso em: 27 ago 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Brasília : Ministério da Saúde, 2014b. 178 p. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf. Acesso em: 27 ago 2020.

GALDINO, S. V. et al. Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, v. 07 (Supl. 1), jul. 2016., p 1023-57, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/3569>. Acesso em: 27 ago 2020.

KURZ, C.M.M. et al. Ouvidoria hospitalar: manifestação de usuários de um Hospital Universitário. **Revista do Hospital Universitário/UFMA**. v.9, n.1, p. 24-29, jan-jun, 2008. Disponível em: http://www2.ebserh.gov.br/documents/16424/491465/Revista_HU_Volume_9_1_JAN_JU_N_2008.pdf/d1d1fbc2-90ac-4aed-b74e-5da5c5200b04. Acesso em: 27 ago 2020.

LEITE, L. L. **As ouvidorias dos hospitais universitários federais sob a gestão da empresa brasileira de serviços hospitalares**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública. Universidade Federal do Piauí, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpi.br/xmlui/handle/123456789/1327>. Acesso em: 27 ago 2020.

PEIXOTO, S. F.; MARSIGLIA, R. M. G.; MORRONE, L. C. **Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários**. Saúde e Sociedade, v. 22, p. 785-794, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/sausoc/2013.v22n3/785-794/pt>. Acesso em: 27 ago 2020.

PERUZZO, H. E. et al. Perspectivas, sentimentos e vivências de ouvidores do sistema único de saúde no exercício da função. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 16, n. 1, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.4025/ciencucidsaude.v16i1.36614>. Acesso em: 27 ago 2020.

SILVA, M. V. S. Modelo de gestão versus controle/participação social na saúde: o processo-proposta de implantação de uma ouvidoria em um hospital privado no interior da Bahia. **Revista Maiêutica**, v. 3, n. 1, p. 61-70, 2016. Disponível em: https://publicacao.uniasselvi.com.br/index.php/SES_EaD/article/view/1513. Acesso em: 27 ago 2020.

SILVA, R. C. C.; PEDROSO, M. C.; ZUCCHI, P. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. **Revista de Saúde Pública**, v. 48, p. 134-141, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-8910.2014048004734>. Acesso em: 27 ago 2020.

SILVA, R. P. et al. O pensamento dos gestores municipais sobre a ouvidoria como um potencial instrumento de gestão participativa do SUS. **Saúde em Debate**, v. 40, p. 81-94, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201611006>. Acesso em: 27 ago 2020.

SOUZA, R.C.R. et al. A Ouvidoria na Administração Hospitalar: um ambiente acolhedor para o usuário do sistema de saúde. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental**

Online, v. 2, n. 3, p. 1062-1070, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750832006.pdf>. Acesso em: 27 ago 2020.

SOUZA, R.C.R; SOARES, E. Perspectivas dos enfermeiros no prisma das demandas dos usuários em ouvidoria. **Rev. enferm. UERJ**. vol. 18, n. 3, p. 411-6, jul-set, 2010.