



## PESQUISA

## OMBUDSMAN SERVICE IN HOSPITAL ADMINISTRATION: A FRIENDLY ENVIRONMENT FOR HEALTHCARE SYSTEM USERS

A OUIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR: UM AMBIENTE ACOLHEDOR PARA O USUÁRIO DO SISTEMA DE SAÚDE

EL SERVICIO DE OMBUDSMAN EN LA ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA: UN AMBIENTE ACOGEDOR PARA EL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD

Raquel Costa R. de Souza<sup>1</sup>, Enedina Soares<sup>2</sup>, Carlos Eduardo M. Cordeiro<sup>4</sup>, Márcia Lopes Silva<sup>4</sup>

## ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of this study is to get to know users' expectations of hospital ombudsman services and discuss the importance of ombudsman services for the optimization of the customer care provided and the interface with the nursing team. **Method:** This is a descriptive study with a qualitative approach that has been carried out in a reference institution for traumatology and orthopedic therapy. This study includes a total of 155 users, who were out patients, either in treatment or outpatient care. Data was collected by means of a scripted semi-structured interview. Under the light of Bardin's content analysis the collected data was analyzed and grouped in categories. **Results:** When using ombudsman services users feel welcome because they know that their requests will be analyzed and their needs will be responded to. Emphasis is given to the ombudsman service's capacity to solve problems and to act as a body to fight for the user's rights. **Conclusion:** We were able to confirm that ombudsman service plays a very important role in the healthcare institution. It collaborates with the nursing team by providing a broad and detailed view of reality in consonance with users' demands. It can also serve as a basis for the planning of strategies and the development of sustainable actions for continuous improvement of the quality of nursing care. **Descriptors:** Ombudsman; Nursing; Healthcare quality; Healthcare service.

## RESUMO

**Objetivos:** Objetivou-se neste estudo conhecer as expectativas dos usuários quanto ao serviço de ouvidoria hospitalar; e discutir a importância da ouvidoria para a otimização do atendimento prestado e a interface com a enfermagem. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa, desenvolvido em uma instituição de referência para terapia em traumatologia e ortopedia. São sujeitos do estudo 155 usuários em tratamento e acompanhamento ambulatorial. Para coleta de dados utilizamos um roteiro de entrevista semiestruturada. Os dados coletados foram analisados e agrupados em categorias, à luz da análise de conteúdo de Bardin. **Resultados:** Ao utilizar o serviço de ouvidoria, os usuários sentem-se acolhidos, pois sabem que sua solicitação será analisada e reverterá em resposta para a sua necessidade apresentada. Apontam-se como funções da ouvidoria a sua capacidade resolutive e de atuar como órgão para reivindicar os direitos dos usuários. **Conclusão:** foi possível constatar que a ouvidoria exerce um papel de grande importância na instituição de saúde. Contribui com a enfermagem proporcionando uma visão ampla e detalhada da realidade, de acordo com as demandas dos usuários, podendo servir de base para o planejamento de estratégias e o desenvolvimento de ações sustentáveis para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem. **Descritores:** Ouvidoria; Enfermagem; Qualidade dos cuidados de saúde; Serviço de saúde.

## RESUMEN

**Objetivos:** El objetivo de este estudio es conocer las expectativas de los usuarios respecto al servicio de ombudsman hospitalario y discutir la importancia del mismo para la optimización de la atención brindada y la interfaz con enfermería. **Método:** Se trata de un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, llevado a cabo en una institución de referencia de terapia en traumatología y ortopedia. Son sujetos del estudio 155 usuarios en tratamiento y acompañamiento ambulatorio. Para recolectar los datos se ha utilizado un proceso de entrevista semiestructurada. Los datos recolectados han sido analizados y agrupados en categorías, a la luz del análisis de contenido de Bardin. **Resultados:** Al utilizar el servicio de ombudsman, los usuarios se sienten acogidos, pues saben que su solicitud será analizada y resultará en una respuesta para la necesidad que han planteado. Se señalan como funciones de ombudsman su capacidad resolutive y de actuar como organismo para reivindicar los derechos de los usuarios. **Conclusión:** se ha constatado que el ombudsman juega un rol muy importante en la institución de salud. Contribuye con la enfermería, proporcionando una perspectiva amplia y detallada de la realidad, que refleja las demandas de los usuarios y puede servir de base para planificar estrategias y desarrollar acciones sostenibles para la mejoría continua de la calidad de la atención de enfermería. **Descritores:** Ombudsman; Enfermería; Calidad de la atención de la salud; Servicio de salud.

<sup>1</sup> Enfermeira. Gerente Assistencial do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Janeiro/UNIRIO. E-mail: raquecosta@yahoo.com.br. <sup>2</sup> Professora do PPgenf/UNIRIO. E-mail: soaresene@ig.com.br. <sup>3</sup> Ouvidor do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia. E-mail: ccordeiro@into.saude.gov.br. <sup>4</sup> Ouvidora da Secretaria de Estado de Saúde e Defesa Civil do Rio de Janeiro - SESDEC. E-mail: marcia.lopes@saude.rj.gov.br

## INTRODUÇÃO

A qualidade do atendimento ao usuário do sistema de saúde tem sido foco estratégico na administração hospitalar. Muitas instituições de saúde têm despertado para a criação de um espaço acolhedor, possibilitando ao usuário expressar suas dúvidas e anseios em relação ao atendimento recebido.

Observa-se que é crescente a maturidade do público consumidor, expandindo-se cada vez mais a noção de cidadania, impondo aos gestores dos serviços de saúde a criação de novas estratégias para atender melhor as expectativas do cliente, visando atingir a excelência no atendimento. A implementação de ações e a elaboração de instrumentos que possibilitem avaliar de maneira sistemática os níveis de qualidade dos cuidados prestados vêm contribuindo para a melhoria contínua do atendimento de serviços de saúde, através da participação social<sup>1-3</sup>.

As expectativas dos usuários de saúde quanto ao funcionamento e à prestação dos serviços tem sido a questão norteadora dos pressupostos filosóficos e das bases metodológicas que vêm orientando as ações das organizações de saúde. Não é raro observar que as organizações institucionais estão atentas às mudanças que a sociedade vem apresentando e que a expansão das ouvidorias está estreitamente relacionada com a nova sociabilidade política, cujos anseios de participação vem impondo, progressivamente, um novo relacionamento entre os usuários dos serviços públicos e o Estado<sup>4,5</sup>.

Por isso, é imprescindível que os governantes procurem mecanismos institucionais

que garantam os direitos dos cidadãos e que assegurem a responsabilidade e sustentabilidade nos processos técnicos e administrativos. Os estabelecimentos prestadores de serviços de saúde necessitam adaptar-se ao novo cenário político e incorporar estratégias capazes de atender a esta nova realidade. A ouvidoria hospitalar é um espaço indutor desse fenômeno, pois, na medida em que a sociedade desenvolve meios de acompanhamento e controle das ações, mais próximos de um resultado fiel vão ficando os instrumentos que apuram esses resultados<sup>6</sup>.

Com as novas tendências, as organizações de saúde buscam cada vez mais aprimorar a qualidade no atendimento e prezam pela otimização dos serviços prestados aos seus usuários. A criação de uma Ouvidoria surge como uma proposta que visa a efetiva participação do cidadão, estreitando e fortalecendo sua relação com as instituições públicas de saúde. Entende-se, portanto, que a implementação deste instrumento de comunicação propicia a circulação das informações, propicia conscientizar a população em relação ao exercício de seus direitos junto à administração e também expandir mecanismos de controle da gestão pública, possibilitando a transparência indispensável ao desempenho do regime democrático<sup>7,8</sup>.

As literaturas que tratam dessa temática revelam que a Ouvidoria auxilia tanto ao cidadão quanto a Administração Pública, pois possibilita promover uma crítica interna a partir do prisma do usuário. No entanto, relatos desses pesquisadores lembram que a utilização desse espaço pelos usuários do serviço de saúde ainda é muito pequena<sup>7,9</sup>.

A ouvidoria hospitalar surge no momento atual visando estabelecer um elo entre o consumidor e a instituição de saúde. Sabe-se também que, à medida que a sociedade compreende a real finalidade do serviço de ouvidoria, utiliza-se desse espaço com maior frequência. Considerando que os clientes são importantes fontes de opiniões e sugestões, que auxiliam na mensuração da qualidade, contribuindo positivamente para a melhoria dos serviços prestados<sup>9, 10</sup>.

Estudos mostram que os usuários dos serviços de saúde utilizam muito pouco o serviço da ouvidoria hospitalar. Comenta-se que esse serviço não é suficientemente conhecido, na maioria das unidades, e a participação dos usuários para utilizá-lo ainda é muito pequena. Acredita-se que a definição formal desse serviço tem sido compreendida de forma inexata e com finalidade pouco explícita. As ouvidorias em saúde estão em desenvolvimento e tendem a se expandir, se houver efetividade na Política Nacional de Ouvidorias, que busca uma pactuação da ouvidoria nacional com os estados e municípios<sup>11</sup>.

Necessita-se de divulgação e expansão do conceito de ouvidoria. Pois se observa que, na prática, sua função por vezes é pouco conhecida e o seu conceito vem sendo popularizado como “o caminho das queixas”. Entretanto, a ouvidoria tem uma dimensão muito mais ampla, constituindo-se num espaço estratégico e inovador, um mecanismo eficiente de escuta do usuário, incentivando o cidadão ao exercício pleno de sua cidadania<sup>12</sup>.

Pereira<sup>9</sup> relata que, para a ouvidoria atingir plenamente seus objetivos de ser um canal

propício a ouvir a voz do cidadão, é necessário que possua uma estrutura na qual suas ações tenham respaldo institucional. Portanto, para isso, destaca-se a importância de a comunidade perceber a ouvidoria como um projeto institucional e a sua reclamação como uma questão eminentemente social, e não apenas individual. Agindo dessa forma, as ouvidorias hospitalares amplificam a voz dos usuários, propiciando melhoria da qualidade de atendimento nessas instituições.

Com base nessa discussão, se delineou os seguintes objetivos para este estudo: conhecer as expectativas dos usuários quanto ao serviço de ouvidoria hospitalar; e discutir a importância da ouvidoria para a otimização do atendimento prestado e a interface com a enfermagem.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem quanti-qualitativa. Optou-se por essa abordagem, pois, ao discutirmos o significado do serviço de ouvidoria para os usuários de saúde, precisamos respeitar as diferentes experiências de vida, de cultura e visões de mundo<sup>13</sup>.

O estudo foi desenvolvido em uma instituição pública federal de referência para terapia em traumatologia e ortopedia, localizada no Município do Rio de Janeiro. Ela se desenvolveu no período de janeiro a fevereiro de 2010, após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da instituição onde foi realizada a pesquisa - Protocolo nº 0033.0.305.000-09.

São sujeitos do estudo os usuários em tratamento e acompanhamento ambulatorial. Adotou-se como critério de inclusão: usuários na

faixa etária acima de 18 anos, de ambos os sexos, com domínio de suas faculdades mentais e que aceitassem participar da pesquisa, mediante assinatura do termo de consentimento. Foram excluídos os menores de 18 anos e pessoas com problemas de orientação no tempo e no espaço.

Para coleta de dados utilizamos um roteiro de entrevista semiestruturada. Pois essa técnica permite captar a informação desejada<sup>14</sup>, leva ao entrevistado à liberdade e espontaneidade para expressar-se acerca do tema, possibilitando a produção de conteúdos fornecidos pelos sujeitos envolvidos no processo de sua realidade.

Os dados coletados foram analisados e agrupados em percentuais descritivos e em categorias, à luz da análise de conteúdo de Bardi<sup>15</sup>. Os sujeitos estão identificados no texto com a palavra Usuário, seguida dos números correspondentes aos depoimentos efetivados, de acordo com a sequência das entrevistas.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Participaram da pesquisa 155 usuários de saúde em tratamento ortopédico, dentre eles 56,1% em acompanhamento ambulatorial e 43,9% em regime de internação hospitalar.

A caracterização do perfil dos sujeitos teve como sustentação as seguintes variáveis: sexo, faixa etária e grau de instrução. Apresentamos as tabelas na ordem em que foram dispostas as variáveis mencionadas.

Tabela 1. Distribuição da amostra segundo o sexo

Sexo	F <sub>x</sub>	F <sub>%</sub>
Masculino	71	45,8%
Feminino	84	54,2%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Dentre os sujeitos entrevistados, 84 (54,2%) eram do sexo feminino e 71 (45,8%) do sexo masculino, caracterizando uma população com predominância do sexo feminino.

Tabela 2. Distribuição da amostra segundo a faixa etária

Idade	F <sub>x</sub>	F <sub>%</sub>
18 - 40	41	26,5%
41 - 60	82	52,9%
61 - 80	30	19,3%
> 80	2	1,3%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

A faixa etária predominante situou-se entre 41 e 60 anos (53,0%). Em seguida, observamos a faixa 18 - 40 anos, com 26,5% dos sujeitos. Num terceiro plano, percebemos um grupo compreendido na faixa de 61 a 80 anos, com 19,4%. E finalmente constatamos uma faixa etária acima de 80 anos, com 1,2% dos sujeitos. Portanto, podemos afirmar, após a apresentação desses percentuais, que a maioria dos entrevistados eram adultos jovens, na faixa entre 41 e 60 anos.

Tabela 3. Distribuição da amostra segundo o nível escolaridade

Nível de escolaridade	F <sub>x</sub>	F <sub>%</sub>
1º grau incompleto	68	43,8%
1º grau completo	22	14,2%
2º grau incompleto	22	14,2%
2º grau completo	34	22,0%
3º grau incompleto	7	4,5%
3º grau completo	2	1,3%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Nessa tabela, percebemos que um grupo predominante dos sujeitos (43,9%) não concluiu o

1º grau. Igualmente expressivo foi o percentual (14,2%) para os que já haviam concluído o 1º grau e os que ainda não tinham o 2º grau completo. Enquanto que 4,5% dos sujeitos não terminaram o 3º grau. Apenas uma pequena parcela (1,3%) concluiu o 3º grau de escolaridade.

#### **Análise das entrevistas**

Dentre os 155 usuários entrevistados, ao serem questionados quanto ao que é o serviço de ouvidoria na instituição de saúde, 58 entrevistados responderam que não sabiam, mas 97 usuários entrevistados souberam responder.

De acordo com as falas dos sujeitos, a ouvidoria hospitalar é representada como um setor responsável para acolher suas dúvidas, local apropriado para fazer suas reclamações, queixas, elogios, reivindicar seus direitos e solucionar os problemas em relação ao atendimento recebido.

Em conformidade com as técnicas de análise de conteúdo, os dados foram agrupados em unidades temáticas constituindo três categorias de análise: *A ouvidoria como um local acolhedor*; *A ouvidoria como solução dos problemas apresentados*; e *A ouvidoria como órgão para reivindicar os seus direitos*. As categorias surgiram de acordo com as falas e corresponderam às dimensões teóricas do estudo.

#### **A ouvidoria como um local acolhedor**

Ao utilizar o serviço de ouvidoria, o usuário sente-se acolhido, pois sabe que sua solicitação será analisada e, conseqüentemente, reverterá em resposta para a sua necessidade apresentada. Portanto, o acolhimento não é o espaço, mas uma postura ética; implica compartilhamento de angústias e insatisfações,

tomando a responsabilidade de dar ouvido às demandas dos usuários<sup>16</sup>.

*É um local para ajudar os pacientes, ele serve para intervir de acordo com as queixas e necessidades [...] (Usuário 8). Acolhe as informações dos usuários para tentar melhorar o atendimento [...] (Usuário 3). É um setor que trabalha [...] para beneficiar o paciente [...] (Usuário 51)*

*A ouvidoria acolhe e tenta ajustar da melhor maneira o serviço, de acordo com as reclamações [...] (Usuário 67). A ouvidoria me ajudou quando eu estava com a cirurgia marcada. Foi para isso que ela serviu, ela ajuda os pacientes nessas coisas [...] (Usuário 15).*

*Eu imagino que o serviço de ouvidoria é um local para ouvir as pessoas e buscar atender e ajudá-las [...] (Usuário 24). Serve para ouvir o cliente, e atender o que ele foi procurar na ouvidoria [...] (Usuário 59).*

Destaca-se a responsabilidade desse setor em orientar e esclarecer os usuários em suas possíveis dúvidas, agilizando o processo de tratamento de acordo com o disposto nas normas e rotinas do estabelecimento, atuação imprescindível para a otimização do atendimento.

*Pode ajudar, porque orienta a gente em nossas dúvidas. Sempre fui bem tratado aqui [...] (Usuário 38). É um setor para dá informações e que escuta o cliente e tira as nossas dúvidas [...] (Usuário 95).*

*Ela ajuda na orientação do paciente, para que ele possa conseguir encaminhamentos dentro da Instituição [...] me ajudou muito, quando eu estava na fila de espera para a cirurgia (Usuário 42).*

*Serve para ajudar em muitas coisas, tirar dúvidas, adiantar o andamento da fila. Me ajudou muito [...] (Usuário 36).*

Outro aspecto bastante abordado pelos pesquisados refere-se à possibilidade de propor sugestões de melhoria. Nesse sentido, busca-se utilizar abordagens construtivas e dialógicas,



permitindo ao usuário manifestar suas opiniões. A ouvidoria, quando bem utilizada, possibilita efetuar o processo de avaliação a partir da perspectiva do usuário, contribuindo efetivamente para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços de saúde, em todas as especialidades; aqui, em especial, destacamos os cuidados de enfermagem<sup>6, 9, 16</sup>.

É relevante ressaltar que vários gestores de instituições de saúde têm reconhecido a importância da colaboração do enfermeiro para o tratamento das demandas dos usuários relativas aos cuidados de enfermagem. Entende-se que o enfermeiro, ao analisar o problema que envolve a atuação de enfermagem, terá recursos mais próximos da realidade do processo de trabalho. A enfermagem deve lançar mão destes dados tão importantes, que, por vezes, passam despercebidos em relatórios administrativos<sup>1, 17</sup>.

*É um setor que eu vou, quando não estou sendo bem atendido, reclamar. E dou sugestões para melhorar [...] (Usuário 61) É um serviço que escuta os pacientes quanto ao atendimento, buscando cada vez mais melhorar o serviço [...] (Usuário 17).*

*É um serviço para escutar as pessoas, ajudar o que os pacientes precisam, verificar o que está faltando. É um lugar para dar alguns palpites, para ver o que se pode mudar e melhorar o atendimento [...] (Usuário 82)*

*É um local onde o cliente leva reclamações, sugestões, opiniões para melhorar a prestação de serviço [...] (Usuário 97). O serviço de ouvidoria, ela serve para captar todas as demandas e buscar soluções imediatas e futuras [...] (Usuário 21).*

Dados como esses são captados de acordo com as necessidades dos usuários e expressam o que eles precisam. Quando bem analisados e trabalhados, geram estratégias para mudanças.

### A ouvidoria como solução dos problemas apresentados

Nesta categoria de análise emerge das falas dos sujeitos que o papel fundamental da ouvidoria é o de oferecer meios pelos quais se possa desenvolver a capacidade de solução. Neste tópico, os depoentes apontam o serviço de ouvidoria como órgão responsável para resolver seus problemas.

*É para resolver reclamações [...] (Usuário 69). É um setor para ajudar o paciente a resolver os problemas [...] (Usuário 72). É um setor para ouvir todos os problemas e tenta solucionar [...] (Usuário 73) É para ouvir a gente, tentar resolver os nossos problemas [...] (Usuário 43) Eu acho que é quando as pessoas tiverem problemas irem lá reclamar [...] (Usuário 81).*

*É local para receber as reclamações e encaminhar para a direção do hospital, para ter uma solução do problema [...] (Usuário 55). É para reclamações, sugestões e quando precisa de alguma informação, e eles solucionam o problema [...] (Usuário 54).*

*Quando você tem algum problema, você vai lá para resolver. E tem uma pessoa lá que te atende e tenta resolver o problema [...] (Usuário 83) É um setor específico para resolver os problemas apresentados pelos pacientes [...] (Usuário 75).*

A partir das falas dos respondentes, pode-se observar que, dentre as percepções sobre o que é o serviço de ouvidoria, houve um predomínio em apontar a ouvidoria como órgão responsável pela resolução de seus problemas quanto ao atendimento no serviço de saúde. O usuário está mais consciente quanto ao papel da ouvidoria na instituição de saúde, reconhecendo-a como um canal para receber sua manifestação, efetuar o encaminhamento para o setor responsável, fornecer a orientação para o acompanhamento e o retorno da demanda ao usuário. Com isso, propiciando uma resolução dos problemas

apresentados, de acordo com as expectativas dos usuários<sup>16</sup>.

Outro aspecto bastante abordado pelos os usuários de saúde foi a utilização da ouvidoria como uma ferramenta para corrigir as falhas e os erros do cotidiano de trabalho. Quando a ouvidoria está enraizada, e quando utilizada estrategicamente dentro da organização, traz resultados bastante positivos. Ela pode identificar pontos que estejam em desajuste com os objetivos, os valores e a missão da empresa. A partir de um levantamento dos pontos em desalinhamento, se pode traçar um planejamento de mudança, no sentido de redirecionamento de ações em sintonia com reais necessidades da comunidade<sup>12</sup>.

*É para corrigir as falhas do atendimento através das reclamações dos pacientes [...]. (Usuário 34). É um setor para fazer reclamações, sugestões [...] É algo que possa contribuir, para melhorar o atendimento [...] (Usuário 75). Eu acho que, após averiguar os fatos, buscar melhorias para que o erro não se repita [...] (Usuário 12).*

*É um local para levar as queixas em relação ao atendimento, para tentar corrigir as falhas [...] (Usuário 27) Eu imagino que seja um setor relacionado a melhorar o atendimento interno; descobrir falhas e tentar melhorar o serviço oferecido, de acordo com as reclamações [...] (Usuário 48).*

*É um local onde o cliente leva reclamações, sugestões, opiniões. Ela tenta localizar e averiguar se a queixa procede ou não, e então buscar meios para solucionar e melhorar o atendimento a partir das falhas apresentadas [...] (Usuário 97).*

Após, analisar as várias falas dos sujeitos, percebemos que surge em cena um cidadão muito mais exigente, cioso de seus direitos, com uma vocação participativa, com noção de qualidade de atendimento e com uma

crescente consciência de seu papel na sociedade<sup>4</sup>.

### **A ouvidoria como órgão para reivindicar os seus direitos**

Nesta categoria, os relatos se direcionam para a importância da ouvidoria como órgão para reivindicar os direitos dos usuários. A ouvidoria como órgão fiscalizador, um instrumento de defesa e de promoção de seus direitos. É um canal com que o cidadão conta para tornar efetivo o seu direito<sup>4</sup>.

*É um local para a gente reclamar, buscar informações e reivindicar os direitos da gente [...] (Usuário 25) Serve para questionar os nossos direitos [...] buscar orientação naquilo que eu não fui atendido [...] (Usuário 39).*

*É local para receber sugestões, e também para reivindicar meus direitos [...] (Usuário 44) Eu tenho um direito de ser atendida, eu vejo a necessidade de resolução dos meus problemas, preciso ser respeitada. Até hoje estou sem médico [...] (Usuário 41).*

*A ouvidoria deve fiscalizar as reclamações vendo o que procede e sendo imparcial com os dois lados [...] (Usuário 44). Penso que é para ouvir as reclamações, ouvir as pessoas que estão insatisfeitas com o serviço; é uma defesa para o consumidor [...] (Usuário 90).*

Os usuários de saúde reconhecem a ouvidoria como um instrumento para reivindicar seus direitos constitucionais, e a utilização desse serviço como meio de participação social.

De acordo com as falas já analisadas no decorrer deste estudo, os depoentes afirmam, em sua maioria, a utilização do serviço de ouvidoria para realizar suas queixas e reclamações. Apenas uma minoria associa esse serviço a um lugar para proceder aos elogios. Esta pequena parcela de entrevistados aponta a ouvidoria como um local para registrar seus agradecimentos e reivindicar

seus direitos.

*A ouvidoria é um setor onde as pessoas reivindicam algo de seu interesse, como também serve para agradecer, prestigiar algo que tenha recebido [...] (Usuário 79).*

*É aonde a gente vai para resolver problemas, fazer as queixas e também o elogio [...] (Usuário 86).*

*Serve para resolver algumas situações, alguns problemas, corrigir os erros e até fazer elogios [...] (Usuário 31)*

Mesmo que a utilização do serviço de ouvidoria seja ainda considerada com pouca frequência, vale destacar o seu grande potencial de induzir mudanças através de sua efetividade na instituição de saúde. Na medida em que a população for sendo esclarecida quanto ao seu verdadeiro papel, mais credibilidade irá ganhando, podendo se tornar mais atuante no seu contexto <sup>11</sup>.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em vista dos resultados encontrados, foi possível constatar que a ouvidoria exerce um papel de grande importância na instituição de saúde.

Pelo que ficou patente na exposição, percebe-se que o serviço de ouvidoria tem grande valor também para o aprimoramento da atuação de enfermagem. Isto porque contribui com a enfermagem, proporcionando uma visão ampla e detalhada da realidade, de acordo com as demandas dos usuários, podendo servir de base para o planejamento de estratégias e o desenvolvimento de ações sustentáveis para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem.

Nessa perspectiva, destaca-se a relevância de maior envolvimento da enfermagem com a ouvidoria, através de uma atuação conjunta e dinâmica. Para tanto, o enfermeiro precisa inserir-se nos processos de trabalho, atuando nos espaços que lhe dizem respeito, quer seja junto ao usuário ou às equipes de saúde, de forma consciente e direcionada às necessidades específicas dos sujeitos.

É necessário, portanto, que o ambiente organizacional ofereça condições de resolutividade para o serviço de ouvidoria, permitindo que enfermeiro assuma o que é de sua competência, exercendo com liberdade as suas atribuições dentro da instituição.

#### REFERÊNCIAS

- 1- Alves Junior MN. A contribuição estratégica das ouvidorias para a melhoria dos serviços prestados pelas organizações: um estudo de caso na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. 2002. [dissertação]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina 2002.
- 2- Lyra RP (org). A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira. João Pessoa: Ed. Universitária/UFPB; Curitiba, 2000.
- 3- Vasquez Ml Silva MRF, Gonçalves ESC, Diniz AS, Pereira APC, Veras ICL et al. Nível de informação da população e dos mecanismos institucionais de participação social em saúde em dois municípios do nordeste do Brasil. *Ciência Saúde coletiva*. 2005 set/dez; 10(supl): 141-155.
- 4- Lyra RP. Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. In: LYRA, RP (org). *Autônomas x obedientes: a ouvidoria*



Souza RCR, Soares E, Cordeiro CEM *et al.*

Ombudsman service ...

pública em debate. João Pessoa (PB): Ed.universitária da UFPB; 2004.

5- Nogueira RP. Perspectiva de qualidade em saúde. Rio de Janeiro: qualitymark; 1994.

6 Vázquez ML Silva MRF, Campos ES, Arruda IKG, Diniz AS, Veras IL et al. Participação Social nos serviços de saúde: concepções dos usuários e líderes comunitários em dois municípios do Nordeste do Brasil. Cad. Saúde Pública. 2003; 19: 579-59.

7- Gabra SMM, Rossi DB. Ouvidoria pública no Estado do Rio de Janeiro. [monografia]. Rio de Janeiro (RJ): Fundação Getúlio Vargas; 2007.

8- Costa FL, Fleury S. Programa de Estudos e Pesquisa em Reforma do Estado e Governança: a ouvidoria como instrumento para a efetividade da ação Pública e a Promoção da cidadania. Rev Adm Pública. 1998 jan/fev; 32:163 - 70.

9- Pereira LH. A voz do usuário no Sistema Hospitalar: ouvidorias. Sociologias. 2002 jan/jun; 1(1): 82-120.

10- Polizer R, D’Innocenzo M. Satisfação do paciente na avaliação da assistência de enfermagem. Rev. Bras enferm. 2006; 59(4): 548-51.

11- ANTUNES LR. Ouvidorias do SUS no processo de participação social em saúde. Revista Saúde Coletiva. 2008 jan/fev; 5(26): 238-241.

12- Cardoso ASR. Ouvidoria x mediação: reflexões sobre um conflito. Revista Cliente S.A. [periódico on line] 2006 jul; [citado 03 set 2009] Disponível em <http://www.abonacional.org.br/artigo003.pdf>.

13- Minayo MCS. O desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo / Rio de Janeiro: Abrasco, 1996.

14 - \_\_\_\_\_. Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.

15- Bardin L. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edição 70, 1997.

16 - Brasil. Ministério da Saúde. O SUS de A a Z: Garantindo Saúde nos Municípios. Brasília: Editora do Ministério da Saúde,3.ed. 2009.

17-Bueno FMG. O profissional enfermeiro na ouvidoria hospitalar. Anais do 8º Congresso Brasileiro de Enfermagem, 24 a 28 de setembro de 2005, Maceió: COFEN, 2005. Resumo disponível em:

<http://200.169.226.83:82/12cbcenf/anais.php?evt=5&sec=32&niv=4&mod=2>

Recebido em: 13/03/2010

Aprovado em: 30/07/2010

R. pesq.: cuid. fundam. online 2010. jul/set. 2(3):1062-1070