

Ouvidoria brasileira:

cenários e desafios

Organização

Maria Ivoneide de Lima Brito
Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller
Luciana Bertachini





Universidade de Brasília

Reitora
Vice-Reitor

Márcia Abrahão Moura
Enrique Huelva

EDITORA



UnB

Diretora

Germana Henriques Pereira

Conselho editorial

Germana Henriques Pereira (Presidente)
Fernando César Lima Leite
Beatriz Vargas Ramos Gonçalves de Rezende
Carlos José Souza de Alvarenga
Estevão Chaves de Rezende Martins
Flávia Millena Biroli Tokarski
Jorge Madeira Nogueira
Maria Lidia Bueno Fernandes
Rafael Sanzio Araújo dos Anjos
Sely Maria de Souza Costa
Verônica Moreira Amado

Ouvidoria brasileira:

cenários e
desafios



Coordenadora de produção editorial
Revisão

Equipe editorial

Luciana Lins Camello Galvão
Anna Luiza V. C. Morato

© 2020 Editora Universidade de Brasília

Direitos exclusivos para esta edição:
Editora Universidade de Brasília
SCS, quadra 2, bloco C, nº 78, edifício OK,
2º andar, CEP 70302-907, Brasília, DF
Telefone: (61) 3035-4200
Site: www.editora.unb.br
E-mail: contatoeditora@unb.br

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte
desta publicação poderá ser armazenada ou
reproduzida por qualquer meio sem a autorização
por escrito da Editora.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

O95 Ouidoria brasileira : cenários e desafios [recurso eletrônico] /
organizadores, Maria Ivoneide de Lima Brito, Ana Claudia de
Almeida Pfaffenseller e Luciana Bertachini. - Brasília :
Universidade de Brasília, 2021.
271 p.

Formato PDF.

Modo de acesso: World Wide Web.

ISBN 978-65-5846-146-3

1. Ouidoria universitária. 2. Ética e cidadania. 3. Gestão por
processos. 4. Conflitos - Administração. I. Brito, Maria Ivoneide
de Lima (org.). II. Pfaffenseller, Ana Claudia de Almeida (org.).
III. Bertachini, Luciana (org.).

CDU 35:378(81)

SUMÁRIO

Prefácio 8

José Geraldo de Sousa Junior

Introdução 16

Maria Ivoneide de Lima Brito

CAPÍTULO 1

Ouvidorias Universitárias e Sistema de Gestão Integrada: estudo de caso no Centro Universitário de Patos de Minas – Unipam 23

Alan Santos de Oliveira

CAPÍTULO 2

Ouvidoria e o poder simbólico: reflexões segundo o conceito de Pierre Bourdieu 44

Alex da Silva Xavier

Nilo Lima de Azevedo

CAPÍTULO 3

Ética e boas práticas na gestão pública: conquistas e desafios da Ouvidoria FMUSP 58

Alice Abi-Eçab

CAPÍTULO 4

Utilização de sistemas informatizados em ouvidoria: práticas em instituições de ensino superior da região sul do Brasil 72

Ana Claudia de Almeida Pfaffenseller

Caroline dos Santos

Arnaldo Podestá Junior

CAPÍTULO 5

Ouvidoria pública como espaço de participação social: um recorte sobre a pesquisa de satisfação em ambiente hospitalar 91

Ana Karla de Sousa Severo

- CAPÍTULO 6** Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas **99**
Biolange Oliveira Piegas
- CAPÍTULO 7** Perfil e estrutura da Ouvidoria Universitária do Brasil: um estudo entre membros do FNOUH **114**
Carlos Menta Giasson
Éverton Ismael Bourscheid
Juliete Petter
- CAPÍTULO 8** As Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais: processos de trabalho e suas inter-relações **134**
Leila Leal Leite
- CAPÍTULO 9** A racionalidade e a ética na ação administrativa: um olhar para as ouvidorias da Universidade Federal de Pernambuco **152**
Liane Biagini
Denílson Bezerra Marques
- CAPÍTULO 10** Controle social na Administração Pública: instrumento de exercício da cidadania **176**
Luis Victor Leal Leite da Silva
Sérgio Braz da Silva
- CAPÍTULO 11** Algumas reflexões sobre a autoavaliação e a função da ouvidoria de uma universidade comunitária gaúcha **192**
Magna Stela Cargnelutti Dalla Rosa
Laura Scheren Dalpiaz

CAPÍTULO 12 Estado, políticas de avaliação e de controle e alguns efeitos na saúde do trabalhador da UnB: o olhar da ouvidoria **203**

*Maria Ivoneide de Lima Brito
Larissa dos Santos Aguiar*

CAPÍTULO 13 A Ouvidoria Universitária como instrumento de concretização do direito à educação por meio da melhoria na prestação dos serviços públicos **227**

*Paulo Fernando de Melo Martins
Enedina Betânia Leite de Lucena Pires Nunes
Jacqueline Araújo Rodrigues³*

CAPÍTULO 14 A Ouvidoria como copartícipe da gestão da qualidade dos serviços prestados aos usuários do Hospital Universitário de Brasília **239**

*Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Elizabeth Queiroz*

CAPÍTULO 15 A Ouvidoria como espaço de mediação de conflitos na Administração Pública no Brasil **252**

*Rosa Ângela de Brito Falcão
Edilene Maria Vasconcelos Ribeiro*

Conclusão 264

Maria Ivoneide de Lima Brito

Colaboradores - Equipe da Ouvidoria (UnB) 269

CAPÍTULO 5

Ouvidoria pública como espaço de participação social: um recorte sobre a pesquisa de satisfação em ambiente hospitalar

Ana Karla de Sousa Severo¹

1. Introdução

A Constituição Federal em 1988, denominada Constituição Cidadã, está fundamentada em valores democráticos que expressam o reconhecimento e proteção da dignidade da pessoa humana, participação social e soberania popular. A partir da sua promulgação, observam-se avanços significativos tanto na criação de atos normativos infraconstitucionais que regulam e aproximam as relações entre Estado e sociedade, permitindo uma maior participação social, sobretudo

¹ Ouvidora Interina do Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/Ebserh. Gestora do SIC. Tecnóloga em Lazer e Qualidade de Vida (IFRN); graduanda em Direito (UFRN). Atualmente cursa Especialização em Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (UFRN) e em Direito Público (PUC-Minas Gerais). É membro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino e da Rede Nacional de Ouvidores dos Hospitais Universitários Federais.

E-mail: ana.severo@ebserh.gov.br

no âmbito da administração pública, bem como na criação de mecanismos e espaços que assegurem e deem concretude ao exercício dessa participação.

No âmbito da administração pública, a Constituição Federal (1988), no art. 37, determina que:

[...] §3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços. (BRASIL, 1988).

Nesse contexto, a Carta Magna assegura a participação social na esfera pública, contudo, não explicita as formas de participação, deixando às leis e outros atos normativos infraconstitucionais o papel regulamentador. Como destaque, a Lei nº 13.460/2017 constitui um marco para as Ouvidorias Públicas, pois dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Sobre isso, citam-se os artigos 9º e 10 da referida lei, transcritos a seguir:

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

Ressalta-se que esse marco legal traz as ouvidorias públicas como espaços relevantes, por meio das quais os cidadãos poderão apresentar suas manifestações acerca dos serviços públicos, constituindo-se, portanto, em espaços de participação e de reivindicação de direitos. Destaca-se a concepção trazida por Leite (2014) sobre democracia deliberativa, na qual se observa que, em detrimento das diversas acepções apresentadas, existe uma característica comum

entre elas que é a instituição de formas alternativas e ampliação de espaços comunicativos entre Estado, esfera pública e sociedade.

Além disso, ressalta o autor que essa aproximação entre Estado e sociedade deve encontrar a sua legitimação nos princípios da inclusão, pluralismo e igualdade participativa, o que permite, por sua vez, o acesso dos cidadãos aos processos de produção e decisões públicas às quais estarão sujeitos. Assim, a participação dos usuários dos serviços públicos é de significativa importância para analisar o contexto real e delinear o planejamento das ações visando a melhoria dos serviços prestados, sendo a avaliação um dos instrumentos utilizados. A Lei nº 13.460/2017, em seu art. 6º, reconhece ser um dos direitos básicos do usuário a:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

Com esse enfoque, o objetivo dessa pesquisa é apresentar recorte sobre as experiências cotidianas da Ouvidoria do Hospital Universitário Onofre Lopes, com ênfase na pesquisa de satisfação do usuário realizada na Instituição. Ressalta-se que a Ouvidoria do HUOL compõe a rede de ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais geridos, por sua vez, pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.²

2. Metodologia

A pesquisa de satisfação foi realizada em ciclos e abrangeu uma média de 5.500 participantes, sendo estes pacientes hospitalizados e em atendimento ambulatorial. Tal recorte corresponde ao período de 2015 a 2018, sendo aplicados questionários abordando os seguintes pontos: atendimento prestado, conforto e infraestrutura, contemplando 7 indicadores, conforme apresentados

² Empresa pública de direito privado vinculada ao Ministério de Educação, criada pela Lei Federal nº 12.550/2011. Disponível em: <http://www.ebserh.gov.br>. Acesso em: fev. 2019.

no quadro a seguir. Durante as entrevistas foram coletadas opiniões e sugestões de melhorias dos usuários e registradas em diário de campo.

3. Resultados/discussões

O processo metodológico delineado possibilitou extrair os resultados que podem ser observados no quadro seguinte:

Quadro 1: Índices de pesquisa de satisfação do usuário

Item avaliado	Ano			
	2015	2016	2017	2018
Conforto no local da recepção	73,37	76,09	74,98	76,97
Higiene, limpeza e organização	74,11	77,77	77,39	84,99
Conforto das instalações na área de atendimento médico	78,48	84,05	86,36	88,81
Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas	77,84	83,38	84,58	89,66
Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido	83,63	90,73	91,94	94,43
Tempo de espera pelo atendimento/internação	53,25	58,34	62,15	63,84
Índice geral de satisfação	69,30	80,69	81,90	84,47

Fonte: Sistema de Informações Gerenciais da Ebserh.

No indicador “Conforto no local de recepção”, os usuários apresentaram como principal queixa o número insuficiente de cadeiras nos locais de espera pelos atendimentos. Após apresentação à gestão do HUOL, foi feita licitação para aquisição de longarinas, aumentando assim a quantidade de cadeiras para

acomodação dos usuários. Notou-se, nos ciclos subsequentes, que houve um acréscimo na nota atribuída a este item.

Quantos ao aspecto “Higiene, limpeza e organização”, os pacientes, durante as entrevistas, relataram como falha a higienização insuficiente dos banheiros. Dessa forma, após analisada a situação, foi determinado pela gestão do HUOL um intervalo menor de limpeza (os banheiros passaram a serem higienizados a cada hora), além da supervisão constante desses locais. Um indicativo da melhoria pode ser observado no resultado do último ciclo, que apresentou aumento no índice de satisfação.

No que concerne ao indicador “Conforto das instalações na área de atendimento médico” foram pensadas ações que possibilitassem um maior conforto dos pacientes. Dessa forma, e considerando também os relatos dos pacientes e acompanhantes registrados durante as entrevistas e em manifestações recebidas na Ouvidoria, foram instalados condicionadores de ar nas salas de procedimento e em alguns ambulatorios, além da manutenção das camas (leitos) dos pacientes internados, bem como manutenção/substituição das poltronas dos acompanhantes, o que propiciou, como observado nos indicadores, uma melhor satisfação dos usuários do HUOL.

No indicador “Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas”, os pacientes apontaram a necessidade de fornecimento adequado de informações e de mais profissionais para atenderem nas recepções. Assim sendo, foram contratados mais colaboradores para esse serviço, além da realização de cursos voltados à excelência no atendimento.

No que diz respeito ao indicador “Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido”, o HUOL apresenta índices satisfatórios de atendimentos. Porém, além de terem sido contratados mais profissionais para ocorrer o dimensionamento adequado nos serviços prestados, foram/são realizados frequentemente cursos, palestras, encontros de formação para aperfeiçoamento do trabalho, além de incentivo à participação.

Destaca-se que o indicador “Tempo de espera pelo atendimento/internação” requer maior atenção, uma vez que os pacientes referiram insatisfação sobre a espera tanto durante as entrevistas quanto nas reclamações registradas na Ouvidoria. Dessa forma, após a apresentação aos gestores, foram adotadas medidas a fim de diminuir esse tempo como a marcação de consulta por blocos de horário (oito pacientes a cada duas horas), bem como a adequação no horário de internação. Observou-se que houve melhora nesse item, contudo, esse indicador continua impactando de forma negativa na avaliação geral do HUOL.

Ainda sobre esse indicador – Tempo de espera pelo atendimento/internação –, é importante ressaltar que os pacientes com agendamento de assistência ambulatorial, em sua maioria, provêm dos municípios do interior do Estado, e, portanto, dependem de transporte das prefeituras municipais para o deslocamento até a capital.

Assim sendo, é possível que a avaliação obtida (média de 59,40, segundo PSU – 2015 a 2018) seja influenciada pelo longo tempo de espera decorrente de fatores exógenos: o paciente pode ter agendamento de consulta ou de um procedimento diagnóstico ou terapêutico para o turno da tarde, porém se desloca para Natal durante a madrugada, sendo deixado no hospital no início da manhã, em virtude de haver outros pacientes, entre os que estão sendo transportados, com agendamento para esse turno. Assim, ainda que essa dificuldade não seja do HUOL, na hora da entrevista (que respeita a subjetividade do usuário, embora seja informado que a resposta deve ter por base o horário para o qual o atendimento está agendado até a efetivação da consulta/procedimento) a avaliação do tempo de espera pode receber essa influência.

Por fim, ressalta-se que o índice geral de satisfação do HUOL melhorou significativamente ao longo dos ciclos, o que demonstra que ações efetuadas pela gestão do HUOL contribuíram para melhoria dos serviços e assistência prestados à população do Rio Grande do Norte.

Os resultados apresentados revelaram gradativamente mudanças nos indicadores elencados. Assim, corrobora-se com Perseguino, quando afirma que as ouvidorias:

[...] mais do que um canal de recepção pura e simples das sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos, as ouvidorias públicas têm se configurado com importante canal de interlocução e mediação bem como um necessário instrumento de gestão para as organizações públicas. (PERSEGUINO, 2017, p. 46).

Sob essa ótica, as ouvidorias no âmbito da administração pública são espaços promotores do empoderamento dos usuários, uma vez que estes expressam seus posicionamentos frente aos serviços prestados, e estes repercutem em mudanças efetivas e melhorias no hospital universitário, garantindo que os usuários sejam sujeitos de mudanças do *status quo*.

4. Considerações finais

Desde a promulgação da Constituição Federal em 1988, avanços significativos ocorreram no âmbito do reconhecimento e tutela de direitos, bem como da participação social, exercício da cidadania e, por consequência, efetivação da democracia. No âmbito da administração pública, a participação social se consolida a partir da organização da estrutura administrativa e criação de espaços em que o cidadão pode apresentar as suas manifestações. Considera-se que as ouvidorias públicas possibilitam aos usuários assumirem o seu protagonismo frente à realidade dos serviços públicos prestados.

Considera-se a pesquisa de satisfação do usuário um relevante instrumento de efetivação da democracia e de avaliação dos serviços públicos por ter como base a participação dos cidadãos e, assim, gerar subsídios para qualificar a prestação dos serviços. Dessa forma, espera-se que o Hospital Universitário Onofre Lopes e os demais hospitais universitários federais possam dar continuidade

ao planejamento e implementações de melhorias em seus serviços, com base na participação dos usuários, o que certamente se refletirá na satisfação destes acerca dos serviços prestados.

Ao final reflete-se com Freire (2014) de que não adianta reconhecer a existência de direitos e ter uma prática negadora deles, deve-se propiciar mecanismos e espaços de efetivação de direitos para se tenha uma verdadeira transformação da ordem social.

Referências

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: fev. 2019.

BRASIL. *Lei nº 13.460/2017*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/13460.htm. Acesso em: fev. 2019.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. *Sistema de Informações Gerenciais da Ebserh*. Disponível em: <http://www.sig.ebserh.br>. Acesso em: abr. 2019.

FREIRE, P. *Política e educação*. 1. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2014.

LEITE, R. B. *O papel do juiz na democracia: ativismo judicial político X ativismo judicial jurisdicional; 500 anos de autoritarismo e o desafio da transição para a democracia no Brasil contemporâneo*. São Paulo: LTr, 2014.

PERSEGUINO, S. A. Processos dialógicos em ouvidorias universitárias: a experiência da UFSCAR. In: PODESTÁ JUNIOR, A.; PFAFFENSELLER, A. C.; OLIVEIRA, A. S. *Ouvidoria no Brasil e seus desafios: olhares de norte ao sul, relatos de experiências e Instituições de Ensino Superior e hospitais universitários*. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2017.