

Acolhimento aos usuários e às suas demandas pelas Ouvidorias em saúde – uma revisão integrativa

Welcoming users and their demands through health Ombudsman - an integrative review

Acogimiento a los usuarios y sus demandas por el Defensor del Pueblo en materia de salud - una revisión integradora

Cristiane de Matos Abrantes^{†*}, Claudia Mara de Melo Tavares[‡], Diana Mary Araújo de Melo Flach[§], Marilda Andrade^{||}

Resumo

Identificar a participação social através do acolhimento das demandas dos usuários das Ouvidorias em saúde encontradas na revisão de literatura. Revisão integrativa investigada no período de novembro a dezembro de 2016, utilizando as bases de dados LILACS, MEDLINE e BDEF. Como estratégia de busca, os booleanos: and para acolhimento e or para ouvidoria onde foram selecionados 9 (nove) artigos, entre 2010 e 2016 e, conforme se recomenda, tem a finalidade de sintetizar essas informações e os resultados da pesquisa de maneira sistemática e ordenada com a relevância necessária para o estudo. Os descritores escolhidos foram: necessidades e demandas dos serviços de saúde; gestão dos serviços de saúde e acolhimento. Foram incluídos artigos na íntegra, publicados em português, completos e disponíveis gratuitamente e foram excluídas as dissertações, teses e artigos que possuíam apenas resumo ou sem associação à temática do estudo. Resultados: ao divulgar o papel e o trabalho das ouvidorias, facilitando o acesso e fomentando a participação social dos atores sociais contribuirá para uma melhor gestão da saúde pública no país. As informações geradas pela Ouvidoria são relevantes para algumas tomadas de decisão dos gestores e para a melhoria da qualidade do acolhimento pelos profissionais de saúde no atendimento ao usuário. O usuário, como protagonista da sua prática de cidadania, desconhece que a sua participação social por meio das Ouvidorias, é fundamental para a manutenção da sustentabilidade do SUS como política pública e no fortalecimento do controle social.

Palavras-chave: Necessidades e demandas dos serviços de saúde; Gestão dos serviços de saúde e acolhimento

Abstract

To identify the social participation through the reception of the demands of the Ombudsman's health users found in the literature review. Integrative review from November to December 2016, using the databases LILACS, MEDLINE and BDEF. As a search strategy, Booleans: and for the host and the ombudsman where 9 (nine) articles were selected, between 2010 and 2016, in order to synthesize this information and the results of the research in a systematic and orderly manner with the necessary relevance for the study, as recommended by. The chosen descriptors were: needs and demands of the health services; Management of health services and reception. Full articles were included, published in Portuguese and, excluding dissertations, theses and articles that had only abstract or without association to the theme of the study. The role and work of the ombudsman's offices should be publicized, access should be facilitated, social participation of social actors should be promoted and the public health management in the country improved. Discussion: the information generated by the Ombudsman's Office is relevant to some managerial decision-making and to the improvement of the quality of the reception by health professionals in the service to the user. The user, as protagonist of his practice of citizenship, is unaware that his social participation, through the Ombudsman's Office, is fundamental for the maintenance of SUS sustainability as public policy and strengthening of social control.

Keywords: Needs and demands of health services; Management of health services and reception

Resumen

Identificar la participación social a través de la aceptación de las demandas de los usuarios del Defensor del Pueblo en materia de salud que se encuentran en la revisión de la literatura. Materiales y Métodos: revisión integradora en el período de 11 hasta 12, 2016, utilizando las bases de datos LILACS, MEDLINE y BDEF. Como estrategia de búsqueda, de Boole: y para alojar y el defensor del pueblo o para los cuales se seleccionaron 9 (nueve) artículos entre 2010 y 2016, con el fin de sintetizar la información y resultados de búsqueda de una manera sistemática y ordenada con la relevancia necesaria para el estudio, según lo recomendado. Los descriptores elegidos fueron: necesidades y demandas de servicios de salud; gestión de los servicios de salud y atención. Se incluyeron artículos completos, publicados en portugués y excluidos disertaciones, tesis y artículos que tenían Sólo resumen o sin asociación con el tema del estudio. Resultados: es necesario dar a conocer el papel y el trabajo de los defensores del pueblo, un acceso más fácil, una mayor participación social de los actores sociales y contribuir a una mejor gestión de la salud pública en el país. La información generada por el Defensor del Pueblo son relevantes para algunos la toma de decisiones por los gerentes y mejorar la calidad de la atención por profesionales de la salud en la atención al usuario. El usuario, como el protagonista de su práctica de la ciudadanía, sin saber que su participación social, a través del Defensor del Pueblo, es esencial para mantener la sostenibilidad SUS como política pública y el fortalecimiento del control social.

Palabras-chave: Necesidades y demandas de servicios de salud; Gestión de los servicios de salud y atención

Como citar esse artigo. Abrantes, CM; Tavares, CMM; Flach, DMAM; Andrade, M. Acolhimento aos usuários e às suas demandas pelas Ouvidorias em saúde – uma revisão integrativa. Revista Pró-UniverSUS. 2017 Jan./Jun.; 08 (1): 31-37.

Afiliação dos autores:† Administradora de Empresas. Mestranda em Ciências do Cuidado em Saúde pela EEAAC/UFF. Niterói, RJ. Brasil

‡ Enfermeira, Pós doutora USP-SP. Professora Titular em Enfermagem Psiquiátrica da Universidade Federal Fluminense (UFF). Coordenadora do Mestrado Profissional Ensino na Saúde (MPES). Orientadora de Mestrado e Doutorado. Niterói, RJ. Brasil

§ Enfermeira. Mestre e doutoranda em Ciências do Cuidado em Saúde pela EEAAC/UFF. Niterói, RJ. Brasil

|| Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Vice-Diretora e Professora Associada da EEAAC/UFF. Niterói, RJ. Brasil

* cdmabrant@gmail.com

Recebido em: 18/04/17; Aceito em: 11/05/17.

Introdução

O Sistema Único de Saúde enquanto saúde pública no Brasil, avançou com a promulgação da Constituição Federal de 1988, regulamentado pelas leis 8080/90 e 8142/90.¹ De acordo com esse aparato jurídico, as ações e serviços que integram o Sistema Único de Saúde devem ser desenvolvidos conforme as diretrizes previstas no art. 198 da CF, obedecendo a princípios ético-doutrinários (universalidade, equidade e integralidade) e organizativos (descentralização, regionalização, hierarquização e participação social).

2

O direito à saúde para o ser humano é fundamental, indisponível e irrenunciável, enfatizado pela CF “como um direito de todos e dever do Estado”.

2

Como gestor nacional do sistema, o Ministério da Saúde formula políticas nacionais de saúde, com a função de planejar, criar normas, avaliar e utilizar instrumentos para o controle do SUS, sendo o principal financiador da rede pública de saúde de forma a integrar um sistema único de abrangência nacional.³

Para atender aos anseios da população, foi criado na década de 1990, em âmbito Federal, o Disque-Saúde, que era vinculado aos Conselhos de Saúde. Pouco conhecido, priorizava a transparência e procurava suprir as necessidades dos seus usuários. Nos âmbitos estaduais e municipais, surgiram serviços de Ouvidoria no sul do Brasil que tinham o objetivo de receber as denúncias sobre problemas relativos ao atendimento à saúde da população. De caráter social e centralizando as informações, a Ouvidoria SUS tinha o objetivo de conhecer mais de perto seus usuários e profissionais de saúde.⁴

Ao atender as demandas dos usuários, esse canal de escuta, além de escutar sugestões, elogios e reclamações, acaba medindo a qualidade da saúde no Brasil e em cada município do país.⁵

As demandas dos usuários são caracterizadas como toda e qualquer manifestação de um demandante cidadão, como pessoa física ou jurídica que se manifesta ao serviço de Ouvidorias.⁶ Essas demandas quando chegam à Ouvidoria são protocoladas e legitimadas para serem encaminhadas aos setores competentes.

As Ouvidorias recebem denúncias, reclamações, solicitações, perguntas, elogios e sugestões e, tem como diretriz a imparcialidade, em defesa da ética, da transparência e eficiência dos resultados.⁷ Sua boa atuação a consolida, perante a sua clientela, como um órgão acolhedor que escuta com sensibilidade a quem necessita de uma escuta sensível, de qualidade e imparcial.

As Ouvidorias funcionam como facilitadoras

de comunicação entre os atores sociais por meio de uma escuta especializada visando resgatar os direitos dos cidadãos com ética, respeito, solidariedade, responsabilidade e reconhecimento mútuo. Ao promover a cidadania em saúde, produzem informações que ajudam os gestores nas tomadas de decisão.⁸

As manifestações devem ter dados suficientes para serem enviadas aos setores competentes para dar continuidade ao processo, com um trâmite que é acompanhado e avaliado pela ouvidoria com respostas objetivas, imparciais e céleres e, se houver necessidade de interceder sobre uma resposta do setor, órgão ou entidade para uma nova avaliação, o pedido de resposta deverá ser reiterado. O ouvidor deve cobrar respostas conclusivas, esclarecedoras e completas para dar uma resposta satisfatória ao manifestante e posteriormente, encaminhar ao gestor municipal para a melhoria dos serviços oferecidos à população.⁹

O acolhimento é uma postura ética onde acolher é dar acolhida, aceitar, atender, dar abrigo ou crédito a alguém. Para a PNH, ele começa no momento em que o usuário entra em qualquer estabelecimento da rede de saúde, responsabilizando-se por ele integralmente, o que implica em dividir saberes, tomando para si a responsabilidade de abrigá-lo, aceitando as diferenças e respeitando-o como ser humano.¹⁰

Para um melhor acolhimento aos usuários e com o objetivo de ampliar a qualidade no atendimento e as condições de trabalho dos profissionais de saúde, o Ministério da Saúde criou a Política Nacional de Humanização (PNH) com um manual que ajuda os atores sociais a humanizar a assistência à saúde.¹¹

O acolhimento ao usuário além de ser uma das diretrizes da PNH de maior relevância, indica diretrizes que se apoiam em 03 (três) princípios fundamentais: a prática ética como um compromisso do reconhecimento do outro; a atitude estética que afirma as relações e os encontros do dia-a-dia e a proposta política, que proclama um pacto com uma atuação coletiva, permitindo o “estar com”, considerada uma atitude de inclusão que promove a cultura da solidariedade e torna o SUS legítimo.¹²

Embora a palavra acolhimento tenha diversas abordagens, todas caminham para a mesma direção, que é a ação de amparar indiscriminadamente a quem está pedindo ajuda, através de uma escuta, uma palavra de conforto, uma atitude de proteção ou de cuidado. Muitas vezes, o problema que aflige o usuário, pode ser de fácil solução, desde que o profissional de saúde que o atenda tenha sensibilidade e disposição para escutá-lo e acolhê-lo, facilitando desta forma, todo o processo do atendimento.

O acolhimento e o atendimento estão interligados e dissociá-los seria romper com os vínculos solidários firmados entre usuário e profissional de saúde.

A Ouvidoria Pública, como instituição, permite

uma relação entre o cidadão e o Poder Público, mas é preciso que a sociedade civil faça o controle público social das instituições públicas. Nesse caso, podemos afirmar que essa instituição atua como um importante instrumento de controle social com um espaço de participação popular para o cidadão que busca seus direitos sociais.

As formas de controle e participação social são essenciais para garantir a visibilidade e a expressão das demandas da sociedade, democratizando os processos deliberativos e de gestão.¹³ Contudo, se não houver envolvimento e cumplicidade da gestão com a integração e articulação entre o governo e o cidadão, o funcionamento do SUS, assim como a sua manutenção e operacionalidade, poderá ficar comprometido perante a sociedade.

Materiais e métodos

Torna-se imprescindível avaliar, através de uma revisão integrativa, sob óticas distintas, nos diversos municípios brasileiros, como as Ouvidorias acolhem as demandas dos usuários para identificar a satisfação ou insatisfação desses demandantes ao se manifestarem à instituição. Por meio dessa revisão, podemos compreender o papel da Ouvidoria para a sociedade e a sua contribuição para a gestão da saúde pública, investigar a opinião de usuários e funcionários da ouvidoria de uma instituição do SUS sobre os serviços prestados, discutir a contribuição da instituição para uma educação continuada dos profissionais de saúde, avaliar a percepção dos usuários sobre o serviço de ouvidoria em saúde e conhecer as expectativas dos usuários quanto ao serviço de ouvidoria hospitalar.

Como método utilizado, a revisão integrativa amplia a visão do pesquisador e atende a diversas finalidades da pesquisa sendo determinante para uma análise crítica do estudo, pois cria novos questionamentos a partir dos dados obtidos pelo método e avalia criteriosamente a pertinência dos dados já coletados no estudo e a inclusão de novos dados.

A pesquisa tem uma natureza bibliográfica por meio de uma revisão integrativa da literatura, sendo este, um método que resume a literatura de forma empírica, mas também teórica, porque fornece uma visão mais ampla e enriquecedora que objetiva traçar uma análise sobre o conhecimento já construído em pesquisas anteriores baseado em um determinado tema escolhido pelo pesquisador. Foram discriminadas as seguintes etapas: construção da pergunta norteadora; busca ou amostragem da literatura; coleta de dados; análise crítica dos estudos que foram incluídos; discussão dos resultados; e as informações obtidas através da revisão integrativa. Tem como objetivo:

identificar a participação social através do acolhimento das demandas dos usuários das Ouvidorias em saúde encontradas na revisão de literatura. A pergunta norteadora foi: qual a participação social do cidadão que se manifesta em uma Ouvidoria em saúde?

Ao utilizar este método, pode-se evidenciar um aumento de confiança do pesquisador ao utilizar os resultados obtidos para estruturar conclusões para o tema escolhido.¹⁴

As interpretações analíticas foram baseadas no princípio do acolhimento em saúde e não foi necessário submeter ao Conselho Nacional de Saúde, que prescreve a ética na pesquisa com seres humanos, já que não houve contato direto com os usuários. Entretanto, foram assegurados os preceitos éticos para a pesquisa, assim como a autorização da direção da instituição para o desenvolvimento da pesquisa.

Sendo um recorte da dissertação em fase de execução, o método utilizado foi baseado em uma característica descritiva com abordagem quantitativa dos dados coletados na revisão.

Após averiguação da amostragem dos artigos científicos, foram encontrados poucos artigos sobre ouvidorias em saúde nos municípios brasileiros e nenhum artigo sobre o município do estudo foi encontrado nessa pesquisa. As informações pertinentes ao serviço de ouvidorias existentes em todo o país foram determinantes para uma analogia desses relatos com o presente estudo.

Utilizou-se as bases de dados: LILACS, MEDLINE e BDNF, no período de novembro e dezembro de 2016. Como estratégia de busca: booleanos *and* para acolhimento e *or* para ouvidoria e foram selecionados para a coleta dos dados, 9 (nove) artigos, de 2010 a 2016, com a finalidade de sintetizar essas informações e os resultados da pesquisa de maneira sistemática e ordenada com a relevância necessária para o estudo.¹⁵ Os descritores escolhidos foram: necessidades e demandas dos serviços de saúde; gestão dos serviços de saúde e acolhimento.

Foram investigados para a pesquisa 68 artigos e, escolhidos, como critério de inclusão, artigos lidos na íntegra, publicados em português, completos e disponíveis gratuitamente e, como exclusão, dissertações, teses e artigos que possuíam apenas resumo ou sem associação à temática do estudo. Foi elaborada uma tabela contendo as seguintes informações: Autor/Ano/Periódicos; objetivos e principais resultados.

O objetivo do método da revisão integrativa foi identificar a percepção dos usuários, profissionais de saúde e gestores a respeito dos serviços que as ouvidorias brasileiras oferecem aos cidadãos.

Para a continuidade do estudo, serão identificados os meios que os usuários utilizam para contatar a Ouvidoria SUS; descrevendo a classificação quanto

ao acolhimento (denúncias, reclamações, solicitações, informações, elogios e sugestões) que a Ouvidoria SUS registra a cada demanda; as tipificações dos serviços prestados pela SMS, quanto à prioridade e o grau de satisfação dos usuários. Serão demonstrados, através de gráficos, a situação de todas as demandas

registradas e o fluxo dos documentos da ouvidoria para a obtenção dos resultados.

Resultados

Os artigos encontrados estão apresentados no quadro abaixo:

Quadro 1. Revisão Integrativa sobre Ouvidorias em saúde, Niterói RJ, Brasil, 2017.

Autor/Ano/	Características da socioclínica institucional	Falas dos Participantes
Roure, FN/2013/ Comunic. Ciência saúde	Identificar a participação do usuário do SUS na Ouvidoria	A Ouvidoria, como instrumento de participação, permitirá ao cidadão que tem o direito como contribuinte, de ampliar a sua inclusão social, alicerçando a democracia encontrada no SUS e contextualizando o conceito de justiça, representação, igualdade de oportunidade e o acesso ao serviço público de qualidade.
Silva, RCC; Pedroso MC; Zucchi P/ 2014/ Rev. Saúde Pública	Analisar o papel da Ouvidoria e sua contribuição para a gestão da saúde pública através de usuários do SUS e de conselheiros municipais de saúde.	Foram sinalizadas a dificuldade de acesso às ações e serviços de saúde, desconsiderando o princípio da justiça social. A sua atuação foi aprovada pelos cidadãos e suas funções foram caracterizadas pelos usuários e, ratificadas pelos conselheiros de saúde, como uma ajuda para solucionar problemas de saúde, ouvir e esclarecer sobre o funcionamento do SUS. É um instrumento de poder e de acesso aos direitos dos usuários do SUS tendo como meta garantir a justiça.
Silva, RCC/2013/Rev. Direito Sanitário.	Estudar as demandas do Ministério Público em um município de pequeno porte, a partir do olhar da ouvidoria da saúde.	Verificou-se que, das demandas apresentadas em 2010, nenhuma foi registrada na Ouvidoria de saúde. O que ficou demonstrado que a não atuação da Ouvidoria, antecedendo ao MP, pode indicar um desconhecimento de sua existência ou função.
Peixoto, SF; Marsiglia, RMG; Morrone, LC/2013/Saúde Soc.	Investigar a opinião de usuários e funcionários da ouvidoria de uma instituição geriátrica do SUS sobre os serviços prestados.	Percebe-se que a ouvidoria funciona principalmente fornecendo informações ou reclamações que foram classificadas de forma errada. Um dos motivos é pelo excesso de demanda, acaba distorcendo suas funções e o acolhimento acaba comprometido. O motivo mais comum de demanda foi a dificuldade de acesso aos serviços de saúde.
Nardo, LRO; Juliani, CMCM MCMJ/201 Rev. RENE	Identificar e analisar os dados quantitativos de reclamações do Setor Ouvidoria do serviço público no município de Marília – SP.	Interpreta-se que a Ouvidoria é um potente instrumento de avaliação de serviços de saúde.
Souza, RCR; Soares, E; Souza, IAG; Oliveira, JC; Salles, RS; Cordeiro, CEM. /2010/Rev.RENE	Investigar as demandas dos usuários em ouvidoria relacionadas à assistência de enfermagem e discutir sua contribuição para a educação continuada.	Verificou-se pelas informações contidas nas demandas que o Serviço de Ouvidoria tem uma grande importância para o aprimoramento da atuação da enfermagem e que o relacionamento interdisciplinar favorece a percepção e avaliação das necessidades evidenciadas.
Souza, RCR; Soares, E/2010/Rev Enfermagem UERJ	Verificar como os enfermeiros de uma instituição pública de saúde procedem à avaliação do processo de trabalho a partir das demandas dos usuários registrados no setor da ouvidoria.	Conclui-se que é possível apreender a importância da ouvidoria como uma ferramenta que possibilita a prática avaliativa, induzindo a equipe a rever o processo de trabalho com base nas demandas dos usuários. O diálogo em equipe, que é uma rica fonte de informações para atender as reais necessidades dos usuários, promove mudanças de atitudes, assim como a melhoria do processo de trabalho após falhas apontadas.
Souza, RCR; Soares, E; Cordeiro, CEM; Gomes, NL; Souza, IAG; Dantas, EHM/2012 Online Braz. J. nurs.	Avaliar a percepção dos usuários sobre o serviço de ouvidoria em saúde.	A ouvidoria, destaca-se como um mecanismo indutor de mudanças, pois permite a participação dos usuários por meio da manifestação de suas expectativas e necessidades, criando-se indicadores para o processo de melhoria.
Souza, RCR; Soares, E; Cordeiro, CE; Silva, ML/2010/Rev. Pesqui.Cuid.Fundam.	Conhecer as expectativas dos usuários quanto ao serviço de ouvidoria hospitalar, discutir a sua importância para o atendimento prestado e a interface com a enfermagem.	Constata-se que a ouvidoria tem um grande papel na instituição de saúde. De acordo com as demandas dos usuários, serve de base para o planejamento de estratégias e o desenvolvimento de ações sustentáveis para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados da enfermagem ampliando sua visão da realidade.

Fonte: pesquisa dos autores.

Discussão

Para otimizar a pesquisa, dar congruência ao estudo, relativizar fatos e dados, subsídios e fidelidade ao objeto do projeto, novas informações foram necessárias e, ao permitir a localização, identificação, organização e avaliação das informações contidas nos documentos, pôde-se extrair um reflexo objetivo da fonte original.¹⁶

No primeiro artigo, foi identificada a participação do usuário do SUS na ouvidoria que é considerada um instrumento de participação que permite ao cidadão, o direito à justiça social com igualdade de oportunidade e acesso a um serviço público de qualidade.¹⁷

Dois artigos contribuem para o estudo: um analisa o papel da Ouvidoria e sua contribuição para a gestão da saúde pública por meio dos usuários do SUS e conselheiros municipais de saúde que aprovam a atuação da Ouvidoria quando se trata de solucionar problemas, ouvir ou dar esclarecimentos sobre o SUS, embora evidenciem a dificuldade de acesso às ações e serviços de saúde, caracterizam-se como um instrumento de poder e de acesso aos direitos dos usuários tendo como meta a justiça social.¹⁸

No outro artigo, bem mais específico, estuda as demandas do Ministério Público a partir do olhar da ouvidoria. O artigo teve como cenário um município de pequeno porte e, das demandas apresentadas no ano de 2010, nenhuma foi registrada, o que demonstra a sua não atuação e indica um desconhecimento de sua existência ou função.¹⁹

Ao investigar a opinião de usuários e funcionários de uma ouvidoria de uma instituição geriátrica do SUS sobre os serviços prestados, nota-se que, pelo excesso de demandas, o acolhimento fica comprometido, suas funções equivocadas e acaba sendo fornecedora de informações e de recebimento de reclamações que foram classificadas erradas. Sem deixar de mencionar a dificuldade de acesso aos serviços de saúde.⁴

Ao identificar e analisar os dados quantitativos de reclamações da Ouvidoria de um município de outro estado, interpreta-se que o serviço de ouvidorias é um potente instrumento de avaliação dos serviços de saúde.²⁰

Autora de quatro artigos selecionados, que permeiam uma relação entre usuário, profissionais de saúde da enfermagem e ouvidoria utiliza informações que se aproximam com o tema da minha pesquisa e serão numeradas a seguir: 1) ao investigar as demandas dos usuários da ouvidoria e discutir a contribuição da enfermagem para a educação continuada, é relatada a importância que a Ouvidoria tem para o aprimoramento da atuação da enfermagem e favorecimento à percepção e avaliação das necessidades evidenciadas;²¹ 2) verificar como os enfermeiros de uma instituição

pública de saúde procedem à avaliação do processo de trabalho a partir das demandas registradas em uma ouvidoria e os resultados caracterizam a ouvidoria como uma ferramenta de avaliação e as demandas dos usuários proporcionam a equipe rever as falhas e processos de trabalho, dando ênfase ao diálogo para resultar em mudanças de atitude da equipe;²² 3) avaliar a percepção dos usuários com relação à Ouvidoria e conhecer suas expectativas quanto ao serviço de ouvidoria hospitalar, concluindo, que, por meio da ouvidoria, as manifestações de expectativas e necessidades dos usuários induzem mudanças para o processo de melhoria na saúde pública;²³ e, 4) conhecer as expectativas dos usuários em uma ouvidoria hospitalar, sua relação com o serviço prestado e a interface com a enfermagem, ratificam o grande papel que as ouvidorias ocupam na instituição de saúde e servem de base para estratégias e ações para a melhoria contínua na qualidade dos cuidados da enfermagem.²⁴

Verificou-se que as Ouvidorias são consideradas um instrumento de participação, de poder e de avaliação dos serviços que são oferecidos à população brasileira. Portanto, ao usuário é permitido exercer o seu direito enquanto cidadão e melhorar a sua inclusão social, através das demandas de manifestação de satisfação com o acolhimento e serviços oferecidos. Aos profissionais de saúde, verifica-se a necessidade de uma educação continuada e, para os gestores, serve de base para o planejamento de estratégias e desenvolvimento de ações sustentáveis para a melhoria contínua da qualidade. Observa-se que na maioria dos artigos cita-se a dificuldade de acesso ao serviço de ouvidorias.^{17,23,19}

As demandas permitem ao cidadão contribuinte uma maior inclusão social através das suas manifestações baseadas no conceito de justiça, igualdade de oportunidades e de um serviço público de qualidade.¹⁷

Fazer valer a participação do cidadão no processo democrático e decisório do país através das Ouvidorias, para a execução da política de saúde pública de cada município não pode ser considerado um favor ao cidadão, que é o protagonista na sua prática de cidadania, mas sim, uma obrigação ética do poder público que deve ter a perspectiva de democratizar a gestão e o cuidado em saúde.

Observa-se a importância e necessidade de investigar mais sobre o papel das ouvidorias existentes, assim como, a participação dos usuários, dos profissionais de saúde e gestores, como é o acolhimento que o usuário recebe dos profissionais de saúde e de que forma essas informações contribuem para uma melhor gestão da saúde pública nas esferas federal, estadual e municipal.

Um bom começo para um acolhimento eficaz,

é ter um olhar humanizados para os profissionais de saúde que lidam com os problemas diários na Rede de Assistência à Saúde, por meio de uma capacitação e treinamento. A educação permanente deve ser aplicada de forma estratégica para qualificar os profissionais de saúde promovendo mudanças para que possam atuar na prática diária como um processo educativo.²⁵

As diversidades de literatura científica enriquecem o estudo quando as temáticas encontradas são de abordagens similares e, mesmo que os temas referenciados sejam provenientes de diferentes regiões do país, revelam que os problemas levantados são similares e recorrentes na maioria dos municípios brasileiros.

Considerações finais

Muitos autores afirmam que, atualmente, os cidadãos sabem mais dos seus direitos porque verbalizam ou registram na Ouvidoria as suas insatisfações e a gestão pública reconhece seus deveres para com os seus cidadãos. No entanto, percebe-se que o poder público ainda não possibilita ações efetivas que viabilizem uma melhor gestão participativa e compartilhada entre os atores sociais, tanto para os municípios como para todo o país.

É imprescindível a existência de um órgão que represente a imagem da Instituição, de forma imparcial, que gere informações para a tomada de decisão dos gestores e, ao mesmo tempo, informe e conscientize o cidadão. Através dos resultados gerados pela Ouvidoria, percebe-se se houve satisfação ou insatisfação dos usuários com relação aos serviços públicos de saúde e com o acolhimento recebido. Portanto, esse importante mecanismo de escuta precisa ser divulgado para que a saúde pública brasileira possa ser restabelecida.

A importância do estudo se dá à medida que percebemos que o usuário não deve utilizar o serviço de Ouvidorias como um instrumento de punição ou represália pela insatisfação da sua experiência com os serviços públicos de saúde, e sim, como um instrumento de avaliação e melhoria contínua, utilizando a sua demanda para fortalecer o SUS e o controle social e para a manutenção da sustentabilidade do sistema como política pública valorizando a integralidade e a igualdade dos direitos dos cidadãos brasileiros.

Mas como a participação social da população que procura a Ouvidoria ainda é inexpressiva, talvez pela falta de informação do serviço, pela desconfiança na resolução dos problemas ou pela dificuldade de acesso, é necessário que o cidadão compreenda qual é o papel dessa instituição, o seu trabalho e resultados para que os gestores possam corrigir, ajustar ou reparar injustiças e os problemas levantados pela instituição

sejam solucionados para uma maior credibilidade da população.

Desta forma, foi preciso utilizar um método de pesquisa mais abrangente, como a revisão integrativa, para fornecer dados relevantes e ampliados sobre a importância desse canal dialógico e interlocutor entre o cidadão e o poder público.

Referências

1. Brasil. Lei Orgânica nº 8.080 de 19/09/1990 – Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde no Brasil.
2. Brasil. Constituição Federal de 1988. Institui um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais do povo brasileiro.
3. Brasil. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS. Ministério da Saúde. Brasília – 1ª edição. DF. 2013.
4. Peixoto SF, Marsiglia RMG Morrone LC. Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários. *Revista Saúde Soc.* 2013;22(3):785-794.
5. Pereira LH. A voz do usuário no sistema hospitalar: ouvidorias. *Sociologias.* 2002;4(7):82-121.
6. Brasil. Secretaria-Executiva. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Glossário Temático Ouvidoria do SUS. Série A. Normas e Manuais Técnicos. 2ª Edição revisada e atualizada. Brasília (DF). Editora do Ministério da Saúde, 2008a. Série A. Normas e Manuais Técnicos.
7. Brasil Portaria 2.416 de 07/11/2014. Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Ministério da Saúde. 2014.
8. Brasil. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS. Brasília/DF. 2014.
9. Brasil. Cartilha da Ouvidoria Pública Passo a Passo – Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas. Vol. 1 – Governo de Minas Gerais / Ouvidoria Geral. 2012.
10. Brasil. Política Nacional de Humanização do SUS. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil. 2ª ed.; 2006.
11. Brasil. Documento da Política Nacional de Humanização - Marco Conceitual e Diretrizes Políticas. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS: Política Nacional de Humanização. Brasília (DF): Ministério da Saúde. 2004.
12. Brasil. Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS [documento base]. Brasília: Ministério da Saúde. 2006.
13. Brasil. Controladoria Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Coleção OGU. Orientações para o Atendimento ao cidadão nas ouvidorias públicas – rumo ao sistema participativo. Brasília: DF. 2013.
14. Polit DF, Beck CT. Using research in evidence-based nursing practice. In: Polit DF, Beck CT, editors. *Essentials of nursing research. Methods, appraisal and utilization.* Philadelphia (USA): Lippincott Williams & Wilkins; 2006. p.457-94.
15. Pompeu DA, Rossi LA, Galvão CM. Revisão integrativa: etapa inicial do processo de validação do diagnóstico de enfermagem. *Acta Paul Enferm.* 2009; 22(4):434-8.
16. Moreira, SV. Análise documental como método e como técnica. In: DUARTE, J; BARROS, A. (Org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação.* São Paulo: Atlas, 2005. p. 269-279.
17. Roure FN. Ouvidoria espaço de participação do usuário do SUS / Ombudsman area of user participation SUS. *Comun. ciênc. Saúde,* 2013; 24(2):101-102.
18. Silva RCC, Pedroso MC, Zucchi P. Prática de Saúde Pública. Artigos

Originais. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. *Rev Saúde Pública* 2014; 48(1): 134-141.

19. Silva RCC. Possibilidades de atuação das Ouvidorias públicas de saúde: um estudo de caso das demandas do ministério Público em município de pequeno porte. *Revista Dir. Sanit.* 2013 mar./jun.; 14(1):60-76.

20. Nardo LRO, Juliani CMCM. Ombudsman: evaluating the access to health services. *Rev Rene.* 2012;13(3):613-22.

21. Souza RCR, Soares E, Souza IAG, Oliveira JC, Salles RS, Cordeiro CEM. Educação permanente em enfermagem e a interface com a ouvidoria hospitalar. *Rev. RENE.* 2010 out – dez.;11(4): 85-94.

22. Souza RCR, Soares E. Perspectivas dos enfermeiros no prisma das demandas dos usuários em ouvidoria. *Rev. Enferm. UERJ.* 2010 jul-set;18(3): 411-416.

23. Souza RCR, Soares E, Cordeiro CEM, Gomes NL, Souza IAG, Dantas EHM et al. Users' perception of the health ombudsman service: a descriptive research. *Online braz j nurs* [periodic online]. 2012 Dec [cited 2015 dez 20]; 11 (3):751-62. Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3631>. Acesso em agosto e setembro de 2015.

24. Souza RCR, Soares E, Cordeiro CEM, Silva ML. A ouvidoria na Administração Hospitalar: um ambiente acolhedor para o usuário do Sistema de Saúde. *R. Pesq.: Cuid. Fundam. Online.* 2010 jul/set.; 2(3):1062-1070.

25. Silva AC, Rodrigues LMS, Souza MMT, Bibiano RS. A enfermagem frente à educação permanente na prevenção e no controle da infecção hospitalar. *Revista Pró-UniverSUS.* 2014 Jul/dez.;05 (2):05-10.