

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**SANDRA TEREZINHA PINTO PACHECO**

**OUVIDORIA: UMA PROPOSTA DE GESTÃO PARTICIPATIVA E  
REGASTE DA CIDADANIA.**

**CURITIBA  
2011**

**SANDRA TEREZINHA PINTO PACHECO**

**OUVIDORIA: UMA PROPOSTA DE GESTÃO PARTICIPATIVA E  
REGASTE DA CIDADANIA.**

Projeto técnico apresentado à  
Universidade Federal do Paraná para  
obtenção do título de Especialista em  
Gestão Pública da Saúde.  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Márcia Helena de  
Souza Freire

**CURITIBA  
2011**

## RESUMO

As Ouvidorias se configuram como canais democráticos que permitem disseminar informações e ouvir manifestações de usuários, propiciando análises, encaminhamentos, acompanhamentos e respostas aos seus pleitos. Na saúde, elas se tornaram ferramentas estratégicas de promoção da cidadania e produção de informações gerenciais que subsidiam as tomadas de decisões. Buscando melhorar o atendimento aos usuários do Hospital Regional da Lapa São Sebastião este Projeto Técnico apresenta com proposta a implantação de um Serviço de Ouvidoria na instituição, pois através deste será possível o desenvolvimento do controle social e a busca por uma gestão participativa na referida instituição. Com a finalidade de otimizar a realização desse estudo segue os seguintes objetivos: Propor a implantação de um Serviço de Ouvidoria no Hospital Regional da Lapa São Sebastião; sensibilizar os gestores do HRLSS para a importância e os benefícios de um Serviço de Ouvidoria para uma gestão participativa; demonstrar que a ouvidoria é uma importante ferramenta para o desenvolvimento da cidadania no interior da instituição. Para alcançar esses objetivos foi realizada uma proposta na modalidade de Projeto de Intervenção de base qualitativa. Para a implantação do Serviço de Ouvidoria os procedimentos adotados serão: A mobilização dos gestores e profissionais através de palestras e oficinas internas realizadas pelo Grupo de Trabalho Humanizado (GTH); a redefinição do organograma instituição com inclusão do Serviço de Ouvidoria ligado diretamente ao gestor; a estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxos de trabalho); a divulgação do serviço para a comunidade através da mídia, cartazes e folders. Os resultados esperados com a implantação do Serviço de Ouvidoria no HRLSS são fundamentados na garantia ao usuário de um espaço estratégico e democrático de comunicação permitindo-lhe o exercício da cidadania. Paralelamente a isso será possível ao gestor o desenvolvimento de uma gestão participativa, fazendo cumprir os princípios do SUS. Portanto, com a implantação deste instrumento de comprometimento e qualidade na gestão será possível consolidar as modernas práticas de administração, paralelo a busca pela satisfação de seus servidores e dos clientes/usuários, tornando-se um importante instrumento de participação comunitária, modernização administrativa e uma ferramenta importante de atendimento pessoal ao cidadão.

**Palavras-Chave:** Planejamento participativo. Participação Comunitária. Qualidade nos cuidados de saúde

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>
1.1 APRESENTAÇÃO DA PROBLEMÁTICA .....	4
1.2 OBJETIVOS .....	5
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	5
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.3 JUSTIFICATIVA.....	5
<b>2 REVISÃO TEÓRICO EMPÍRICA.....</b>	<b>7</b>
2.1 HISTÓRIA DAS OUVIDORIAS .....	7
2.2 RECOMENDAÇÃO LEGAL DAS OUVIDORIASA .....	8
2.3 A IMPORTÂNCIA DE UM SERVIÇO DE OUVIDORIA.....	10
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>15</b>
<b>4 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA .....</b>	<b>17</b>
4.1 DESCRIÇÃO GERAL .....	17
4.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA .....	18
<b>5 PROPOSTA .....</b>	<b>20</b>
5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	20
5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO .....	20
5.3 RECURSOS .....	22
5.3.1 RECURSOS FÍSICOS .....	22
5.3.2 RECURSOS MATERIAIS .....	23
5.3.3 RECURSOS HUMANOS .....	23
5.3.4 PREVISÃO FINANCEIRA PARA A IMPLANTAÇÃO DO PROJETO TÉCNICO... .....	24
5.4 RESULTADOS ESPERADOS .....	24
5.5 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS .....	25
<b>6 CONCLUSÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>29</b>
ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE DO HOSPITAL REGIONAL DA LAPA SÃO SEBASTIÃO .....	30
ANEXO B - AUTORIZAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DO PROJETO TÉCNICO ....	31

## **1 INTRODUÇÃO**

### **1.1 Apresentação/Problemática**

As Ouvidorias se configuram como canais democráticos que permitem disseminar informações e ouvir manifestações de usuários, propiciando análises, encaminhamentos, acompanhamentos e respostas aos seus pleitos. Na saúde, elas se tornaram ferramentas estratégicas de promoção da cidadania e produção de informações gerenciais que subsidiam as tomadas de decisões. As Ouvidorias em Saúde são um dos mecanismos que favorecem a participação da comunidade, o direito à informação, a preservação da integridade física e moral, a igualdade na assistência, entre outros (BRASIL, 2010).

A implantação das Ouvidorias do SUS, estruturada e articulada entre as três esferas de governo, com a participação do cidadão, contribui para o fortalecimento da democracia e da gestão participativa, com a correspondente ampliação do processo de controle social e com a corresponsabilização do cidadão na gestão do SUS (BRASIL, 2010).

Com isso, a necessidade de implantação de um Serviço de Ouvidoria se dá, principalmente, pelo processo de mudança que a sociedade exige, transformando a condição de usuário em cidadão, uma vez que este se integra ao atendimento, não mais só como receptor do serviço, mas como participante ativo e questionador da dinâmica do atendimento, exigindo mudanças e melhorias na qualidade de vida de todos.

Diante do exposto e devido ao fato do Hospital Regional da Lapa São Sebastião não dispor de um Serviço de Ouvidoria este Projeto Técnico consiste em apresentar uma proposta de implantação deste Serviço.

O interesse pelo tema justifica-se pela compreensão de que as ouvidorias hospitalares representam canais que podem democratizar as relações entre instituições, usuários e trabalhadores de saúde, além de representar um modelo de gestão com propostas que indicam a participação e o controle do cidadão sobre as atividades de prestação dos serviços de saúde, representando ainda um mecanismo

alternativo e político onde o usuário expressa o encanto e ou desencanto da utilização dos serviços por meio de sua voz. (VISMONA, 2001)

Como consequência de um Serviço de Ouvidoria no Hospital Regional da Lapa São Sebastião podem-se ressaltar a implementação do controle social e, a disponibilização de um instrumento para uma gestão participativa, tendo em vista, sobretudo que a ouvidoria é o mecanismo que favorece a comunicação dos usuários com a instituição, apoiada nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e nos direitos constitucionais estabelecidos.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

- Propor a implantação de um Serviço de Ouvidoria no Hospital Regional da Lapa São Sebastião (HRLSS), Paraná, 2011.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Sensibilizar os gestores do HRLSS para a importância e os benefícios de um Serviço de Ouvidoria para uma gestão participativa;

- Demonstrar que a ouvidoria é uma importante ferramenta para o desenvolvimento da cidadania no interior da instituição.

## **1.3 Justificativa**

Num ambiente organizacional tão complexo e cheio de exigências quanto aos rígidos controles de segurança e higiene para manutenção das instalações e ambientes determinado pela legislação, bem como para a aplicação das modernas formas de produzir eficácia no combate à doença é de extrema necessidade um

órgão interno que monitore diariamente a plena satisfação de seus usuários – pacientes e funcionários.

Para se atingir o melhor modelo de gestão, a ouvidoria contribui enormemente como uma ferramenta efetiva para a participação dos cidadãos em busca da satisfação de suas necessidades. Se bem implantada, obedecendo aos pré-requisitos que são necessários na etapa de implantação, sem distorções político-administrativas, a ouvidoria é capaz de colaborar com eficiência do serviço, apontar falhas e atuar na defesa dos seus usuários.

A Ouvidoria em Saúde constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados.

É fundamental para a consolidação do SUS que o cidadão tenha um espaço para solicitar informações sobre as ações e serviços de saúde ou registrar sua sugestão, elogio, reclamação e denúncia, com resposta ágil e resolutiva à sua manifestação, visando à melhoria do atendimento prestado.

Atualmente o Hospital Regional da Lapa São Sebastião não dispõe de um Serviço de Ouvidoria para o atendimento de seus usuários, impedindo assim a participação do cidadão e o processo de construção de uma gestão participativa.

Diante disso, verifica-se a necessidade de implantar uma unidade de Ouvidoria com processos de trabalho qualificados, sob a concepção da gestão participativa e da democratização da informação em saúde, de modo a propiciar um atendimento capaz de mediar conflitos e ser eficaz na busca de soluções.

Além disso, com a implantação de um sistema de ouvidoria será possível introduzir a participação social e, possibilitar ao gestor o conhecimento das contingências da instituição, verificando as reclamações e elogios por parte de sua clientela, com possibilidades de buscar a melhoria dos serviços prestados.

## **2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA**

### **2.1 História da Ouvidoria**

Desde a época da Colonização Portuguesa, conforme relata o acervo histórico, período marcado pela divisão territorial do Brasil em Capitânicas Hereditárias, os Governos Gerais possuíam em suas estruturas Ouvidores, indicados pelo Rei de Portugal e que já naquela época, possuíam poderes de: lavrar e promulgar leis; estabelecer Câmara de Vereadores; atuar como Comissários de Justiça; e ouvir reclamações e reivindicações da população sobre improbidade e desmando por parte dos servidores do Governo (NORÕES, 2002).

Depois disso, na Suécia, em 1809, registra-se a implantação Constitucional do Ombudsman Sueco, cuja missão era verificar a observação das leis pelos tribunais tendo o poder de processar aqueles que cometessem ilegalidades e/ou negligência no cumprimento de seus deveres (NORÕES, 2002).

No Brasil, um ano após a Independência, inicia-se uma série de tentativas visando regulamentar, através de Lei, o Ombudsman Brasileiro. A primeira ocorreu em 1923, por iniciativa do Deputado Constituinte José de Souza Mello e a última, em 1998, em proposta apresentada pela Comissão de Notáveis, grupo coordenado pelo Jurista Afonso Arinos, de incorporar a função de Ouvidor ao texto Constitucional. Apesar das tentativas não existe a regulamentação da figura do Ouvidor na Constituição Brasileira (NORÕES, 2002).

A presença do Ouvidor na Administração Pública deve-se a iniciativa independente dos gestores públicos que, no desenvolvimento do processo de modernização de cada Instituição e dentro do seu universo de atuação, identificaram a Ouvidoria como o melhor canal de comunicação para se relacionar com a sociedade (PACHECO, 2004).

Segundo Pacheco (2004), a figura do “ouvidor” no Brasil existe desde o período colonial, e sua atividade estava inteiramente ligada a representatividade da autoridade governamental e era nomeado para a função de juiz. Entretanto, com o passar dos anos a concepção de “ouvidor” sofre uma significativa transformação, que se baseou numa mudança de conceitos na sociedade, criando a concepção de



representar o cidadão e não apenas o gestor ou administração, ocorrendo então um claro avanço para a cidadania.

A consolidação das Ouvidorias no Brasil inicia-se a partir de 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba – PR. A partir deste momento o processo de criação de Ouvidorias começou a ser difundido em todo país. A sua importância foi tão intensificada que não só a administração pública desenvolveu sua implantação, mas a iniciativa privada também identificou essa necessidade, onde muitas empresas criaram o seu Ombudsman, todos com os mesmos objetivos: inserir na forma de reclamações, sugestões e críticas, os anseios de seus clientes/consumidores, visando atingir o mais elevado nível de excelência de seus serviços e produtos (VISMONA, 2001).

De acordo com Vismona (2001):

Ombudsman, expressão de origem nórdica, resulta da junção da palavra *ombud*, que significa “representante”, “procurador” com a palavra *man* – homem e, não comporta variação (de número ou de gênero); portanto, é equivocado falar-se em “*ombudswoman*” (p. 11).

No Brasil são utilizadas duas expressões, a saber: Ouvidor, denominação predominante no setor público e Ombudsman, predominante no setor privado. Certamente razões históricas aliadas à cultura de não utilização de termos estrangeiros em instituições públicas, conduziram a essa duplicidade de denominação.

É importante destacar que em 1995, foi assinada a Lei Complementar 791/95 criando a Ouvidoria Geral da Saúde, que teria seu ouvidor designado pelo Secretário da Saúde, a partir de uma lista com três nomes, elaborada pelo Conselho Estadual da Saúde (BRASIL, 2010).

Ressaltando o Ministério da Saúde, em 16 de junho de 2004, instituiu a Portaria nº1.193, que disciplina o funcionamento do Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde, que visa centralizar o recebimento das denúncias formuladas por servidores e cidadãos interessados, relativamente às atividades e aos procedimentos internos, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SPINETTI & FORTES, 2005).

## 2.2 Recomendação Legal das Ouvidorias

A Constituição Federal de 1988 consagrou expressamente a saúde como um direito de todos e um dever do Estado e instituiu o Sistema Único de Saúde – SUS-, cujos princípios básicos, orientadores das ações e dos serviços na área da saúde, são: a descentralização, o atendimento integral, a hierarquização através de uma rede regionalizada, a universalidade do atendimento e a participação da comunidade (BRASIL, 1988).

A participação na gestão do SUS é regulamentada em Lei (Lei Nº 8.142 de 28 de dezembro de 1990) e se dará através das Conferências e dos Conselhos de Saúde, estes com poder deliberativo (BRASIL, 1990).

A Ouvidoria fortalece o papel legal das instâncias de gestão e controle social, porém sua identidade é distinta. Ela auxilia e complementa a ação dos conselhos de saúde, das instâncias intergestoras, das corregedorias e dos sistemas de auditoria. (BRASIL, 2010, p.8)

Para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, as ouvidorias apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal de 1988 e, na Lei n.º 8.080/90, que foi editada para regulamentar a norma constitucional e contém em seus dispositivos as normas relativas às ações de vigilância sanitária (BRASIL, 2010).

Segundo Ministério da Saúde (BRASIL, 2005, p.25), apontam-se os seguintes princípios para um serviço de Ouvidoria público:

- **Universalidade:** Todo cidadão tem o direito de se manifestar junto ao Poder Público, quanto ao sistema de saúde. Compete, pois, colocar serviços de Ouvidoria ao alcance da população de modo a permitir o uso do direito de opinião do cidadão.
- **Equidade:** Todo cidadão deve contar com pelo menos um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, fax, carta, e-mail ou ainda pela imprensa, de forma que atenda a sua necessidade, independente da localidade ou situação social.
- **Integralidade:** As demandas recebidas na Ouvidoria sobre o sistema de saúde devem ser processadas sob um tratamento que abranja, tanto quanto possível, os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde.

- **Regionalização:** Este princípio pauta-se pela maior eficácia e transparência geradas pela aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como pelo reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais e suas peculiaridades. Assim, o serviço de Ouvidoria deve estar presente em todas as secretarias de saúde.
- **Hierarquização:** Na organização da rede de Ouvidorias, devem ser respeitados os níveis hierárquicos de estruturação do SUS.
- **Participação da comunidade:** Compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos de Saúde.
- **Descentralização:** Deve ser apoiada a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias nas três esferas de governo.

Nesta ótica destaca-se também o Pacto pela Saúde, lançado em 2006, o qual estabelece diretrizes operacionais por meio dos seus componentes pela Vida, em Defesa do SUS e de Gestão. No Pacto de Gestão, uma das ações apontadas para o fortalecimento da participação e controle social é o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados, com vistas ao fortalecimento da gestão estratégica do SUS (BRASIL, 2006a).

Devemos ainda considerar o Decreto Ministerial de n.º.974, de 29 de novembro de 2006, o artigo 29, inciso II, que estimula a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nos Estados, Distrito Federal e Municípios (BRASIL, 2006b). A Portaria n.º. 8, de 25 de maio de 2007, da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, do Ministério da Saúde, que regulamenta o Sistema OuvidorSUS, a qual prevê a descentralização das Ouvidorias do SUS e o apoio a sua implantação em Unidades de Saúde, Secretarias Municipais e Estaduais (BRASIL, 2007).

### **2.3 A importância de um serviço de ouvidoria**

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 (BROXADO, 2010).

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 (ALVES, 2002)

Atualmente, as Ouvidorias estão presentes em diversos setores públicos e privados, mas este trabalho irá destacar a Ouvidoria na área hospitalar ressaltando que não se configura apenas em uma questão burocrática, essa instituição tem sua base no SUS, política pública fruto de imensa mobilização social, e suas diretrizes básicas que são a universalidade, integralidade e equidade (BROXADO, 2010).

Desta forma, entende-se que existe uma nova cultura no mundo da saúde pautada na valorização não só da dimensão biológica, mas da dimensão subjetiva e social, na qual acolher é criar com o outro, fortalecendo o compromisso com os direitos de cidadania e do trabalho interdisciplinar, ou seja, uma nova forma de organização do processo de trabalho em saúde. Porém, não é suficiente que apenas alguns profissionais, algumas pessoas compreendam essa cultura, a instituição como um todo, as corporações profissionais, os equipamentos de trabalho, os usuários é que devem adquirir essa compreensão.

Assim sendo, entendemos que a Ouvidoria é um instrumento legal para o fortalecimento da cidadania e do trabalho interdisciplinar apoiado num processo pedagógico, educativo e propositivo. O trabalho da Ouvidoria consiste, portanto em possibilitar ao povo brasileiro o exercício da cidadania através da transparência na

realização das ações dentro das instituições públicas, proporcionando a cada cidadão dar seu parecer a respeito do atendimento sendo ele positivo ou negativo.

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 vêm impondo, progressivamente, um novo relacionamento entre os usuários dos serviços públicos e o Estado. 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. (LYRA, 2010)

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 ficam os instrumentos que apuram esses resultados (ALVES, 2002).

Entende-se, portanto, que a implementação deste instrumento de comunicação propicia a circulação das informações, propicia conscientizar a população em relação ao da gestão pública, possibilitando a transparência indispensável ao desempenho do regime democrático, auxilia tanto ao cidadão quanto a administração pública, pois possibilita promover uma crítica interna a partir do prisma do usuário (LYRA, 2010).

É fundamental para a consolidação do SUS que o cidadão tenha um espaço para solicitar informações sobre as ações e serviços de saúde ou registrar sua sugestão, elogio, reclamação e denúncia, com resposta ágil e resolutiva à sua manifestação, visando à melhoria do atendimento prestado (BRASIL, 2010).

O trabalho da Ouvidoria consiste, portanto em possibilitar ao usuário o exercício da cidadania através da transparência na realização das ações dentro da instituição, proporcionando a cada cidadão relatar seu parecer a respeito do atendimento, sendo ele positivo ou negativo. A ouvidoria é um canal de atendimento a fim de encaminhar denúncias, críticas, reclamações, sugestões, elogios, etc.

funcionando desta forma como um representante do cidadão dentro da organização.

De acordo com a literatura consultada:

O ouvidor, ao assumir o seu papel de representante do cidadão, transformará uma simples reclamação em algo público e oficial. Garantindo o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre os serviços prestados. Interagindo de forma a melhorar permanentemente o funcionamento da instituição a partir do conceito de cidadania, admitindo a satisfação do cidadão como ponto central de referência. Atuar de forma a assegurar um bom atendimento e resultado satisfatório nas demandas do cidadão. (GÊA, 2011, p.12)

Portanto, a ouvidoria é considerada um órgão responsável por estimular o relacionamento com o público e um importante mecanismo que consegue a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados. É um poderoso instrumento para o favorecimento de mudanças organizacionais, confirmando-se com a seguinte definição:

Ouvidoria é uma ferramenta de consolidação da democracia. É um canal de participação do cidadão em relação às organizações. O ouvidor representa o cidadão junto à organização. Em linhas básicas, o ouvidor/ombudsman é definido como um representante do cidadão, zeloso de seus legítimos interesses junto às instituições públicas ou privadas nas quais atuam. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES, 2010, p 2).

A importância da Ouvidoria surgiu como uma estratégia na consolidação da valorização subjetiva e social na área da saúde, uma nova cultura nas instituições de saúde como um dos pontos abordados pela Política Nacional de Humanização (PNH). Nesta perspectiva de humanização busca-se a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde (usuários, trabalhadores e gestores), como eixo estruturante das práticas de saúde (na atenção e na gestão) em todas as instâncias do SUS (BRASIL, 2004).

A ouvidoria é um dispositivo de humanização da saúde porque permite a discussão de processos de trabalho, dos quais emergem os problemas e situações conflituosas que são sintomas, manifestações dos modos de organização do trabalho nos serviços de saúde. Não se trata desta forma, de um mecanismo de culpabilização ou punição de trabalhadores e gestores, mas de construção de medidas coletivas para o enfrentamento de problemas e situações apontados por usuários e trabalhadores (BRASIL, 2009).

As ouvidorias promovem ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes; assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito; acionar os órgãos competentes para ações pertinentes frente a atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde (BRASIL, 2009).

Diante do exposto, evidencia-se que é de fundamental importância a criação de Serviços de Ouvidoria como canais democráticos de informação e de escuta da população em geral, com espaço de recepção das manifestações dos cidadãos, para melhor qualificar a gestão do SUS, nos três níveis de governo.

### 3 METODOLOGIA

Esta proposta se enquadra na modalidade de Projeto de Intervenção de base qualitativa. O Projeto de intervenção, como o próprio título alude, fundamenta-se nos pressupostos da pesquisa-ação. Tem como base a idéia de uma relação dialética entre pesquisa e ação, supondo ainda que a pesquisa deve ter como função a transformação da realidade (MOURA, 2006).

De acordo com Thiollent (2005, p. 16):

Pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo

Esses pressupostos da pesquisa-ação fundamentam o que aqui estamos designando como Projeto de intervenção: uma pesquisa centrada na realidade do Hospital Regional da Lapa São Sebastião (HRLSS), do município da Lapa, Paraná, envolvendo sua comunidade, com vistas a uma transformação. A transformação da realidade se dá através da proposta de implantação de um Serviço de Ouvidoria no HRLSS.

Para a legitimidade deste Projeto Técnico proposta o primeiro passo foi à revisão teórico-empírica sobre os aspectos históricos, legais e conceituais da Ouvidoria para subsidiar a redação da justificativa e importância da proposta.

Após esta introdução procurou-se identificar a Instituição Pública de Saúde, discriminando a situação tida como problema diagnosticado nesta Instituição. Na seqüência foi redigida a Proposta de implantação da Ouvidoria Hospitalar propriamente dita, com Plano demonstrando estratégias de implementação com etapas, atribuição de responsabilidades, recursos físicos, materiais e humanos e financeiros necessários e formas de monitoramento.

Assim, finaliza-se com os resultados esperados com a implantação da Ouvidoria no Hospital São Sebastião da Lapa, Paraná, e com a previsão de riscos esperados e sugestões de medidas preventivo-corretivas, concluindo-se pelo benefício desta proposta aos usuários e para a Instituição Hospitalar.



Este Projeto deverá ser apresentado ao gestor da unidade, visando à autorização para que possa realizá-lo com legitimidade e autonomia. Posteriormente, será apresentado ao Grupo de Trabalho Humanizado – GTH-, a fim de buscar apoio e colaboração para o desenvolvimento da proposta, visto que, as ouvidorias são um dos dispositivos da Política Nacional de Humanização – PNH - que é gerenciada por este grupo.

Em sendo aceita a proposta será realizada, em conjunto com o GTH, uma mobilização através da realização de palestras e oficinas internas, com a finalidade de apresentar aos demais administradores da instituição, funcionários e a comunidade local as atribuições e os objetivos da Ouvidoria.

## **4 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**

### **4.1 Descrição geral**

O município da Lapa, na região leste do Estado do Paraná, conta atualmente com aproximadamente 44.936 habitantes e uma rede de saúde pública composta por 17 Unidades Básicas de Saúde (8 com Programa Saúde da Família), o Hospital Regional da Lapa São Sebastião (HRLSS) e a Maternidade Municipal Humberto Carrano.

A organização objeto deste Projeto Técnico é o HRLSS, um hospital geral, de personalidade jurídica, mantido pela Secretaria de Estado da Saúde do Paraná (SESA-PR), e está situado na rodovia do Xisto, km 194, no município da Lapa-PR, município da 2ª Regional de Saúde.

Foi fundado em 30 de outubro de 1927, idealizado pelo governador Caetano Munhoz da Rocha, pioneiro na luta para amenizar o sofrimento das vítimas da chamada "Peste Branca" - a Tuberculose. A intenção do governador Munhoz da Rocha era dotar o Paraná de um estabelecimento modelo para o tratamento dos tísicos, por isso, o Sanatório foi feito nos moldes dos sanatórios suíços.

Até o ano de 2001 prestava atendimento exclusivo para portadores de tuberculose. Entre os anos de 2003 e 2004, iniciaram-se estudos com a intenção de unificação dos dois hospitais do município da Lapa – PR, o Hospital São Sebastião (antigo Sanatório) com Hospital Hipólito e Amélia Alves D'Araújo, tendo como produto o Hospital Regional da Lapa São Sebastião. Com tal advento inicia-se o processo de investimento para tornar o Sanatório em um Hospital Regional com o intuito de melhorar a eficiência do atendimento à população da Lapa e região.

O aprimoramento realizado em toda a sua infra-estrutura física possibilitou que se investisse em novos programas, agregando-se profissionais nas áreas de: psicologia, terapia ocupacional, fisioterapia e odontologia, os quais iniciaram diferentes programas de promoção de saúde atendendo tanto à população externa como a interna - os profissionais que atuam no hospital.

Em 2006, ocorre a inauguração da Clínica Médica, com 40 leitos e mais dois para situações em que o isolamento fosse necessário. Em dezembro de 2010 é feita à convocação de vários profissionais, via concurso realizado no ano de 2009,

inaugura-se o novo Centro Cirúrgico com o intuito de prestar um atendimento mais qualificado.

Atualmente há 108 leitos divididos entre: Clínica Médica (34 leitos), Clínica de Tisiologia (62 leitos) e Pediatria (12 leitos), este último temporariamente desativado. Conta com 445 servidores estatutários e 89 terceirizados, totalizando 593 funcionários (CNES, 2011).

O HRLSS presta atendimento de média complexidade e é referência para o tratamento da Tuberculose e Tuberculose Multirresistente para todos os municípios do Estado do Paraná, mediante a Central de Leitos.

O orçamento anual do Hospital é de aproximadamente 180 mil reais, há liberação de 8 mil reais mensais para a compra por empenho.

## **4.2 Diagnóstico da situação-problema**

A qualidade do atendimento ao usuário do sistema de saúde tem sido foco estratégico na gestão hospitalar. Muitas instituições de saúde têm despertado para a criação de um espaço acolhedor, possibilitando ao usuário solicitar informações sobre as ações e serviços de saúde expressar suas dúvidas, críticas, elogios, ou denúncias em relação ao atendimento recebido e obter resposta ágil e resolutiva à sua manifestação: o Serviço de Ouvidoria. Processo esse que visa a melhoria do atendimento prestado.

O Hospital Regional da Lapa São Sebastião (HRLSS) não dispõe de um Serviço de Ouvidoria, porém na tentativa de melhorar o atendimento aos seus usuários elaborou um questionário designado “Questionário de Controle de Qualidade” (Anexo 1), o qual é composto de cinco perguntas fechadas relacionadas ao atendimento das áreas de enfermagem, medicina, nutrição, hotelaria e um espaço aberto de três linhas para sugestões e/ou críticas. Estas perguntas são respondidas pelo usuário na alta hospitalar. Os dados coletados são repassados semanalmente ao Núcleo de Informações que faz a tabulação, entretanto, esses dados não são divulgados para a comunidade hospitalar.

Outro problema relacionado a este instrumento é a ausência de resposta à manifestação do usuário, não permitindo ao mesmo conhecer as estratégias desenvolvidas para a resolutividade das necessidades informadas no questionário.

Além disso, este instrumento é utilizado apenas no setor de Clínica Médica, que atende, na grande maioria, uma população mais idosa, que muito comumente apresenta dificuldade de redação, e solicita a ajuda da equipe de enfermagem para preenchê-lo. Fato que pode tornar as respostas pouco fidedignas já que a equipe também é avaliada através deste instrumento.

Diante da experiência vivenciada na prática profissional e da revisão teórico-empírica desenvolvida para este Projeto Técnico, verifica-se a necessidade de criar um Serviço de Ouvidoria no HRLSS para amplificar a voz do usuário, garantir a fidedignidade ao fato, dar resposta ágil e resolutiva ao usuário, além de democratizar os relatórios a serem gerados pelo processo, assim propiciando a melhoria da qualidade do atendimento na instituição além de colaborar para o estabelecimento de uma gestão participativa.

## **5 PROPOSTA**

### **5.1 Desenvolvimento da proposta**

Buscando melhorar o atendimento aos usuários do Hospital Regional da Lapa São Sebastião este Projeto Técnico apresenta com proposta a implantação de um Serviço de Ouvidoria na instituição, pois através deste será possível o desenvolvimento do controle social e a busca por uma gestão participativa na referida instituição.

Entretanto, para o desenvolvimento e implantação desta proposta faz-se necessário a participação do Grupo de Trabalho Humanizado (GTH), atuante na instituição desde fevereiro de 2011. O critério de inclusão do GTH está pautado na Política Nacional de Humanização, visto que, pois dos dispositivos desta política é a implantação de um sistema de escuta qualificada para usuários e trabalhadores de saúde e o desenvolvimento de ações para humanizar o atendimento. Portanto, este grupo terá uma excelente representatividade para cogestão da implantação deste Projeto.

Para a implantação do Serviço de Ouvidoria os procedimentos adotados serão:

- A mobilização dos gestores e profissionais através de palestras e oficinas internas;
- A redefinição do organograma instituição com inclusão do Serviço de Ouvidoria ligado diretamente ao gestor;
- A estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxos de trabalho);
- A divulgação do serviço para a comunidade através da mídia, cartazes e folders.

### **5.2 Plano de implantação**

A estratégia de implantação deste projeto está pautada na importância que este serviço representará para a instituição, visto que, é um instrumento legal que permite o desenvolvimento da cidadania através da participação popular, bem como o desempenho de uma gestão participativa.

A primeira fase para a implantação de uma Ouvidoria é a definição de sua necessidade dentro do órgão ao qual ela está vinculada e do apoio que terá em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia. Para isso, os gestores, bem como seus funcionários, devem estar conscientes das atribuições da Ouvidoria e dispostos a colaborar com seu trabalho (BRASIL, 2010).

Assim, o passo inicial para a criação de um Serviço de Ouvidoria no HRLSS será mobilização, ou seja, com este Projeto Técnico será possível demonstrar a necessidade da implantação deste serviço aos gestores e funcionários da instituição.

Este trabalho de mobilização e conscientização será realizado por meio de palestras esclarecedoras e de oficinas internas, nas quais serão apresentados as atribuições e os objetivos de implantação de um Serviço de Ouvidoria. Para a realização destas atividades pretende-se contar com o apoio do Grupo de Trabalho Humanizado (GTH) atuante na instituição.

Posteriormente será proposto à administradora do Hospital a inserção do Serviço de Ouvidoria no organograma da instituição, situando-se, de preferência, da forma mais próxima possível do gestor, com competências resolutivas respaldadas pelo mesmo. Com isso, a Ouvidoria poderá conquistar credibilidade, exibindo respeito no serviço e resolutividade imediata às demandas vindas da sociedade usuária.

Uma vez estruturada fisicamente (proposta descrita no próximo item) é importante que o Serviço de Ouvidoria passe a existir também de direito, que seja formalizado e institucionalizado por meio de um instrumento normativo de criação/regulamentação. Assim, será proposta a promulgação de uma portaria interna com a nomeação da equipe responsável pelo serviço, e com plenos poderes para a elaboração do Regimento Interno do Serviço de Ouvidoria.

Pretende-se que o Regimento seja composto, no mínimo, por informações como:

- A localização da Ouvidoria na estrutura organizacional da instituição (previsão no organograma institucional);
- Definição do vínculo com a instituição, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações, pois será um instrumento de gestão;
- Atribuições e competências da Ouvidoria, inclusive com a previsão de estabelecimento de rede de parcerias e cooperação com outros órgãos e entidades ligadas direta ou indiretamente à instituição;

- Cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da Ouvidoria.
- Estabelecimento dos prazos para a resposta às demandas. Para isso, recomenda-se que os prazos sejam previamente acordados entre as partes envolvidas no processo de tratamento das manifestações e ratificados pelo gestor.

Após a estruturação jurídica, física e administrativa da Ouvidoria, com a alocação de seus recursos humanos e logísticos, o próximo passo estratégico será a implantação de fluxos e rotinas para o trabalho rotineiro de atendimento às demandas dos cidadãos.

Será a etapa da definição dos meios de acesso do cidadão usuário do HRLSS aos serviços da Ouvidoria, canais pelos quais as demandas serão recebidas.

Depois de recebidas, serão classificadas numa das categorias de demanda, de acordo com o conteúdo de cada manifestação. A seguir, cada uma das demandas receberá análise e encaminhamento.

Uma vez estruturado o serviço serão realizadas campanhas de divulgação através de: rádio comunitário, folders, outdoor, mídia alternativa e formulários para que as demandas usufruam do Serviço de Ouvidoria e possam exercer seu direito de cidadania e contribuir para uma gestão participativa.

Prevê-se que o serviço de ouvidoria será dirigido pelo GTH, uma vez que os problemas são pertinentes a este grupo e serão direcionados a cada coordenação envolvida no problema narrado pelo usuário. O GTH auxiliará na resolução, quando houver necessidade da sua participação.

Após a implantação o Serviço será monitorado através de relatórios quantitativos e qualitativos, visando à qualidade e a eficácia das atividades prestadas. Através destes relatórios será possível priorizar ações preventivas e corretivas, estruturar programas e conduzir o estabelecimento de parcerias internas a fim de garantir a credibilidade tão essencial ao fortalecimento da atividade de ouvidoria.

### **5.3 Recursos**

#### **5.3.1 Recursos Físicos**

Será necessário um espaço físico determinado com boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão; acessibilidade (rampa e banheiros adaptados para portadores de necessidades especiais); equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço; disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet; espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.

Portanto, o local escolhido deve ser adequado para a execução das funções de do Serviço de Ouvidoria, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados da Ouvidoria. Sugere-se a criação de um espaço reservado para garantir um acolhimento privativo ao cidadão.

### **5.3.2 Recursos Materiais**

Para a adequação do espaço ao trabalho do Serviço de Ouvidoria o local deve possuir mobiliário, mínimo, como: cadeiras, mesa, armário, material de escritório em geral, computador, impressora, aparelho telefônico e fax; disponibilidade de linha telefônica - o ramal telefônico deverá estar disponível exclusivamente para o atendimento ao cidadão; acesso à Internet e endereço eletrônico.

Ressalta-se que internet e os meios de comunicação eletrônicos tornaram-se mecanismos facilitadores do acesso do cidadão.

### **5.3.3 Recursos Humanos**

A Ouvidoria precisa contar com, no mínimo, os recursos humanos exclusivos abaixo discriminados:

- 01 (um) ouvidor geral;
- 01 (um) ouvidor adjunto;
- 01 (uma) secretária;
- 01 (uma) teleatendente.



#### 5.3.4 Previsão financeira para a implantação do Projeto Técnico.

ITEM	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO EM REAIS	VALOR TOTAL
Cadeira	08	120,00	960,00
Mesa	04	350,00	1400,00
Armário	02	350,00	700,00
Arquivo	02	400,00	800,00
Telefone	02	30,00	60,00
Computador	04	1000,00	4000,00
Impressora/Fax	01	800,00	800,00
Conjunto de estofado	01	1000,00	1000,00
<b>VALOR TOTAL</b>			<b>9720,00</b>

Visando a redução de custos, é possível realizar a montagem da estrutura do Serviço de Ouvidoria com deslocamento de materiais de outros setores, exceto computadores e impressora/fax, que são recursos carentes na instituição.

Da mesma forma, não é necessária a contratação de pessoal, apenas o deslocamento de pessoal excedente em outros setores. Assim, o valor para a montagem de uma estrutura mínima para o bom funcionamento do Serviço de Ouvidoria é de 4800,00 reais.

#### 5.4 Resultados esperados.

Os resultados esperados com a implantação do Serviço de Ouvidoria no Hospital Regional da Lapa São Sebastião são fundamentados na garantia ao usuário de um espaço estratégico e democrático de comunicação permitindo-lhe o

exercício da cidadania. Paralelamente a isso será possível ao gestor o desenvolvimento de uma gestão participativa, fazendo cumprir os princípios do SUS.

Com a implantação do Serviço de Ouvidoria pretende-se:

- Ampliar em 80% a participação dos cidadãos na gestão do Hospital Regional da Lapa São Sebastião;
- Possibilitar à instituição a avaliação de 80% da qualidade das ações e dos serviços prestados;
- Subsidiar a gestão em 90% para a tomada de decisão e formulação de estratégias para o melhor atendimento;
- Humanizar 80% do atendimento através da escuta ao cidadão;
- Desenvolver 80% uma gestão democrática, segura e participativa;
- Reduzir 80% os conflitos no Hospital;

### **5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas**

Os riscos ou problemas que poderão ocorrer na implantação deste Projeto Técnico são:

- A ausência ou o não cumprimento dos atos normativos que estabelecem as atribuições e as competências do Serviço de Ouvidoria, colocando o grupo como refém das vontades dos gestores, das circunstâncias políticas, do corporativismo funcional/técnico e das resistências internas;
- A resistência à mudança cultural, visto que, a instalação de um Serviço de Ouvidoria em muitos casos sugere algum desconforto, principalmente, para aqueles habituados com velhas práticas burocráticas;
- Carências orçamentárias.

Portanto, para superar estes entraves será necessário o interesse, apoio direto e o manifesto do Gestor da instituição, sem esse apoio, as iniciativas de sensibilização interna para a necessidade de garantir a satisfação do usuário serão inviáveis.

Em relação às carências orçamentárias, será necessário o desenvolvimento de um planejamento interno juntamente com o setor financeiro para que este não seja uma barreira no desenvolvimento e implantação do projeto.

## 6 CONCLUSÃO

Da mesma forma que as organizações da sociedade civil agem como permanentes vigilantes da qualidade dos serviços públicos, o cidadão comum cobra a sua cidadania.

Hoje, os Serviços de Ouvidoria são sem dúvida uma porta aberta para a participação popular, um canal de diálogo com a população. E através das reivindicações e das reclamações se torna uma fonte de recomendações para a melhoria do serviço público.

Neste contexto, a criação de um Serviço de Ouvidoria no Hospital Regional da Lapa São Sebastião surge como uma proposta que visa a elevar a qualidade de atendimento.

Portanto, com a implantação deste instrumento de comprometimento e qualidade na gestão será possível consolidar as modernas práticas de administração, paralelo a busca pela satisfação de seus servidores e dos clientes/usuários, tornando-se um importante instrumento de participação popular, modernização administrativa e uma ferramenta importante de atendimento pessoal ao cidadão.

Contudo, entende-se que outros estudos são necessários, no sentido de estampar a realidade considerando as dimensões gerenciais e de satisfação dos usuários visando operacionalizar esta proposta.

## REFERÊNCIAS

ALVES J.M.N. **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.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES (ABO). **Ouvidor/Ombudsman: saiba o que é: O papel do ouvidor/ombudsman.** São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.abosaopaulo.org.br/historico/index2>>. Acesso em 09 de jul. de 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF, Senado, 1988. Disponível em: <<http://www.firb.br/ABNT3.pdf>>. Acesso em 10 de jul. de 2011.

BRASIL. **Lei Federal n.º 8.142/90, de 28 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em <<http://www.funasa.gov.br/internet/arquivos/legislacao/leis/lei8142.pdf>>. Acesso em 20 jul. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: A humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS.** Brasília, DF, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Oficina de Ouvidorias do SUS.** 1 ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 399/GM de 22 de fevereiro de 2006.** Divulga o Pacto pela Saúde 2006 – Consolidação do SUS e aprova as Diretrizes Operacionais do Referido Pacto. Diário Oficial 23 de fevereiro de 2006 a.

BRASIL. **Decreto nº 5.974, de 29 de novembro de 2006.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério da Saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União 30 nov. 2006 b.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 8 de 25 de maio de 2007.** Regulamenta o Sistema Ouvidor SUS. Diário Oficial da União 26 de maio de 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa.** 1 ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS.** 1. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia de Orientações Básicas Para Implantação de Ouvidorias do SUS**. 2 ed. Brasília: A Secretaria, 2010.

BROXADO, S. **GUIO – Guia de Implantação de Ouvidoria. Recife: Manual do Curso Implantação de Ouvidoria – Pós Graduação – ESURP**, 2010.

CNES, **Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde**. Disponível em < [http:// www.cnes.org.gov.br/cnes](http://www.cnes.org.gov.br/cnes)>. Acesso em 30 jul.2011.

GÊA, R. **A importância da Ouvidoria para a Sociedade**. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/gestao-artigos/a-importancia-da-ouvidoria-para-a-sociedade-1064143>>. Acesso em 09 de jul. de 2011.

LYRA, R.P. **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa – Curitiba: Editora Universitária da UFPB e Editora Universitária de UFPR, 2010.

MOURA D.G. BARBOSA E.F. **Trabalhando com Projetos: Planejamento e Gestão de Projetos Educacionais**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2006.

NORÕES, N. M. **Ouvidoria em saúde: guia de implantação**. Fortaleza: Secretaria da Saúde do Estado, 2002. 52 p.

PACHECO, M.V.F. **Ouvidoria e saúde pública**. Monografia apresentada a Faculdade de Ciências da Administração da Universidade de Pernambuco, 2003.

SPINETTI, S.R. FORTES, P.A.C. **Breve reflexão sobre a ouvidoria na área da Saúde**. Revista IPH (Instituto Brasileiro de Desenvolvimento e de Pesquisas Hospitalares). São Paulo, 3 (6), jul. 2005.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 14 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

VISMONA, E L. et al. **A ouvidoria no Brasil**. São Paulo: ABO, 2001.

**ANEXOS**

**ANEXO A**  
**QUESTIONÁRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE DO HOSPITAL REGIONAL**  
**DA LAPA SÃO SEBASTIÃO**

  
**QUESTIONÁRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE**

**Prezado usuário:**  
Tendo como objetivo o aprimoramento de nosso atendimento, solicitamos a sua colaboração respondendo a este questionário.

Data de entrada: ..... Data da alta: ..... Nº de dias de permanência: .....

Identifique qual clínica você está avaliando:

Infectologia     Clínica médica     Pediatria     Emergência     Cirurgia

Aspectos	Muito bom	Bom	Regular	Ruim
Quanto ao atendimento médico e visitas médicas				
Quanto ao atendimento do serviço de enfermagem				
Quanto ao aspecto da limpeza, o hospital, seu quarto e banheiro estavam				
Quanto à limpeza das roupas (lençóis, fronhas, toalhas)				
Quanto ao sabor e temperatura dos alimentos				
Quanto à intensidade do barulho				
Quanto as informações no ato da alta hospitalar sobre repouso, dietas, medicamentos e outras recomendações.				

Deixe aqui a sua sugestão, críticas ou elogios.

.....

Nome e/ou assinatura: (Não é obrigatório)

.....

**ANEXO B**  
**AUTORIZAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DO PROJETO TÉCNICO**



**CARTA DE ANUÊNCIA**

Eu, José Alberto Carvalho Rossi, Diretor Técnico da instituição denominada Hospital Regional da Lapa São Sebastião, declaro para os devidos fins e efeitos legais que o Projeto Técnico intitulado *Ouvidoria: Uma proposta de gestão participativa e resgate da cidadania* foi aprovado para futura implantação nesta instituição.

Lapa, 28 de setembro de 2011.



José Alberto Carvalho Rossi  
Diretor Técnico