

CAPÍTULO 6

Ouidoria em saúde como espaço de cidadania e direitos na pandemia da COVID-19

Camila Siqueroli de Lima; Lilian Denise Mai

Resumo

A Ouvidoria é um órgão obrigatório nas instituições públicas de administração direta e indireta a partir da Constituição Federal/1988, servindo de canal de diálogo, participação democrática e controle social. Ouvidorias hospitalares buscam humanização da saúde por meio de escuta ativa, qualificada e responsável, oferecendo soluções para demandas registradas. O objetivo do estudo foi analisar o processo de trabalho, potencialidades e fragilidades de uma ouvidoria hospitalar na ocorrência de uma pandemia de saúde pública. Trata-se de pesquisa quantitativa, aplicada, descritiva e documental, em duas Ouvidorias de um Hospital Universitário do Norte do Paraná. A coleta de dados foi entre outubro/2020 e janeiro/2021, por consulta às manifestações registradas durante 05 meses antes e 05 meses durante a pandemia da Covid-19, compreendendo outubro/2019 a julho/2020, e a dados gerais referentes aos atendimentos, internações e óbitos nos anos de 2019 e 2020. Os dados foram tabulados e analisados conforme estatística descritiva simples, destacando perfil dos demandantes, eixos temáticos das manifestações e modalidades de registro. Aprovado em Comitê de Ética, com Parecer nº 4.319.845, de 05/10/2020. Os resultados apontaram, em ambas, um total de 957 registros no período, sendo 436 antes e 521 registros durante a pandemia. Os meios de registro mudaram, diminuindo-se os presenciais e aumentando os eletrônico-virtuais. As demandas envolveram: perdas de pertences de pacientes, processos de trabalho e aspectos relacionais, solicitação de informações de pacientes internados, solicitação de cópia de prontuários e documentos médicos, reagendamento ou confirmação de consultas e exames e reclamações em geral. Conclui-se pela defesa e importância da ouvidoria dentro do serviço público, representando um espaço acolhedor e garantidor de direitos, repassando informações à administração para melhorias dos serviços prestados à população e aumentando a confiabilidade da organização frente à sociedade.

Palavras-chave: ouvidoria; participação social; humanização da assistência.

1. Introdução

Ouvidoria é um canal estratégico e direto de comunicação entre as Organizações/Estado (Administração/Órgão Público) e o cidadão (sociedade). Seu objetivo é buscar mediar conflitos, garantir que os direitos dos cidadãos sejam atendidos, fortalecer o diálogo e a busca pela cidadania e, em contrapartida, velar pela funcionalidade da Instituição de modo a cumprir seus objetivos, oferecendo informações gerenciais e sugestões aos dirigentes. É um intermediador entre a sociedade e a administração que procura atender por meios pacíficos a solução de desavenças, possibilitando conversa entre as partes e a administração das controvérsias (BARROSO FILHO, 2015).

Atendendo ao processo de democratização brasileira, as Ouvidorias passaram a ser um importante modo de aproximação entre Estado e cidadão proporcionando mecanismos entre esses atores para que haja o exercício da cidadania, controle social e seja feita justiça social. A finalidade da Ouvidoria “é garantir os direitos dos cidadãos e prestar serviços à sociedade por meio da problematização da cultura política brasileira enquanto construção de referências ao exercício profissional do ouvidor” (PASSIONE; RUS PEREZ; BARREIRO, 2017, p. 15). Segundo os autores:

As diversas formas de organização da sociedade civil e a criação de espaços públicos de participação política e social viabilizaram pela primeira vez na história brasileira, a valorização e/ou reconhecimento do “outro” como sujeito portador de direitos, contribuindo para a constituição de espaços públicos para aprendizagem de uma cultura de direitos (PASSIONE; RUS PEREZ; BARREIRO, 2017, p. 19).

Dessa forma, em consonância com a Constituição Federal (CF), de 1988, o Estado precisou criar condições e mecanismos para que os indivíduos fossem reconhecidos como portadores de direitos e pudessem compreender e participar da coisa pública e do bem comum, garantindo que sua voz fosse ouvida mediante a democracia partici-

pativa e sua identificação com os serviços e organizações públicas. (PASSIONE; RUS PEREZ; BARREIRO, 2017).

A existência de um setor próprio para o registro de manifestações favorece a busca dos usuários dos serviços por ajuda, uma vez que “a Ouvidoria é reconhecida como canal direto com a alta administração, bem como, a resposta rápida para a intermediação e solução de problemas.” (PEREIRA; SILVA; AMORIM, 2017, p. 33). E, “como ganho para a instituição, as áreas correspondentes são informadas de detalhes trazidos pelas manifestações, que a visão macro do processo não permitiria detectar”. (PEREIRA; SILVA; AMORIM, 2017, p. 34).

A Ouvidoria é o canal institucional de diálogo, oitiva e acolhimento do cidadão, tanto para a comunidade interna quanto para a comunidade externa. Procura-se atender os direitos básicos do cidadão, onde terá garantido dentro dos limites da Lei, o direito à informação, à qualidade nos serviços prestados pela instituição, o controle social e à garantia do cidadão em poder sugerir mudanças para a melhoria dos serviços ou mesmo registrar suas denúncias contra os serviços.

Com o desenvolvimento de uma escuta ativa, qualificada e com responsabilização, além de realizar a construção do vínculo entre a equipe e o paciente, também oferece resolubilidade a grande parte das demandas registradas (BRASIL, 2015). Buscando conceituar o sentido da humanização em saúde, o Ministério da Saúde resgata o respeito à vida humana, delineando diretrizes significativas ao acolhimento e a auscultação sensível e qualificada, observando de forma relevante o que o outro tem a dizer, com todos seus detalhes (BRASIL, 2010).

Outrossim, para a administração da organização, no processo de gerenciamento e busca por resultados positivos, a Ouvidoria

“pode aumentar o valor de confiabilidade da organização perante a sociedade e ser mais um meio de participação direta da sociedade na gestão, fortalecendo a democracia” (ANTUNES, 2010, p. 01). Assim, a problematização da realidade pode favorecer as articulações e a integração das ações de saúde e encontrar a melhor reposta as dificuldades de organização dos serviços. Segundo Lyra (2009), são atribuições principais de uma Ouvidoria pública a proteção dos direitos, indução de mudança, reparação do dano, acesso à administração e a promoção da democracia.

Quanto à história das ouvidorias no Brasil, o Estado do Paraná foi o pioneiro em oferecer este serviço no Brasil. A prefeitura de Curitiba criou a primeira Ouvidoria do país, em 24 de março de 1986, servindo de modelo para a América Latina. Muito embora, tenha tido suas atividades encerradas quatro anos depois, por ter sido integrada à Lei Orgânica do Município, promulgada em 1990. Em 1991, foi implantada a Ouvidoria Geral do Paraná, a qual visou à autonomia deste órgão, retirando as interferências políticas ou de qualquer ordem sobre os seus serviços de ouvidoria. (FOGGIATO, 2015).

A Universidade Estadual de Londrina (UEL), por sua vez, foi uma das precursoras na implantação de Ouvidoria nas Universidades Públicas do Brasil. Seu marco histórico consta desde 1994, com o Canal do Estudante, contudo, desativado em 1999, com a justificativa de contenção de gastos (PALMEIRAS; STACIA; SGARI, 2014). Em 09 de agosto de 2006, a Ouvidoria voltou a ser reativada na UEL e acrescentou-se a suas funções o atendimento da comunidade interna, principalmente, dos servidores (AGÊNCIA UEL DE NOTÍCIAS, 2006).

A Ouvidoria da UEL é um órgão ligado à reitoria, o que demonstra a busca pela autonomia de suas atividades e sua imparcialidade frente às demandas recebidas com relação a outros setores da Instituição (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2018).

Tem papel mediador na solução de conflitos e é um agente promotor de mudanças. Sua maior função é ser um instrumento de democracia participativa. Para Carlos Eduardo Sell (2016), democracia participativa é:

[...] um conjunto de experiências e mecanismos que tem como finalidade estimular a participação direta dos cidadãos na vida política através de canais de discussão e decisão. A democracia participativa preserva a realidade do Estado (e a Democracia Representativa). Todavia, ela busca superar a dicotomia entre representantes e representados recuperando o velho ideal da democracia grega: a participação ativa e efetiva dos cidadãos na vida pública (SELL, 2016, p. 93).

No contexto atual, vive-se a mais recente ameaça à saúde global, que é a emergência da doença denominada SARS-CoV2, mais conhecida por Coronavírus ou Covid-19. Classificada como pandemia, a doença está evidenciando a falta de verbas para pesquisas e cuidados primários que vem ocasionando um colapso na saúde pública. Fica claro a importância cada vez maior em investimentos em pesquisas no campo da saúde, na destinação de verbas para a atenção primária, vigilância sanitária e em campanhas de prevenção e conscientização sobre assuntos ligados à precaução de doenças e higiene, além de inversões para melhorias nas estruturas hospitalares, aquisições de equipamentos médicos e formação de pessoal qualificado para desempenhar adequadamente as funções que exigem o setor de saúde numa atuação imediata e de natureza complexa (FAUCI; LANE; REDFIELD, 2020).

Os dados de investigação científica emergiram como possibilidade para compreender o papel de uma Ouvidoria hospitalar, sua atuação como canal de participação, comunicação, controle social e instrumento de gestão de conflitos entre a comunidade interna, externa e a instituição. Assim, o objetivo do trabalho foi analisar o processo de trabalho, potencialidades e fragilidades de uma Ouvidoria hospi-

tuar na ocorrência de uma pandemia de saúde pública. Procurou-se evidenciar aspectos históricos, estruturais e funcionais do serviço de Ouvidoria na instituição, os eixos temáticos das demandas realizadas junto à Ouvidoria, bem como os principais encaminhamentos realizados, bem como possíveis mudanças nos tipos e quantidades de demandas registrados neste canal de comunicação no período de pré-pandemia e pandemia de SARS-CoV2.

2. Metodologia

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, de natureza aplicada, descritiva e documental. Segundo Minayo (2009), o uso de métodos quantitativos pretende trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis em diferentes práticas sociais, neste caso, aquelas ligadas ao atendimento de Ouvidorias em serviços de saúde.

O Estudo foi pautado na coleta de dados primários nas Ouvidorias pertencentes a um Hospital escola de grande porte, de nível terciário, com atendimentos de alta complexidade, com atendimentos 100% custeados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Os dados foram coletados na Ouvidoria do Hospital Universitário de Londrina (HU), o maior órgão suplementar da UEL e, na Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do Hospital Universitário de Londrina (AEHU), serviço vinculado ao HU. O Hospital tem como missão “prestar assistência integral à saúde, com excelência e qualidade, participando na prática do ensino, pesquisa e extensão, integrado ao SUS e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população” (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2020b, p 04).

A coleta de dados foi realizada entre outubro de 2020 e janeiro de 2021, e se valeu de consultas às manifestações registradas nas Ouvidorias do HU e do AEHU. O período estudado considerou um período estratégico de 05 meses antes e 05 meses durante a pan-

demia da Covid-19, totalizando 10 meses, compreendidos entre outubro de 2019 a julho de 2020. A pesquisa considerou, ainda, alguns dados gerais apresentados pelo Hospital referentes ao seu cotidiano, como atendimentos, internações e óbitos dos anos de 2019 e 2020.

A coleta de dados foi realizada por meio de observações presenciais quanto ao funcionamento da Ouvidoria do HU e AEHU, pesquisa documental e verificação das demandas registradas nestes setores. A coleta das manifestações foi orientada por um instrumento elaborado pela própria pesquisadora. Constaram no instrumento informações como: origem do registro (HU ou AEHU), tipo de usuário (comunidade interna, externa ou anônimo), meio de registro (pessoalmente, e-mail, formulário e telefone), eixos temáticos (elogios, reclamações/queixas, denúncia, solicitações e sugestões), sendo os eixos temáticos subdivididos em vários subitens.

Os dados foram tabulados e analisados conforme estatística descritiva simples, realizados por meio de planilhas do programa Microsoft – Excel. Para atender ao objetivo da pesquisa, destacou-se o perfil dos demandantes, os eixos temáticos das manifestações, a modalidade de registro das demandas. Pretendeu-se sistematizar os encaminhamentos e verificar se houve alterações na estrutura funcional nos períodos abordados, quais os perfis dos usuários ou mesmo se houve mudanças nos eixos temáticos das manifestações. Considerou-se, ainda, a atuação da ouvidoria no cotidiano do hospital.

Atendendo aos princípios éticos, a pesquisa foi desenvolvida de acordo com a Resolução nº 466/12, do Conselho Nacional de Saúde/ Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (BRASIL, 2012). Após autorização prévia da instituição, formalizada por meio do Parecer nº 517, Processo nº 7633.2020.39, de 17/09/2020, houve aprovação do Comitê Permanente de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá (UEM), conforme Parecer nº 4.319.845, de 05/10/2020.

3. Resultados e discussão

3.1. O funcionamento do HU e AEHUE entre 2019 e 2020

Durante o ano de 2019, todas as rotinas do hospital e do AEHU foram mantidas: visitação aos internados, realizações de cirurgias eletivas tanto no HU quanto no AEHU, feitura de todos os tipos de exames disponíveis na Instituição, cumprimento das consultas agendadas, permanência de acompanhantes junto aos pacientes abaixo de 18 anos e maiores de 60 anos ou por determinação médica.

Em 2020, de acordo com vários documentos e diretrizes determinadas pela Instituição e com o intuito de prevenção e combate ao Covid-19, houve várias mudanç as nas rotinas e andamento do HU e AEHU. Essas mudanç as impactaram diretamente no trabalho das Ouvidorias. Foram proibidas visitas aos pacientes internados (salvo liberações com expressa autorização médica), passou-se a ter restrição quanto   permanência de acompanhante junto aos pacientes que tinham esse direito, orientou-se que os casos sem gravidade procurassem outros serviç os, foram canceladas cirurgias eletivas e observou-se um grande esforço por parte da gestão do hospital em desmentir "fakes news" sobre a situação do mesmo frente à pandemia. Por várias vezes, durante o ano de 2020, os atendimentos no AEHU foram reduzidos, permanecendo mantidos apenas os atendimentos a tratamentos oncológicos, gravidezes de risco e serviç os essenciais mantidos pela gerência clínica do AEHU (AGÊNCIA UEL DE NOTÍCIAS, 2020; UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2020a; UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2020b).

O HU, em 2019, contava com 294 leitos, realizou 15.242 internações, tendo estes pacientes internados realizado 12.811 consultas, o que em m dia, representou que cada paciente internado utilizou 0,89 consultas para avaliação e continuação do seu tratamento du-

rante sua permanência no hospital. Foram registrados 920 óbitos, o que reflete 6,04% de mortes com relação aos pacientes internados, considerada esta a incidência cotidiana antes da pandemia.

Já, em 2020, considerado o ano de início pandêmico, observou-se um aumento significativo de leitos, chegando a 454 leitos. Constatou-se um aumento de 195,12% nos leitos de UTIs e 31,62% nos leitos de enfermaria. Esse aumento considerável de leitos se deu devido aos investimentos maciços do Governo do Estado do Paraná, Municipal e da sociedade civil, visando tratamento aos pacientes vitimados pela Covid-19. Nesse ínterim, tornou-se o Hospital referência ao tratamento da doença na região Macronorte do Estado do Paraná. (BOTELHO, 2020; LIVORATTI, 2020).

O HU, em 2020, registrou 13.072 internações, o que representou queda de 14,24% em comparação a 2019. No entanto, observou-se que, em média, cada paciente consumiu 1,97 consultas para diagnóstico e continuação do tratamento evidenciando que os casos eram mais graves ou de difícil diagnóstico. Ainda, para corroborar com estes dados da gravidade das condições dos pacientes, o número de óbitos sofreu um aumento expressivo, passando para 1.331 casos, em 2020, um aumento de 44,67%. O número de óbitos apresentou acréscimo quando comparado ao número de óbitos em relação ao número de internações em 2020, neste caso, representando 10,18% de óbitos em relação total de pacientes internados.

Os números de cirurgias realizadas pelos serviços do HU e HC sofreram impactos com as restrições impostas pelo hospital, registrando quedas consideráveis em sua realização entre 2019 e 2020. O HU, em 2019, realizou 10.297 cirurgias entre urgências, emergências e eletivas, que representam em relação às internações uma média de 67,56% de intervenções cirúrgicas. Em 2020, esses números foram de 7.782 cirurgias, representando 59,53% de realização de cirurgias

nos pacientes internados. Pelo AEHU, que realiza apenas pequenas cirurgias, a queda foi de 43,5% entre 2019 e 2020.

Com relação às consultas, enquanto os números do AEHU diminuíram de 92.320 para 53.333 (queda de 42,23%), notou-se o aumento das consultas no HU. O Hospital mantém algumas especialidades num ambulatório dentro do próprio estabelecimento, a exemplo: ambulatórios de especialidades médicas, odontologia e consultas não médicas (fisioterapia, psicologia, nutrição, enfermagem, fonoaudiologia entre outras). As consultas ambulatoriais médicas no HU passaram de 14.821, em 2019, para 18.695, em 2020 (aumento de 26,14%); já em relação às consultas não médicas atendidas no ambulatório do HU, houve queda de 12,54%, muito embora, as consultas não médicas atendidas pelo pronto socorro do HU, em 2019, foram de 124 para 17.903 atendimentos em 2020, demonstrando uma diferença de 17.779 atendimentos, um aumento significativo de 14.337,9%. Compreendeu-se tal mudança como adequação às restrições impostas pela Instrução de Serviço nº 002/2020. Para que os pacientes não ficassem sem atendimento, os mesmos foram transferidos para atendimento no pronto socorro do HU.

Mesmo o Hospital Universitário de Londrina sendo referência de atendimento na região macro norte do Paraná, os maiores usuários dos serviços eram provenientes da cidade de Londrina, o maior município da região em questão, representando 60,37% (48.668), em 2019, e 61,21% (64.583), em 2020. Quanto às internações, a cidade de Londrina também é a que mais utilizou este tipo de serviço prestado pelo HU, representando 57,34% (8.740), em 2019, e 56,19% (7.345), em 2020.

3.2. Aspectos históricos, estruturais e funcionais dos serviços das ouvidorias do HU e AEHU

A Ouvidoria do HU foi inaugurada em 02 de fevereiro de 2009 e a do AEHU em 13 de fevereiro de 2009. As Ouvidorias do HU e AEHU foram criadas como um serviço estratégico e especializado para facilitar a comunicação dos usuários dos serviços de assistência hospitalar com a Instituição (AGÊNCIA UEL DE NOTÍCIAS, 2018).

A Ouvidoria é um órgão obrigatório dentro das instituições públicas e isso inclui os hospitais públicos. Essa obrigatoriedade vem definida pela CF/88, Lei nº 8080/90, Lei. nº 8.142/90 e Portaria nº 2.416/2014. Muito embora, dentro da instituição se faz mister ter um grau de institucionalidade e legitimidade, vindo ao encontro de deliberação emitida pela Comissão Intergestora Bipartite (CIB-PR). Essa comissão considera alguns itens como essenciais para o fortalecimento da institucionalização das Ouvidorias em saúde no Paraná, conforme segue:

- A criação das Ouvidorias nas instituições deve acontecer por meio de documentos legais. Esta é a primeira medida para fortalecer sua institucionalização frente à sociedade, garantindo mais legitimidade e reconhecimento público (PARANÁ, 2012; FARIA & RIBEIRO, 2011).

Quanto às Ouvidorias da UEL, HU e AEHU, não há documento legal de criação, todavia, as mesmas constam no Regimento da Reitoria de 2018 – Título VII, Capítulo II, artigos 78 a 85, que estabelecem sua vinculação à Reitoria, suas áreas de atuações, as condições que deve cumprir o servidor a ser nomeado para trabalhar no setor, os objetivos, a estrutura funcional, os princípios a serem seguidos, os meios de acesso para registrar as manifestações, o público atendido e as competências da Ouvidoria.

Cabe salientar que os setores de Ouvidorias do HU e AEHU não constam no atual organograma da Instituição, uma vez que este foi editado pela última vez em 2009, mesmo ano de abertura das

Ouvidorias. Muito embora ambas estejam subordinadas diretamente à Superintendência do HU, a falta de inclusão no demonstrativo de hierarquias pode comprometer a força de atuação dentro da Instituição. Conforme Appley, apud Balcão (1965, p. 01), “Os indivíduos produzem mais quando sabem o que fazer, que autoridade têm e quais são suas relações com as outras pessoas na organização”.

- O Ouvidor deve ser nomeado por meio legal, sendo preferencialmente um servidor de carreira, com dedicação exclusiva, sendo não recomendado que acumule funções no exercício de suas atribuições. (PARANÁ, 2012; NABAS, 2016)

Uma variante significativa neste ponto está no perfil do ouvidor indicado, o ideal é que seja pautado na proatividade, com reconhecidos valores éticos, comunicativo, com escuta empática e reação rápida frente às demandas e problemas relatados. Essas qualidades são determinantes na construção da efetividade da ouvidoria institucionalizada. A autonomia da Ouvidoria se efetiva com uma boa relação interpessoal entre o Ouvidor e a Instituição e entre o Ouvidor e as pessoas atendidas, acarretando maior resolubilidade dos registros, estabelecendo sua eficiência (CARDOSO, 2010).

Nesse quesito, o HU se sobressai, pois a Portaria nº 2922/2018 nomeou a atual ouvidora do HU estabelecendo carga horária de 40 horas, com dedicação exclusiva. Muito embora, a Ouvidora do AEHU não tenha sido nomeada mediante portaria, a mesma se encontra no cargo desde a abertura da Ouvidoria, gozando dos mesmos direitos, reconhecimento e obrigações da ouvidora do HU.

- Deve possuir estruturas adequadas, sala exclusiva para o atendimento da população e seu devido funcionamento (PARANÁ, 2012; PARANÁ, 2011).

As Ouvidorias investigadas possuem estruturas físicas adequadas ao atendimento dos usuários, com salas próprias, móveis adequa-

dos, linhas de telefones exclusivas, computadores para os registros das demandas e acesso à internet. Essa estrutura garante a adequada escuta, prezando pelo sigilo e acolhimento, dando credibilidade a sua atuação e prestação de serviço.

- A Ouvidoria deve se converter em gestora e fornecedora de informações, tanto internamente quanto em prestação de contas externa. Fornecer relatórios confiáveis para a tomada de decisão e melhorias nos serviços prestados (PARANÁ, 2012; PARANÁ, 2011).

No HU e AEHU as Ouvidorias são responsáveis por fornecerem relatórios com os registros feitos pelo setor, a situação de resolubilidade das demandas, entre outros dados. A cada 4 meses, elas enviam relatórios gerenciais à Ouvidoria Geral da UEL, publicam também mensalmente os registros das manifestações de forma genérica na intranet para conhecimento público, remetem relatórios de informações gerenciais detalhados à Diretoria Superintendente e encaminham relatórios informativos para o Programa de apoio e qualificação de Hospitais Públicos e Filantrópicos do SUS Paraná - HOSPSUS. Lima et al (2014, p. 8) afirma que os “espaços participativos institucionalizados tem necessariamente envolvimento na dinâmica burocrática do Estado, o que permite a este serem não só um canal de comunicação oficial com a estrutura administrativa como também um auxílio para a gestão pública”.

3.2.1. Padronização dos serviços das Ouvidorias do HU e AEHU

Os serviços das Ouvidorias estudadas devem seguir as determinações do Regimento da Reitoria 2018, somado ao Ato Executivo nº 54/2016 expedido pela UEL, onde se encontram as manifestações encaminhadas as Ouvidorias da instituição em cinco classificações, sendo:

A) Denúncia: É uma comunicação de uma possível infração de natureza penal, administrativa, cível, disciplinar, de servidor ou órgão, de descumprimento da norma jurídica.

B) Reclamação: É uma manifestação de insatisfação, descontentamento ou protesto, quanto a um serviço prestado por um servidor ou órgão, por uma ação ou omissão.

C) Sugestão: É uma manifestação de uma proposta de alteração a ser submetida à apreciação da Instituição.

D) Elogios: É uma manifestação de reconhecimento, onde por meio de registro demonstra-se a satisfação para com o serviço prestado por um servidor ou órgão.

E) Informação: É uma manifestação de solicitação de alguma referência acerca de procedimentos gerais da instituição.

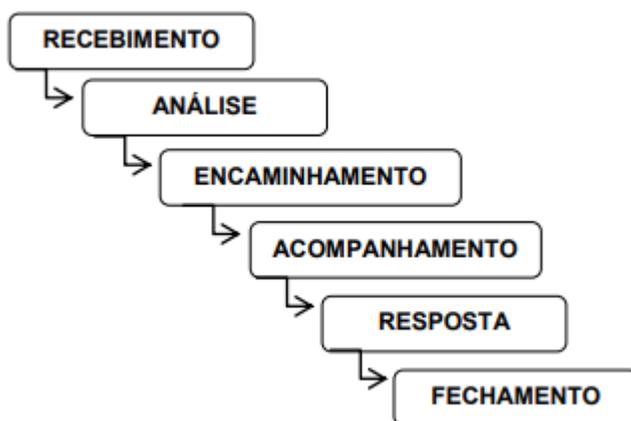
O mesmo Ato Executivo, ainda determina os prazos para as respostas para os atendimentos das manifestações encaminhadas aos serviços de Ouvidoria:

- Urgência: até 05 dias úteis em situações de riscos, que podem ser avaliadas "in loco".
- Média: até 15 dias úteis em casos de reclamações de posturas profissionais, falhas em procedimentos, falta de materiais, elogios e informações.
- Baixa: até 30 dias uteis para denúncias, podendo ser alterado conforme a complexidade do processo, mediante solicitação da Unidade requerida.

Além dessas padronizações ditas pela Reitoria da UEL, existem as padronizações na execução dos serviços de Ouvidorias ditadas pelo Ministério da Saúde e, tanto a Ouvidoria do HU quanto a do AEHU, seguem este esquema elaborado pelo Departamento de Ou-

vidoria Geral do SUS (DOGES), conforme demonstrado no Manual das Ouvidorias do SUS e sistematizado por Nabas (2016):

Imagem 1. Etapas do processo de tratamento de manifestações recebidas



Fonte: Nabas, 2014.

Na prática, o recebimento das demandas pode acontecer de várias maneiras: pessoalmente, (mesmo que esta modalidade esteja sendo pouco utilizada pelo motivo das restrições impostas nos atendimentos da instituição), por telefone (no momento a forma mais usada durante a pandemia), por e-mail e formulário.

Após o registro das manifestações, as ouvidoras analisam o que pode ser resolvido prontamente e o que é necessário acionar outros setores ou pessoas. Todas as demandas registradas são devidamente consideradas e imediatamente analisadas e postas em movimento para o devido encaminhamento e/ou solução. Os registros considerados mais simples, como informações de pacientes internados, solicitações de informações diversas, pedidos de marcações ou

remarcações de consultas e exames são atendidos pelas próprias ouvidoras, as demandas com necessidades mais contundentes são encaminhadas para os setores responsáveis. Nesse caso, a Ouvidoria fica em posição de cobrança das resoluções das demandas ou mesmo um parecer em forma de resposta que possa ser dado ao usuário que fez o registro da manifestação.

3.3. Principais eixos temáticos das demandas realizadas junto às Ouvidorias bem como os principais encaminhamentos realizados

As Ouvidorias investigadas (HU e AEHU), juntas, registraram o total de 957 registros no período de 10 meses, sendo 436 demandas antes do início da pandemia e 521 registros durante a pandemia. Houve mudanças significativas nos meios de registros das manifestações entre os dois períodos, conforme dados das tabelas 1 e 2, a seguir.

Tabela 1. Perfis dos registros feitos na Ouvidoria do HU entre os meses de outubro/2019 e fevereiro/2020 (período antes da pandemia) e de março a julho/2020 (período durante a pandemia)

Perfis	Antes da pandemia	Durante a pandemia	Diferença entre períodos	%
Comunidade interna	10	27	17	170
Comunidade externa	131	152	21	16,03
Ânimos	1	2	1	100
Total	142	181	39	27,46

Meios de Registros	Antes da pandemia	Durante a pandemia	Diferença entre períodos	%
Verbal/Presencial	87	65	(22)	-25,29
Telefone	35	87	52	148,57
E-mail	3	12	9	300
Formulário	17	17	0	0
Total	142	181	39	27,46

Fonte: o autor, 2021.

A tabela 1 evidencia os meios utilizados para os registros das demandas. Antes da pandemia o meio mais utilizado no HU era o verbal/presencial, que correspondia a 61,27% dos registros; nota-se que no período pandêmico houve queda deste índice para 35,91%, demonstrando uma redução de 25,29% nos registros presenciais. Isso se deveu as restrições de acesso ao Hospital e as implantações das medidas de segurança em tempos de pandemia. Observa-se que as mídias como telefone e e-mail tiveram aumento considerável em suas utilizações.

Os principais eixos temáticos registrados na Ouvidoria do HU foram:

- 1) Queixa de perda de pertences de pacientes, aumentou 900% (0/9, respectivamente, antes e durante a pandemia);
- 2) Queixas da equipe funcional do hospital (áreas diversas), aumentou 82,35% (17/31);
- 3) Solicitação de informações de pacientes internados, aumentou de 880% (5/49)

4) Queixas na convocação ou cancelamento de cirurgias eletivas, diminuiu 73,33% (45/12)

A diminuição das queixas com relação às cirurgias eletivas no período pandêmico se deveu a ampla divulgação na mídia do cancelamento da prestação desse serviço pelo Hospital, gerando na população o conhecimento e aceitação de posteridade das cirurgias sem grau de risco de vida. Compreende-se, inclusive, o medo da população em ir até o hospital, que era referência para tratamento de Covid-19, correndo o risco de contrair a doença ante um procedimento não urgente, outro impacto da pandemia (G1/RPC, 2020; INGRID, 2020).

Na prática, em tempos ordinários, não é recomendado aos funcionários passar informações de pacientes internados por telefone, tendo sido aberta uma exceção como meio de sanar um problema pontual durante a pandemia, que foi a restrição a visitas e permanência de acompanhantes juntos aos pacientes.

Uma demanda que surgiu no período de pandemia foi a queixa referente à perda de pertences de pacientes. Conforme demonstrado pelos números apurados, como a pesquisa se realizou apenas até julho/2020, durante a coleta de dados e em conversas com a ouvidora do HU, a mesma informou que estes casos continuaram acontecendo posteriormente.

De acordo com a Tabela 02, os meios de acesso mais utilizados, em 2019, no AEHU foram a forma presencial, representando 71,09%, e por telefone, com 19,73%. Em 2020, frente a várias mudanças ocorridas em decorrência da pandemia, como restrição de consultas presenciais e atendimentos apenas parciais dos serviços prestados pelo AEHU, a forma mais utilizada para o registro das demandas foi por telefone, com 51,76%, enquanto a forma presencial teve queda, registrando 45,45%. A modalidade por e-mail que, de

178 Ouvidoria em saúde como espaço de cidadania e direitos na pandemia da COVID-19

12 registros em 2019 passou para 45 em 2020, mostrou que os meios tecnológicos cresceram e ficaram à disposição da população usuária, sanando a necessidade atual.

Tabela 2. Perfis dos registros feitos na Ouvidoria do AEHU entre os meses de outubro/2019 e fevereiro/2020 (período antes da pandemia) e de março a julho/2020 (período durante a pandemia)

Perfis	Antes da pandemia	Durante a pandemia	Diferença entre períodos	%
Comunidade interna	5	1	(4)	-80
Comunidade externa	289	339	50	17,30
Ânimos	0	0	0	0
Total	294	340	46	15,65

Meios de Registros	Antes da pandemia	Durante a pandemia	Diferença entre períodos	%
Verbal/Presencial	209	114	(95)	-45,45
Telefone	58	176	118	203,45
E-mail	12	45	33	275
Formulário	15	5	(10)	-66,67
Total	294	340	46	15,65

Fonte: o autor, 2021.

Os principais eixos temáticos registrados na Ouvidoria do AEHU foram:

1) Solicitação de agendamento ou reagendamento de consultas e exames, aumentou 182,61% (69/195, respectivamente antes e durante a pandemia);

2) Solicitação de atestados, cópia de exames, prontuários e receitas especiais, aumentou 37,21% (43/59);

3) Queixas da equipe funcional do Ambulatório (áreas diversas), diminuiu 50% (24/12)

4) Queixas na convocação ou cancelamento de cirurgias eletivas, diminuiu 60,66% (61/24)

De acordo com os resultados apurados, tanto na Ouvidoria do HU quanto do AEHU, os registros com menos manifestações foram os elogios. Na prática cotidiana, contudo, não há uma cultura na sociedade quanto ao reconhecimento e ao elogio, muito embora, a importância do elogio seja legítimo como medidor da qualidade dos serviços e gatilho de motivação (BERG, 2013).

As queixas referentes à equipe funcional apresentaram aumento de 82,35%. Conforme averiguado nas condutas tomadas pelas Ouvidorias, esses tipos de registros após averiguação adequada geram um comunicado às chefias, de acordo com o retorno da chefia pode-se gerar uma anotação na ficha funcional do funcionário ou, em casos extremos, ser aberto processo administrativo para devida averiguação e finalização. A função da Ouvidoria, nestes casos, é conveniente intermediar estas demandas com discrição, sem a geração de ruídos internos, sem constrangimentos, mas, ao mesmo tempo, empenhada na tomada de decisões e, se for o caso, com reparações de erros.

No momento da coleta de dados para a pesquisa, todas as demandas registradas nas Ouvidorias já haviam sido resolvidas ou

encaminhadas aos devidos setores para providências, mostrando presteza em seus serviços e consideração com o reclamante.

3.4. Potencialidades e fragilidades das Ouvidorias investigadas

As Ouvidorias do HU e AEHU se mostraram como uma potência em construção contínua para a melhoria dos serviços dispensados à população. Desempenharam papel importante na intermediação entre os usuários e a Instituição, sanando dúvidas e atendendo necessidades da população no período pandêmico. Sua atuação sempre presente junto à administração, sugerindo e levando dados informacionais à gerência do hospital, trouxe melhorias no constante andamento dos serviços de saúde ofertados.

Como potencialidade, pode-se apontar o papel de protagonismo das Ouvidoras que, por intermédio de seus perfis participativos e reagentes, permitiram que grande parte dos problemas fossem resolvidos de forma amigável, dando agilidade as respostas e demonstrando eficiência nos serviços prestados. Este tipo de comportamento estimula a confiança dos usuários em recorrer ao setor:

A face pedagógica do trabalho realizado nas Ouvidorias envolve o papel proativo do Ouvidor enquanto disseminador de conceitos positivos quanto à importância da participação do cidadão nos processos de gestão pública, conclamando-o e estimulando-o a utilizar-se dos canais colocados à sua disposição (CYRILLO, 2015, p. 208).

Mediante vários pedidos por informações das condições de saúde dos pacientes internados pelos familiares, viu-se a primordialidade da criação de um serviço de acolhimento as famílias. No decurso de participação em reuniões e com poder deliberativo, a Ouvidora do HU pôde contribuir para o surgimento de um setor que sanasse esta necessidade informacional. Em 05 de outubro de 2020, foi criado o setor “Central de Acolhimento e Visitas”. Inicialmente, um setor

temporário feito para dar suporte aos familiares dos pacientes para acesso a informações diárias dos pacientes internados, pondo as tecnologias disponíveis a serviço da melhor condução para apaziguar o sofrimento dos familiares. Um dos pontos positivos desse setor é servir de guia de visitação aos pacientes internados, por intermédio do uso de chamadas de vídeo (G1/MEIO DIA PARANÁ, 2021), um meio encontrado para descongestionar os atendimentos até então feitos pela Ouvidoria do HU. Este novo setor faz parte do programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde/PROADI-SUS, que forneceu suporte e parceria para o desenvolvimento do projeto no HU. (HU LONDRINA, 2020).

Ainda, apontando para as potencialidades das Ouvidorias e sua capacidade de reinventar-se, em novembro de 2020, foi aberto uma nova modalidade de comunicação pelas 03 Ouvidorias da UEL, a modalidade via whatsapp, que atualmente é o aplicativo multiplataforma mais usado para comunicação no Brasil. Essa inovação irá contribuir para que a população tenha um acesso ainda mais rápido e fácil aos serviços das Ouvidorias. (LIVORATTI, 2020).

Outra contribuição vinda dos registros da Ouvidoria do HU foi a constatação da perda dos pertences dos pacientes neste cenário incomum de pandemia. O hospital, em trabalho conjunto com a Ouvidoria aceitou a sugestão de abertura de um setor responsável pela guarda dos bens e pertences dos pacientes, haja vista a necessidade de resolução imediata do problema e, em fevereiro de 2021, foi aberto o setor “Central de pertences dos pacientes” (AGÊNCIA DE NOTÍCIAS, 2021).

Como fragilidade, pode-se apontar a pouca visibilidade física do setor de Ouvidoria do HU dentro da Instituição. Muito embora, as instalações sejam correspondentes ao tipo de serviços prestados, a mesma fica num lugar não muito aparente, dificultando a visibilidade pelos usuários. Outro aspecto negativo é quanto ao funcionamento

da Ouvidoria do HU, mesmo o Hospital funcionando 24 horas por dia de segunda a segunda, o setor não trabalha aos finais de semana, sendo que neste período os usuários ficam desassistidos presencialmente, estando disponíveis apenas os meios de comunicação por e-mail e formulário para o registro de demandas.

Outra fragilidade do serviço é a falta de conhecimento por parte dos cidadãos a respeito do que é a Ouvidoria e que serviços prestam. A maioria desconhece o setor ou, às vezes, o atribui apenas a função de um lugar para reclamar. Pode-se observar, entre o número de internações e consultas e a quantidade de usuários que se utilizou das Ouvidorias, que a Ouvidoria, ainda, é um recurso pouco utilizado. Faz-se necessário a ampla divulgação dos serviços demonstrando que o setor tem conotação bem mais ampla e versátil do que apenas acolhedor de reclamações. O usuário tem voz ativa neste serviço, é um participante importante no controle social, tendo canal aberto para sugerir e elogiar. Aqui a voz do usuário é ouvida e considerada. Diante dessa fragilidade, existe a necessidade de maior divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria e sua finalidade perante a sociedade.

Os dados coletados e analisados reforçam a importância do setor de ouvidoria dentro do serviço público, seja sendo um espaço acolhedor e garantidor de direitos, seja repassando informações à administração do hospital para melhorias dos serviços prestados à população, aumentando a confiabilidade da organização frente à sociedade.

4. Considerações finais

Pode-se inferir que a pandemia da Covid-19 representou impacto nos serviços de saúde e nas necessidades da comunidade usuária. Os dados ratificam as tomadas de decisões da instituição,

reafirmando suas condutas de segurança e planejamento estratégico quanto ao enfrentamento da pandemia, sendo dispensados esforços intensos na contenção da doença, pois os dados mostram a agressividade da Covid-19 e seus impactos na sociedade.

Durante a pandemia, as Ouvidorias se colocaram como um órgão estratégico dentro do Hospital, captando por meio das demandas registradas os maiores problemas e sugerindo soluções pontuais para os problemas mais importantes e imediatos. Toda sua atuação, no período investigado, tencionou para o fortalecimento da Instituição diante da opinião pública, gerando confiança e sendo um ator ativo na busca por soluções e melhoramento do andamento e prestação de serviço pela Instituição.

Neste período atípico por conta do Coronavírus ficou evidente que as Ouvidorias se encontram muito bem inseridas na vida cotidiana do hospital ficando clara toda a sua potencialidade e procurando melhorar suas fragilidades. Sua atuação fortalece a democracia, o resguardo dos direitos dos usuários como cidadãos e usuários dos serviços do SUS. Sua estrutura institucional e trabalho dentro dos valores éticos garantem a legitimidade para lidar com as manifestações dos usuários. As Ouvidorias estão se consolidando e ganhando mais força com o tempo de existência, com a frequência de reuniões obrigatórias, pluralidade, poder no processo decisório, estruturação de regras a serem seguidas e regulando a prestação de contas e informações necessárias a tomadas de decisões gerenciais (FARIA, RIBEIRO, 2011).

Uma maior divulgação dos serviços prestados pelas Ouvidorias se faz necessária. Convergente a essa divulgação dos serviços, aumentaria o conhecimento da população da importância de um elogio e sugestões para elevar a motivação dos funcionários e aumentar a qualidade dos serviços prestados. O conhecimento dado ao cidadão do que é Ouvidoria mostraria que sua voz é ouvida e seus

direitos devem ser resguardados conforme a lei do SUS, que suas reclamações também são importantes, principalmente, na busca pela solução dessas queixas aumentando por parte da sociedade a confiança dos usuários e sociedade em geral na qualidade dos serviços prestados pelo HU e AEHU.

A voz da população se faz importante na prestação dos serviços públicos, sendo essa participação social garantida por lei e encontrando na Ouvidoria seu amplificador de potencialidades, podendo os problemas serem resolvidos de forma permanente e dando à instituição a oportunidade de ampliação dos planejamentos institucionais mais assertivos e direcionados.

Nesse cenário, as Ouvidorias do HU e AEHU se mostraram fortes e ativas no funcionamento da Instituição e na função de intermediação entre usuário e poder público, mostrando seu poder de resolução de conflitos de forma pacífica, garantindo lugar de fala ao cidadão, abrindo espaço para sua participação nos serviços públicos e, considerando a voz do cidadão, assegurando a ele sua participação social, garantindo seus direitos, dando-lhe dignidade e abrindo espaço para a cidadania.

Compreende-se que a pesquisa representa, inclusive, um ato de defesa das Ouvidorias, cuja manutenção pode estar comprometida ante a atual crise de recursos do setor da saúde e das instituições hospitalares. Defende-se que uma Ouvidoria ativa e presente é capaz de contribuir e impactar positivamente para a gestão, qualidade da atenção ofertada e resolução de dificuldades.

Referências

ANTUNES, Chussy Karlla Souza; FREITAS, Nancy Moreira de Barros; RIBEIRO FILHO, José Francisco. Ouvidoria: inter-relação entre o controle social e controle interno. Ouvidoria IPEA. Disponível em: <<http://> <https://>

www.ipea.gov.br/ouvidoria/images/stories/doc/OUVIDORI_inter_relacao.pdf> Acesso em: 02 ago 2020.

BALCÃO, Yolanda Ferreira. Organograma: representação gráfica da estrutura. Revista de Administração de Empresas. v. 05, n. 17. p. 107-125, dez 1965. Disponível em: < <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/40765>.> Acesso em: 10 ago 2021.

BARROSO FILHO, José. Ouvidoria: É um valioso instrumento de resolução de conflitos. Revista Consultor Jurídico, 02 mar. 2015. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2015-mar-02/barroso-filho-ouvidoria-valiosa-resolucao-conflitos>>. Acesso em: 05 ago. 2020.

BERG, Ernesto Arthur. O poder da liderança: o manual para desenvolver a sua liderança. Curitiba, Juruá, 2013. 172p.

BOTELHO, Beatriz. LUHU arrecada R\$ 650 mil em doações para o Hospital Universitário. Agência UEL de notícias. 30 abr. 2020. Disponível em: <http://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ_not&id=30308>. Acesso em 05 abr. 2021.

BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 466, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Ministério da Saúde. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em 23 fev. 2021.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 26 jul. 2020.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 28 fev. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.142, 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8142.htm. Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2 ed. 5. reimp. - Brasília. Ed. do Ministério da Saúde, 2010. 44p. Disponível em: < https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf >. Acesso em: 13 ago. 2020.

BRASIL. Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014. Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Brasília. Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416_07_11_2014.html. Acesso em: 28 mar. 2021.

BRASIL, Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS. 22 out. 2015. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>>. Acesso em: 31 jul. 2020

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. Texto para Discussão. n. 1480, p. 1-32, 2010. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=5034. Acesso em 20 ago. 2021.

Central recebe e guarda pertences de pacientes. Agência de Notícias. 02 fev. 2021. Disponível em: <<http://intranet.hu.uel.br/noticias/noticias.php?codnoticia=4945>>. Acesso em: 05 mar. 2021 - acesso restrito.

CYRILLO, Rose Meire. Ouvidorias: um aporte necessário. Revista do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, n. 9, p. 193-211. 2015. Disponível em: < <http://www.ouvidoria.ufscar.br/arquivos/ouvidoriaumaportenenecessario.pdf> >. Acesso em: 22 abr. 2021.

FARIA, Cláudia Feres; RIBEIRO, Uriella Coelho. Desenho Institucional: variáveis relevantes e seus efeitos sobre o processo participativo. In: PIRES, Roberto Roche C., (Org.). Efetividade das instituições participativas no Brasil: Estratégias de Avaliação. Vol 7. Brasília: IPEA, 2011. p. 126 – 136. Disponível em: < http://desafios2.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/livro_efetividade.pdf >. Acesso 23 mar. 2021.

FAUCI, Anthony Stephen; LANE, H. Clifford; REDFIELD, Robert Ray. Covid-19 – Navegando no desconhecido. *The New England Journal of Medicine*. 2020; nº 382: 1268-1269. Disponível em: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejme2002387>. Acesso em 17 ago. 2020.

FOGGIATO, Fernanda. Primeira Ouvidoria do Brasil foi criada em Curitiba há 29 anos. Câmara Municipal de Curitiba. 23 mar. 2015. Disponível em: < <https://www.curitiba.pr.leg.br/informacao/noticias/primeira-ouvidoria-do-brasil-foi-criada-em-curitiba-ha-29-anos>>. Acesso em: 02 ago. 2020.

HU anuncia medidas para conter o avanço da infecção por COVID-19. Agência UEL de Notícias. 20 mar. 2020. Disponível em: http://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ_not&id=30148. Acesso em 16 mar. 2021.

HU Londrina aponta queda no número de ocupação de leitos após medidas preventivas contra o coronavírus. G1/RPC. 13 abr. 2020. Disponível em: < <https://g1.globo.com/pr/norte-noroeste/noticia/2020/04/13/hu-de-londrina-aponta-queda-no-numero-de-ocupacao-de-leitos-apos-medidas-preventivas-contra-o-coronavirus.ghtml>>. Acesso em: 01 abr. 2021.

HU Londrina. Projeto Conectando Vidas. Londrina, 08. out. 2020. Facebook: @huuel. Disponível em: <<https://www.facebook.com/huuel/posts/385181439524713/>>. Acesso em 03 abr. 2021.

INGRID, Gabriela. Com medo da Covid-19, pessoas não vão ao hospital tratar infarto ou câncer. Viva Bem UOL. 04 mai. 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/05/04/com-medo-da-covid-19-pessoas-nao-vaao-hospital-tratar-infarto-ou-cancer.htm?cmpid=copiaecola>>. Acesso em 20 abr. 2021.

LIMA, Paula Pompeu Fiuzza; et al. Conselhos Nacionais: elementos constitutivos para sua institucionalização. Texto para discussão, n. 1951, p. 1-32. 2014. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada: Ipea. Disponível em: < https://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/td_1951.pdf>. Acesso em 01 ago. 2021.

LIVORATTI, Pedro. HU/UEL conta com mais 57 leitos exclusivos para tratamento da COVID-19. O Perobal. Disponível em: <<https://operobal.com.br/2020/04/13/hu-uel-57-leitos-exclusivos-para-tratamento-da-covid-19/>>.

188 Ouvidoria em saúde como espaço de cidadania e direitos na pandemia da COVID-19

uel.br/saude/2020/07/30/hu-uel-conta-com-mais-57-leitos-exclusivos-para-tratamento-da-covid-19>. Acesso em: 03 abr. 2021.

LIVORATTI, Pedro. Uel. Ouvidorias da Uel disponibilizam atendimento via whatsapp. O Perobal. 04 nov. 2020. Disponível em: <https://operobal.uel.br/educacao/2020/11/04/ouvidorias-disponibilizam-watsap/>. Acesso em 15 abr. 2021.

LYRA, Rubens Pinto. A ouvidoria pública e a questão da autonomia. *Prima Facie*, v. 8, n.15, p. 161-191, Jul-Dez, 2009. Disponível em: < https://ouvidoria.ufba.br/sites/ouvidoria.ufba.br/files/ouvidoria_publica_e_autonomia.pdf >. Acesso em 28 jul. 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Construção de indicadores qualitativos para avaliação de mudanças. *Revista Brasileira de Educação Médica*, v. 33, p. 83-91, 2009. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/rbem/a/36mvLQPqTjRTp8kLXbs3b5Q/?format=pdf&lang=pt> >. Acesso em 22 abr. 2021.

NABAS, João Madeira. Ouvidorias em saúde: proposta de um modelo de avaliação de sua institucionalização enquanto instrumento de accountability e gestão estratégica e participativa. Maringá. 2016. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas). Universidade Estadual de Maringá. Disponível em: <http://www.ppp.uem.br/arquivos-dissertacoes/joao-madeira-nabas.pdf>. Acesso em 02 mar. 2021.

O que é a Ouvidoria. Universidade Estadual de Londrina. 2018. Disponível em: < <http://www.uel.br/ouvidoria/wb/> >. Acesso em 15 jul. 2020.

Ouvidoria da UEL já pode ser acessada na Internet. Agência UEL de Notícias. 24 ago. 2006. Disponível em: < http://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ_not&FWS_Ano_Edicao=1&FWS_N_Edicao=1&FWS_N_Texto=1378&FWS_Cod_Categoria=2 >. Acesso em 31 jul. 2020.

PALMEIRAS, Jenifer de Brum; STACIA, Maria Aparecida; SGARI, Rosani. Setor de Ouvidoria: uma ferramenta estratégica para tomada de decisão na gestão universitária. XIV Colóquio Internacional de Gestão Universitária. – CIGU A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade Florianópolis – Santa Catarina – dez. 2014. Disponível em:< <https://core.ac.uk/download/pdf/30408082.pdf> >. Acesso em 02 ago. 2021.

PARANÁ. Secretaria de Estado da Saúde do Paraná. Resolução SESA nº 0113/2011. Diário Oficial do Estado, 26 maio 2011. Disponível em: <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Resolucoes-relacionadas-Ouvidoria>. Acesso em: 18 mar. 2021.

PARANÁ. Secretaria de Estado da Saúde do Paraná. Comissão Intergestores Bipartite do Paraná. Deliberação nº 042, de 02/04/2012. Disponível em: <http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/bipartitedelibera2012/042CriteriosparametrosImplantacaoOuvidoria.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2021.

PASSONE, Eric Ferdinando Kanai; RUS PEREZ, José Roberto; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim. Estado, Cidadania e Ouvidorias Públicas no Brasil. Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). Ano 1 - nº 1, p. 13-28, 2017/2018. São Paulo (SP). Disponível em: < <http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo-ano1-n1-2017-2018.pdf> >. Acesso em 31 jul. 2020.

PEREIRA, Aline Andrea Atalla; SILVA, Priscilla de Oliveira; AMORIM, Riane Soares do Vale. Ouvidoria: ferramenta organizacional estratégica. Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO). Ano 1 - nº 1, p. 29-35, 2017/2018. São Paulo (SP). Disponível em: < <http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo-ano1-n1-2017-2018.pdf> >. Acesso em 31 jul. 2020.

SELL, Carlos Eduardo. Introdução à Sociologia Política: política e sociedade na modernidade tardia. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016. 215p.

Serviço de Ouvidoria é tema de evento no HU. Agência UEL de Notícias. 27 mar. 2018. Disponível em: < http://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/index.php?arq=ARQ_not&id=26045 >. Acesso em 31 jul. 2020.

Setor de acolhimento do HU aproxima pacientes internados com Covid-19 de familiares. G1/ Meio dia Paraná. Londrina, 11 mar. 2021. Vídeo (5:15min). Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/9340616/>. Acesso em 11 abr. 2021.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Ato Executivo nº 54/2016 de 04 Julho de 2016. Disponível em : <<https://sistemas.uel.br/files/atotonormativo/ATO-EXECUTIVO/2016/54.pdf>. >. Acesso em 23 fev. 2021.

190 Ouvidoria em saúde como espaço de cidadania e direitos na — pandemia da COVID-19

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Regimento da Reitoria, de 02 de março de 2018. Londrina Disponível em: http://www.uel.br/pcu/portal/pages/arquivos/Regimento_Reitoria.pdf. Acesso dia 19 abr. 2021.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Portaria nº 2922/2018, de. 26 de junho de 2018. Disponível em: <https://sistemas.uel.br/files/atonormativo/PORTARIA/2018/2922.pdf>. Acesso em 08 abr. 2021.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Hospital Universitário. Instrução de Serviço Dir. Sup. nº 002/2020. 17 mar. 2020a.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Hospital Universitário. Plano Institucional de Contingenciamento: Coronavírus Covid-19 (SARS-CoV2). 2020. Versão 1.2020, 2020b.

Sobre as autoras

Camila Siqueroli de Lima

Mestranda em Políticas Públicas pela Universidade Estadual de Maringá. E-mail: siqueroli@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2291-8037>.

Lilian Denise Mai

Doutora em Enfermagem pela Universidade de São Paulo e professora associada do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá. E-mail: ldmai@uem.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1828-1763>.

