

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CRISLAINE MAIARA LITWIN  
ELISAMA PEREIRA DA LUZ  
NATALIA CARDOSO DALCOMUNI

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO  
**PROPOSTA DA OUVIDORIA ITINERANTE PARA A  
SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE  
PINHAIS - PR**

CURITIBA

2023

CRISLAINE MAIARA LITWIN  
ELISAMA PEREIRA DA LUZ  
NATALIA CARDOSO DALCOMUNI

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO  
PROPOSTA DA OUVIDORIA ITINERANTE PARA A  
SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PINHAIS - PR

Relatório final apresentado para obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientador (a): Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia.

CURITIBA

2023

## IDENTIFICAÇÃO DAS ACADÊMICAS

1. Crislaine Maiara  
Litwin GRR20204720
2. Elisama Pereira da  
Luz GRR20204716
3. Natalia Cardoso  
Dalcomuni GRR20204702

Professora Orientadora: Dra. Fernanda Landolfi Maia

## IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONCEDENTE PARA IMPLANTAÇÃO DE PROJETO

Razão social: Secretária de Saúde do município de Pinhais (SEMSA)

CNPJ: 95.423.000/0012-63

Setor: Divisão de Participação Social e Ouvidoria (DIPSO)

Endereço: Rua Guilherme Weiss, nº 320, bairro Estância Pinhais

Cidade: Pinhais Estado: Paraná

CEP: 83.323-200

Fone: (41) 99192-4614

E-mail: [saude@pinhais.pr.gov.br](mailto:saude@pinhais.pr.gov.br)

Responsável pelo setor: Angelita Cristina Werneck

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, que fez com que nossos objetivos fossem alcançados, aos nossos pais, irmãos, amores e amigos que nos incentivaram ao longo da realização deste trabalho. A professora orientadora Fernanda Landolfi Maia, pelas inúmeras contribuições neste projeto. A sra. Dianina Medeiros, que foi fundamental para entender o papel da secretária atuando como ouvidora e a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho.

## RESUMO

O presente trabalho tratou da elaboração da criação da proposta da Ouvidoria Itinerante para a Secretaria de Saúde de Pinhais. A principal problemática foi observada pela colaboradora Natalia Cardoso Dalcomuni, no departamento de Divisão e Participação Social e Ouvidoria. Conforme destacado no pré-projeto, observou-se a necessidade de a gestão da Secretaria de Saúde aprimorar a coleta de dados relacionados aos serviços prestados de uma maneira mais eficiente. Para tratar da problemática, adotamos uma metodologia que incluiu pesquisas em documentos existentes da Prefeitura e Secretaria de Saúde de Pinhais, entrevista com a Sra. Dianina Medeiros (Ouvidora) e com a Sra. Angelita Cristina Werneck, Diretora da Ouvidoria de Pinhais. Além disso, realizamos a aplicação de questionários aos munícipes, com o objetivo de compreender melhor as dificuldades que eles enfrentam ao acessar a ouvidoria e quais as possíveis melhorias necessárias. Para a elaboração da proposta, aplicamos o conceito de gestão da qualidade e suas ferramentas, incluindo o método 5W2H, que proporcionou uma melhor visualização do fluxo de atendimento e das ações para solucionar o problema. O desenvolvimento do projeto nos permitiu compreender que, dentre as diversas competências atribuídas ao profissional de Secretariado, uma delas é atuar como agente facilitador, propondo soluções que contribuam para os processos decisórios de forma eficaz.

Palavras-chave: Ouvidoria. Secretariado. Qualidade.

## **ABSTRACT**

This work deals with the creation of the Itinerant Ombudsman proposal for the Pinhais Health Department. The main problem has observed by Natalia Cardoso Dalcomuni, an employee in the Social Participation and Ombudsman's office. As highlighted in the pre-project, there was a need for the management of the Health Department to improve the collection of data related to the services provided in a more efficient way. To address the problem, we have adopted a methodology that included research into existing documents from the Pinhais City Hall and Health Department, interviews with Ms. Dianina Medeiros (Ombudsman) and Ms. Angelita Cristina Werneck, Director of the Pinhais Ombudsman's Office. We also administered questionnaires to residents, with the aim of gaining a better understanding of the difficulties they face when accessing the ombudsman's office and what possible improvements are needed. To prepare the proposal, we have applied the concept of quality management and its tools, including the 5W2H method, which provided a better visualization of the service flow and the actions to solve the problem. The development of the project allowed us to understand that, among many competencies attributed to the secretarial professional, one of them is to act as a facilitator, proposing solutions that contribute to decision-making processes effectively.

Keywords: Ombudsman. Secretariat. Quality.

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Eixos de análise .....	11
QUADRO 2 - Estabelecimentos atendidos pela ouvidoria .....	14
QUADRO 3 - Descrição da ferramenta 5W2H .....	20
QUADRO 4 - Plano de ação - 5W2H para aplicação da proposta .....	20
QUADRO 5 - Cronograma de visitas para aplicação do questionário .....	22
QUADRO 6 - Registros na DIPSO .....	27

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Metodologia aplicada .....	10
FIGURA 2 - Mapa das unidades de saúde .....	11
FIGURA 3 - Organograma da secretaria municipal de saúde.....	13
FIGURA 4 - Qual serviço mais procurado .....	23
FIGURA 5 - Agendamento de consulta .....	24
FIGURA 6 - Tempo de espera para ser atendido .....	24
FIGURA 7 - Nuvem de palavras .....	25
FIGURA 8 - Fluxo de tramitação do protocolo .....	29

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

OI - Ouvidoria Itinerante

SEMSA - Secretaria Municipal de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

FNOUH - Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino  
Gestão

SUS - Sistema Único de Saúde

COGES - Coordenadoria de Gestão

DEAM - Departamento de Administração

DEAPS - Departamento de Atenção Primária à Saúde

DEVIS - Departamento de Vigilância em Saúde

DECAU - Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria

DIPSO - Divisão de Participação Social e Ouvidoria

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>9</b>
<b>3 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE .....</b>	<b>12</b>
<b>4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 ETAPA 1 .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 ETAPA 2 .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3 ETAPA 3 .....</b>	<b>19</b>
<b>4.4 ETAPA 4 .....</b>	<b>21</b>
<b>4.5 ETAPA 5 .....</b>	<b>26</b>
<b>4.6 ETAPA 6 .....</b>	<b>27</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>32</b>
<b>APÊNDICE A - PRÉ PROJETO .....</b>	<b>34</b>
<b>APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO QUANTITATIVO .....</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICE C - PROPOSTA DE CRIAÇÃO DA OUVIDORIA ITINERANTE .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO A TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) ASSINADO PELA ANGELITA CRISTINA WERNECK .....</b>	<b>86</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tratou da criação da proposta da Ouvidoria Itinerante (OI) para a Secretaria de Saúde de Pinhais, a partir do relato da colaboradora e integrante deste grupo Natalia Dalcomuni. Com o objetivo de solucionar as questões observadas no pré-projeto, e atender a necessidade da gestão da Secretaria de Saúde de coletar dados sobre os serviços oferecidos de maneira mais eficiente.

Para desenvolver essa proposta, realizamos uma análise em documentos já existentes no departamento, e conduzimos duas entrevistas: uma com a Sra. Dianina Medeiros, que desempenha o papel de Ouvidora, e outra com a Sra. Angelita Cristina Werneck, Diretora da Ouvidoria de Pinhais. O objetivo dessas entrevistas foi aprofundar nosso entendimento sobre as questões e os procedimentos relacionados à Ouvidoria. Da mesma forma, aplicamos um questionário aos munícipes de Pinhais, composto por 13 perguntas obrigatórias e 3 perguntas opcionais, com o intuito de coletar dados que destacam a importância da Ouvidoria da saúde no Município de Pinhais - PR. Ficou evidente que a Ouvidoria Itinerante desempenharia um papel fundamental na Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA) e no município de Pinhais, atuando na mediação de conflitos entre os serviços prestados e os cidadãos, bem como acolhendo as demandas, sugestões, reclamações ou elogios dos munícipes.

Com o propósito de facilitar a implantação elaboramos um plano de ação, no qual utilizamos as definições da Gestão da Qualidade e ferramentas de planejamento, como a 5W2H<sup>1</sup> que possibilitou a visualização da forma que as ações poderiam ser implantadas.

Este trabalho está estruturado da seguinte maneira: introdução, seguida da metodologia; após a descrição do ambiente da Secretaria de Saúde de Pinhais; apresentado o desenvolvimento de atividades; e por fim, as considerações finais com as referências utilizadas para o desenvolvimento do projeto.

<sup>1</sup> É considerada uma ferramenta administrativa e da qualidade que pode ser aplicada em várias áreas de negócio e em diferentes contextos dentro de uma organização. A ferramenta funciona como uma espécie de *checklist* composto por sete perguntas específicas e que tem as iniciais de suas palavras-chave (em inglês)

## 2 METODOLOGIA

O percurso metodológico incluiu a realização de pesquisa exploratória de abordagem quali-quantitativa aplicada, além disso, buscamos fundamentar o projeto de forma sólida e embasada por meio de referências bibliográficas tanto na área da Ouvidoria, quanto na área da Saúde.

Nesse sentido, pesquisadores afirmam que:

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas. (GIL; Antonio, 1994, p.27).

Em um segundo momento, optou-se por entrevistar pessoas que são figuras-chaves no ramo da Ouvidoria, para que o plano de fundo do projeto fosse traçado. A primeira pessoa a ser entrevistada foi a Sra. Dianina Medeiros - Ouvidora, Secretária Executiva e Presidente do FNOUH (Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino - Gestão 2022/2024). Depois dessa entrevista, conseguimos ter uma visão mais clara de como o Secretário (a) pode também atuar na Ouvidoria, contribuindo ainda mais para o perfil múltiplo desse profissional. Ela foi essencial para direcionar nosso trabalho para essa linha de atuação.

De igual modo, também foi realizada entrevista com a Diretora da Ouvidoria de Pinhais, Angelita Cristina Werneck, por intermédio dela, conseguimos uma compreensão mais profunda dos desafios que a Ouvidoria de Pinhais enfrenta e de como esses desafios impactam o município. Todos os indivíduos supracitados assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido para que conste seus nomes neste trabalho.

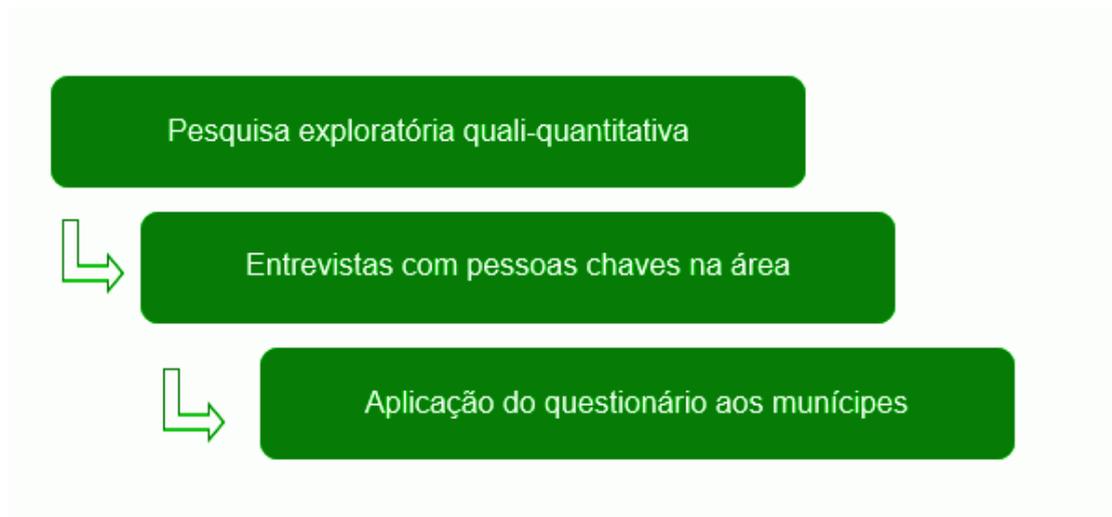
No estágio inicial do projeto, havíamos delineado um plano para entrevistar o senhor Marcos, que desempenhou o papel de ouvidor na área da educação. Infelizmente, devido a conflitos de agenda, a entrevista não pôde ser realizada conforme planejado.

A fim de medir o nível de satisfação com o serviço de Saúde oferecido nas Unidades de Saúde da Família, na Unidade de Saúde da Mulher e da Criança, no

Centro de Atenção Psicossocial Regional I, II, e Centro de Atenção Psicossocial I, clínicas prestadoras de serviços, Hospital e Maternidade Nossa Senhora da Luz dos Pinhais e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), foi aplicado um questionário aos munícipes que utilizam as Unidades de saúde de Pinhais.

O questionário foi aplicado aos respondentes via Google Forms<sup>2</sup>, optamos pela amostra aleatória, na qual obtivemos um total de 110 respostas. A aplicação do mesmo foi realizada uma vez em cada Unidade de Saúde assistida pela Secretaria. A metodologia aplicada pode ser melhor compreendida na imagem abaixo:

FIGURA 1 - METODOLOGIA APLICADA

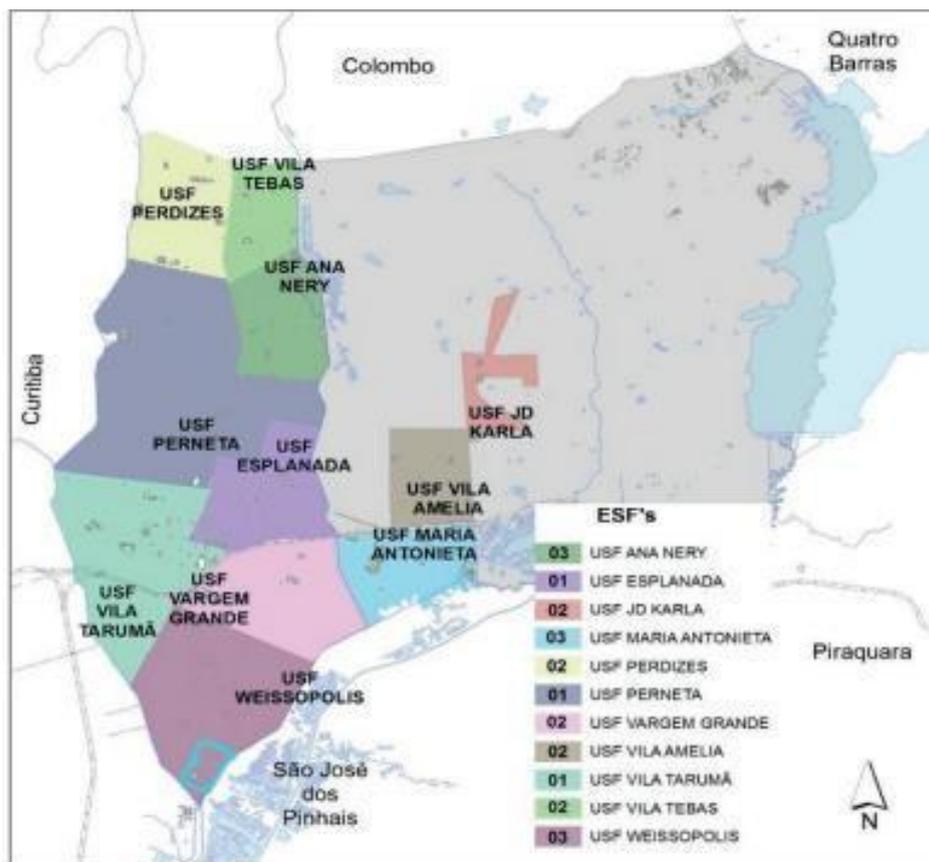


FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

Também na imagem abaixo, podemos visualizar o mapa com as 11 Unidades de Saúde que a Secretaria de Saúde de Pinhais atende, locais onde foi realizada a pesquisa com os munícipes.

<sup>2</sup> Google Forms é um aplicativo de gerenciamento de pesquisas lançado pelo Google. Os usuários podem usar o Google Forms para pesquisar e coletar informações sobre outras pessoas e também podem ser usados para questionários e formulários de registro

FIGURA 2 - MAPA DAS UNIDADES DE SAÚDE



Fonte:(Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

Com o resultado apurado, traçou-se o perfil dos respondentes: das 110 respostas obtidas, 69,1% eram homens, enquanto 30,9% eram mulheres.

Elaboramos questões abordando os principais desafios relatados pelos munícipes, e definimos os objetivos para cada item, conforme apresentado no quadro 1 a seguir:

QUADRO 1 – EIXOS DE ANÁLISE

Eixos	Descritivo da análise
Utilização dos serviços das unidades	Analisar a demora nas consultas de especialidades
Percepções sobre os atendimentos	Compreender a sistemática dos atendimentos
Percepções sobre a infraestrutura	Levantar as percepções sobre infraestrutura

Fonte: Elaborado pelas autoras (2023)

## 2 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE

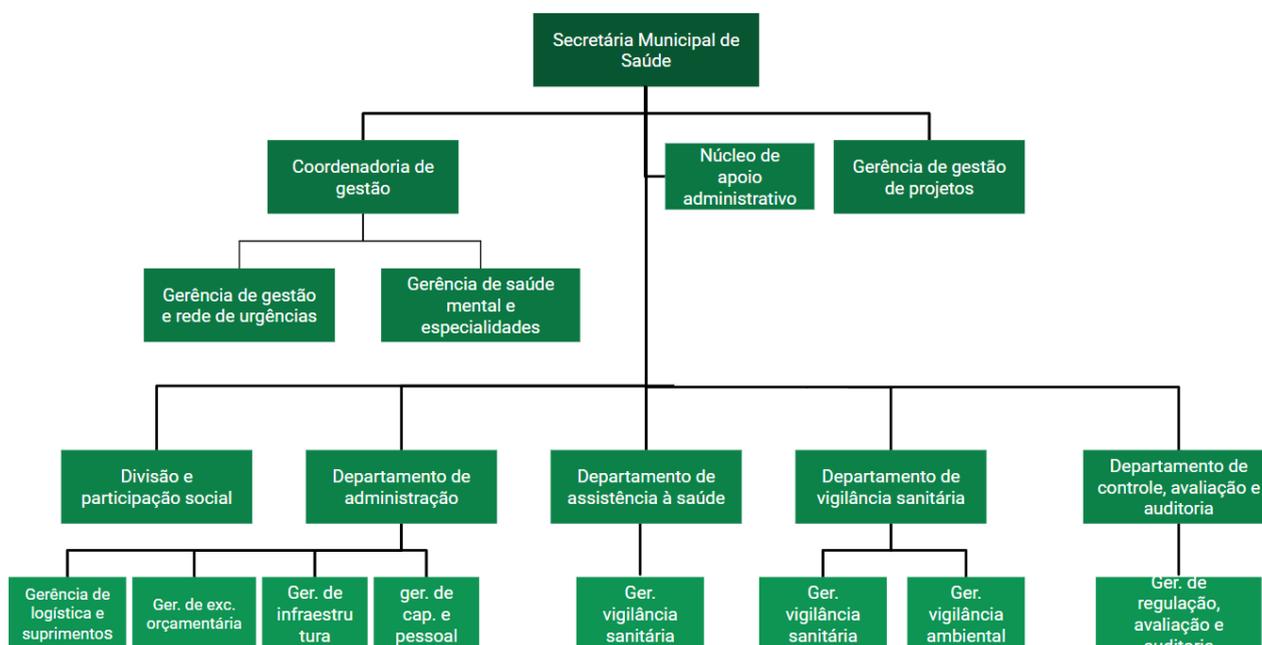
Os primeiros registros da Ouvidoria em Pinhais, datam de 2006, quando a Ouvidoria ainda não era desvinculada dos departamentos da Secretaria. A partir de 2009, a Ouvidoria da Saúde por meio de uma reformulação no Decreto de Estrutura da Secretaria, se desvinculou do departamento, garantindo o início e a busca por mais autonomia.

No ano de 2017, com a publicação do Decreto Municipal 409/2017 houve uma reformulação na Estrutura da Secretaria, sendo criada a Divisão de Participação Social e Ouvidoria (DIPSO), seguindo as diretrizes propostas pelo Manual de Ouvidorias do SUS (Sistema Único de Saúde), o qual recomenda que a instituição deste serviço seja realizada por Ato Legal. De acordo com o Manual das Ouvidorias do SUS (2014, p.15), “A Ouvidoria do SUS deve ser instituída por lei ou norma do ente federativo, prevista como unidade administrativa da estrutura organizacional do órgão ou entidade pública.”

A Secretaria Municipal de Saúde tem por objetivo planejar e executar a política pública de saúde no município de Pinhais, por meio da implementação do Sistema Municipal de Saúde e do desenvolvimento de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população, com a realização integrada de atividades assistenciais e preventivas.

A Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais de acordo com o Decreto Municipal nº 042/2017, está dividida em: Coordenadoria de Gestão (COGES); Departamento de Administração (DEAM); Departamento de Atenção Primária à Saúde (DEAPS); Departamento de Vigilância em Saúde (DEVIS); Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria (DECAU); Divisão de Participação Social e Ouvidoria (DIPSO). (Plano Municipal de Saúde 2018-2021). Abaixo, na figura 3, segue uma representação gráfica dessa divisão e seu organograma.

FIGURA 3 - ORGANOGRAMA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



Fonte: Decreto Municipal de Pinhais Nº 42/2017

Na SEMSA a Ouvidoria é um espaço de interlocução/diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria é utilizada e reconhecida como um mecanismo institucional, um Instrumento de Gestão e Cidadania. (Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

Atualmente a Divisão de Participação Social e Ouvidoria atende aos requisitos da Deliberação Nº 42/2012 aprovada pela Comissão Inter gestores Bipartite – CIB/PR, com servidor de carreira, concursado e nomeado para exercer a função de ouvidor. O espaço físico é adequado, com sala destinada para atendimento sigiloso e individualizado, quando necessário, possui linha de telefone exclusiva, bem como e-mail e *WhatsApp*. (Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

A Ouvidoria atende as demandas recebidas das 11 Unidades de Saúde da Família, 1 Unidade de Saúde da Mulher e da Criança, Centro de Atenção Psicossocial regional I, II, e Centro de Atenção Psicossocial i, Clínicas Prestadoras de serviços, Hospital e Maternidade Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, Unidade de Pronto Atendimento e ainda irregularidades em estabelecimentos comerciais. Esses locais estão listados no quadro abaixo.

QUADRO 2 - ESTABELECIMENTOS ATENDIDOS PELA OUVIDORIA

<b>Tipo de estabelecimento</b>	<b>Nome do estabelecimento</b>
Unidades de Saúde da Família	USF Ana Neri
	USF Tebas
	USF Perdizes
	USF Pernetá
	USF Esplanada
	USF Vila Amélia
	USF Maria Antonieta
	USF Weissópolis
	USF Vargem Grande
	USF Tarumã
	USF Jardim Karla
Clínica/Centro de Especialidades	Unidade de Saúde da Mulher
	Centro de Especialidade de Pinhais
Centro de Atenção Psicossocial – CAPS	Centro de Atenção Psicossocial Regional I
	Centro de Atenção Psicossocial Regional II
	Centro de Atenção Psicossocial i
	Clínicas prestadoras de serviço
Hospital Geral	Hospital e Maternidade Nossa Senhora da Luz dos Pinhais
Pronto Atendimento	Unidade de Pronto Atendimento

Restaurantes/lanchonetes	Vigilância Sanitária
--------------------------	----------------------

Fonte: Plano Municipal de Saúde 2018-2021, adaptado pelas autoras.

Todas as demandas são registradas no sistema IDS Saúde, no qual é realizada a impressão do registro e entregue fisicamente no departamento responsável de acordo com o teor de cada demanda e após a tratativa com o requerente o protocolo retorna via sistema e fisicamente para a Ouvidoria onde é encerrado e arquivado fisicamente. Segundo Kalil (2013):

Ao registrar a reclamação a ouvidoria deve encaminhá-la de imediato aos gestores responsáveis, que darão solução ou sugestão de solução à causa. A ouvidoria não deve fornecer resposta sem consultar a área responsável, ainda que já saiba do posicionamento da empresa em relação à questão, pois é uma forma de participar os gestores sobre as principais insatisfações apresentadas pelos clientes e os respectivos volumes referentes aos processos pelos quais são responsáveis (Kalil, 2013, s.p.).

A Ouvidoria possui ainda a tabela de temporalidade de cinco anos, ou seja, todos os protocolos são mantidos no próprio setor até cinco anos, após esse período esses protocolos vão para eliminação, permanecendo apenas no sistema.

A tabela de temporalidade faz a depuração do acervo, mantendo os documentos pelo tempo estritamente necessário, possibilitando a recuperação das informações para a tomada de decisão e a melhor utilização dos espaços destinados à guarda dessas informações, sejam esses espaços físicos ou eletrônicos. (FARIA, 2006, p. 35).

Diante a pesquisa institucional, observamos que segundo o Plano Municipal de Saúde de Pinhais a sua missão é viabilizar a contínua melhoria nos serviços prestados pelo SUS, possibilitando a satisfação do munícipe em relação a estes serviços. E sua visão é ter uma população que acredite e confie no SUS e na gestão da saúde em Pinhais.

A sede da secretaria de saúde de Pinhais está localizada na Rua Guilherme Weiss, nº 320, bairro Estância Pinhais.

## **4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES**

### **4.1 ETAPA 1: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA**

Nesta etapa a ideia de criação da proposta de uma Ouvidoria Itinerante para a Secretaria de Saúde do Município de Pinhais, região metropolitana de Curitiba,

deu-se em função de observações realizadas por uma das integrantes da equipe - Natalia Cardoso Dalcomuni colaboradora desde 2017, no departamento de Divisão e Participação Social e Ouvidoria, onde realiza atividades como: atendimento aos pacientes e auxiliando-os na resolutividade de seus problemas.

Durante o relato a acadêmica informou a necessidade de a Secretaria de Saúde ter uma coleta de dados sobre os serviços ofertados de maneira mais eficiente. Atualmente, a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais encontra-se em um espaço físico único, situado na Rua Guilherme Weiss, nº 320, no bairro Estância Pinhais. Por se tratar de um espaço físico único, recebe denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios, via e-mail, ligação, *WhatsApp* e de modo presencial.

Observamos que a população tem medo de procurar a ouvidoria, por muitas vezes não conhecerem esse meio de comunicação ou ainda não possuem ferramentas necessárias para entrar em contato com o serviço, dificultando a localização de possíveis *gaps* na execução da política pública de saúde no município.

Ainda identificou-se diversos munícipes que buscam suas redes sociais, como *Facebook* e *Instagram* para denegrir a imagem da Secretária Municipal da Saúde de Pinhais, contribuindo e incentivando às demais pessoas a fazerem o mesmo, sem antes terem procurado a Ouvidoria para tentar solucionar seu problema.

Diante do exposto, verificou-se que é necessário realizar o atendimento presencial, levando os canais até a população para que haja o incentivo da participação social na comunidade e trazendo a conscientização da participação política para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS).

O profissional de Secretariado Executivo possui um perfil multifuncional, desenvolvendo uma visão abrangente do cotidiano secretarial e organizacional e um conjunto de atividades diversificadas e que exigem conhecimentos de várias áreas, atividades estas repletas de imprevistos e que necessitam de soluções urgentes. (Lasta e Durante, 2008).

Por isto, Massarutti (2013, p. 379) afirma que o papel do secretário executivo:

Deve ser co-participante dos processos gerenciais, assessorando e atuando como agente facilitador das mudanças culturais, políticas e sociais, buscando novas ideias e melhorias no ambiente de trabalho.

## Segundo o Ministério da Saúde:

A Ouvidoria Itinerante pretende ser uma ferramenta inovadora na administração pública, dando voz às pessoas que vivem em condições de vulnerabilidade social, ou seja, privadas por problemas territoriais, culturais e socioeconômicos, de terem acesso a programas que viabilizem a cidadania por meio de direitos e serviços garantidos pela constituição Federal. Tornando-se um canal de transformação de estímulos, participação social, disseminação de informação e ser uma ferramenta para garantir a democratização na saúde, conscientização da população e a expansão dos direitos civis, como um canal de engajamento capaz de gerar vozes podendo promover atitudes cívicas positivas, com objetivo promover a democratização administração pública, a participação consciente e mobilizada, maior controle social e acesso a informações, independentemente das condições e desvantagens dos grupos vulneráveis. (Ministério da Saúde, 2014, p.32)

Como prognose, foi realizada a proposta da Ouvidoria Itinerante na Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais que consiste na aplicação da pesquisa de satisfação aos munícipes, indo até eles, com objetivo de ouvir e dar voz ao usuário.

A proposta é que semanalmente um servidor da Ouvidoria esteja presente nos locais de saúde vinculados à Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais, passando um período, sendo esse, manhã ou tarde, no local escolhido e previamente planejado em contato direto com a população, a fim de fazer a escuta das demandas trazidas pela população.

O projeto também visa sensibilizar os munícipes, quanto ao real papel da Ouvidoria, para que ela seja vista como um instrumento de oportunidade de melhoria, uma ferramenta de “termômetro” para analisar as possíveis melhorias que poderão ser adotadas para um atendimento humanizado dos cidadãos que usam os serviços de saúde no município.

Por fim, objetiva-se intensificar o papel da Ouvidoria Itinerante, trazendo à tona que a Ouvidoria atua como mediador, desmistificando a possível imagem de que por meio da Ouvidoria as questões são resolvidas imediatamente, pois ela atua apenas como mediador, a resolução se dá ou ocorre pelo próprio serviço ou gestora responsável de acordo com a demanda.

## 4.2 ETAPA 2: LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO PERTINENTE AO TEMA

Nesta etapa foi realizada a análise em documentos já existentes no departamento, como o *site* da prefeitura de Pinhais, o Plano Municipal de Saúde e o Decreto Municipal de Pinhais, bem como realizamos uma entrevista com a diretora da Ouvidoria a fim de compreender o estado atual do departamento. Vale ressaltar que a literatura sobre Ouvidoria é recente no Brasil e a produção acadêmica na

área, ainda é incipiente.

As ouvidorias são instâncias de participação e controle social, nas quais os cidadãos podem registrar suas reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios referentes às políticas e aos serviços públicos.

Moraes (2010) afirma que no Brasil, a Ouvidoria Pública, como é vista hoje, é uma instituição relativamente nova, que começou a ser delineada na Constituição Federal de 1988. Em uma análise da evolução histórica das Ouvidorias desde o Brasil-Colônia, relata que a figura do Ombudsman/Ouvidor está presente no país desde esse período. Afirma o mesmo autor que a primeira Ouvidoria Pública no Brasil foi criada na cidade de Curitiba-PR, pelo Decreto-lei nº. 215/86, e tinha como principal atribuição a defesa dos interesses legitimamente protegidos dos seus cidadãos.

Segundo SANTOS (2017), apesar de a Constituição não trazer expressamente a instituição das Ouvidorias, ela o faz de forma indireta em seu art. 37, § 3, inciso I, ao preconizar o direito de reclamação.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços. (Constituição Federal, 1988. Art.37 § 3, inciso).

Mais de duas décadas se passaram até que o instituto ganhasse uma definição legal. A conceituação de Ouvidoria coube ao Decreto nº 8.243, de 2014, no art. 2º, inciso V, que considera Ouvidoria Pública:

Instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. (Decreto nº 8.243, de 2014, no art. 2º, inciso V)

Segundo Menezes “a Ouvidoria assume um papel de extrema relevância para a valorização da cidadania, na condição de instância de promoção e defesa de direitos, viabilizando a participação e o controle social e assegurando o fim público da ação administrativa” (MENEZES, 2017, p.13). Ainda sobre essa temática, há uma cartilha desenvolvida pela Ouvidoria Geral da União em que diz que:

A ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados (Ouvidoria Geral da União, 2012, p.8).

Ainda colaborando com o que foi relatado, o manual diz ser o papel da Ouvidoria pública “não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição” (Ouvidoria Geral da União, 2012, p.17).

Um dos aspectos ressaltados pela OGU (2012), ao tratar da funcionalidade das ouvidorias públicas, é a possibilidade de contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos. Isso porque a Ouvidoria identifica os pontos a serem aprimorados, a partir da manifestação do cidadão, contribuindo para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Divulgar a existência da ouvidoria, apresentando sua funcionalidade, é uma das formas de estimular o cidadão a cobrar serviços públicos de melhor qualidade.

Segundo Kalil (2013) o ouvidor, junto com sua equipe, colaborando para os processos de transformação da empresa, deve ser um agente de mudanças e, de acordo com as reclamações postuladas pelos clientes, prover grandes alterações a ponto de suprir as deficiências organizacionais nas questões relacionadas aos clientes, cobrando soluções e acompanhando a implementação.

#### 4.3 ETAPA 3: CRIAÇÃO DA PROPOSTA DA OUVIDORIA ITINERANTE

Para a criação da proposta da Ouvidoria Itinerante, elegemos como metodologia de planejamento a ferramenta 5W2H, pois servirá como bússola para implementação do projeto. Segundo Mello et al (2016) a definição da ferramenta 5W2H é o plano de ação que objetiva executar um *checklist* para tornar preciso o resultado que se pretende alcançar realizando perguntas que permitirão, através das respostas, obter um planejamento geral para tomada de decisão quanto às ações que devem ser realizadas. Essa ferramenta é muito utilizada no mapeamento e padronização de processos e no estabelecimento de procedimentos associados a indicadores (MARSHALL JUNIOR et al, 2010). A ferramenta 5W2H pode ser visualizada no quadro a seguir, tendo sete palavras da língua inglesa: *what* (o que), *who* (quem), *where* (onde), *when* (quando), *why* (por que), *how* (como) e *how much* (quanto

QUADRO 3: DESCRIÇÃO DA FERRAMENTA 5W2H

<b>Perguntas</b>						
<b><i>What</i></b> <b>(O que)</b>	<b><i>Who</i></b> <b>(Quem)</b>	<b><i>When</i></b> <b>(Quando)</b>	<b><i>Where</i></b> <b>(Onde)</b>	<b><i>Why</i></b> <b>(Por que)</b>	<b><i>How</i></b> <b>(Como)</b>	<b><i>How much</i></b> <b>(Quanto custa)</b>
O problema a ser resolvido	A pessoa responsável que irá executar a ação	Período de tempo proposto pelo setor, ou por quem irá executar a ação	Geralmente são nos ambientes de trabalho como: empresa e setores	Motivos que levaram a executar tal ação para resolução do problema	Através de métodos estabelecidos pelo aplicador	Custos relacionados a resolução do problema

Fonte: Adaptado Mashall Júnior et al (2010).

Dessa maneira, notamos que essa ferramenta é de fácil entendimento através da definição de responsabilidades, métodos, objetivos e recursos associados. Ballestero afirma que:

A técnica 5w2h é uma ferramenta bastante simples, mas potente para auxiliar no desenvolvimento da análise e o conhecimento do processo ou do problema a resolver. Essa técnica pode ser usada em três momentos diferentes da solução de problemas: um, no diagnóstico da situação atual para ampliar o conhecimento; dois, no plano de ação para detalhamento do que deve ser feito; três, na padronização de procedimento para evitar a recorrência de problemas. (BALLESTERO; ALVAREZ, 2010, p. 164).

Funcionando como um *checklist*, o plano de ação baseado nessa ferramenta serve para orientar os envolvidos e auxiliar na implementação do projeto, conforme quadro 4 a seguir:

QUADRO 4 - PLANO DE AÇÃO - 5W2H PARA APLICAÇÃO DA PROPOSTA

<b><i>What</i></b> <b>(O que)</b>	<b><i>Who</i></b> <b>(Quem)</b>	<b><i>When</i></b> <b>(Quando)</b>	<b><i>Where</i></b> <b>(Onde)</b>	<b><i>Why</i></b> <b>(Por que)</b>	<b><i>How</i></b> <b>(Como)</b>	<b><i>How much</i></b> <b>(Quanto custa)</b>
Ouvidoria Itinerante	Servidor da Ouvidoria	Uma vez por semana	Locais de Saúde vinculados à SEMSA	É necessário dar ouvido à população, identificando os problemas para propor melhorias	Dedicando um período (manhã/tarde) para receber as demandas trazidas pela população	Sem custo

				nos serviços.		
--	--	--	--	------------------	--	--

FONTE: Elaborado pelas autoras (2023).

#### 4.4 ETAPA 4: ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO PARA APLICAÇÃO AOS MUNICÍPIOS E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Nesta etapa procurou-se analisar os dados obtidos a partir dos questionários aplicados, a realização da pesquisa de satisfação, teve como objetivo verificar junto ao usuário como foi o atendimento prestado a ele naquele momento em que esteve na Unidade de Saúde. Realizamos a aplicação do questionário nas Unidades de Saúde após obtermos prévia autorização da Secretária de Saúde, da Diretora da Divisão e Participação Social, da Ouvidoria, e também com a autorização da Diretora do Departamento de Atenção Primária à Saúde. Para garantir uma comunicação eficaz, informamos antecipadamente as coordenadoras das Unidades de Saúde através de um grupo de *WhatsApp* sobre o trabalho que seria realizado. Ao chegarmos às unidades, as coordenadoras já estavam cientes do nosso propósito, o que simplificou o processo de comunicação. Além disso, para nos deslocarmos até esses locais, agendamos um motorista disponibilizado pela Secretaria de Saúde de Pinhais.

Com o objetivo de minimizar o uso de papel, a diretora do Departamento de Atenção Primária gentilmente nos emprestou um *tablet*, o qual se mostrou extremamente útil na aplicação dos questionários.

Ao chegarmos nas unidades de saúde de Pinhais, inicialmente realizamos uma conversa com a coordenadora. O fato de elas já estarem cientes do nosso trabalho facilitou significativamente a comunicação e permitiu um acesso mais amplo aos ambientes, cientes de que avaliar o desempenho de uma unidade de saúde pode ser um desafio.

As entrevistas seguiram um procedimento padronizado, em que entrevistamos 10 pessoas selecionadas aleatoriamente em cada unidade de saúde. Estipulamos um tempo médio de permanência de aproximadamente 1 hora em cada unidade, ou até a conclusão das 10 aplicações de questionários, garantindo assim uma amostra igualitária de entrevistados em todos os locais que visitamos. Isso nos permitiu obter uma visão proporcional e equitativa em todas as unidades avaliadas.

No quadro a seguir, está detalhado o cronograma das visitas:

QUADRO 5 - CRONOGRAMA DE VISITAS PARA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

DATA	LOCAL	HORA
01/09/2023	USF Jardim Karla	08h30
	USF Vila Amélia	09h30
	USF Esplanada	10h30
04/09/2023	USF Vargem Grande	7h30
	USF Weissópolis	8h30
	USF Maria Antonieta	10h
05/09/2023	USF Perneta	8h
	USF Perdizes	9h
	USF Tebas	10h
	USF Ana Nery	11h
06/09/2023	USF Tarumã	10h

Fonte: Pesquisa de Campo. Elaborado pelas autoras, 2023.

Iniciamos a aplicação dos questionários no dia 01/09/2023 na Unidade de Saúde da Família Jardim Karla às 8h30. Em seguida, às 9h30, fomos para Unidade de Saúde da Família Vila Amélia e por fim, às 10h30 nos dirigimos a Unidade de Saúde da Família Esplanada.

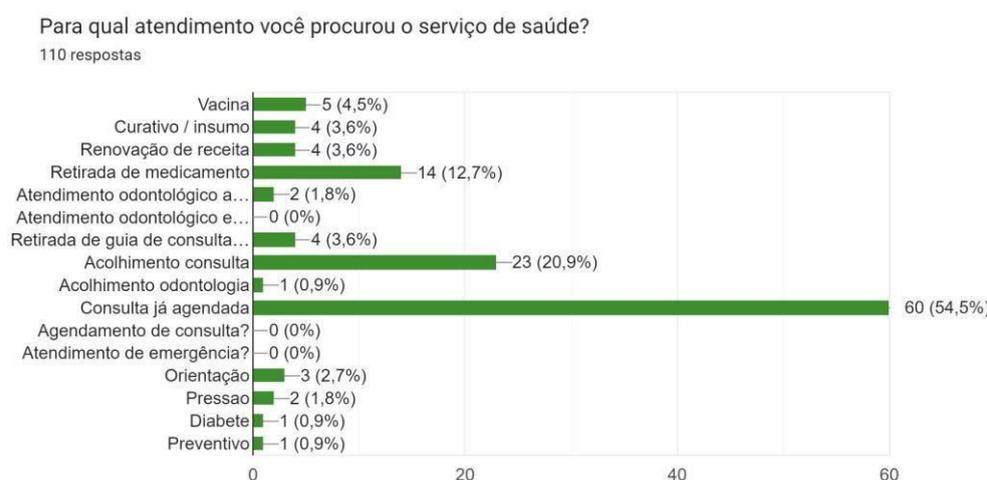
No dia 04/09/2023 fomos às unidades de saúde onde possui o maior número populacional. Por isso, para que tivéssemos tempo hábil para coletar as respostas em todas as unidades, bem cedo pela manhã, às 7h30, estávamos na Unidade de Saúde da Família Vargem Grande. Na sequência, às 8h30 na Unidade de Saúde da Família no Weissópolis (por ser o bairro onde encontramos a maior população do município, acabamos demorando um pouco mais). No entanto, seguimos o roteiro de aplicar 10 questionários/unidades, e às 10h fomos para a Unidade de Saúde da Família Maria Antonieta.

No dia 05/09/2023 fomos em quatro unidades de saúde. A primeira visita foi

às 8h na Unidade de Saúde da Família Pernetá. A segunda às 9h na Unidade de Saúde da Família Perdizes. A terceira, às 10h na Unidade de Saúde da Família Tebas e na quarta, às 11h Unidade de Saúde da Família Ana Nery. E para finalizar, no dia 06/09/2023 às 10h realizamos a última visita na Unidade de Saúde Tarumã.

Após aplicar o questionário aos munícipes de Pinhais foi possível identificar onde estão ocorrendo os *gaps* e onde a gestão poderá investir em melhorias. Com a aplicação do questionário, traçou-se o perfil dos respondentes: a faixa etária ficou entre 17 e 88 anos, sendo que 69,1% eram homens, enquanto 30,9% eram mulheres.

FIGURA 4 - QUAL O SERVIÇO MAIS PROCURADO



Fonte: Pesquisa de Campo. Elaborado pelas autoras, 2023

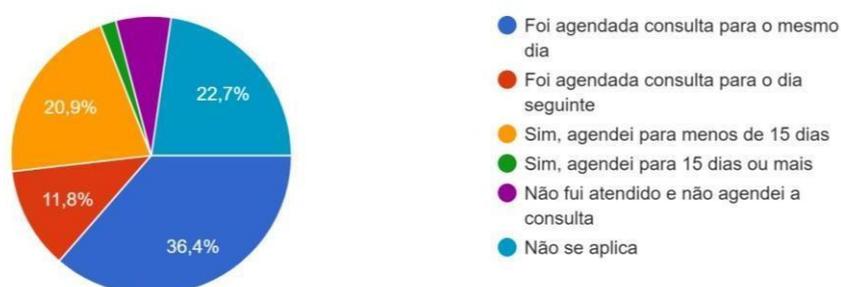
A figura 4 acima mostra os serviços mais procurados pelos cidadãos em uma unidade de saúde. Majoritariamente, com 54,5%, é para realizar uma consulta já agendada. Ou então, passar por acolhimento para agendar consulta (20,9%), e com 12,7% para a retirada de medicamentos.

Sobre o agendamento de consulta, demonstrado na figura 5 abaixo, observa-se que em 36,4% dos casos a consulta foi agendada para o mesmo dia; em 20,9% a consulta foi agendada para menos de 15 dias; com o percentual de 11,8% a consulta ficou agendada para o dia seguinte. Apenas 6,4% não tiveram sua solicitação atendida (não conseguiram agendar consulta) e 1,8% agendou consulta para 15 dias ou mais.

FIGURA 5 - AGENDAMENTO DE CONSULTA

Você conseguiu agendar consulta?

110 respostas



Fonte: Pesquisa de Campo. Elaborado pelas autoras, 2023.

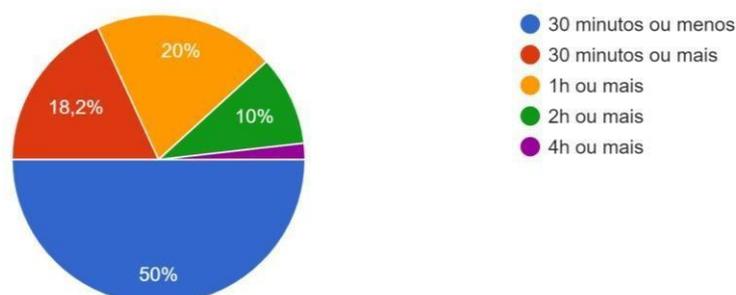
Para grande parte dos munícipes consultados, 80% deles informaram que sua necessidade foi atendida ao procurar a unidade de saúde. No entanto, para uma pequena parcela (15,5%) afirmaram que a solicitação foi parcialmente atendida. Para uma pequena minoria, 3,6% tiveram que retornar outro dia para a demanda ser atendida e para 0,9% a solicitação não foi atendida.

No gráfico abaixo, é relatado o tempo de espera para ser atendido. Metade dos respondentes (50%) afirmaram que foi de 30 minutos ou menos, 20% disseram que levaram 1h ou mais, 18,2% levaram 30min ou mais, 10% relataram que o tempo foi de 2h ou mais para ser atendido e 1,8% dos usuários tiveram que aguardar 4h ou mais para serem atendidos.

FIGURA 6 - TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

Quanto tempo você esperou para ser atendido?

110 respostas



Fonte: Pesquisa de Campo. Elaborado pelas autoras, 202



#### 4.5 ETAPA 5: ENTREVISTA COM A SECRETÁRIA DA SAÚDE E PREFEITA DE PINHAIS PARA LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DA OUVIDORIA

No início do ano de 2023, a prefeita do município de Pinhais, Rosa Maria de Jesus Colombo identificou a necessidade de a Secretaria da Saúde estar mais próxima da população. Diante desta problemática e a necessidade apresentada, a própria prefeita conversou com a Adriane: a secretária de Saúde aderiu a ideia e informou que o melhor local para que fosse implantada a demanda vinda da prefeita seria a ouvidoria. Sendo assim, a Angelita - Diretoria da DIPSO aceitou o desafio.

Para nos auxiliar na criação da proposta, entrevistamos a Angelita que na sua fala nos trouxe quais são os desafios que a Ouvidoria da Saúde de Pinhais enfrenta e segundo ela, o papel da Ouvidoria Pública e seu real significado de atuação é algo que precisa ser aprimorado, pois as pessoas, os cidadãos, os usuários precisam entender o que é a Ouvidoria pública e qual a finalidade dela. Também se faz necessário que o público interno entenda que a Ouvidoria não tem função fiscalizadora ou punitiva e sim uma forma de contribuição para melhoria dos serviços públicos. Ainda ressalta que um dos maiores desafios é a sensibilização do público interno (servidores da saúde) quanto ao entendimento do papel da ouvidoria como uma ferramenta de gestão em busca de oportunidade de melhoria, por meio das demandas registradas.

Foi questionado a ela qual seria o impacto da implantação da Ouvidoria Itinerante no município de Pinhais, Angelita afirmou que acredita ser positivo para população, que poderá conhecer a existência de uma ouvidoria, facilitando o acesso do cidadão, uma vez que a Ouvidoria estará *in loco* nos serviços de saúde. E também foi questionado qual a importância da Ouvidoria Itinerante no município, onde seria principalmente para divulgar os serviços e a existência de uma Ouvidoria da Saúde, tendo em vista que no município de Pinhais existe Ouvidoria geral e muitas vezes a população desconhece a Ouvidoria específica para assuntos de saúde.

Diante das respostas que a Angelita nos apresentou foi possível realizar a criação da proposta da Ouvidoria Itinerante, visto que ela expressou que a criação seria positiva e auxiliaria na divulgação do trabalho desenvolvido e facilitaria o acesso à população.

Ainda para que ações ou estratégias sejam adotadas, é necessário que os dados sejam registrados, pois é através da documentação deles que é possível fazer a análise e então, traçar um plano de ação. Por isso, os relatórios são gerados internamente, tanto em empresas públicas quanto privadas.

Há um relatório público o qual é apresentado a cada fechamento de quadrimestre elaborado pela própria Angelita que mostra a quantidade de registros no 1º e 2º Quadrimestre na Ouvidoria, apresentado no quadro abaixo:

QUADRO 6 - REGISTROS NA DIPSO

	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Sugestão	Elogio	Orientação em Saúde
1º Quadrimestre	245	61	49	02	60	901
2º Quadrimestre	187	52	95	03	72	962
Total	432	113	144	05	132	1863

Fonte: Relatório interno - Angelita Cristina Werneck, 2023.

O quadro mostra que houve um aumento nos registros totais na Ouvidoria no 2º Quadrimestre, passando de 1318 para 1371. No entanto, nota-se que duas categorias tiveram diminuição nos registros: reclamação e denúncia, com uma diminuição de 23,68% e 14,76%, respectivamente. Além do mais, vale destacar que outras duas categorias tiveram um expressivo crescimento nos registros, o da solicitação, que quase dobrou o número de casos (95) e o da orientação em saúde que registrou 62 casos a mais, comparado com o quadrimestre anterior.

#### 4.6 ETAPA 6: CRIAÇÃO DA PROPOSTA

Diante de todo o exposto no trabalho, nesta etapa foi possível realizar a criação da proposta da Ouvidoria Itinerante (OI) com o intuito de auxiliar e facilitar a Ouvidoria ativa dentro do município de Pinhais. Após a aplicação do questionário e da análise dos dados obtidos na etapa anterior, foi constatado a importância do desenvolvimento deste trabalho, não apenas para facilitar a comunicação entre paciente e gestão, mas também evidenciar a realidade de cada unidade de saúde e identificar suas particularidades para que seja estudada a melhoria na região.

A proposta desenvolve estratégias para implantação da Ouvidoria Itinerante

- OI na Secretaria de Saúde de Pinhais, indo até ao cidadão, usuário do serviço de

saúde SUS do município de Pinhais, incentivando a participação espontânea e buscando disseminar a real importância da ouvidoria, ouvir os munícipes para a gestão, verificar onde estão as falhas e como é possível estar em constante melhoria. O projeto da OI visa ampliar o alcance do maior número de pessoas que utilizam os serviços de Saúde em Pinhais, dando voz a esses usuários. Assim, a Ouvidoria passa de papel passivo e se torna ativo, não apenas aguardando as demandas chegarem até ela, mas, pelo contrário, indo ao encontro do cidadão.

Para colocar em prática a Ouvidoria Itinerante, a proposta é que semanalmente um servidor da Ouvidoria esteja presente nos locais de saúde vinculados à Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais, passando um período, sendo ele manhã ou tarde, no local escolhido e previamente planejado em contato direto com a população, a fim de fazer a escuta das demandas trazidas pela população, portando um *tablet* podendo ser adquirido, juntamente ao departamento de administração ou ainda através de papel e caneta.

Será ideal confeccionar *QRcode* de pesquisas de satisfação e colocar em lugares visíveis e de fácil acesso aos munícipes nos serviços vinculados à saúde, visto que em todos os locais da Prefeitura de Pinhais hoje possui internet de graça e facilita o contato entre munícipes e gestão.

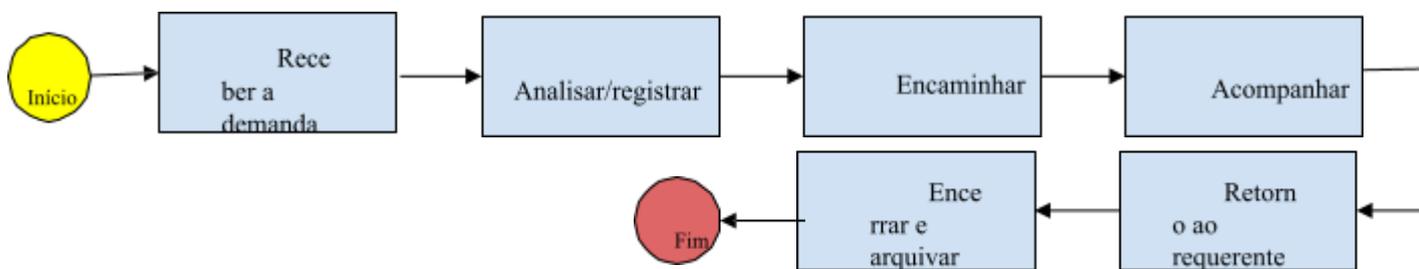
Para dar seguimento nas demandas recebidas, primeiramente analisaremos a problemática e após identificarmos de qual departamento a demanda pertence, visto que, a Secretaria de Saúde de Pinhais é composta por seis departamentos, incluindo a Ouvidoria. Será realizado o registro da demanda sistema próprio (IDSSaúde) constando o maior número de informações possível, de forma clara e objetiva, e posteriormente protocolado e impresso. O protocolo será preparado na seguinte ordem: capa, folha de rosto e fotocópia de documentos (quando houver). As folhas deverão ser carimbadas, numeradas e assinadas pelo responsável no atendimento. Para acompanhar a demanda registrada será feito mensalmente a fim de verificar se os protocolos tiveram resolutividade no prazo estabelecido em lei, sendo 20 dias podendo ser prorrogados por mais 10 dias, com relatório apresentado periodicamente ou a pedido aos departamentos demonstrando os protocolos pendentes que não atenderam ao prazo.

O retorno ao requerente será feito pela Ouvidoria Itinerante em casos de demandas onde é solicitado sigilo de informações pessoais do requerente. Para protocolos não sigilosos o retorno ao usuário deverá ser realizado pelo próprio

departamento e no despacho deve constar: Descrição detalhando a tratativa, data, forma de contato (telefone ou pessoalmente); É prerrogativa da instituição que ser realizada no mínimo três (3) tentativas de contato em datas e horários alternados que devem estar descritos no protocolo tais informações bem como, o número de telefone do usuário no qual foi realizada estas tentativas, e caso não seja possível, o protocolo poderá ser devolvido para ouvidoria. Para encerrar e arquivar, o protocolo deve retornar para Ouvidoria contendo todas as orientações acima e deverá ser encerrado via sistema e arquivado no arquivo morto.

Para visualizar melhor a tramitação do protocolo, abaixo elaboramos o fluxo e todos os protocolos que forem registrados deverão seguir este fluxo, que já faz parte da ouvidoria.

FIGURA 8 - FLUXO DE TRAMITAÇÃO DO PROTOCOLO



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2023.

A figura acima oferece uma visão clara do processo de tramitação do protocolo, seguindo rigorosamente os passos estabelecidos pelo departamento. Esse guia visual facilita a compreensão e a execução eficiente de cada etapa, garantindo que o protocolo siga um caminho organizado e bem definido.

É uma ferramenta importante para assegurar que todos os procedimentos sejam seguidos de maneira consistente e que a documentação seja tratada de forma eficaz e em conformidade com as diretrizes estabelecidas. Isso promove a eficiência e a transparência em todo o processo de tramitação de protocolos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho era solucionar as lacunas de comunicação entre os serviços prestados pela Secretaria de Saúde de Pinhais aos munícipes, identificadas pela colaboradora Natalia Cardoso Dalcomuni, que atua no departamento de Divisão e Participação Social e Ouvidoria. Inicialmente, concluímos que a Ouvidoria necessitava de um servidor presente semanalmente nos locais vinculados à Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais, a fim de fazer a escuta das demandas da população.

Após realizar pesquisas em documentos, artigos, dissertações da área secretarial e entrevistar pessoas chave na área, nossa proposta e escolhas foram baseadas na metodologia de planejamento da ferramenta 5W2H.

A Ouvidoria Itinerante é uma medida que traz benefícios significativos para a administração pública e para a comunidade, estabelecendo uma conexão direta entre a administração pública e os cidadãos. Ao levar os serviços de Ouvidoria a diferentes unidades de saúde do município, permite que os munícipes tenham acesso facilitado a um canal de comunicação para expressar suas necessidades, sugestões e reclamações. Além disso, só de estar presente em diferentes Unidades de saúde, a Ouvidoria Itinerante tem a capacidade de identificar demandas específicas de cada unidade, fazendo com que os munícipes se sintam ouvidos.

Após a aplicação do questionário aos munícipes de Pinhais foi possível obter *feedbacks* direto dos usuários referente a qualidade do atendimento prestado durante o momento em que esteve na Unidade de Saúde.

O desenvolvimento do projeto nos levou a compreender que os profissionais de secretariado possuem as habilidades necessárias para desempenharem papéis de agentes transformadores e facilitadores, aplicando com sucesso os princípios da gestão de processos e gestão da qualidade e competências do perfil secretarial.

No que diz respeito à formação acadêmica, as estudantes envolvidas na elaboração da proposta puderam concluir que o conhecimento adquirido ao longo da graduação, auxiliou de maneira indispensável para a formulação da proposta, onde usufruíram do referencial teórico das disciplinas de gestão de processos e gestão secretarial II ofertadas no sexto período do curso. Ademais, essa experiência contribuiu para o crescimento não somente profissional, mas sim para a vida das acadêmicas, por aplicarem técnicas de relacionamento interpessoais necessárias

para o sucesso de um trabalho em equipe, como também a ampliação de seu senso de responsabilidade, valores, atitudes, criatividade e habilidades na criação e apresentação de um trabalho ético e profissional. Proporcionou o desenvolvimento da capacidade crítica e estimulou o interesse pela aprendizagem contínua.

Por fim, a proposta da Ouvidoria Itinerante para a secretaria de saúde de Pinhais, possibilitou demonstrar a necessidade de sensibilizar os munícipes, quanto ao real papel da Ouvidoria, para que ela seja vista como um instrumento de oportunidade de melhoria, uma ferramenta de “termômetro” para analisar as possíveis melhorias que poderão ser adotadas para um atendimento humanizado dos cidadãos que usam os serviços de saúde no município.

No dia 31/10/2023, tivemos a oportunidade de apresentar a proposta para a prefeita do município de Pinhais - Rosa Maria - que demonstrou muito interesse e grande possibilidade de implantação do projeto juntamente com o departamento de atenção primária à saúde, o qual é responsável pelas 11 unidades de saúde. Ela solicitou ainda que em um futuro breve, possa apresentar esse material de forma consultiva para Secretária de Saúde, departamento de atenção primária à saúde, para divisão e participação social .

## REFERÊNCIAS

BALLESTERO-ALVAREZ, M.E. Gestão da qualidade, produção e operações. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 10 out. 2023.

\_\_\_\_\_. Decreto 8.243/14, de 23 de maio de 2014. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/decreto/d8243.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/decreto/d8243.htm)>. Acesso em: 15 out. 2023.

[https://saogoncalosp.com.br/arquivos\\_site/estantevirtual/inteligencia-emocional-daniel-goleman3.pdf](https://saogoncalosp.com.br/arquivos_site/estantevirtual/inteligencia-emocional-daniel-goleman3.pdf) - Inteligência emocional a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente pg 72  
- <https://iessa.edu.br/revista/index.php/jornada/article/view/1835>

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.  
\_\_\_\_\_. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FARIA, Wadson Silva. A normalização dos instrumentos de gestão arquivista no Brasil: um estudo da influência das resoluções do Conarq na organização dos arquivos da Justiça Eleitoral Brasileira. Brasília, 2006.

KALIL, E. Como implantar ouvidoria e atuar nessa área. São Paulo: Trevisan Editora, 2013. Disponível em: Acesso em: 15 set. 2023

Lasta, A. & Durante, D. G. (2008). A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo. Secretariado Executivo em Revista, Passo Fundo, n. 4, pp. 49-65.

MARSHALL JÚNIOR, Isnard et.al. Gestão da Qualidade.10.ed.Rio de Janeiro. Editora FGV, 2010.Disponível em: Acesso em: 15 set. 2023

MASSARUTTI, N. M. O. O profissional de secretariado e o projeto de responsabilidade social. In: D'ELIA, B., AMORIM, M.; SITA, M. (Org.). Excelência no Secretariado. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

MELLO,M.F.D.et.al. A importância da utilização de ferramentas da qualidade como suporte para a melhoria de processo em indústria metal mecânica- um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.36,2016, João Pessoa. Anais[...] João Pessoa,2016. Disponível em: Acesso em: 15 set. 2023.

MORAES, D.; CRUZ, A.; SILVEIRA, F.; FERLA, A. A Ouvidoria como um processo democrático: sua história e experiência no Pará. Belém, PA. 2010. Disponível em: <<http://www.sead.pa.gov.br/sites/default/files/Ouvidoriacomoprocesso democraticohistoriadasOuvidorias.pdf>>. Acesso em: 16 out. 23.

SANTOS, M. M. Ouvidoria Pública como instrumento de participação social e função essencial à gestão pública moderna. Revista Científica da ABO, v. 1, 2017.

Disponível em:

<<http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo-ano-1-n1-2017-2018.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2023.

Ouvidoria Geral da União (OGU). Orientações para implementação de uma unidade de ouvidoria. 5. ed. Brasília - DF: OGU, 2012. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>. Acesso em: 15 out. 2023.

## **APÊNDICE A - PRÉ PROJETO**

PRÉ-PROJETO DE IMPLANTAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CRISLAINE MAIARA LITWIN  
ELISAMA PEREIRA DA LUZ  
NATALIA CARDOSO DALCOMUNI

PRÉ-PROJETO: CRIAÇÃO DA PROPOSTA DA OUVIDORIA ITINERANTE PARA A  
SECRETARIA DE SAÚDE DE PINHAIS

CURITIBA  
2023

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ANÁLISE DO AMBIENTE	3
2.1 ORGANOGRAMA	5
2.2 MISSÃO	6
2.3 VISÃO	6
2.4 VALORES	6
3. QUESTÃO NORTEADORA	6
4. OBJETIVO GERAL	6
4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
5. DIAGNOSE	7
6. PROGNOSE	8
7. METODOLOGIA	9
8. CRONOGRAMA	10
9. REFERÊNCIAS	11
APÊNDICE A: ROTEIRO DE ENTREVISTA DIANINA.	12
APÊNDICE B: ROTEIRO DE ENTREVISTA MARCELO.	13
APÊNDICE C: ROTEIRO DE ENTREVISTA ANGELITA	14
APÊNDICE D: QUESTIONÁRIO AOS MUNÍCIPES	15
ANEXO A CARTA DE ACEITE	18
ANEXO B TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) - ASSINADO PELA DIANINA MEDEIROS .....	19

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho compõe o processo avaliativo da disciplina de Metodologia da Pesquisa do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná e sua finalidade é a criação de uma ouvidoria itinerante para a Secretaria de Saúde do Município de Pinhais, região metropolitana de Curitiba.

A escolha pelo tema se deu em função de observações realizadas por uma das integrantes da equipe - Natalia Cardoso Dalcomuni - a qual trabalha na Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais, no departamento de Divisão e Participação Social e ouvidoria, da necessidade da gestão da secretaria de saúde ter uma coleta de dados sobre os serviços ofertados de maneira mais eficiente. Assim nasceu a ideia de uma Ouvidoria Itinerante na Secretaria Municipal de Saúde no município de Pinhais, visto que, dentre tantas competências atribuídas ao profissional de Secretariado, uma delas é de atuar como agente facilitador, propondo soluções que auxiliem nos processos decisórios.

A proposta supracitada é ao mesmo tempo um desafio para a equipe, pois promoverá a oportunidade de uma imersão na temática da área da ouvidoria, bem como uma realização em função da importância para a população usuária dos serviços de saúde do município eleito. Percebe-se cada vez mais uma aproximação dos profissionais de secretariado com os fluxos da ouvidoria conforme entrevista piloto realizada pela equipe com uma secretaria executiva atuante em ouvidoria, conforme roteiro no apêndice A.

O projeto está estruturado da seguinte maneira: Análise do Ambiente; Organograma; Missão, Visão e Valores; Questão Norteadora; Objetivo Geral e Específicos; Diagnose; Prognose; Metodologia; Cronograma; Referências; Carta de Aceite, Anexos e Apêndices.

## 2 ANÁLISE DO AMBIENTE

A Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA) tem por objetivo planejar e executar a política pública de saúde no município de Pinhais, por meio da implementação do Sistema Municipal de Saúde e do desenvolvimento de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população, com a realização integrada de

atividades assistenciais e preventivas. (Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

A Secretaria Municipal de Saúde de acordo com o Decreto Municipal nº 042/2017, está dividida em: Coordenadoria de Gestão - COGES; Departamento de Administração - DEAM; Departamento de Atenção Primária à Saúde - DEAPS; Departamento de Vigilância em Saúde - DEVIS; Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria – DECAU; Divisão de Participação Social e Ouvidoria – DIPSO. (Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

Na Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais a Ouvidoria é um espaço de interlocução/diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A ouvidoria é utilizada e reconhecida como um mecanismo institucional, um Instrumento de Gestão e Cidadania. (Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

Os primeiros registros desse serviço, datam de 2006, onde na época a ouvidoria ainda não era desvinculada dos departamentos da secretaria. A partir de 2009, a ouvidoria da saúde por meio de uma reformulação no Decreto de Estrutura da Secretaria, se desvinculou do departamento, garantindo o início e a busca por mais autonomia. (Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

No ano de 2017, com a publicação do Decreto Municipal 409/2017 houve uma reformulação na Estrutura da Secretaria, sendo criada a Divisão de Participação Social e Ouvidoria – DIPSO, seguindo as diretrizes propostas pelo Manual de Ouvidorias do SUS, o qual recomenda que a instituição deste serviço seja realizada por Ato Legal.

“A Ouvidoria do SUS deve ser instituída por lei ou norma do ente federativo, prevista como unidade administrativa da estrutura organizacional do órgão ou entidade pública.” Manual das Ouvidorias do SUS (2014).

Atualmente a Divisão de Participação Social e Ouvidoria atende aos requisitos da Deliberação Nº 42/2012 aprovada pela Comissão Inter gestores Bipartite – CIB/PR, com servidor de carreira, concursado e nomeado para exercer a função de ouvidor. O espaço físico é adequado, com sala destinada para atendimento sigiloso e individualizado, quando necessário, possui linha de telefone exclusiva, bem como e-mail e WhatsApp. (Plano Municipal de Saúde 2018-2021).

A ouvidoria atende as demandas recebidas das 11 Unidades de Saúde da

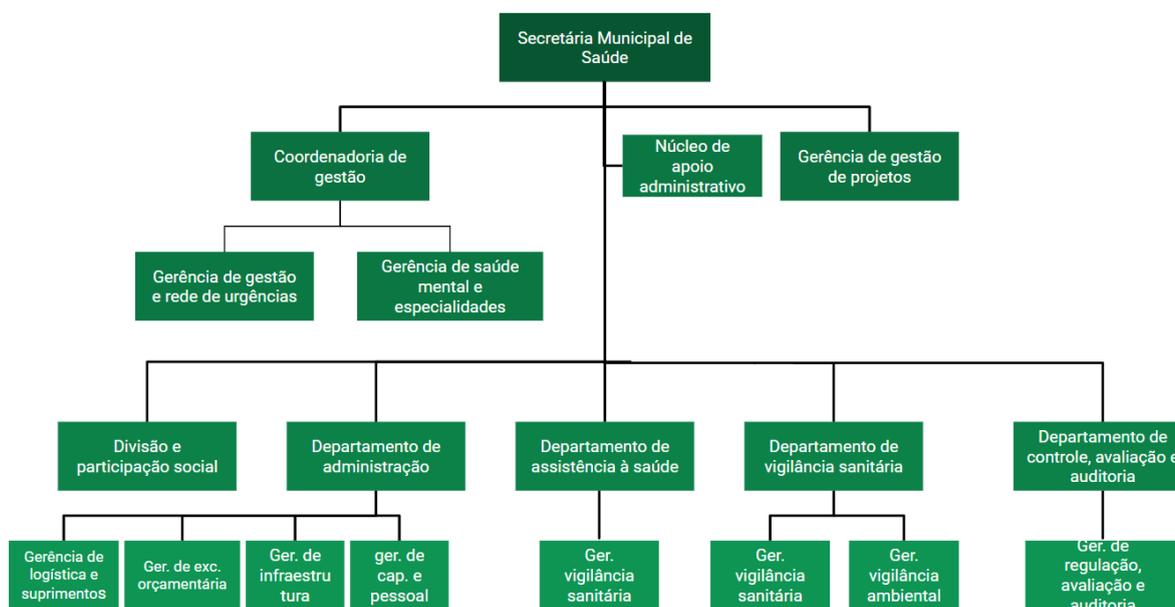
Família, 1 Unidade de Saúde da Mulher e da Criança, centros de atenção psicossocial

álcool e drogas e II, clínicas prestadoras de serviços, Hospital e Maternidade Nossa Senhora da Luz dos Pinhais, unidade de pronto atendimento e ainda irregularidades em estabelecimentos comerciais.

Todas as demandas são registradas no sistema IDS Saúde, no qual é feita a impressão do registro e entregue fisicamente no departamento responsável de acordo com o teor de cada demanda e após a tratativa com o requerente o protocolo retorna via sistema e fisicamente para a ouvidoria onde é encerrado e arquivado fisicamente. A ouvidoria possui ainda a tabela de temporalidade de cinco anos, ou seja, todos os protocolos são mantidos no próprio setor até cinco anos, após esse período esses protocolos vão para eliminação, permanecendo apenas no sistema.

## 2.1 ORGANOGRAMA

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



Fonte: Decreto municipal de Pinhais Nº 42/2017

## 2.2 MISSÃO

Viabilizar a contínua melhoria nos serviços prestados pelo SUS, possibilitando a satisfação do munícipe em relação a estes serviços.

Fonte: Plano Municipal de saúde de Pinhais (2018-2020)

## 2.3 VISÃO

Ter uma população que acredite e confie no SUS e na gestão da saúde em Pinhais.

Fonte: Elaboração das autoras (2023)

## 2.4 VALORES

Ética, respeito, transparência, eficiência e compromisso.

Fonte: Elaboração das autoras (2023)

## 3 QUESTÃO NORTEADORA

Em que medida a implantação de uma ouvidoria itinerante contribuirá para a melhoria no atendimento em saúde para a população de Pinhais?

## 4 OBJETIVO GERAL

Criar uma proposta de Ouvidoria Itinerante para a Secretária de Saúde do município de Pinhais.

### 4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Analisar a problemática: Intensificar o papel da Ouvidoria da Saúde, aproximando- a da população, e trazendo a avaliação e a real visão de como está sendo executada a política pública no município;
- 2) Elaborar questionário para os participantes da pesquisa: realizar questionário para aplicação aos munícipes, fortalecendo a comunicação entre a gestão e a população;
- 3) Criar a proposta da ouvidoria itinerante: será realizada no momento da aplicação da pesquisa de satisfação, o objetivo será de verificar junto ao usuário como foi o atendimento prestado a ele naquele momento em que esteve na Unidade de Saúde

4) Aplicar questionário para os participantes da pesquisa: a aplicação do questionário será como uma ferramenta “termômetro” para analisar as possíveis melhorias;

5) Analisar os dados obtidos: após aplicar o questionário aos munícipes de Pinhais será possível identificar onde estão ocorrendo os gaps e onde a gestão poderá investir em melhorias.

6) Levantar bibliografia pertinente ao tema;

7) Apresentar proposta para a Secretária de Saúde;

8) Apresentar proposta para a prefeita do Município de Pinhais Rosa Maria de Jesus Colombo.

## 5 DIAGNOSE

No presente momento, a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais encontra-se em um espaço físico único, situado na Rua Guilherme Weiss, nº 320, no bairro Estância Pinhais. Por se tratar de um espaço físico único, recebe denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios, via e-mail, ligação, *WhatsApp* e presencial.

Entretanto, observou-se que a população tem medo de procurar a ouvidoria ou por muitas vezes não conhecerem esse meio de comunicação ou ainda não possuem ferramentas necessárias para entrar em contato com o serviço, dificultando a localização de possíveis gaps na execução da política pública de saúde no município.

Ainda identificou-se diversos munícipes que buscam suas redes sociais, como *Facebook* e *Instagram* para denegrir a imagem da Secretária Municipal da Saúde de Pinhais, contribuindo e incentivando às demais pessoas a fazerem o mesmo sem antes terem procurado a ouvidoria para tentar solucionar seu problema.

Diante do exposto, verificou-se que é necessário realizar o atendimento presencial, levando os canais até a população para que haja o incentivo da participação social na comunidade e trazendo a conscientização da participação política para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS).

## 6 PROGNOSE

A ouvidoria itinerante pretende ser uma ferramenta inovadora na administração pública, dando voz às pessoas que vivem em condições de vulnerabilidade social, ou seja, privadas por problemas territoriais, culturais e socioeconômicos, de terem acesso a programas que viabilizem a cidadania por meio de direitos e serviços garantidos pela constituição Federal. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, Ouvidoria Ativa do sus Ampliando a Escuta e o Acesso à Informação do Cidadão, 2014).

Tornando-se um canal de transformação de estímulos, participação social, disseminação de informação e ser uma ferramenta para garantir a democratização na saúde, conscientização da população e a expansão dos direitos civis, como um canal de engajamento capaz de gerar vozes podendo promover atitudes cívicas positivas, com objetivo promover a democratização administração pública, a participação consciente e mobilizada, maior controle social e acesso a informações, independentemente das condições e desvantagens dos grupos vulneráveis. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, Ouvidoria Ativa do sus Ampliando a Escuta e o Acesso à Informação do Cidadão, 2014).

Como prognose, pretende-se criar uma ouvidoria itinerante na Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais que consiste na aplicação da pesquisa de satisfação aos munícipes, indo até eles, com objetivo de ouvir e dar voz ao usuário.

A proposta é que semanalmente um servidor da ouvidoria esteja presente nos locais de saúde vinculados à Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais, passando um período, sendo ele manhã ou tarde, no local escolhido e previamente planejado em contato direto com a população, a fim de fazer a escuta das demandas trazidas pela população.

O projeto também visa sensibilizar os munícipes, quanto ao real papel da Ouvidoria, para que ela seja vista como um instrumento de oportunidade de melhoria, uma ferramenta de “termômetro” para analisar as possíveis melhorias que poderão ser adotadas para um atendimento humanizado dos cidadãos que usam os serviços de saúde no município.

Por fim, objetiva-se intensificar o papel da Ouvidoria da Saúde, trazendo à tona que a ouvidoria atua como mediador, desmistificando a possível imagem de que por meio da ouvidoria as questões são resolvidas imediatamente, pois ela atua apenas

como mediador, a resolução se dá ou ocorre pelo próprio serviço ou gestores responsáveis de acordo com a demanda.

## 7 METODOLOGIA

Para auxiliar na proposta de implementação do projeto, alguns procedimentos metodológicos serão utilizados. O percurso metodológico consiste em fazer uma pesquisa exploratória de natureza quali-quantitativa aplicada.

No primeiro momento, optou-se por entrevistar pessoas que são figuras chaves no ramo da Ouvidoria, para que o plano de fundo do projeto fosse traçado. A primeira pessoa a ser entrevistada foi a Sra. Dianina Medeiros - Ouvidora e Presidente do FNOUH (Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino Gestão 2022/2024), ela foi utilizada como norte para orientação de como o projeto caminhará (roteiro da entrevista apêndice A).

Ainda pretende entrevistar mais duas pessoas, são elas: o ouvidor com larga experiência em Ouvidoria, o Sr. Marcos José Vale (roteiro da entrevista apêndice B) e a Diretora da Ouvidoria de Pinhais, Angelita Cristina Werneck, (roteiro da entrevista apêndice C), todos os citados assinarão o termo de consentimento livre e esclarecido para que conste seus nomes no trabalho. Também será aplicado um questionário aos munícipes para medir o nível de satisfação com o serviço de Saúde oferecido nas Unidades de Saúde da Família, na Unidade de Saúde da Mulher e da Criança, nos Centros de Atenção Psicossocial (álcool e drogas), Clínicas prestadoras de serviços, Hospital e Maternidade Nossa Senhora da Luz dos Pinhais e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), nesta aplicação será garantido o anonimato dos participantes.

Além do mais, para embasamento teórico e consistente do projeto, utilizaremos referenciais bibliográficos na área da Ouvidoria e na área da Saúde para o desenvolvimento do projeto.

## 8 CRONOGRAMA

<b>CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO</b>	
<b>MÊS</b>	<b>ATIVIDADE</b>

Março	Levantamento da problemática
-------	------------------------------

Abril	Desenvolvimento e estudos sobre ouvidoria
Maio	Entrevistas com atores na área da ouvidoria e na área da saúde, desenvolvimento de projeto
Junho	Apresentação
Julho	Aprofundamento da bibliografia sobre a temática
Agosto	Entrevista com atores na área da ouvidoria
Setembro	Entrevista com a Diretora da Ouvidoria de Pinhais
Outubro	Desenvolvimento e estudos sobre ouvidoria
Novembro	Desenvolvimento e estudos sobre ouvidoria
Dezembro	Apresentação da proposta de implantação

## 9 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Ouvidoria Ativa do SUS: ampliando a escuta e o acesso à informação do cidadão. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa - Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS - 1ed - Brasília, 2014. Disponível em <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ouvidoria\\_ativa\\_sus\\_ampliando\\_escuta.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ouvidoria_ativa_sus_ampliando_escuta.pdf)>. Acesso em 21 maio 2023. BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)>. Acesso em: Acesso em 21 maio 2023.

PINHAIIS. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Saúde. Disponível em: <<https://pinhais.atende.net/subportal/saude>>. Acesso em 20 maio 2023.

PINHAIIS. Prefeitura Municipal. Plano Municipal de Saúde 2018-2021. Disponível em: <<https://pinhais.atende.net/atende.php?rot=1&aca=119&ajax=t&processo=viewFile&ajaxPrevent=1527691277102&file=6F820BF8FD738A2D7B8508F8E509365D9E406FE9&sistema=WPO&classe=UploadMidia>> Acesso em 20 de maio 2023.

## APÊNDICE A: ROTEIRO DE ENTREVISTA DIANINA

- 1 Todas as demandas são passadas aos setores responsáveis ou a ouvidoria também possui autonomia para dar a tratativa dependendo da demanda?
- 2 O que te levou para a área da ouvidoria?
- 3 De qual maneira o curso de secretariado te ajuda em sua profissão atualmente?
- 4 Como são repassadas as demandas aos setores responsáveis? E qual o fluxo de trabalho?
- 5 Como ocorrem os atendimentos na ouvidoria?
- 6 Como são tratadas as demandas sigilosas?

Fonte: Elaborado pelas alunas (2023)

## APÊNDICE B: ROTEIRO DE ENTREVISTA MARCOS

- 1 Qual a sua formação acadêmica? Sua formação acadêmica lhe ajudou a atuar nessa área?
- 2 O que te levou para a área da ouvidoria? e quanto tempo você atuou como ouvidor?
- 3 Quais foram os seus maiores desafios nessa área?
- 4 Atualmente você atua como ouvidor? Qual sua opinião sobre ouvidoria itinerante?
- 5 De que forma atuar na ouvidoria lhe ajudou no atual emprego?
- 6 Quais são seus conselhos para quem atua nessa área?

Fonte: Elaborado pelas alunas (2023)

## APÊNDICE C: ROTEIRO DE ENTREVISTA ANGELITA

- 1 Quais são os desafios que a ouvidoria da saúde de Pinhais enfrenta?
- 2 Qual seria o impacto da implantação da ouvidoria itinerante no município de Pinhais?
- 3 Como foi sua trajetória na prefeitura até chegar na ouvidoria ?
- 4 Qual é a sua visão da ouvidoria itinerante no SUS?
- 5 Porque a ouvidoria itinerante seria importante no município?
- 6 Qual a sua formação e de que forma ela te auxilia na ouvidoria?

Fonte: Elaborado pelas alunas (2023)

## APÊNDICE D: QUESTIONÁRIO AOS MUNICÍPES



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS  
ESTADO DO PARANÁ



### PESQUISA DE SATISFAÇÃO - AOS MUNICÍPES

<b>Nome:</b>	
<b>Data de nascimento:</b>	<b>Contato:</b>
<b>Unidade de saúde:</b>	

1. Para qual atendimento você procurou o serviço de saúde?

- Vacina  
 Curativo  
 Orientação, qual? \_\_\_\_\_  
 Retirada de medicamento  
 Atendimento odontológico agendado  
 Atendimento odontológico emergencia  
 Retirada de guia de consulta/exames  
 Acolhimento consulta  
 Acolhimento odontologia  
 Consulta já agendada  
 Atendimento de emergência, qual a queixa? \_\_\_\_\_  
 Outros: \_\_\_\_\_

2. Quanto tempo você esperou para ser atendido?

- 30 minutos  
 1h  
 2h  
 4h  
 Outros: \_\_\_\_\_

3. Você precisou e conseguiu agendar consulta?



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS**  
ESTADO DO PARANÁ



3. Você precisou e conseguiu agendar consulta?
- Não fui atendido no mesmo dia
  - Sim fui atendido no dia seguinte
  - Sim agendei para 15 dias depois
  - Não fui atendido e não agendei a consulta
4. Em relação aos atendimentos na nos serviços prestados, como você avalia?
- Bom
  - Ruim
  - Regular
  - Não sei
5. Como você avalia o atendimento dos funcionários?
- Bom
  - Ruim
  - Regular
  - Não sei
6. Como você avalia a estrutura e a limpeza do ambiente?
- Bom
  - Ruim
  - Regular
  - Não sei
7. Você sabe qual o órgão recorrer para reclamação, elogio, solicitação e sugestão ou denúncia?
- Sim
  - Não



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS**  
ESTADO DO PARANÁ



8. Tem alguma sugestão para melhoria nos serviços prestados na Saúde de Pinhais?

---

---

---

---

---

**ANEXO A: CARTA DE ACEITE**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO**

**AUTORIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETO MULTIDISCIPLINAR  
DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO**

**CARTA DE ACEITE**

Concordamos com a execução do projeto Proposta da ouvidoria itinerante na secretaria de saúde de Pinhais, proposto pela(o) aluna(o) Crislaine Maiara Litwin, Elisama Pereira da Luz, Natalia Cardoso Dalcomuni do 5º período/(2023), do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná.

Curitiba, 15 de maio de 2023.

Supervisor Técnico (empresa):   
**Angelita Cristina Werneck**  
Diretora da Divisão de  
**Participação Social e Ouvidoria**  
Secretaria Municipal de Saúde

Professor Orientador(UFPR): Fernanda Landolfi Maia

Coordenador(UFPR):

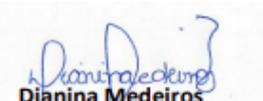
## ANEXO B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) - ASSINADO PELA DIANINA MEDEIROS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO/SEPT  
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Eu, **Dianina Medeiros**, da nacionalidade brasileira e estado civil casada, portador(a) do RG n.º9.584.323-9 PR profissão: ouvidora e secretária executiva, vinculado(a) à instituição: Centro Universitário Autônomo do Brasil – UNIBRASIL ocupando o cargo de ouvidora geral e presidente do FNOUH - Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino, estou sendo convidado(a) a participar da pesquisa sobre: ouvidoria ativa. A pesquisa ajudará na construção de trabalho final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, realizada pelos acadêmicos Crislaine Maiara Litwin, Elisama Pereira da Luz, Natalia Cardoso Dalcomuni, portadores do RG 13717216-0, 8.198.434-4, 12.424.425-0, sob orientação da professora Dr.ª Fernanda Landolfi Maia, do curso superior de tecnologia em secretariado/UFPR. Esta pesquisa tem como objetivo: Criar uma proposta de Ouvidoria Itinerante para a Secretária de Saúde do município de Pinhais.

Estou ciente de que as informações por mim fornecidas, mediante entrevista e/ou questionário, poderão ser gravadas para obtenção dos dados e podem ser utilizadas para fins didáticos e de divulgação em revistas científicas brasileiras ou estrangeiras. Estou ciente de que minha privacidade será respeitada e meu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa me identificar será mantido em sigilo. Foi-me esclarecido de que a participação na pesquisa não é obrigatória e de que não receberei nenhuma remuneração para participar, conforme Resolução n. 196/09. Compreendo que é possível retirar o consentimento a qualquer hora e deixar de participar do estudo sem que isso me traga qualquer prejuízo. Foi-me assegurada toda assistência e informação necessária, evitando a exposição pessoal, social ou profissional.

Curitiba, 09 de maio de 2023.



**Dianina Medeiros**

Assinatura do(a) entrevistado(a)

E-mail: [dianinamedeiros@unibrasil.com.br](mailto:dianinamedeiros@unibrasil.com.br) / [dianinamedeiros@hotmail.com.br](mailto:dianinamedeiros@hotmail.com.br)

Pesquisadora: Crislaine Maiara Litwin, Elisama Pereira da Luz, Natalia Cardoso Dalcomuni

## **APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO QUANTITATIVO**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE DE PINHAIS

O presente formulário visa medir a satisfação do município nos serviços de saúde do município de Pinhais

\* Indica uma pergunta obrigatória

---

1. Sexo \*

*Marcar apenas uma oval.*

F

M

Outro: \_\_\_\_\_

2. Idade \*

\_\_\_\_\_

## 3. Unidade de saúde (postinho) \*

Marcar apenas uma oval.

- Ana Nery
- Esplanada
- Jardim Karla
- Maria Antonieta
- Perdizes
- Perna
- Tarumã
- Tebas
- Vargem Grande
- Vila Amélia
- Weissópolis
- Outro: \_\_\_\_\_

## 4. Para qual atendimento você procurou o serviço de saúde? \*

Marque todas que se aplicam.

- Vacina
- Curativo / insumo
- Renovação de receita
- Retirada de medicamento
- Atendimento odontológico agendado
- Atendimento odontológico emergência
- Retirada de guia de consulta/exames
- Acolhimento consulta
- Acolhimento odontologia
- Consulta já agendada
- Agendamento de consulta?
- Atendimento de emergência?
- Orientação
- Outro: \_\_\_\_\_

5. Você conseguiu agendar consulta? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Foi agendada consulta para o mesmo dia
- Foi agendada consulta para o dia seguinte
- Sim, agendei para menos de 15 dias
- Sim, agendei para 15 dias ou mais
- Não fui atendido e não agendei a consulta
- Não se aplica
- Outro: \_\_\_\_\_

6. Sua necessidade foi atendida? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Terei que retornar
- Outro: \_\_\_\_\_

7. Quanto tempo você esperou para ser atendido? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 30 minutos ou menos
- 30 minutos ou mais
- 1h ou mais
- 2h ou mais
- 4h ou mais
- Outro: \_\_\_\_\_

8. Em relação aos atendimentos na nos serviços prestados, como você avalia? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Bom  
 Ruim  
 Regular  
 Não sei  
 Outro: \_\_\_\_\_

9. Como você avalia o atendimento dos funcionários? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Bom  
 Ruim  
 Regular  
 Não sei  
 Outro: \_\_\_\_\_

10. Como você avalia a estrutura e a limpeza do ambiente? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Bom  
 Ruim  
 Regular  
 Não sei  
 Outro: \_\_\_\_\_

11. Você sabe qual o órgão recorrer para reclamação, elogio, solicitação e sugestão ou denúncia? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

12. Como você avalia o trabalho da ouvidoria da saúde? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Bom

Ruim

Regular

Não sei

13. Você acredita que a ouvidoria itinerante ajudaria a ouvir melhor a população? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

Talvez

14. Tem alguma sugestão para melhoria nos serviços prestados na Saúde de Pinhais?

---

---

---

---

---

## **APÊNDICE C – PROPOSTA DE CRIAÇÃO DA OUVIDORIA ITINERANTE**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

# Proposta

## Criação da Ouvidoria Itinerante na Secretaria de Saúde de Pinhais

Elaboração:

**Crislaine Litwin**

**Elisama Pereira da Luz**

**Natalia Cardoso Dalcomuni**



Orientação: Fernanda Landolfi Maia

# Conteúdo

- 02. INTRODUÇÃO

---
- 03. O PAPEL DA OUVIDORIA

---
- 04. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

---
- 09. GERENCIAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

---
- 10. PROPOSTA

---
- 16. DEMANDAS SIGILOSAS

---
- 18. QUANDO DEVE OCORRER A OUVIDORIA ITINERANTE ?

---
- 19. RESULTADOS OBTIDOS

---
- 20. REFERÊNCIAS

---

# Introdução

A presente proposta, oriunda do trabalho final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, da Universidade Federal do Paraná, teve como finalidade desenvolver estratégias para implantação da Ouvidoria Itinerante (OI) na Secretaria de Saúde de Pinhais.

Com foco no cidadão, usuários do serviço de saúde SUS do município de Pinhais, a OI tem por finalidade incentivar a participação espontânea e disseminar a real importância da ouvidoria, dar voz aos os munícipes, verificar onde estão as falhas do sistema de saúde e pensar em possibilidades de melhoria contínua.

Ressalta-se que este é um trabalho acadêmico e que após a banca avaliadora pretende-se apresentá-lo para a Secretaria de Saúde de Pinhais.

As autoras.

# O Papel da Ouvidoria

O objetivo da ouvidoria é preservar os direitos, tanto do usuário quanto o da administração pública. Para que o trabalho da ouvidoria seja eficaz é necessário respeitar sua finalidade, o canal de ouvidoria não pode e não deve ser visto como um facilitador na resolução de problemas do usuário com o prestador de serviços públicos em saúde, a ouvidoria deve ser vista como o **instrumento** que encaminha e recebe, respostas e questionamentos dos usuários e da administração de serviços públicos em saúde não competindo a ela, oferecer pareceres técnicos e/ou opiniões que possa vir a interferir no fluxo pré estabelecido por cada setor.

Deve-se visar também a não reincidência, pois a permanente procura do mesmo usuário que recorre ao serviço de ouvidoria, transmite uma ideia de ineficiência na resolução de conflito, principalmente, se a procura refere-se a um problema já antigo. É desejável que o usuário procure a ouvidoria em último caso, quando já acionados todos os meios possíveis na resolução da questão.

Considerando que a ouvidoria trabalha com demandas, o alto fluxo de demandas poderá trazer respostas insatisfatórias ao usuário, apesar da Ouvidoria não tem o poder de influenciar nas decisões e nos pareceres definitivos sobre o caso, ela pode sugerir caminhos para dirimir o conflito, dada a experiência e o conhecimento na área de saúde.

# Estrutura da Ouvidoria

1º) Possui estrutura legal e administrativa de uma Ouvidoria em Saúde implantada por ato normativo. A Ouvidoria contém:



- Localização física na estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde;



- Na Lei 13460/2017 consta a atribuição e competência da Ouvidoria;



- Prazos: prazos para a resposta das demandas também constando na Lei 13460/2017;

# Estrutura da Ouvidoria

2º) A estruturação física e recursos humanos da Ouvidoria da Saúde de Pinhais:



- **Acessibilidade** - Tem um espaço democrático e de livre acesso ao público, a Ouvidoria atende manifestações presenciais e de fácil acesso, sem escadas ou obstáculos para que não dificulte a locomoção do usuário ao serviço;



- **Identificação:** No local de funcionamento da ouvidoria, consta placa afixada na porta, para que possa identificar facilmente sua existência;



- **Internet:** consta o serviço de internet na Ouvidoria e um e-mail institucional para receber as manifestações via online, computador e impressora;

# Estrutura da Ouvidoria



- **Telefones:** possui duas linhas telefônicas, para receber as demandas, reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e dar orientações ao público;

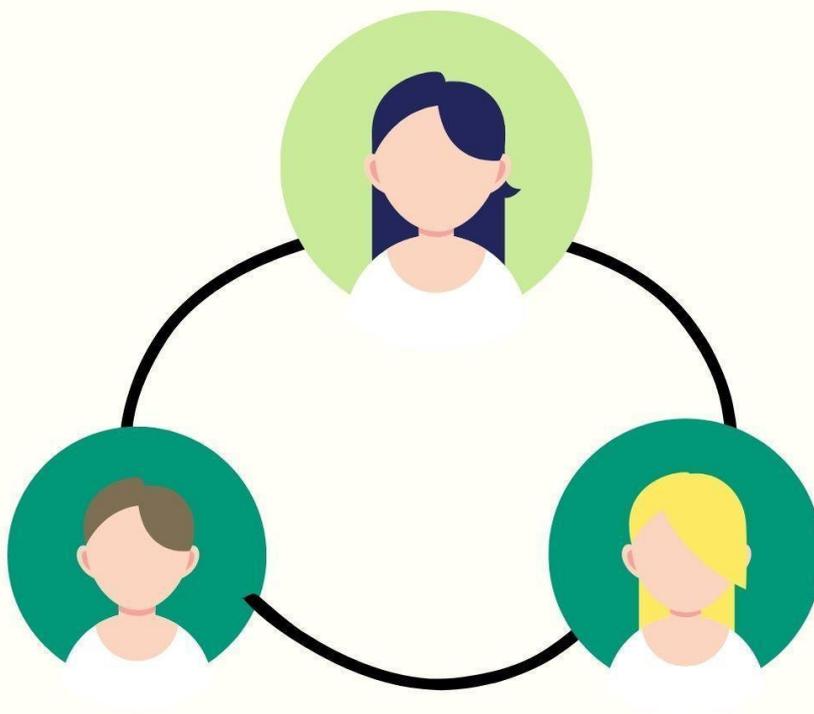


- **Sala de acolhimento:** a sala de acolhimento é arejada e devidamente iluminada, com mobília e espaço apropriado para o usuário se sentir acolhido.

## 07

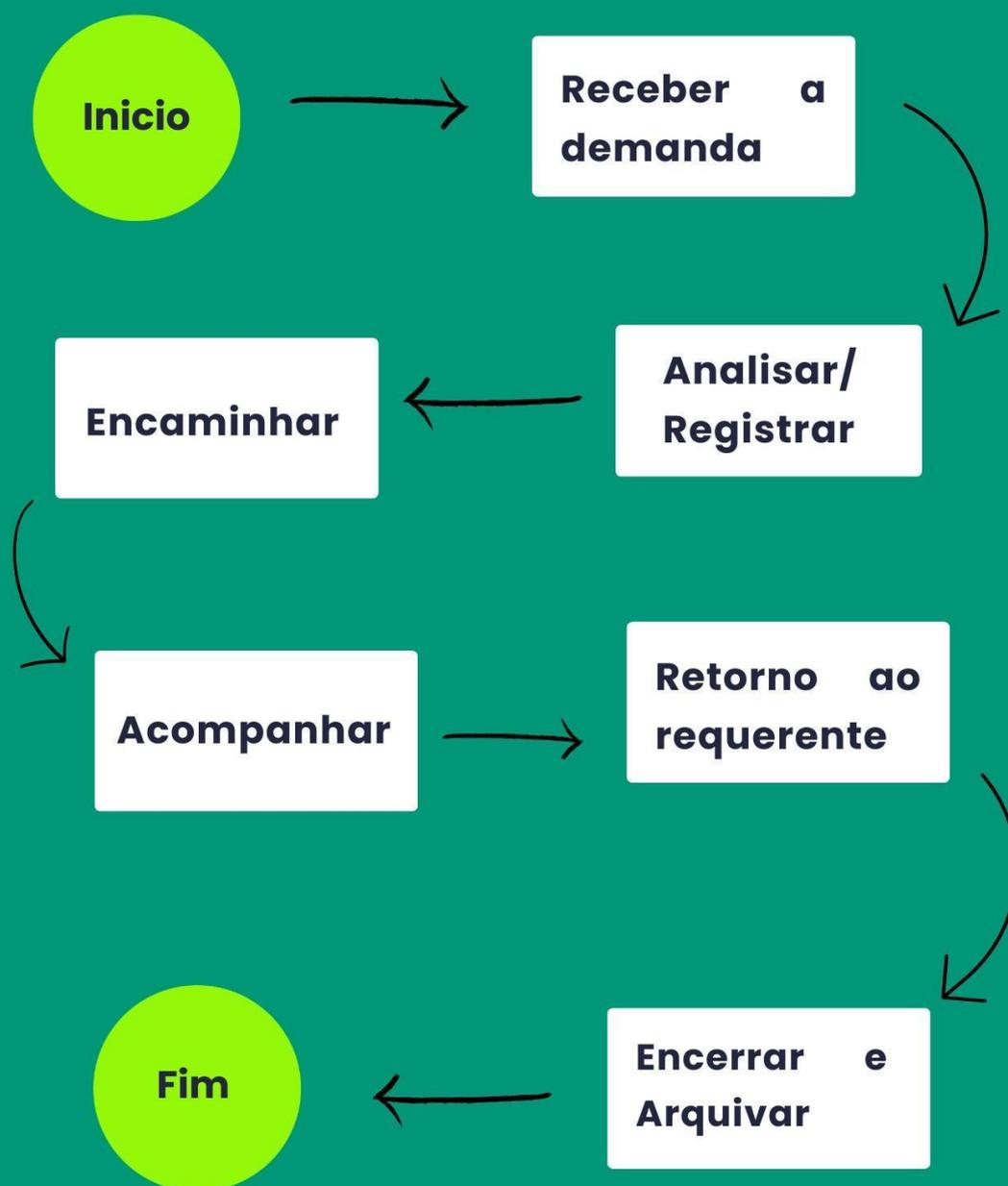
No que se refere a **recursos humanos:**

- Possui uma Ouvidora, Angelita Cristina Werneck, com formação em pedagogia e dois assistentes administrativos. Para estar no atendimento da ouvidoria é imprescindível ser articulado e ter capacidade de interlocução, bom relacionamento para negociação e mediação e estar exclusivamente lotado na Ouvidoria.



A equipe da ouvidoria possui características de cordialidade, paciência, conhecimento, boa redação, capacidade de síntese, comunicação, afinidade, habilidade, sensibilidade e proatividade.

3º) Processo de análise e encaminhamento das demandas:



Fonte: Pesquisa de Campo. Elaborado pelas autoras, 2023

# Gerenciamento da Documentação e da Informação

Para trabalhar na Ouvidoria é importante estar sempre em desenvolvimento emocional e de comunicação. É imprescindível desenvolver a inteligência emocional para que não sejamos afetados com os problemas dos pacientes ali atendidos e saber lidar quando o paciente chega agressivo.

De acordo com Stelle Prestes, C., Staruczka, L. , de Oliveira, R. das G. M. , & Machado , L. M. B. (2021) p. 4, (apud Marchiori 2011) "A comunicação não é apenas um instrumento aleatório de gestão, ela é um processo estratégico dentro de uma organização, permitindo a constante inovação e adaptação às mudanças.

Já para Stelle Prestes, C., Staruczka, L. , de Oliveira, R. das G. M. , & Machado , L. M. B. (2021) p. 3, (apud GOLEMAN, 2011) "há cinco componentes da inteligência emocional que favorecem no trabalho: Autoconhecimento: entender as emoções, as iniciativas e o efeito que tem nos outros; Autocontrole: saber controlar impulsos, evitar julgamentos precipitados e pensar antes de agir; Motivação: paixão pelo o que faz, planejando metas com empenho; Empatia: se colocar no lugar do outro; Destreza Social: gerenciar relacionamentos, estabelecendo confiança.

# Proposta

A ideia é que, semanalmente, um funcionário da ouvidoria esteja presente nos locais de saúde vinculados à Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais, passando um período, seja pela manhã ou à tarde, no local escolhido e previamente planejado, para ouvir as demandas apresentadas pela população. O tablet pode ser adquirido junto ao departamento de administração ou ainda através de papel e caneta.



Será ideal confeccionar QRcode de pesquisas de satisfação e colocar em lugares visíveis e de fácil acesso aos munícipes nos serviços vinculados à saúde, visto que em todos os locais da Prefeitura de Pinhais hoje possui internet gratuita, facilitando o contato entre munícipes e gestão.



(Meramente ilustrativo)

O projeto também tem como objetivo sensibilizar os moradores sobre o verdadeiro papel da Ouvidoria, para que ela seja vista como uma oportunidade de melhoria, um "termômetro" para analisar as possíveis melhorias que podem ser adotadas para um atendimento humanizado aos cidadãos que utilizam os serviços de saúde no município.

Podemos, assim, rever o papel da Ouvidoria da Saúde, mostrando que ela atua como **mediadora**, desmistificando a ideia de que, através dela, as questões são resolvidas de imediato, uma vez que ela atua apenas como um canal, pois a resolução se dá ou ocorre pelo serviço ou gestores responsáveis de acordo com a demanda.

**Receber a demanda:** O servidor se deslocará até o local previamente definido pelo cronograma, fará a escuta qualificada da problemática trazida pelo munícipe, solicita as informações do Requerente (nome, data de nascimento e telefone para contato) e o maior número de informações a respeito da necessidade do Requerente (local, descrição completa da situação/serviço de saúde).

No atendimento presencial, poderão ser solicitadas as informações, e fotocópia ou foto de documentos quando necessário a fim de complementar as informações prestadas pelo munícipe.

**Analisar e registrar:** A questão é identificada a qual departamento pertence, uma vez que a Secretaria de Saúde de Pinhais é composta por seis departamentos, inclusive a Ouvidoria. É necessário analisar e identificar qual departamento é a demanda, que será analisada em um sistema próprio (IDSSaúde) contendo o maior número possível de informações, de forma clara e objetiva, e, posteriormente, protocolado com a etiqueta na capa contendo o número de protocolo, a data de abertura, o requerente e o destino. O protocolo será preparado na seguinte ordem: capa, folha de rosto e fotocópia de documentos (quando houver). As folhas serão carimbadas, numeradas e assinadas pelo responsável no atendimento.

**Encaminhar:** Será encaminhado ao departamento responsável, com assinatura e data de recebimento.



**Acompanhar:** Será feito mensalmente a fim de verificar se os protocolos tiveram resolutividade no prazo estabelecido em lei, de 20 dias, podendo ser prorrogados por mais 10 dias. Com o relatório apresentado periodicamente ou à pedido aos departamentos demonstrando os protocolos pendentes que não atenderam ao prazo.



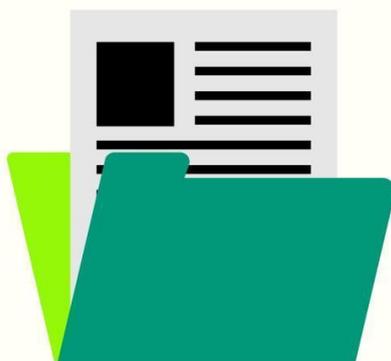
**Retorno ao Requerente:** Será feito pela Ouvidoria da Saúde em casos de demanda em que é solicitado sigilo de informações pessoais do requerente. Para protocolos não sigilosos o retorno ao usuário deverá ser realizado pelo próprio serviço e no despacho deve constar:

- Descrição detalhando a tratativa, data, forma de contato (telefone ou pessoalmente);
- Deverá ser feito pelo menos três tentativas em datas e horários diferentes, que devem ser registrados no protocolo. Além disso, o número de telefone do usuário deve ser registrado para cada tentativa. Se não for possível entrar em contato, o protocolo pode ser devolvido para a Ouvidoria.
- Não é obrigatório que o retorno seja realizado pessoalmente, ficando facultada ao serviço a decisão da forma de retorno (por telefone ou pessoalmente).

Para demandas que envolvem servidor deverá constar a ciência deste servidor no referido protocolo. Todos os protocolos devem obrigatoriamente ter assinatura da gerência/diretoria do Departamento.



**Encerrar e arquivar:** O protocolo que retornar para Ouvidoria contendo todas as orientações acima deverá ser encerrado via sistema e arquivado no arquivo morto.



**DEVEM CONSTAR NO PROTOCOLO:**

- Paginação;
- Despachos em folhas, sempre posteriores obedecendo a paginação;
- Não mudar/alterar a posição do grampo trilho;
- Data em todos os despachos;
- Carimbo/assinatura/nome legível.

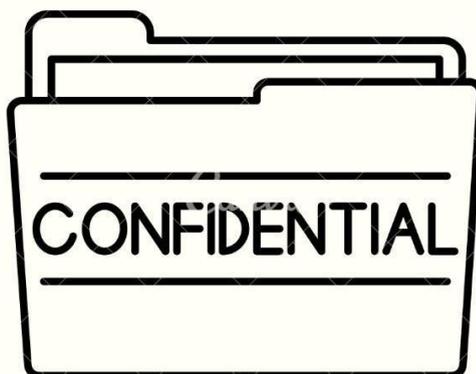
**Movimentação do protocolo no IDS SAÚDE:** todas as movimentações, sejam para serviços internos dos próprios departamentos ou não, deverão ser lançadas no WINSAUDE, descrevendo no campo próprio as informações/encaminhamentos/tratativas.

## Demandas sigilosas

Lembrando que de acordo com o inciso LV do artigo 5º, previsto na Constituição Federal de 1988, define que:

*“aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”.*

Por esse motivo não é permitido que os registros sejam anônimos, sempre deverá ser orientado que os dados do requerente sejam então salvos na ouvidoria e em nenhuma hipótese deverá ser divulgado, para terceiros sem a autorização da chefia. Após coletar os dados do requerente é possível encaminhar o protocolo sem os dados, ou seja a demanda poderá ser sigilosa, e assim após a tratativa da situação o protocolo retorna para Ouvidoria dar a resposta ao requerente.



## Quando deve ocorrer a Ouvidoria Itinerante ?

A ouvidoria itinerante deve ocorrer de acordo com a programação do departamento, mas o ideal é que uma vez ao mês seja percorrido os locais de atendimento vinculados a Secretaria de Saúde de Pinhais, ocorrendo essa escuta qualificada com os pacientes e realizando a divulgação da Ouvidoria e qual o verdadeiro papel dela na gestão.

É importante que seja realizado o rodízio das pessoas que irão realizar essa atividade, pois é importante também que o servidor conheça a realidade desses locais e não se torne algo cansativo apenas para um único servidor.

É crucial que seja disponibilizado um motorista para o deslocamento, ou seja, conversar com o departamento responsável pelas frotas para agendar o transporte com antecedência, evitando a falta de cumprimento do cronograma.



# Referências

MORAES, D.; CRUZ, A.; SILVEIRA, F.; FERLA, A. A Ouvidoria como um processo democrático: sua história e experiência no Pará. Belém, PA. 2010. Disponível em:

<<http://www.sead.pa.gov.br/sites/default/files/Ouvidoriacomoprocesso-democraticohistoriadadasOuvidorias.pdf>>. Acesso em: 16 out. 23.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 10 out. 2023.

Prefeitura Municipal. Plano Municipal de Saúde 2018-2021. Disponível em:<<https://pinhais.atende.net/atende.php?rot=1&aca=119&ajax=t&processo=viewFile&ajaxPrevent=1527691277102&file=6F820BF8FD738A2D7B8508F8E509365D9E406FE9&sistema=WPO&classe=UploadMidia>> Acesso em 10 de outubro de 2023

SECRETARIADO EXECUTIVO: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO ASSERTIVA. Anais da Jornada Científica dos Campos Gerais, [S. l.], p. 1-4, 24 fev. 2021.



# OBRIGADA

---



(41) 99192-4614



[saude@pinhais.pr.gov.br](mailto:saude@pinhais.pr.gov.br)



Rua Guilherme Weiss, nº 320, bairro Estância Pinhais



## ANEXO A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) ASSINADO PELA ANGELITA CRSTINA WERNECK

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO/SEPT  
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Eu, Angelita Cristina Werneck, da nacionalidade brasileira e estado civil casada, portador(a) do RG n.º6769223-3 profissão: pedagoga vinculado(a) à instituição: Prefeitura Municipal de Pinhais ocupando o cargo de assistente administrativo, estou sendo convidado(a) a participar da pesquisa sobre: ouvidoria ativa. A pesquisa ajudará na construção de trabalho final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, realizada pelos acadêmicos Crislaine Maiara Litwin, Elisama Pereira da Luz, Natalia Cardoso Dalcomuni, portadores do RG 13717216-0, 8.198.434-4, 12.424.425-0, sob-orientação da professora Dr.ª Fernanda Landolfi Maia, do curso superior de tecnologia em secretariado/UFPR. Esta pesquisa tem como objetivo: Criar uma proposta de Ouvidoria Itinerante para a Secretária de Saúde do município de Pinhais.

Estou ciente de que as informações por mim fornecidas, mediante entrevista e/ou questionário, poderão ser gravadas para obtenção dos dados e podem ser utilizadas para fins didáticos e de divulgação em revistas científicas brasileiras ou estrangeiras. Estou ciente de que minha privacidade será respeitada e meu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa me identificar será mantido em sigilo. Foi-me esclarecido de que a participação na pesquisa não é obrigatória e de que não receberei nenhuma remuneração para participar, conforme Resolução n. 196/09. Compreendo que é possível retirar o consentimento a qualquer hora e deixar de participar do estudo sem que isso me traga qualquer prejuízo. Foi-me assegurada toda assistência e informação necessária, evitando a exposição pessoal, social ou profissional.

Curitiba, 06 de setembro de 2023.

  
**Angelita Cristina Werneck**  
Diretora da Divisão de  
Participação Social e Ouvidoria  
Secretaria Municipal de Saúde  
Assinatura do(a) entrevistado(a)   
E-mail: angelita.warneck@pinhais.pr.gov.br

Pesquisadora: Crislaine Maiara Litwin, Elisama Pereira da Luz, Natalia Cardoso Dalcomuni