

**Curso de Especialização em
Gestão Pública de Organizações
de Saúde**



IMPLANTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE OUVIDORIA NO HOSPITAL

Michelle Esteves Miranda

Orientador: Prof^a Dr^a. Ângela Maria Corrêa Gonçalves

**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE**

**IMPLANTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE OUVIDORIA NO HOSPITAL
ALUNA: MICHELLE ESTEVES MIRANDA
ORIENTADORA: PROF^a DRA. ÂNGELA MARIA CORRÊA GONÇALVES**

1) Introdução/Apresentação

A Portaria 2416/14 no seu Art. 2º trás que o serviço de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS.

No Hospital Municipal Dr. Flores temos uma situação-problema que é não ter um serviço de ouvidoria. O Hospital Municipal Dr. Flores situa-se na cidade Rosa, em área rural, na região que compreende a Zona da Mata em MG.

O serviço de ouvidoria tem em um dos seus braços ser mediador de conflitos e trazer resolubilidade para a gestão. Entretanto, tal situação acontece no Hospital Municipal Dr. Flores porque a administração anterior do hospital não achava que o serviço fosse essencial. Apesar de o serviço de ouvidoria aparecer como um dos ordenadores do papel de comunicação democrática entre os entes. Assim o desafio de mudar o panorama do Hospital Municipal Dr. Flores se produz como mais um problema o fato da atual gestão do município, na pessoa do secretário de saúde, no caso, não ter formação na área de saúde e não conhecer a importância de um serviço de ouvidoria dentro das instituições de saúde. Para Salu (2013) a saúde sofre regulação direta do governo, porque esta como finalidade é o item mais essencial que ele pode prover a população, e, como ação governamental, um dos mais estratégicos.

Temos o norteador da política de saúde encabeçada pelo Pacto de Saúde que apresenta um dos seus componentes o Pacto em Defesa do SUS que elenca o serviço de ouvidoria como um dos alicerces, e ainda o Pacto de Gestão que coloca cada vez mais em evidência a importância de gestores terem qualificação para ocupar tais cargos. Sabemos de algumas dificuldades para atingir o que se pretende, ou seja a criação e implantação de um serviço de ouvidoria dentro do

hospital, dentre elas podemos citar, na área política o fato da administração de saúde no município, uma vez que os cargos de liderança e chefia da gestão estão ocupados por indicações partidárias sem pessoas da área de saúde no comando, logo sem conhecimento técnico do serviço de ouvidoria e sua importância. A valorização das pessoas e a natureza dos relacionamentos são essenciais para a evolução rumo à excelência e assim os profissionais de saúde são percebidos como centro da qualidade e desempenham uma função indispensável no sucesso de um novo processo (POSSOLI G., 2017).

E tal problema de não haver um serviço de ouvidoria trás uma grande dimensão, pois não há feedback entre o serviço assistencial prestado pelos colaboradores funcionários do hospital e a população assistida, não há um canal de comunicação entre as partes. Então pretende-se com esse projeto de intervenção chegarmos na implantação do serviço de ouvidoria dentro do hospital. O serviço de ouvidoria tem por missão viabilizar os direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS (BRASIL, 2014).

Assim sendo pretende-se fazer tal implantação de modo a apresentar a fundamentação legal sobre o serviço de ouvidoria, bem como as teorias que qualificam esse tipo de serviço como um canal de comunicação aberto entre usuário e gestão, além de promover a melhora da percepção dos usuários em relação a instituição, lançando mão das informações obtidas no serviço de ouvidoria para tornar a assistência mais eficiente e eficaz, e enumerando esses itens sensibilizar a atual gestão de saúde municipal a aderir a ideia.

Para Possoli A. (2017, p. 143), são feitos investimentos em marketing institucional

[...] promoção de organizações que atuam em mercados não competitivos ou sem fins lucrativos, como museus, hospitais, universidades, associações, e organizações não governamentais. Tais empresas investem em comunicação para o desenvolvimento da identidade corporativa, na intenção de agregar valor à sua imagem e, assim, melhorar a percepção da sociedade sobre ela, bem como atrair e competir por mais recursos, doações e incentivos.

E ainda refletimos que enfrentaremos dificuldades futuras ao apresentar o novo serviço de ouvidoria para a população, fazer entendê-los para que serve o

serviço e como usá-lo de modo a dar retorno a assistência, tanto nos aspectos negativos quanto aos positivos, sobre a assistência prestada no hospital. A finalidade da instituição é satisfazer a necessidade do usuário, para isso é necessário conhecer suas expectativas, é preciso reconhecer as falhas, é necessário se colocar no lugar do usuário, procurando entender suas razões e solucionar seus anseios e problemas. (LUONGO, J. et al. 2001).

A motivação para a escolha do tema, evidencia-se na importância de um canal de comunicação entre usuário e gestão deixando o colaborador que presta assistência no hospital mais ciente dos seus cuidados ao receber críticas e/ou elogios bem como deixando a instituição hospitalar mais ciente da adequação de seu papel de servidor à sociedade. Marchiorato (2017) evidencia que para se atingir a eficácia e a qualidade das tarefas efetuadas em hospitais, é imprescindível que sejam observadas e realizadas as supra citadas tarefas baseadas em procedimentos operacionais padrão, pois são os mesmos que determinam os critérios técnicos que devem ser seguidos por todo o corpo profissional colaborados em parâmetros consoantes com a legislação.

Em se tratando do tema serviço de ouvidoria a discussão é profunda e complexa, é estrutural e ideológica, a implantação é proposta de inclusão plena dos cidadãos como agente participante e consciente de sua cidadania, o benefício é maior, ultrapassa a satisfação individual, é uma proposta democrática e participativa. (BRASIL, 2013).

2) Justificativa

O projeto de intervenção justifica-se porque é de extrema relevância permitir ao usuário "o poder de falar", a legislação já trás isso e tem a participação social como uma das diretrizes do SUS, dessa forma o tema é justificado também por dar a oportunidade da instituição se adequar as normas do SUS e ter um serviço de ouvidoria.

3) Objetivo geral

- Implantar o serviço de ouvidoria.

4) Objetivos específicos

- Fortalecer a participação da comunidade na Gestão do Sistema Municipal de Saúde;
- Desenvolver vínculos entre usuários do hospital e os colaboradores funcionários;
- Criar um canal de comunicação que permita feedback da assistência prestada.

5) Metodologia/Detalhamento do projeto

- Reunir com os profissionais de saúde envolvidos para apresentação do projeto;
- Organizar o projeto de intervenção e a proposta de apresentação;
- Apresentar o projeto aos gestores (direção do hospital, secretário municipal de saúde, prefeito municipal) para aprovação;
- Apresentar o projeto ao CMS;
- Reunir para a capacitação dos multiplicadores;
- Promover rodas de conversas para definir as etapas de capacitação dos profissionais de saúde e da comunidade;
- Elaborar impressos gráficos com material didático pedagógico com orientações sobre o serviço de ouvidoria;
- Realizar oficinas de capacitação;
- Elaborar manual a ser usados pelos profissionais de saúde do serviço de ouvidoria;
- Iniciar o trabalho do serviço de ouvidoria em modo experimental e ir intervindo conforme necessários até atingirmos as metas propostas.

6) Resultados esperados

Criação de um canal de comunicação de mão dupla, assertivo e positivo entre a

8) Orçamento proposto

Orçamento				
Item	Especificação	Quantidade	Custo	
			Unitário	Total
1	Material de escritório	1	1.000,00	1.000,00
2	Material de papelaria	3	500,00	1.500,00
3	Impresso gráfico	3	1.000,00	3.000,00
4	Serviço de buffet	7	200,00	1.400,00
5	Equipamento de informática	1	3.100,00	3.100,00

Os recursos supra citados serão contemplados com recursos financeiros do Fundo Municipal de Saúde.

9) Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.416, de 07 de novembro de 2014. Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília. Disponível em <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416_07_11_2014.html> Acesso em 01 de fevereiro de 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Brasília, 2014. Disponível em <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf> Acesso em 02 de fevereiro de 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. **Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS** / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. - Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf> Acesso em 20 de fevereiro de 2018.

LUONGO, Jussara; *et al.* **Gestão de qualidade em saúde**. 1. ed. - São Paulo: Rideel, 2011. <

<https://ufjf.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788533917064/pages/-2>>
Acesso em 05 de fevereiro de 2018.

MARCHIORATO, Alexa. **Gestão hospitalar: serviços de higiene, limpeza e manutenção.** [livro eletrônico] - Curitiba: InterSaber, 2017. (Série Princípio da Gestão Hospitalar). Disponível em
<<https://ufjf.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788559724233/pages/-2>>
Acesso em 06 de fevereiro de 2018.

MINAS GERAIS. Secretaria de Saúde. Ouvidoria geral do Estado de Minas Gerais, Ouvidoria de Saúde. Disponível em <<http://www.saude.mg.gov.br/ngc/story/7696-ouvidoria-de-saude-e-canal-para-usuario-se-manifestar-e-fortalecer-o-sus-em-minas>> Acesso em 20 de fevereiro de 2018.

MOURA, Anísio de; VIRIATO, Airton. **Gestão hospitalar: da organização ao serviço de apoio diagnóstico e terapêutico.** - Barueri, SP: Manole, 2008. Disponível em
<<https://ufjf.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520424704/pages/-12>>
Acesso em 03 de fevereiro de 2018.

PEREIRA, Luiza Helena. **A voz do usuário no sistema hospitalar: ouvidorias.** Sociologias, Porto Alegre , n. 7, p. 82-121, Jun. 2002. Disponível em
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222002000100004&lng=pt&nrm=iso> Acesso em 25 de agosto de 2017.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1517-45222002000100004>.

POSSOLI, André Eyng. **Marketing na gestão hospitalar.** [livro eletrônico] - Curitiba: InterSaber, 2017. (Série Princípio da Gestão Hospitalar). Disponível em
<<https://ufjf.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788559724097/pages/-2>>
Acesso em 08 de fevereiro de 2018.

POSSOLI, Gabriela Eyng. **Acreditação hospitalar: gestão da qualidade, mudança organizacional e educação permanente** [livro eletrônico] - Curitiba: InterSaber, 2017. (Série Princípio da Gestão Hospitalar). Disponível em
<<https://ufjf.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788559723717/pages/-2>>
Acesso em 07 de fevereiro de 2018.

SALU, Enio Jorge. **Administração hospitalar no Brasil** - Barueri, SP: Manole, 2013. Disponível em
<<https://ufjf.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520434369/pages/-24>>
Acesso em 19 de fevereiro de 2018.



Universidade Federal de Juiz de Fora
Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso -
CTCC
Curso de Especialização PNAP



ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB, Pólo Juiz de Fora.

Exame:	Data ____ / <u>04</u> / <u>2018</u>	Hora ____ h ____ min
Curso:	<input type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE
Aluna:	Michelle Esteves Miranda	
Orientadora:	Professora Ms. Angela Maria Corrêa Gonçalves	
Banca Examinadora:		
Nome completo:	Instituição/Cargo:	

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:
Implantação de um serviço de ouvidoria no hospital

De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), a aluna submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de _____ minutos, argüido oralmente pelos membros da banca examinadora, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
- Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a 30 (trinta) dias)

- Reprovação.



Universidade Federal de Juiz de Fora
Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso -
CTCC
Curso de Especialização PNAP



ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade.
- Ficha de avaliação.
- Projeto final impresso e assinado pela aluna.

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca examinadora na ordem acima determinada e pela candidata.

Banca Examinadora: (assinatura)

Juiz de Fora, _____ de abril de 2018 .

Candidata: (assinatura)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO

**Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização de Saúde -
PNAP**

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da Lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu trabalho de conclusão de curso (projeto de intervenção) do curso de Especialização PNAP Gestão Pública de Organização de Saúde - GPOS - é original, de minha única e exclusiva autoria. E não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, áudio-visual ou qualquer outro meio. Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também de parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro, por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na Lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação.

Juiz de Fora, _____ de abril de 2018 .

Michelle Esteves Miranda

112230102C

Nome legível da aluna

Matrícula

055.518.667-93

Assinatura

CPF

¹Lei n° 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

²Art. 184, violar direitos de autor e os que lhe são conexos: pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.