

## A OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO PARTICIPATIVA NA SAÚDE MUNICIPAL DE BOA VISTA- RORAIMA

THE OMBUDSMAN AS A TOOL FOR PARTICIPATORY MANAGEMENT IN THE MUNICIPAL HEALTH OF BOA VISTA-RORAIMA

EL DEFENSOR COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN PARTICIPATIVA EN LA SALUD MUNICIPAL DE BOA VISTA- RORAIMA

Jurandir Moura Dutra<sup>1\*</sup> ; Rachel Geber Corrêa<sup>2</sup> 

<sup>1</sup>Doutor, Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Professor, Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Manaus, AM, Brasil;

<sup>2</sup>Mestre, Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Discente de pós-graduação, Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Manaus, AM, Brasil. \*Autor correspondente: [jurandirdutra@ufam.edu.br](mailto:jurandirdutra@ufam.edu.br)

Recebido: 10/03/2022 | Aprovado: 05/05/2022 | Publicado: 14/05/2022

**Resumo:** A Ouvidoria no Sistema Único de Saúde – SUS é uma ferramenta de gestão participativa da população, buscando compreender seu papel como instrumento de controle nos serviços de saúde, bem como, avaliar sua contribuição para a tomada de decisão na gestão municipal. O objetivo da pesquisa foi verificar o conhecimento dos usuários do SUS acerca dos serviços prestados pela ouvidoria desse sistema e identificar o funcionamento manifestações da ouvidoria municipal de Boa Vista - Roraima Para responder aos questionamentos que este estudo propôs, foi realizada pesquisa documental em livros, revistas, periódicos, sítios eletrônicos, constituindo revisão na literatura sobre o tema. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os responsáveis pela Ouvidoria Municipal do SUS, de Boa Vista – Roraima e aplicados questionários aos usuários dos serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde do Município. Após análise dos resultados, percebeu-se que a Ouvidoria Municipal do SUS, de Boa Vista- Roraima, desenvolve de modo satisfatório suas obrigações, com 64% das manifestações atendidas totalmente ou parcialmente, apesar do tempo de respostas ser insatisfatório a população, e faz uso das manifestações dos seus usuários para aprimorar a gestão municipal de saúde, bem como, para melhorar a oferta de serviços de saúde.

**Palavras-chave:** Saúde Pública. Gestão da Qualidade. Gestão em Saúde.

**Abstract:** The Ombudsman in the Unified Health System - SUS is a participatory management tool for the population, seeking to understand its role as a control instrument in health services, as well as evaluating its contribution to decision-making in municipal management. The objective of the research was to verify the knowledge of the users of the SUS about the services provided by the ombudsman of this system and to identify the functioning manifestations of the municipal ombudsman of Boa Vista - Roraima To answer the questions that this study proposed, a documentary research was carried out in books, magazines, periodicals, electronic sites, constituting a literature review on the subject. Semi-structured interviews were carried out with those responsible for the Municipal Ombudsman of the SUS, in Boa Vista – Roraima, and questionnaires were applied to users of the services provided by the Basic Health Units of the Municipality. After analyzing the results, it was noticed that the Municipal Ombudsman's Office of the SUS, in Boa Vista-Roraima, performs its obligations in a satisfactory way, with 64% of the manifestations fully or partially attended, despite the response time being unsatisfactory for the population, and use of the manifestations of its users to improve municipal health management, as well as to improve the provision of health services.

**Keywords:** Public health. Quality management. Health Management.

**Resumen:** Este artículo tratará de la Defensoría del Pueblo como herramienta de gestión participativa en la salud Municipal de Boa Vista-Roraima, buscando comprender su papel como instrumento de control en los servicios de salud, así como evaluar su contribución a la toma de decisiones en la gestión municipal. El objetivo de la investigación fue verificar si los usuarios del SUS tenían conocimiento sobre la Defensoría del Pueblo, cuáles son sus principales manifestaciones/solicitudes, así como su satisfacción en el tiempo observado para devolver las demandas. Además, el trabajo tuvo como objetivo identificar cómo funciona la Defensoría Municipal, qué tipo de manifestaciones son las más

recibidas y cómo se atienden las incidencias. Para responder a las preguntas que este estudio propuso, se realizó una investigación documental en libros, revistas, periódicos, sitios electrónicos, constituyendo una revisión bibliográfica sobre el tema, así como entrevistas semiestructuradas con los responsables de la Defensoría del Pueblo Municipal de Boa Vista - Roraima y se aplicaron cuestionarios a los usuarios de los servicios que brindan las Unidades Básicas de Salud del Municipio. Después del análisis de los resultados, se percibió que la Defensoría del Pueblo Municipal de Boa Vista-Roraima desarrolla satisfactoriamente sus obligaciones y hace uso de las manifestaciones de sus usuarios para mejorar la gestión municipal de salud, así como para mejorar la prestación de los servicios de salud.

**Palabras-clave:** Salud pública. Gestión de la calidad. Manejo de la salud.

## 1 INTRODUÇÃO

A participação dos cidadãos na gestão pública no que tange a formulação, avaliação, fiscalização, e demais ações que visem trazer aos atos da administração pública a melhoria de seus serviços, é tida como uma conquista social, além de ser um direito e dever a ser exercido pela sociedade como um todo, estando este previsto e garantido em dispositivos da Constituição. De acordo com Pinho (2018) cada vez mais os cidadãos buscam maneiras de fazer parte da gestão pública, desempenhando com ímpeto a cidadania, além estar contribuindo e participando de modo efetivo, na criação de espaços democráticos, lutando continuamente por um serviço público de qualidade.

Neste sentido, as ouvidorias aos clientes dos serviços de saúde, são um dos mecanismos que está, a cada dia, oportunizando a participação do cidadão, possibilitando com que estes exerçam seu direito de cidadania, seja através de reclamações, elogios, críticas e etc., sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses coletivos. Estes são tidos como poderosos instrumentos de democracia, já que possibilitam à sociedade a efetivação de seu direito no que diz respeito a participação e controle da Administração Pública funcionando assim, como um canal de diálogo entre o cidadão e o poder público.

Para Silva *et al.* (2016) o Estado, Município e União devem ser responsáveis por instituir mecanismos que trabalhem na intenção de possibilitar a participação da comunidade na administração dos serviços públicos. Dessa forma, as Ouvidorias Públicas de Saúde são instrumentos de controle social, tendo como função principal exercer o controle do funcionamento da administração pública, identificando eventuais falhas e difundindo os princípios de justiça entre os cidadãos (Silva, Pedroso & Zucchi, 2014).

As ouvidorias trabalham com cinco tipos de manifestação: Denúncia, comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo; Reclamação, demonstração de insatisfação relativa a serviço público; Solicitação, requerimento de adoção de providência por parte da administração; Elogio, demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido; Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal (Jardim & Silva Voss, 2017).

No Brasil, é característico, a quase totalidade das ouvidorias públicas, o fato de integrarem a administração pública, exercendo as suas ações de modo individual, como um ouvidor, ou então como um sistema ou rede, usando a comunicação efetuada como garantia do controle interno das instituições e assumindo a representação do cidadão nas políticas públicas (Oliveira, 2005).

A implantação de ouvidorias na área da saúde no Brasil está associada a 10ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em Brasília - DF, em 1996, em seu relatório final, incluiu o parecer favorável à implantação de ouvidorias no Sistema Único de Saúde - SUS, destacando que os conselhos e gestores do SUS devem constituir e implementar novos mecanismos de participação dos usuários. Entre esses mecanismos incluem-se: ouvidorias e serviços Disque-Saúde em todos os níveis do SUS, vinculados aos Conselhos de Saúde e os gestores do SUS deveriam agilizar a criação das carreiras de Auditor em Saúde, bem como de ouvidor público hospitalar (Souza, 2010).

Os principais objetivos para implantação de Ouvidoria do SUS são: (1) ampliar a participação dos cidadãos usuários do SUS, garantindo-se a escuta, análise e o retorno das demandas dos cidadãos; (2) criar um canal direto de comunicação e escuta, que tenha como características a independência, autonomia e ética do sistema, preservando-se o sigilo que a atividade requer; (3) possibilitar à Ouvidoria a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pelo SUS; (4) Produzir relatórios gerenciais que subsidiem os atores na tomada de decisões, além de subsidiar o controle social, possibilitando ampla articulação entre esses dois atores (Brasil, 2006).

No estado de Roraima, a ouvidoria foi implementada como ação direta da Política Nacional de Humanização (PNH). A PNH foi lançada em 2003, conhecida como Humaniza SUS, preconiza a inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho. Apesar de lançada em 2003, somente em 2006 foi implementada a primeira ouvidoria no Hospital Geral de Roraima, por uma equipe que viria a ser nomeada em 2016 como Grupo de Trabalho Humanizado (Marinho *et al.*, 2019).

A Ouvidoria do SUS na cidade de Boa Vista-Roraima possui 5 canais de acesso: Disk Saúde, 156; e-mail ouvidoriasmsa@gmail.com; 38 urnas distribuídas em todas as unidades da rede e telefone (95) 3621-1012. O contato pode ser feito também de forma presencial, na secretaria municipal de saúde - SMSA, na Rua Coronel Mota, 418, Centro, para fazer o registro da manifestação (Prefeitura Municipal de Boa Vista, 2017).

Dado o contexto exposto, o presente trabalho busca responder a seguinte questão de pesquisa: A ouvidoria dos serviços de saúde pública do município de Boa Vista- Roraima tem sido utilizada para possibilitar a participação dos usuários na sua gestão? Objetiva-se de modo geral compreender o papel da ouvidoria como ferramenta de gestão participativa nos serviços de saúde, bem como, avaliar sua contribuição para a tomada de decisão na gestão municipal.

## 2 MATERIAL E MÉTODOS

O presente estudo trata-se de uma revisão bibliográfica e de campo. Para a pesquisa bibliográfica foram utilizados livros, artigos, sítios eletrônicos, dentre outros de 2018 a 2020. Para Gil (2008), esse tipo de pesquisa possui o objetivo de fornecer fundamentação teórica ao trabalho. Mas, além de possibilitar a fundamentação deste estudo, através da pesquisa bibliográfica foi possível também, coletar dados quantitativos (através de sites oficiais vinculados ao órgão pesquisado) que foram utilizados na discussão e análise dos resultados. Posteriormente, foi realizada uma pesquisa de campo que segundo Marconi e Lakatos (2013) é aquela usada com

o objetivo de alcançar informações, conhecimentos acerca de um problema, de uma hipótese, que se espere comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A pesquisa de campo foi realizada em quatro Unidades de Saúde do Município de Boa Vista, Roraima, Brasil. Os questionários foram respondidos por usuários recém atendidos nas Unidades de Saúde dos bairros de Caimbé, Caranã, Nova Cidade e Cidade Satélite. Todos os participantes autorizaram por meio do TCLE (Termo de consentimento livre esclarecido) a coleta dos dados.

Os questionários com perguntas objetivas, foram aplicados a 51 pessoas, sendo 59% do sexo feminino e 41% de sexo masculino. Ressalta-se que com a aplicação dos questionários, obteve-se dados relacionados ao conhecimento que os usuários possuem em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como a utilização desta como ferramenta de participação ativa nas tomadas de decisão em relação aos serviços de saúde do Município.

A técnica utilizada para a coleta de dados com os Ouvidores foi a entrevista semiestruturada, que de acordo com Flick (2009) utiliza-se de um guia, em que o entrevistador tem liberdade para ditar a direção da entrevista utilizando-se de questões abertas, constituídas à luz do referencial teórico abordado. Tais entrevistas foram realizadas com uma ouvidora e um Superintendente da Ouvidoria na sede da Secretaria Municipal de Saúde de Boa Vista- Roraima tendo em vista que, estes possuem informações mais amplas dos procedimentos utilizados na instituição. Para que a realização das entrevistas fosse possível, foi concedida autorização pela própria instituição, e a gravação autorizada pelos entrevistados. Nesta etapa, os entrevistados foram identificados pela letra “E” (Entrevistado) e inseridos números após esta letra para indicar a ordem da entrevista e a quantidade de pessoas entrevistadas.

De tudo que foi exposto, o presente estudo utilizou o enfoque qualitativo, tendo em vista que este estudo objetivou a construção da realidade e concentrou-se na investigação e compreensão da dinâmica das relações sociais (Mynaio, 2003), bem como, a utilizou-se da pesquisa quantitativa visando a complementação dos dados através de números, já que os questionários foram analisados em forma de gráficos, pois esta estratégia metodológica de se utilizar a complementaridade entre os dados quantitativos e qualitativos proporciona maior nível de integração e profundidade na análise (Richardson, 1985).

Por fim, foi realizada a análise e discussão dos resultados que conforme Marconi e Lakatos (2013) esse tipo de análise permite a descrição sistemática, objetiva e quantitativa do conteúdo da comunicação, além disso, tal como aborda Flick (2009) este é um dos procedimentos em que se analisa o material textual, mediante a criação de categorias de análise, permitindo a proposição de inferências baseadas na revisão da literatura realizada.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

#### **3.1 Resultados dos dados coletados com os questionários e as entrevistadas**

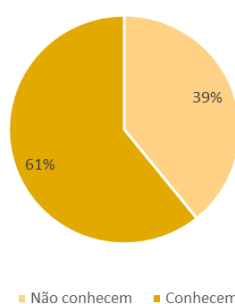
Com base nos 51 questionários aplicados identificou-se que a maioria (21%) dos participantes possui idade no intervalo de 18-24 anos e 37-45 anos, também 21%. A maioria deles é do sexo feminino,

correspondendo a 59% do total, seguida do sexo masculino com 41%. No que diz respeito à escolaridade dos entrevistados, a maioria possui o Ensino Médio completo, o que corresponde a 39% do total de participantes.

A respeito dos participantes da entrevista, o entrevistado E1, possui 32 anos, sendo do sexo feminino, com grau de escolaridade nível Superior Completo, exerce o cargo de Ouvidora, estando na função há 4 meses, já o entrevistado E2 possui 34 anos, sendo este do sexo masculino, Pós-Graduado, exercendo a função Superintendente na Secretaria Municipal de Saúde, estando no cargo há 6 meses.

Dentre os entrevistados, 61% afirmaram ter conhecimento da ouvidoria do serviço de saúde na cidade de Boa Vista (Figura 1). O conhecimento desse serviço era critério para continuar respondendo ao questionário.

**Figura 1** - Quantidade de usuários dos serviços de saúde Municipal que conhecem a Ouvidoria.



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Diante das informações fornecidas nessa pergunta, é possível averiguar talvez que falte uma maior divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria. Desse modo, a ampliação da divulgação deste canal irá favorecer uma maior participação dos cidadãos (em especial os usuários dos serviços de saúde municipal) nas tomadas de decisões, no que diz respeito aos interesses e serviços ofertados pelo ente Público. Pois sabe-se que, de acordo com Santos (2017, p. 56):

[...] é inegável que a Ouvidoria Pública é instância de participação social, na medida em que viabiliza a avaliação do usuário quanto a serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública direta e indireta, não apenas mediante reclamações, mas também solicitações, denúncias, sugestões e elogios. Com isso, possibilita-se que o cidadão direcione a atuação dos órgãos e entes públicos à sua concepção de interesse público, obviamente após juízo crítico quanto à pertinência da manifestação do demandante.

A Ouvidoria é importante, por “[...] estimular a cultura da participação, empoderando os cidadãos e possibilitando que se portem como efetivos partícipes das políticas de governança e da promoção de melhorias dos serviços e produtos [...]” (Passone, Perez & Barreiro, 2018, p. 10), pois o cidadão ao manifestar seus anseios diante dos serviços públicos, e fazer um registro de maneira formal, se utilizando de canais de atendimento como a Ouvidoria, contribui para que, a Administração Pública tome conhecimento do fato e por meio destes registros, possam elaborar relatórios que apontem em quais aspectos devem melhorar (ou mesmo saber onde estão indo bem) na disponibilização de serviços para a sociedade. Para Lessa (2018, p. 38) “O trabalho de monitoramento da manifestação e resposta ao cidadão resulta em relatórios que podem subsidiar a gestão pública na melhoria da prestação dos serviços”. Conforme o ressaltado na fala do superintendente:

Na oferta de serviços geralmente a gente tinha em 2018, as cotas de exames laboratoriais e a população reclamava muito disso, e evidentemente essa era uma situação que estava constantemente na mídia e na ouvidoria, vendo essa problemática a gestão identificou através das ferramentas de ouvidoria, redes sociais da prefeitura e foi criado um projeto que ampliou esse acesso aos exames laboratoriais, tanto é que hoje a gente tem 8 salas de coletas espalhadas pelo município, antes nós tínhamos 2 unidades, duas empresas privadas que faziam a coleta de toda a nossa população, mas hoje nós temos 8 salas de coletas espalhadas pelo município [...] outra questão que a gente tem ouvido muito é a questão da falta de consultório psicológico, consulta com psicólogos, a gente tem pouca, só temos 4 UBS que atendem e aí com base nessas reclamações a gestão também já está analisando pra verificar se é viável pra gente implementar e implantar esse serviço que a população está querendo. (Entrevistado E2)

Segundo Duarte (2009) atualmente, as barreiras na comunicação não são a falta de instrumentos, mas sim, a dificuldade em ajudar o interessado a descobrir que ela existe, onde encontrá-la, como acessá-la e como utilizá-la para aumentar o seu conhecimento e capacidade de agir. Isso se deve principalmente à forma como vem sendo divulgados os serviços prestados pela Ouvidoria aos usuários dos serviços de saúde pública. Segundo E1:

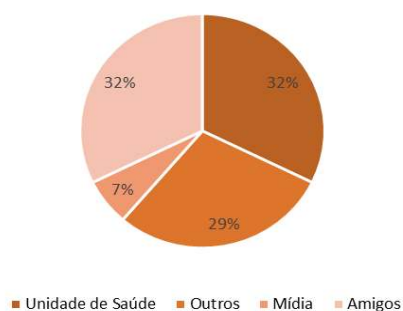
A ouvidoria procura sempre estar presente nas unidades, no hospital, essa divulgação é feita, todas as unidades têm, todas as nossas 34 unidades de saúde hoje, inclusive o hospital tem as caixas de ouvidoria. A divulgação é feita através de banner, de palestras, no nosso plano anual de saúde “a secretaria tem um plano anual de saúde” o setor de ouvidoria tem uma meta, nós temos diretrizes, metas, e o setor de ouvidoria tem uma meta de realizar no mínimo 18 palestras previstas nas unidades, trimestralmente. (Entrevistado E1)

Mas, mesmo com o trabalho de divulgação feito pelos ouvidores municipais de saúde, a maioria da população ainda não sabe para “que” a Ouvidoria serve:

Ab! Não a ouvidoria é só para reclamar, muita gente tem essa visão, essa caixinha serve só pra reclamar. E não, a ouvidoria não serve só para reclamar, serve também para fazer um elogio, uma solicitação, uma denúncia de alguma irregularidade. (Entrevistado E1)

Na figura 2 percebe-se como os entrevistados ficaram sabendo da existência da Ouvidoria Municipal de Saúde, deixando claro que as palestras, panfletos e informativos disponibilizados pela Ouvidoria, estão funcionando para conscientizar as pessoas quanto aos serviços prestados por esta instituição (existindo, porém, a necessidade de que esta divulgação seja ampliada devido à pequena quantidade de pessoas atingidas). As Unidades de saúde são as maiores responsáveis pela divulgação da Ouvidoria, correspondendo a 32%, logo em seguida vem a indicação de amigos, correspondendo a 32%, outros correspondem a 29% e mídia 7%.

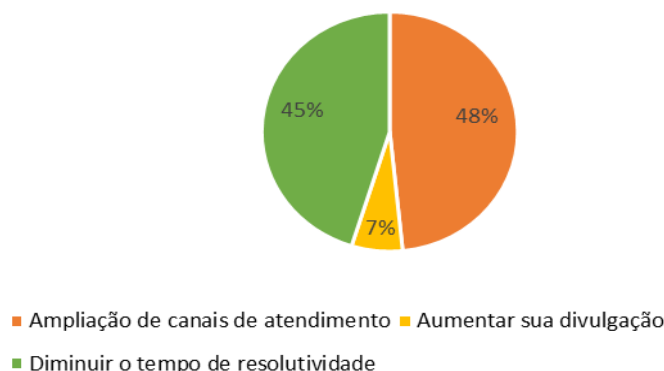
**Figura 2** – Manifestação quanto a forma de conhecimento da existência da Ouvidoria Municipal de Saúde de Boa Vista – RR..



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Dentre as sugestões que os usuários apontaram para melhoria do atendimento da Ouvidoria (figura 3) estão: ampliação de canais de atendimento 48%, diminuir o tempo de resolutividade 45% e aumentar sua divulgação 7%.

**Figura 3** - Sugestões que os usuários apontaram para melhoria do atendimento da Ouvidoria do serviço de saúde de Boa Vista – RR.



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Conforme já mostrado neste trabalho, as ouvidorias recebem cinco tipos de manifestações (Jardim & Silva Voss, 2017), porém a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria são relacionadas à “reclamação”, pois a maioria das pessoas relacionam a Ouvidoria a este tipo de manifestação ou mesmo porque não sabem que ela existe, se sabem não fazem ideia de como utilizá-la. Isto fica claro por meio do fragmento a seguir:

“O que mais aparece na ouvidoria é reclamação, como eu falei antes, os usuários tem a visão distorcida que a ouvidoria ela serve só para reclamar, essa é a realidade hoje” (Entrevistado E1)

A tabela 1 mostra as principais manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de saúde, no ano de 2018. Segundo E1, só nos primeiros quatro meses de 2019, foram recebidas mais de 462 reclamações, seguido de denúncias (que são mais relacionadas à vigilância sanitária, do que com a oferta dos serviços de saúde) e solicitações. Estas, mais relacionadas a equipe de zoonoses.

**Tabela 1** – Tipos e percentual de manifestações recebidas na Ouvidoria no ano 2018

2018	Denúncia	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Elogio	Total
Janeiro	132	205	48	45	126	556
Fevereiro	84	122	37	22	109	374
Março	117	227	47	45	148	584
Abril	118	181	35	54	120	508
Mai	131	184	40	37	91	483
Junho	115	113	20	51	90	389
Julho	143	117	29	52	71	412
Agosto	193	86	6	40	37	362
Setembro	111	89	11	65	52	328
Outubro	118	96	16	27	61	318
Novembro	94	79	28	27	47	275
Dezembro	82	55	13	11	45	206
Total	1438	1554	330	476	997	4795
%	29,99%	32,41%	6,88%	9,93%	20,79%	100,00%

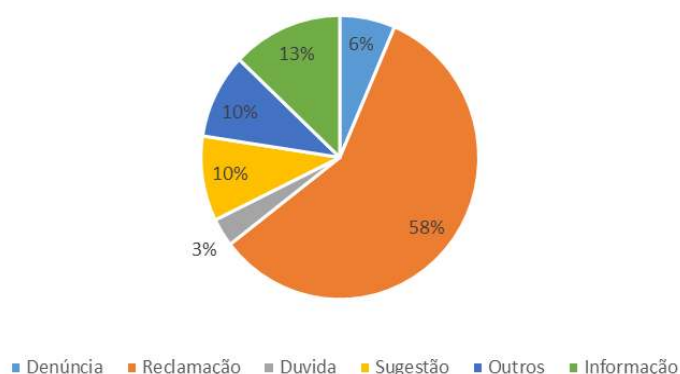
Fonte: Ouvidoria Municipal de Saúde de Boa Vista (RR) 2018

Outros autores relatam a percepção da ouvidoria como um canal de reclamação, porém destacam também que o fortalecimento desta cultura se dá principalmente ao cumprimento do seu papel resolutivo, com registros de mais de 69% de resolução às reclamações registradas (Nardo e Juliani, 2012). Considerando que estes autores relatam que do total de reclamações, 60% são referentes à demanda reprimida em especialidades médicas e exames de diagnósticos, é natural que o sucesso da resolução desta reclamação incentive o uso desta ferramenta pela comunidade.

Outros autores também relataram que os tipos de manifestações mais frequentes na ouvidoria foram representadas por solicitação (41,18%) seguido de reclamação (39,75%), que reforçam o uso desta ferramenta para a busca de um melhor serviço de saúde hospitalar (Kurz *et al.*, 2008).

Na figura 4 é possível confirmar as informações fornecidas pela Ouvidoria, com os dados coletados dos usuários. Observa-se que as reclamações correspondem a 58% das manifestações, enquanto o pedido de informações corresponde a 13%, sugestão e outros correspondem a 10%, denúncia corresponde a 6% e dúvida a 3%.

**Figura 4** – Finalidade de utilização da Ouvidoria pela comunidade de Boa Vista – RR.

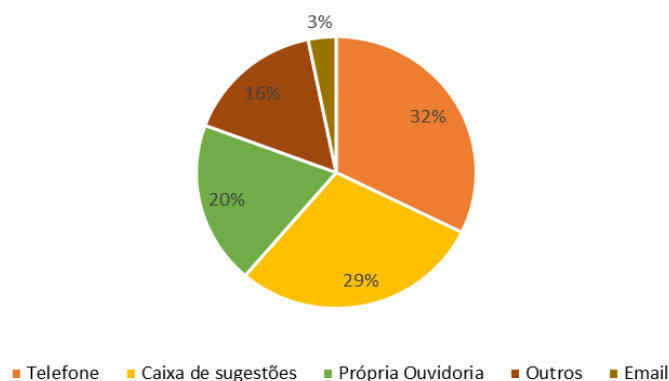


Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Na figura 5 é possível identificar o principal canal utilizado pelos usuários para abertura das solicitações. O telefone é o meio mais utilizado para abertura de ocorrências na Ouvidoria, correspondendo a 32%, seguido da caixa de sugestões 29%, própria Ouvidoria 20%, outros, 16% e e-mail 3%. As demandas recebidas pelas Unidades de Saúde, nas caixas de sugestões, são repassadas para o computador, e são tratadas conforme a solicitação. Geralmente para as manifestações recebidas em caixas de sugestões, as repostas são enviadas por e-mail, e se o contato é por telefone e a pessoa se identifica, eles (os responsáveis pela Ouvidoria) fazem questão que o diretor pessoalmente, entre em contato com o munícipe, como pode ser confirmado nos fragmentos a seguir:

*“No caso da urna toda a demanda que vem de urna a gente transcreve e passa pro computador, digitaliza no caso essas demandas, passa para o computador e o meio de comunicação a gente envia por e-mail [...]”* (Entrevistado E1).

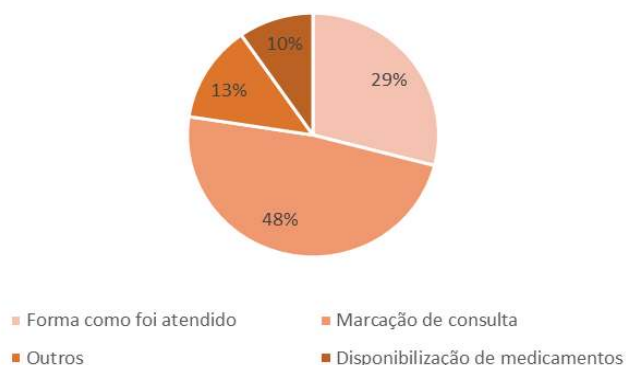
*“[...] se o munícipe veio aqui presencial [...] a gente encaminha por e-mail e também a gente pede que caso o munícipe se identifique o gestor da unidade, o diretor, entre em contato com o munícipe, porque a unidade tem uma afinidade [...] o usuário faz parte daquela macro área, mora naquele bairro [...]”* (Entrevistado E1).

**Figura 5** – Canal utilizado para abertura de ocorrência da ouvidoria

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Já na figura 6 é possível identificar o principal motivo das pessoas recorrerem à Ouvidoria. A marcação de consultas, correspondendo a 48%, contra 29% sobre a forma como foi atendido, 13% relacionado à disponibilização de medicamentos e 10% Outros. Quando o motivo da manifestação está relacionado a “elogio”, os ouvidores repassam a notícia para o diretor da Unidade que recebeu o elogio, para que ele possa disseminar para a equipe. Quando se trata de reclamação de funcionário, dependendo da complexidade dos fatos, em alguns casos pode ser aberto até um processo disciplinar, mas o servidor é informado e tem o direito de se defender.

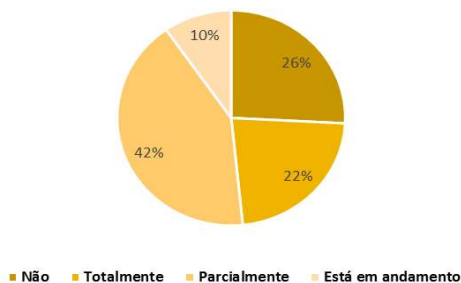
Estes resultados são similares aos trabalhos apresentados por Nardo & Juliani (2012) e Kurz *et al.* (2008), em que destacam a ouvidoria como uma ferramenta de garantia às necessidades de atendimento e com qualidade. Martins *et al.* (2015) ao analisarem os registros de ouvidoria no município de São Paulo, relatam que do total de direitos reclamado pelos usuários, no que se refere a acesso a bens e serviços, 28% correspondem a solicitação de exames, seguido de solicitação de consultas (16%). Em relação a qualidade do serviço, 26% dois registros foram relacionados ao atendimento digno, atencioso e respeitoso, destacando a necessidade da humanização da assistência em saúde.

**Figura 6** – Principal motivo da manifestação à ouvidoria

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Na figura 7 é possível notar a proporção de pessoas que tiveram as manifestações acima atendidas. As solicitações que foram atendidas totalmente somam 22%, enquanto, as que estão em andamento correspondem a 10%, as que não foram atendidas correspondem a 26% e as que foram atendidas parcialmente somam 42%.

**Figura 7** – Percepção da população quanto ao atendimento às manifestações na ouvidoria



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

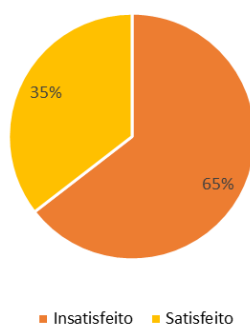
Ao acatar as sugestões e/ou manifestações recebidas por meio de vários canais de comunicação, a Ouvidoria Municipal de saúde de Boa Vista- RR está sendo utilizada pelos gestores como ferramenta para gestão participativa, pois possibilita o acesso à população nas tomadas de decisão. Isto pode ser corroborado através do trecho a seguir da entrevista com E1:

*“A ouvidoria é uma ponte entre a gestão e os munícipes, os usuários de serviços de saúde do SUS, os gestores utilizam buscando melhorar as políticas desenvolvidas para a população, melhorar os serviços ofertados, melhorar as políticas públicas, porque a ouvidoria é um canal de atendimento, ver no que a gestão está errando, o que está faltando, a melhoria da prestação dos serviços públicos dos usuários (sic) para a tomada de decisões.”* (Entrevistado E1)

No entanto, cabe destacar que esta realidade apesar de inferior aos relatos de outros trabalhos, como Nardo & Juliani (2012) que apontam 69% de atendimento a manifestação, ela representa a percepção do grupo de entrevistados, e não ao resultado consolidado da ouvidoria. Não se pode afirmar com os dados coletados se o prazo legal para resposta da ouvidoria já havia exaurido para concluir quanto ao atendimento. No entanto, este dado reflete, de outro modo, a satisfação do usuário, não podendo ser negligenciado.

Por fim, a figura 8 mostra a satisfação dos usuários em relação ao tempo de resposta dado pela Ouvidoria para suas manifestações. A maioria, 65% responderam que estão insatisfeitos com o tempo que a Ouvidoria leva para retomar as suas solicitações. Já 35% se sentem satisfeitos.

**Figura 8** – Satisfação dos usuários da ouvidoria ao tempo de resposta do serviço de saúde de Boa Vista – RR.



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Conforme consta no Art. 16 da Lei da Ouvidoria o prazo para resolatividade das demandas recebidas pela instituição, é de até 30 dias prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, mas apesar deste tempo ser previsto em lei, a Ouvidoria Municipal tenta sanar todas as solicitações no prazo máximo de 20 dias:

*“a gente dá uma prazo máximo de 20 dias pra dar esse retorno pro munícipe, o prazo em lei são 30 dias, mas a ouvidoria do SUS aqui do município de Boa Vista- Roraima, ela (sic) preconiza um prazo de até 20 dias, justamente pra não ficar um prazo tão longo”* (Entrevistador E1)

Mediante aos dados apresentados nas Figura 7 e 8, a análise conjunta corrobora com o entendimento discutido quanto a associação do atendimento às manifestações e a satisfação do tempo de resposta.

De tudo que foi exposto, podemos confirmar que a maioria das Ouvidorias no Brasil e especificamente a Ouvidoria Municipal de saúde de Boa Vista-RR, tem como característica principal o fato de integrarem a administração pública, usando a comunicação efetuada como garantia do controle interno das instituições e assumindo a representação do cidadão nas políticas públicas (Oliveira, 2005). Bem como ressalta o Superintendente a respeito do papel da ouvidoria:

*“A ouvidoria é um programa do ministério da saúde, que além dos conselhos municipais que é onde a população tem acesso em participar tanto nas tomadas de decisão, na questão de organizar orçamento, identificar em que a gestão deve investir, controlar o uso destes orçamentos. Além dos conselhos municipais, a ouvidoria também trouxe a possibilidade do usuário que não está lá dentro do conselho municipal de saúde, falar, elogiar, reclamar, sugerir. É o canal de atendimento que nós temos com os usuários, onde nós observamos como nós estamos no serviço público”.* (Entrevistado E1)

Além disso, tem como característica principal o fato de integrarem a administração pública, exercendo as suas ações de modo individual, como um ouvidor, ou então como um sistema ou rede, usando a comunicação efetuada como garantia do controle interno das instituições e assumindo a representação do cidadão nas políticas públicas (Oliveira, 2005).

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Ouvidorias Públicas são canais instituídos por lei desde a década de 80, e favorecem ao cidadão exercer seu direito de participação na gestão pública, com vistas ao seu aprimoramento. Por meio delas, as pessoas podem fazer manifestações de qualquer natureza, que vão desde reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime.

Sendo assim, ressalta-se que o questionamento proveniente por este estudo: A ouvidoria dos serviços de saúde pública do município de Boa Vista- Roraima tem sido utilizada para possibilitar a participação dos usuários na sua gestão? Fora atendido, pois através dos dados coletados, foi possível identificar que a grande maioria das sugestões e/ou manifestações que são recebidas por meio de vários canais disponibilizados pela Ouvidoria, são acatadas e estão sendo utilizadas pelos gestores como ferramenta para melhoria da sua gestão, uma vez que possibilita o acesso à população nas tomadas de decisão. Ao atender aos pedidos dos usuários, como por exemplo, ampliação de postos de atendimentos para coletas de exames, a Ouvidoria contribui para melhoria e ampliação da oferta dos serviços públicos de saúde.

No que tange às falhas encontradas, a Ouvidoria Municipal de saúde, por mais que seja uma interlocutora entre a gestão e os usuários, precisa melhorar a divulgação dos seus serviços, pois como pode ser comprovada pela pesquisa, a maioria das pessoas não sabe de sua existência, e se sabem, utilizam-na, na maioria das vezes para fazer “reclamações”. E o meio mais utilizado para fazer está manifestação a é caixa de sugestão, disponível nas Unidades de Saúde. Então, por mais que sejam realizadas palestras e divulgações por meio de panfletos, cartazes etc., os usuários associam a sua existência a um órgão depende da instalação de saúde, e não como órgão independente com autonomia para gerar mudanças na gestão.

Assim, frente ao exposto, na intenção de lançar um novo olhar a respeito das possibilidades relacionadas às ouvidorias, principalmente por entender que estas são ferramentas democráticas que possibilitam que a voz do cidadão seja ouvida, sugere-se que mais estudos sejam feitos, de modo a ampliar a sua divulgação, não só no âmbito da saúde, mas em todos os serviços públicos prestados aos usuários de maneira em geral. alientar as conclusões e/ou posições do autor frente os frutos do estudo, geralmente confeccionada por meio da exploração dos objetivos alcançados e da discussão do problema discutido.

### Conflitos de interesses

Os autores declaram que não há conflitos de interesse. Todos os autores estão cientes da submissão do artigo.

### Contribuições dos autores

Jurandir Moura Dutra (construção da proposta científica, escrita da introdução, coleta de dados e orientação da escrita geral do artigo).

Rachel Geber Corrêa (análise dos resultados e escrita e revisão final do texto)

### REFERÊNCIAS

- Brasil. (2006). Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. *Orientações para implantação de Ouvidorias do SUS*. Brasília.
- Duarte, J. (2009). *Instrumentos de Comunicação Pública*. In: Duarte, Jorge. Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Editora Atlas.
- Flick, U. (2009). *Introdução a pesquisa qualitativa*. Tradução Joice Elias Costa. – 3.ed. – Porto Alegre: Artmed.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas da pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Jardim, H., & da Silva Voss, D. M. (2017). *As Práticas de Gestão da Ouvidoria: Desafios Para A Democratização Da Educação Superior*. Anais do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão, 9(2).
- Lessa, A. S. (2018). Transparência ativa: como os relatórios de ouvidoria podem orientar a comunicação institucional dos órgãos públicos? *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, 1(1), 37-46.
- Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2013). *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. reimpr. São Paulo: Atlas.
- Martins, M. S., Goese, P. B., Barrionovo, M. M., Massarollo, M. C. K. B. (2015). Direitos dos pacientes requeridos em um serviço público de ouvidoria. *Revista Rene*, 16(3), 337-44.

- Marinho, M. L., de Oliveira, N. L. A., & Martins, L. L. S. (2019). Políticas públicas de saúde: a realidade do estado de Roraima. *Brazilian Journal of Development*, 5(12), 30556-30567.
- Mynaio, M. C. de S. (2003). *Pesquisa Social: teoria, métodos e criatividade*. 22 ed. Rio de Janeiro; Vorazes.
- Nardo, L. R. de O. & Juliani, C. M. C. M. (2012). Ouvidoria: avaliando o acesso aos serviços de saúde. *Revista Rene*, 13(3), 613-622. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324027982014>
- Oliveira, J. E. (2005). *Ouvidoria pública brasileira: a evolução de um modelo único*. In A Ouvidoria Brasileira: Dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. São Paulo: Imprensa Oficial.
- Passone, E. F. K., Perez, J. R. R. & Barreiro, A. E. A. (2018). Estado, cidadania e ouvidoria públicas no Brasil. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, 1(1), 13-28.
- Prefeitura Municipal de Boa Vista, Roraima - PMBV. (2017). *Saúde: Prefeitura de Boa Vista divulga canais da ouvidoria em unidades de saúde*. <https://www.boavista.rr.gov.br/noticias/2017/06/saude-prefeitura-de-boa-vista-divulga-canais-da-ouvidoria-em-unidades-de-saude>.
- Kurz, C. M. de M., Almeida, M. de J., Corrêa, R. da G. C. F., Silva, S. M. L. da, & Coutinho, N. P. S. (2008). Ouvidoria hospitalar: manifestação de usuários de um Hospital Universitário. *Revista do Hospital Universitário/UFMA*, 9(1), 24-29.
- Richardson, R. J. (1985). *Pesquisa Social: Métodos e técnicas*. São Paulo. Atlas.
- Santos, M. M. dos. (2017). Ouvidoria pública como instrumento de participação social e função essencial à gestão pública moderna. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, 1(1), 47-62.
- Silva, C. da R. de C., Pedroso & C. M., Zucchi, P. (2014). Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. *Revista Saúde Pública*. 48(1), 134-141.
- Silva, R. P., Jesus, E. A. de R., Sousa, M. L., Mendonça, M. F. & Machado, A. V. (2016) O pensamento dos gestores municipais sobre a ouvidoria como um potencial instrumento de gestão participativa do SUS. *Revista Saúde em Debate*. 40(110), 81-94.
- Souza, R. C. R. (2010). *A ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem* (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro).