



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CEILÂNDIA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA

PRISCILA MOURA NEVES

**OUVIDORIAS HOSPITALARES E A SUA COMPREENSÃO  
COMO CAMPO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL: uma análise  
documental**

BRASÍLIA - DF  
2022

PRISCILA MOURA NEVES

**OUVIDORIAS HOSPITALARES E A SUA COMPREENSÃO  
COMO CAMPO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL: uma análise  
documental**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Universidade de Brasília –  
UnB – Faculdade de Ceilândia como  
requisito parcial para obtenção do título de  
bacharel em Saúde Coletiva.

Orientador(a): Profa. Dra. Mariana  
Sodário Cruz

BRASÍLIA - DF  
2022

PRISCILA MOURA NEVES

**OUVIDORIAS HOSPITALARES E A SUA COMPREENSÃO COMO  
CAMPO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL: uma análise documental**

Brasília, 03/05/2022

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Mariana Sodário Cruz  
Faculdade de Ceilândia - Universidade de Brasília-UnB  
Orientadora

---

Profa. Dra. Larissa Vaitsman Grandi Bastos  
Faculdade de Ceilândia - Universidade de Brasília-UnB

---

Profa. Dra. Marianna Assunção F. Holanda  
Faculdade de Ceilândia - Universidade de Brasília-UnB

*Dedico este trabalho à Deus, fortaleza e refúgio em todos os momentos, à minha mãe e ao meu irmão e a todos os que direta ou indiretamente contribuíram com a minha formação.*

## **AGRADECIMENTOS**

Neste momento expresso toda a minha gratidão a Deus por conduzir as minhas escolhas. Conhecer a Saúde Coletiva foi uma experiência incrível, fruto da mudança de rota na minha trajetória acadêmica. Se eu soubesse, de antemão, do que se tratava essa ciência, tenho certeza de que teria sido a minha primeira opção de escolha do curso naquele vestibular.

Entrar na Universidade de Brasília é o sonho de várias pessoas. Muito mais do que conseguir adentrar esse espaço privilegiado, encontra-se a realização individual de se fazer o que gosta. A escolha do curso é tão importante quanto a seleção do local onde irá estudá-lo.

Sou grata pela oportunidade que me foi concedida de fazer parte da UnB. Alegrias, tristezas, raiva, euforia, sorrisos e choros... O acadêmico vivencia todas as emoções possíveis nessa aventura chamada graduação. Construímos relações para a vida, compartilhamos vivências, adicionamos mais capítulos em nossa história.

Não há sentimento maior do que o de gratidão a todos aqueles que contribuíram com o meu crescimento humano e profissional. Gratidão ao corpo docente do Curso de Saúde Coletiva e a minha orientadora, profa. dra. Mariana Sodário, por cada aprendizado e por cada conhecimento compartilhado.

Gratidão a minha mãe e ao meu irmão pela paciência e por me apoiarem em minhas decisões. Gratidão aos amigos próximos pela confiança e apoio nesse percurso acadêmico. Por fim a todos que tornaram possível essa realização, meus sinceros agradecimentos.

*“Nunca deixe que lhe digam que não vale a pena acreditar nos sonhos que se tem”*

(Legião Urbana)

## RESUMO

As ouvidorias são instâncias que caracterizam-se por aproximarem os cidadãos dos gestores aos lhes dar voz e espaço para manifestar suas insatisfações, contentamentos e/ou sugestões. A participação social dos indivíduos nas políticas públicas possibilita que eles sejam ouvidos no processo decisório. Dessa forma o objetivo deste estudo foi identificar se a participação social está inserida documentalmente como elemento que norteia as atividades das ouvidorias dos hospitais públicos e privados do Distrito Federal. Em um primeiro momento, foi realizado o levantamento das ouvidorias no *site* do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e conduzida a busca dos documentos nos sítios oficiais, contato via e-mail e telefônico. Seguiram para a análise documental 23 estabelecimentos: 20 ouvidorias de hospitais públicos e 3 de hospitais particulares. Os resultados confirmaram a identificação da participação social como elemento que norteia as ouvidorias dos hospitais públicos. Sendo apenas indiretamente mencionada no âmbito das ouvidorias particulares. Conclui-se ser necessário que pesquisas sejam desenvolvidas, a fim de se atestar, por meio de um universo amostral significativo e com acesso a mais dados, a presença e a execução do componente participativo nas atividades diárias das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal. A análise documental fluiu melhor em relação às ouvidorias dos hospitais públicos devido à maior disponibilidade e à melhor acessibilidade aos marcos normativos.

**Palavras-chave:** Participação Social; Sistema Único de Saúde; Saúde Coletiva; Saúde Suplementar.

## **ABSTRACT**

Ombudsmen are instances that are characterized by bringing citizens closer to managers by giving them voice and space to express their dissatisfactions, contentment and/or suggestions. The social participation of individuals in public policies enables them to be heard in the decision-making process. Thus, the objective of this study was to identify whether social participation is documentally inserted as an element that guides the activities of the ombudsman offices of public and private hospitals in the Federal District. By means of document analysis, the hospital ombudsmen were surveyed on the site of the National Register of Health Establishments (CNES) and the search for documents was conducted on official sites, contact was made by e-mail and telephone. For the document analysis 23 hospital establishments were: 20 ombudsmen from public hospitals and 3 from private hospitals. The results confirmed the identification of social participation as an element that guides of public hospital ombudsmen. Being indirectly mentioned in the scope of private ombudsmen. We conclude that it is necessary that research be developed, in order to attest, through a significant sample universe and with access to more data, the presence and implementation of the participatory component in the daily activities of hospital ombudsmen in the Federal District. The document analysis flowed better in relation to the ombudsman of public hospitals due to the greater availability and better accessibility to regulatory frameworks.

**Keywords:** Social Participation; Unified Health System; Collective Health; Supplementary Health.

## LISTA DE FIGURAS E DE QUADROS

<b>Figura 1.</b> Aspectos considerados na matriz de análise do elemento participação social.....	<b>24</b>
<b>Figura 2.</b> Fluxograma do quantitativo de ouvidorias incluídas e excluídas em cada etapa.....	<b>27</b>
<b>Quadro 1.</b> Matriz de análise do elemento participação social.....	<b>28</b>

## LISTA DE ABREVIATURAS

<b>CF</b>	Constituição da República Federativa do Brasil
<b>CNES</b>	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
<b>FALA.Br</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>PIBIC</b>	Programa de Iniciação Científica
<b>SES/DF</b>	Secretaria de Saúde do Distrito Federal
<b>SUS</b>	Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. JUSTIFICATIVA	14
3. OBJETIVO	16
3.1 Objetivo Geral	16
3.2 Objetivos Específicos	16
4. REFERENCIAL TEÓRICO	17
5. METODOLOGIA	21
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
6.1. Análise Documental	28
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS	54

## 1. INTRODUÇÃO

A inclusão participativa nos processos de tomada de decisão tem seu primeiro indício na Suécia. As ouvidorias conhecidas também pelo nome de *Ombudsman* surgem com o intuito de promover e de facilitar a fiscalização e o controle social onde se inserem e de aproximar o gestor das necessidades coletivas (MACHADO; BORGES, 2017). Apesar de não haver muitos estudos que nos apresentem a atividade de ouvidorias hospitalares a nível mundial, é possível depreender que esse processo participativo surge no exterior e expande-se, em termos de significados e apresentações, nos demais países ao longo do tempo.

Em 1986, na cidade de Curitiba, surge a primeira ouvidoria pública no Brasil. A partir daí, as ouvidorias disseminam-se em todo o país em consonância com o advento da Constituição Cidadã. O movimento de expansão das ouvidorias acontece em conjunto com as reivindicações da sociedade por maior participação nas decisões estatais. Igualmente o setor privado adere à implementação das ouvidorias no âmbito de suas organizações (SERGIPE, 2020).

Nas instituições hospitalares brasileiras, a participação social e o fortalecimento dos canais em que ela pode ser concretizada provém do esforço em consolidar o Sistema Único de Saúde (SUS) como política de saúde. O SUS se origina através de um contexto de movimentos sociais, de lutas, de debates e de reivindicações mobilizadas por diversos segmentos da sociedade. O movimento de Reforma Sanitária teve papel de destaque nesse período de redemocratização, que resultou em ganhos significativos, dentre eles o direito de os cidadãos participarem diretamente na gestão pública (SANTOS, 2015).

A Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS (ParticipaSUS), lançada em 2007, trata-se de um programa de governo cujas deliberações ocorreram na 12ª Conferência Nacional de Saúde e tem por objetivo sedimentar a gestão participativa no âmbito do SUS, bem como promover mecanismos que possibilitam o controle e a participação social dentro dos serviços de saúde. Entre os princípios que a regem, tem-se a valorização de espaços que promovam a participação e o controle social do SUS (BRASIL, 2009). A ouvidoria

pode ser traduzida como uma das ferramentas adotadas para o fortalecimento da participação dos usuários.

Os marcos legais que fundamentam as ouvidorias hospitalares no Brasil são diversos. A Constituição da República Federativa do Brasil (CF) cita em seu artigo 198, inciso III, a participação da comunidade como uma das diretrizes para as ações e serviços públicos de saúde. O artigo 37, parágrafo 3º da referida Carta Magna também faz menção à participação social ao descrever que lei será responsável por disciplinar as formas de participação do cidadão na administração direta e indireta. A necessidade de se fomentar espaços que possibilitem o acesso à informação e a realização de reclamações referentes aos órgãos públicos também consta em nossa CF.

A Lei nº 8.080, de 19 setembro de 1990 também faz menção à participação social - assim como a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe acerca da participação da sociedade na gestão do SUS - a qual é corporificada por meio de instâncias designadas como Conferências e Conselhos de Saúde. Igualmente a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 discorre sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários que utilizam os serviços públicos. Os marcos que regulamentam a participação social são recentes. Viabilizados em decorrência das conquistas democráticas empreendidas nas últimas três décadas.

É importante que estabeleçamos a diferença entre controle social e participação social. A participação social dos indivíduos nas políticas públicas possibilita que eles sejam ouvidos no processo decisório dos gestores e governantes. Isso contribui para que toda e qualquer política se direcione, cada vez mais, para o interesse público e para as necessidades dos indivíduos. No controle social, o papel fiscalizatório é destaque. Os cidadãos podem exigir, por exemplo, a prestação de contas por parte dos gestores de maneira que se possa averiguar o atendimento das demandas da sociedade (BRASIL, 2013). Neste trabalho nossa atenção estará voltada para a participação social dos usuários no âmbito das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal.

No Distrito Federal todas as ouvidorias dos hospitais públicos, organizações sociais e/ou institutos geridos com capital público têm suas manifestações registradas na Ouvidoria Geral do Distrito Federal em sua plataforma OUV-DF,

segundo consta em seu *site*. Aquelas que, porventura, façam parte de hospitais geridos pelo governo federal, podem ter suas manifestações tramitadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FALA.Br). A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), vinculada à Controladoria Setorial de Saúde, é responsável por gerenciar as atividades das ouvidorias seccionais, que se encontram nos hospitais públicos do Distrito Federal. Ao todo são 16 ouvidorias coordenadas por esse órgão (BRASÍLIA, 2021).

Na literatura não há muitas informações que nos apontem a maneira como se organizam as ouvidorias dos hospitais privados. Pereira (2002) cita que os estabelecimentos privados tendem a gerenciar suas próprias políticas de ouvidoria internamente o que nos leva a crer que hospitais públicos e privados organizam seus serviços de ouvidoria de maneira distinta, muito embora possam em algum ponto seguirem normativas e princípios em comum no que se refere à inserção da participação popular.

Acreditamos que seja possível compreender melhor a existência das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal acessando os documentos internos que as norteiam. Através deles será possível identificarmos como elas se definem e quais marcos legais respaldam a sua razão de ser, sobretudo no que tange ao seu funcionamento como instância participativa. Por esse motivo, este trabalho direciona sua análise à resposta desta seguinte indagação: as ouvidorias hospitalares reconhecem-se como instância participativa, que enaltece a voz do usuário e fomenta relações democráticas?

No que tange às ouvidorias dos hospitais públicos, acreditamos que elas tendem a identificar-se direta ou indiretamente como canal de participação social devido aos marcos legais que orientam as ouvidorias do SUS. As ouvidorias dos hospitais privados, por sua vez, podem compreender a sua atuação como mecanismo de gestão ao buscar minimizar os impactos negativos das avaliações dos usuários na imagem da instituição da qual fazem parte. Cumpre enfatizar que este Trabalho de Conclusão de Curso decorre de uma pesquisa desenvolvida no Programa de Iniciação Científica (PIBIC) realizado na Universidade de Brasília durante a graduação.

## 2. JUSTIFICATIVA

A Saúde Coletiva, enquanto profissão, surge da necessidade em ofertar pessoas qualificadas para atuarem no SUS. A figura do sanitarista é antiga. No século XX, estava ligada aos graduados em medicina - os quais voltavam suas atividades para a concepção higienista em saúde, controle de epidemias e prevenção de doenças. O movimento de reforma sanitária empreendido nos anos de 1970, motivou as novas configurações do sistema público de saúde e também ampliou o debate acerca da Saúde Coletiva e da importância de se ter um profissional apto a impulsionar as mudanças de saúde e a operacionalizar o SUS do ponto de vista teórico e prático, a nível de gestão e de ações de promoção, prevenção, vigilância, recuperação e assistência (VIANA; SOUZA, 2018).

O profissional sanitarista tem sua formação orientada, predominantemente, para atuar na saúde pública. Aliado a isso, trata-se de uma profissão nova no mercado de trabalho e nos cursos de graduação. Há, inclusive, uma variedade de cursos de nível superior, os quais também formam sanitaristas além da Saúde Coletiva. Lorena *et al.* (2016) aponta a presença dos cursos de gestão em saúde, saúde pública e sistemas de saúde formando sanitaristas. O bacharel em Saúde Coletiva pode atuar com planejamento em saúde, avaliação, monitoramento, epidemiologia, gestão de políticas públicas, vigilância em saúde - entre outros - assim como está capacitado a atuar no setor privado, sendo essa uma área ainda pouco explorada por graduados nessa especialidade.

A análise do componente participação nos documentos que regem as ouvidorias hospitalares é importante para a formação do bacharel em Saúde Coletiva tendo em vista ser uma área de inserção desse profissional no mercado de trabalho. Verificar a presença desse componente nos documentos de ouvidoria agrega conhecimento e possibilita a geração de discussões por outros pesquisadores que se interessem pelo tema. Outro aspecto é a verificação de como as ouvidorias compreendem seu papel, a partir do que está especificado em seus documentos, e de promover a reflexão por parte dessas instâncias acerca do distanciamento ou não da sua razão de ser ao comparar teoria e prática.

Como especialista em saúde, o sanitário está apto a examinar se a efetivação da participação e do controle social - nas ouvidorias hospitalares - se aplica documentalmente ou se a compreensão do seu papel está aliado tão somente a ferramentas de gestão. A relevância desta pesquisa para a área vai ao encontro da existência de poucos estudos de análise documental acerca do tema de ouvidorias hospitalares no âmbito da Saúde Coletiva. Do mesmo modo, são escassas as pesquisas que investigam a existência do componente participativo na esfera das ouvidorias dos hospitais particulares. Ademais, o estudo da participação social faz parte da matriz curricular de disciplinas exigidas na formação do bacharel em Saúde Coletiva.

As ouvidorias são instâncias que caracterizam-se por aproximarem os cidadãos dos gestores aos lhes dar voz e espaço para de manifestação das suas insatisfações, contentamentos e/ou sugestões. A sua institucionalidade como instância participativa, advém da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS - ParticipaSUS, aprovada por intermédio da Portaria nº 3.027, de 26 de novembro de 2007, a qual orienta as ações do governo de forma que sejam direcionadas à promoção, à qualificação e ao aperfeiçoamento das políticas públicas que envolvam a gestão estratégica e democrática no âmbito do SUS (BRASIL, 2009).

A participação popular é um instrumento que estimula o empoderamento e a cogestão, uma vez que há o incentivo à comunicação e às relações promotoras de mudanças entre os atores que contribuem para a produção de saúde. Embora o SUS contemple em seus atos normativos espaços consolidados de participação do cidadão, é necessário que haja o aumento da capilaridade desse princípio tanto interna - quanto externamente no âmbito de estruturas já existentes. Essa capilarização pode ser consolidada, por exemplo, através da reafirmação das ouvidorias como instâncias participativas e aptas a fomentar o sentido coletivo de cidadania na execução dos seus serviços (MACHADO; BORGES, 2017).

Muitas ouvidorias, no entanto, limitam-se somente ao acolhimento das manifestações do cidadão, da sua tramitação interna e da conversão da demanda em processos de melhoria da qualidade do serviço ofertado. Esquecem-se dos aspectos de cidadania atrelados à sua existência e dos direitos que os usuários

possuem de fazerem parte do processo decisório, de saberem o que acontece com suas manifestações e com a ouvidoria, assim como os impactos das suas falas na construção e no aperfeiçoamento de processos dentro da instituição (SANTOS *et al.*, 2019).

No Distrito Federal e nas demais regiões do Brasil, são mínimos os estudos que aprofundam a análise dos marcos normativos e documentais que atestam a participação popular como princípio consagrado nas ouvidorias hospitalares. Da mesma forma, não há muitos dados que nos direcionem à possibilidade de comparação entre ouvidorias de hospitais públicos e privados no que tange à verificação da participação popular em seus documentos norteadores.

Por esse motivo, julgamos importante investigar neste trabalho os documentos que direcionam as ouvidorias hospitalares públicas e privadas do Distrito Federal - com o objetivo de descrever suas estruturas normativas no que concerne à previsão da participação dos usuários como componente dos seus serviços. Partimos, para tanto, da hipótese de que as ouvidorias dos hospitais públicos tendem a reconhecer-se documentalmente como instâncias participativas devido ao seu vínculo direto com o SUS. Enquanto as ouvidorias dos hospitais privados organizam seus serviços de forma a prevenir e a reduzir falhas que impactem negativamente a imagem institucional da qual fazem parte.

### **3. OBJETIVO**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Identificar se a participação social está inserida documentalmente como elemento que norteia as atividades das ouvidorias dos hospitais públicos e privados do Distrito Federal.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Mapear as ouvidorias hospitalares do Distrito Federal.

Descrever os documentos disponíveis em cada uma das ouvidorias e as facilidades e dificuldades para encontrá-los.

Analisar os marcos legais das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal segundo a previsão de estratégias que fomentem a participação social.

#### **4. REFERENCIAL TEÓRICO**

No Brasil as ouvidorias começaram a se consolidar em meados de 1986. Na cidade de Curitiba, Paraná, surgiu a primeira Ouvidoria Pública. A partir desse movimento, as ouvidorias emergiram em todo o território brasileiro. Não se restringiu somente à Administração Pública. A iniciativa privada compreendeu a importância desses espaços e criou ouvidorias em suas organizações. Os objetivos sempre foram os mesmos: acolher reclamações, sugestões e os anseios da população. No âmbito da saúde, em 1995, a Lei Complementar 791/95 cria a Ouvidoria Geral da Saúde e em 2004, a Portaria nº 1.193, de 16 de junho, é instituída pelo Ministério da Saúde dispondo acerca das responsabilidades do Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde vinculado à Secretaria de Gestão Participativa (PACHECO, 2011).

As ouvidorias são estruturas projetadas para favorecer a acessibilidade dos usuários do serviço na efetivação de queixas, elogios, sugestões, entre outros. O componente da participação e do controle social surge através da aproximação do usuário com o órgão no aprimoramento das atividades desenvolvidas, assim discorre Bianchini (2021) em seu artigo. Ainda segundo a autora, há a necessidade de que mais pesquisas sejam desenvolvidas no que tange ao papel das ouvidorias como instância democrática. O controle social estaria atrelado à participação social uma vez que por meio dele o cidadão compreenderia como funciona o serviço e os impactos da sua opinião no aprimoramento do órgão no qual a ouvidoria se encontra.

Machado e Borges (2017) destacam que o fomento a espaços participativos está presente desde a criação do SUS. No entanto seria interessante ampliar a capilaridade do componente participação por meio da instituição de ouvidorias na saúde. Para eles as ouvidorias são instâncias de efetivação de direitos, de suporte à gestão e canais democráticos que possibilitam a inserção dos usuários nos serviços. Em entrevista semiestruturada aplicada na ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado do Rio de Janeiro, relatos apontam para a dificuldade que gestores ainda possuem de identificar as ouvidorias como instrumento de suporte à gestão.

O crescimento das ouvidorias em saúde enquanto instâncias participativas, ainda segundo os autores supracitados, perpassa o fortalecimento das Conferências e dos Conselhos de Saúde. Pois, a partir dessas estruturas, poderia haver a efetivação das diferentes áreas de participação e de controle social na saúde, inclusive ao possibilitar a consolidação desses componentes enquanto política de inclusão. Machado e Borges (2017) ressaltam que é necessário reformular o entendimento das ouvidorias para além do controle social.

Elas precisam, segundo os autores acima mencionados, também como espaço de efetivação de direitos e de participação do cidadão no aprimoramento das políticas de saúde. Os pesquisadores constatam que há diversas concepções do que seja ouvidoria dentro do SUS. É necessário que ela se articule com os outros canais já existentes, a fim de que não subsista a crise de representatividade e de legitimidade de outras instâncias de participação no sistema de saúde.

Lira, Monteiro e Tavares (2020) enfatizam a participação e o controle social como princípios do SUS. Classificam as Conferências e os Conselhos de Saúde como instituições, que facilitam a participação coletiva nos serviços de saúde. Já as ouvidorias seriam instâncias promotoras da participação individual. Ressaltam que as pesquisas de satisfação e os serviços de ouvidoria, conforme descrito na Política Nacional de Humanização, favorecem a contribuição avaliativa dos usuários a respeito dos serviços prestados. Os relatos que chegam à ouvidoria dão suporte à tomada de decisão do gestor. O que nos permite concluir o papel desse setor como mecanismo de apoio à gestão. Os autores do artigo em questão, pontuam os princípios que regem as Ouvidorias em Saúde e, dentre eles, a participação da comunidade.

Destacam, Lira, Monteiro e Tavares (2020), que a presença das ouvidorias em âmbito hospitalar pode favorecer o exercício do controle social e a melhoria dos serviços. Novamente o componente de gestão aparece associado ao controle e à participação da sociedade. Um ponto importante abordado pelos pesquisadores consiste no fato de que a maioria das manifestações, as quais chegam à ouvidoria, referem-se a reclamações. Poucos são os registros que sugerem a melhoria dos serviços. O componente participação parece estar atrelado ao sentido positivo de contribuição dos usuários. Esclarecem que apesar de as reclamações serem mais preponderantes, a maioria dos relatos dispõe de solicitações de aperfeiçoamento dos serviços implicitamente.

A participação social, ainda de acordo com os autores acima mencionados, amplifica a visibilidade das demandas e a concepção das ouvidorias como espaços democratizantes. Destacam que apesar de as atividades de ouvidoria estarem bastante difundidas, ela ainda é subutilizada. Ponte entre o cidadão e a gestão, ressaltam que o seu componente participativo precisa ser melhor desenvolvido, principalmente por meio da divulgação e da implementação de ações que favoreçam a inserção da comunidade.

Souza (2017) elenca, dentre outros princípios orientadores do funcionamento SUS, a participação da comunidade. Participação que se torna viável através da elaboração de meios que possibilitam ao usuário acesso e contribuição com a melhoria dos serviços de saúde. Aponta que as ouvidorias são conhecidas como canais de controle social e de apoio à gestão. Também são tradicionalmente instâncias democráticas - característica que se iguala ao que os demais autores já discutiram. A ouvidoria foi classificada pelos entrevistados por Souza (2010) como canal para que o cidadão reivindique seus direitos e aproxime o elo entre o hospital e seus usuários. A ouvidoria enquanto instrumento da qualidade foi mencionada nas falas. Dessa forma ela seria o meio que o gestor teria para verificar a qualidade dos serviços prestados.

Em pesquisa bibliográfica, Sousa (2020) procurou estudar o componente participação popular no âmbito de atuação das ouvidorias do SUS. O movimento sanitário é trazido como marco histórico na redefinição do sistema de saúde no Brasil. Por meio das reivindicações por ele levantadas, foi possível angariar uma

assistência à saúde que promovesse mais igualdade e permitisse a participação da sociedade. Para ela, a participação social constitui-se no constante diálogo entre governantes e cidadãos de forma que as políticas públicas sejam conjuntamente construídas. O controle social estaria relacionado, primordialmente, ao aspecto fiscalizatório.

A autora supracitada enfatiza que o exercício participativo é alcançado através do controle social. A participação no âmbito da saúde promove a emancipação dos sujeitos, uma vez que passam a compreender seu papel na construção e aprimoramento do sistema de saúde. Ressalta que o componente participação deve ser promovido e não apenas tratado como uma responsabilidade a cargo dos cidadãos. As ouvidorias do SUS tornam-se, pois, instrumentos em que é possível a reivindicação de direitos e/ou a fiscalização do sistema e serviços ofertados. Suas atividades estariam a serviço dos cidadãos, tendo em vista que a sua construção foi decorrente de uma luta da sociedade em busca de mais espaço e direitos.

Sousa (2020) ressalta, ainda, a concepção semiótica da ouvidoria hospitalar, uma vez que se caracteriza como canal de comunicação e de disseminação de informações em saúde. Conclui em seu estudo que a ouvidoria é, sim, uma instância participativa - a qual possui, na figura do ouvidor, a representação dos usuários do serviço. Para a boa execução do seu papel, a ouvidoria necessita exercitar a neutralidade que caracteriza o aspecto ético de sua atuação. Suas práticas devem ser emancipatórias, democráticas e educativas tendo em vista ser o espaço em que a participação se faz presente possibilitando o seu exercício.

Os autores convergem em diversos pontos, principalmente no que se refere à caracterização da ouvidoria como lugar de promoção da participação social. A maioria dos estudos levantados ou são pesquisas de campo ou revisões bibliográficas o que aponta, mais uma vez, para a importância deste trabalho ao explorar a temática de ouvidorias e participação social através da pesquisa documental. A associação entre ouvidoria e gestão da qualidade, bem como o seu papel na construção dos sentidos em saúde convergem para a notoriedade da sua presença nesses ambientes como canal promotor de inclusão, de participação e de cogestão.

## 5. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa cujo método de levantamento de dados utilizado é a análise documental. Documento, segundo o dicionário Aurélio (2003), é qualquer documento ou fato que serve de prova, confirmação ou testemunho, título ou diploma, por exemplo o documento histórico. No que tange à pesquisa documental, Fonseca (2002, p. 32) diz que:

A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc.

Tumelero (2019) acrescenta que a pesquisa documental trabalha com fontes primárias e com todos os dados ou informações que ainda não foram analisados cientificamente. Dessa forma, este estudo utilizou como fonte de dados todos os marcos normativos das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal, assim como toda e qualquer informação disponível em seus *sites* relacionados aos serviços de ouvidoria independentemente do formato no qual se apresentem (textos, vídeos, infográficos, relatórios, etc).

No acesso às informações encontradas nos *sites*, foram considerados os aspectos éticos, sendo utilizados para este estudo somente os documentos públicos. O atendimento ao princípio da ética em pesquisa converge na Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016 do Conselho Nacional de Saúde referente à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, que trata das normas aplicáveis em pesquisas sociais e humanas. Ainda em conformidade com a resolução supracitada, este trabalho dispensa a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa para a sua realização. Também não é necessária a utilização do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido tendo em vista tratar-se unicamente de uma análise documental de documentos públicos.

Foram incorporados na análise todos os documentos não restritos relacionados ao funcionamento das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal, mesmo que não publicizados. Considerou-se documento público todo aquele que tem assegurado o seu acesso pleno aos cidadãos segundo o disposto no Decreto nº

7.845, de 14 de novembro de 2012. Para as ouvidorias que não os disponibilizam no *site*, foi empreendido o contato a fim de solicitar o acesso a tais documentos.

Tanto o contato com as ouvidorias dos hospitais, quanto o acesso aos seus marcos legais, em especial em virtude do contexto da emergência da COVID-19 à época da coleta dos dados, ocorreu remotamente. Os hospitais públicos e privados do Distrito Federal foram mapeados por meio do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde disponível no sítio do Datasus (<http://cnes.datasus.gov.br/>). Em um primeiro momento, realizou-se a pesquisa dos documentos norteadores das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal no *site* oficial de cada estabelecimento de saúde a que estavam vinculadas. As ouvidorias que não possuíam os documentos publicados no sítio do hospital, foram contatadas via *e-mail*, Fale Conosco e/ou telefone para a solicitação dos instrumentos de interesse desta pesquisa.

O número de tentativas mínimas estipuladas foi de três. Os contatos foram empreendidos através de mensagens padronizadas cujo conteúdo discorria acerca do que se tratava e a que se destinava a pesquisa. Adequações à solicitação de acesso foram realizadas a cada nova tentativa de contato efetuada. As informações disponibilizadas nos *sites* desses hospitais, referentes aos serviços de ouvidoria, também estavam aptas a fazer parte da análise. Formatos diversos de apresentação dos documentos, tais como: vídeos, folders, infográficos, entre outros, foram considerados.

O tempo de espera de retorno do contato a cada tentativa via *e-mail* e Fale Conosco foi de 20 a 30 dias. Perfazendo, ao final, um total de 90 dias. Após esse prazo, as ouvidorias que não retornaram o contato via *e-mail* ou Fale Conosco foram acionadas por telefone. O período definido para que os contatos telefônicos fossem realizados foi de 30 dias. As ouvidorias que não atendiam ao telefone foram contatadas mais de uma vez até que se obtivesse êxito em estabelecer a comunicação. Ao término do prazo, as ouvidorias cujo contato não foi possível de ser efetivado por *e-mail*, Fale Conosco ou por telefone e que não possuíam informações mínimas nos *sites* dos hospitais que atendessem aos critérios de análise deste estudo, foram excluídas da amostra.

Prosseguiram na pesquisa, todos os hospitais públicos e privados cujos documentos ou informações de ouvidoria disponíveis em seus *sites* fizessem minimamente referência à participação popular. As ouvidorias que, inicialmente, não dispunham de documentos compartilhados para o acesso nos *sites* dos hospitais a que pertenciam, mas que ao contato os disponibilizaram, foram incluídas nesta pesquisa.

Seguindo o que dispõe Sanchez e Marchiori (2017), os referidos documentos - antes de tornarem-se objeto de análise - seriam preliminarmente verificados sob 4 óticas:

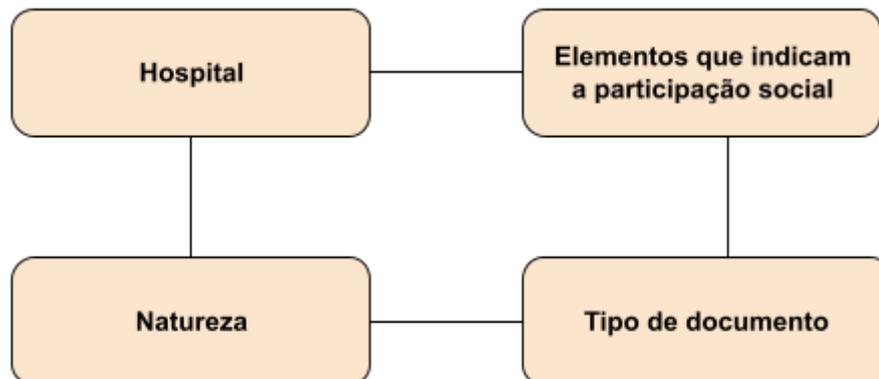
- a) Ótica do discurso: se conceituavam a participação popular;
- b) Ótica social: se estabeleciam a relação entre a ouvidoria e o protagonismo do cidadão nos seus serviços;
- c) Ótica política: se as informações ali contidas possibilitavam o conhecimento do público acerca dos profissionais que as compunham e se havia menção ao auxílio do usuário na construção de suas políticas internas ou de processos da organização;
- d) Ótica dos processos eleitorais: se havia elementos que a caracterizavam como espaços promotores de gestão participativa.

Os documentos que se adequaram a alguma das óticas elencadas acima, foram definitivamente incluídos na amostra, prosseguindo para a etapa de análise documental. Os hospitais cujo contato com a ouvidoria não foi possível de ser estabelecido após três tentativas, as ouvidorias que não possuíam documentos e/ou informações publicados nos sítios dos estabelecimentos de saúde a que pertenciam e aquelas que não puderam disponibilizar o acesso aos documentos existentes, foram excluídas.

Os dados coletados foram analisados por meio das seguintes etapas: análise preliminar das informações contidas e da pertinência dos conceitos-chaves com o objetivo deste estudo; exploração do material através da análise do sentido e do conteúdo das informações encontradas e, por fim, o tratamento dos resultados. Fases essas elencadas por Bardin (2016). A sistematização das informações

coletadas foi realizada em planilhas do *Microsoft Excel*. De modo a facilitar a visualização dos elementos que indicam a participação popular e de outras variáveis nos documentos acessados, foi construída uma matriz de análise que contemplou os pontos a seguir exemplificados:

**Figura 1.** Aspectos considerados na matriz de análise do elemento participação social.



Fonte: Elaboração própria (2022).

## 6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A primeira etapa consistiu na realização do levantamento dos hospitais no *site* do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde cujo acesso foi estabelecido através deste endereço: <https://cnes.datasus.gov.br/>. Os filtros utilizados na busca dos estabelecimentos foram estes: atendidos pelo SUS “sim” e “não”; gestão pública, estadual ou ambas; situados no município de Brasília; natureza jurídica pública, empresarial, entidades sem fins lucrativos, pessoas físicas ou organizações internacionais.

O levantamento inicial retornou o quantitativo de 72 hospitais. Desses, 46 classificados quanto ao tipo de estabelecimento como hospital geral; 12 hospitais especializados e 14 hospitais dia. Essa classificação é estabelecida pelo Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde. Após verificação inicial, 5 hospitais gerais

foram excluídos. Eram hospitais de campanha e, devido à sua transitoriedade, não prosseguiram para a segunda etapa.

A segunda etapa consistiu em visitar os sítios dos 67 estabelecimentos de saúde que permaneceram, a fim de coletar documentos de ouvidoria. Em visita aos sites, 22 foram excluídos pelas razões seguintes: 11 eram clínicas, 7 pertenciam à rede de hospitais já inserida na amostra; 2 não dispunham de sítios nos buscadores da internet e 2 estavam permanentemente fechados. A busca por documentos prosseguiu com os 45 estabelecimentos, que continuaram na amostra.

Possuíam documentos de ouvidoria disponíveis no site: 1 estabelecimento. Parcialmente disponíveis: 10 hospitais. Nenhum documento acessível: 34. Foram considerados documentos parcialmente disponíveis, aqueles cujos sítios forneciam, minimamente, informações suficientes para se inferir sob qual aspecto a ouvidoria era compreendida. Foram aproveitadas todas as fontes textuais que discorriam acerca da ouvidoria e estavam presentes nos *sites* dos hospitais.

Essa flexibilidade foi necessária, a fim de que mais dados fossem coletados. Uma ouvidoria de hospital especializado foi incluída nessa etapa por já ter acessível os documentos necessários para a análise. As ouvidorias dos 44 estabelecimentos de saúde restantes foram contatadas, com a finalidade de solicitar os documentos de acesso público norteadores de suas atividades e que não estavam disponíveis no *site* do hospital.

A primeira tentativa de contato se deu por *e-mail* e/ou Fale Conosco. O conteúdo da mensagem era padrão e discorria acerca de uma apresentação inicial da pesquisa, do seu título, do seu intuito, do local em que era desenvolvida, de quem a estava realizando e da solicitação de acesso e de envio dos documentos públicos, caso houvesse. O conteúdo das mensagens não era rígido, sofrendo adaptações a cada nova solicitação empreendida.

Responderam ao e-mail apenas 4 ouvidorias. Uma, de instituição militar, relatou que não tinha interesse em contribuir com a pesquisa, duas ouvidorias - uma particular e outra mantida por uma associação - afirmaram que os documentos eram restritos aos colaboradores e aos pacientes do hospital e não poderiam ser disponibilizados. Uma ouvidoria pertencente a um estabelecimento de saúde

especializado disponibilizou os documentos públicos solicitados. As 3 ouvidorias que impuseram restrições à disponibilização dos documentos foram excluídas. Com mais uma ouvidoria incluída na análise, prosseguiram para as próximas tentativas de contato 41 ouvidorias.

Não foi possível contatar todas as ouvidorias dos hospitais públicos por *e-mail*, pois a maioria das informações de contato disponíveis na internet estavam desatualizadas. Dessa forma, a solicitação dos documentos aos hospitais públicos se deu através do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, OUV-DF. Todas as ouvidorias dos hospitais públicos responderam à solicitação e encaminharam *links* e anexos referentes aos documentos que as norteiam.

Uma ouvidoria pertencente a estabelecimento de saúde militar foi contatada através da plataforma Fala.Br. Respondeu à solicitação e compartilhou os documentos requeridos. Com a inclusão das 17 ouvidorias pertencentes aos hospitais públicos e uma de instituição militar, a totalidade da amostra para análise nessa etapa foi 18.

A segunda tentativa por *e-mail* e por Fale Conosco foi firmada com as ouvidorias dos 22 hospitais particulares da amostra e 1 pertencente a um estabelecimento de saúde militar. No entanto, nenhuma retornou o contato no tempo de resposta estabelecido. Optou-se, pois, por efetuar a comunicação por telefone em uma terceira tentativa de contato. O manejo da conversa e a explicação do porquê da solicitação dos documentos foi padronizado: apresentação inicial, explicação do intuito da pesquisa e pedido de acesso aos documentos publicizáveis.

Foi possível conversar diretamente com 8 ouvidorias. Todas de hospitais particulares. 3 delas designaram o contato via *e-mail*. Nas 5 restantes os ouvidores relataram ora que os documentos não poderiam ser disponibilizados por serem restritos ao hospital, ora que não possuíam nenhum normativo, manual, vídeos - dentre outros - que norteassem suas ouvidorias. Aquelas que orientaram a solicitação por *e-mail*, entretanto, não deram nenhum retorno após o contato.

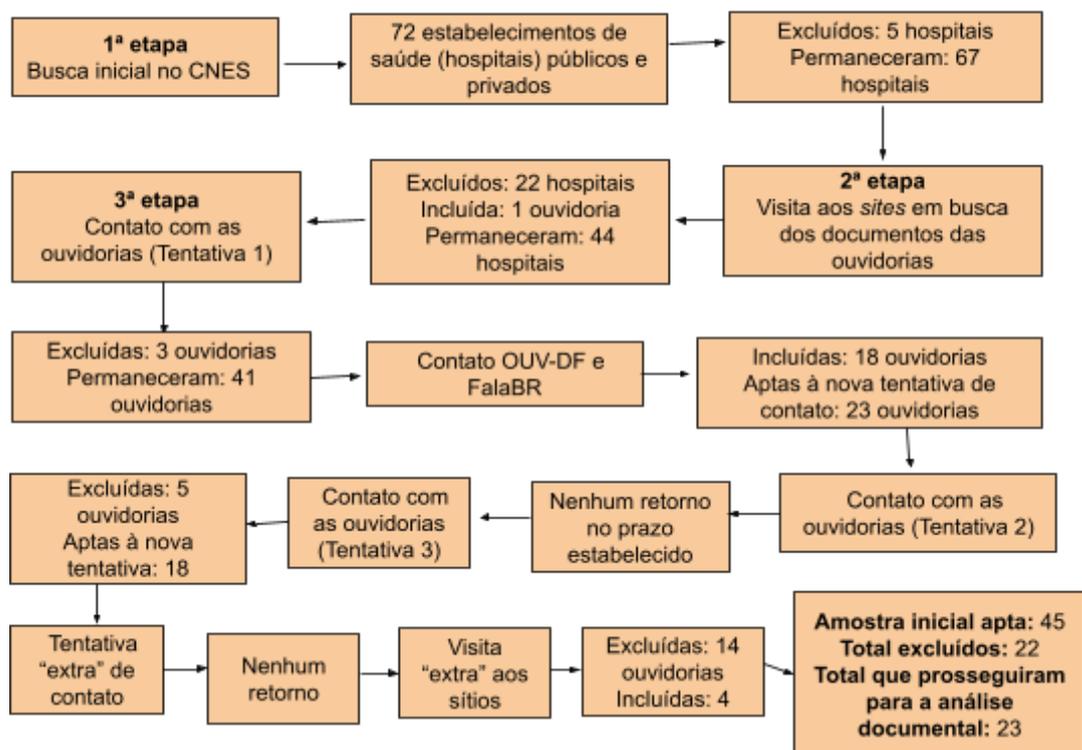
As 5 ouvidorias que declararam a impossibilidade de compartilhar os documentos foram excluídas nessa etapa. Mais uma tentativa por *e-mail* foi realizada com as 18 ouvidorias hospitalares cujo contato não foi exitoso na primeira,

na segunda e na terceira investidas. Nenhuma deu retorno acerca das solicitações findo o prazo de espera.

Optou-se, pois, por se realizar mais uma visita aos sítios dos hospitais particulares a fim de se verificar a presença, ainda que mínima, de alguma menção à participação popular nas ouvidorias. Das 18 ouvidorias, foi possível encontrar informações mínimas referente ao objeto deste estudo em 4 delas - 3 particulares e 1 de hospital militar. As 14 ouvidorias restantes foram excluídas por não se adequarem aos critérios de inclusão desta pesquisa.

Da amostra inicial de 45 ouvidorias aptas a prosseguirem para as etapas de contato, 22 foram excluídas. Seguiram para a análise documental 23 ouvidorias hospitalares: 17 ouvidorias de hospitais públicos, 2 de instituições militares, 3 de hospitais particulares e 1 de hospital especializado. Um fluxograma resumido do quantitativo de ouvidorias incluídas e excluídas durante as etapas de levantamento de dados encontra-se descrito a seguir:

**Figura 2.** Fluxograma do quantitativo de ouvidorias incluídas e excluídas em cada etapa.



Fonte: Elaboração própria (2022).

Os hospitais aos quais se vinculam as ouvidorias não foram citados com o seu nome verdadeiro na análise, a fim de lhes preservar a identidade. Para dar-lhes um nome fictício, letras do alfabeto foram utilizadas.

## 6.1 ANÁLISE DOCUMENTAL

Os documentos encontrados e/ou disponibilizados pelas ouvidorias foram esmiuçados através da matriz de análise documental exposta a seguir. Vale ressaltar que os marcos legais semelhantes não apareceram mais de uma vez na matriz, de modo a evitar a repetição de informações. Os hospitais cujas ouvidorias continham todos documentos já expostos, não apareceram na matriz.

**Quadro 1 - Matriz de análise do elemento participação social.**

Hospital	Natureza	Tipo de documento	Elementos que indicam a participação social
A	Militar	Orientações em texto	1 - “A ouvidoria [...] é o canal de participação e controle social [...] receber suas manifestações com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços, simplificar processos, pautados na ética, transparência e cidadania em respeito ao processo democrático”. 2 - “O conselho de usuários [...] oferece a toda a sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos [...]”.
		Cartilha de ouvidoria	1 - “[...] uma instância própria do regime democrático, de participação e controle social, que visa o aprimoramento da gestão e dos serviços prestados”. 2 - “A ouvidoria é uma instância de participação e controle social [...]”. 3 - “[...] media o acesso aos serviços públicos e possibilita que seu ponto de vista seja conhecido pela instituição”. 4 - “O conselho de usuários [...] oferece a toda a sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos [...]”.

		Lei nº 13460, de 26 de junho de 2017	1 - “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos [...]” 2 - “[...] promover a participação do usuário na administração pública[...].” 3 - “[...] participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços”
		Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017	1 - “[...] os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços”.
		Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018	1 - “[...] facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos” Art, 5º.
B	Público	Lei nº 4896, de 31 de julho de 2012	1 - “[...] finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo” 2 - “[...] expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e da avaliação dos serviços prestados pelo Poder Executivo”.
		Decreto nº 36462, de 23 de abril de 2015	1 - “[...] procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pelo Poder Executivo [...]” 2 - “[...] contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos”.
		Instrução normativa nº 01, de 05 de maio de 2017	1 - “[...] para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pelo Poder Executivo [...]” 2 - “Considera-se ouvidoria seccional a instância de controle e participação social [...] com vistas ao aprimoramento da gestão pública [...]” 3 - “Cabe às ouvidorias seccionais [...] participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF”.
		Informativo no site da Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal	1 - “Participar é um direito seu! Ouvidoria da Saúde – disque 162!”

		Lei nº 6519, de 17 de março de 2020	<p>1 - “[...] participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços”</p> <p>2 - “A participação do usuário na fiscalização da eficácia dos serviços públicos ocorre mediante o exercício do direito de petição e pela participação no conselho de usuários”</p> <p>3 - “[...] a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos é feita por meio de conselhos de usuários”</p> <p>4 - “São atribuições precípua das ouvidorias [...] promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário”</p> <p>5 - “Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços”</p>
		Lei nº 4990, de 12 de dezembro de 2012	1 - “Cabe aos órgãos e às entidades da administração pública realizar, dentro de suas áreas de competência, audiências ou consultas públicas, incentivando a participação popular”
		Decreto nº 39723, de 19 de março de 2019	1 - “Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal [...]”
		Decreto nº 36419, de 25 de março de 2015	<p>1 - “[...] a Carta de Serviços ao Cidadão objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado”.</p> <p>2 - “Os órgãos e as entidades prestadores de serviço deverão realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação com os usuários”.</p>
		Portaria nº 21, de 14 de março de 2017	1 - “A identidade estratégica do SIGO/DF, a partir da construção da Agenda Estratégica, alicerça-se nos seguintes componentes: Missão - Acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos [...]”
		Instrução normativa nº 04, de 21 de dezembro de 2016	1 - “[...] a missão da CGDF é orientar e controlar a gestão pública, com transparência e participação da sociedade”
C	Público	Guia Metodológico e Estratégia de Implantação	1 - “É um momento em que sugere-se que o cidadão seja consultado através de pesquisas de opinião [...]”

		Manual de Atendimento de Ouvidoria	<p>1 - “Missão ;acolher o cidadão e promover a participação social na melhoria dos serviços públicos [...]”</p> <p>2 - “[...] contribuindo para a consolidação da participação social [...]”</p> <p>3 - “Responsabilidade social: conduta adotada por indivíduos e instituições com o propósito de contribuir para uma sociedade mais justa, sendo fundamental o fortalecimento da participação social [...]”</p>
		Portaria nº 332, de 10 de dezembro de 2019	<p>1 - “[...] outras medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal [...]”</p> <p>2 - “[...] estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal,[...]”</p>
		Portaria nº 157, de 10 de julho de 2019	<p>1 - “Estabelece medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.[...]”</p> <p>2 - “[...] estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal,[...]”</p>
		Portaria Conjunta nº 24, de 11 de outubro de 2017	<p>1 - “À Unidade Setorial de Transparência e Controle Social, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada à Controladoria Setorial da Saúde, compete: [...] fomentar a participação da sociedade civil no acompanhamento e controle da gestão pública”</p> <p>2 - “À Diretoria de Controle Social, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada à Unidade Setorial de Transparência e Controle Social, compete: [...] fomentar a participação da sociedade civil”</p>
		Plano de Ação Ouvidoria da Saúde 2021	<p>1 - “[...] estabelece medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal [...]”</p> <p>2 - “[...] estabelece os critérios para utilização da resposta complementar e outras medidas para garantir a efetividade da participação popular [...]”</p> <p>3 - “[...] O intuito é a busca da efetividade do espaço de participação popular e qualificação do diálogo da SES com a sociedade [...]”</p> <p>4 - “Monitorar a priorização das demandas de Ouvidoria e outros mecanismos para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos [...]”</p>
		Relatório 1º Trimestre Ouvidoria da Saúde 2021	<p>1 - “[...] estabelece medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal [...]”</p> <p>2 - “A Ouvidoria da Saúde [...] visando o controle social e</p>

			a gestão participativa no âmbito da SES-DF”
D	Organização Social	Manual Interno da Ouvidoria - Versão 1	<p>1 - “A ouvidoria compõe a estrutura de gestão utilizada pela instituição para valorizar a voz do usuário [...]”</p> <p>2 - “[...] procedimentos para garantir a participação popular [...]”</p> <p>3 - “[...] a ouvidoria aciona os gestores responsáveis e a respectiva diretoria exemplificando o contexto para que seja verificada a viabilidade de atender a sugestão apresentada”</p> <p>4 - “Mantendo o compromisso de valorizar a voz do usuário [...]”</p> <p>5 - “[...] apresenta uma ideia ou proposta para aprimoramento dos serviços [...]”</p>
		Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS	<p>1 - “A ouvidoria [...] fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS)”</p> <p>2 - “[...] sob a concepção da gestão participativa e da democratização da informação em saúde [...]”</p> <p>3 - “[...] garantindo a efetiva participação social [...]”</p> <p>4 - “[...] venham possibilitar a participação dos usuários [...]”</p> <p>5 - “[...] o fortalecimento da participação e controle social é o apoio a implantação e implementação de Ouvidorias [...]”</p> <p>6 - “[...] imprime a gestão estratégica e participativa no sistema de saúde [...]”</p> <p>7 - “A implantação da Ouvidoria [...] contribui para o fortalecimento da democracia e da gestão participativa no SUS [...]”</p> <p>8 - “[...] as Ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde”</p> <p>9 - “[...] com a necessária participação da população na gestão, no controle e na fiscalização dos serviços de saúde [...]”</p> <p>10 - “[...] regulamentam a participação popular na gestão da saúde [...]”</p> <p>11 - “[...] para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde [...]”</p> <p>12 - “Participação da comunidade - compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos de Saúde”</p> <p>13 - “[...] promove a participação da sociedade em todo o processo de decisão e controle da gestão [...]”</p> <p>14 - “[...] existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta [...]”</p> <p>15 - “[...] tem, como uma de suas diretrizes, a da participação da comunidade”</p> <p>16 - “[...] implantação de ouvidorias [...] como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS [...]”</p> <p>17 - “[...] implantação de ouvidorias [...] como formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS [...]”</p>

			<p>18 - “Ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS”</p> <p>19 - “[...] ampliado com participação do usuário, trabalhador e gestor”</p> <p>20 - “[...] as ouvidorias [...] são capazes de: informar a população e contribuir para o fortalecimento participativo na gestão da saúde [...]”</p> <p>21 - “A implantação ou implementação de Ouvidorias do SUS é uma proposta [...] de inclusão plena dos cidadãos como agente participante e consciente de sua cidadania [...] uma proposta democrática e participativa”</p>
		Manual de Serviços da Ouvidoria - Versão 1	<p>1 - “[...] acolher a opinião do usuário [...]”</p> <p>2 - “Acolher com eficácia as opiniões dos usuários [...]”</p>
		Manual de Serviços da Ouvidoria - Versão 2	1 - “[...] para garantir a participação popular [...]”
		Lei nº 12527, de 18 de dezembro de 2011	1 - “[...] incentivo à participação popular [...]”
		Decreto nº 8777, de 11 de maio de 2016	1 - “construção de ambiente de gestão pública, participativa e democrática [...]”
		Manual de Ouvidoria Pública	<p>1 - “[...] surgem os instrumentos de participação direta [...]”</p> <p>2 - “[...] imprescindível incentivar a participação dos usuários na gestão dos serviços públicos [...]”</p> <p>3 - “[...] participação e controle social dos usuários de serviços públicos na Administração Pública direta e indireta [...]”</p> <p>4 - “[...] o direito à participação possui duas dimensões [...]”</p> <p>5 - “[...] normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos [...]”</p> <p>6 - “[...] quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo [...]”</p> <p>7 - “Participação, mobilização social e engajamento”</p> <p>8 - “Realizar atividades educativas no sentido de promover a participação social [...]”</p> <p>9 - “Promover a participação do usuário na administração pública [...]”</p> <p>10 - “Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos [...]”</p> <p>11 - “[...] tornando-se um verdadeiro instrumento de transparência, participação [...]”</p> <p>12 - “[...] ampliando as possibilidades de participação</p>

			social [...]”
		Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto de Ouvidorias - Módulo 2 - A ouvidoria pública como espaço de excelência para resolução de conflitos	1 - “Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social [...]” 2 - “[...] resultados produzidos em razão da participação social [...]” 3 - “[...] instância de controle e participação social [...]”
		Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto de Ouvidorias Públicas - Módulo 3	1 - “[...] as ouvidorias [...] se dedicam à ampliação da participação social e ao controle social [...]” 2 - “[...] deve se esforçar para validar a participação do cidadão [...]”
		Da participação do usuário na fiscalização da eficácia dos serviços públicos	1 - “A participação do usuário na fiscalização da eficácia dos serviços públicos [...]” 2 - “A participação dos usuários no acompanhamento da prestação [...]”
		Manual das Ouvidorias do SUS	1 - “garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população” 2 - “[...] Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS [...]” 3 - “À participação da comunidade” 4 - “O conceito ampliado de gestão participativa está estreitamente relacionado ao uso de métodos e mecanismos de escuta permanente das opiniões e das manifestações da população, valorizadas nas decisões e nos encaminhamentos da gestão cotidiana dos serviços e do sistema representados pelas Ouvidorias do SUS [...]” 5 - “[...] voltadas à inserção dos(as) cidadãos(ãs) nos processos de formulação, de acompanhamento, de avaliação e de controle das políticas públicas de saúde [...]” 6 - “[...] A organização, o planejamento e o funcionamento sistêmico dessas estruturas é uma necessidade e uma garantia à gestão participativa [...]” 7 - “Promover a participação social na gestão pública, por meio da integração entre ouvidorias, conselhos e conferências de políticas públicas [...]”

			8 - “Carta SUS: é uma ação do Ministério da Saúde cujo objetivo principal é reforçar o controle e a participação da população na gestão do SUS [...]”
E	Militar	Orientações em texto	1 - “[...] é muito importante que o usuário se manifeste, pois é através dele que procuramos melhorar os nossos processos de assistência à família militar e conveniados”
F	Público	Regimento Interno da SES-DF	1 - “À Unidade Setorial de Ouvidoria - OUVIDORIA, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada à Controladoria Setorial da Saúde, compete [...] fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de maneira a promover a participação social”
G	Público	Ouvidoria Geral 160 (Flyer)	1 - “[...] assegurando sua participação na gestão pública”
		Ouvidoria Geral 160 (Flyer 2)	1 - “[...] promover a participação dos usuários na gestão pública”
		Constituição Federal (1988)	1 - “Participação da comunidade”
H	Hospital-Escola	Resolução nº 03, de 13 de outubro de 2017	1 - “[...] deverá ser adotado mecanismo de participação social como audiência pública, consulta pública na internet ou outra estratégia de interação com a sociedade”
		Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990	1 - “As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS) [...] obedecendo ainda aos seguintes princípios [...] participação da comunidade [...]”
		Lei nº 1820, de 13 de agosto de 2019	1 - “Toda pessoa tem direito à informação sobre os serviços de saúde e aos diversos mecanismos de participação [...] os mecanismos de participação da sociedade na formulação, acompanhamento e fiscalização das políticas e da gestão do SUS [...]” 2 - “Os órgãos de saúde deverão informar as pessoas sobre a rede SUS mediante os diversos meios de comunicação, bem como nos serviços de saúde que compõem essa rede de participação popular [...]” 3 - “Os conselhos de saúde deverão informar à população sobre: formas de participação [...]”

			<p>4 - “[...] o direito de representar e ser representado em todos os mecanismos de participação e de controle social do SUS [...]”</p> <p>5 - “Toda pessoa tem direito a participar dos conselhos e conferências de saúde e de exigir que os gestores cumpram os princípios anteriores”</p>
		Portaria de Consolidação nº 1, de 28 de setembro de 2017	1 - “Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo: informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde”
		Lei nº 14129, de 29 de março de 2021	<p>1 - “[...] o aumento da eficiência da administração pública [...] por meio da [...] participação do cidadão [...]”</p> <p>2 - “[...] o incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública”</p> <p>3 - “[...] fomento à participação social e à transparência pública”</p>
		Ouvidoria-Geral do SUS um espaço de cidadania	<p>1 - “[...] o SUS tem como princípios [...] organizativos [...] Participação Social”</p> <p>2 - “O poder emana do povo [...] pela participação direta das questões públicas [...]”</p> <p>3 - “A todo cidadão é garantido expressar a democracia por meio de formas concretas e diretas de participação [...]”</p> <p>4 - “Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde [...] canal transformador de estímulo à participação social [...]”</p>
		Falando de Ouvidoria. Experiências e Reflexões	<p>1 - “[...] o processo de fortalecimento da participação [...]”</p> <p>2 - “[...] fortalece a participação da comunidade como diretriz organizativa do sistema de saúde [...]”</p> <p>3 - “[...] reafirmar o conceito de Ouvidoria com aqueles que atuam direta ou indiretamente no exercício da participação e do controle social [...] a atuação das Ouvidorias do SUS no Brasil, prática de gestão participativa [...]”</p> <p>4 - “[...] experiências de democracia que tenham a participação da sociedade evidenciada de forma mais clara e direta [...]”</p> <p>5 - “consolidar a concepção de Ouvidoria em saúde pública como instrumento de visibilidade do Estado, espaços democráticos de participação popular [...]”</p> <p>6 - “[...] a atuação das Ouvidorias do SUS como um importante instrumento de participação social sanitária [...]”</p> <p>7 - “[...] o constante processo de constituição do SUS e a participação social revelam movimentos sociais e conquistas [...]”</p> <p>8 - “[...] dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS [...]”</p> <p>9 - “[...] em direção a uma gestão participativa efetiva [...] Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, é mais uma das estratégias para construção de novo modelo de gestão, que incluem na sua base a participação</p>

			<p>comunitária, [...]”</p> <p>10 - “Novos canais de participação social estimulam uma relação de corresponsabilidade [...]”</p> <p>11 - “[...] para que essas melhorias sejam concretizadas faz-se necessária a efetiva participação da sociedade [...]”</p> <p>12 - “Para se falar em Ouvidoria tem-se que se falar em participação [...]”</p> <p>13 - “[...] formular e implementar a política de gestão democrática e participativa do SUS [...]”</p> <p>14 - “[...] articular as ações do Ministério da Saúde, referentes à gestão estratégica e participativa”</p> <p>15 - “[...] promovendo a participação popular na formulação e na avaliação das políticas públicas de saúde [...]”</p> <p>16 - “[...] apoiar os mecanismos constituídos de participação popular [...]”</p> <p>17 - “[...] implementar políticas de estímulo à participação de usuários [...]”</p> <p>18 - “[...] as Ouvidorias do SUS emergem como canais democráticos de estímulo à participação comunitária [...]”</p> <p>19 - “O crescimento da participação e do controle social [...]”</p> <p>20 - “[...] garante a participação do usuário na Administração Pública direta e indireta [...]”</p> <p>21 - “[...] informação e educação começaram a ser inseridas na perspectiva da ampliação da participação [...]”</p> <p>22 - “[...] os limites da Ouvidoria como mecanismo de participação [...]”</p> <p>23 - “sobre como as diversas formas de participação e controle social podem contribuir para sua melhoria [...]”</p> <p>24 - “Essas medidas visam ampliar ao máximo a possibilidade de participação, bem como imprimir transparência aos atos de Ouvidoria”</p> <p>25 - “[...] entende-se que a Ouvidoria do SUS atende às diretrizes da participação da comunidade [...]”</p> <p>26 - - no qual a Ouvidoria cumpre sua responsabilidade na disseminação de informações em saúde; participação da comunidade [...]”</p> <p>27 - “[...] apoiar a participação popular [...]”</p> <p>28 - “[...] a fim de proporcionar o fortalecimento da participação social. [...]”</p> <p>29 - “[...] fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS e da gestão participativa [...]”</p>
		<p>Ouvidoria Ativa do SUS - Ampliando a Escuta e o Acesso à Informação</p>	<p>1 - “[...] a Ouvidoria-Geral do SUS reforça a participação popular [...]”</p> <p>2- “[...] ampliar o uso deste instrumento participativo [...]”</p> <p>3 - “[...] ferramenta de estímulo à participação social [...]”</p> <p>4 - “[...] tenha como centro o cidadão, sua participação na definição das políticas de saúde [...]”</p> <p>5 - “[...] indo buscar a informação diretamente do cidadão, usuário “[...] antecipando-se à sua voluntária participação [...]”</p> <p>6 - “[...] Ouvidoria Ativa é aquela que cumpre o seu papel, indo além do conceito de Ouvidoria Clássica, abrindo uma nova perspectiva de participação do</p>

			<p>cidadão na gestão do SUS [...]"</p> <p>7 - "A Carta SUS [...] visa garantir uma gestão efetivamente participativa e dialógica [...]"</p> <p>8 - "[...] o objetivo de ampliar a participação da comunidade [...]"</p> <p>9 - "A pesquisa é uma forma efetiva de promover a participação da população na formulação, na execução e na avaliação das políticas públicas do SUS [...]"</p> <p>10 - "[...] competências da Ouvidoria [...] estímulo à participação [...]"</p> <p>11 - "[...] Por ser um canal participativo [...] abrindo espaço para a participação consciente e mobilizada [...]"</p> <p>12 - "[...] além de promover debate e fazer a escuta do público participante [...]"</p> <p>13 - ". Por tornar possível maior participação popular [...]"</p>
		Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Hospital H	1 - "As Ouvidorias funcionam como instâncias públicas de controle e participação social [...]"
I	Militar	Informativo no site do hospital	1 - "Cabe à Ouvidoria, também, a aplicação de Pesquisas de Satisfação dos Usuários Internos e Externos. Essas pesquisas servem de base para a aferição do Indicador de Satisfação do Usuário para com os diversos setores e serviços [...] as reclamações e sugestões dos Usuários, fornecem à Direção um excelente termômetro do funcionamento [...] permitindo a identificação dos nossos principais pontos de força e fraqueza e, dessa forma, a tomada de providências para melhorar, cada vez mais,[...] agradecemos aos Usuários, que, sempre que solicitados, participem dessas pesquisas, prestando suas valiosas informações [...]"
J	Público	Relatório do 2º Trimestre de 2021 - Ouvidoria do Hospital J	1 - "[...] para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Direta e indireta [...]"
K	Público	Regimento Interno da Secretaria de Saúde do Distrito Federal	2 - "O trabalho da Ouvidoria vem se consolidando com a participação do cidadão [...]"
L	Particular	Informativo no site do Hospital L	1 - "[...] fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de maneira a promover a participação social [...]"
M	Particular	Manual do Paciente do Hospital M	1 - "Contamos com você para aperfeiçoar a nossa gestão"
			1 - "Queremos captar o máximo de manifestações dos nossos clientes [...] contamos com a Ouvidoria (Serviço de Atendimento ao Cliente), permitindo que tenhamos uma visão do todo, para trabalhar com mais dedicação e

			excelência nas ações preventivas e de aprimoramento dos nossos produtos e serviços. A Ouvidoria não só trata as manifestações recebidas, como utiliza essa rica informação como ferramenta de decisão para melhoria dos processos de todas as áreas [...] Há também outros meios de deixar sua opinião”
N	Particular	Informativo no site do Hospital N	1 - “[...] Nossa equipe está sempre pronta para ouvi-lo e propor soluções [...]”
O	Público	Constituição Federal (1988)	1 - “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta [...]”
P	Público	Manual de Ouvidoria do Hospital P	<p>1 - “A ouvidoria é um instrumento de democracia participativa [...]”</p> <p>2 - “[...] afirmamos nosso objetivo de trabalhar [...] divulgar para os clientes internos e externos, as formas de participação [...]”</p> <p>3 - “[...] para que a ouvidoria possa cumprir seu papel e alcançar seus objetivos [...] é imprescindível a participação de todos [...]”</p> <p>4 - “[...] o trabalho de ouvidoria nasce a partir dos marcos teóricos que regulamentam a participação popular [...]”</p> <p>5 - “Para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, foi criada a ouvidoria do SUS [...]”</p> <p>6 - “[...] colocar os serviços de Ouvidoria ao alcance da população de modo a permitir o uso do direito de opinião do cidadão [...]”</p> <p>7 - “[...] a descentralização promove a participação da sociedade [...]”</p> <p>8 - “Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS [...] vislumbra a ouvidoria [...] como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS [...]”</p> <p>9 - “As ouvidorias são instâncias de controle e participação social [...]”</p> <p>10 - “O setor de ouvidoria [...] estimula a participação [...]”</p> <p>11 - “[...] nesse setor há uma participação do cliente interno e externo [...]”</p>

**Fonte:** Elaboração própria (2022).

### **6.1.1 Participação social em prol da melhoria dos serviços**

Das informações constantes nos documentos analisados, nota-se que os normativos das ouvidorias dos hospitais públicos fazem menção ao componente da participação social. Decretos, legislações, portarias, instruções normativas e resoluções foram instrumentos norteadores recorrentes. Em sua maioria, mencionam a participação social como mecanismo de contribuição do cidadão com a melhoria dos serviços públicos.

Ouvidorias dos hospitais geridos por instituições militares também apresentaram a participação como ferramenta útil de avaliação e de melhoria dos serviços oferecidos pela instituição. Foi citada, além dessas, a função participativa ao possibilitar que o cidadão acompanhe a prestação assistencial oferecida, bem como identifique lacunas e limitações existentes. A promoção da participação social na melhoria dos serviços é explanada, inclusive, como missão das ouvidorias de hospitais públicos verificados em alguns normativos.

A ouvidoria hospitalar enquanto meio de suporte ao aperfeiçoamento dos serviços de saúde é mencionada em Lira, Monteiro e Tavares (2020). Enfermeiros entrevistados no referido estudo caracterizaram-na como um canal capaz de dar visibilidade à gestão de modo que se saiba o que o usuário tem percebido acerca dos serviços do hospital. A partir disso, segundo relatam, o planejamento de ações e o retorno à população através da implementação de melhorias é possível.

### **6.1.2 Participação social como instrumento de fiscalização e de avaliação**

A efetivação da participação nos documentos das ouvidorias dos hospitais públicos é apontada por meio do acompanhamento, da avaliação e da fiscalização dos serviços. Consonante a isso, a ouvidoria também é considerada um canal que favorece a fiscalização da eficácia, a qual se consolida através dos conselhos de usuários existentes.

O estímulo à participação social é mencionado nos documentos das ouvidorias dos referidos hospitais, adicionalmente, como meio de inserção do usuário na formulação, na execução e na avaliação de políticas públicas de saúde. A

compreensão da ouvidoria como instrumento de fiscalização e de avaliação não foi verificada nos documentos dos hospitais particulares.

Através do componente participativo presente nas ouvidorias, os cidadãos encontram terreno propício para a manifestação da sua perspectiva ao avaliarem os serviços que utilizam. Nesse sentido eles se tornam protagonistas do “fazer saúde”, uma vez que seu papel fiscalizador enaltece a transformação e a adequação dos serviços de saúde públicos ao bem comum. Dirimindo, assim, eventuais assimetrias que impedem a redistribuição do poder na organização da saúde (GOMES *et al.*, 2017).

### **6.1.3 Participação social como ferramenta de aprimoramento da gestão e da qualidade dos serviços**

O aprimoramento da gestão, a melhoria e a simplificação dos processos foi apontado como resultante do estímulo à participação nos documentos disponibilizados pelas ouvidorias. As ouvidorias também são reconhecidas como instrumento de participação dos usuários na gestão. O componente participação é exposto nas legislações como ferramenta de controle da gestão. As ouvidorias são apresentadas como sendo capazes de regulamentar a participação popular na gestão da saúde e de conferir ao cidadão a oportunidade de participar do processo decisório em saúde.

Informar à população e contribuir com o fortalecimento participativo na gestão da saúde, é uma das incumbências da ouvidoria. Outro aspecto importante também mencionado nos documentos, trata-se do papel das ouvidorias na inclusão do usuário no contexto de gestão participativa. O destaque para o componente participativo das ouvidorias como forma de estimular a construção de um novo modelo de gestão também foi afirmado.

A participação no contexto das ouvidorias dos hospitais particulares apareceu nos documentos relacionada ao aperfeiçoamento da gestão. As informações que os usuários levam a essas instâncias são consideradas para fins de melhoria dos processos e de subsídio à tomada de decisão. As ouvidorias dos hospitais públicos

têm uma consolidada legislação acerca do seu papel e do fomento à participação do cidadão em suas atividades. Já as dos hospitais particulares não foi identificada a existência de regulamentos que as unifiquem sendo que cada uma organiza-se de maneira diferente e são regidas por normativos próprios.

No que se refere às ouvidorias públicas, o elemento participativo é apontado como ferramenta que incentiva a inserção do cidadão no auxílio à gestão. A ouvidoria dos hospitais públicos seriam, conforme explana Silva *et al.* (2020), um canal de acesso direto dos usuários com os gestores. Ainda segundo o autor, as ouvidorias particulares sistematizam suas atividades de forma a serem capazes de aproximar o cliente/usuário das redes decisórias da organização. Além disso, utilizam as informações por eles relatadas na melhoria dos seus produtos e serviços e, conseqüentemente, na elevação da satisfação.

Em 2006, por meio do Pacto pela Saúde, as ouvidorias passaram a ser instâncias obrigatórias nos hospitais públicos. Os trabalhos por elas desenvolvidos favorecem a escuta dos usuários, bem como são um termômetro de monitoramento dos serviços oferecidos à população por parte dos gestores. Essa instrumentalização do alto escalão permite que falhas sejam corrigidas e a qualidade da assistência ofertada seja preservada. Tudo isso é possível em razão do incentivo à participação dos cidadãos nas ouvidorias (RODRIGUES, 2017).

#### **6.1.4 Participação social e a escuta dos cidadãos encorajada no âmbito das ouvidorias**

Em todos os normativos das ouvidorias dos hospitais públicos encontrados é uníssono a menção da ouvidoria como uma instância participativa. Sua concepção como local em que o ponto de vista do usuário é considerado, foi demonstrado nas cartilhas de ouvidorias de alguns estabelecimentos. A participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários são, igualmente, descritos nos normativos. Informativos em formato de *folder* apontam a participação como um direito do cidadão e a ouvidoria como espaço dedicado a sua realização.

As legislações correlatas a exemplo da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, a qual regula o acesso às informações e é citada como base documental de diversas ouvidorias de hospitais públicos, incentiva a participação social em muitos dos seus processos. Há ouvidorias que validam a consolidação da participação social para além das legislações em comum. O incentivo a esse elemento aparece nos Manuais de Ouvidoria de alguns hospitais públicos da amostra. Princípios orientadores de suas atividades, tal qual o da responsabilidade social são citados como meio de fortalecimento da participação da sociedade.

A percepção da ouvidoria como espaço, o qual visa garantir a efetividade da participação é mencionada em muitos dos documentos coletados, estando presente nos planos de ação gerenciais. Essa efetividade da participação nas ouvidorias também é apresentada como uma oportunidade de qualificar o diálogo de instâncias superiores com a sociedade. Em acréscimo, o monitoramento e a priorização das demandas da ouvidoria são tidos como formas de se consumir a participação social nesses ambientes.

Menção à ouvidoria enquanto espaço de incentivo à gestão participativa foi verificada nos achados documentais. A gestão participativa é um dispositivo, que reforça a participação social nos ambientes de saúde. Esse tipo de gestão é um modelo de gerenciamento, o qual valoriza a inserção de todos no processo administrativo, estratégico e na tomada de decisão de uma organização (SOUZA, 2020). Possibilitar, efetivar e fortalecer a participação social são verbos constantemente utilizados nos normativos para corroborar o papel das ouvidorias no contexto da saúde. A valorização da voz dos usuários é outro ponto recorrentemente citado.

O princípio da participação da comunidade é trazido como parte inerente do trabalho das ouvidorias. A inclusão dos cidadãos como agentes participantes reforça a consciência de cidadania. Além disso, uma das várias atribuições das ouvidorias dos hospitais públicos verificada é de que elas são capazes de informar a população e contribuir para o fortalecimento participativo no SUS. Algumas trouxeram em seus manuais internos a função de acolher a opinião dos usuários e, não somente isso, mas apontaram o modo no qual esse ponto de vista deve ser acolhido: com eficácia.

Referência às dimensões da participação também foi encontrada nos normativos. De acordo com um dos documentos norteadores, o Manual de Ouvidoria Pública (2019), a participação teria uma dimensão “*right to a fair hearing*”, ou seja, o direito de que o usuário tenha uma escuta justa e “*right to a consultation*” - o direito de que ele seja consultado. Vinculado a isso, há a alusão ao aprendizado do exercício participativo nas ouvidorias. Quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capaz de fazê-lo. O incentivo ao componente participação social também é apontado como possibilidade de encorajar o engajamento e a mobilização social.

O Manual de Ouvidoria Pública, um dos documentos que norteiam as ouvidorias dos hospitais públicos, refere-se à ouvidoria como um instrumento de participação direta do cidadão. Atividades educativas com o intuito de promover a participação são reportadas como alternativa de mobilização a serem realizadas no âmbito das ouvidorias. Os bons resultados almejados pelas ouvidorias no desenvolvimento de suas atribuições são frutos, em grande parte, do estímulo à participação dos usuários conforme citam alguns documentos norteadores.

Além de compelir a população a ser mais ativa e presente nas ouvidorias, os profissionais atuantes nelas devem validar a participação da sociedade. Ou seja, nota-se que há uma atribuição de valor à voz daqueles que utilizam o serviço. Outra competência possibilitada através da participação é o acompanhamento, pelo cidadão, da prestação do trabalho desempenhado nos hospitais. Mais uma função precípua das ouvidorias é a garantia de espaços, mecanismos e instrumentos de participação social.

O fomento à participação dos usuários pelas ouvidorias, conforme evidenciado na Resolução nº 03, de 13 de outubro de 2017, é descrito através de ferramentas, a saber: audiências públicas, consultas públicas na internet ou qualquer outro meio que aproxime o cidadão do poder decisório que a participação lhe confere. Normativos que orientam a ouvidoria de um hospital-escola ratificam que é função dos serviços de saúde informar às pessoas acerca dos diversos meios disponíveis de comunicação que incentivam a participação social sendo, um deles, a ouvidoria.

Cumpra também aos conselhos de saúde, instâncias colegiadas e deliberativas do SUS em que a participação da comunidade nas políticas e na administração da saúde é característica desse espaço (BRASIL, 2012), o papel de instruir os cidadãos sobre os variados canais de participação da sociedade. Legislações base de grande parte das ouvidorias dos hospitais públicos desta pesquisa, tal qual a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, apontam que a participação popular é capaz de ampliar a eficiência dos serviços públicos. As ouvidorias, em conformidade com os documentos encontrados, são terrenos que promovem não apenas a participação - mas também a transparência na gestão em saúde.

O cenário no qual as ouvidorias hospitalares buscam inserir os usuários através da participação é trazido como promissor para a efetivação de melhorias nos serviços. Nesse sentido visualiza-se o incentivo à participação atrelado com o aperfeiçoamento da qualidade do que é ofertado. O tópico acerca da participação social como ferramenta de gestão já foi abordado anteriormente, todavia é válido ratificar o sentido de qualidade resumidamente como o conjunto de estratégias que as organizações adotam para melhorar continuamente seus produtos e seus processos (GUIMARÃES, 2020). As ouvidorias tornam-se, dessa forma, um importante instrumento no alcance desse objetivo.

Há também a menção às ouvidorias como locais, que impulsionam o debate e a escuta da população que acessa seus serviços. Agindo dessa maneira é possível conseguir maior participação popular. Os documentos coletados também ressaltam a importância de o cidadão se manifestar. Informativos das ouvidorias dos hospitais particulares mencionam sua disposição em captar o máximo de manifestações dos clientes em prol, como discutido em linhas anteriores, do desenvolvimento de ações preventivas e do aprimoramento dos produtos e serviços em saúde.

Em normativo proveniente da segunda ouvidoria particular da amostra, é destacado o papel da mesma em estar sempre pronta para ouvir o usuário. O Manual de Ouvidoria do hospital público "P" enfatiza que um dos objetivos da referida ouvidoria é divulgar aos seus clientes as diversas formas de participação. Atrelado a isso, foi encontrada a concepção de que quanto mais acessível é uma ouvidoria, mais o cidadão tem a oportunidade de exercitar o seu direito de opinião.

Além de enaltecer o local de fala do usuário, a ouvidoria descentraliza o poder decisório ao fomentar a participação social.

A gestão participativa no âmbito do SUS busca aproximar o cidadão das demandas em saúde. A ouvidoria é um dos inúmeros espaços em que o usuário pode exercer o seu papel de sujeito ativo em saúde (GAMA; CRUZ, 2021). Não somente os conselhos de saúde caracterizam-se como instâncias participativas, mas também as ouvidorias apresentam-se como terrenos igualmente eficientes de escuta e de incentivo à participação social (CUNHA, 2021). A literatura acerca da temática corrobora com o que descrevem os documentos das ouvidorias presentes nesta pesquisa.

Nota-se que a compreensão da função da ouvidoria como incentivadora da participação do usuário é majoritariamente vista nos hospitais públicos. A maioria deles dispõem de ouvidorias regidas por legislações em comum, tais quais: o Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018 - que discorre acerca da participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos; a Lei nº 6519, de 17 de março de 2020 - que versa sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e da participação dos usuários na fiscalização desses serviços; entre outros correlatas que fazem menção à participação.

As ouvidorias dos hospitais particulares, por sua vez, regem-se de maneira distinta. Não possuem legislações em comum que as unifiquem. Cada uma organiza-se segundo a concepção da instituição na qual estão inseridas. A menção à participação social não ocorre de maneira expressa nos informativos e/ou manuais de acesso público. As expressões mais utilizadas são “contamos com você”, “estamos prontos para ouvi-lo” e “queremos captar o máximo de informações dos nossos clientes”, referências indiretas de incentivo à participação do cidadão.

#### **6.1.5 Participação social como instrumento de consolidação da democracia**

Normativos das ouvidorias dos hospitais públicos a intitulam como uma instância própria do regime democrático e de participação social. A garantia da

participação é trazida como meio capaz de contribuir com o desenvolvimento da cultura da cidadania. Um conceito importante atrelado a essa concepção participativa é a responsabilidade social. Ela é descrita nos documentos como a conduta adotada por indivíduos e instituições cujo intuito é construir uma sociedade mais justa.

O Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS, documento de base de uma das ouvidorias pertencentes aos hospitais públicos da amostra, se refere a ela como promotora do fortalecimento da democracia em conjunto ao estímulo à gestão participativa. A cooperação das ouvidorias ao buscar incluir os usuários como agentes participantes e, por conseguinte, conscientes da sua cidadania - também foi verificada nas legislações de base. Essa correlação entre democracia, cidadania e participação foi bastante observada nos normativos.

A atuação da população nos espaços de escuta a elas destinados imprime a horizontalidade do processo decisório e das relações em saúde. Foi possível verificar nos documentos a menção ao exercício do poder que a participação confere ao cidadão. O poder emana do povo no âmbito das ouvidorias por meio da participação direta da população, que utiliza o serviço. A expressão da democracia deve ser garantida a todo indivíduo, assim lecionam os marcos normativos orientadores, através dos mecanismos concretos de participação popular.

Igualmente citam a necessidade de que haja mais espaços de democracia - os quais evidenciem a participação social de forma direta. A reflexão sobre o componente participativo remete a um contexto de mobilização social e de conquistas. Os novos canais de participação social, revelados na figura das ouvidorias, estimulam a corresponsabilidade: atributo que se relaciona com o exercício democrático. Ao analisar os documentos, foi possível notar referência às ouvidorias do SUS como canais democráticos, os quais estimulam a participação da comunidade.

Dentro das ouvidorias, a participação social traz consigo uma função educativa, de aprendizado e de envolvimento dos indivíduos com os processos relacionados à gestão do sistema de saúde. A comunicação, o diálogo e a escuta são ferramentas que conduzem a ouvidoria na execução do seu papel. Ao

considerar a perspectiva participacionista, é possível encontrar a atribuição de sentido da ação coletiva. A participação social torna-se, pois, uma categoria teórica e prática do exercício democrático no âmbito da saúde (MELO; POSSA, 2016).

Não foi verificada nenhuma menção ao binômio participação/democracia nos documentos das ouvidorias dos hospitais particulares. Isso reforça o que a literatura pontua acerca do compromisso das ouvidorias particulares. Elas mantêm o foco na experiência do cliente, na resolução de conflitos internos, na minimização de judicialização e oferecem aos gestores informações que lhes proporcionam a capacidade de implementar ações corretivas (SECAD ARTMED, 2020). Não há correlações com os significantes sociais participativos mencionados de maneira contumaz nos documentos que norteiam as ouvidorias dos hospitais públicos.

#### **6.1.6 Participação social no conceito de ouvidoria e na sua atuação no campo das pesquisas**

Os documentos mencionam a participação social como conteúdo semântico do conceito de ouvidoria. Em especial naquelas pertencentes aos hospitais públicos e/ou militares. Essa perspectiva conceitual não foi verificada nas ouvidorias dos hospitais particulares. Grande parte dos normativos a conceituam como uma instância de controle e de participação social. Há também referência às ouvidorias ativas, que se caracterizam por serem espaços que facilitam uma nova perspectiva de participação dos usuários na gestão do SUS.

Conforme Brasil (s.d.) as ouvidorias ativas são um conjunto de estratégias que contribuem para a educação em saúde, mobilização cidadã, construção do pensamento crítico, maior engajamento e participação dos usuários na gestão da política de saúde. Tal conceito reflete com os achados desta pesquisa. Um dos instrumentos utilizados dentro da concepção de ouvidoria ativa e de ampliação do rol participativo é a pesquisa de satisfação.

Os documentos norteadores citam que é papel das ouvidorias a aplicação dessas pesquisas com o intuito de aferir a satisfação dos usuários e, a partir daí, identificar os pontos de força e de fraqueza a serem corrigidos ou melhorados. Há o

incentivo à participação dos cidadãos nessas pesquisas, tendo em vista que suas informações são sempre valiosas e podem contribuir positivamente com o aperfeiçoamento dos processos envolvidos na saúde.

As pesquisas de satisfação foram conceituadas nos documentos acessados como instrumentos que objetivam assegurar a efetiva participação dos indivíduos na avaliação e na identificação de falhas na prestação dos serviços. Há citações acerca das pesquisas enquanto forma efetiva de promoção da participação da população na formulação e execução das políticas no SUS. O aprimoramento dos serviços através de sugestões de melhorias também foi verificado como componente integrante do objeto deste estudo. As pesquisas estimulam a consulta ao cidadão e a sua inserção nos processos de fortalecimento da saúde.

Retornando aos conceitos de ouvidorias, elas são rotuladas a título de instâncias de controle e de participação. A gestão participativa e o controle social seriam aspectos a serem desenvolvidos por elas. Outro conceito observado remete à ouvidoria cujo papel primordial é o de atuar direta ou indiretamente no exercício da participação social. Não se pode falar em ouvidoria sem referência à participação social. Os achados corroboram com o que a literatura aponta como conceito de ouvidoria. Dutra *et al.* (2020) citam que as ouvidorias em saúde são canais que democratizam as relações e representam um modelo de gestão cuja participação social é o cerne.

As pesquisas de satisfação tornam as ouvidorias agentes ativos na efetivação da participação popular. Moura, Nobre Neto e Costa (2020) caracterizam essa ferramenta como uma estrutura basilar capaz de conduzir a ouvidoria ao diagnóstico e à formulação de planos de ação que dirimam os problemas e/ou implementem as sugestões desejadas. São verdadeiros estímulos a uma maior participação dos cidadãos. O universo simbólico da escuta e da valorização da opinião se concretiza na figura da ouvidoria seja no seu conceito mais elementar, seja na realização das suas atividades.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria, além de se caracterizar como um espaço de recebimento de manifestações dos usuários, é um instrumento de participação democrática, visibilidade do Estado e ferramenta de exercício da democracia. A própria constituição do SUS traz consigo o elemento participativo como norteador das políticas de saúde. A inserção do usuário data de um amplo movimento de reformulação do sistema no contexto da reforma sanitária. A participação é alcançada após a mobilização da sociedade e de instâncias políticas em busca de uma saúde mais acessível, universal e igualitária.

Conselhos e conferências de saúde, espaços originais de participação, encontram nas ouvidorias hospitalares a oportunidade de fortalecer o controle, a fiscalização e a valorização da voz do cidadão possibilitando o exercício da cidadania. As ouvidorias aproximam os gestores dos usuários e favorecem a implementação de uma gestão participativa. Encorajam a manutenção da qualidade, a adequação dos serviços e a resolução de problemas. A escuta qualificada e o diálogo conduzem suas atividades no dia a dia.

A Saúde Coletiva tece a interligação entre saúde e sociedade. A inserção do usuário como agente de mudanças dentro do sistema de saúde, enriquece o debate na área e consolida o papel das instâncias participativas no SUS. O profissional sanitário é aquele que constrói uma nova identidade no pensar e no fazer saúde. A ele interessam todas as visões que convergem para o fortalecimento do sistema de saúde e do acesso da população a ele. A ouvidoria é, pois, um dos vários campos de atuação do egresso de Saúde Coletiva e a apropriação da sua gênese na participação do usuário possibilita que novos modelos e práticas sejam desenvolvidos nesse espaço.

A participação social está expressamente inserida nos documentos das ouvidorias dos hospitais públicos. Os normativos se referem a legislações, decretos, instruções normativas, portarias, guias, manuais, regimentos, resoluções, livros, cartilhas e *flyers*. As ouvidorias dos hospitais públicos compartilham os mesmos marcos normativos sendo integrantes, em sua maioria, do sistema de gestão de

ouvidorias do Distrito Federal. As pertencentes aos hospitais-escola e às organizações sociais têm regimentos internos próprios e, em conjunto com as instituições de caráter militar, também são regidas por legislações federais.

As ouvidorias dos hospitais particulares não mencionaram a participação social de maneira direta. As alusões eram sempre referentes à disposição em ouvir os usuários. “Contamos com você”, “sua opinião é importante”, “deixe a sua opinião” e “estamos prontos para ouvi-lo” foram as expressões mais utilizadas. Os documentos se restringiram aos informativos disponíveis nos sites e, em um caso, havia o manual do paciente acessível. Não foi identificada legislações em comum que as norteassem de maneira a unificar suas práticas no âmbito da saúde suplementar.

Os achados não nos permitem atestar com exatidão se as ouvidorias particulares identificam-se, de fato, como instâncias participativas ou se encaram suas atividades apenas como ferramenta de suporte à gestão. Necessário é, nesse caso, que pesquisas de campo sejam empreendidas, a fim de melhor elucidar a maneira como elas se identificam e conduzem suas atividades. Assim como é interessante que se verifiquem as representações conceituais tanto de profissionais da saúde, quanto dos usuários dos serviços acerca do que é a ouvidoria e se percebem-na como campo de participação. A estratificação do perfil de usuários que acessam as ouvidorias de hospitais públicos e privados, apesar de não ter sido objeto de investigação deste trabalho, pode ser examinada por outros pesquisadores.

O mapeamento das ouvidorias hospitalares do Distrito Federal, previsto nos objetivos, foi viável - tendo em vista a disponibilidade das informações no CNES. Através dos ajustes metodológicos, foi possível o acesso aos documentos das ouvidorias dos hospitais públicos por meio da solicitação no sistema OUV-DF. No caso de organizações sociais e de hospitais especializados, o contato via *e-mail* foi exitoso. Através do sistema Fala.Br, o acesso aos normativos de uma ouvidoria de uma instituição de caráter militar foi possível.

A grande dificuldade incidiu no alcance dos normativos que orientam as ouvidorias dos hospitais privados. Não há documentos disponíveis nos *sites*. As

informações caracterizadoras das ouvidorias são insuficientes. O contato quer via telefone, quer via *e-mail* nem sempre é satisfatório. As barreiras institucionais e processuais/logísticas tornam árduo o percurso de quem deseja obter informações acerca do funcionamento dessas instâncias. Em muitos casos, as ouvidorias dos hospitais particulares justificam a não disponibilização em virtude de serem materiais restritos e não publicizáveis.

Tendo em vista a participação social já ser institucionalizada no contexto da saúde pública, a análise dos marcos legais das ouvidorias dos hospitais públicos foi mais explorada. Em seus normativos foram identificados não somente a previsão de estratégias que fomentam a participação, como também a sua associação com os mecanismos de controle, de fiscalização, de avaliação e de desenvolvimento da cidadania e do exercício da democracia.

Já nas ouvidorias dos hospitais particulares da amostra, identificou-se o movimento de disposição em ouvir o cidadão e estimulá-lo a utilizar seus serviços no intuito de transformar as manifestações obtidas em recurso informacional para a tomada de decisão a nível de gestão. Há maior destaque no acolhimento do que o cliente tem a dizer com intuito de corrigir falhas e manter a excelência dos produtos e serviços ofertados.

Este trabalho confirma a hipótese de que as ouvidorias dos hospitais públicos reconhecem-se documentalmente como estruturas participativas. E as ouvidorias dos hospitais privados tendem, minimamente, a organizar os seus serviços como ferramenta de suporte à gestão, aperfeiçoando os processos, corrigindo os erros e reduzindo os impactos negativos à imagem institucional. Esta última afirmativa, todavia, não foi tão verificada nas informações obtidas. Em relação às ouvidorias dos hospitais particulares, os marcos normativos acessíveis foram escassos e não nos permitiram ter a visão do todo. Ratifica-se a necessidade de que novas pesquisas aprofundem essa análise nesses ambientes, de modo a confirmar integralmente a hipótese levantada.

Em resposta à indagação inicial deste estudo, as ouvidorias hospitalares, em especial as dos hospitais públicos, reconhecem-se como instâncias participativas, que enaltecem a voz do usuário e fomentam relações democráticas. A análise

documental enquanto tipologia de estudo foi válida. As dificuldades emergiram na acessibilidade e na ausência de disponibilização dos documentos referentes às ouvidorias dos hospitais particulares. Para esse grupo, é interessante uma nova tipologia de estudo e um percurso metodológico que torne possível a ampliação dessa amostra e a obtenção de mais dados.

A ausência de documentos em outros formatos, tais como multimídia, é um ponto a ser explorado em pesquisas de intervenção que promovam o aperfeiçoamento das práticas em ouvidoria, por exemplo. Apesar de não ser o foco deste estudo a análise dos formatos documentais, a sua variabilidade facilita o acesso, a comunicação, o repasse de informações e, por conseguinte, podem estimular a participação dos usuários na ouvidoria.

A compreensão de que esses espaços vão muito além do mero acolhimento de manifestações ou da resolução de conflitos possibilita enxergar a ouvidoria como um instrumento de transformação. Com foco nas relações entre instituições e sociedade, é possível materializar os anseios dos usuários através das relações de confiança, de escuta e de cooperação. Sendo a participação social componente indispensável nesse processo, seu exercício reflete no desenvolvimento de cidadãos mais empoderados e conscientes dos espaços em que sua voz é lei.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução: Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro, 1ª ed., São Paulo: Edições 70, p. 123-131, 2016, . Disponível em: <https://madmunifacs.files.wordpress.com/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-lauren-ce-bardin.pdf> Acesso em: 23 out 2021.

BIANCHINI, Raquel Alves da Silva. Ouvidoria como instrumento de fortalecimento da cidadania e do controle social. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. v. 3, Ano 6, Ed. 07, pg. 128-136, 2021. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/fortalecimento-da-cidadania> Acesso em: 23 out 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso em: 04 nov 2021.

BRASIL. **Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012**. Regulamenta procedimentos para credenciamento e tratamento de informação. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7845.htm#art60](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7845.htm#art60) Acesso em: 23 out 2021.

BRASIL. **Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/39941039/do1-2018-09-06-decreto-n-9-492-de-5-de-setembro-de-2018-39940899#:~:text=DISPOSI%C3%87%C3%95ES%20GERAIS-,Art.,Ouvidoria%20do%20Poder%20Executivo%20federal](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/39941039/do1-2018-09-06-decreto-n-9-492-de-5-de-setembro-de-2018-39940899#:~:text=DISPOSI%C3%87%C3%95ES%20GERAIS-,Art.,Ouvidoria%20do%20Poder%20Executivo%20federal). Acesso em: 27 mar 2022.

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**. Brasília, 2013. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia\\_orientacoes\\_implantacao\\_ouvidorias\\_sus.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf) Acesso em: 29 mar 2022.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Para entender o controle social na saúde**. Conselho Nacional de Saúde, Brasília, 2013. Disponível em: [https://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/Manual\\_Para\\_Entender\\_Control\\_Social.pdf](https://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/Manual_Para_Entender_Control_Social.pdf) Acesso em: 02 abr 2022.

BRASIL, Ministério da Cidadania. **Participação e controle social**. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/o-que-e/participacao-e-controle-social> Acesso em: 23 out 2021.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS - Participa SUS**. 2ed., Brasília, 2009. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_estrategica\\_participasus\\_2ed.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_estrategica_participasus_2ed.pdf) Acesso em: 23 out 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm) Acesso em: 02 abr 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de setembro de 2017.** Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm) Acesso em: 02 abr 2022.

BRASIL. **Lei nº 6519, de 17 de março de 2020.** Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei\\_6519\\_17\\_03\\_2020.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html) Acesso em: 27 mar 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132> Acesso em: 27 mar 2022.

BRASIL. **Resolução nº 453, de 10 de maio de 2012.** Aprova diretrizes para instituição, reformulação, reestruturação, e funcionamento dos Conselhos de Saúde. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2012/res0453\\_10\\_05\\_2012.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2012/res0453_10_05_2012.html) Acesso em: 27 mar 2022.

BRASIL. **Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016.** Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510\\_07\\_04\\_2016.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html) Acesso em: 23 out 2021.

BRASIL. **Resolução nº 03, de 13 de outubro de 2017.** Aprova normas sobre elaboração e publicação de Planos de Dados Abertos. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19357601/do1-2017-10-17-resolucao-n-3-de-13-de-outubro-de-2017-19357481](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19357601/do1-2017-10-17-resolucao-n-3-de-13-de-outubro-de-2017-19357481) Acesso em: 25 mar 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde **Ouvidoria Ativa.** *Folder*, [sem data]. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/folder/ouvidoria\\_ativa.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/folder/ouvidoria_ativa.pdf) Acesso em: 30 mar 2022.

BRASÍLIA. **Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.** Regula o acesso à informação no Distrito Federal. Disponível em: <https://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=4990&txtAno=2012&txtTipo=5&txtParte=>. Acesso em: 23 mar 2022.

BRASÍLIA. **Manual de Ouvidoria Pública.** Controladoria-Geral da União, 2019.

BRASÍLIA. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. **Relatório 1º Trimestre da Ouvidoria da Saúde.** Unidade Setorial de Ouvidoria, 2021. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/09/Relatorio-primeiro-trimestre-2021-1.pdf> Acesso em: 04 nov 2021.

CUNHA, Nélia Jerônimo. Participação social no sistema único de saúde, no âmbito da ouvidoria da saúde. **Caderno Humanidades em Perspectivas**, v. 5, n. 13, p. 32-45, 2021.

DUTRA, Herica Silva *et al.* Caracterização das manifestações em um serviço de ouvidoria de hospital de ensino. **Pesquisa em Saúde e Enfermagem: Inovação à Ciência**, v. 1, n. 11, p. 106-115, 2020. Disponível em: <https://portal.epitaya.com.br/index.php/ebooks/article/view/10> Acesso em: 30 mar 2022.

SIGNIFICADO de documento. Dicionário Online de Português - Aurélio. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/documento/> Acesso em: 23 out 2021.

OUIDORIA Hospitalar: entenda como o serviço pode contribuir com a gestão de saúde. **Secad Artmed**, 2020. Disponível em: <https://secad.artmed.com.br/blog/medicina/ouvidoria-hospitalar-e-gestao-de-saude/> Acesso em: 30 mar 2022.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza UEC: 2002.

GAMA, Anderson Souza de; CRUZ, Caio Marinati de Paula. Ouvidoria e Conselho de Usuário dos Serviços Públicos: desafios de implementação. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, ano 4-5, n. 4, p. 65-77 2021. Disponível em: [http://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/05\\_202150.pdf](http://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/05_202150.pdf) Acesso em: 27 mar 2022.

GOMES, Ana Carolina de Sousa. O papel das ouvidorias e dos conselhos de saúde no sus: uma revisão integrativa de literatura. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, v. 08, n. 01, Jan - 2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rqs/article/view/22631/20480> Acesso em: 22 mar 2022.

GUIMARÃES, Gislaine Fernandes. Afinal, o que é Gestão da Qualidade?. **Unilavras**, 2020. Disponível em: <https://unilavras.edu.br/2020/07/01/afinal-o-que-e-gestao-da-qualidade/> Acesso em: 27 mar 2022.

LIRA, Gabriela de Nazaré Wanderley; MONTEIRO, Ivi da Silva; TAVARES, Maria Cristina Reis. Uso da ouvidoria como ferramenta de gestão dos serviços odontológicos no município de Recife. **Tempus, Acta de Saúde Colet.**, v. 13, n. 3, pg. 43-59, 2019 Epubl. jul/2020.. Disponível em: <https://tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/view/2644/1994> Acesso em: 23 out 2021.

LORENA, Allan Gomes de et al. Graduação em Saúde Coletiva no Brasil: onde estão atuando os egressos dessa formação. **Saúde Soc.**, v. 25, n. 2, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/HQHx8pTWzqy4VkpHv6D5Wzb/?lang=pt> Acesso em: 23 out 2021.

MACHADO, Felipe Rangel de Souza; BORGES, Camila Furlanetti. Análise do componente ouvidoria na implementação da política de participação no SUS no estado do Rio de Janeiro. **Sociologias**, v. 09, n. 44, 2017. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-45222017000100360](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222017000100360)

Acesso em: 23 out 2021.

MELO, Rafael Cerva; POSSA, Lisiane Bôer. Democracia no SUS, como estamos? Um debate sobre a participação social a partir da literatura recente. **Saúde em Redes**, v. 2, n. 4, p. 393-408, 2016. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/163203/001021598.pdf?sequence=1> Acesso em: 29 mar 2022.

MOURA, Flávia de Almeida; NOBRE NETO, Pedro Germano; COSTA, Rafaela Almeida da. Comunicação em Ouvidoria: um caso de prática organizacional. **ORGANICOM**, ano 17, n. 33, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/169133/168631> Acesso em: 30 mar 2022.

PACHECO, Sandra Terezinha Pinto. **OUVIDORIA: uma proposta de gestão participativa e resgate da cidadania**. Projeto Técnico para Obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública da Saúde, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/32874/SANDRA%20TEREZINHA%20PACHECO.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 05 abr 2022.

PEREIRA, Luiza Helena. A voz do usuário no sistema hospitalar: ouvidorias\*. **Sociologias**, Porto Alegre, n.7, ano 4, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/soc/n7/a04n7.pdf> Acesso em: 23 out 2021.

RODRIGUES, Marluca da Silva. O trabalho das ouvidorias como ferramenta de gestão: a ouvidoria da saúde do Rio de Janeiro. **Revista Rede de Cuidados à Saúde**, 2017.

ROLIM, Leonardo Barbosa et al. Participação popular e o controle social como diretriz do SUS: uma revisão narrativa. **Saúde em Debate**, v. 37, n. 93, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/sdeb/v37n96/16.pdf> Acesso em: 23 out 2021.

SANCHES, Cristiane Sinimbu; MARCHIORI, Patrícia Zeni. Elementos que caracterizam a participação popular no contexto das iniciativas de governo aberto: revisão sistemática da literatura. **Encontro Brasileiro de Administração Pública (IV)**, 2017. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ebap/contents/documentos/0050-072-elementos-que-caracteriza-m-a-participacao-popular-no-contexto-das-iniciativas-de-governo-aberto.pdf> Acesso em: 23 out 2021.

SANTOS, Aline Regina et al. O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã. **Rev. Serv. Público Brasília**, v. 70, n. 4, 2019. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/3200/2329> Acesso em: 23 out 2021.

SANTOS, José Paulino Sousa. A PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA IMPLEMENTAÇÃO DO SUS: elementos reflexivos. **Jornada Internacional de Políticas Públicas (VII)**, Universidade Federal do Maranhão, 25 a 28 de agosto de 2015. Disponível em:

<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo14/a-participacao-social-na-implementacao-do-sus-elementos-reflexivos.pdf> Acesso em: 02 abr 2022.

SERGIPE, Governo do Estado de. Secretaria de Estado da Saúde. **Histórico das ouvidorias. Como surgiram as ouvidorias?** Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.saude.se.gov.br/historico-da-ouvidoria/> Acesso em: 18 abr 2022.

SILVA, Francisco de Assis Félix da. O papel da ouvidoria pública e privada: uma evolução incontestável no mundo, no Brasil e na Paraíba. **Temas em Saúde**, v. 20, n. 6, João Pessoa, 2020. Disponível em: <https://temasemsaude.com/wp-content/uploads/2020/12/20616.pdf> Acesso em: 22 out 2021.

SILVA, Rita de Cássia Costa da. et al. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. **Rev. Saúde Pública**, v. 48, n.1, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rsp/v48n1/0034-8910-rsp-48-01-0134.pdf> Acesso em: 23 out 2021.

SOUSA, Juliana Veras. Ouvidorias públicas de saúde como instrumento de participação social. **SINESPP - Simpósio Internacional sobre Estado, Sociedade e Políticas Públicas (III)**, UFPI, 20 a 24 de outubro de 2020. Disponível em: <https://sinespp.ufpi.br/upload/anais/NTq0.pdf?032151> Acesso em: 23 out 2021.

SOUZA, Ivan de. Gestão participativa: o que é, como aplicar e benefícios. **RockContent, Blog**, Abril de 2020. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/gestao-participativa/> Acesso em: 25 mar 2022.

SOUZA, Raquel Costa Rodrigues de. **A ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados em enfermagem**. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.unirio.br/ppgenf/dissertacoes/dissertacoes-ppgenf-unirio-ano-2010/dissertacao-raquel-costa-rodrigues-souza> Acesso em: 23 out 2021.

SOUZA, Virginia Mercêdes D'Lazari de Souza. **A ouvidoria na promoção da humanização hospitalar: ações e contribuições**. Dissertação (*Magister Scientiae*) - Universidade Federal de Viçosa, 2017. Disponível em: <https://www.locus.ufv.br/bitstream/123456789/18316/1/texto%20completo.pdf> Acesso em: 23 out 2021.

TUMELERO, Naína. Pesquisa documental: conceitos, exemplos e passo a passo. **Mettzer, online**, 2019. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/pesquisa-documental/> Acesso em: 23 out 2021.

VIANA, Jussara Lisboa; SOUZA, Elizabete Fagundes de Souza. Os novos sanitaristas no mundo do trabalho: estudo com graduados em Saúde Coletiva. **Trab. Edu. Saúde**, v. 16, n. 3, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/h97VDPC7WvZFcRLy3yXwsTw/?lang=pt> Acesso em: 23 out 2021.

