

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL  
UNIDADE PORTO ALEGRE  
ADMINISTRAÇÃO EM SISTEMAS E SERVIÇOS DE SAÚDE**

**VITÓRIA ARAÚJO CHAGAS**

**CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO SUS NA HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO À  
SAÚDE**

**PORTO ALEGRE**

**2024**

**DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

C433c Chagas, Vitória Araújo

Contribuições da ouvidoria do SUS na humanização da atenção à saúde /  
Vitória Araújo Chagas; orientação: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vania Roseli Correa de Mello. –  
Porto Alegre/RS, 2024.

49 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Estadual do  
Rio Grande do Sul, Curso de Administração em Serviços de Saúde, Porto  
Alegre/RS, 2024.

1. Ouvidoria. 2. Sistema Único de Saúde (SUS) . 3. Política Nacional de  
Humanização. 4. Atenção à saúde. I. Mello, Vania Roseli Correa de. II. Título.

**VITÓRIA ARAÚJO CHAGAS**

**CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO SUS NA HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO À  
SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Administração:  
Sistemas e Serviços de Saúde da  
Universidade Estadual do Rio Grande do  
Sul como requisito parcial para obtenção  
do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. Vania Roseli  
Correa de Mello

**PORTO ALEGRE**

**2024**

**VITÓRIA ARAÚJO CHAGAS**

**CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO SUS NA HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO À  
SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Universidade Estadual do  
Rio Grande do Sul, como requisito parcial  
para a obtenção do título de Bacharel em  
Administração.

Data de aprovação: 25/07/2024.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Vania Roseli Correa de Mello  
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul - UERGS

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Carla Garcia Bottega  
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul - UERGS

---

Prof<sup>o</sup>. Dra. Paola Carmen Valenzuela Cánepa  
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS

## DEDICATÓRIA

Dedico este estudo ao meu bom Deus, em primeiro lugar, que me deu forças para não desistir dos meus sonhos. Além disso, a minha mãe e meu pai que, incansavelmente, me ensinaram que caráter, valores e princípios são o que definem uma pessoa de sucesso. Obrigada, vocês são os meus dois grandes amores. Aos meus irmãos, à minha avó, aos meus amigos e à minha família que me incentivaram e acreditaram em mim, todo o meu amor por vocês. Em especial, a minha dinda que me incentivou a cursar na UERGS, minha gratidão eterna. As minhas amigas, companheiras Ana Paula e Camila, por trilhar esse lindo caminho comigo, obrigada. À minha orientadora Vania Mello, que me incentivou a entregar o melhor e entender os limites, obrigada professora. Obrigada pelo carinho de todos, amo vocês!

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à Universidade Estadual do Rio Grande do Sul pela oportunidade que recebi de ser aluna e mudar de vida, através do ensino. Agradeço aos meus professores que me ensinaram, não apenas a teoria, mas olhar com humanidade para com o meu próximo. Agradeço em especial, às minhas colegas Ana Paula e Camila, por me apoiarem e estarem lado a lado comigo. Agradeço à minha orientadora Vania Mello, que me incentivou a ser melhor e correr atrás dos meus objetivos. As minhas professoras Carla, Paola, Jaciane e Ricardo, que me acompanharam desde 2019, quando entrei na UERGS, e me ensinaram o que sei. Minha eterna gratidão, porque a UERGS mudou a minha vida e me deu oportunidades. É com essa gratidão, que termino meu Trabalho de Conclusão de Curso, sendo a primeira da minha grande família a entrar e terminar um curso em uma Universidade Pública.

“E assim, esperando com paciência, alcançou a promessa.”

Hebreus 6:15

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo apresentar as contribuições da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) na humanização da atenção à saúde. Foi realizado um estudo qualitativo do tipo exploratório, descritivo, documental e bibliográfico. Para a coleta de dados adotou-se um sistema de buscas online de artigos, nas plataformas SCIELO (Scientific Eletronic Library Online), Banco de dados da BVS (Biblioteca Virtual em Saúde) e Google Acadêmico, assim com também foi realizada consulta a artigos e trabalhos pertinentes ao assunto abordado. A análise e discussão dos resultados foi estruturada a partir dessas duas categorias temáticas: Articulações entre as diretrizes da Ouvidoria do SUS e os Princípios da Política Nacional de Humanização (PNH) e Contribuições da Ouvidoria para a melhoria da atenção à saúde. Por fim, constata-se que as ações da Ouvidoria do SUS não apenas atendem aos princípios da PNH, como também ampliam sua aplicação prática, fortalecendo a transparência e a qualidade do atendimento. Destaca-se a importância da Ouvidoria do SUS como elemento-chave na promoção de uma saúde pública de qualidade, transparente e humanizada.

**Palavras-chave:** Ouvidoria; Sistema Único de Saúde; SUS; Política Nacional de Humanização; Atenção à Saúde.

## **ABSTRACT**

This study aims to present the contributions of the UHS Ombudsman in the humanization of healthcare. A qualitative exploratory, descriptive, documental, and bibliographical study was conducted. For data collection, an online search system for articles was adopted, on platforms such as SCIELO (Scientific Electronic Library Online), BVS database (Virtual Health Library), and Google Scholar, as well as consulting relevant articles and papers on the subject. The analysis and discussion of the results were structured based on these two thematic categories: Articulations between the guidelines of the SUS Ombudsman and the Principles of the National Humanization Policy (PNH) and Contributions of the Ombudsman to the improvement of health care. Finally, it is noted that the actions of the SUS Ombudsman not only comply with the principles of the PNH but also expand their practical application, strengthening transparency and the quality of care. The importance of the SUS Ombudsman is highlighted as a key element in promoting quality, transparent, and humanized public health.

**Keywords:** Ombudsman; Unified Health System; SUS; National Humanization Policy; Health Care.

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Diretrizes da Ouvidoria do SUS e Princípios da PNH

34

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sumarização dos artigos

32

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ouvidoria do SUS: O que são e o que não são	19
Figura 2 - O papel da Ouvidoria na promoção da humanização da atenção à saúde	399
Figura 3 - Processo de integração entre ouvidoria e humanização	399
Figura 4 - Utilização da Ouvidoria do SUS	42

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABS	Atenção Básica à Saúde
APS	Atenção Primária à Saúde
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CF	Constituição Federal
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DOGES	Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde
GTH	Grupo de Trabalho em Humanização
LAI	Lei de Acesso à Informação
PNH	Política Nacional de Humanização
RAS	Redes de Atenção à Saúde
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
SUS	Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>2 OBJETIVOS</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Objetivo Geral</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos</b>	<b>14</b>
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Ouvidoria em Saúde</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Política Nacional de Humanização - PNH</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Atenção à Saúde</b>	<b>25</b>
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>29</b>
<b>5 RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DO RESULTADOS</b>	<b>32</b>
<b>6.1 Articulações entre as diretrizes da Ouvidoria do SUS e os Princípios da Política Nacional de Humanização (PNH)</b>	<b>32</b>
<b>6.2 Contribuições da Ouvidoria para a melhoria da atenção à saúde</b>	<b>38</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>44</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre a instituição e o usuário/cidadão. Ressalta-se que sua função é receber manifestações de quem utilizou um serviço ou produto e, a partir disso, buscar responder e solucionar essas demandas em um prazo determinado (Pessoa, 2020). Pensando no contexto brasileiro, o direito à saúde foi uma conquista do movimento da Reforma Sanitária, refletido na Constituição Federal (CF), cujo artigo 196 dispõe que:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação (Brasil, 1988).

Entrelaçada à C.F temos as Leis 8.080/90 e 8.142/90, conhecidas como as Leis Orgânicas da Saúde. A Lei 8.080/90 em seu artigo 7º traz os princípios do Sistema Único de Saúde como universalidade, equidade, integralidade, preservação da autonomia, direito à informação, priorização epidemiológica, participação da comunidade, descentralização, intersetorialidade, conjugação de recursos e resolutividade. A Lei 8.142/90, por sua vez, dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde.

Oriunda da iniciativa do Sistema Único de Saúde (SUS), a Política Nacional de Humanização (PNH) ou HumanizaSUS foi criada em 2003 para promover mudanças nas práticas de atenção e gestão no campo da saúde, buscando valorizar os sujeitos, trabalhadores e usuários do sistema. A PNH busca estimular processos de produção de saúde, por meio da qualificação da atenção e gestão em saúde, com ênfase na promoção da saúde e na produção de autonomia dos sujeitos (Mori e Oliveira, 2012).

Assim, o tema desta pesquisa - a importância da Ouvidoria do SUS na humanização da atenção à saúde, foi motivado pelo interesse em conhecer mais sobre o assunto e pelo fato de trabalhar em uma instituição privada de saúde – Hospital Moinhos de Vento, na qual existe o serviço de Ouvidoria institucional. A ideia é que após os conhecimentos adquiridos seja possível, no futuro, contribuir com melhorias para este setor. Dentro deste contexto, este trabalho de pesquisa visa

chamar a atenção para a importância do comprometimento de todos que trabalham em uma instituição de saúde para oferecer um serviço de qualidade para os usuários.

Com esse panorama, torna-se possível elaborar a seguinte questão de pesquisa: De que modo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do SUS contribui para a humanização da atenção à saúde?

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Demonstrar as contribuições da Ouvidoria do SUS na humanização da atenção à saúde.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- a) Identificar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do SUS;
- b) Descrever as articulações entre as diretrizes da Ouvidoria do SUS e os princípios da Política Nacional de Humanização (PNH);
- c) Apresentar a contribuição da Ouvidoria para a melhoria da atenção à saúde.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 Ouvidoria em Saúde

A Ouvidoria em Saúde desempenha um papel crucial no ambiente de cuidados de saúde, pois é um canal de comunicação que funciona como intermediário entre os usuários e os serviços. Tem como objetivo centralizar e responder dúvidas, sugestões, entre outros tipos de demandas dos pacientes e seus familiares. A Ouvidoria em Saúde atua como um espaço destinado a promover a conexão entre o usuário e a instituição de saúde, procurando proporcionar uma série de benefícios para ambos.

Com relação a sua base legal, na Constituição Federal (C.F) de 1988, no artigo 37, parágrafo 3º, inciso I, foi estabelecida “a participação dos usuários nos setores públicos, tanto diretos quanto indiretos. Em seus artigos 196 a 200, a C.F traz a definição de saúde como um direito universal e responsabilidade do Estado” (Brasil, 2014a, p. 13-14).

Sendo assim, levou à criação do Sistema Único de Saúde (SUS), que inclui a participação da comunidade como uma de suas diretrizes. A implementação da Ouvidoria é vista como uma maneira eficaz de fortalecer essa orientação, permitindo que os cidadãos expressem suas preocupações, sugestões e reclamações, contribuindo para a melhoria dos serviços de saúde e o fortalecimento da relação entre a comunidade e o sistema de saúde (Brasil, 2014a). Logo, podemos compreender a ouvidoria como um espaço de controle social, uma vez que ao realizarem suas funções, incluem a identificação das necessidades e demandas da sociedade no âmbito da saúde como parte integrante de seu suporte estratégico para a gestão e tomadas de decisões (Carolino, 2021).

Da mesma forma, uma das responsabilidades atribuídas às Ouvidorias do SUS é a análise das necessidades e expectativas dos usuários em relação aos serviços de saúde, visando contribuir para a avaliação desses serviços (Brasil, 2014b). Ao identificar as necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde e analisar as expectativas dos usuários em relação aos serviços prestados, as Ouvidorias estão fornecendo uma importante via para que os cidadãos participem do controle social, na qual as demandas dos cidadãos no campo da saúde estão intrinsecamente ligadas ao fortalecimento do controle social, permitindo que os indivíduos exerçam sua influência sobre as políticas e práticas governamentais neste setor. (Carolino, 2021).

O papel da ouvidoria na promoção da qualidade do cuidado em saúde é tão crucial que ela funciona como um braço da lei, assegurando sua atuação como um mecanismo de participação social, afirmado na Lei nº 8.142/90 (Machado, 2017). Tal afirmação, também pode ser observada no estudo de Brito (2015, p. 46) na qual descreve:

Além de Conselhos e Conferências, a Ouvidoria é um canal de participação, esta instituição pode ser considerada mais um mecanismo que contribui para ampliação e qualificação da participação social na gestão da política pública de saúde, pois conscientiza aos cidadãos, através de suas manifestações conflitantes com a saúde pública, que eles têm o direito à saúde e que é dever do Estado designar o bem-estar físico e mental da população.

O controle social em saúde refere-se à participação da sociedade na formulação, implementação e avaliação das políticas públicas de saúde. Essa abordagem reconhece a importância da colaboração entre o Estado e a sociedade civil para garantir a efetividade e a qualidade dos serviços de saúde. O controle social é um princípio democrático que busca envolver a população nas decisões relacionadas à saúde, permitindo que ela tenha voz ativa e influência nas políticas e práticas de saúde (Carolino, 2021).

A participação e controle social são garantidos no SUS por meio da CF 1988, além de sua reafirmação na Lei nº 8.080/1990, na qual há o princípio da participação da comunidade, e na Lei nº 8.142/1990, que, além de expor a forma de transferência de recursos financeiros, dispõe sobre a participação e controle social na atuação e — [...] na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente (Carolino, 2021, p. 33).

Sendo assim, há diversas formas de participação e controle social, tais como:

- Conferências de Saúde: Esses eventos periódicos proporcionam um espaço de diálogo e debate entre representantes do governo, profissionais de saúde e a sociedade civil. Nas conferências, as necessidades e demandas da população podem ser expressas, contribuindo para a definição de prioridades e estratégias de saúde (Santos, Shimizu e Ricardi, 2017).

- Conselhos de Saúde: Órgãos colegiados que reúnem diferentes segmentos da sociedade, incluindo usuários dos serviços de saúde, para discutir, propor e fiscalizar a implementação de políticas públicas de saúde. Esses conselhos

desempenham um papel vital na representação dos interesses da comunidade e na vigilância dos serviços de saúde (Saliba, Moimaz, Ferreira e Custódio, 2009).

-Conselhos Locais e Comitês de Usuários: Em nível local, a criação de conselhos e comitês envolvendo usuários dos serviços de saúde fortalece a representatividade da comunidade, permitindo que as decisões sejam moldadas por experiências e necessidades específicas de cada região.

- Ouvidorias e Canais de Participação: Mecanismos que permitem aos cidadãos expressarem suas opiniões, sugestões e reclamações sobre os serviços de saúde. A participação ativa por meio desses canais contribui para a melhoria contínua da qualidade e da eficiência dos cuidados de saúde (Fernandez, Cavalcanti, Sá e Viegas, 2021).

- Transparência e Prestação de Contas: A divulgação de informações sobre orçamentos, metas e resultados em saúde promove a transparência e permite que a sociedade avalie o desempenho do sistema de saúde. Isso também incentiva a responsabilização dos gestores pelos recursos públicos alocados (Fernandez, Cavalcanti, Sá e Viegas, 2021).

- Educação em Saúde: Promover a conscientização e a educação da população em relação aos seus direitos e responsabilidades em saúde é essencial para capacitar os cidadãos a participarem ativamente do controle social. Isso inclui o entendimento dos serviços disponíveis, dos protocolos de atendimento e da importância do autocuidado (Falkenberg, Mendes, Moraes e Souza, 2014).

Além disso, podemos perceber que a atuação das ouvidorias em saúde como mecanismo de participação e controle social influencia positivamente o sistema de saúde.

Conforme o Manual das Ouvidorias do SUS (BRASIL, 2014a), as Ouvidorias são, desde sua concepção, instrumentos que proporcionam a participação social e possuem o objetivo de oportunizar à população a possibilidade de ter suas demandas conhecidas, tratadas e utilizadas pelas organizações de saúde como forma de melhorar os serviços. É nesse sentido que a Ouvidoria do SUS colabora com o conceito de cidadania, incentivando e corroborando para que a população seja representativa na busca do direito à saúde diante da gestão dos serviços (Carolino, 2021, p. 34).

Ao considerar a Ouvidoria como um espaço de controle social, reforça-se a ideia de que a construção de políticas e a gestão dos serviços de saúde devem ser

conduzidas de maneira colaborativa, refletindo as reais necessidades e aspirações da comunidade. O engajamento da sociedade nesse processo não apenas fortalece a democracia, mas também contribui para a promoção de uma saúde mais equitativa e centrada nas pessoas (Carolino, 2021).

Assim, alguns marcos legais caminham neste sentido. Em 2009, o Decreto presidencial número 6.680 que:

Dispõe sobre a estrutura regimental do Ministério da Saúde e competências das áreas que o integram, conferiu ao Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES) a missão de estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias de saúde (Brasil, 2014a, p. 14).

A Portaria GM/MS número 1.820, de 13 de agosto de 2009, dispõe sobre os Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde. A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde foi aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) e se constitui em um dispositivo que garante aos cidadãos o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das Ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade (Brasil, 2014a).

O Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, "regulamenta a Lei Orgânica da Saúde e estabelece a necessidade da gestão do SUS apurar, de forma permanente, as necessidades e a satisfação do usuário" (Brasil, 2014a, p. 13-14). No decorrer dos anos, desde 2011 até 2021, a Lei de Acesso à Informação (LAI) e as normativas relacionadas à Ouvidoria foram aprimoradas para fortalecer a relação entre cidadãos e governo, promovendo transparência e acessibilidade. Seu propósito é assegurar que os cidadãos tenham acesso às informações públicas, participem ativamente na administração pública, e que os órgãos governamentais sejam responsáveis e transparentes em suas ações, criando assim uma sociedade mais informada, engajada e democrática (Brasil, 2014a). Assim, torna-se essencial uma compreensão inicial sobre a Ouvidoria do SUS. De acordo com o Ministério da Saúde:

Ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar os direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS. Sua função é intermediar as relações entre os(as) cidadãos(ãs) e os

gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania. Promovem a cidadania em saúde e produzem informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão. O papel da Ouvidoria é garantir ao(à) cidadão(ã) ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais (Brasil, 2014b, p. 9).

A Ouvidoria do SUS é crucial para a melhoria do sistema de saúde. A seguir, a tabela 1 apresenta algumas de suas principais características.

Figura 1 - Ouvidoria do SUS: O que são e o que não são

O que elas são?
São canais democráticos de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania.
Instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações dos(as) cidadãos(ãs) no que concerne a: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informação.
Unidades de intermediação do acesso aos serviços do SUS. Intermedeiam as relações entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS para assegurar o equilíbrio e a qualidade da comunicação entre eles.
Instrumento de disseminação de informações em saúde assegurando encaminhamento e tratamento adequado das manifestações.
O que elas não são?
Serviço de atendimento ao consumidor e assessoria de comunicação social.
Estruturas de marcação de consulta, nem de solução de problemas dos(as) cidadãos(ãs).
Unidades de solução de conflitos internos ou externos.
Unidades de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumento de investigação e/ou de fiscalização.

Fonte: Brasil, 2014b, p.9-10

As Ouvidorias do SUS são essenciais para a ampliação e a prática efetiva da cidadania, fomentando a participação social dentro do contexto do Sistema Único de Saúde. Essas instâncias proporcionam aos cidadãos a oportunidade de apresentar suas necessidades, garantindo atendimento dentro dos prazos estabelecidos e

fortalecendo a participação social ao incentivar que os cidadãos se expressem perante a Administração Pública na defesa de seus direitos (Brasil, 2014b).

As Ouvidorias do SUS possuem algumas competências que seguem descritas abaixo:

- a) Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos(as) cidadãos(ãs) e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública.
- b) Articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao(à) cidadão(ã).
- c) Manter o(a) cidadão(ã) informado(a) sobre o andamento e o resultado de suas demandas.
- d) Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos.
- e) Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno.
- f) Promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do(a) cidadão(ã) às Ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos.
- g) Analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes.
- h) Encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria de Saúde para as providências necessárias.
- i) Realizar a mediação administrativa nas unidades administrativas do órgão, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido.
- j) Informar, sensibilizar e orientar o(a) cidadão(ã) para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde.
- k) Informar os direitos e deveres dos(as) usuários(as) dos serviços de saúde do SUS (Brasil, 2014b, p. 21-22).

Com relação ao público-alvo a Ouvidoria do SUS abrange tanto o público externo, quanto o interno. Em relação ao público externo, inclui cidadãos, entidades civis e usuários dos serviços de saúde do SUS, enquanto o público interno é composto por gestores e servidores do órgão ou entidade. É fundamental ressaltar que as demandas do público interno devem ser tratadas de maneira justa em comparação

com as demandas do público externo e encaminhadas à unidade responsável e respondidas conforme os procedimentos propostos (Brasil, 2014b).

No contexto das diretrizes que norteiam as Ouvidorias do SUS, é fundamental compreender os princípios fundamentais que orientam sua organização e operação que incluem:

- a) Defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência.
- b) Reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos.
- c) Preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer.
- d) Acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários.
- e) Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários.
- f) Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.
- g) Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os(as) cidadãos(ãs).
- h) Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.
- i) Identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.
- j) Atuação coordenada, integrada e horizontal entre as Ouvidorias do SUS.
- k) Aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública (Brasil, 2014b, p. 23-24).

No âmbito do SUS a Ouvidoria destaca-se, como explicado acima, pela preservação dos princípios éticos, privacidade e confidencialidade durante o processamento das demandas. É uma prioridade da Ouvidoria do SUS, a manutenção do sigilo da fonte, exceto quando há consentimento do interessado ou por ordem judicial. A Ouvidoria desempenha um papel crucial na asseguarção da confidencialidade em denúncias, incluindo a salvaguarda da identidade de servidores sujeitos a manifestações, permitindo investigações sem divulgação pública ou especulações (Brasil, 2014b).

As Ouvidorias do SUS cumprem um papel estratégico ao facilitar o diálogo entre a sociedade e as instâncias de gestão, possibilitando a participação cidadã na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa interação é fundamental para aprimorar a gestão pública e o sistema de saúde. As Ouvidorias

recebem e respondem a diversas manifestações dos cidadãos, desempenhando uma função essencial na promoção da cidadania em saúde, ao orientar, encaminhar e fornecer respostas. A sistematização das demandas gera indicadores que oferecem suporte estratégico para a tomada de decisões na gestão da saúde (Brasil, 2014a).

Na Ouvidoria do SUS busca-se a eficiência dos processos de trabalho, associado a divulgação de informações e a promoção da transparência, as quais envolvem uma série de etapas e práticas essenciais para o efetivo desempenho de suas funções (Brasil, 2014a). Estas incluem:

- Estabelecer a Ouvidoria como responsável para receber as manifestações no âmbito da saúde. É importante discutir essa ação com as áreas da secretaria que recebem demandas próprias, para que esse trabalho fique centralizado na Ouvidoria.
- Especificar as demandas que chegam à Ouvidoria com algum número de tramitação interna na secretaria (como número de protocolo).
- Estabelecer o modo de encaminhamento dessas demandas para as áreas competentes (via correspondência oficial, e-mail, por exemplo).
- Estabelecer o padrão de análise das respostas recebidas da rede pertinente, bem como entrar em contato com o cidadão para informar as providências de sua manifestação (Brasil, 2014a, p. 32).

Sendo assim, é perceptível que a Ouvidoria busca se aperfeiçoar, buscando modelos mais eficientes e eficazes para atender a população. Possuindo o desejo de melhorar seus processos e trabalhar de forma transparente, a Ouvidoria do SUS se faz presente para combater situações que possam acarretar insatisfações, constrangimentos, entre outros.

### **3.2 Política Nacional de Humanização - PNH**

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) busca colocar em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar. É uma estratégia do Ministério da Saúde que visa a valorização dos usuários do SUS e dos profissionais que nele atuam. Por humanização compreende-se a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde (Brasil, 2013).

A PNH propõe mudanças nas práticas de gestão e atenção, promovendo o acolhimento, a melhoria na comunicação entre profissionais e usuários, pacientes, o respeito à individualidade e dignidade de ambos, além do estímulo à participação dos cidadãos na gestão das políticas públicas de saúde. Enfatiza também a importância da escuta qualificada, do cuidado centrado no paciente e da criação de vínculos de confiança entre os profissionais de saúde e usuários. Ademais a PNH se estrutura em três princípios: indissociabilidade entre o modelo de gestão e de atenção; autonomia e protagonismo dos sujeitos (gestor, trabalhador e usuário) e transversalidade (Mori e Oliveira, 2012).

Sendo assim é necessário conhecermos melhor os princípios que norteiam a PNH. A indissociabilidade tem como ideia central que os processos de cuidado não podem ser separados das estratégias de gestão. Defende-se a inclusão ativa de todos os participantes nos processos de saúde, capacitando-os a efetuar as mudanças necessárias, melhorar a comunicação e reforçar a interligação entre gestão, atenção e responsabilização compartilhada dos envolvidos: gestores, usuários e profissionais. O propósito é auxiliar os grupos organizados na criação e coordenação de iniciativas práticas, acordos e sistemas que possam efetivar modificações na gestão, essenciais para transformar os métodos de cuidado com a saúde. Reconhecendo as dificuldades da rede de saúde, busca-se promover uma abordagem colaborativa para encontrar soluções conjuntas para os desafios cotidianos enfrentados (Brasil, 2021).

Em relação a autonomia e protagonismo dos sujeitos, procura a participação ativa dos cidadãos nas decisões em saúde, incluindo a definição de políticas através de representação em associações e conselhos. Isso garante voz e voto aos cidadãos, permitindo que decidam sobre serviços com base em suas necessidades, respeitando também o conhecimento especializado dos profissionais e as complexidades da gestão em saúde (Brasil, 2021).

Sobre transversalidade:

É reconhecer que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem conversar com a experiência daquele que é assistido. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais responsável (Brasil, 2021, p. 1).

A PNH conta com suas próprias diretrizes, alinhadas aos princípios e diretrizes presentes em Leis como a 8.080/90 e a 8.142/90, que estabelecem um modelo

semelhante de orientações e princípios. Assim, a PNH trabalha com as seguintes diretrizes: Acolhimento, gestão participativa e cogestão, ambiência, clínica ampliada e compartilhada, valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários (Brasil, 2013).

Para a PNH:

Acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/populações. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede socioafetiva. O que fazer? Com uma escuta qualificada oferecida pelos trabalhadores às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno desses usuários a tecnologia adequada às suas necessidades, ampliando a efetividade das práticas de saúde. Isso assegura, por exemplo, que todos sejam atendidos com prioridades a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco (Brasil, 2013, p. 7).

A gestão participativa e cogestão envolve a inclusão de novos participantes nos processos de decisão da gestão de saúde. Em vez de ser apenas um local para tarefas e pactuações, a gestão se torna um espaço para análise coletiva de contextos, políticas e saúde.

A cogestão é promovida por meio de espaços que colocam diferentes perspectivas em contato, desestabilizando as práticas existentes para favorecer mudanças. A PNH incentiva a criação de espaços coletivos de gestão e a participação ativa de usuários, trabalhadores e gestores, implementando práticas como colegiados gestores, mesas de negociação, grupos de trabalho e Ouvidorias para aplicar a cogestão na rotina da saúde (Brasil, 2013).

Assim, um dos dispositivos para fomento da participação ativa de usuários, familiares e redes sociais no cotidiano de serviços de saúde é a Ouvidoria descentralizada. Ou seja, aquela que:

Está presente em secretarias/distritos de saúde e hospitais/complexos assistenciais para mediar os interesses entre usuários, trabalhadores e gestores; Ouvidorias e outros tipos de sistemas de escuta, que acolhem as manifestações de todos os atores envolvidos nos cuidados de saúde. Deve ser organizada para atender tanto os usuários/comunidades, quanto os trabalhadores da saúde, com

mecanismos de retorno e encaminhamento dos problemas identificados (Brasil, 2009a, p. 15).

A ambiência refere-se a criação de espaços saudáveis e acolhedores que respeitem a privacidade, incentivem mudanças no processo de trabalho e promovam encontro entre as pessoas. A colaboração na elaboração do projeto arquitetônico e no uso dos espaços, de acordo com as necessidades dos usuários e trabalhadores, pode aprimorar o trabalho em saúde (Brasil, 2013).

Com relação à diretriz da clínica ampliada e compartilhada, a PNH defende que esta:

É uma ferramenta teórica e prática cuja finalidade é contribuir para uma abordagem clínica do adoecimento e do sofrimento, que considere a singularidade do sujeito e a complexidade do processo saúde/doença. Permite o enfrentamento da fragmentação do conhecimento e das ações de saúde e seus respectivos danos e ineficácia (Brasil, 2013, p. 10).

A valorização do trabalhador é crucial para reconhecer a experiência dos trabalhadores, envolvê-los nas decisões e confiar em sua habilidade para analisar, definir e aprimorar os processos de trabalho. A defesa dos direitos dos usuários de saúde é que os serviços promovidos, devem garantir o conhecimento desses direitos e seu cumprimento durante todo o processo de cuidado, desde a entrada até a alta. Cada cidadão tem o direito a uma equipe de cuidados, a informação sobre sua saúde e a escolha de compartilhar ou não sua experiência com a sua rede social (Brasil, 2013).

A PNH tem como objetivo final melhorar a qualidade do atendimento no SUS, tornando-o mais acolhedor e eficiente, garantindo assim o direito à saúde de forma integral e digna para todos os cidadãos brasileiros. Deste modo, a PNH busca aprimorar o sistema de saúde colocando as pessoas no centro das práticas e decisões e seguindo os princípios do SUS para oferecer um serviço de qualidade.

### **3.3 Atenção à Saúde**

A atenção à saúde emerge como um paradigma abrangente e fundamental no campo da assistência médica, transcendendo a simples abordagem de tratamento de doenças. Em um cenário onde a integração de fatores sociais, psicológicos e

ambientais desempenha um papel crucial na promoção do bem-estar, a atenção à saúde destaca-se como uma abordagem holística e centrada no paciente. Ao longo das décadas, a atenção à saúde evoluiu em seu conceito, incorporando a promoção da saúde, prevenção de doenças e uma abordagem integrada aos cuidados. Este desenvolvimento reflete a compreensão crescente da importância de fatores contextuais na determinação do estado de saúde, pois ela compreende ações e estratégias voltadas para a promoção, prevenção, tratamento e reabilitação da saúde (Matta e Morosini, 2008).

Paim também destaca alguns elementos significativos da atenção à saúde:

A atenção à saúde pode sofrer as influências do perfil epidemiológico da população, que depende, fundamentalmente, das condições e estilos de vida (modo de vida) e se expressa em necessidades (sofrimento, doença, agravos, riscos e ideais de saúde) e demandas por consultas, vacinas, informações, exames e hospitalizações. Ao mesmo tempo, é um setor estratégico para os negócios das empresas industriais produtoras de insumos, de empreiteiras da construção civil, de agências de publicidade, de serviços de consultorias e de treinamento de recursos humanos, empresas de seguros, bancos etc. (Paim, 2004, p. 15).

Percebe-se, deste modo, que a atenção à saúde não é apenas uma esfera vital para o bem-estar das pessoas, mas também representa um setor estratégico para diversos setores empresariais. A interconexão entre a saúde da população e os interesses comerciais destaca a complexidade e a interdependência envolvidas na gestão e na prestação de serviços de saúde. Essa dinâmica complexa requer uma abordagem abrangente e estratégica para atender de forma eficaz às necessidades da população enquanto mantém a integridade e a eficiência do sistema de saúde como um todo (Paim, 2004).

Para isso, um dos princípios fundamentais é o da integralidade da atenção, que visa superar a fragmentação dos serviços de saúde e proporcionar uma experiência mais humanizada e centrada no paciente. Ela ressalta a importância de considerar o paciente como um ser integral, indo além da mera abordagem de sintomas isolados para compreender e tratar as complexidades que envolvem sua saúde e bem-estar (Paim, 2004).

Neste sentido, a organização do SUS se configurou em níveis crescentes de complexidade, onde “os serviços de saúde são classificados nos níveis primário, secundário e terciário de atenção, conforme o grau de complexidade tecnológica

requerida aos procedimentos realizados” (Matta e Morosini, 2008, p. 42). Os níveis de atenção e assistência à saúde no Brasil são estabelecidos pela Portaria 4.279 de 30 de dezembro de 2010, que estabelece as diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde (RAS) no âmbito do SUS. Atenção Primária à Saúde (APS) ou Atenção Básica à Saúde (ABS), como é denominada no Brasil, é um componente fundamental dos sistemas de saúde em todo o mundo. Esse nível de atenção constitui a porta de entrada para os serviços de saúde, sendo caracterizado por uma abordagem abrangente, acessível e continuada ao longo do tempo. É o primeiro nível de contato do usuário com o sistema de saúde e se caracteriza por cuidados preventivos, de promoção da saúde, pelo diagnóstico precoce e tratamento de doenças. A ABS é exercida por equipes multiprofissionais e profissionais especializados em saúde da família que atendem em centros de saúde, unidades de saúde da família, postos de saúde, consultórios médicos e em outros espaços públicos da comunidade (Brasil, 2022).

A Atenção de Média Complexidade envolve cuidados mais especializados e técnicos do que a atenção básica. Inclui serviços como procedimentos cirúrgicos de média complexidade, exames mais específicos, atendimento ambulatorial especializado e suporte a condições de saúde mais complexas. Hospitais de médio porte e clínicas especializadas geralmente oferecem esse tipo de atenção (Brasil, 2022).

A Atenção de Alta Complexidade, por sua vez, é o nível mais avançado e especializado de cuidado, geralmente fornecido em hospitais de grande porte e centros de referência. Inclui procedimentos cirúrgicos complexos, terapias intensivas, tratamento de condições médicas altamente especializadas e serviços de urgência/emergência. O foco aqui é lidar com condições de saúde mais graves e complexas (Brasil, 2022).

Essa estrutura hierárquica permite uma abordagem escalonada e eficaz para o atendimento às diversas necessidades de saúde da população. A ideia é que a atenção básica, por ser mais acessível e focada na prevenção, seja capaz de resolver a maioria das demandas de saúde. Quando necessário, os pacientes são encaminhados para níveis mais especializados de cuidado. Essa abordagem visa garantir uma prestação de serviços mais eficientes, direcionando os recursos conforme a complexidade das condições de saúde (Matta e Morosini, 2008).

Deste modo, podemos considerar que a Atenção à Saúde:

É tudo que envolve o cuidado com a saúde do ser humano, incluindo as ações e serviços de promoção, prevenção, reabilitação e tratamento de doenças. No SUS, o cuidado com a saúde está ordenado em níveis de atenção, que são a básica, a de média complexidade e a de alta complexidade. Essa estruturação visa à melhor programação e planejamento das ações e serviços do sistema. Não se deve, porém, considerar um desses níveis de atenção mais relevante que outro, porque a atenção à Saúde deve ser integral. Nem sempre um município necessita ter todos os níveis de atenção à saúde instalados em seu território, para garantir a integralidade do atendimento à sua população. Particularmente no caso dos pequenos municípios, isso pode ser feito por meio de pactos regionais que garantam às populações dessas localidades acesso a todos os níveis de complexidade do sistema. A prioridade para todos os municípios é ter a atenção básica operando em condições plenas e com eficácia. (Brasil, 2009b, p. 40-41).

Em suma, a atenção à saúde representa o alicerce fundamental para a construção de sociedades mais saudáveis, resilientes e equitativas. Ao adotar abordagens inovadoras, centradas no paciente, e promover a integração de diferentes níveis de atenção, podemos não apenas prevenir e tratar doenças, mas também fortalecer os vínculos comunitários, fomentar o bem-estar emocional e contribuir para um desenvolvimento sustentável. A busca incessante por estratégias abrangentes, acessíveis e eficazes na atenção à saúde reflete o compromisso contínuo com a promoção da vida e a melhoria da qualidade de vida, solidificando a saúde como um pilar essencial para o progresso e a prosperidade das nações (Matta e Morosini, 2008).

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa consiste em um estudo de abordagem qualitativa do tipo exploratória, descritiva, documental e bibliográfica. Segundo Gil (2002) a abordagem qualitativa propicia o aprofundamento da investigação ou pesquisa das questões relacionadas ao fenômeno estudado e das suas relações.

Na pesquisa qualitativa, o cientista é ao mesmo tempo o sujeito e o objeto de suas pesquisas. O desenvolvimento da pesquisa é imprevisível. O conhecimento do pesquisador é parcial e limitado. O objetivo da amostra é de produzir informações aprofundadas e ilustrativas: seja ela pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações (Deslauriers, 1991, *apud* Gerhardt e Silveira, 2009, p. 32).

A pesquisa exploratória “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito” (Gil, 2002, p. 41). Sendo assim, proporciona a obtenção de informações preliminares que possam ajudar no estudo de forma mais precisa e a delimitar o escopo da pesquisa.

Já a pesquisa descritiva visa primordialmente “descrever as características de determinada população ou fenômeno e estabelecer relações entre as variáveis de interesse” (Gil, 2002, p. 42).

Gil descreve a pesquisa documental como um tipo de pesquisa que se baseia na análise de documentos existentes como principal fonte de dados e informações. Esses documentos podem incluir uma ampla gama de materiais escritos, registros, arquivos de mídia, entre outros, que são coletados, organizados e analisados para responder a uma pergunta de pesquisa ou investigar um determinado tópico. Em resumo, uma pesquisa documental é uma abordagem de investigação que se concentra na análise de documentos existentes para obter informações, compreensão e conhecimento sobre um determinado tema ou questão de pesquisa (Gil, 2002).

Com relação à pesquisa bibliográfica Fonseca (2002, p. 32) aponta que:

Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Para a coleta de dados adotou-se um sistema de buscas online de artigos, nas plataformas *SCIELO (Scientific Eletronic Library Online)*, Banco de dados da BVS (Biblioteca Virtual em Saúde) e Google Acadêmico, também consulta a artigos e trabalhos pertinentes ao assunto abordado. Para alcançar esse objetivo, foram selecionadas como palavras-chave os termos “ouvidoria”, “humanização”, “PNH” e “atenção à saúde”. Para organizar os resultados obtidos foram empregadas tabelas, exemplos práticos e figuras.

Para a análise dos resultados utilizou-se da metodologia de análise de conteúdo, na qual “se parte primeiramente de um plano de falas, depoimentos e documentos, permitindo-se, também, pensar além do que se lê ou escuta” (Minayo, 2008, p. 308). A análise de conteúdo, conforme definida por Bardin (1977), tem como propósito interpretar as informações coletadas, estabelecendo relações entre elas e dados secundários, bem como com teorias pertinentes. Essa abordagem metodológica visa extrair e interpretar de maneira sistemática e objetiva o conhecimento contido nas mensagens obtidas durante a pesquisa.

## 5 RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa. A partir das buscas nas bases de dados foram encontrados trinta e dois artigos, sendo que oito foram utilizados para análise e discussão e outros nove utilizados na teorização do estudo. Foram descartados quinze artigos que, por não apresentarem alinhamento com os objetivos da pesquisa, além de divergirem em termos de relevância, metodologia ou contexto, não contribuía para o desenvolvimento do estudo. Utilizou-se o critério de seleção por área temática do objetivo de cada artigo e resumo, obtendo-se um total de oito artigos relevantes, os quais foram analisados e constam sumarizados no quadro a seguir:

Quadro 1 - Sumarização dos artigos

Artigo	Título/Plataforma	Periódico	Autoria	Ano	Objetivo	Metodologia
1	O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã./ Google Acadêmico	Revista Serviço Público	Costa, J.L.P. da; Santos, A. R; Burger, F.; Tezza R.	2019	Contribuições da Ouvidoria para a melhoria da Saúde	Pesquisa bibliográfica
2	Humanização na Saúde: um novo modismo?/ Scientific Electronic Librarv Online	Comunicação, saúde, educação;	Benevides, R.: Passos. E.	2005	Humanização na Saúde	Pesquisa bibliográfica
3	Processo Comunicativo e Humanização em Saúde./ Scientific Electronic Librarv Online	Comunicação, saúde, educação;	Deslandes. s. F.;Mitre,R. M. A.	2009	Humanização na Saúde	Pesquisa bibliográfica
4	Qualidade do Pré-Natal no Brasil: Contribuições de Usuárias entrevistadas pela Ouvidoria do SUS./ Scientific Electronic Librarv Online	Ciência e saúde coletiva;	Melquiades.J . M. S.	2017	Contribuições da Ouvidoria para a melhoria da Saúde	Pesquisa bibliográfica
5	Ouvidoria e Humanização como ferramentas de melhoria contínua na gestão de saúde./ Google Acadêmico	Revista Abo Nacional	Paulino, L. M. M.	2004	Humanização na Saúde	Pesquisa bibliográfica
6	Influência da ouvidoria na qualidade percebida na hotelaria hospitalar em uma perspectiva de humanização do atendimento./ Google Acadêmico	Repositório da Universidade Federal de Pernambuco	Silva,E. M. D; Costa, J. F. A.	2023	Humanização na Saúde	Pesquisa bibliográfica
7	Avaliação da prática não humanizada em um hospital universitário, segundo demandas registradas pela ouvidoria./ Google Acadêmico	Repositório da Universidade Estadual Paulista	Soares, A. C. C.	2017	Humanização na Saúde	Pesquisa bibliográfica
8	Ouvidoria como ferramenta de gestão na Secretaria Municipalde Saú de Rolante/RS./ Scientific Electronic Librarv Online	Revista de Administração de empresas eletrônica – RAEE.	Valandro, D. M· Bourscheidt, A .A .;Scheffel . L. M.T	2023	Contribuições da Ouvidoria para a melhoria da Saúde	Pesquisa bibliográfica

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

## **6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DO RESULTADOS**

Ao examinar a importância da Ouvidoria do SUS na humanização da atenção à saúde foi possível identificar algumas tendências e padrões significativos, que estão organizados nas seguintes categorias temáticas: Articulações entre as diretrizes da Ouvidoria do SUS e os Princípios da Política Nacional de Humanização (PNH) e Contribuições da Ouvidoria para a melhoria da atenção à saúde.

### **6.1 Articulações entre as diretrizes da Ouvidoria do SUS e os Princípios da Política Nacional de Humanização (PNH)**

A integração entre as diretrizes da Ouvidoria do SUS e os princípios da Política Nacional de Humanização (PNH) desempenha um papel fundamental na busca pela melhoria contínua dos serviços de saúde no Brasil. A Ouvidoria do SUS atua como um canal de comunicação entre os usuários e o sistema de saúde, proporcionando um espaço para que os cidadãos expressem suas opiniões, demandas e preocupações (Brasil, 2014b). Ao mesmo tempo, a PNH estabelece diretrizes e princípios que visam promover uma abordagem mais humanizada, ética e integral no cuidado em saúde (Brasil, 2013). Nesse contexto, é essencial analisar as articulações entre essas duas instâncias, identificando como a Ouvidoria do SUS pode contribuir para a implementação e o fortalecimento da PNH, e vice-versa.

Deslandes e Mitre (2009) no artigo “Processo comunicativo e humanização em saúde” abordam a inter-relação entre a ouvidoria do SUS e a PNH, pois o processo de trabalho da Ouvidoria implica em uma comunicação eficaz entre os usuários e os responsáveis pela gestão e prestação dos serviços de saúde. Ela facilita o diálogo construtivo, permitindo que os usuários expressem suas opiniões e recebam respostas adequadas às suas preocupações, colaborando assim para a promoção da humanização no SUS.

Benevides e Passos (2005) no artigo “Humanização na saúde: um novo modismo?” destacam que humanização não é apenas um programa isolado, mas sim uma abordagem que permeia toda a rede de serviços de saúde, devendo ser posta em prática, de forma integrada, em todos os níveis e instâncias do sistema de saúde, garantindo uma abordagem coletiva, participativa que visa o bem-estar dos usuários e dos profissionais de saúde.

Na perspectiva de integração entre a Ouvidoria do SUS e a PNH, Silva e Costa (2023, p. 5) reiteram a relevância da sinergia entre ambas, na medida em que:

A humanização do atendimento em saúde tem sido cada vez mais valorizada e reconhecida como um aspecto fundamental para a qualidade dos serviços prestados. Nesse contexto, a Ouvidoria tem se mostrado uma importante instância de diálogo e resolução de conflitos entre pacientes e profissionais, promovendo a participação ativa dos pacientes no processo de cuidado.

Considerando a articulação possível entre a Ouvidoria do SUS e a PNH, a tabela 1, abaixo, apresenta as diretrizes da Ouvidoria do SUS, identificando seu alinhamento com os princípios da PNH.

Tabela 1 - Diretrizes da Ouvidoria do SUS e Princípios da PNH

Diretriz da Ouvidoria do SUS	Princípios da PNH
Defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência.	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.
Reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos.	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.
Preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer.	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.
Acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários.	Acolhimento.

Diretriz da Ouvidoria do SUS	Princípios da PNH
Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários.	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.
Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.
Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os(as) cidadãos(ãs).	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.
Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.
Identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.	Gestão participativa e cogestão.
Atuação coordenada, integrada e horizontal entre as Ouvidorias do SUS.	Gestão participativa e cogestão.

Diretriz da Ouvidoria do SUS	Princípios da PNH
Aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.	Valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários.

Fonte: Autora (2024).

A partir disso, é possível discorrer mais detalhadamente sobre como as diretrizes da Ouvidoria do SUS se articulam com os princípios da PNH:

- A defesa dos direitos da saúde, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e da transparência, está intrinsecamente ligada à valorização dos trabalhadores da saúde e à defesa dos direitos dos usuários do sistema de saúde. Isso porque, ao garantir que os trabalhadores da saúde tenham condições adequadas de trabalho e sejam respeitados em seus direitos, e ao assegurar que os usuários tenham acesso aos serviços de saúde de qualidade e sejam tratados com dignidade, estamos promovendo o fortalecimento da cidadania e da transparência no sistema de saúde (Brasil, 2013; 2014b).

- Reconhecer os cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos implica valorizar e respeitar a diversidade e a igualdade entre os usuários do sistema de saúde. Isso significa garantir que todos os cidadãos tenham acesso aos serviços de saúde e sejam tratados com dignidade, independentemente de sua origem, condição socioeconômica, gênero, etnia, entre outros aspectos. Essa abordagem está alinhada com a defesa dos direitos dos usuários e a promoção da equidade no acesso aos serviços de saúde (Brasil, 2013; 2014b).

- A preservação da identidade do manifestante, quando solicitada expressamente ou quando o assunto requerer, é uma medida que visa proteger a privacidade e os direitos dos usuários do sistema de saúde. Isso demonstra o compromisso em respeitar a individualidade e a confidencialidade das pessoas que procuram os serviços de saúde e está associada à defesa dos direitos dos usuários e à valorização da sua dignidade e privacidade (Brasil, 2013; 2014b).

- O acolhimento humanizado envolve demonstrar empatia, respeito, gentileza e atenção às necessidades dos usuários, proporcionando-lhes uma

experiência de cuidado que leve em consideração não apenas suas condições de saúde, mas também seus aspectos emocionais, sociais e culturais. Portanto, está diretamente ligado à dimensão do acolhimento dentro do contexto da Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

- A objetividade e a imparcialidade no tratamento das manifestações dos usuários do sistema de saúde são princípios essenciais para garantir a transparência, a justiça e a equidade no atendimento. Esses princípios estão alinhados com a defesa dos direitos dos usuários e com a valorização da ética e da imparcialidade na prestação dos serviços de saúde. Esta diretriz da Ouvidoria do SUS está associada à dimensão da valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários dentro da Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

- O zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários demonstra o compromisso com a eficiência e a eficácia na prestação dos serviços de saúde, garantindo que as necessidades dos usuários sejam atendidas de maneira rápida e satisfatória. Tal premissa está alinhada com a valorização dos direitos dos usuários e a busca por um atendimento de qualidade e dialoga com o princípio da valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários na Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

- A defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos é essencial para promover a confiança e a integridade no sistema de saúde. Isso demonstra um compromisso com a justiça, a equidade e o respeito aos direitos dos usuários, além de reforçar a importância da transparência nas ações e decisões da Administração Pública, estando deste modo, associada à dimensão da valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários na Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

- O sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade é uma medida que visa proteger a privacidade e a segurança dos usuários do sistema de saúde. Isso demonstra um compromisso com a confidencialidade e o respeito às decisões e preferências dos usuários, o que está alinhado com a defesa dos direitos dos usuários e a valorização da sua dignidade e privacidade. Essa ideia está vinculada à dimensão da valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários na Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

- A identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva quanto na individual, é fundamental para promover

uma gestão participativa e democrática. Essa prática envolve a escuta ativa dos usuários e da comunidade, permitindo que eles participem ativamente do processo de tomada de decisões relacionadas à gestão e à prestação de serviços de saúde. Este enunciado está conectado à gestão participativa e cogestão na Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

- A atuação coordenada, integrada e horizontal entre as Ouvidorias do SUS reflete uma abordagem colaborativa e participativa na gestão do sistema de saúde. Isso implica em uma troca de informações e experiências entre as Ouvidorias, visando aprimorar os serviços, identificar problemas comuns e buscar soluções de forma conjunta. Sob essa perspectiva, esta ideia se liga ao princípio da gestão participativa e cogestão na Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

- O aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública envolve promover a participação ativa dos cidadãos na definição das políticas públicas de saúde e na fiscalização das ações do Estado. Isso consiste no compromisso com a valorização dos direitos dos usuários e a promoção de uma maior participação da sociedade na gestão e no controle social do sistema de saúde. Nesse contexto, esta afirmativa está relacionada à valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários enquanto princípio da Política Nacional de Humanização (Brasil, 2013; 2014b).

Este exercício de análise das articulações entre as diretrizes da Ouvidoria do SUS e os princípios da PNH foi também utilizado por Soares (2017, p. 59) conforme apresentado abaixo, na figura 1, que permite uma análise mais detalhada e sistemática dessas conexões. Além disso, a figura contribui para uma reflexão mais aprofundada sobre o papel da Ouvidoria na promoção da humanização da atenção à saúde.

Figura 2 - O papel da Ouvidoria na promoção da humanização da atenção à saúde

**Tabela 11 – Diretrizes PNH\* classificadas, mediante motivo das demandas – Hospital das Clínicas de Botucatu - 2013**

Diretriz PNH	Demandas Negativas		Solicitações		Demandas Positivas	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
A. Acolhimento	367	76,7	34	73,9	181	100
B. Ambiência	52	10,9	2	4,3	-	-
C. Direito do usuário	30	6,3	5	10,9	-	-
D. Clínica Ampliada	29	6,1	5	10,9	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>478</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>181</b>	<b>100</b>

Fonte dos dados primários: Ouvidoria do HCFMB.

\*PNH: Política Nacional de Humanização – Ministério da Saúde.

Fonte: Soares (2017, p. 59)

Essa perspectiva de integração entre Ouvidoria do SUS e Política Nacional de Humanização, também foi demonstrado por Paulino (2004) a partir do trabalho conjunto entre o Grupo de Trabalho em Humanização (GTH) e Ouvidoria como apresentado na figura 2, a seguir. Tal ideia serve para reafirmar como a Ouvidoria do SUS e a PNH podem ser utilizadas para a criação de novas estratégias e iniciativas que visem aprimorar o atendimento e promover a humanização do cuidado em saúde.

Figura 3 - Processo de integração entre ouvidoria e humanização



Fonte: Paulino, 2004, p.144.

Assim, entende-se que a integração da Ouvidoria do SUS com os princípios da PNH não apenas contribui para uma gestão mais eficiente e ética, mas também reforça o compromisso com a melhoria contínua dos serviços de saúde, colocando o usuário no centro do processo de cuidado e garantindo sua participação ativa na construção de um sistema mais justo e humanizado.

## **6.2 Contribuições da Ouvidoria para a melhoria da atenção à saúde**

A trajetória do Sistema Único de Saúde com a ampliação do acesso de forma integral e equitativa, requer uma constante avaliação e esforço contínuo para que se tenha resultados concretos no que diz respeito à melhoria da atenção à saúde.

Conforme Costa et al. (2019), a ouvidoria na administração pública desempenha um papel crucial. O estudo destaca várias contribuições importantes da ouvidoria demonstrando sua importância para coletar feedback de usuários e profissionais de saúde. As queixas e sugestões recebidas são transformadas em relatórios que auxiliam na tomada de decisões estratégicas, visando aprimorar o atendimento e as condições de trabalho.

Além disso, a ouvidoria identifica problemas no atendimento, facilitando melhorias contínuas na qualidade dos serviços prestados. Também atua como uma ferramenta eficaz para resolver conflitos e melhorar a comunicação entre os profissionais e os usuários, proporcionando um espaço seguro para eles expressarem suas preocupações e contribuições, fomentando um ambiente de trabalho mais colaborativo e participativo. Este estudo é significativo porque demonstra como a ouvidoria pode ser uma ferramenta poderosa para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde. Ao proporcionar uma interface entre os cidadãos e a administração pública, a ouvidoria promove transparência, responsabilização e participação, que são fundamentais para um sistema de saúde mais eficiente e humanizado.

O estudo de Melquiades (2017) mostra que a contribuição da ouvidoria na melhoria da atenção à saúde pode ser percebida nas mais diferentes áreas, das mais amplas às mais específicas, como a qualidade do pré-natal no Brasil, por exemplo. Ao proporcionar um canal de comunicação entre as usuárias e a administração pública,

a ouvidoria coleta informações essenciais para os serviços de saúde, proporcionando um espaço onde as usuárias podem exercer sua cidadania, expressando suas necessidades, opiniões, e influenciando a gestão do serviço de saúde. Este empoderamento é crucial para a construção de um sistema de saúde mais centrado na melhoria contínua da saúde.

Nesse sentido, avaliar a qualidade da assistência pré-natal a partir das contribuições das usuárias entrevistadas pela Ouvidoria do SUS proporciona uma discussão essencial acerca deste tema dada a importância de dados nacionais que permitem uma boa avaliação da assistência e entrevistando mulheres que opinam sobre a qualidade dessa assistência prestada. Assim, o objetivo do presente trabalho foi analisar a qualidade da assistência pré-natal segundo aspectos de realização de exames, orientação nas consultas e desfecho de parto, oferecido às usuárias entrevistadas pela Ouvidoria do SUS no Brasil que tiveram seus partos realizados em 2013 e 2014 (Melquiades, 2017, p. 7- 8).

Deste modo, percebe-se que a avaliação da qualidade da assistência pré-natal, baseada nas contribuições das usuárias entrevistadas pela Ouvidoria do SUS, é crucial para a melhoria da saúde materno-infantil, identificando as áreas que necessitam de maior atenção, desde a infraestrutura do local, medicações, aparelhos, na assistência em geral, garantindo cuidados adequados e prevenindo complicações durante a gestação e o parto. Observa-se com este estudo que a Ouvidoria não apenas proporciona benefícios imediatos para essas gestantes, mas também que as contribuições geradas a partir de seus depoimentos serão valiosas para o futuro de outras mulheres.

O trabalho de Valandro, Bourscheidt e Scheffel (2023), teve como objetivo analisar a contribuição da implantação de uma ouvidoria do SUS para aprimoramento da gestão da Secretaria Municipal de Saúde de Rolante no Rio Grande do Sul, mostrando, assim, a importância da ouvidoria na melhoria da atenção à saúde. Diz o autor que a implantação da ouvidoria “irá contribuir para a satisfação da comunidade, uma vez que esta terá voz ativa, proporcionando o sentimento de pertencimento, além de garantir seus direitos constitucionais e legais” (Valandro, Bourscheidt e Scheffel, 2023, p. 3).

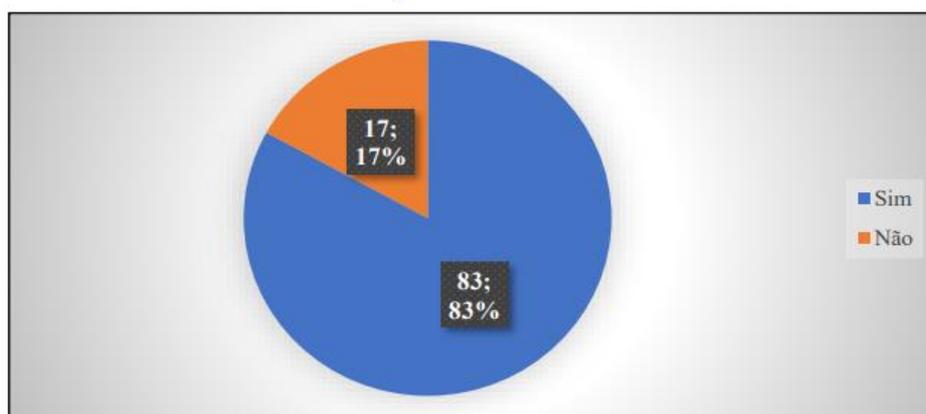
Conforme figura 3, abaixo, é possível perceber a compreensão da sociedade sobre os impactos positivos de uma ouvidoria instalada no município. Esses impactos incluem a melhoria na comunicação entre os usuários e os gestores de saúde, a

identificação mais eficaz de problemas e a implementação de soluções mais adequadas. Além disso, os dados coletados pela ouvidoria ajudam a orientar as políticas públicas de saúde, alinhando-as às reais necessidades da população. A figura também destaca que, se houvesse a ouvidoria, os usuários do SUS da região de Rolante utilizariam esse canal, o que é possível perceber através do percentual de respostas "sim" e "não" registradas.

Figura 4 - Utilização da Ouvidoria do SUS

**Questão 5:** Você usaria a Ouvidoria do SUS para contribuir com sugestões, elogios, reclamações, dúvidas, etc.?

**Gráfico 6 - Utilização da Ouvidoria do SUS**



Fonte: elaborado pelo autor (2022).

Fonte: Valandro, Bourscheidt e Scheffel, 2023, p. 163.

O estudo demonstra, assim, que a ouvidoria é fundamental para a melhoria da atenção à saúde. Além disso, a implementação de uma ouvidoria pode promover maior transparência nas ações de saúde, facilitando a identificação de problemas e a busca por soluções mais eficazes. Logo, investir na criação e no fortalecimento das ouvidorias em todas as regiões é uma estratégia essencial para garantir uma atenção à saúde mais inclusiva e de qualidade.

As contribuições da ouvidoria para a melhoria da atenção à saúde são tão significativas que ela se tornou um indicador de mensuração da qualidade dos serviços oferecidos pelo SUS. Analisar a importância da Ouvidoria do SUS revela seu papel crucial na humanização da atenção à saúde, pois ela oferece um canal direto de comunicação entre a população e os gestores de saúde, permitindo que as necessidades e preocupações dos usuários sejam ouvidas e consideradas. Isso não

só melhora a qualidade do atendimento, mas também promove uma relação de confiança e respeito mútuo entre os profissionais de saúde e os cidadãos, resultando em um sistema de saúde mais eficiente e sensível às demandas da sociedade (Brasil, 2014b).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar de que modo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do SUS contribui para a humanização da atenção à saúde. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, exploratória, documental e bibliográfica, utilizando publicações disponíveis na base de dados da SciELO, da BVS e do Google Acadêmico.

De acordo com os dados analisados identificou-se que a Ouvidoria do SUS tem muito a contribuir para a humanização da atenção à saúde. A partir disso, foram analisadas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do SUS, as articulações entre suas diretrizes e os princípios da PNH e apresentadas as contribuições da Ouvidoria para a melhoria da atenção à saúde.

Os resultados obtidos confirmaram que as ouvidorias desempenham um papel crucial, não apenas como mediadoras entre os usuários e os gestores, mas também como ferramentas para promover melhorias contínuas nos serviços prestados.

Esse canal facilita a escuta das necessidades, reclamações e sugestões da população, promovendo a melhoria contínua dos serviços oferecidos. Além disso, a análise das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do SUS e sua articulação com as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) evidenciou uma clara relação entre esses elementos.

As ações da Ouvidoria não apenas atendem aos princípios da PNH, como também ampliam sua aplicação prática, fortalecendo a transparência e a qualidade do atendimento. O estudo demonstra que a Ouvidoria do SUS é um instrumento valioso para a melhoria da atenção à saúde, contribuindo significativamente para um atendimento mais humanizado e competente. Investir no fortalecimento e na expansão das ouvidorias é uma estratégia crucial para garantir um sistema de saúde mais inclusivo, produtivo e alinhado com as necessidades da população.

Vale ressaltar que o presente estudo enfrentou limitações devido à escassez de materiais com dados específicos, em especial, sobre as contribuições da Ouvidoria do SUS para a melhoria da atenção à saúde. A carência de dados atualizados sobre o tema dificultou uma análise mais profunda e completa das contribuições da Ouvidoria do SUS para a humanização da atenção à saúde. Destaca-se deste modo, a necessidade de novos e aprofundados estudos sobre essa temática, fornecendo referências para futuras investigações. Dessa forma, este estudo visa não apenas

contribuir para o conhecimento das gerações futuras sobre a Ouvidoria do SUS e a Política Nacional de Humanização (PNH), mas também demonstrar a importância fundamental de ambas para a melhoria dos serviços de saúde no Brasil.

Através deste trabalho, adquiri conhecimentos significativos, desde a elaboração de metodologias corretas e a condução de um trabalho de conclusão de curso, até o aprendizado sobre a Ouvidoria do SUS, a Política Nacional de Humanização (PNH), o controle social e a atenção à saúde. Este estudo me permitiu consolidar os conceitos que aprendi ao longo do curso de Administração em Sistemas e Serviços em Saúde, especialmente sobre as diretrizes que compõem o SUS, reforçando minha confiança no que estava escrevendo. Conhecer os princípios da PNH foi de suma importância para mim, pois, até então, só sabia que a humanização no tratamento era importante, mas ver isso formalizado como uma política me fez perceber a real necessidade do SUS. Portanto, com todo o aprendizado adquirido, pretendo aplicar este conhecimento na prática no hospital onde trabalho, assim que tiver a oportunidade.

Por fim, este estudo reforça a importância da Ouvidoria do SUS como elemento-chave na promoção de uma saúde pública de qualidade, transparente e humanizada. Assim, espera-se que a sistematização aqui apresentada possa contribuir para o fortalecimento de políticas públicas que atendam as necessidades da população e contribuam para um sistema de saúde mais justo e eficiente.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod\\_resource/content/1/BARDIN\\_\\_L.\\_1977.\\_Analise\\_de\\_conteudo.\\_Lisboa\\_\\_edicoes\\_\\_70\\_\\_225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod_resource/content/1/BARDIN__L._1977._Analise_de_conteudo._Lisboa__edicoes__70__225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf). Acesso em: 26 abr. 2024.

BENEVIDES, Regina; PASSOS, Eduardo. **Humanização na Saúde: um novo modismo?**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/qgwhN4TZKY5K3LkPfVRbRQK/>. Acesso em: 01 abr. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 10 out. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Atenção Primária e Atenção Especializada: Conheça os níveis de assistência do maior sistema público de saúde do mundo**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/marco/atencao-primaria-e-atencao-especializada-conheca-os-niveis-de-assistencia-do-maior-sistema-publico-de-saude-do-mundo>. Acesso em: 05 fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Folheto Política Nacional de Humanização - PNH**. 1. ed., Brasília, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf). Acesso em: 10 out. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidoria do SUS**. 2. ed. Brasília, 2014a. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia\\_orientacoes\\_implantacao\\_Ouvidoria\\_sus\\_2ed.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_Ouvidoria_sus_2ed.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS Gestão Participativa Co-Gestão**. 2. Ed., Brasília, 2009a. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus\\_gestao\\_participativa\\_cogestao\\_2ed.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_gestao_participativa_cogestao_2ed.pdf). Acesso em: 01 mar. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Brasília, 2014b. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_Ouvidoria\\_sus.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_Ouvidoria_sus.pdf). Acesso em: 10 mai. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **O SUS de A a Z**. 3. ed., Brasília, 2009b. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus\\_az\\_garantindo\\_saude\\_municipios\\_3ed\\_p1.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_az_garantindo_saude_municipios_3ed_p1.pdf). Acesso em: 31 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Princípios do HumanizaSUS**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus/principios-do-humanizasus>. Acesso em: 13 mar. 2023.

BRITO, Larissa Euzebio. **Direito à saúde e controle social**: Problematização das demandas colocadas à Ouvidoria municipal do SUS em Natal/RN. Rio Grande do Norte: UFRN, 2015. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/36443/2/Direito%20a%20sa%c3%bad\\_e\\_Brito\\_2015.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/36443/2/Direito%20a%20sa%c3%bad_e_Brito_2015.pdf). Acesso em: 1 jun. 2024

CAROLINO, Thatiane Tcacenco. **A Ouvidoria do SUS do Rio Grande Do Sul como Instrumento de Planejamento em Saúde**. Porto Alegre: UFCSPA, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufcspa.edu.br/items/24ebb128-0f43-4768-bf8d-aed84773d7eb> Acesso em: 31 jan. 2024.

COSTA, Jane Lara Pereira da; SANTOS, Aline Regina; BURGER, Fabricio; TEZZA Rafael; **O papel da ouvidoria pública**: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã. Rev. Serv. Público Brasília 70 (4) 630-657. Brasil, Enap. out/dez, 2019. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/5426> Acesso 20 jun.2024

DESLANDES, Suely Ferreira; MITRE, Rosa Maria de Araújo. **Processo Comunicativo e Humanização em Saúde**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/DmMxCv3wWhHzkQxMkX5qcks/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 01 abr. 2024.

FALKENBERG, Mirian Benites; MENDES, Thais de Paula Lima; MORAES, Eliane Pedrozo; SOUZA, Elza Maria. **Educação em saúde e educação na saúde**: conceitos e implicações para a saúde coletiva. Ciênc. saúde coletiva, v. 19, n. 3, Brasília, mar. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/kCNFQy5zkw4k6ZT9C3VntDm/#>. Acesso em: 31 jan. 2024.

FERNANDEZ, Michelle Vieira; CAVALCANTI, Pauline; SÁ, Domicio; VIEGAS, Julyana. **Ouvidoria como instrumento de participação, controle e avaliação de políticas públicas de saúde no Brasil**. Physis, v. 31, n. 4, Brasília, dez. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/Cn3G5vXz9pN4WkrQDJ9RtbS/#> Acesso em: 30 Jan. 2024.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UECE, 2002. Disponível em: <http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed, São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/fonseca/FMfcgzGslbBmJcpVCzzHDKfFIQkKwHQZ?projector=1&messagePartId=0.5>. Acesso em: 11 mar. 2023.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. T. **Métodos de Pesquisa**. Coordenado pela

Universidade Aberta do Brasil e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Editora da UFRGS, Porto Alegre, 2009. Disponível em:  
<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/52806> Acesso 01 mar. 2024

MATTA, Gustavo Corrêa; MOROSINI, Márcia Valéria Guimarães. Atenção à Saúde. IN: PEREIRA, Isabel Brasil; LIMA, Júlio César França. **Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em:  
<https://www.epsjv.fiocruz.br/publicacao/livro/dicionario-da-educacao-profissional-em-saude-segunda-edicao-revista-e-ampliada>. Acesso em: 31 jan. 2024.

MACHADO, Felipe Rangel de Souza. **Análise do componente ouvidoria na implementação da política de participação no SUS no estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/soc/a/4SdH5BbWM6C34mqpQqgLkx/?#>. Acesso em: 11 mar. 2024.

MELQUIADES, Julianne Melo dos Santos. **Qualidade do Pré-Natal no Brasil: Contribuições de Usuárias entrevistadas pela Ouvidoria do SUS**. Recife, 2017. Disponível em:  
<https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/24208/2017melquiades-jms.TCR%20JULIANNE.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Acesso em: 26 abr. 2024.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 11. ed, São Paulo: Hucitec, 2008. Disponível em:  
<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/fonseca/FMfcgzGslbBmJcpVCzzHDKfFIQkKwHQZ?projector=1&messagePartId=0.10>. Acesso em: 11 mar. 2023.

MORI, Maria; OLIVEIRA, Olga Vania. **Os coletivos da Política Nacional de Humanização (PNH): a cogestão em ato**. Brasília, 2012. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/icse/a/WYg3p3JmqSSBV7QrdPw6Bbx/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 24 nov. 2023.

PAIM, Jairnilson . **Atenção à saúde no Brasil**. Bahia: UFBA, 2004. Disponível em:  
<https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/6539/1/Paim%20JS.%20Aten%C3%A7%C3%A3o%20a%20saude.%202004.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2024.

PAULINO, Loiane Mayara Mazzei; **Ouvidoria e Humanização** como ferramentas de melhoria contínua na gestão de saúde. Taquaritinga, SP. 2004. Disponível em:  
[https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/19\\_202144.pdf](https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/19_202144.pdf)  
Acesso 01 jun. 2024

PESSOA, João. **O Papel da Ouvidoria Pública e Privada: Uma evolução incontestável no mundo, no Brasil e na Paraíba**. Paraíba, 2020. Disponível em:  
<https://temasemsaude.com/wp-content/uploads/2020/12/20616.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2024.

SALIBA, Nemre Adas; MOIMAZ, Suzely Adas Saliba; FERREIRA, Nelly Foster; CUSTÓDIO, Lia Borges de Mattos. Conselhos de saúde: conhecimento sobre as ações de saúde. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1369-1378, nov./dez. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/hkpXZgVNyKGMm649zdW86wt/#>. Acesso em: 30 jan. 2024.

SANTOS, Leonor Maria Pacheco; SCHIMIZU, Helena Eri; RICARDI, Luciani Martins. As conferências nacionais de saúde e o processo de planejamento do Ministério da Saúde. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 41, p. 155-170, set. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/n8nWQr8mZqfFXNQSPfzXNfy/#>. Acesso em: 30 jan. 2024.

SILVA, Elizimar Mariana da; COSTA, João Fernando Amorim. **Influência da ouvidoria** na qualidade percebida na hotelaria hospitalar em uma perspectiva de humanização do atendimento. Recife: UFPE. 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/50269>  
Acesso em 25 abr. 2024

SOARES, Ana Claudia Camargo; **Avaliação da prática não humanizada** em um hospital universitário, segundo demandas registradas pela ouvidoria. Botucatu, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/334e3726-b1f4-4e4f-9b1a-dd38fb165a83/content>  
Acesso: 05 mai. 2024

VALANDRO, Diego Maser; BOURSCHEIDT; Álvaro Aloisio, SCHEFFEL, Luciane Maria Thiese. Ouvidoria como ferramenta de gestão na Secretaria Municipal de Saúde de Rolante/RS. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica – RAEE**, n. 18, Brasil, jul. 2023. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/administracao/article/view/3047>. Acesso em: 1 jun. 2024.