



OBJN
Online Brazilian Journal of Nursing

PORTUGUÊS

Universidade Federal Fluminense

ESCOLA DE ENFERMAGEM
AURORA DE AFONSO COSTA



Artigos Originais



Percepção dos usuários sobre o serviço de ouvidoria em saúde: pesquisa descritiva

Raquel Costa Rodrigues de Souza¹, Enedina Soares², Carlos Eduardo Marques Cordeiro¹, Nayara Lopes Gomes¹, Estélio Henrique Martins Dantas², Ivanise Arouche Gomes Souza¹

¹Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia

²Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

RESUMO

Objetivo: Avaliar a percepção dos usuários sobre o serviço de ouvidoria em saúde.

Método: Estudo descritivo, realizado em uma Instituição de referência em Traumatologia e Ortopedia, no Município do Rio de Janeiro, no ano de 2010. O instrumento utilizado foi submetido à validação por meio do processo de *Face Validity*. **Resultado:** Dentre os 155 usuários entrevistados, apenas 97 afirmaram saber o que seria o serviço de ouvidoria, 60% deles citaram que o setor seria para fazer reclamações, enquanto que a percepção de que é para fazer elogios reuniu 42,6% das opiniões. **Discussão:** O conhecimento da percepção do usuário deve ser valorizado, como parte dos estudos das relações interpessoais, no âmbito dos serviços de saúde e como instrumento de controle social.

Conclusão: Destaca-se a ouvidoria como um mecanismo indutor de mudanças, pois permite a participação dos usuários por meio da manifestação de suas expectativas e necessidades, criando-se indicadores para o processo de melhoria.

Palavras-chave: Avaliação em Saúde; Qualidade dos Cuidados de Saúde e Ouvidoria dos Pacientes.

INTRODUÇÃO

Conhecer a percepção dos usuários a respeito dos serviços oferecidos pelas instituições de saúde é considerado como uma importante referência para o desenvolvimento dos processos assistenciais e gerenciais, constituindo-se em uma ferramenta de gestão a ser utilizada no planejamento e aprimoramento da qualidade das ações de saúde.

Pesquisas destacam o usuário como peça integrante e fundamental nos serviços de saúde, por isso avaliar as suas experiências com o atendimento oferece subsídios ao processo de gestão, pois possibilita captar sugestões para um repensar da prática dos profissionais da saúde, objetivando a melhoria contínua do serviço^(1,2).

A adoção de novas práticas direcionadas aos usuários carece da incorporação de tecnologias leves que se materializem em práticas relacionais. Nesse sentido, ouvir as necessidades dos usuários permite a ampliação da capacidade de atendimento e potencializa as intervenções dirigidas aos reais problemas apresentados, o que se traduz em maior resolubilidade da assistência prestada pelos profissionais de saúde^(2,3).

Atualmente as instituições de saúde têm criado espaços em suas estruturas organizacionais com o objetivo de dar voz aos consumidores de seus serviços e, com as novas tendências, buscam cada vez mais uma melhoria de qualidade no atendimento, prezando, desse modo, pela otimização dos serviços prestados. A criação de uma ouvidoria surge como uma proposta que visa elevar a qualidade de atendimento o que requer a participação e o controle social⁽²⁾.

A ouvidoria é um canal de comunicação que promove a cidadania e estimula a participação social viabilizando a ampliação do espaço necessário para o pleno exercício do direito de avaliação e controle da gestão pública, requisito indispensável para a prática da democracia.

As ouvidorias hospitalares são canais que conduzem ao envolvimento e ao disciplinamento de usuários e de trabalhadores em saúde e podem democratizar as relações institucionais. Constituem-se em uma ferramenta para a melhoria dos serviços, pois favorecem o aprimoramento das atividades da organização, devido à sua função de

acompanhar o fluxo das solicitações apresentadas pelos usuários em busca de solução de problemas. Por isso, na análise das informações obtidas, é possível identificar as áreas que necessitam de maior atenção, definindo-se o planejamento de mudanças da assistência oferecida com base no exposto pelos usuários⁽²⁾.

A participação dos usuários é o que gera o retorno para avaliação e constitui-se, portanto, em uma modalidade institucional para verificar as suas falhas, indicando problemas estruturais e de funcionamento que precisam de revisão dos processos, propiciando uma melhoria da qualidade de atendimento nessas instituições. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde é hoje uma obrigação incorporada à gestão a fim de assegurar a assistência livre de riscos ao usuário⁽³⁾.

A ouvidoria em saúde é um instrumento de avaliação, que possibilita aos gerentes revisarem suas metas e satisfazerem as expectativas dos usuários, na medida em que busca compreender os fatores que influenciam na qualidade dos serviços oferecidos. Além de possuir papel significativo na interação entre o prestador e o usuário do serviço⁽²⁾.

A ouvidoria estimula o processo de participação popular através do diálogo e do acesso às informações, ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da Administração Pública para o acolhimento ao cidadão e servindo como instrumento para aperfeiçoar o serviço público.

Nessa perspectiva, considerar a percepção do usuário sobre o serviço de ouvidoria é um importante aparato para a reorganização das ações de saúde. Avaliar as impressões e opiniões relacionadas ao atendimento, com base nos dados obtidos em registros da ouvidoria, é um novo estilo de gerenciar a qualidade.

Diante do exposto, objetivou-se avaliar a percepção dos usuários sobre o serviço de ouvidoria em saúde e descrever suas características.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo⁽⁴⁾ com abordagem quantitativa, realizado em uma instituição de referência nacional para o tratamento de doenças em Traumatologia e Ortopedia, localizada no Município do Rio de Janeiro.

Para a população do estudo foram considerados todos os pacientes atendidos no ambulatório e internados nas enfermarias de adultos jovens, durante o período de janeiro a fevereiro de 2010.

Partindo-se do universo descrito, selecionaram-se os pacientes que atendiam aos seguintes critérios de inclusão: idade igual ou superior a 18 anos; demonstrar condições físicas e cognitivas para compreender e responder o instrumento. Chegando-se a um grupo amostral de 155 integrantes.

Todos os participantes do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, contendo o objetivo do estudo, os procedimentos de avaliação e o caráter de voluntariedade da participação. O estudo teve seu projeto de pesquisa submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da instituição em estudo, havendo o mesmo sido aprovado mediante o Protocolo nº 0033.0.305.000-09.

Utilizou-se como instrumento um questionário semiestruturado que foi submetido à validação de conteúdo por meio do processo de *Face Validity*, visando assegurar sua compreensão, identificar suas possíveis falhas e realizar a sua reformulação. Foi revisado por cinco doutores com notório saber na área de Administração. Na primeira rodada de avaliação sofreu seis modificações, sendo aprovado por unanimidade na segunda rodada⁽⁵⁾.

Os dados foram armazenados em planilha eletrônica do programa Excel e o tratamento desses dados realizado segundo a estatística descritiva.

Para verificar a associação das características em estudo com relação ao conhecimento da ouvidoria utilizou-se o teste Qui-Quadrado de Pearson para todas as variáveis, com exceção da idade que,, por se tratar de uma variável quantitativa, aplicou-se o teste t de comparação de médias.

RESULTADOS

A Tabela 1 apresenta a caracterização da amostra do estudo estabelecendo o perfil dos entrevistados quanto às variáveis: sexo, faixa etária, escolaridade e o tipo de atendimento do usuário pela instituição de saúde.

Tabela 1: Perfil da amostra

Perfil da amostra	n	%
1. Sexo		
Masculino	71	45,8
Feminino	84	54,2
2. Faixa etária		
18 a 30 anos	21	13,5
31 a 45 anos	44	28,4
46 a 59 anos	56	36,1
60 anos ou mais	34	21,9
3. Escolaridade		
1º grau incompleto	68	43,9
1º grau completo	22	14,2
2º grau incompleto	22	14,2
2º grau completo	34	21,9
Superior incompleto	7	4,5
Superior completo	2	1,3
4. Tipo do atendimento		
Ambulatorial	87	56,1
Internação	68	43,9
TOTAL	155	100%

A amostra selecionada incluiu 54,2% de mulheres e 45,8% de homens. A faixa etária predominante foi de 46 a 59 anos, referente a 36,1% dos entrevistados. Com relação ao grau de escolaridade mais da metade da amostra (58,1%) possuía até 1º grau completo. Dentre os entrevistados 56,1% foram abordados durante atendimento no ambulatório, enquanto que os demais se encontravam internados nas áreas de internação, classificadas em: ARIN1, ARIN3 e ARIN4.

Dentre os 68 pacientes internados oito (11,8%) se localizavam na ARIN1; 31 (45,6%), na ARIN3 e os demais, na ARIN4. Com relação à presença de acompanhante na

internação 42,6% afirmaram possuir acompanhante, enquanto que os demais (57,3%) não estavam acompanhados.

A Tabela 2 apresenta a percepção dos usuários quanto ao serviço de ouvidoria e as possibilidades de utilização desse serviço pelo usuário de saúde.

Tabela 2: Percepção dos usuários quanto ao serviço de ouvidoria

Percepção investigada	n	%
1. Sabe o que é serviço de ouvidoria (Para que serve / como funciona)		
Sim	97	62,6
Não	58	37,4
2. Imaginação quanto ao serviço de ouvidoria		
É um setor para fazer reclamações	93	60
É um setor para pedir informações	84	54,2
É um setor para dar sugestões	73	47,1
É um setor para fazer elogios	66	42,6
É um setor para fazer denúncias	71	45,8
3. O que leva a utilizar o serviço de ouvidoria		
Insatisfação com o tratamento recebido	88	56,8
Informação a respeito do seu tratamento	82	52,9
Reclamar de algo errado	93	60
Sugestões de melhoria	64	41,3
Denunciar algo grave para qualidade do serviço prestado	59	38,1
Elogiar o serviço	55	35,5
TOTAL	155	100%

Dentre os 155 usuários entrevistados apenas 97 afirmaram saber o que é o serviço de ouvidoria e expressaram suas opiniões. Cabe destacar que só responderam aos itens 2. e 3. da percepção investigada os pacientes que declararam conhecer o serviço de ouvidoria. Era permitido aos mesmos assinalarem mais de uma resposta nos itens acima. Por esse motivo a soma das respostas não irá totalizar a amostra entrevistada.

Dentre os conhecedores do serviço de ouvidoria, muitos (60% deles) citaram que o setor seria para fazer reclamações. Já a percepção de que é possível fazer elogios é um pouco mais baixa, tendo em vista que apenas 42,6% dos conhecedores apontaram o recebimento de elogios como um serviço da ouvidoria. A maior parte dos conhecedores

da ouvidoria procura o serviço para reclamar de algo errado ou por insatisfação com o tratamento recebido, conforme os resultados na Tabela 2.

Na Tabela 3 estão expostos os resultados da relação das variáveis de caracterização dos sujeitos e suas percepções quanto ao serviço de ouvidoria.

Tabela 3: Associação entre caracterização dos sujeitos e conhecimento da ouvidoria

Características testadas	Estatística de teste	P-valor
Escolaridade	30,8	0
Sexo	3,44	0,064
Idade	-2,415	0,017
Tipo do atendimento	1,41	0,234

De acordo com os resultados obtidos na amostra em estudo, o sexo e o tipo de atendimento não possuem associação com o fato de o sujeito conhecer o serviço de ouvidoria. Já a escolaridade se apresentou relacionada significativamente ao conhecimento da ouvidoria por parte do sujeito. Aparentemente, quanto mais baixo o grau de escolaridade, menor é o conhecimento a respeito do serviço de ouvidoria.

No caso da idade, verificou-se que a média de idade dos conhecedores do serviço de ouvidoria (46 anos) é significativamente menor do que a dos não conhecedores (52 anos).

DISCUSSÃO

É fato que o conhecimento da percepção do usuário deve ser valorizado como parte dos estudos das relações interpessoais no âmbito dos serviços de saúde e como instrumento de controle social. Muitos estudiosos o incluem como um dos componentes da avaliação do sistema, propiciando ao usuário a oportunidade de opinar sobre as políticas de saúde. Sabe-se que "as práticas de saúde têm se tornado objeto de estudo quando se objetiva conhecer de forma mais aprofundada a ótica dos usuários sobre como ocorre o cuidado no cotidiano"⁽⁶⁾.

Foi possível identificar que a percepção dos usuários de saúde, quanto ao serviço de ouvidoria, em sua grande maioria, se resume na ideia de que é um setor destinado a receber as queixas. E que a maior parte dos conhecedores da ouvidoria procuram o serviço para reclamar de algo errado ou por insatisfação com o tratamento recebido, pois acreditam que sua manifestação irá causar transformações de condutas.

De fato, a função da ouvidoria é atuar como ferramenta de apoio gerencial, sendo de sua competência a análise das manifestações e a elaboração de relatórios gerenciais e produção de dados. As reclamações são informações relevantes que precisam ser agrupadas, organizadas e uniformizadas, buscando dar significado aos dados e torná-los úteis à tomada de decisão⁽²⁾.

Esses achados possibilitam implementar mudanças na prática e sugerir ações para a melhoria dos serviços prestados através da avaliação sistemática da satisfação dos usuários. Estudiosos entendem que o processo de avaliação da qualidade focado no paciente constitui-se em uma estratégia eficiente porque busca atender suas necessidades, na medida em que utiliza esses dados para praticar novos métodos de trabalho que se adaptem aos serviços e resultem em atendimentos humanizados e com qualidade^(2, 7).

Entende-se que construir o sistema complexo de cuidados, baseado nas interações e dinamicidades que contemplem a sensibilidade e o envolvimento social, requer um movimento dinâmico e de influência mútua que promove um processo dialógico e reflexivo por parte dos envolvidos^(8, 9).

A ouvidoria é um canal interlocutor que facilita o diálogo entre os usuários e os serviços de saúde, garantindo os princípios da ética, da eficiência e da transparência em suas relações. É um órgão que atua em defesa do consumidor, facilitando a circulação de informações e aumentando a consciência da população quanto ao exercício de seus direitos junto à Administração Pública⁽²⁾.

A ouvidoria em saúde funciona como um mecanismo de participação e controle social, como instrumento de avaliação e melhoria do padrão de prestação dos serviços, permitindo maior transparência na Administração Pública. Através da utilização desse

canal o cidadão ganha voz ativa, pois suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas, contribuindo para a correção e ajustes dos serviços públicos.

O envolvimento social promove um processo dinâmico e isso se faz necessário para que possamos entender as carências de saúde dos sujeitos considerando a sua compreensão de mundo e os conhecimentos acumulados ao longo de suas vidas, respeitando suas experiências com o processo saúde/doença. Trata-se de reconhecer que há diferentes saberes que estão em constante construção e necessitam ser revistos, contextualizados, confrontados e aproximados a outros saberes para se transformarem em conhecimento útil e aplicável na prática^(7,9).

Salienta-se que os achados do presente estudo podem contribuir para a compreensão dos fatores que influenciam na visão dos usuários quanto aos diversos campos de atenção em saúde e podem ser utilizados como um recurso para avaliação do atendimento prestado. A literatura aponta que o aperfeiçoamento das práticas de cuidado à saúde exige um olhar diferenciado das organizações de saúde. E, para isso, “demanda reconhecer as práticas internas atuais, trazer à luz deficiências, problemas pouco perceptíveis e perseguir ações num plano de melhoria”, o que potencializa a construção e desenvolvimento de melhores práticas em saúde⁽¹⁰⁾.

Os dados deste estudo apontaram que características dos sujeitos como o sexo e o tipo do atendimento não influenciaram nas respostas. No entanto, o nível de escolaridade e a idade dos participantes exerceram influências na percepção do que é o serviço de ouvidoria. Percebe-se que, quanto mais instruído o sujeito for, mais esclarecido ele é em sua percepção acerca dos serviços de saúde. Já, em relação à idade, os sujeitos mais jovens demonstraram maior conhecimento do assunto. O que está em consonância com outros estudos^(2,7), quando relatam que o serviço de ouvidoria não é suficientemente conhecido pela maioria das pessoas. A participação dos usuários na utilização desse setor tem sido muito pequena. Sua definição formal, por vezes, é compreendida de forma inexata e com finalidade pouco explícita.

Sabe-se que, à medida que a sociedade compreende a real finalidade do serviço de ouvidoria, utiliza-se desse espaço com maior frequência. A ouvidoria surge no momento atual visando estabelecer um elo entre o consumidor e a instituição de saúde.

CONCLUSÃO

O novo modelo de Administração Pública em saúde fundamenta-se no envolvimento e na participação social dos usuários do serviço. A ouvidoria constitui-se em uma ferramenta de gestão, que promove o controle social, pois favorece a avaliação e o aprimoramento das atividades da organização de acordo com o ponto de vista dos usuários.

Este estudo possibilitou conhecer a percepção dos usuários acerca do serviço de ouvidoria hospitalar. De acordo com os resultados, percebe-se que o serviço é conhecido como um local para realizar suas queixas e reclamações, e isso se justifica pela expectativa do usuário de utilizá-lo como mecanismo indutor de mudanças da Administração Pública.

Destaca-se a importância da participação dos usuários através da manifestação de suas expectativas e necessidades, bem como da utilização desses indicadores para o processo de melhoria contínua. Entende-se que avaliar o atendimento prestado inclui apurar os pontos críticos do sistema a fim de sanar os problemas encontrados, através da revisão sistemática dos processos assistenciais.

Este estudo possibilitou conhecer algumas características sociodemográficas dos entrevistados e observar que as variáveis grau de escolaridade e idade foram fatores que influenciaram a percepção dos usuários a respeito do serviço de ouvidoria, enquanto que o sexo e o tempo de permanência na unidade não influenciaram essa avaliação.

No contexto político atual destaca-se a ouvidoria como um espaço estratégico e inovador, devendo induzir mudanças e melhorias na instituição, promover a cidadania e estimular a participação social.

Embora a limitação do estudo seja não permitir generalizar seus achados para além da unidade pesquisada, a disseminação de pesquisas desta natureza constitui uma

importante contribuição, relativa ao processo de avaliação em saúde, uma vez que dão visibilidade política aos usuários dos serviços.

REFERÊNCIAS

1. Melleiro MM, Tronchin DMR. Percepção de acompanhantes-usuários e enfermeiros sobre qualidade assistencial em Unidades Pediátricas. *Acta Paul Enferm.* 2010; 23(5): 646-51.
2. Souza RCR. A ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem [Dissertação]. Rio de Janeiro: UNIRIO; 2010.
3. D'Innocenzo M, Adami NP, Cunha ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. *Rev bras enferm.* 2006; 59(1): 84-8.
4. Thomas JR, Nelson JK, Silverman. *Métodos de Pesquisa em Atividade Física*. 5ª ed. Porto Alegre: Artmed; 2007.
5. Lima DVM. Desenhos de pesquisa: uma contribuição ao autor. *Online braz j nurs [serial in the internet]*. 2011 [cited 2012 may 24]; 10(2). Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3648>
6. Machineski G, Lima M, Bonilha A, Schneider J. The users' perception in relation to health practices: a literary analysis. *Online braz j nurs [serial in the internet]*. 2009 [cited 2011 apr 2011]; 8(2). Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/2272>
7. Lopes JL, Cardoso MLAP, Alves VLS e D'innocenzo M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paul Enferm.* 2009; 22(2): 136-41.
8. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Rev esc enferm USP.* 2010; 44(1): 147-53.
9. Lima MADS, Ramos DD, Rosa RB, Nauderer TM, Davis R. Acesso e acolhimento em unidades de saúde na visão dos usuários. *Acta Paul Enferm.* 2007; 20(1): 12-7.
10. Erdmann AL, Mello ALSF, Andrade SR, Drago LC. Organization of care practices in the health network. *Online braz j nurs [serial in the internet]*. 2011 [cited 2011 apr 18]; 10(1). Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/j.1676-4285.2011.3220.1>

Raquel Costa Rodrigues de Souza: Coleta de dados; Revisão de literatura; Análise dos dados; Organização do artigo de acordo com as normas do periódico. **Enedina Soares:** Revisão de literatura e Organização do artigo de acordo com as normas do periódico. **Carlos Eduardo Marques Cordeiro:** Coleta de dados e Análise dos dados. **Nayara Lopes Gomes:** Análise dos dados e revisão estatística. **Ivanise Arouche Gomes Souza:** Coleta de dados e Revisão de literatura. **Estélio Henrique Martins Dantas:** Revisão de literatura e Organização do artigo de acordo com as normas do periódico.

Recebido: 10/10/2011

Aprovado: 17/07/2012