

PERSPECTIVAS, SENTIMENTOS E VIVÊNCIAS DE OUVIDORES DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Hellen Emília Peruzzo*
Vanessa Moraes Liberatti**
Mariana Angela Rossaneis***
Marli Terezinha de Oliveira Vannuchi****
Maria do Carmo Lourenço Haddad*****

RESUMO

O objetivo do estudo foi desvelar os sentimentos que permeiam as vivências de ouvidores do Sistema Único de Saúde (SUS) no exercício da função. Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, de abordagem qualitativa, realizada no período de maio a agosto de 2013, com cinco ouvidores de serviços de saúde que prestam atendimento ao SUS em um município de grande porte no sul do Brasil. A coleta de dados deu-se por meio de entrevistas gravadas e posteriormente submetidas à análise de conteúdo na modalidade temática de Bardin. A partir das falas dos participantes, emergiram três categorias empíricas: Ouvidoria como um instrumento de gestão; Relacionamento do ouvidor com o usuário; e Ônus e bônus da ouvidoria em minha vida. Pode-se concluir a importância das ouvidorias no contexto da participação social, de modo que é dado voz ao usuário, que se torna agente de mudança da assistência prestada, contribuindo concomitantemente para melhorias no contexto da saúde pública.

Palavras-chave: Defesa do paciente. Serviços de saúde. Sistema único de saúde.

INTRODUÇÃO

A qualidade do atendimento ao usuário do sistema de saúde tem sido uma preocupação cada vez maior, tomando-se foco de atenção dos gestores de serviços públicos e privados. Com o crescente conhecimento em relação aos direitos por parte dos usuários, ressalta-se a necessidade de criar e/ou implementar um espaço acolhedor, que, na maioria dos casos, configura-se como a Ouvidoria⁽¹⁾.

A possibilidade de a população ser ouvida pelos serviços de saúde gera um estreitamento entre o usuário e os gestores, o que é de grande importância para o planejamento de estratégias com vistas à melhoria da qualidade do serviço. Além disso, desencadeia o sentimento de participação efetiva da população no controle social⁽²⁾. Apesar da relevância da temática, ainda existem poucos estudos que abordem sua importância para o cenário da saúde.

As ouvidorias são encontradas no setor público e no privado, como, por exemplo, em: universidades, hospitais, meios de comunicação e instituições financeiras. Essas ouvidorias podem ser de instalação compulsória ou voluntária e funcionam nos três

níveis de gestão, ou seja, no municipal, estadual e federal⁽³⁾.

Na área da saúde, o processo de ouvidoria foi incrementado com a reforma sanitária brasileira por volta dos anos 70 e 80, onde foram adotados novos modelos de gestão participativa, e uma administração descentralizada, permitindo maior envolvimento da população em questões relacionadas à saúde⁽²⁾. Com a criação do Pacto pela Saúde, e consequentemente, o Pacto de Gestão, passou-se a estimular o fortalecimento da participação e controle social, sendo uma de suas frentes a implantação e implementação de Ouvidorias nos estados e municípios, com o intuito de fortalecimento da gestão estratégica do Sistema Único de Saúde (SUS)⁽⁴⁾.

As Ouvidorias do SUS são unidades de importância estratégica para a gestão do sistema de saúde, pois possibilitam o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão. Ainda, contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Também tem como finalidade a busca por melhorias na qualidade dos serviços oferecidos aos usuários⁽⁵⁾.

Fundamentado no contexto acima descrito, o objetivo deste estudo foi desvelar os sentimentos que

*Enfermeira, Doutoranda em Enfermagem na Universidade Estadual de Maringá (UEM), PR, Brasil. E-mail: hellen_peruzzo@hotmail.com

**Enfermeira, Doutoranda em Enfermagem na UEM, PR, Brasil. E-mail: vanessa_liberatti@hotmail.com

***Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina (UEL), PR, Brasil. E-mail: marianarossaneis@gmail.com

****Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora do Departamento de Enfermagem da UEL, PR, Brasil. E-mail: vannuchi@sercomtel.com.br

*****Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professora do Departamento de Enfermagem da UEL, PR, Brasil. E-mail: carmohaddad@gmail.com

permeiam as vivências de ouvidores do Sistema Único de Saúde no exercício da função.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, de abordagem qualitativa, realizada com cinco dos sete ouvidores de serviços de saúde que prestam atendimento ao SUS em um município no sul do Brasil. Dos ouvidores que não participaram do estudo, um estava em licença médica durante o período de coleta de dados e o outro, porque não encontrou disponibilidade em sua agenda para realizar a entrevista.

Para identificar os serviços de Ouvidoria no município, realizou-se uma busca online nos sites institucionais, onde foram encontrados os números telefônicos dos respectivos serviços para a utilização da população. Assim, por meio dos dados encontrados, realizou-se a primeira abordagem aos ouvidores via telefone.

Ao pesquisar os relatórios gerenciais da Ouvidoria-Geral do SUS, que se encontram disponibilizados no sítio eletrônico do Ministério da Saúde (www.saude.gov.br/Ouvidoria), constatou-se que há diversas formas de acesso à ouvidoria, sendo elas telefone, carta (pessoalmente ou correios), email e atendimento pessoal.

Mediante um acordo de participação, o encontro foi agendado conforme disponibilidade do entrevistado. Todos os participantes assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido, e o critério de inclusão do participante na pesquisa foi estar trabalhando na função de ouvidor por um período mínimo de quatro meses.

A coleta de dados foi realizada no período de maio a agosto de 2013, e se deu por meio de entrevista gravada com duração aproximada de 60 minutos. Para alcançar o objetivo proposto, foram utilizadas três questões norteadoras, sendo estas: “1 - *Quais as atividades que você desenvolve como ouvidor?*”; “2 - *Comente como você entende o papel do ouvidor nas instituições de saúde*” e “3 - *Quais são seus sentimentos frente ao exercício da função de ouvidor?*”.

Após serem transcritas, as entrevistas foram submetidas à análise de conteúdo na modalidade temática segundo Bardin⁽⁶⁾, seguindo as três etapas: pré-análise, exploração do material e o tratamento dos resultados com as inferências e as interpretações. Para preservar o anonimato dos participantes, os

entrevistados foram identificados pela letra E (entrevistado) e por um número segundo a ordem das entrevistas.

O desenvolvimento do estudo foi aprovado pelo comitê de ética em pesquisa envolvendo Seres Humanos de uma Universidade Estadual Pública (Parecer nº 572.218 e CAAEE nº 20457913.6.0000.5231).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados cinco ouvidores do Sistema Único de Saúde em diferentes níveis da atenção, sendo quatro do sexo feminino e um do masculino. A idade média dos pesquisados foi de 46 anos. Todos possuem ensino superior completo e trabalham oito horas diárias. Nenhum dos entrevistados possuía outro vínculo empregatício. A renda familiar dos entrevistados variou entre cinco a dez salários mínimos. A variável mais discrepante foi o tempo de atuação profissional como ouvidor, variando de quatro meses a sete anos. Dois dos entrevistados atuavam em hospitais secundários e um, em terciário, um atuava em serviço ambulatorial e um, em consórcio municipal de saúde.

Por meio das falas dos entrevistados, emergiram-se três categorias empíricas: *Ouvidoria como um instrumento de gestão*; *Relacionamento do ouvidor com o usuário*; e *Ouvidoria em minha vida como ônus e bônus*.

OUVIDORIA COMO UM INSTRUMENTO DE GESTÃO

Os serviços de ouvidoria do SUS tem como finalidade capturar as demandas trazidas pelos usuários, encaminhá-las às instâncias responsáveis, além de acompanhar seu desfecho⁸. As ouvidorias, por meio de condutas éticas e de respeito ao cidadão, auxiliam como ferramenta estratégica de promoção da cidadania⁽⁷⁾.

[...] A ouvidoria é um setor para ouvir, acolher e encaminhar. É um setor de encaminhamento. Eu não posso resolver o problema do paciente [...]. [E5]

[...] Na minha concepção a ouvidoria tem que ser proativa. Mesmo que não resolvemos o problema da pessoa, só o fato de ouvi-la e orientá-la já a deixa satisfeita. Ela pode não sair com o problema resolvido, mas sabendo o caminho que deve percorrer. A comunicação é extremamente importante, existe uma falha muito grande de comunicação na área da saúde. A ouvidoria tem que servir como instrumento de gestão [...]. [E4]

Ao analisar a ouvidoria como instrumento de gestão percebe-se que as ouvidorias estabelecem o papel de mediadoras entre o serviço público de saúde e os usuários. Por meio das falas dos ouvidores do SUS, podemos visualizar aspectos de ligação entre a gestão e o usuário.

As ouvidorias podem ser vistas como um esforço por parte dos gestores em melhorar os serviços prestados, uma vez que essas se inserem na perspectiva de identificar os problemas e as dificuldades encontradas pelos usuários, saná-los e implementar mudanças nos serviços, se necessário⁽⁸⁾.

Para o Ministério da Saúde, os principais objetivos das ouvidorias em saúde do SUS são: ampliação da participação popular, garantindo-lhe a escuta, análise e retorno das demandas; consolidação de um canal direto de comunicação e escuta, preservando o sigilo; possibilitar a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados; elaboração de relatórios gerenciais para subsidiar os gestores e usuários nas tomadas de decisão⁽⁹⁾.

[...] A ouvidoria no hospital é fundamental para consolidação da cidadania, porque através da ouvidoria que o gestor vai conseguir ter uma leitura da sua prestação de serviço. O ouvidor é fundamental porque é o canal de comunicação, ele é o elo entre o gestor e o usuário. O ouvidor é o que vai ser o mensageiro até o gestor. A ouvidoria dá a condição para que o gestor avalie sua gestão. A ouvidora não é a que resolve, é a que faz chegar mais rápido a sua reclamação [...]. [E1]

Em relação ao serviço de ouvidorias hospitalares, um estudo realizado em 13 serviços de saúde no Rio de Janeiro, envolvendo diversos tipos de instituições, inclusive hospitais, mostrou que o serviço de ouvidoria não é devidamente divulgado e conhecido pelos usuários e que a maioria não possui avaliação formal dos seus usuários⁽⁹⁾.

Os ouvidores trazem questões importantes que são desempenhadas pelas ouvidorias do SUS, bem como sua relevância para os serviços de gestão. A ouvidoria, após ser implantada nas instituições, dá voz aos usuários, possibilitando a participação efetiva dos mesmos na busca por melhorias nos serviços de saúde e, conseqüentemente, a qualidade do serviço prestado⁽¹⁰⁾.

O envolvimento dos cidadãos nos processos de saúde por meio das ouvidorias é decisivo para a efetiva normatização, fortalecendo as relações institucionais entre o usuário e o serviço, sendo um espaço que incentiva o exercício da democratização,

valorizando a subjetividade e os direitos da população⁽¹¹⁾.

As ouvidorias também recebem sugestões, elogios e solicitação, não apenas reclamação ou denúncias. Um estudo realizado com ouvidores e usuários de uma clínica geriátrica de São Paulo-SP, Brasil, apresentou que cerca de 80% dos atendimentos oferecidos nos anos de 2008 a 2010 foram referentes à solicitação de informação e menos de 20% referiam-se a reclamações⁽⁸⁾.

[...] Os elogios quando chegam a gente encaminha para o setor de qualidade, daí ele faz uma avaliação e encaminha para a superintendente que notifica esse profissional mandando uma cartinha para ele saber que foi elogiado [...]. [E 1]

As ouvidorias também são mecanismos eficientes de acesso a informações e esclarecimento de dúvidas, pois acredita-se que uma sociedade que tem acesso a informações em saúde aumenta sua capacidade de ação, contribuindo para a mobilização social e melhorias nas condições de vida.

Nas entrevistas com os ouvidores, percebeu-se que os serviços de ouvidoria do SUS ainda apresentam muitas falhas. Para eles, a divulgação ainda é deficiente. Grande parte da população não sabe o papel das ouvidorias na saúde ou até mesmo desconhecem sua existência. Ainda está muito presente a concepção de que as ouvidorias são unidades destinadas somente para ouvir reclamações, onde o usuário pode desabafar, e que não se dará continuidade em seus anseios. Entretanto, reconhece-se que o papel das ouvidorias vai muito além.

Sabe-se que existem equívocos no conceito de ouvidoria pelos usuários, muito se deve ao fato de a ouvidoria não ter função resolutiva, pois já foi descrito neste estudo que o papel da ouvidoria é acolher, encaminhar e acompanhar, o que explica a falta de credibilidade e a baixa procura pelo serviço. Vale ainda ressaltar o número reduzido de profissionais que trabalham com esta demanda. Na medida em que a população for sendo esclarecida quanto ao seu verdadeiro papel, mais credibilidade ganhará, podendo se tornar mais atuante no seu contexto⁽⁹⁾.

É direito dos usuários dos serviços públicos de saúde expressarem-se e serem ouvidos em suas denúncias, queixas, sugestões, necessidades e outras manifestações através das ouvidorias, sempre mantendo o respeito a sua privacidade e confidencialidade. O usuário pode, também,

comunicar irregularidades nos serviços que afetem a saúde em ambientes públicos e privados⁽¹²⁾.

Outro equívoco dos usuários é acreditar que seu tratamento pode ser comprometido a partir do momento que ele faz uma reclamação. Aspecto este que é trazido na fala de uma ouvidora:

[...] O que me deixa triste é o pensamento de muitos usuários em achar que sua reclamação poderá influenciar negativamente em seu tratamento, este sentimento de medo. Ele está reclamando de um direito dele e nós temos que buscar onde erramos para melhoramos e não acontecer de novo. Temos que incentivar a população [...]. [E4]

De fato, a população está sendo inserida no contexto de participação social, entretanto ainda com limitações. Porém, o que deve ser ressaltado é o quanto esta participação está sendo efetiva e resolutive. As Ouvidorias estão contribuindo para manifestações populares, dando voz ao usuário, porém também é necessário que o indivíduo acompanhe suas solicitações, no sentido de participar do processo, ver o quanto suas solicitações estão sendo aplicadas na prática.

O usuário, quando chega a um serviço de saúde, espera que suas necessidades sejam atendidas e que o processo de trabalho estabeleça estratégias resolutivas que vão ao encontro de suas expectativas. A satisfação do usuário frente a assistência oferecida reflete sua percepção sobre a qualidade do serviço. São conceitos subjetivos e que desafiam os planos de gestão⁽¹³⁾.

As ouvidorias são relativamente novas no Brasil e, por este motivo, ainda estão em processo de estruturação. Ademais, o conhecimento da população é fragilizado, pois vivemos em uma cultura centralizadora, e o usuário não está habituado a exercer seu controle social. Entretanto, estamos no caminho para uma participação social mais efetiva.

RELAÇÃO DO OUVIDOR COM O USUARIO

Nesta categoria, os ouvidores relataram a percepção deles sobre o usuário, os sentimentos que eles apresentam no contato diário com a população que os procura.

[...] O paciente já está fragilizado por estar em um ambiente hospitalar, doente e sozinho. Então a gente tem que ter essa percepção. Porque você atente pessoas fragilizadas. Temos que ter um olhar criterioso para o ser humano que aqui está, tem que ter sensibilidade. Se colocar em seu lugar. Atender o usuário com respeito, escutá-lo, orientá-lo [...]. [E4]

[...] Eu tenho um sentimento de frustração muitas vezes, porque eu gostaria de poder fazer aquilo que não está na minha alçada, mas não tenho autonomia para fazer. O ouvidor tem que ter essa qualificação: acolher e ajudar. Só o fato de você colocar o paciente aqui dentro, de ouvi-lo, de levar aquilo que ele veio buscar, já faz com que ele sai daqui melhor [...]. [E5]

A Política Nacional de Gestão Participativa para o SUS enfatiza a adoção de práticas de Gestão Participativa, dentre elas, a ouvidoria, e um dos maiores objetivos é promover a humanização, possibilitando um contato direto entre o usuário e o gestor⁽⁵⁾.

Ao analisar a relação entre o ouvidor e o usuário, observa-se, nas falas dos ouvidores, que os mesmos solidarizam-se com os usuários, o que pode muitas vezes levar a uma relação maternal. Porém, o usuário pode passar a ideia de satisfação após ser acolhido pelo ouvidor, por ter um alívio imediato das emoções, partindo do pressuposto que ele foi ouvido e confortado. O que não quer dizer que ele ficou de fato satisfeito. São questões para se pensar. É imprescindível que ocorra o acolhimento adequado do usuário, sem que comprometa o percurso do atendimento⁽¹³⁾.

Os ouvidores trazem também, em suas falas, a realização pessoal ao ajudar o usuário. Aspecto motivador no exercício de suas funções.

[...]Eu gosto muito do que faço. Eu me identifico muito, me faz muito bem poder ajudar a outra pessoa. Ajudar o outro te faz bem. E sempre que acontece um fato que eu consigo ajudar alguém, eu saio daqui muito bem. Você acaba criando dentro de si mais amor [...]. [E5]

[...] As reclamações de uma pessoa chegam aqui depois que já se esgotaram todas as suas possibilidades, ou seja quando ela vem aqui é como se fosse o último lugar para ela. É o último pedido de socorro. A ouvidoria é algo muito gratificante... nos faz gostar um do outro, de você se colocar no lugar do outro [...]. [E1]

[...] Eu tenho uma grande satisfação quando eu consigo ajudar quem nos procura. Não só pela satisfação pessoal, mas por ver que nossa instituição está contribuindo para ajudar as pessoas, para resolver o problema delas. Quando você vê a satisfação no olhar da pessoas, quando você recebe o sorriso e um “muito obrigado”, para mim isso é tudo [...]. [E4]

Todos os ouvidores, em suas falas, referiram-se à importância de ajudar quem os procura. Onde as principais limitações do cotidiano referem-se à não governabilidade diante das angústias trazidas pela população, o que pode ser explicado pelo fato de as ouvidorias não resolverem, e, sim, encaminharem.

A falta de autonomia também esteve presente nas falas, a impotência diante do sofrimento do outro, sendo um indicativo de baixa qualidade de vida no trabalho, conseqüentemente contribuem para a existência de sentimentos como frustração e insatisfação no ouvidor⁽¹⁴⁾.

Em relação à opinião dos usuários sobre a ouvidoria, estudo realizado em uma instituição pública federal do Rio de Janeiro-RJ mostrou que os usuários de saúde reconhecem-na como um instrumento para reivindicar seus direitos constitucionais, e veem a possibilidade de utilização desse serviço como meio de participação social⁽¹⁵⁾.

ÔNUS E BÔNUS DA OUVIDORIA EM MINHA VIDA

Nesta terceira categoria, os ouvidores tiveram a oportunidade de relatar o que a função como ouvidor do SUS trouxe para suas vidas. Expor as dificuldades de ser um ouvidor, bem como as contribuições que essa atividade trouxe para suas vidas. Todos os ouvidores, em suas falas, referiram que tem um papel de grande importância na sociedade, e o quão eles se sentem realizados em exercer esta função. Todos relataram estarem profissionalmente satisfeitos, e não pensam em mudar de função.

Alguns dos ouvidores mais experientes, em suas falas, trouxeram que, no início, devido ao processo de inserção, encontraram dificuldades pela própria dinâmica que o trabalho exigia.

[...] No começo eu tive muita dificuldade. O ouvidor precisa de uma válvula de escape, ir pra academia, fazer yoga, uma caminhada... porque senão ele vai ficar doente. Eu comia demais, eu não conseguia processar tudo aquilo, engordei dez quilos no primeiro ano. Porque eu sofria mais do que o paciente, e na verdade eu trazia tudo pra mim. Daí eu percebi que não era assim se não eu iria ficar doente [...]. [E1]

[...] Quando comecei a trabalhar aqui me sentia muito triste quando me deparava com situações que eu não podia resolver. Mas hoje eu vejo que sempre tem uma luz lá no fundo [...]. [E5]

Assim como já foi apresentado anteriormente, o usuário procura um bom acolhimento e resolutividade nos serviços de saúde. Entretanto, muitas vezes, isso pode não acontecer, haja vista as dificuldades estruturais e de recursos humanos das instituições. Este aspecto contribui para descrédito do usuário frente a instituição e os profissionais envolvidos. Para o trabalhador, gera sofrimento no ambiente de trabalho⁽⁸⁾.

Muitas vezes, as grandes demandas do serviço contribuem para caracterizar normas e rotinas como mais importantes que o paciente, deixando a assistência cada vez mais mecanizada. Situações de tensões, exigências e conflitos existentes no contexto do trabalho relacionados à assistência prestada originam angústias, estresse, sofrimentos e desgastes.

As ouvidorias, em sua maioria, lidam com usuários insatisfeitos, exigindo uma escuta diferenciada para as fragilidades trazidas. Os ouvidores, por sua vez, mediam conflitos diariamente, lidam com o sofrimento dos pacientes e familiares, estão diretamente envolvidos nos contextos emocionais de cada caso.

Entretanto, ao se depararem com essas dificuldades, criam estratégias para minimizar os efeitos negativos do trabalho, que, no caso deles, afetavam principalmente aspectos emocionais.

[...] Eu gosto de pegar as crianças e fazer caminhada. De vez em quando faço uma massoterapia para relaxar. Ou quando estou muito estressada aqui eu ligo pro meu marido e falo que vou de ônibus. Por incrível que pareça isso me relaxa. Eu aprendi muito a não discutir o trabalho em casa. A gente não fala do hospital em casa. É como se eu me desligasse da tomada quando chego em casa [...]. [E1].

[...] Eu não posso carregar o sofrimento do outro que está aqui, porque é um problema que não é meu. Eu procuro separar isso. Sempre quando eu saio daqui eu tento deixar os problemas. Não é fácil você não carregar dentro de si aquilo que está doendo na outra pessoa. É muito difícil, tem que ter muito equilíbrio. Porque se você for absorver tudo aquilo que você encontra aqui você fica doente também [...]. [E5]

O trabalho corresponde ao maior fator de produção do sentimento de integração social, pois é neste espaço que se estabelecem relações de troca mútua entre os sujeitos envolvidos, contribuindo para o desenvolvimento e complementação da identidade, além da constituição da vida psíquica⁽¹⁶⁾. Ao lidar cotidianamente com os usuários dos serviços de saúde, o ouvidor vivencia centenas de situações relacionadas ao contexto social da população, ocasionalmente interferindo na vida e sentimentos do profissional.

O processo de trabalho traz consigo o sofrimento profissional, que é inerente a sua condição. Entretanto, os autores abordam que o mesmo pode constituir tanto como fonte de prazer do desenvolvimento humano, quanto para o adoecimento do indivíduo. O que irá determinar a

intensidade do sofrimento é a estratégia defensiva que impede a transformação em patologia⁽¹⁶⁾.

Outras fragilidades como a frustração e a impotência também apareceram nas falas dos ouvidores.

[...] A frustração de querer fazer mais e não poder, porque não depende de nós. A gente fica muito preso ao sistema, são coisas que você não tem autonomia para estar fazendo [...]. [E5]

[...] Tem dias que o serviço é estressante. Imagina várias pessoas virem até você sempre com problemas. Então é claro que tem dias que são mais difíceis, que influenciam no meu dia com aspectos não tão bons [...]. [E3]

[...] Eu sei que é difícil, tem momentos que você fica sensibilizado, impotente, que você se sente fragilizado [...]. [E4]

As ouvidorias, por possuírem caráter de encaminhamento, lidam com a falta de autonomia profissional, o que pode contribuir para o surgimento de sentimentos como impotência e frustração nos ouvidores. Vale ressaltar ainda a importância da participação do Estado na regulação das instituições públicas e privadas, sobretudo na gestão do trabalho, e no que se refere ao planejamento e distribuição da força de trabalho em saúde⁽¹⁷⁾. Entretanto, o trabalho também possibilita sentimentos positivos, tais como realização profissional e pessoal, além de contribuição para a sociedade e instituição⁽¹⁶⁾.

Embora haja dificuldades no manejo com o outro, com o indivíduo fragilizado que procura uma ouvidoria, existem experiências positivas e gratificantes para os ouvidores, presentes nas falas dos cinco ouvidores.

[...] Eu gosto da ouvidoria, porque eu acho que é uma maneira de você estar ajudando o serviço a melhorar. Eu gosto muito do hospital. Eu gosto muito do que eu faço. Os pontos positivos são muitos [...]. [E2]

[...] Eu amo o que faço. Eu já poderia ter me aposentado mas quero continuar por um tempo ainda, pois adoro o que faço. O fato de eu conseguir resolver um problema me dá forças para continuar. É um trabalho muito gratificante [...]. [E4]

Corroborando com a ideia de que, por maiores que sejam as dificuldades, os ouvidores sempre procuram uma visão positiva, tentam melhorar. Há autores que mostram que a vertente modernizadora

que inspira uma parte significativa de nossas Ouvidorias, preocupa-se em enfatizar a eficácia, buscando, incessantemente, aprimorar os serviços públicos⁽³⁾.

Espera-se que o estudo possa contribuir para o estímulo e implantação de novas ouvidorias em saúde, bem como maiores discussões sobre a temática, no intuito de contribuir para instrumentalização da população na participação social. Ressalta-se, ainda, a importância de o enfermeiro ouvir as queixas dos usuários e atuar juntamente com os ouvidores dos serviços de saúde para proporcionar melhor qualidade assistencial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das falas dos ouvidores, foi possível estabelecer um paralelo entre os objetivos que regem os serviços de ouvidorias e as experiências vividas pelos profissionais que ouvem os usuários do SUS. Foi observada a importância das ouvidorias em saúde como instrumento de gestão, contribuindo para a consolidação do elo entre população e o serviço. Isso reforça a estratégia como ferramenta que possibilita aos gestores em saúde terem um panorama da qualidade da assistência oferecida e, assim, estabelecer melhores condições para o planejamento de suas ações.

Pode-se, também, considerar os aspectos positivos da participação social por meio das ouvidorias, onde é dado voz ao usuário, que se torna agente de mudança da assistência prestada, contribuindo concomitantemente para melhorias no contexto da saúde pública.

As fragilidades nos serviços públicos de saúde interferem na demanda das ouvidorias, assim como no processo de trabalho do ouvidor, sendo as principais causas de sentimentos frustrantes entre os mesmos. Por meio dos relatos, pode-se evidenciar a influência das atividades desenvolvidas na ouvidoria no contexto pessoal e familiar de cada ouvidor, bem como sentimentos positivos oriundos da relação ouvidor e pacientes, evidenciando-se a sensação de ajuda ao próximo e realização profissional.

Apesar de se tratar de um estudo qualitativo, acredita-se que a incorporação de mais participantes enriqueceria os resultados encontrados.

PERSPECTIVES, FEELINGS AND EXPERIENCES OF OMBUDSMEN OF THE UNIFIED HEALTH SYSTEM IN THE EXERCISE OF THE FUNCTION

ABSTRACT

The objective of the study was to unveil the feelings that permeate the experiences of ombudsmen of the Unified Health System (SUS) in the exercise of the function. This is an exploratory, descriptive study, with qualitative approach, carried out from May to August 2013 with five health service ombudsmen who provide service to the SUS in a large municipality in the south of Brazil. The data collection occurred through recorded interviews, which were submitted to the content analysis of the thematic modality of Bardin. From the statements of the participants, three empirical categories emerged: Ombudsmanship as a management tool; Ombudsman's relationship with the user; and Ombudsmanship onus and bonus in my life. The study shows the importance of the ombudsman's offices in the context of social participation, so that the user is given a voice, becoming an agent of change in the provided assistance, contributing simultaneously to improvements in the context of public health.

Keywords: Defense of the patient. Health services. Unified Health System.

PERSPECTIVAS, SENTIMIENTOS Y EXPERIENCIAS DE DEFENSORES DEL SISTEMA ÚNICO DE SALUD EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN**RESUMEN**

El objetivo del estudio fue mostrar los sentimientos que comprenden las experiencias de defensores del Sistema Único de Salud (SUS) en el ejercicio de la función. Se trata de una investigación exploratoria descriptiva de abordaje cualitativo, realizada en el período de mayo a agosto de 2013 con cinco defensores de servicios de salud que prestan atención al SUS en un municipio de gran tamaño en el sur de Brasil. La recolección de datos se dio por medio de entrevistas grabadas y posteriormente sometidas al análisis de contenido modalidad temática de Bardin. A partir de los relatos de los participantes surgieron tres categorías empíricas: Defensoría como un instrumento de gestión; Relación del defensor con el usuario; y Deducciones y bonificaciones de la defensoría en mi vida. Se puede concluir la importancia de las defensorías en el contexto de la participación social, así es dado voz al usuario, y este pasa a volverse agente del cambio de la atención prestada, contribuyendo simultáneamente para las mejoras en el contexto de la salud pública.

Palabras clave: Defensa del paciente. Servicios de salud. Sistema único de salud.

REFERÊNCIAS

1. Hawthorne G, Sansoni J, Hayes L, Marosszeky N, Sansoni E. Measuring patient satisfaction with health care treatment using the Short Assessment of Patient Satisfaction measure delivered superior and robust satisfaction estimates. *J Clin Epidemiol.* 2014 May;67(5):527-37.
2. Silva RCC, Pedrosa MC, Zucchi P. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. *Rev Saúde Pública.* 2014;48(1):134-41.
3. Pereira M. Ouvidoria: uma possibilidade de atuação do psicólogo. *IGT na Rede.* 2014; 10(19):288-304.
4. Silva RP, Jesus EA, Ricardi LM, Sousa MF, Mendonça AVM. O pensamento dos gestores municipais sobre a ouvidoria como um potencial instrumento de gestão participativa do SUS. *Saúde Debate.* 2016; 40(110):81-94.
5. Theophilo RL, Alves SMC. O Cidadão e a Ouvidoria Geral do SUS: análise das Demandas Protocoladas no Disque Saúde em 2011. *Rev Tempus Actas Saúde Col.* 2013; 7(1):41-54.
6. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2012.
7. Gomes ACS, Carvalho FR, Bernardo GN et al. O papel das ouvidorias e dos conselhos de saúde no sus: uma revisão integrativa de literatura. *Gestão & Saúde.* 2017; 8(1):140-61.
8. Peixoto SF, Marsiglia RMG, Morrone LC. Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários. *Saude Soc.* 2013, 22(3):785-94.
9. Pereira LH. A voz do usuário no sistema hospitalar: ouvidorias. *Sociologias.* 2002; 4(7):82-121.
10. Reis RT. Ouvidoria como instrumento de Democracia [Monografia]. Curitiba (PR): Universidade Tecnológica Federal do Paraná; 2014.
11. Nardo LRO, Juliani CMCM. Ombudsman: evaluating the access to health services. *Rev Rene.* 2012; 13(3):613-22
12. Brasil. Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais. Ouvidoria Pública Passo a Passo: manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas. Minas Gerais (MG); 2015.
13. Brasil. Controladoria-Geral da União. Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas; 2016.
14. Dias OV, Ramos LH, Costa SM. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação do usuário. *Rev Pró-Univer SUS.* 2010;1(1):11-26.
15. Cavalcante MLSA. Ouvidorias Públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social. *Rev Controle.* 2016;12(2): 266-81.
16. Rosenstock KIV. Satisfação, envolvimento e comprometimento com o trabalho: percepção dos profissionais na estratégia saúde da família [dissertação]. João Pessoa (PB): Universidade Federal da Paraíba; 2011.
17. Mora CTR, Rizzotto MLF. Força de trabalho em saúde e rede hospitalar na 9ª região de saúde do Paraná. *Cienc Cuid Saude.* 2016;15(3):405-12.

Endereço para correspondência: Hellen Emília Peruzzo. Rua Marcelino Giroto, 383, Jardim Itália, Maringá, Paraná, Brasil. Telefones: (44) 3040-1605, (44) 998032190. E-mail: hellen_peruzzo@hotmail.com

Data de recebimento: 13/12/2016

Data de aprovação: 17/03/2017