



Comitê de Ética em  
Pesquisa Envolvendo  
Serres Humanos

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE  
LONDRINA - UEL/ HOSPITAL  
REGIONAL DO NORTE DO



## PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Ouvindo o ouvidor dos Serviços do Sistema Único de Saúde

**Pesquisador:** Hellen Emília Peruzzo

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 20457913.6.0000.5231

**Instituição Proponente:** UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 572.218

**Data da Relatoria:** 28/03/2014

#### Apresentação do Projeto:

Projeto de pesquisa intitulado "Ouvindo o ouvidor dos Serviços do Sistema Único de Saúde", proposto pela pesquisadora Hellen Emília Peruzzo, vinculada à Residência em Gerência dos Serviços de Enfermagem - UEL, sob orientação das professoras Dr<sup>a</sup>. Maria do Carmo Lourenço Haddad, Dr<sup>a</sup>. Mari Terezinha de Oliveira Vannuchi e Ms. Mariana Angela Rossaneis.

Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva de abordagem qualitativa. Será realizada com ouvidores de Ouvidorias em Saúde do SUS que atuam em um município de grande porte localizado no norte do estado do Paraná. Foi realizada uma busca online dos serviços de ouvidorias no município por meio de sites institucionais, onde chegou-se a um quantitativo de 8 (oito) profissionais atuantes, bem como aos números telefônicos para a utilização da população. As abordagens serão realizadas por meio dos números disponibilizados, e mediante um acordo de participação da pesquisa, o encontro será agendado conforme disponibilidade do entrevistado. A entrevista terá início após assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. Será aplicado como critério de inclusão dos entrevistados, período mínimo 4 (quatro) meses na função de ouvidor.

As questões norteadoras das entrevistas que serão gravadas, posteriormente arquivadas e transcritas pelo autor principal compreendem:

1 - Quais as atividades que você desenvolve como ouvidor?

**Endereço:** AVENIDA ROBERT KOCH, 60

**Bairro:** VILA OPERÁRIA

**UF:** PR

**Município:** LONDRINA

**CEP:** 86.038-440

**Telefone:** (43)3371-2490

**E-mail:** cep268@uel.br



Comitê de Ética em  
Pesquisa Envolvendo  
Serres Humanos

## UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA - UEL/ HOSPITAL REGIONAL DO NORTE DO



Continuação do Parecer: 572.218

2 - Comente como você entende o papel do ouvidor nas instituições de saúde.

3 - Quais são seus sentimentos frente ao exercício da função de ouvidor?

Após a transcrição na íntegra das entrevistas gravadas os dados serão classificados em categorias e posteriormente serão analisados conforme a análise de conteúdo temática de Bardin (2008). Também será aplicado um questionário sócio-demográfico para caracterização dos entrevistados, onde constarão informações como: sexo, idade, escolaridade, renda, entre outros.

### **Objetivo da Pesquisa:**

Acredita-se que o estudo poderá apresentar uma nova visão sobre as Ouvidorias de Saúde, partindo da visão do ouvidor que nela trabalha. Revelando sentimentos positivos e negativos de suas vivências como ouvidor, além de impactos que podem surgir tanto na vida pessoal como no próprio exercício de sua função. Desta forma o Objetivo Primário da pesquisa é desvelar os sentimentos que permeiam as vivências de ouvidores do Sistema Único de Saúde no exercício da função.

### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Os autores afirmam não haver riscos aos participantes da pesquisa e como benefícios espera-se contribuir para um novo olhar as Ouvidorias em Saúde, e em especial para os profissionais que nelas trabalham, dando-lhes a oportunidade de expor sentimentos que permeiam suas vivências. Abrindo portas para discussões oriundas deste contexto e os reflexos que elas podem proporcionar para a população.

### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Trata-se de pesquisa relevante pela necessidade de ampliar os conhecimentos sobre essa temática, sendo uma proposta que buscará evidenciar aspectos de uma atividade pouco estudada até então, dando oportunidade aos ouvidores de exporem os sentimentos que permeiam suas vivências.

O orçamento estimado é de R\$404,00 que será custeado pela pesquisadora, a serem gastos com gravador, papel e tonner para impressão.

### **Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

A Folha de Rosto encontra-se devidamente preenchida e assinada pela Coordenadora da Residência em Gerência dos Serviços de Enfermagem da UEL.

O TCLE encontra-se adequado, em forma de convite aos participantes, com linguagem clara e acessível, contando com as informações de contato da pesquisadora.

Os autores apresentaram autorizações das seguintes instituições para realização da pesquisa:

**Endereço:** AVENIDA ROBERT KOCH, 60

**Bairro:** VILA OPERÁRIA

**UF:** PR

**Município:** LONDRINA

**CEP:** 86.038-440

**Telefone:** (43)3371-2490

**E-mail:** cep268@uel.br



Comitê de Ética em  
Pesquisa Envolvendo  
Serres Humanos

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE  
LONDRINA - UEL/ HOSPITAL  
REGIONAL DO NORTE DO



Continuação do Parecer: 572.218

Hospital Universitário, CISMENPAR, Hospital Zona Norte e Hospital Zona Sul.

A autora apresentou declaração de vínculo junto ao Programa de Residência em Gerência dos Serviços de Enfermagem -UEL.

O Cronograma foi readequado para início das coletas em janeiro 2014.

A pesquisadora informou que após a transcrição e análise das entrevistas as mesmas serão destruídas.

**Recomendações:**

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Projeto aprovado.

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**Considerações Finais a critério do CEP:**

LONDRINA, 27 de Março de 2014

---

**Assinador por:**

**Paula Mariza Zedu Alliprandini  
(Coordenador)**

**Endereço:** AVENIDA ROBERT KOCH, 60

**Bairro:** VILA OPERÁRIA

**UF:** PR

**Município:** LONDRINA

**CEP:** 86.038-440

**Telefone:** (43)3371-2490

**E-mail:** cep268@uel.br