

# REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA HUGG

Giselle Iná Martins

HUGG/EBSERH Rua Mariz e Barros, 775 - Tijuca

## **Introdução Ouvidoria**

As ouvidorias são unidades de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, as ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e na fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde, nesse momento de suma importância para o Hospital Universitário Gaffrée e Guinle.

Nas ouvidorias em saúde, a manifestação do cidadão pode se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e também por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias. Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, as ouvidorias orientam, encaminham, acompanham a demanda e respondem ao cidadão sobre as providências adotadas.

Em tal contexto, as ouvidorias são ferramentas estratégicas de promoção da cidadania em saúde, organizando e interpretando as informações que recebe da sociedade por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao cidadão.

O processo de escuta do cidadão dá-se individualmente, porém, a Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da Saúde.

## 1 – Mobilização para a criação da Ouvidoria

A primeira etapa para implantação de uma Ouvidoria é a de definição de sua necessidade dentro do órgão ao qual estará vinculada.

Segue-se o apoio em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia.

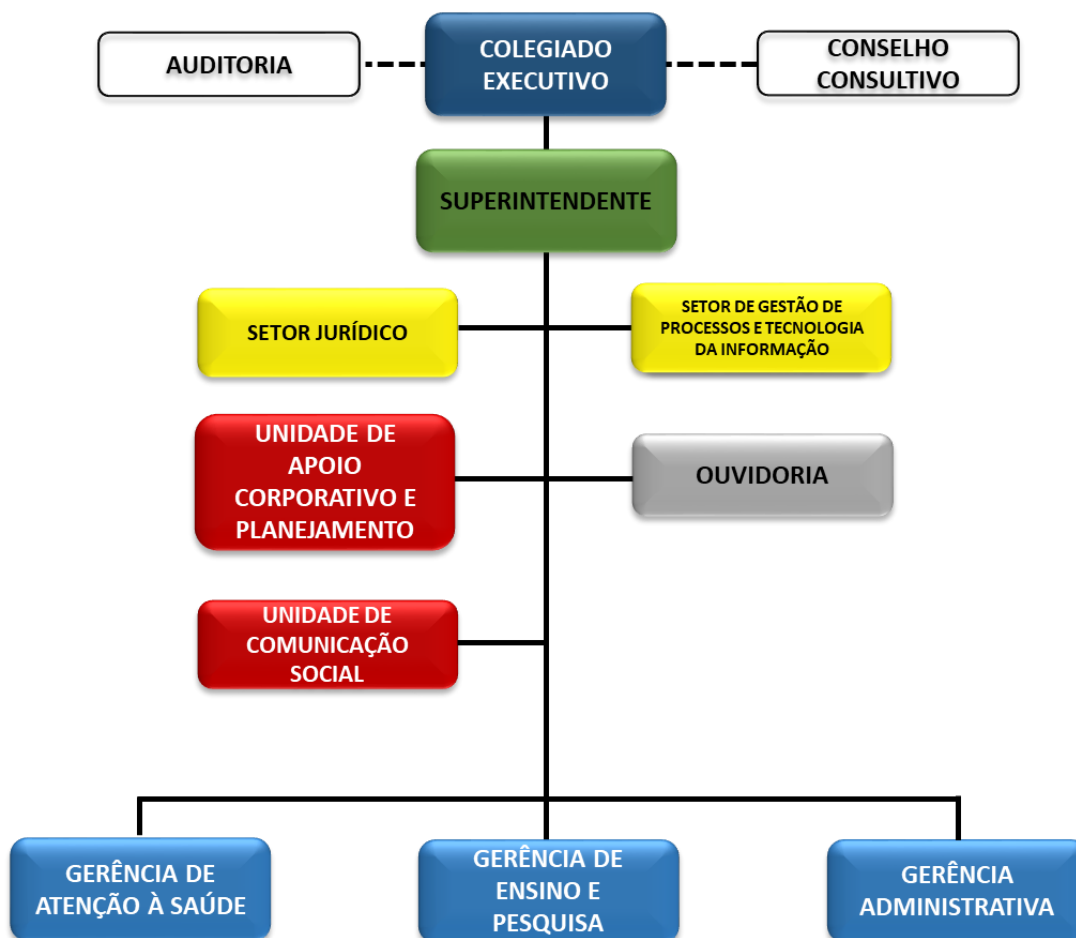
Para isso, os gestores e os administradores do HUGG, sensibilização será realizada com o auxílio da Ouvidoria EBSEH que ocorrerá nos dias 10 e 11 de dezembro de 2018, após este primeiro contato realizaremos o cronograma para divulgação institucional do novo trabalho desenvolvido pela ouvidoria. Assim, a ouvidoria do HUGG irá organizar palestras e oficinas internas com essa finalidade.

## 2 – Bases legais

- ✚ Constituição Federal de 1988, Artigo 37, parágrafo 3º, inciso I. Prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.
- ✚ Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS (Portaria MS/GM nº 3.027, de 26 de novembro de 2007), vislumbra a implantação de ouvidorias como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS;
- ✚ Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017 e dentro dos preceitos estabelecidos pela CGU/OGU;
- ✚ Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- ✚ Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- ✚ Decreto Federal nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (Simplificação do atendimento público);
- ✚ Pesquisa de satisfação do Usuário prevista na Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017;

### 3 - Definição no organograma

A Ouvidoria, como um instrumento de gestão, está inserida no organograma do HUGG da seguinte forma, com o intuito de colaborar na melhoria da unidade.



### 4 – Vinculação da Ouvidoria

A ouvidoria do HUGG está vinculada atualmente ao dirigente máximo do hospital, representado pela pessoa do superintendente e deste recebe o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

## 5 – Papel da Ouvidoria

O papel da ouvidoria não será o de procurar e apontar defeito na ação do HU, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público federal, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição.

## 6 – Atuação da Ouvidoria

A ouvidoria HUGG, na perspectiva da EBSERH, terá como finalidade fomentar a participação e a conscientização dos usuários acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, e, em alguns casos, auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado.

## 7 – Objetivos da reestruturação da Ouvidoria no HUGG

Dentro dos objetivos de atuação da ouvidoria HUGG, devemos destacar:

- ✚ Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- ✚ Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição;
- ✚ Facilitar ao usuário, colaboradores e estudantes dos serviços prestados o acesso às informações;
- ✚ Viabilizar o bom relacionamento do usuário, colaboradores e estudantes do serviço com a instituição;
- ✚ Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- ✚ Contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da instituição;
- ✚ Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;
- ✚ Sensibilizar os dirigentes das unidades da instituição no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço público; e
- ✚ Incentivar a valorização do elemento humano (colaboradores) na instituição.

## 8 - Público

A ouvidoria poderá trabalhar com dois tipos de público: interno e externo.

O público interno são os servidores/empregados/estudantes da entidade que utilizará, de forma democrática, a ouvidoria como canal para manifestar seus anseios: denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. Permitindo uma administração participativa.

Público externo: são todos os usuários ou seja, pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela entidade e utilizam a ouvidoria como canal para se manifestarem.

Concluindo qualquer pessoa poderá ser atendido pela ouvidoria.

## 9 – Papel do Ouvidor

O papel do ouvidor é, primordialmente, promover a realização dos direitos dos cidadãos. Ou seja, o ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abuso de poder; contra erros ou omissões; negligências; decisões injustas, tornando a administração pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões. Dessa forma, o ouvidor não pode se furtar a prestar atendimento e informações ao cidadão.

## 10 – Ações que não devem ser executadas pela ouvidoria

- ✚ Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;
- ✚ Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- ✚ Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- ✚ Atuar como central de atendimento

Atualmente nossa ouvidoria executa algumas atividades que não são pertinentes a uma ouvidoria de forma geral, estamos elencando algumas das atividades para se criar uma nova forma de atendimento, com o intuito de retirar ações que hoje estão delegadas de forma equivocadas.

## **11 – Estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho):**

Atualmente, estamos fora do padrão mínimo desejado e estamos articulando juntamente com a ouvidoria da EBSEH e com a nossa gestão meios de serem sanadas as necessidades mínimas.

Mas descrevemos abaixo, padrões mínimos elencados nos guias de implantação de ouvidorias

### – Estrutura Física

Devem-se observar os seguintes itens:

- Espaço físico definido
- Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão.
- Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados).
- Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço.
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet.
- Espaço adequado para atendimento presencial, **com resguardo de sigilo**. Portanto, o local escolhido deve ser adequado para a execução das funções de Ouvidoria, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados da Ouvidoria. Imprescindível a **criação de um espaço reservado para garantir acolhimento privativo ao cidadão**.

No processo de escolha do local, é importante que os responsáveis pela implantação da Ouvidoria estejam atentos à acessibilidade dos usuários portadores de necessidades especiais, como rampa de acesso, banheiro com adaptações, entre outros.

Para a adequação do espaço ao trabalho de Ouvidoria, sugere-se que o local possua mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário, material de escritório em geral, computador, impressora digitalizadora, aparelho telefônico.

Disponibilidade de linha telefônica: a linha telefônica deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão e para interlocução da Ouvidoria com sua rede para encaminhamento e acompanhamento das manifestações.

Acesso à internet e ao endereço eletrônico: atualmente, a internet e os meios de comunicação eletrônicos tornaram-se mecanismos facilitadores do acesso do cidadão. Para que a Ouvidoria possa acompanhar esse processo, é importante viabilizar um e-mail institucional para o qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria.

É importante que a Ouvidoria possua um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações, sua categorização e gerenciamento dos dados assim gerados. O sistema implantado deve garantir a segurança dos dados inseridos e gerenciados. Além disso, é importante que esse sistema facilite o processo de encaminhamento das manifestações de maneira que a Ouvidoria e sua rede utilizem o mínimo de documentos impressos.

Os recursos aqui elencados são os mínimos (ou básicos) para a criação da estrutura de uma Ouvidoria. Mas entendemos que a nossa atual situação não nos favorece para que tenhamos todos os itens básicos.

#### **Instrumento Normativo**

Uma vez estruturada fisicamente a Ouvidoria, é importante que ela passe a existir também de direito; vale dizer, que seja formalizada e institucionalizada por meio de um instrumento normativo de criação/regulamentação. Diversos são os meios que podem ser utilizados para essa finalidade, de acordo com a estrutura e as regras locais, sejam eles, lei; decreto; resolução; portaria, além de outros.

No instrumento normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria podem constar, entre outros, os seguintes assuntos:

- Localização da Ouvidoria na estrutura organizacional da instituição a que pertence (previsão no organograma institucional).
- Definição do vínculo com a instituição, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações, por entender a Ouvidoria como um instrumento de gestão, defende que seu vínculo seja com o gestor.



- Atribuições e competências da Ouvidoria, inclusive com a previsão de estabelecimento de rede de parcerias e cooperação com outros órgãos e entidades ligadas direta ou indiretamente à instituição.
- Cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da Ouvidoria.
- Prazos: algumas ouvidorias estabelecem os prazos para a resposta de demandas nesses instrumentos normativos. Para isso, recomenda-se que os prazos sejam previamente acordados entre as partes envolvidas no processo de tratamento das manifestações e ratificados pelo gestor.

Esse instrumento está sendo criado pelos ouvidores de todos os HUs/EBSERH, para que haja padronização das unidades.

### Recursos Humanos

Os profissionais que venham atuar na Ouvidoria devem ter formação e capacitação compatível com a função, mediante análise de perfis, e dependerá das condições e necessidades locais.

Vale ressaltar que os profissionais das ouvidorias são como agentes do processo de educação para a cidadania e responsáveis pelo acolhimento das demandas que chegam às ouvidorias.

É recomendável que a Ouvidoria conte com os seguintes recursos humanos discriminados a seguir:

- Responsável pela Ouvidoria;
- Assistente Ouvidoria;
- Suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas.

A capacitação é um fator determinante para que a equipe da Ouvidoria realize um trabalho consciente e qualificado.

### Características da Equipe

São características importantes da equipe:

- Cordialidade;
- Paciência;

- Conhecimento;
- Boa redação;
- Capacidade de síntese;
- Afinidade;
- Habilidade;
- Sensibilidade;
- Proativo;

É importante que esses profissionais sejam exclusivos para a Ouvidoria. Não há como atender a Ouvidoria e a outro setor simultaneamente, dada as competências da ouvidoria.

#### Estrutura de Fluxo de Trabalho

O fluxo de trabalho aqui entendido envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão internamente e externamente à Ouvidoria.

#### – Fluxo de Trabalho Interno

Refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas.

ETAPAS	PROCEDIMENTO
<b>1ª – Recebimento</b>	As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone e outros. É importante que a Ouvidoria observe os processos de recebimento de documentos já implantados em sua instituição (protocolo de documentos) para que os documentos da Ouvidoria sigam os mesmos processos.
<b>2ª – Análise</b>	O período de análise é compreendido como a etapa pela qual a Ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual o local deverá ser encaminhada.

<b>3ª – Encaminhamento</b>	Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.
<b>4ª – Acompanhamento</b>	A Ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. Deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, reencaminhar para nova avaliação.
<b>5ª – Resposta ao Cidadão</b>	Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS. Cada Instituição estabelecerá o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista sua organização e necessidade.
<b>6ª – Fechamento</b>	Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa atendimento.

## Bibliografia

ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE UMA UNIDADE DE OUVIDORIA, 5 ed. Revisada, Brasília: Ouvidoria Geral da União, 2012.

GUIA DE ORIENTAÇÕES BÁSICAS PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS, 2 ed. Revisada, Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

GUIA DE ORIENTAÇÕES BÁSICAS PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS, 1 ed., Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS, Rio de Janeiro: Secretaria de Estado da Saúde, 2014.