

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Programa de Mestrado em Ciências Sociais

Flávia Aparecida Vaz Silva

**A OUVIDORIA HOSPITALAR: Uma análise da utilização do mecanismo de
participação e controle social como ferramenta de gestão dos hospitais no âmbito
municipal, estadual e federal**

Belo Horizonte
2017

Flávia Aparecida Vaz Silva

A OUVIDORIA HOSPITALAR: Uma análise da utilização do mecanismo de participação, controle social como ferramenta de gestão dos hospitais no âmbito municipal, estadual e federal

Trabalho apresentado ao Programa de Mestrado em Ciências Sociais da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, para Qualificação, requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Sociais.

Orientador: Professor Carlos Aurélio Pimenta de Faria.

Linha de Pesquisa: Políticas Públicas, Poder local e Participação.

Belo Horizonte

2017

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

S586o	Silva, Flávia Aparecida Vaz A ouvidoria hospitalar: uma análise da utilização do mecanismo de participação e controle social como ferramenta de gestão dos hospitais no âmbito municipal, estadual e federal / Flávia Aparecida Vaz Silva. Belo Horizonte, 2017. 115 f.:il. Orientador: Carlos Aurélio Pimenta de Faria Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social. 1. Ouvidorias - Sistema Único de Saúde. 2. Saúde pública - Administração 3. Participação social. 4. Controle social. I. Faria, Carlos Aurélio Pimenta de. II. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social. III. Título. SIB PUC MINAS CDU: 35.072.6
-------	---

Flávia Aparecida Vaz Silva

A OUVIDORIA HOSPITALAR: Uma análise da utilização do mecanismo de participação e controle social como ferramenta de gestão dos hospitais no âmbito municipal, estadual e federal

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do título de mestre em Ciências Sociais.

Prof.º Dr.º Carlos Aurélio Pimenta de Faria (Orientador) - PUC Minas

Prof.º Dr.º Carlos Alberto Vasconcelos Rocha - PUC Minas

Prof.º Dr.º Paulo Ricardo Diniz Filho

Belo Horizonte, 21 de fevereiro de 2017.

Agradecimentos

Ao fim da jornada, um forte sentimento de gratidão se faz presente, por todos aqueles que, de alguma forma, fizeram parte dessa conquista.

Antes de tudo, sou grata a Deus, por ser minha luz e fortaleza nos momentos mais difíceis pelos quais passei.

Agradeço aos meus pais, pelo incentivo que sempre me deram. A meu irmão Walisson pelo estímulo.

A meu orientador Profº Drº Carlos Aurélio que com tamanha generosidade me acolheu, escutava pacientemente minhas angústias, diante de toda minha fragilidade me impulsionou a prosseguir.

Ao Profº Drº Francisco José Machado Viana, diretor da Maternidade Odete Valadares, meu “eterno orientador”, meu agradecimento mais que especial, desde o início me incentivou a ingressar no mestrado, sensível as minhas dificuldades de conciliar o profissional com acadêmico, sempre sempre me apoiando e aconselhando. Minha gratidão por ter contribuído com sugestões enriquecedoras para esse trabalho e que tem acompanhado e incentivado meu crescimento acadêmico.

Aos diretores dos Hospitais São José, João Paulo II e Risoleta Tolentino Neves por ter proporcionado livre acesso as Ouvidorias dos respectivos. E a seus ouvidores e gerentes por terem se prontificado a participar das entrevistas, possibilitado a realização desse estudo.

Aos Profº Drº Carlos Alberto e Profº Drº Paulo Ricardo Diniz, por terem aceitado o convite para compor essa banca examinadora.

“Falar é uma necessidade, escutar é uma arte.”

(GOETHE)

RESUMO

Essa dissertação é fruto de uma pesquisa de abordagem qualitativa realizada nas Ouvidorias de três hospitais públicos localizados na cidade de Belo Horizonte: o Hospital São José, o Hospital João Paulo II e o Hospital Risoleta Tolentino Neves. Desta forma, optamos pelo estudo de caso, pautada em uma revisão bibliográfica, pesquisa documental, na realização de observações e de entrevistas com gestores e ouvidores das referidas instituições hospitalares, tem como objetivo central a investigação das possibilidades e limites das ouvidorias enquanto instrumento de participação, controle social e como ferramenta de gestão na busca pela qualidade do serviço de saúde. Tendo em vista alguns eixos temáticos importantes relacionados à autonomia/ competência das Ouvidorias Hospitalares do SUS, à Funcionalidade/ Desempenho do trabalho, bem como as contribuições e limites das Ouvidorias Hospitalares dos SUS para a Participação, Controle Social e como ferramenta de Gestão, podemos constatar, a partir da pesquisa, nos três universos empíricos analisados, que estes adotam a Ouvidoria como instrumentos de avaliação dos serviços prestados aos usuários, permitindo a introdução de melhorias na atuação de gestores e ouvidores, utilizando o *feedback* como mecanismo para elevação da satisfação dos usuários em relação aos serviços utilizados.

Palavras-chave: Ouvidorias de Saúde do SUS; Participação social; Controle Social; Gestão; Hospital São José; Hospital João Paulo II; Hospital Risoleta Tolentino Neves

RESUMEN

Esta tesis es el resultado de una investigación con enfoque cualitativo realizada en las “Defensorías” de tres hospitales públicos, ubicados en la ciudad de Belo Horizonte (Capital del Estado de Minas Gerais - Brasil): el Hospital San José, el Hospital Juan Pablo II y el Hospital Risoleta Tolentino Neves. De esta forma, optamos por realizar un estudio de caso, basada en una revisión bibliográfica, investigación de documentos, en la realización de observaciones y entrevistas con los gestores y “Defensores” de las instituciones hospitalarias mencionadas. Teniendo como objetivo central la investigación de las posibilidades y límites de las “Defensorías”, como instrumento de participación, control social y como herramienta de gestión en la búsqueda de la calidad de los servicios de salud. Teniendo en cuenta algunos ejes temáticos importantes relacionados a la autonomía/competencia de las “Defensorías” Hospitalares del SUS (Servicio Único de Salud), a la funcionalidad/desempeño del trabajo, así como también las contribuciones y los límites de las “Defensorías” Hospitalares del SUS para con la Participación, Control social y como una herramienta de gestión. De esta manera podemos encontrar, a partir de la investigación en los tres universos empíricos analizados, que estos adoptaron la “Defensoría” como instrumento de evaluación de los servicios dados a los usuarios, permitiendo introducir mejoras en el rendimiento de los gestores y de los “Defensores”, utilizando el “feedback” como una herramienta para aumentar la satisfacción de los usuarios sobre los servicios usados.

Palabras clave: Defensorías públicas; Defensorías de Salud del SUS; Participación social; Control social; Gestión; feedback.