

Manual da Ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian: técnicas de publicização e canais eficazes de Ouvidoria

Karulina Borges da Silva Tonioli

Orientadora: *Andressa Munaro Alves*

Resumo: Este projeto de intervenção tem como objetivo elencar e publicizar os principais atendimentos e serviços ofertados nos diversos canais de entrada da Ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares/Humap-UFMS/Ebserh, por meio da elaboração do Manual de Ouvidoria. A elaboração deste Manual se justifica pela necessidade observada de divulgação das ferramentas disponibilizadas pela Ouvidoria do Humap-UFMS para registro de manifestações, assim como pelo desconhecimento de grande parte do público-alvo sobre as funcionalidades dessas ferramentas e também pela incompletude de informações com que chegam boa parte dos registros. Ou seja, o problema central deste projeto está embasado na baixa eficiência no uso dos canais de entrada desta Ouvidoria, o que decorre da incompreensão (por uma parcela dos usuários dos serviços públicos) e da frequente parcial completude das informações nas manifestações registradas, o que demanda mais tempo no tratamento dessas, pois se fazem necessários pedidos de complementação, prejudicando a adequada apuração e respostas mais assertivas às necessidades da sociedade em geral. Com a disponibilização e ampla divulgação do Manual, espera-se que tanto o público interno quanto externo tenha mais informações sobre o papel da Ouvidoria no hospital, sobre seus direitos, sobre como melhor acessar e utilizar as ferramentas disponibilizadas para registro de demandas, assim como possibilitar melhor apuração de supostos ilícitos ou irregularidades, visto que a Ouvidoria é o canal oficial para registros de denúncias. O 1º passo será o diagnóstico inicial, por meio de questionários e entrevistas; o 2º passo será a análise das manifestações; o 3º passo será o mapeamento dos processos internos de trabalho; o 4º passo será o mapeamento das demandas. Após esses passos iniciais, começará a construção do Manual propriamente dita, em linguagem cidadã, com orientações aos usuários sobre como cadastrar suas manifestações, o que pode e o que não pode ser colocado nos textos. Com isso, espera-se que as manifestações de Ouvidoria, assim como os pedidos de acesso à informação, venham mais completos, de modo que os prazos de resposta diminuam ainda mais e as respostas sejam cada vez mais assertivas. A proposta visa divulgar os serviços oferecidos e maneiras de melhor utilizá-los, aprimorando a interlocução entre usuários e a Ouvidoria. Com isso, espera-se que os canais de entrada se tornem mais acessíveis e eficazes, o que possibilitará ainda maior democratização da participação social e o fortalecimento do controle social.

Palavras-chave: manual, ouvidoria, gestão pública, participação social, comunicação institucional, transparência

1. INTRODUÇÃO

A construção do Manual da Ouvidoria do Humap-UFMS se faz necessária devido às inconsistências, à falta de informações relevantes nos registros e ao desconhecimento de grande parte do público-alvo sobre a existência dos diversos canais de entrada disponíveis para registro de manifestações, assim como o desconhecimento de suas funcionalidades e facilidades de acesso.

Assim, o desconhecimento (por uma parte significativa do público atendido por esta Ouvidoria) sobre a existência, as funcionalidades e os modos de acesso dos canais de entrada oferecidos para registro de manifestações impacta direta e negativamente no trabalho da Ouvidoria, na condução dos processos e na credibilidade por parte da sociedade, tanto na Ouvidoria quanto na Instituição. Os registros incompletos também oferecem obstáculos a respostas mais eficazes e rápidas, embaraçam a identificação e apuração de supostos ilícitos ou irregularidades e não fomentam ações de melhorias e corretivas.

Além disso, a falta de material institucional padronizado e publicizado, que neste caso é o Manual da Ouvidoria, abre precedente para o público-alvo justificar a utilização indevida das ferramentas disponibilizadas. Isso acarreta uma sobrecarga de trabalho na Ouvidoria do Humap, que não tem equipe condizente com o alto número de demandas recebidas, visto que a Ouvidoria do Humap-UFMS, que é um hospital de médio porte, recebeu nos últimos três anos mais demandas do que hospitais de grande porte da Rede Ebserh, como pode ser verificado no Painel Resolveu?, da Controladoria-Geral da União (CGU), e conforme apontado no Panorama das Ouvidorias da Rede Ebserh, concluído em abril de 2025, o qual considerou os dados do ano de 2024 como período analisado e foi apresentado no dia 23/05/2025, na Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF).

Este Manual tem como objetivo elencar e publicizar os principais atendimentos e serviços ofertados nos diversos canais de entrada da Ouvidoria do Humap-UFMS/Ebserh. Entende-se que o referido Manual também contempla a inclusão digital, uma vez que será disponibilizado via internet e intranet. Assim, funcionará como uma inovação nos serviços prestados pela Ouvidoria do Humap e fo-

mentará registros mais assertivos, que poderão ser melhor utilizados pela Governança do hospital, uma vez que esta Ouvidoria ocupa lugar estratégico na Instituição, porque atua como interlocutora entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Pública, exercendo papel essencial para consolidar o controle social, a efetiva participação democrática e a melhoria nos serviços públicos prestados.

Inicialmente, serão feitas entrevistas e questionários para coletar dados com os pacientes, acompanhantes e colaboradores sobre os atendimentos dispensados na Ouvidoria do hospital. No segundo momento, serão feitas análises das demandas registradas (por amostragem), para identificar padrões repetidos e pontos críticos que necessitam de alguma intervenção. Após isso, serão observados os fluxos dos processos internos de trabalho, para melhor entendimento das dinâmicas atuais e ciência das principais necessidades das áreas respondentes.

Depois da primeira fase (diagnóstico e mapeamento), inicia-se a segunda fase do projeto (desenvolvimento e capacitação). Nesta fase, será desenvolvido o Manual e, assim que concluído, começará a fase de capacitação da equipe, com workshops e treinamentos. Feito isso, serão realizados testes-piloto, com ajustes e feedback. Na terceira fase (implementação, avaliação e monitoramento), será feita a execução do projeto, de acordo com o cronograma estabelecido.

Quanto à aprovação e posterior divulgação, após sua confecção, o Manual será apresentado ao Colegiado Executivo do Humap/UFMS/Ebserh, que o analisará e deliberará por sua aprovação. Após isso, será enviado para conhecimento dos colaboradores e chefias via processo SEI (Sistema Eletrônico de Informações), e-mails institucionais, publicado no sítio eletrônico, disponibilizado na Wiki (intranet) do hospital, assim como será solicitada ampla divulgação nos canais oficiais de comunicação da Instituição (redes sociais, TVs institucionais, imagem de descanso de tela dos computadores).

Desse modo, ao dar ampla divulgação aos canais de comunicação (de entrada), estes ficarão mais acessíveis e eficazes, assim como os serviços ofertados aos usuários pela Ouvidoria. O projeto contribui para ampliar o controle social, porque permite que os cidadãos saibam da existência e de como usar as ferramentas disponíveis, o que melhora o

acesso aos serviços e pode facilitar a participação ativa no monitoramento e na melhoria dos serviços públicos.

Adicionalmente ao Manual de Ouvidoria, continuarão sendo feitas apresentações das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Humap-UFMS, seus canais de entrada, fluxos de tratamento das manifestações e noções gerais da Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) aos novos empregados contratados, residentes e estagiários de cursos de graduação e ensino técnico, que utilizam o hospital como campo de práticas. Paralelamente, está prevista como meta na Gestão de Desempenho (GD/2025) a realização de ações voltadas aos gestores relacionadas ao tratamento de manifestações. Ainda para 2025, há previsão de ações de capacitação das equipes, monitoramento contínuo e ajustes baseados em indicadores de desempenho, com vistas a garantir a melhoria contínua dos processos, acesso às informações ao maior número de pessoas possível, e o referido Manual servirá como material de apoio. Com maior divulgação dos canais de atendimento e dos principais serviços prestados pela Ouvidoria do Humap-UFMS, espera-se aumentar ainda mais a democratização e a transparência dos processos, a satisfação dos usuários e a participação cidadã, o que coopera com o fortalecimento da gestão pública e com a otimização dos serviços de saúde ofertados por um hospital público federal e universitário.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo geral

Publicizar os canais de entrada da Ouvidoria do Humap-UFMS/Ebserh e os principais serviços disponibilizados, com vistas a reduzir o tempo de resposta (demandas enviadas ao canal correto e com as informações necessárias são mais rapidamente encaminhadas às áreas respondentes, o que impacta positivamente no prazo de resposta), ampliar o controle social e democratizar ainda mais a participação dos cidadãos no monitoramento dos serviços de saúde.

2.2. Objetivos específicos

- **Observar o cenário atual:** Mapear os processos internos de trabalho, conversar com as

chefias das áreas respondentes para entender melhor as dinâmicas dos atendimentos, ouvi-las quanto às suas principais necessidades e verificar em quais pontos a Ouvidoria pode ajudar ou melhorar algum processo de trabalho.

- **Diagnosticar o Atendimento Atual:** Fazer levantamento detalhado dos processos ao elaborar o Manual, assim como identificar dificuldades e oportunidades de melhorias nos processos de trabalho.
- **Mapear Demandas e Padrões de Atendimento:** Analisar os registros de atendimento para identificar quais tipos de solicitações podem ser otimizadas por meio de fluxos diferenciados ou pontos focais.
- **Capacitar a Equipe:** Promover treinamentos e workshops para a equipe da Ouvidoria, com foco no uso da nova ferramenta, na interpretação dos dados gerados e nas técnicas de atendimento humanizado.
- **Estabelecer Indicadores de Desempenho:** Definir mensurações como tempo de resposta, taxa de resolução e índice de satisfação dos usuários, para monitorar a eficácia das ferramentas, dos canais de entrada, dos fluxos internos e do sistema como um todo.
- **Ampliar o Controle e a Participação Social:** Utilizar os canais de entrada para democratizar o acesso às informações, possibilitando que os cidadãos acompanhem, avaliem e deem feedback sobre os serviços prestados, como contribuição para o fortalecimento do controle social e da transparência na gestão.

3. JUSTIFICATIVA

A crescente demanda de manifestações de ouvidoria referentes aos serviços públicos de saúde ofertados no Humap e a necessidade de respostas conclusivas e eficazes no menor tempo possível impõem desafios à estrutura atual de atendimento da Ouvidoria do hospital. Estrutura essa que terá a oportunidade de ser revista e melhorada com a elaboração do presente Manual. Isso porque processos totalmente manuais e fluxos de comunicação desarticulados geram atrasos e ineficiências que prejudicam a experiência do usuário e a imagem institucional do Humap.

O Manual supracitado também visa atender às seguintes demandas legislativas:

- **Lei nº 13.460/2017 (e alterações):** dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- **Decreto nº 9.492/2017 (e alterações):** regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;
- **Lei nº 12.527/2011 (e alterações):** regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- **Portaria Normativa CGU nº 116/2024:** estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal, e dá outras providências;
- **Nota Técnica nº 919/2025/CGOUV/DOUV/OGU, da Controladoria-Geral da União (CGU):** trata do monitoramento da implementação das obrigações de transparência previstas no artigo 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Nesse cenário, a otimização das ferramentas de atendimento e dos canais de entrada, assim como sua publicidade em meios virtuais, oferece a oportunidade de transformação, até mesmo digital, pois serão colocados em Transparência Ativa no site do Humap, na intranet do hospital, em e-mails de colaboradores e informativos à comunidade. Isso impactará positivamente na gestão interna e na interação com os usuários.

4. BENEFÍCIOS DA PUBLICIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

- **Agilidade e Eficácia:** A otimização dos processos permite registros mais assertivos e melhor análise inicial das demandas, o que automaticamente diminui o tempo de resposta ao cidadão. A equipe dispensa menos tempo nas tratativas e disporá de mais tempo para tratar questões mais complexas, visto que a atual equipe da Ouvidoria do Humap voltou a ser uma das menores e mais defasadas da Rede de Ouvidorias da Ebserh, senão a menor e mais defasada, conforme aponta levantamento em curso solicitado pela Ouvidoria-Geral da Ebserh.
- **Padronização e Precisão:** A transparência dos fluxos de atendimento e de trabalho, assim como a melhor utilização dos canais de entrada oferecidos aos cidadãos, visam garantir que as respostas sejam padronizadas e coerentes, o que diminui eventuais falhas de comunicação e inconsistências no atendimento.
- **Acesso e Inclusão:** Com ampla divulgação em diversos meios de comunicação (site e intranet do hospital, e-mails dos colaboradores, mídias digitais e redes sociais do Humap, Carta de Serviços ao Cidadão Digital, grupos institucionais de aplicativos de mensagem e afins), poderão ser acessadas tanto pelo público interno quanto externo do hospital. Pessoas de diversas faixas etárias e classes sociais também conseguirão acessar o Manual, o que facilita o acesso aos serviços da Ouvidoria e contribui para ampliar a democratização da participação social.
- **Transparência e Controle Social:** Ao publicar os canais de comunicação e os principais serviços oferecidos pela Ouvidoria, além de desmistificar e elucidar diversos pontos, dúvidas são esclarecidas e aumenta o acesso às informações. O projeto fortalece o controle social, permite que os usuários acompanhem as ações da Ouvidoria e exerçam sua função fiscalizadora.

5. RELEVÂNCIA INSTITUCIONAL E SOCIAL

A publicidade, revisão e até mesmo a modernização dos atendimentos disponibilizados pela Ouvidoria refletem o compromisso do Humap com a excelência na prestação de serviços públicos de saúde.

Além disso, o projeto estimula a corresponsabilidade entre a Instituição e a sociedade, promovendo um ambiente de maior transparência e diálogo. Conforme Freitas e Mendes (2019): “a democratização do acesso à informação é essencial para o fortalecimento da participação cidadã.” Este projeto busca esse fortalecimento, alinhado aos princípios da ética e da cidadania.

6. MÉTODO

Este projeto de intervenção será realizado mediante uma abordagem metodológica qualitativa, exploratória e aplicada, com vistas a mapear e otimizar os fluxos de atendimento nos diversos canais de entrada da Ouvidoria do Humap. Com isso, é esperado o aprimoramento da escuta ativa aos manifestantes, assim como o enriquecimento da comunicação institucional.

Ao utilizar a metodologia supracitada, espera-se fomentar melhorias nas manifestações registradas (relatos mais objetivos e com os elementos necessários), diminuição no tempo de resposta ao cidadão, respostas mais conclusivas e assertivas à sociedade, assim como a reafirmação e o fortalecimento da Ouvidoria como canal oficial para a participação e o controle social, além do auxílio e da promoção das mediações de conflitos.

Os procedimentos metodológicos adotados no projeto serão estruturados em três fases interligadas: Diagnóstico e Mapeamento; Desenvolvimento e Capacitação; Implementação, Avaliação e Monitoramento. Cada fase contará com atividades específicas que visam garantir uma abordagem sistemática e integrada, conforme detalhado a seguir.

Fase 1: Diagnóstico e mapeamento

Levantamento de Dados

- **Questionários e Entrevistas:** Coleta de dados com usuários, acompanhantes e familiares de pacientes, colaboradores e equipe da Ouvidoria. Os questionários abordarão aspectos como tempo de resposta, qualidade do atendimento e sugestões de melhorias nos processos de trabalho e nos atendimentos da Ouvidoria do Humap.
- **Análise de Registros:** Revisão dos históricos de atendimento da Ouvidoria para identificar

padrões de demandas, reclamações, comunicações e solicitações mais frequentes, além de pontos críticos que demandam intervenção. Elogios também serão analisados por amostragem, para se ter uma média do que melhor funciona no hospital aos olhos de diferentes atores. Importante observação: até a conclusão deste projeto, em 04/06/2025, o Humap-UFMS/Ebserh encontrava-se em 1º lugar no ranking de elogios dos órgãos do Poder Executivo Federal, conforme consta no Painel Resolveu?, da Controladoria-Geral da União (CGU). Em conformidade com o referido painel, em 2019 e 2020 o Humap ficou em 2º lugar em elogios recebidos; em 2021 e 2022 ocupou 1º lugar em manifestações de reconhecimento e agradecimento pelos serviços e atendimentos recebidos; em 2023 ficou em 2º lugar, apesar do grande volume de elogios registrados durante todo o ano (3.854); e em 2024 voltou a ocupar o 1º lugar como a instituição mais elogiada do Poder Executivo Federal, com 2.135 registros positivos.

- **Observação de Fluxos:** Mapeamento dos processos internos de trabalho e reuniões com cheffias das áreas respondentes para melhor compreensão das dinâmicas atuais do atendimento e para ouvi-las também.

Mapeamento de Demandas

- **Identificação de Padrões:** Com base nos dados coletados, serão identificadas as solicitações que se repetem com maior frequência e que podem ser mais brevemente respondidas, como dúvidas sobre horários, agendamentos e informações básicas. Sugere-se pontos focais nas áreas responsáveis para agilizar as respostas mais corriqueiras, sempre com anuência e assinatura das cheffias imediatas.
- **Análise Crítica das principais dificuldades:** Estudo dos pontos de ineficiência e dos obstáculos que prejudicam a agilidade do atendimento, possibilitando a proposição de soluções específicas (Silva et al., 2020).

Fase 2: Desenvolvimento e Capacitação

Desenvolvimento do Manual

- **Criação Manual:** Desenvolver um manual acessível, em linguagem cidadã, que seja capaz de

orientar os usuários sobre como registrar suas demandas, quais informações colocar e quais não colocar, especialmente dados pessoais e sensíveis, tanto dos manifestantes quanto de terceiros. Com isso, espera-se que as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação venham mais completos e assertivos, que os prazos de resposta diminuam ainda mais, visto que o Humap manteve, nos últimos três anos, um dos menores prazos de resposta da Rede de Ouvidorias da Ebserh, bem abaixo da meta estabelecida pela Ouvidoria-Geral na Gestão de Desempenho (GD), a qual estabelece que o prazo máximo de resposta ao manifestante não pode ser superior a 9 dias. Até o momento de conclusão deste projeto, em junho de 2025, o prazo médio de resposta do Humap em 2025 para as manifestações de ouvidoria é de 2,50 dias e para os pedidos de acesso à informação 4,92 dias. Até 04/06/2025, a Ouvidoria do Humap recebeu 1.206 demandas. Desse total, 1.177 foram respondidas ou receberam algum tipo de tratativa (reencaminhadas para outro órgão por ausência de competência, arquivadas por duplicidade, solicitada complementação) e 29 estão em tratamento (aguardando resposta conclusiva da área responsável).

Capacitação da Equipe

- **Workshops e Treinamentos:** Realização de sessões de treinamento para a equipe da Ouvidoria, abordando:
 - Uso, monitoramento e atualização do manual sempre que necessário;
 - Análise e interpretação dos indicadores de desempenho e dos feedbacks dos usuários;
 - Técnicas de atendimento humanizado, gerenciamento do tempo de atendimento, mediação de conflitos, escuta ativa, entre outras técnicas utilizadas para um bom atendimento de ouvidoria.

Testes Piloto

- **Ajustes e Feedback:** Coleta de feedbacks dos usuários e da equipe durante o período piloto, com posterior ajuste dos processos e aprimoramento da ferramenta, garantindo sua efi-

cácia antes da implantação definitiva (Freitas & Mendes, 2019).

Fase 3: Implementação, Avaliação e Monitoramento

Execução do Plano e Cronograma

- Ampla divulgação e publicação após validação da equipe da Ouvidoria, análise e aprovação do Colegiado Executivo do Humap-UFMS/Ebserh;
- **Divulgação e Orientação:** Campanhas internas e externas para divulgar o Manual, juntamente com demais medidas que estimulem os usuários a cadastrarem suas manifestações, conhecerem as principais atividades da Ouvidoria, seus direitos quanto aos registros, sigilo de identidade, tempo de resposta, proteção de dados pessoais e sensíveis, assim como segurança da informação.

Cronograma e Responsáveis:

- Observar o cenário atual: prazo médio de 1 a 2 meses – responsável: ouvidora do Humap-UFMS/Ebserh;
- Diagnosticar o atendimento atual: prazo médio de 1 a 2 meses – responsável: ouvidora do Humap-UFMS/Ebserh;
- Mapear demandas e padrões de atendimento: prazo médio de 3 a 6 meses – responsável: ouvidora do Humap-UFMS/Ebserh;
- Capacitar a equipe: prazo médio de 8 a 12 meses – responsável: ouvidora do Humap-UFMS/Ebserh, com aprovação e apoio da Governança do Humap-UFMS/Ebserh;
- Estabelecer indicadores de desempenho: prazo médio de 9 a 12 meses – responsável: ouvidora do Humap-UFMS/Ebserh;
- Ampliar o controle e a participação social: prazo indeterminado, contínuo.

Avaliação de Desempenho

- **Definição de Indicadores:** Monitoramento de métricas específicas, tais como:
 - Tempo médio de resposta;
 - Taxa média de resolatividade;
 - Índice médio de satisfação dos usuários.

- **Relatórios Estatísticos Periódicos:** Elaboração de relatórios gerenciais e de desempenho com indicadores que serão apresentados em reuniões do Colegiado Executivo do Humap-UFMS/Ebserh, para apreciação, aprovação e posterior publicação no sítio eletrônico do Humap-UFMS/Ebserh e na intranet (Wiki) do hospital.

Monitoramento Contínuo e Feedback Social

- **Sistema de Feedback:** Criação de um canal para que os usuários possam avaliar o atendimento recebido e sugerir melhorias, o que propiciará maior participação ativa da comunidade;
- **Aprimoramento Contínuo:** Revisão periódica dos fluxos de atendimento e dos processos de trabalho, com possibilidade de incorporar novas tecnologias, adaptando-se cada vez mais às necessidades dos cidadãos;
- **Envolvimento dos Cidadãos:** A disponibilização das informações de interesse dos usuários permite mais autonomia, para que possam acompanhar o andamento das ações da Ouvidoria e exercer seu papel fiscalizador, contribuindo para a democratização do controle social.

7. RESULTADOS ESPERADOS

7.1. Melhoria na Agilidade dos Registros e dos Atendimentos

- **Redução do Tempo de Resposta:** Como dito anteriormente, a otimização nos registros e a ciência de informações necessárias em uma demanda impactam positivamente para uma resposta mais assertiva e rápida, diminuindo o tempo médio de resposta e possivelmente aumentando a qualidade das respostas;

7.2. Aumento da Eficiência Operacional

- **Otimização dos Recursos Humanos:** Com a agilização dos atendimentos, a equipe de Ouvidoria poderá concentrar esforços em casos mais complexos e estratégicos, o que aumentará a eficácia dos serviços prestados.

7.3. Ampliação do Controle Social e Democratização da Participação

- **Acesso Facilitado à Informação:** Conhecer melhor as ferramentas disponíveis e suas fun-

cionalidades, o projeto visa democratizar a comunicação, permitindo que um número maior de cidadãos participe do monitoramento dos serviços prestados pelo Humap-UFMS/Ebserh.

- **Transparência e Fiscalização:** O canal de atendimento acessível e a disponibilização de indicadores de desempenho contribuem para a transparência, fortalecem o controle social e a participação democrática na gestão pública.
- **Empoderamento dos Cidadãos:** O acesso facilitado ao canal de Ouvidoria permite que os usuários se sintam mais engajados e empoderados, podendo expressar suas opiniões, registrar críticas e sugerir melhorias, promovendo, assim, a corresponsabilidade entre a Instituição e a sociedade (Freitas & Mendes, 2019).

7.4. Fortalecimento da Imagem Institucional

- **Melhoria na Satisfação dos Usuários:** Quando é ofertado um atendimento mais ágil, eficaz e transparente, a tendência é aumentar a confiança dos usuários na Instituição, o que reflete positivamente na imagem do Humap-UFMS/Ebserh.
- **Reconhecimento da Inovação:** A adoção de ferramentas inovadoras para o atendimento reforça o compromisso do Humap-UFMS/Ebserh com a modernização e a excelência na prestação de serviços de saúde, contribuindo para a construção de uma imagem institucional moderna e responsiva (Silva et al., 2020).

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto de intervenção proposto representa uma iniciativa inovadora para a Ouvidoria do Humap. Ao disponibilizar informações orientativas, ofertar capacitações sobre como utilizá-las e elucidar o papel da Ouvidoria de um hospital federal universitário, a Instituição moderniza seus processos de atendimento/trabalho e amplia o acesso dos usuários aos serviços públicos. Conseqüentemente, ocorre a democratização da participação social e o fortalecimento do controle social. Entre os resultados esperados, destacam-se a redução do tempo de resposta e o aumento da satisfação dos usuários. Como salientam Silva et al. (2020): “a modernização tecnológica é um pilar essencial para a evolução dos serviços públicos.”

Com o projeto de intervenção aplicado, espera-se o fomento de um ambiente de comunicação mais eficaz, que propicie aos cidadãos melhores possibilidades de registrarem suas manifestações de modo mais assertivo e, com isso, otimizar o tempo de resposta, melhorar as respostas e os desfechos das situações abordadas, com ações mais direcionadas devido aos registros de manifestações mais colaborativos. Espera-se também que, de posse das informações disponibilizadas no Manual da Ouvidoria, os usuários acompanhem mais de perto a resolução de suas demandas e participem efetivamente da melhoria dos serviços de saúde. Somado a isso, a capacitação da equipe e a utilização de indicadores

de desempenho terão como foco a sustentabilidade e a melhoria contínua dos processos de trabalho, promovendo cada vez mais um atendimento ágil, transparente e alinhado às necessidades da população.

Por fim, a elaboração e publicização desta ferramenta reforçam o compromisso do Humap-UFMS/Ebserh com a inovação, a transparência e a excelência no serviço público. Além disso, demonstram que a otimização, modernização e atualização das informações oferecidas à comunidade podem ser valiosos aliados na construção de uma Administração Pública mais participativa e democrática.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE. *Manual de boas práticas ouvidorias Brasil*. São Paulo: ABRAREC, 2015. Disponível em: https://abrarec.com.br/wp-content/uploads/2015/07/Vs_pb.pdf. Acesso em: 23 abr. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm. Acesso em: 24 abr. 2025.
- _____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 24 abr. 2025.
- _____. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 24 abr. 2025.
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Nota Técnica nº 919/2025/CGOUV/DOUV/OGU, de 23 de abril de 2025. Monitoramento da implementação das recomendações decorrentes do 1º Ciclo de Avaliações das Unidades Setoriais de Ouvidoria (2020-2024) que tratam das obrigações de transparência previstas no artigo 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Brasília, DF: CGU, 2025.
- _____. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/78240>. Acesso em: 24 abr. 2025.
- EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. *Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh*. Brasília, DF: Ebserh. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/humap-ufms/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>. Acesso em: 24 abr. 2025.
- FREITAS, L. G.; MENDES, A. C. Democracia digital e controle social: novos caminhos para a participação cidadã. *Revista Brasileira de Administração Pública*, 2019.
- ROCKEL, Ida Eveline; AMORIM, Leonardo de Sousa; ANGELO, Felipe Alves; NASCIMENTO, Sávio Brito do. *Panorama das Ouvidorias da Rede Ebserh*. Brasília, DF: Ebserh, 2025.
- SILVA, J. P. et al. *Transformação digital em serviços públicos: desafios e oportunidades*. São Paulo: Atlas, 2020.

Karulina Borges da Silva Tonioli • Especialista em Gestão Pública pela UFMS e graduada em Pedagogia pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS). Instituição à qual está vinculada: Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da HU Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9455692700964905>