



PESQUISA

IMPLEMENTING INNOVATIONS IN HEALTH BASED ON CONVERGENT CARE RESEARCH

IMPLEMENTANDO INOVAÇÕES EM SAÚDE COM BASE NA PESQUISA CONVERGENTE ASSISTENCIAL

APLICACIÓN DE LAS INNOVACIONES EN SALUD BASADA EN LA INVESTIGACIÓN CONVERGENTE ASISTENCIAL

Raquel Costa Rodrigues de Souza¹, Enedina Soares²

ABSTRACT

Objective: To identify interveners' actions that can contribute to the innovation of daily practice in the Convergent Care Research. **Method:** The study is the result of methodological application in the development of Dissertation Master, with the participation of 31 members of the nursing staff of an Institute in Traumatology and Orthopedics in Rio de Janeiro. It was used semi-structured interview to collect data and content analysis technique was applied to the subjects' speech. **Results:** The actions indicated to solve or minimize problems of everyday life were: to establish the management reporting; disclose the function of Ombudsman Service; enhance the internal user; promote interface with continuing education and recognize the Ombudsman as an essential instrument to the continuous improvement process. **Conclusion:** The care context raises alternative solutions to everyday problems and leads to the renewal of the practice from the involvement of actors in the research. **Descriptors:** Health evaluation, Quality of health care, Nursing, Patient ombudsman service.

RESUMO

Objetivo: Identificar quais as ações intervenientes que podem contribuir para a inovação da prática cotidiana à luz da Pesquisa Convergente Assistencial. **Método:** Estudo resultante da aplicação metodológica no desenvolvimento da Dissertação de Mestrado, com a participação de 31 integrantes da equipe de enfermagem de um Instituto de Traumatologia e Ortopedia no Rio de Janeiro. Utilizou-se da entrevista semiestruturada para levantamento dos dados. Ademais, a técnica de análise de conteúdo foi aplicada aos discursos dos sujeitos. **Resultados:** As ações apontadas para solucionar ou minimizar os problemas do cotidiano foram: instituir a emissão de relatório gerencial; divulgar a função do serviço de ouvidoria; valorizar o usuário interno; promover a interface com a educação continuada e reconhecer a ouvidoria como um instrumento essencial para o processo de melhoria contínua. **Conclusão:** O contexto assistencial suscita alternativas de soluções para os problemas cotidianos e induz a renovação da prática a partir do envolvimento dos atores na pesquisa. **Descritores:** Avaliação em saúde, Qualidade dos cuidados de saúde, Enfermagem, Ouvidoria dos pacientes.

RESUMEN

Objetivo: Identificar las acciones intervenientes que pueden contribuir para la innovación de la práctica cotidiana a la luz de la Investigación Convergente Asistencial. **Método:** El estudio es el resultado de la aplicación metodológica en el desarrollo de la disertación del doctorado, con la participación de 31 miembros del personal de enfermería de un hospital de traumatología y ortopedia en Río de Janeiro. Se utilizó la entrevista semi-estructurada para recopilar datos y la técnica de análisis de contenido se aplica al discurso de los sujetos. **Resultados:** Las acciones que se indican para resolver o minimizar los problemas de la vida cotidiana fueron: instituir la emisión de un informe gerencial; divulgar el papel de la oficina de la Defensoría, valorar el usuario interno, promover la interface con la educación continua y reconocer la Defensoría como una herramienta esencial para el proceso de mejora continua. **Conclusión:** El contexto de la atención plantea alternativas de solución a los problemas cotidianos e induce la renovación de la práctica a partir de la participación de las partes interesadas en la investigación. **Descriptor:** Evaluación en salud, Calidad de la atención de salud, Enfermería, Defensa del paciente.

¹Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Enfermeira do Ministério da Saúde. Coordenadora da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do Instituto de Nacional Traumatologia e Ortopedia-INTO. raquecosta@yahoo.com.br. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro-UNIRIO. ²Enfermeira. Livre Docente. Professora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Endereço: Av. Pasteur, 296. Urca - Rio de Janeiro. E-mail: soaresene@ig.com.br.

INTRODUÇÃO

Este estudo foi desenvolvido de acordo com a proposta da Pesquisa Convergente Assistencial (PCA), idealizada por Trentini e Paim, cujo objetivo é implementar ações no contexto da prática pelo processo da pesquisa, criando-se um método intencional de estreitar a relação da práxis do cuidado com a pesquisa em saúde.¹

A PCA é um estilo de pesquisa que consiste na articulação da investigação científica com a prática assistencial, à medida que as ações da assistência vão sendo incorporadas ao processo da pesquisa com a intencionalidade de encontrar alternativas para solucionar ou minimizar problemas, realizar mudanças sugestivas e introduzir inovações ao cotidiano.¹⁻²

A esse movimento de renovação se alia o comprometimento profissional de avaliar constantemente o dia a dia de trabalho, acreditando que a participação no processo de mudança da prática está relacionada com o compromisso social com a saúde das pessoas, e que esse compromisso social vai além do cuidar individualmente, projetando-se em uma base de dados de análise que agrega qualidade formal e política ao cuidado de enfermagem.

O estudo é resultante da aplicação da proposta metodológica para o desenvolvimento da Dissertação de Mestrado, cujo objeto de estudo foi “A ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem”.³

Acredita-se que as informações provenientes da ouvidoria possam ser um caminho efetivo na busca da qualidade, contribuindo para melhor planejar a assistência de enfermagem e promover cuidados mais humanizados que atendam às expectativas dos usuários. Nesse sentido, a avaliação deve proporcionar subsídios para uma análise crítica da prática dos cuidados

J. res.: fundam. care. online 2013. out./dez. 5(4):727-35

de enfermagem, possibilitando a reformulação e o aprimoramento, eliminando o inoperante, e desenvolvendo ações estratégicas para as correções necessárias.³⁻⁵

Com esse intuito, a avaliação deve ser realizada como um processo dinâmico, sistemático e contínuo, visando detectar situações problemáticas. Logo, tem-se o propósito de rever o que está sendo realizado e a readequação de atividades, possibilitando a reconstrução e reorganização da prática diária. Por isso, julga-se que a coleta e o uso dessas informações podem permitir as tomadas de decisões, além de levar às ações efetivas para a melhoria da qualidade dos cuidados.⁶

Esse processo está em consonância com a metodologia proposta, pois tem a finalidade de produzir novos conhecimentos, visando buscar algo novo, além de se propor a construir e reconstruir saberes para orientar a prática, direcionando-se para a compreensão dos problemas e para a forma de lidar com eles.¹⁻²

Diante desses comentários, tem-se como objetivo identificar quais as ações intervenientes que podem contribuir para a renovação e inovação da prática, principalmente no que concerne à qualidade da assistência prestada, de acordo com a percepção dos que estão desempenhando suas atividades no cotidiano.

METODOLOGIA

A pesquisa apresenta as características descritiva, analítica e investigatória, mais especificamente nos estudos de campo. Situou-se no modelo de Pesquisa Convergente Assistencial.¹⁻²

Participaram da pesquisa 31 profissionais de enfermagem, selecionados aleatoriamente, mas por interesse, dentre os que compõem a equipe de enfermagem da instituição, e que, após convite formal, autorizaram suas participações

mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Como critério de inclusão, apenas a aceitação de cada participante foi prevalente. Durante a captação das falas, cada participante foi identificado por um código constituído pela letra indicativa da sua categoria profissional e por um número que o diferenciava dos demais pesquisados.

Fez-se uso de um roteiro de entrevista semiestruturada contendo um espaço inicial para registro dos dados de identificação dos sujeitos e uma continuação com cinco perguntas abertas. Esse instrumento teve como objetivo propiciar que os sujeitos se pronunciassem com liberdade e espontaneidade, permitindo uma interação entre o pesquisador e os depoentes, de modo que os respondentes pudessem discorrer sobre o tema sem se prender à indagação formulada.⁷

A análise dos dados foi realizada a partir de categorias oriundas dos conteúdos revelados a partir das falas dos entrevistados. As estruturas e elementos reveladores do conteúdo foram identificados por meio do estudo minucioso das palavras e frases que compunham o registro, procurando seu sentido e intenções. Eles foram selecionados para esclarecer suas diferentes características e extrair sua significação. Cumpriram-se as seguintes fases: pré-análise; exploração do material; tratamento dos resultados, inferência e interpretação.⁸

O estudo teve seu projeto submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da instituição em estudo, tendo sido aprovado mediante o Protocolo nº 0033.0.305.000-09, preservando-se os princípios éticos da pesquisa envolvendo seres humanos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Perfil dos sujeitos entrevistados

Do total de 31 pessoas entrevistadas, 18 são enfermeiros e 13 são auxiliares de J. res.: fundam. care. online 2013. out./dez. 5(4):727-35

enfermagem. A amostra estudada foi, em sua maioria, do sexo feminino; do total, 26 são mulheres e 5 são homens. A faixa etária dos sujeitos variou entre 24 e 53 anos. Já em relação ao tempo de atuação, mais da metade dos respondentes atuavam há mais de 11 anos na profissão no momento da entrevista.

É importante destacar que as implicações para o processo de mudança estão de acordo com as considerações dos participantes da pesquisa. Alguns pontos são considerados de extrema importância, como preconiza a PCA, e têm a intencionalidade de encontrar alternativas para a renovação e inovação da prática.

Os pontos para a reflexão surgiram a partir das necessidades emergidas do contexto da prática, sendo percebidos pela maioria dos entrevistados. As ações propostas pelos sujeitos visando solucionar ou minimizar os problemas do cotidiano foram distribuídas em cinco categorias de análise: instituir a emissão de relatório gerencial; divulgar a função do serviço de ouvidoria; valorizar o usuário interno; promover a interface com a educação continuada e reconhecer a ouvidoria como um instrumento essencial para o processo de melhoria contínua.

Instituir a emissão de relatório gerencial

Os participantes entendem que, para proceder à avaliação da qualidade do serviço, é importante estarem informados quanto às demandas que chegam da ouvidoria. Por isso, os sujeitos envolvidos na pesquisa apontam como necessário haver uma revisão desse quesito e sugerem que seja implementado um *feedback* diário, tanto para o elogio, quanto para as queixas, além de uma estatística dessas demandas através da emissão de relatório gerencial contendo informações relacionadas à atuação da enfermagem:

A gente não recebe relatório de ouvidoria para saber quantas notificações houve e que tipos de notificações aconteceram.

Acho que seria um ponto importante para os funcionários saberem isso, tanto as positivas, quanto as negativas. (E-3)

Acho que é preciso apresentar uma estatística de quantas demandas são direcionadas para a enfermagem, quais as queixas, os elogios, quais são os registros, e passar isso para a população aqui do hospital. (E-8)

Eu acho que deveria ter tipo um relatório, a fim de quais foram as principais reclamações, quais foram os principais elogios, para a gente que está aqui na assistência ter um quadro geral do que está ruim e o que está bom, o que a gente pode melhorar ou não. Eu acho que a ouvidoria tinha que repassar para cada setor, de acordo com as reclamações, um resumo, para a gente ter um quadro geral do que está acontecendo. (E-17)

Os participantes solicitam a emissão de relatório com informação sobre as críticas positivas e negativas relacionadas à assistência de enfermagem. Observa-se, nessas falas, a essência do encaminhamento de relatórios sobre as demandas aos setores responsáveis, para que estes procedam à análise e adotem medidas necessárias para a correção de eventuais falhas e para o planejamento de novas ações administrativas. Trata-se de promover a melhoria do processo de trabalho a partir das falhas percebidas. Os problemas apontados pelos usuários servem como indicadores e devem ser valorizados e utilizados para rever o processo e traçar planos de mudanças.

Nessa visão, a ouvidoria tem-se revelado uma ferramenta fundamental de *feedback* para a administração pública, propiciando a detecção de sussurros institucionais, que, sem a participação direta da comunidade, seriam difíceis de identificar em sua real importância. Então, a ouvidoria estabelece um canal de comunicação direta entre o cidadão e a organização, no sentido de ouvir críticas, denúncias, informações, sugestões ou elogios dos usuários quanto aos serviços e produtos oferecidos.^{2-3 e 9}

A ouvidoria constitui-se em um espaço para a melhoria dos serviços prestados, pois favorece a avaliação e o aprimoramento das atividades da organização, devido à sua função de acompanhar o fluxo das solicitações apresentadas pelos usuários como busca de solução de problemas. E, pela análise das informações obtidas, é possível identificar as áreas que estejam necessitando de maior atenção, definindo-se, por essa razão, novas estratégias para o serviço. Para isso, é essencial o encaminhamento de relatórios sobre essas demandas aos setores responsáveis, a fim de que procedam à análise e adotem medidas necessárias para a correção de eventuais falhas e planejamento de novas ações administrativas.^{3,6 e 9}

Divulgar a função do serviço de ouvidoria

Os sujeitos envolvidos na assistência percebem que é imprescindível a divulgação da função do serviço de ouvidoria, tanto para os usuários internos, quanto para os usuários externos.

Sabe-se que a ouvidoria tem uma dimensão muito ampla, constituindo-se em um espaço estratégico e inovador, isto é, um mecanismo eficiente de escuta do usuário. No entanto, esse serviço não é suficientemente conhecido, e a participação dos usuários para utilizá-lo ainda é muito pequena.

Acredita-se que a sua definição formal é compreendida de forma inexata e com finalidade pouco explícita. Estudos mostram que os usuários dos serviços de saúde utilizam pouco o serviço de ouvidoria hospitalar. Para que isso se reverta, necessita-se de divulgação e expansão do conceito de ouvidoria. Observa-se que, na prática, sua função é ainda pouco conhecida e o seu conceito vem sendo popularizado como o caminho das queixas.³⁻⁴

[...] esse serviço não é completamente divulgado, tanto para os funcionários, quanto para os clientes externos. Eu acredito que ele deveria ser mais explorado, que as pessoas deveriam ter um pouco mais de conhecimento do que a ouvidoria pode proporcionar a ele. (E-11)

Aprimorar a comunicação disso, para que serve a ouvidoria em todas as suas demandas e necessidades. (A-3) Eu acredito que alguns ainda não têm o conhecimento sobre a existência, do que se trata o serviço. Talvez muitos não participem por não saber, não conhecer o serviço de ouvidoria, quais são os benefícios que esse serviço pode trazer para os usuários como um todo. (E-9)

E reforçar a orientação para os usuários já na internação, mostrar que a gente tem esse serviço, qual a função, que é para os elogios, críticas e para mudanças, que é para o bem dele, e mostrar que não é só como órgão de punição, mas saber o sentido real da ouvidoria. (E-8)

Estudiosos da temática almejam que a ouvidoria alcance plenamente o objetivo de ser um canal propício a ouvir e dar voz aos cidadãos. Para tanto, destaca-se a importância da comunidade percebê-la como um projeto institucional e a sua solicitação como uma questão eminentemente social, e não apenas individual.^{4,10}

Valorizar o usuário interno

A importância do valor humano é uma das expectativas e necessidades expressas pelos entrevistados. Sem dúvida, é preciso rever as técnicas de administração e liderança, buscando mudar pressupostos que se tem a respeito das pessoas com quem trabalhamos e a quem procuramos influenciar. As pessoas não podem ser vistas apenas sob a ótica da utilidade, elas precisam ser respeitadas e valorizadas como seres humanos. O reconhecimento deve ser feito como algo que gratifique as pessoas e valorize seus atos.¹¹

A necessidade de ser valorizado, de se sentir importante é inerente ao ser humano de um modo permanente. É uma característica que distingue o ser humano dos demais seres. O desejo de ser reconhecido e de ser valorizado é

extremamente poderoso. E quanto mais a administração fizer alguém se sentir importante, mais positiva será a atitude da pessoa em relação ao serviço.¹²

Os participantes denotam a importância de rever a abordagem ao recurso humano, valorizar o usuário interno. Para os sujeitos, uma pequena ação faz toda a diferença. Há o desejo de ser reconhecido e compreendido. Eles criam certos tipos de expectativas, cujas consequências se seguem em decorrência de diferentes ações. Há necessidade de conversar e ser percebido como peça importante da equipe.

Eles humanizam o lado do paciente, humanizam o lado do acompanhante, mas esquecem de humanizar o nosso lado, o lado do profissional. Nem todo o profissional trabalha erradamente, acho que a pessoa tem que trabalhar esse lado. (A-4)

É o reconhecimento, o elogio, uma florzinha nos dias da mãe, um lembrete de aniversariante do mês, um elogio, assim, do funcionário do mês. Entendeu? Isso tudo é importantíssimo, entendeu? A instituição, ela tem que abrir mãos de certas coisas, porque o funcionário dela é o mais importante. (E-10)

A valorização do profissional de saúde vem despertando, a cada dia, mais interesse das administrações, principalmente nas instituições que se preocupam com um desempenho de qualidade. Ao valorizar o trabalhador, tem-se, como resposta, maior produtividade e satisfação do capital humano, que vê seus esforços serem reconhecidos. Acredita-se que o profissional almeja ser compreendido, apreciado e reconhecido pela organização. O investimento da instituição envolvendo ações como o diálogo, o respeito, o incentivo e a realização pessoal e profissional resultarão em uma assistência mais humanizada e adequada.³

[...] eu queria conversar, eu queria ser ouvida. Às vezes eu também tenho demandas. Eu queria ser ouvida e não reprimida sempre. Eu quero um olho no

olho, e sabe... um aperto de mãos, um tapinha nas costas. Nós somos uma equipe, eu não trabalho sozinha, eu quero passar o que a minha chefia falou para mim, para o meu auxiliar. Ele merece ouvir isso e ser valorizado como pessoa. (E-12)

Acho que a gente tem que partir daquele princípio de... é humanização, que parte de dentro para fora e não de fora para dentro. Porque às vezes ouvem muito os usuários falam e se escuta muito menos o profissional. Então, isso acaba danificando o processo. Para melhorar, deveria ser ouvir mais os da casa, dar mais valor os de dentro. (A-9)

Para manter um profissional estimulado, é importante que ele se sinta valorizado e que tenha consciência da importância de sua contribuição para a empresa. Aqueles que não recebem incentivos acabam se retraindo, tornando-se indiferentes à situação. Tudo o que se faz exerce uma influência positiva, negativa ou indiferente, no que se refere à motivação da equipe. Com efeito, incentivos, comemorações, elogios, punições e comentários sarcásticos podem entusiasmar ou desestimular uma equipe.^{3 e 9}

Diversos problemas poderiam ser evitados, melhorando-se a habilidade de interagir com os outros. Para gerenciar uma equipe, é preciso haver uma comunicação sem ruídos. Nesse contexto, gerenciar significa trabalhar com seres humanos, ajudá-los a cumprir suas responsabilidades e a conviver de maneira harmoniosa. Quando os funcionários são tratados como elementos estranhos e separados da organização, isso causa um impacto negativo, pois gera uma sensação de marginalização profissional.

^{3 e 13}

[...] o elogio é um estímulo do nosso trabalho diário. Seria bom se houvesse um retorno, tanto da ouvidoria, quanto da chefia. Porque, querendo ou não, a gente sabendo que está trabalhando bem, se está fazendo as coisas certas, então estimula mais a gente trabalhar. Não é monetário, não é o financeiro, mas é um estímulo profissional. (E-4)

As pessoas é que fazem a empresa ter sucesso ou não. Então, se você trabalhar

com um funcionário insatisfeito, você provavelmente vai ter seu cliente principal, seu cliente alvo, vai ser insatisfeito também. Então, assim, o mais importante, a primeira coisa é os critérios pessoais, que é você trabalhar com as pessoas de trabalho. (E-10)

Observa-se que os funcionários querem vislumbrar perspectivas de desenvolvimento e crescimento profissional. Esperam qualidade de vida no dia a dia do trabalho, além de buscarem mais sentido naquilo que fazem dentro das organizações, com alinhamento de seus valores com os da empresa. Eles esperam reconhecimento e incentivo profissional.

O sucesso ou fracasso da organização depende das pessoas. Supõe-se o envolvimento emocional dos funcionários, ao se sentirem prestigiados e não apenas inquiridos a desenvolverem suas tarefas. Isso permite superar os desafios e dar maior dedicação ao trabalho. Prestígio que não envolve apenas o fator salarial. É algo que pode ser conseguido através de premiações, incentivos, citações e homenagens.

É impossível que uma organização tenha solidez, se não contar com o apoio de seu maior patrimônio: as pessoas. É necessário que os administradores percebam e estejam convictos de que o sucesso da organização depende das pessoas e, por conseguinte, é essencial valorizá-las.¹¹⁻¹²

Promover a interface da ouvidoria com a educação continuada

Trata-se de programar atividades em que os funcionários realmente entendam o que é transmitido, para poderem aplicar os novos conhecimentos em suas atividades diárias. A noção de qualidade deve estar incorporada aos seus atos, do contrário, não há efetividade da qualidade.¹¹

As demandas dos usuários em ouvidoria relacionadas à assistência de enfermagem são fontes de dados que podem ser utilizadas, inicialmente, como bases para o planejamento estratégico da assistência. Por isso, a educação continuada, diante desses dados, tem a

possibilidade de conduzir à melhoria da assistência de enfermagem, promovendo meios de ensino em serviço, melhorando as condições de trabalho, visando à satisfação de sua clientela interna e externa.

Nos serviços de saúde, os processos educativos objetivam o desenvolvimento dos profissionais através de uma série de atividades denominadas capacitações, treinamentos e cursos estruturados e contínuos. Por meio da identificação de problemas apontados pelos usuários em ouvidoria, a educação continuada tem a oportunidade de lançar mão desses apontamentos e utilizá-los no processo de treinamento, com vistas a sanar esses problemas.

4,15-16

[...] os profissionais de saúde que recebem essas demandas sejam constantemente esclarecidos através educação continuada [...] porque é um trabalho super importante. Se o usuário vem aqui, reclama e desabafa, e ficar por isso mesmo, é uma perda de tempo, é um desperdício. Tem que usar essas demandas para melhoria. (E-3)

Eu mesma, na educação permanente, desenvolvo ações que foram geradas a partir de reclamações, então isso é muito importante para o crescimento da instituição. (E-16)

Eu acredito que poderia haver reuniões semestrais com a ouvidoria. Já que a gente tem aqui a educação continuada, poderia utilizar o espaço para falar sobre isso, para todo mundo, porque eu acho que é uma informação que falta. [...] então eu acho que falta isso, comunicação. Então, eu acho que isso é um processo muito longo, que abrange cultura, conhecimento [...] (A-9)

A educação continuada em enfermagem vem se destacando como estratégia para promover a sistematização da qualidade dos cuidados realizados, de forma segura e eficaz. A responsabilidade de atualizar e de capacitar os profissionais de enfermagem carece de um método de ensino-aprendizagem dinâmico e contínuo que proporcione ao indivíduo a aquisição de conhecimentos, para que ele atinja sua

J. res.: fundam. care. online 2013. out./dez. 5(4):727-35

capacidade profissional e desenvolvimento pessoal, de acordo a realidade institucional e social.^{3 e 16}

Desse modo, a educação continuada é vista, por diversos autores, como um conjunto de práticas educacionais que objetivam mudanças nos modelos hegemônicos de formação e atenção à saúde. São práticas direcionadas a promover oportunidades de desenvolvimento para o funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar de forma efetiva e eficaz em suas atividades institucionais, além de propiciar constante troca de experiências, envolvendo toda a equipe e a organização em que este está inserido.¹⁵⁻¹⁶

Reconhecer a ouvidoria como um instrumento essencial para o processo de melhoria contínua

A ouvidoria constitui-se em uma ferramenta para a melhoria dos serviços prestados, pois favorece a avaliação e o aprimoramento das atividades da organização. Um processo de avaliação bem conduzido pode fortalecer o movimento de transformação institucional em prol da sociedade. A administração pode falhar, contudo, deve estar atenta para o fato de que o público tem o direito de exigir melhores padrões de produtividade administrativa, e considerar como premissa sua atitude de corrigir e encontrar meios de prevenir futuras ocorrências.⁹

Eu vejo a ouvidoria como um ganho muito importante para a instituição ter essa visão, de ter o serviço de ouvidoria realmente atuante [...] que esses processos devem ser desenvolvidos; é dando continuidade. As reclamações são feitas, e deve ser utilizada para melhorar [...] é excelente instrumento de avaliação, uma fonte rica, riquíssima, de se direcionar ações de melhoria. (E-16)

[...] uma ferramenta superimportante, não só para medir resultados, mas para colaborar com a melhora desses resultados. (E-3)

Acredito que, quando a ouvidoria é bem utilizada, pode ajudar a produzir mudanças no processo. Penso que, a partir das falhas, é possível corrigir o processo

de trabalho. A ouvidoria é a ponte nisso, pois a partir dessas situações pode mudar o quadro. (E-5)

[...] a ouvidoria é uma peça importantíssima, porque é ela que vai nos sinalizar o que aquele cliente está precisando, o que a gente tem que melhorar quais os processos que têm que ser revistos, remapeados. (E-10)

A ouvidoria é uma grande ferramenta que ajuda as pessoas a melhorar o serviço, e é dessa forma que os enfermeiros entrevistados a entendem. Os esforços no sentido da viabilização do diálogo em equipe possibilitam mudanças de atitude de acordo com a análise das críticas recebidas e congregam o que os sujeitos pensam. Assim, o diálogo conduz, intermedeia e produz mudanças nas relações do cuidar; pois quando essa discussão é positiva, os profissionais tornam-se agentes de transformação da realidade através da mudança de comportamentos e atitudes na forma de cuidar.

A ouvidoria reflete um mecanismo de controle da administração pública; sua atividade caracteriza-se pelo elo direto com o usuário, permitindo agir de modo rápido e eficaz na busca de sua satisfação e do bem-estar social. As organizações estão despertando para a necessidade de manter canais ágeis de comunicação com seus usuários, buscando ouvir suas dúvidas, críticas, elogios e sugestões, visando atender suas necessidades e expectativas, com o propósito de contribuir para a melhoria da prestação dos serviços.^{10,17}

CONCLUSÃO

A Pesquisa Convergente Assistencial possibilitou encontrar estratégias inovadoras para a melhoria da prática cotidiana, pois percebemos, de acordo com as falas dos entrevistados, que o contexto da prática assistencial suscita alternativas de soluções para minimizar ou solucionar problemas cotidianos e induz à renovação da prática em superação.

J. res.: fundam. care. online 2013. out./dez. 5(4):727-35

A pesquisa permitiu a participação dos sujeitos na inovação e renovação da práxis assistencial, porque através dos discursos dos sujeitos foram encontradas sugestões para a implementação de mudanças no processo. As ações apontadas para solucionar ou minimizar os problemas do cotidiano foram: instituir a emissão de relatório gerencial; divulgar a função do serviço de ouvidoria; valorizar o usuário interno; promover a interface com a educação continuada e destacar a ouvidoria como um instrumento essencial para o processo de melhoria contínua.

As reflexões do estudo nos direcionam para a necessidade de desenvolvermos estratégias que viabilizem a promoção de uma ambiência harmônica no setor de trabalho. Nesse sentido, a ouvidoria pode contribuir de forma efetiva com os encaminhamentos das demandas dos usuários de saúde em relação aos cuidados recebidos. Além disso, através do conhecimento das necessidades e expectativas dos usuários pela equipe de enfermagem, estabelecer o movimento de caráter prático para alcançar a qualidade da assistência prestada.

Para que ocorra a participação dos atores envolvidos no processo de produção de saúde, faz-se necessário investir na divulgação e expansão do conceito de ouvidoria, pois, de acordo com o resultado, esse serviço não é completamente divulgado, tanto para os funcionários, quanto para os usuários de saúde.

A valorização do trabalhador foi outro destaque para a otimização do resultado, entendendo-se que eles são agentes criadores da inovação, dotados de visão própria e que fazem as coisas acontecerem. De fato, é mandatário que as organizações se tornem mais conscientes e atentas com relação ao seu capital humano, ao valorizar a particularidade de seus parceiros, considerando que são autores proativos, provocadores das decisões e empreendedores das ações em sua prática cotidiana, conseqüentemente, os

trabalhadores querem vislumbrar perspectivas de desenvolvimento e crescimento profissional.

Outra estratégia sugerida foi a de promover a interface com a educação continuada, possibilitando a melhoria da assistência de enfermagem através do ensino em serviço e, com isso, aperfeiçoar as atividades exercidas, de acordo as demandas dos usuários com registro em ouvidoria.

Diante dos resultados, enfatizamos a ouvidoria como um instrumento essencial para os serviços de saúde, pois constitui-se em uma ferramenta para o progresso dos serviços prestados, induzindo a avaliação e o aprimoramento das atividades da organização.

REFERÊNCIAS

1. Trentini M, Corradi EM (organizadoras). Avaliação: subsídios teórico - práticos para a gestão em saúde. São Paulo: Ícone; 2006.
2. Souza RCR. A ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem [Dissertação]. Rio de Janeiro (RJ): Escola de Enfermagem Alfredo Pinto, UNIRIO; 2010.
3. Antunes LR. Ouvidorias do SUS no processo de participação social em saúde. Revista Saúde Coletiva. São Paulo: Editora Bolina. 2008; 5(26): 238-41.
4. Souza RCR, Soares E, Cordeiro CEM, Silva ML. A Ouvidoria na Administração Hospitalar: um ambiente acolhedor para o usuário do sistema de saúde. R. pesq.: cuid. fundam. 2010; 2(3): 1062-70.
5. Souza RCR, Soares E. Perspectivas dos Enfermeiros no prisma das demandas dos usuários em ouvidoria. Rev enferm UERJ. 2010; 18(3): 411-16.
6. Minayo MCS. Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. 27ª Edição. Petrópolis: Vozes; 2008.
7. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2008.
8. Alves Junior MN. A contribuição estratégica das ouvidorias para a melhoria dos serviços prestados pelas organizações: um estudo de caso na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. [dissertação]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina 2002.
9. Pereira LH. A voz do usuário no Sistema Hospitalar: ouvidorias. Sociologias, Porto Alegre. 2002; 1(1): 82-120.
10. Mezomo JC. Qualidade Hospitalar: reinventando a administração do hospital. São Paulo: CEDAS; 1992.
11. Freemantle D. De olho na equipe. Tradução de Antonio Moura. Rio de Janeiro: Sextante; 2008.
12. Arredondo L. Aprenda a se comunicar com habilidade e clareza. Tradução de Antonio Evangelista de Moura. Rio de Janeiro: Sextante; 2007.
13. Chiavenato I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier; 2010.
14. Silva GM Seiffert OMLB. Educação continuada em enfermagem: uma proposta metodológica. Rev Bras Enferm. 2009; 62(3): 362-6.
15. Paschoal AS, Mantovani MF, Méier MJ. Percepção da educação permanente, continuada e em serviço para enfermeiros de um hospital de ensino. Rev Esc Enferm USP. 2007; 41(3): 478-84.
16. Souza RCR, Freire MA, Soares E. Ouvidoria no Âmbito da Administração Pública: contribuição para a Enfermagem. R. pesq.: cuid. fundam. 2012; 4(3): 2385-93.

Recebido em: 02/10/2012

Revisão requerida: não

Aprovado em: 21/05/2013

Publicado em: 01/10/2013