

## **ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES REALIZADAS NA OUVIDORIA DOS HOSPITAIS DA REDE EBSERH ENTRE OS ANOS 2019 A 2023**

### **ÁREA TEMÁTICA**

Inovação na atenção à saúde

**DOI: <https://doi.org/10.31692/2595-2498.v3i2.160>**

**ROSEANE LINS VASCONCELOS GOMES**

roseane.vasconcelos@ufpe.br

**IVANA LUIZA DA SILVA ELIAS**

**WILLIAM FRANÇA DOS SANTOS**

**ALANA LARISSA DE SOUSA SILVA**

**JEFFERSON JOSÉ LUCENA DOS SANTOS**

**JENNIFER STEPHANE RAMOS DA SILVA**

**RESUMO**

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) foi criada pelo Ministério da Educação (MEC) em 2011 através da Lei nº 12.550 com o objetivo de oferecer atendimento e assistência gratuitamente à população. Além de prestar serviços como ensino, pesquisa e extensão às instituições federais, contribuindo para formação de profissionais da área de saúde. A ouvidoria pública dos hospitais universitários federais possui papel importante na comunicação entre a sociedade e administração pública com objetivo de melhorar o atendimento. Objetivos: Analisar os dados obtidos pela ouvidoria sobre as manifestações dos usuários dos hospitais da rede Ebserh entre os anos de 2019 e 2023. Método: Trata-se de um estudo exploratório, de natureza quantitativa, a partir dos dados da plataforma da Ebserh/MEC sobre manifestações registradas no relatório da ouvidoria dos hospitais da EBSEH entre os anos de 2019 e 2023. Os dados foram coletados no mês de abril de 2024 e são de domínio público, portanto o estudo não precisou de aprovação no CEP. Resultado e Discussão: As manifestações foram categorizadas de acordo com seu conteúdo, incluindo reclamações(R), solicitação (SO), denúncia (D), sugestão (SU), elogio(E), comunicação(C) e simplifique (SI), sendo esta apenas no ano de 2019. Seguem os dados obtidos durante o ano de 2019: R 268(25,8%), SO 600 (57,8%), D 29 (2,8%), SU 23(2,2%), E 4 (0,4%), C 114 (11,0%), S 0(0%); ano de 2020: R 10.073 (40%), C 3.103 (12,3%), D 496 (2%), SU 408 ( 1,6%), E 3.595(14,3%), SO 7.519 (29,8%); ano de 2021: R 11.595 (41,3%), S 7.553 (26,9%), E 4.840 (17,2%), C 3.114 (11,1%), D 598 (2,1%), SU 388 (1,4%); ano de 2022: R 14.911 (41,3%), SO 10.503 (29.1%), E 6.634 (18,4%), C 2.947 (8.2%), D 631 (1.7%), SU 482 (1.3%); e ano de 2023: E 17.456 (33.6%), R 17.168(33%), SO 11.681 (22.5%), C 3.994 ( 7.3%), D 1.101 (2.1%), SU 591 (1,1%). Os resultados revelam um aumento importante no número de manifestações ao longo dos anos, com destaque para a maior frequência de reclamações em comparação aos elogios. As reclamações e sugestões representaram uma parcela significativa das manifestações recebidas pela ouvidoria, abordando questões como atendimento ambulatorial e de internação. O aumento da participação dos usuários pode indicar que ao longo do tempo a EBSEH investiu na divulgação do trabalho da ouvidoria, que não se trata apenas de reclamações, mas também do recebimento de outras manifestações. Conclusão: A análise das manifestações na ouvidoria dos Hospitais da EBSEH revelou informações importantes sobre as preocupações, necessidades e percepções dos usuários em relação aos serviços de saúde. Ao considerar esses dados, os gestores hospitalares podem desenvolver melhorias no atendimento e estratégias para resolução das demandas dos pacientes, promovendo a transparência e fortalecendo a confiança dos usuários da rede EBSEH.

**Palavras-chave:** ouvidoria dos pacientes; gestão hospitalar; hospital público.

Submetido em: 30/06/2024

Aceito em: 24/08/2024

Publicado em: 30/10/2024

Avaliado pelo sistema *double blind* review