



OUVIDORIA EM SAÚDE PÚBLICA: UM INSTRUMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE

RAQUEL TAVARES NOBRE DE FREITAS; LIDIA ANDRADE LOURINHO

Introdução: A gestão da qualidade é um conjunto de atividades e processos planejados, desenvolvidos e aplicados por uma organização para atender às expectativas e necessidades de clientes e outras partes interessadas. Para alcançar a qualidade nos serviços de saúde, é fundamental ações interdisciplinares que envolvam gestores, profissionais de saúde e usuários do serviço. **Objetivos:** O objetivo desse estudo foi identificar através da literatura científica a importância da ouvidoria como um instrumento de gestão da qualidade. **Metodologia:** Foi realizada uma revisão de literatura integrativa, com busca por estudos relevantes através de palavras-chave específicas. As bases de dados utilizadas foram: LILACS; MEDLINE E COCHRANE, onde foram usados na pesquisa os descritores do DeCS: “gestão da qualidade” (*quality management*); “gestão da qualidade em saúde” (*quality management in health*) “ouvidoria” (*ombudsman*); “saúde pública” (*public health*). A busca foi feita utilizando os termos em português e inglês, os critérios de inclusão foram: trabalhos que foram publicados no período de 2013 a 2022 e como critérios de exclusão foram considerados trabalhos que não estivessem no tema e objetivo de estudo e trabalhos que não estivessem à domínio público. **Resultados:** Inicialmente, foram encontrados 146 estudos relacionados ao tema, mas após a aplicação de critérios de inclusão e exclusão, apenas 06 artigos foram selecionados para a revisão. Esses artigos incluíram diferentes abordagens de pesquisa, como pesquisas documentais, métodos mistos, pesquisas transversais qualitativas, estudos de caso e revisões sistemáticas. Estes textos demonstram o contato direto com a população permite que sejam identificadas demandas e necessidades específicas de cada equipamento de saúde, além de ajudar a esclarecer dúvidas sobre o uso dos serviços e dos direitos dos usuários. A ouvidoria se torna essencial e importante para o controle da qualidade dos serviços públicos de saúde uma vez que, a mesma tem a função de ser um canal de democracia e direito dos usuários daquele serviço. **Conclusão:** Conclui-se que a ouvidoria é essencial como um instrumento de gestão e como uma forma de promover a democracia e a participação popular na busca pela melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, Gestão da qualidade em saúde, Ouvidoria, Saúde, Ferramenta da qualidade.