



A IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO POPULAR, CONTROLE SOCIAL E OUVIDORIA NO FORTALECIMENTO DA GESTÃO EM SAÚDE

KAROLINE QUEIROZ MARTINS ALMEIDA DE ARAÚJO; EMANUELLE YASMIM SILVA DO NASCIMENTO; STEFANE MARIA DE LIMA CAMPOS; FABIA BARBOSA DE ANDRADE; ANA ELZA ALVES MENDONÇA

Introdução: A importância da participação popular, do controle social e da ouvidoria na gestão dos serviços de saúde em hospitais universitários têm sido ferramentas de gestão para a oferta de serviços de qualidade. Desde a promulgação da Constituição de 1988, a participação popular e o controle social são princípios essenciais do SUS, permitindo que a população exerça cidadania ao fiscalizar e influenciar as ações do Estado, promovendo maior transparência e responsabilização na gestão dos serviços de saúde. As ouvidorias surgiram como instrumentos fundamentais para fortalecer esse controle social, atuando como canais de comunicação direta entre os usuários e a administração pública. Elas possibilitam a escuta ativa das demandas da população, promovem a transparência e contribuem para a melhoria contínua dos serviços, ao transformar manifestações de satisfação ou insatisfação em indicadores de qualidade. No contexto dos hospitais universitários, como o Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL), a pesquisa de satisfação dos usuários desde 2014 exemplifica como a avaliação participativa pode orientar ações de melhoria, especialmente em aspectos como tempo de espera para atendimento e internação. **Objetivo:** Elaborar um planejamento estratégico para ações de melhorias no atendimento aos usuários de um hospital universitário a partir da ouvidoria. **Metodologia:** Trata-se de um estudo ecológico, realizado em maio de 2024 num hospital de ensino no Nordeste do Brasil. Os dados foram obtidos de relatórios da avaliação de usuários atendidos no ambulatório e internação, nos anos de 2016, 2017, 2019 e 2022. **Resultados:** A análise dos dados revelou variações nos índices de satisfação dos usuários ao longo dos anos estudados, evidenciando discrepâncias que podem estar relacionadas às mudanças nos questionários e ao número variável de participantes. Além disso, o tempo de espera para atendimento e internação apresentou os menores índices de satisfação, indicando que esse aspecto é uma das principais áreas a serem aprimoradas para melhorar a experiência do cliente. **Conclusão:** Os resultados evidenciam a importância da pesquisa de satisfação como ferramenta de gestão, destacando a necessidade de aprimorar seus métodos. Espera-se que este estudo contribua para fortalecer a atuação da ouvidoria e a efetividade das avaliações, promovendo uma gestão mais eficiente e centrada no cliente.

Palavras-chave: **PARTICIPAÇÃO POPULAR; CONTROLE SOCIAL; OUVIDORIA**