



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE HOTELARIA**

**ELIZAMAR MARIANO DA SILVA  
JOÃO FERNANDO AMORIM COSTA**

**INFLUÊNCIA DA OUVIDORIA NA QUALIDADE PERCEBIDA NA HOTELARIA  
HOSPITALAR EM UMA PERSPECTIVA DE HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO**

**RECIFE-PE  
2023**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE HOTELARIA E TURISMO**  
**CURSO DE HOTELARIA**

**ELIZAMAR MARIANO DA SILVA**  
**JOÃO FERNANDO AMORIM COSTA**

**INFLUÊNCIA DA OUVIDORIA NA QUALIDADE PERCEBIDA NA HOTELARIA  
HOSPITALAR EM UMA PERSPECTIVA DE HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO**

**TCC apresentado ao Curso de Hotelaria da  
Universidade Federal de Pernambuco,  
Centro Acadêmico de Recife, como  
requisito para a obtenção do título de  
Bacharel em Hotelaria.**

**Orientador(a): Elidomar da Silva  
Alcoforado**

**RECIFE-PE**

**2023**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Elizamar Mariano da.

Influência da Ouvidoria na Qualidade Percebida na Hotelaria Hospitalar  
em uma Perspectiva de Humanização do Atendimento / Elizamar Mariano da  
Silva, João Fernando Amorim Costa. - Recife, 2023.

18, tab.

Orientador(a): Elidomar da Silva Alcoforado

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de  
Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Hotelaria - Bacharelado,  
2023.

1. Hotelaria Hospitalar. 2. Atendimento Humanizado. 3. Qualidade  
Percebida. 4. Gestão de Qualidade. 5. Ouvidoria. I. Costa, João Fernando  
Amorim . II. Alcoforado, Elidomar da Silva. (Orientação). III. Título.

300 CDD (22.ed.)

ELIZAMAR MARIANO DA SILVA  
JOÃO FERNANDO AMORIM COSTA

INFLUÊNCIA DA OUVIDORIA NA QUALIDADE PERCEBIDA NA HOTELARIA  
HOSPITALAR EM UMA PERSPECTIVA DE HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

TCC apresentado ao curso de Hotelaria da  
Universidade Federal de Pernambuco, Centro  
Acadêmico de Recife, como requisito para  
obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Aprovado em: \_\_/\_\_/\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>o</sup>. Dr. Elidomar da Silva Alcoforado (Orientador)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof<sup>o</sup> Dr. Alexandre Cesar Batista da Silva (Examinador Interno)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Wilson Costa Cardoso (Examinador Externo)  
Hospital das Clínicas de Pernambuco

# **Influência da Ouvidoria na Qualidade percebida na Hotelaria Hospitalar em uma perspectiva de humanização do atendimento**

Influence of the Ombudsman on the perceived Quality of Hospital Hospitality in a perspective of humanization of care

Elizamar Mariano da Silva  
Universidade Federal de Pernambuco

João Fernando Amorim Costa  
Universidade Federal de Pernambuco

**Resumo:** A humanização do atendimento em saúde tem sido cada vez mais valorizada e reconhecida como um aspecto fundamental para a qualidade dos serviços prestados. Nesse contexto, a Ouvidoria tem se mostrado uma importante instância de diálogo e resolução de conflitos entre pacientes e profissionais, promovendo a participação ativa dos pacientes no processo de cuidado. O objetivo deste artigo é analisar a influência da Ouvidoria na qualidade percebida pelos pacientes em relação à hotelaria hospitalar, considerando a perspectiva da humanização do atendimento. O arcabouço teórico alicerçou-se nos conceitos de hotelaria hospitalar, humanização do atendimento em saúde, percepção da hospitalidade, gestão da qualidade em saúde, além do papel da ouvidoria. A pesquisa foi realizada no Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco (HC-UFPE), utilizando uma abordagem quantitativa, a partir de estatística descritiva processada no software SPSS v.28 e qualitativa, a partir da análise de conteúdos, categorizadas com apoio do software NVivo v 1.7. Os dados foram extraídos a partir de pesquisas de satisfação dos usuários dos hospitais universitários do SUS no ano de 2022, dados secundários da Ouvidoria do HC-UFPE e realizadas entrevistas com profissionais das áreas de enfermagem, hotelaria hospitalar e Ouvidoria da instituição. A triangulação de dados foi empregada para obter uma visão espectral mais ampla do fenômeno estudado. Os resultados indicam que a existência de uma Ouvidoria está diretamente relacionada à melhoria da qualidade percebida pelos pacientes. Através do diálogo entre pacientes e profissionais, resolução de conflitos e valorização da participação do paciente na humanização do atendimento, a Ouvidoria desempenha um papel crucial na promoção da humanização do atendimento em instituições de saúde. A Ouvidoria proporciona um espaço para que os pacientes expressem suas necessidades, expectativas e preocupações, o que contribui para um atendimento mais personalizado e sensível às suas demandas. Além disso, a Ouvidoria atua como um mediador entre os pacientes e os profissionais de saúde, auxiliando na resolução de conflitos e na melhoria contínua dos serviços. A valorização da participação dos pacientes na humanização do atendimento fortalece a relação entre pacientes e profissionais, promovendo a confiança e a colaboração mútua. Ao reconhecer a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação efetivo, as instituições de saúde podem aprimorar seus serviços e garantir uma melhor experiência para os pacientes. Conclui-se que a Ouvidoria desempenha um papel essencial na humanização do atendimento em saúde, influenciando positivamente a qualidade percebida pelos pacientes. Ao promover o diálogo, a resolução de conflitos e a participação ativa dos pacientes, a Ouvidoria contribui para uma melhor relação entre pacientes e profissionais, resultando em serviços de saúde mais humanizados e de qualidade.

Palavras-Chave: hotelaria hospitalar; atendimento humanizado; qualidade percebida; gestão de qualidade; ouvidoria.

**Abstract:** The humanization of healthcare service has been increasingly valued and recognized as a fundamental aspect for the quality of services provided. In this context, the Patient Ombudsman's office has emerged as an important instance for dialogue and conflict resolution between patients and professionals, promoting active patient participation in the care process. The objective of this article is to analyze the influence of the Ombudsman's office on patients' perceived quality of hospital hospitality, considering the perspective of humanized care. The theoretical framework is based on concepts of hospital hospitality, humanization of healthcare service, perception of hospitality, quality management in healthcare, and the role of the Ombudsman's office. The research was conducted at the Hospital das Clínicas of the Federal University of Pernambuco (HC-UFPE), using a quantitative approach with descriptive statistics processed in SPSS software v.28, and a qualitative approach with content analysis categorized using NVivo software v1.7. Data were extracted from user satisfaction surveys of SUS university hospitals in 2022, secondary data from the HC-UFPE Ombudsman's office, and interviews with professionals in the nursing, hospital hospitality, and Ombudsman's office areas of the institution. Data triangulation was employed to obtain a broader spectral view of the phenomenon under study. The results indicate that the existence of an Ombudsman's office is directly related to the improvement of patients' perceived quality. Through dialogue between patients and professionals, conflict resolution, and the recognition of patient participation in humanized care, the Ombudsman's office plays a crucial role in promoting humanized care in healthcare institutions. The Ombudsman's office provides a space for patients to express their needs, expectations, and concerns, which contributes to a more personalized and responsive approach to their demands. Additionally, the Ombudsman's office acts as a mediator between patients and healthcare professionals, assisting in conflict resolution and continuous service improvement. Valuing patient participation in humanized care strengthens the relationship between patients and professionals, promoting trust and mutual collaboration. By recognizing the importance of the Ombudsman's office as an effective communication channel, healthcare institutions can enhance their services and ensure a better patient experience. It is concluded that the Ombudsman's office plays an essential role in humanizing healthcare service, positively influencing patients' perceived quality. By promoting dialogue, conflict resolution, and active patient participation, the Ombudsman's office contributes to a better relationship between patients and professionals, resulting in more humanized and quality healthcare services.

Keywords: hospital hospitality; humanized care; perceived quality; Quality management; ombudsman.

## 1. Introdução

A humanização do atendimento é um tema que tem ganhado cada vez mais espaço na hotelaria hospitalar, uma vez que a percepção de qualidade no atendimento prestado aos pacientes é um fator importante para o fortalecimento da relação entre pacientes e profissionais de saúde. Neste contexto, a ouvidoria surge como um instrumento para a promoção da humanização do atendimento em instituições de saúde na medida que possibilita uma melhor comunicação entre pacientes e profissionais.

A presente pesquisa buscou investigar a influência da ouvidoria na qualidade percebida na hotelaria hospitalar, tendo como base a perspectiva de humanização do atendimento. Para tanto, o presente estudo teve como base a análise de dados coletados na pesquisa de satisfação realizada em 2022 com pacientes atendidos no Hospital das Clínicas, entrevistas semi-estruturadas com profissionais que trabalham na instituição e dados secundários obtidos na ouvidoria, com o objetivo de identificar possíveis correlações entre a existência de ouvidoria e a percepção dos pacientes em relação à qualidade do atendimento recebido.

É importante ressaltar que a hotelaria hospitalar desempenha um papel fundamental na experiência dos pacientes durante sua estadia no hospital, pois busca oferecer um ambiente mais acolhedor e confortável, proporcionando uma melhor qualidade de vida durante o período de internação (Godoi, 2008). Nesse sentido, a ouvidoria pode desempenhar um papel crucial na identificação de problemas e na promoção de mudanças para melhorar a qualidade do atendimento prestado aos pacientes (Souza, Soares, Cordeiro, & Silva, 2010).

Sendo assim, a presente pesquisa se justifica no sentido de contribuir para a discussão sobre a importância da ouvidoria na promoção da humanização do atendimento na hotelaria hospitalar e na melhoria da qualidade percebida pelos pacientes, além de destacar a importância da comunicação efetiva entre pacientes e profissionais de saúde para uma assistência mais humanizada e de qualidade.

## **2. Revisão da Literatura**

### **2.1 A Hotelaria Hospitalar**

Quando se aborda o termo hotelaria, é natural referir-se a hotel, a um ambiente descontraído, de férias e de lazer. Quando se trata de hospital, associa-se a aspectos totalmente diferentes, costumando-se pensar em local de sofrimento, dor, tristeza, doenças e morte. Devido a esse fator, muitos hospitais incluíram os serviços da hotelaria, com a finalidade de mudar essa imagem nada agradável que temos do ambiente hospitalar (BOEGER, 2008). Segundo Castelli (2001, p.20), “o hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem que oferece aposentos mobiliados, com banheiros privativos, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviços completos de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira”.

Nas últimas décadas, o mercado de saúde brasileiro, principalmente, no setor privado tem sofrido profundas mudanças na questão do atendimento prestado ao paciente, ressaltando a importância da humanização no processo de serviços e ambientes e, principalmente, nas demandas e necessidades dos pacientes (TARABOULSI, 2009). Antigamente, o paciente procurava uma unidade de saúde com a finalidade de obter um atendimento médico, procurando instituições que tivessem, além de uma equipe competente de especialistas, instalações confortáveis e equipamentos de última geração, sendo um fator primordial na hora de decidir qual a instituição que iria escolher na hora de buscar atendimento. A diferença de infraestrutura entre as instituições hospitalares, clínicas e unidades de saúde era evidente (idem).

Com o passar do tempo, o cenário com relação à diferença de infraestrutura entre as instituições de saúde começou a mudar. Seja no âmbito privado, quando o mercado começou a responder às demandas dos clientes de saúde, assim como, no setor público, através de uma política mais descentralizada, que pudesse ampliar a quantidade de unidades de saúde, conseguiu-se aumentar a oferta de serviços com equipamentos modernos, médicos competentes e de melhores instalações em ambos os âmbitos. Novas demandas começaram a

surgir, com os pacientes buscando atendimento hospitalar humanizado que inclui respeito, afeto, dedicação e serviços de hospitalidade. Tecnologia e conhecimento técnico e científico são esperados em todas as unidades de saúde, mas um sorriso sincero e permanente é valorizado pelos pacientes (ibidem)..

Para Boeger (2008), um dos principais motivos que levou à implantação da hotelaria nas instituições de saúde foi o fato dos próprios pacientes estarem mais exigentes, visto que ao procurar por um tratamento médico, eles não esperam receber apenas o tratamento da doença, mas a segurança, o conforto e atendimento de qualidade dentro do hospital. Essa mudança no comportamento dos pacientes fez com que os hospitais começassem a mudar a imagem da instituição, que era vista como um local para se buscar a cura, focado na qualificação técnica dos seus profissionais e infraestrutura disponível; e passassem a buscar um diferencial no atendimento que viesse a mudar a aparência das unidades de saúde.

Taraboulsi (2009, p.2) afirma que "O caminho encontrado é a hotelaria hospitalar, uma tendência que veio para livrar os hospitais da "cara de hospital" e que traz em sua essência uma proposta de adaptação à nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas"

O conceito de hospital evoluiu, as demandas por parte dos pacientes vão muito além de uma instituição que tem aparelhos modernos e uma equipe médica especializada. O atual cliente de saúde mudou, ele está mais exigente e é fundamental que as instituições estejam atentas e ofereçam um diferencial que os atraiam. De acordo com Ruthes e Cunha (2007), o hospital moderno é aquele que passou por um processo de mudanças em sua forma de gerenciamento, compreendendo uma visão de negócios. Além do atendimento médico oferecido ao paciente, as instituições de saúde têm se preocupado em oferecer conforto, bem estar, hospitalidade e garantia de humanização e satisfação do paciente e, conseqüentemente, a fidelização do mesmo. Nesse sentido, a hotelaria surge como um tipo de serviço que vem garantir isso, com um ambiente bom, confortável e com segurança aos seus clientes.

## **2.2 Humanização do atendimento em saúde**

A humanização do atendimento em saúde tem uma visão voltada para o paciente, buscando garantir a qualidade de vida, priorizando o respeito às necessidades emocionais, psicológicas e sociais, e criando um ambiente acolhedor. De acordo com Lopes *et al.* (2015, p. 2377) humanizar é "oferecer atendimento de qualidade articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes da assistência e das condições de trabalho dos profissionais". Desse modo, humanizar é resgatar o respeito do ser humano, além de aceitar o paciente e entender que é um indivíduo que possui diversos sentimentos, tais como o medo, a dor, muitas dúvidas e a insegurança, naturais no processo de doença e tratamento de saúde.

A implementação de práticas e políticas que garantam ao paciente um papel ativo, buscando promover uma relação humana e respeitosa entre os profissionais de saúde e os pacientes é algo requerido na humanização do atendimento em saúde.

O paciente, como qualquer ser humano, precisa de atenção, carinho, respeito e de se sentir valorizado, principalmente, no momento tão difícil, quando procura uma unidade de saúde buscando ajuda para resolver um problema, num momento de fragilidade e de doença.

A humanização no atendimento permite que os profissionais de saúde compreendam e atendam às necessidades emocionais, psicológicas e sociais dos pacientes, o que pode resultar em um atendimento mais eficaz e personalizado, ajudando a reduzir o estresse e ansiedade dos pacientes, melhorando a adesão ao tratamento e aumentando a satisfação. Além disso, a humanização promove a melhoria do clima organizacional, podendo trazer vários benefícios para os pacientes, profissionais de saúde e para o sistema de saúde como um todo, ajudando a garantir um atendimento de qualidade e respeitoso.

Para Oliveira *et al.* (2006), o objetivo da humanização na saúde é de resgatar as relações entre profissional de saúde e usuário, dos profissionais entre si, da instituição com os profissionais e do hospital com a comunidade. Um dos principais objetivos da humanização na saúde é melhorar a qualidade dos serviços, potencializar os tratamentos e aumentar as chances de cura do paciente.

### **2.3 A Percepção da Hospitalidade**

A percepção é um modo como o indivíduo se vê, a maneira como o arredor é visto, sentido e/ou percebido (CAMPOS, 2008). São formas únicas de percepção que atuam direta ou indiretamente no processo de projeção que o paciente tem sobre o local visitado. Ela afirma que a hospitalidade sempre esteve direta ou indiretamente ligada à percepção dos indivíduos, através dos cinco sentidos.

Já Tuan (1980, p. 4) pontua “a percepção como a resposta dos sentidos aos estímulos externos que o ser humano recebe com a atividade proposital, na qual alguns fenômenos são registrados, enquanto outros são bloqueados”. Por outro lado, Campos (2008) busca demonstrar uma linha de raciocínio que vai além das dimensões físico-estruturais, sem excluí-las, perceptíveis pelo indivíduo em sua capacidade de distinguir elementos hospitalares ou hostis em um determinado local. A autora procura fazer uma analogia entre os sentidos, apresentando também alguns significados do ponto de vista fisiológico, com alguns elementos que os representam, podendo utilizá-los como uma espécie de codificadores da hospitalidade. Através das exigências e percepções dos usuários de um determinado serviço, se constrói um novo parâmetro do que seria um atendimento ideal na saúde. Esse processo é contínuo e dinâmico, já que o nível de informação e o grau de exigência do usuário está em constante modificação, assim como, das empresas de atender os anseios dos seus consumidores.

Segundo Boeger (2008, p. 28), “os pacientes são considerados enfermos; por isso, requerem atenção especial que concilie a saúde com o ato de hospedar-se bem e torne o ambiente mais acolhedor para ele e sua família, humanizando o ambiente e seu atendimento”. A mudança do comportamento do paciente está relacionada também com a percepção e os critérios que ele começou a utilizar para definir um bom atendimento, não buscando apenas um tratamento ou cura, ele vai além da segurança, “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou tratamento, como também a segurança, o

conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”. (BOEGER, 2003, p.24).

A definição de satisfação é algo bem subjetivo, porém existem variáveis capazes de influenciar o nível de satisfação do usuário de um determinado serviço (GOMES, PINTO & CASSUCE, 2021). Quando falamos em consumo de serviços de saúde pode-se determinar que a percepção da satisfação seria afetada pelas características individuais dos pacientes, pela administração no atendimento e pela infraestrutura da unidade que recebe o usuário, entre outros fatores. Nesse sentido, a ouvidoria pode ser considerada fundamental, acolhendo o usuário, ouvindo suas manifestações e tentando encaminhar suas demandas para os setores, buscando atendê-las e, conseqüentemente, influenciando no nível de satisfação do usuário, melhorando a percepção da qualidade do serviço prestado.

#### **2.4 Gestão de Qualidade em Saúde**

Determinar um conceito para qualidade é algo desafiador. Segundo Gomes (2004), a qualidade é fácil de reconhecer, mas é difícil definir. De acordo com Reeves e Bednar (1994), não existe uma definição global, e diferentes definições de qualidade surgem em diferentes circunstâncias, tornando-a um fenômeno complexo.

Devido a sua abrangência, mais importante do que ter um conceito bem definido sobre qualidade é saber que ela é considerada universalmente como algo que afeta a vida das organizações, a vida de cada indivíduo de uma forma positiva (GOMES, 2004), bem como seu entendimento por todos os profissionais dentro do processo da empresa, independente do ramo de atuação (NADLER; TUSHMAN, 1994). Já para Bonacim e De Araújo (2009), com o aumento da participação da sociedade nos processos de tomada de decisão relacionadas às políticas públicas, a gestão pública buscou mecanismos para demonstrar qualidade e eficiência na aplicação dos recursos.

Ao longo dos anos, o conceito de gestão da qualidade evoluiu de uma abordagem puramente técnica e de conduta de produtos, para uma abordagem mais ampla, que abrange todos os aspectos da organização, incluindo processos, pessoas, liderança e cultura. Ao longo do tempo, os conceitos de gestão de qualidade evoluíram, refletindo as mudanças nos mercados e na sociedade.

Segundo Barçante (2009), a atividade de inspeção foi implantada pela primeira vez em 1922, sendo formalmente incorporada no controle da qualidade, tendo uma visão voltada para a produção em massa e o objetivo de garantir a qualidade dos produtos produzidos. Isso se tornou possível por meio do departamento de inspeção, onde era feita a checagem final das peças produzidas, com a finalidade de garantir sua qualidade. Nessa época, o foco era o produto e a preocupação básica era a verificação da qualidade de produção.

Para Barçante (2009, p. 5) “a era da Gestão da Qualidade Total (TQM, total quality management) teve início no Ocidente, a partir dos esforços de recuperação de mercado impetrados por grandes empresas americanas, em meio à invasão de produtos japoneses de alta qualidade no final da década de 70”. Essa era é marcada pela ênfase da importância da participação ativa de todas as áreas da organização na melhoria contínua da qualidade e na satisfação dos clientes. “A qualidade deixou de ser um aspecto do produto, e de responsabilidade apenas de um setor específico, e passou a ser um problema da empresa,

abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação” (LONGO, 1996, p. 8), tendo como foco o sistema de produção e a preocupação básica com a comunicação.

Na década de 1980 surgiu o conceito do Seis Sigma que, basicamente, é uma metodologia de melhoria de processos que buscava reduzir os erros e aumentar a eficiência e eficácia da produção. “A Metodologia Seis Sigma contribui para a melhoria da qualidade de forma disciplinada e está dividida em cinco etapas básicas: definição, medição, análise, melhoria e controle” (LUCAS, 2002 *apud* OLIVEIRA E DAHER, 2004, p. 4).

Segundo Juran (1999), o conceito de Qualidade 4.0, o qual se concentra na utilização da tecnologia da informação e da inteligência artificial para melhorar a qualidade do produto ou serviço e a eficiência da produção. Assim, é possível entender as demandas e identificar pontos de melhoria, atuando rapidamente em otimizações nos seus processos de produção ou de prestação de serviço, e tendo como estratégia atrair e fidelizar clientes. Dessa forma, a gestão de qualidade também permite aprimorar as atividades do setor.

Segundo Bonato (2011), como prestadoras de serviços, as instituições de saúde são prestadoras de grande relevância social, que possuem uma alta complexidade e peculiaridade, cuja gestão da qualidade obtém um enfoque bem específico. Para isso, é fundamental que se conheça a história, evolução e como um hospital funciona para que se possa ter uma visão bem realista do ambiente para que proceda ações de qualidade.

Ventura et all. (2020) destaca a existência de forças que exercem um papel significativo na manutenção de práticas tradicionais compartilhadas pelo grupo, tornando-se mais complexo a adesão de propostas de qualidade e segurança do paciente, havendo uma tendência de preservar as formas mais tradicionais na cultura organizacional da instituição. Já Savassi (2012) afirma que todo processo de mudança organizacional afeta a cultura de qualquer instituição, principalmente, quando está focada na gestão de qualidade, pois envolve processos, recursos internos e pessoas que mudam de imediato por meio de ordens administrativas. O autor ainda alega que, na área de saúde, a gestão baseada na qualidade requer mudanças no foco de atuação e em tecnologias, apoiadas na melhoria da relação profissional-paciente, na forma de receber dos médicos e equipes, na qualificação e capacitação dos profissionais, no aprimoramento da gestão e na participação ativa dos profissionais de saúde na definição dessas metas e parâmetros de qualidade, tendo uma visão 360 graus, onde todas as partes interessadas estão envolvidas no processo de tomada de decisão.

## **2.5 O papel da Ouvidoria na perspectiva de acolhimento e na Gestão de Qualidade**

Ao utilizar o serviço de ouvidoria, o usuário se sente acolhido, pois sabe que sua solicitação será analisada e assim retornará a sua necessidade manifestada. Por isso, querer não é um estado, mas uma posição ética; significa compartilhar preocupações e insatisfações e assumir a responsabilidade de ouvir as demandas dos usuários.

O acolhimento possibilita uma reflexão acerca dos processos de trabalho em saúde, pois estabelece uma relação concreta e de confiança entre o usuário e o profissional ou a equipe, estando diretamente orientado pelos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), podendo atender às demandas da sociedade e estabelecer relação com os outros serviços de saúde, de

maneira regionalizada e hierarquizada (BRASIL, 2010). “É um recurso destinado a apoiar a qualificação do sistema de saúde, pois possibilita ao usuário o acesso a um cuidado justo, ampliado e integral, a partir do reconhecimento de que esse acesso é um direito humano fundamental”(CARVALHO, 2008; *apud* BARALDI & SOUTO, 2011, p.61.). Os autores citam a importância do acolhimento na área da saúde, especialmente no contexto do SUS. O acolhimento é visto como uma ferramenta que promove uma relação de confiança entre o usuário e os profissionais ou equipes de saúde, permitindo que as demandas da sociedade sejam atendidas e que os serviços de saúde sejam integrados de forma regionalizada e hierarquizada. As citações mencionadas reforçam a ideia de que o acolhimento é uma prática essencial na promoção da humanização e qualidade do atendimento em saúde.

A ouvidoria é um importante instrumento de gestão de qualidade, que pode ajudar as organizações a melhorar os processos e serviços, inclusive em ambiente hospitalar. Por meio da ouvidoria, a empresa pode ouvir as reclamações, sugestões e elogios dos clientes e utilizá-los para aprimorar seus serviços. Sendo assim, Ouvidoria:

“É o conjunto normativo dos princípios e funções que visam ao controle, a ordenação e a avaliação dos fatores de expressão de qualidade e excelência no processo e dos resultados do desempenho do pessoal do hospital, alicerçado pela ordenação dos fatores de produção e/ou de prestação de serviço” (FONTINELE, 2002, p. 27)

O autor destaca que a gestão de qualidade deve ser baseada na ordenação dos fatores de produção e/ou prestação de serviço. Isso significa que a gestão de qualidade deve ser planejada e organizada de forma a garantir a eficiência e a eficácia na entrega de serviços de saúde ao paciente. Tal citação ressalta também a importância da gestão de qualidade para garantir a excelência na prestação de serviços em um ambiente hospitalar, com a finalidade de atender às necessidades dos pacientes de forma eficiente e eficaz.

A ouvidoria é um canal de comunicação aberto entre os usuários dos serviços de saúde e a gestão do hospital, permitindo que os pacientes expressem suas opiniões, sugestões e reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados. "A ouvidoria é um canal importante de comunicação entre a gestão do hospital e os usuários dos serviços, possibilitando a identificação de problemas e a adoção de medidas corretivas para melhorar a qualidade da assistência" (OLIVEIRA et al., 2017, p. 29).

Em um contexto de Hotelaria Hospitalar, a ouvidoria desempenha um papel fundamental na gestão de qualidade, pois permite que a gestão do hospital tenha conhecimento dos problemas e dificuldades enfrentados pelos pacientes durante sua estadia, possibilitando a identificação de pontos críticos e a adoção de medidas corretivas para melhorar a qualidade dos serviços. “A ouvidoria é uma importante ferramenta de monitoramento da qualidade, permitindo que a gestão do hospital identifique oportunidades de melhoria e adote medidas para garantir a satisfação dos pacientes” (VIEIRA, 2016, p. 87).

Assim, a ouvidoria é um importante instrumento de monitoramento da qualidade, auxiliando a gestão a identificar oportunidades de melhoria na prestação de serviços garantindo a satisfação dos pacientes e a melhoria contínua da qualidade nos serviços de Hotelaria Hospitalar.

### **3. Procedimentos Metodológicos**

Com objetivo de ter uma visão mais completa e abrangente dos dados coletados, utilizou-se a triangulação de dados, que segundo Denzin & Lincoln (2005) definem como uma forma mais ampla, considerando ser uma combinação de metodologias diferentes para analisar o mesmo fenômeno, de modo a consolidar a construção de teorias sociais. Trata-se de uma alternativa qualitativa para a validação de uma pesquisa que, ao utilizar múltiplos métodos de pesquisa, assegura a compreensão mais profunda do fenômeno investigado (Flick, 2009).

A triangulação de dados utilizada parte de três fontes de informação: a primeira a partir da pesquisa de satisfação do usuário do SUS, aplicado no HC-UFPE; a segunda, uma entrevista aplicada aos funcionários do hospital; e a terceira a análise de dados secundários obtidos no setor de ouvidoria do HC-UFPE.

O HC-UFPE é um hospital-escola público federal administrado pela EBSEH, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, que realiza anualmente uma pesquisa de satisfação do usuário do SUS, para avaliar sua percepção em relação aos serviços prestados pelos Hospitais Federais Universitários (HFUs). Segundo a EBSEH (2022), essa pesquisa tem como objetivo analisar a satisfação dos usuários e identificar aspectos negativos que podem ser trabalhados, confiando na melhoria do atendimento e da qualidade dos serviços prestados. Os formulários da pesquisa foram disponibilizados entre 12 de maio de 2022 e 31 de dezembro de 2022, contendo campos para avaliação em cinco áreas: Roupas, Limpeza e Lixo; Estrutura; Atendimento no Ambulatório; Atendimento na Internação; e Refeições. Os entrevistados tinham a liberdade de avaliar quantos setores queriam e, ao final, podiam avaliar a satisfação geral, dando uma nota e indicando se recomendariam ou não o hospital para familiares e amigos. Foi adotada a escala de Likert, com cinco pontos, para calcular o percentual de satisfação de cada tema, que facilita no acompanhamento desses percentuais ao longo do tempo. A pesquisa foi aplicada a 899 entrevistados.

Soma-se a isso, a entrevista aplicada aos funcionários do HC-UFPE, que objetivou obter informações sobre as práticas de humanização adotadas pelo hospital e como elas são percebidas pelos funcionários, no período de janeiro a março de 2023, com 5 servidores dos setores de enfermagem, hotelaria hospitalar e ouvidoria. Por fim, os dados secundários obtidos no setor de ouvidoria do HC-UFPE complementam a coleta de dados, permitindo a verificação da consistência dos resultados junto às outras fontes.

A análise dos dados foi alicerçada em dois pilares - uma vertente quantitativa, utilizando-se de estatística descritiva, para avaliar a relação entre a humanização e a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços públicos de saúde, com o objetivo de identificar tendências e padrões na percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços públicos de saúde e o impacto da humanização nesta percepção. Para tal, utilizou-se o software SPSS (Statistical Package for Social Sciences), v.28.

De outra parte, analisou-se os dados de vertente qualitativa a partir de categorização realizada no software NVivo 1.7, seguindo as etapas metodológicas da análise de conteúdo de Bardin (2015) numa abordagem qualitativa, para que se inferem as análises a partir das categorias emergidas dos dados, permitindo uma compreensão mais profunda e detalhada dos dados coletados, evidenciando a interpretação dos significados oriundos das entrevistas.

#### 4.0 Resultados e Discussão

Inicialmente, foi realizada a análise das pesquisas de satisfação como meio importante para avaliar a percepção dos pacientes e usuários do SUS em relação à qualidade dos serviços prestados pelos hospitais e outras unidades de saúde. Essas pesquisas fornecem informações valiosas sobre os pontos positivos e aqueles que precisam ser melhorados, permitindo assim melhorias na qualidade dos serviços de saúde.

Posteriormente, foi investigada a pesquisa de satisfação do ano de 2022 em nível nacional, com o objetivo de comparar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital das Clínicas em Recife com outros hospitais do país que também fazem parte da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Além disso, vale ressaltar que a pesquisa contou com a participação de três profissionais do Hospital, distribuídos nos núcleos de atuação de Enfermagem, Hotelaria Hospitalar e Ouvidoria. Os setores analisados mostraram-se receptivos em acolher a demanda dos questionamentos realizados. E por fim, foram analisados dados secundários fornecidos pelo setor da Ouvidoria.

#### 4.1 Análise dos Dados da Pesquisa de Satisfação do Usuário SUS

A pesquisa de satisfação do usuário de Hospitais Universitários realizada em 2022, com 899 entrevistados, com o seguinte perfil: 26,25% dos entrevistados se identificaram com gênero masculino, 72,97% com gênero feminino e 0,88% preferiram não informar (EBSERH, 2023). Nesta primeira questão, não há uma separação entre os pacientes e acompanhantes, mas é bastante discrepante a diferença entre os gêneros. Com relação à faixa etária dos respondentes da pesquisa 2,56% tinham menos de 21 anos; 12,01% marcou ter entre 21 a 30 anos; 14,79% entre 31 a 40 anos; a maioria, 25,20%, afirmou ter entre 41 a 50 anos; um outro grande público está entre 51 a 60 anos com 20,80%; a terceira idade correspondeu a 15,02% entre 61 a 70 anos; e, 9,12% marcou estar acima dos 71 anos ou mais (EBSERH, 2023). E por fim, 532 dos entrevistados utilizaram o hospital como usuário e 367 como acompanhante de usuário. Nesse momento, podemos inferir que a quantidade de pacientes é bem superior ao de acompanhante, além de prioritariamente do gênero feminino.

Foi analisada e o resultado alcançado pelo Hospital das Clínicas em Recife em relação à satisfação do usuário foi verificado:

Tabela 1 - Satisfação do Usuário SUS no HC-UFPE

Respostas	%
Muito Satisfeito	51,10
Satisfeito	30,10
Indiferentes	14,30
Insatisfeito	2,56
Muito insatisfeito	1,90
Total	100

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário do HC-UFPE.

Os dados apresentados na Tabela 1, indicam que cerca de 81,20% dos usuários ficaram satisfeitos com os serviços prestados pelo HC-UFPE em 2022, com atenção para o fato de a maioria destes, 51,10% declararam estar muito satisfeitos, o que corresponde a mais da metade dos respondentes.

Tabela 2 - Pesquisa de Satisfação do Usuário nos 37 hospitais universitários administrados pela EBSEH

Respostas	%
Muito Satisfeito	56,60%
Satisfeito	33,60%
Indiferente	7,50%
Insatisfeito	1,47%
Muito insatisfeito	0,90%
Total	100

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Hospitais Universitários.

Quando analisamos os dados da Tabela 2, com os 37 hospitais universitários administrados pela EBSEH, podemos perceber uma avaliação ainda melhor. Cerca de 90,20% dos usuários estão satisfeitos com o serviço oferecido pela rede de hospitais universitários administrados pela EBSEH, considerando que a pesquisa nacional ouviu um total de 44.081 usuários.

Apesar dos problemas estruturais que o hospital HC-UFPE possui, a pesquisa se demonstrou sensível ao avaliar esse item na média de 6,74; a avaliação geral do serviço em 2022 se situou com índice de 8,5. Esse dado nos leva a acreditar que a percepção do usuário na avaliação geral tem influência de outros fatos relacionados com o atendimento. Podemos comparar isso ao nos depararmos com as médias dadas ao atendimento ambulatorial e internação, que em 2022 ficaram superior a estrutura e próximo a média de avaliação do serviço, situada em 7,76 e 8,52 respectivamente.

Nesse sentido, fica evidente que existem fatores ligados ao atendimento que influenciam na avaliação geral do serviço e que devem ser considerados.

#### **4.2 Análise dados secundários obtidos no setor da Ouvidoria**

O relatório de Ouvidoria do HC-UFPE/EBSEH mostrou-se um instrumento de informações fundamentais sobre o trabalho desempenhado pelo setor. No ano de 2022, foram feitos 1563 registros, dos quais 61 deles eram pedidos de informações e 1525 manifestações de ouvidoria, sendo 38 delas arquivadas por duplicidade ou por falta de complementação, mostrando quão atuante é o setor de ouvidoria do HC-UFPE. Acolher o paciente ou usuário do SUS, seja para ouvir reclamação, solicitação, elogio, comunicação, denúncia e sugestão, o faz ser um canal atuante, ouvindo as manifestações, direcionando para os setores competentes e tentando, o mais breve possível, dar uma resposta ao usuário. Em 2022, o tempo médio de resposta foi de 9,85 dias (EBSEH, 2022).

Tabela 3 - Tipos de manifestações feitas a Ouvidoria do HC-UFPE em 2022

Tipos de Manifestações	Número	%
Reclamação	735	50,30
Solicitação	499	34,10
Elogio	157	10,70
Comunicação	43	2,90
Denúncia	22	1,40
Sugestão	9	0,60
Total	1.464	100

Fonte: Relatório Anual - 2022 Ouvidoria do HC-UFPE/Ebserh

Na Tabela 3, podemos visualizar os tipos de manifestações feitas à Ouvidoria do HC-UFPE e perceber que 95,10% são compostas por reclamações (50,30%), solicitações (34,10%) e elogios (10,70%).

Outro indicador que o relatório traz é o percentual de satisfação do usuário com relação ao atendimento da ouvidoria. Em 2022, a ouvidoria obteve dos 66,67% respondentes, uma avaliação satisfatória ou muito satisfatória.

Tabela 4 - Pesquisa de Satisfação do Usuário em relação a Ouvidoria do HC-UFPE em 2022

Respostas	%
Muito Satisfeito	47,06
Satisfeito	19,61
Regular	10,78
Insatisfeito	5,88
Muito insatisfeito	16,67
Total	100

Fonte: Relatório Anual - 2022 Ouvidoria do HC-UFPE/Ebserh

Certamente, quanto mais assertivo e eficiente for o feedback do setor de ouvidoria, o usuário ficará mais satisfeito e terá uma percepção melhor do serviço prestado, influenciando no nível de satisfação do usuário, que de acordo com a tabela 4, mostrou que 66,67% estarem pelo menos satisfeito com o serviço prestado.

### **4.3 Dados obtidos na entrevista com profissionais do HC-UFPE**

A pesquisa foi conduzida com profissionais dos setores de enfermagem, hotelaria hospitalar e ouvidoria, cujos nomes foram mantidos em sigilo para preservar a privacidade dos participantes. Os resultados das entrevistas indicam que a Ouvidoria é considerada um setor efetivo na melhoria da qualidade do atendimento e da assistência prestada pelos profissionais de enfermagem. Apesar de não ter sido feito uso da ouvidoria para facilitar o trabalho, o participante da pesquisa destacou que através dela é possível identificar a qualidade na assistência e receber elogios e queixas voluntárias dos pacientes. Além disso, os profissionais de enfermagem acreditam que o atendimento humanizado pode ajudar na percepção da qualidade do atendimento prestado, favorecendo uma melhor compreensão das necessidades durante o tratamento e na satisfação dos pacientes.

No que se refere aos *feedbacks* da ouvidoria, o participante da pesquisa afirmou que os recebem sempre, tanto individualmente quanto pelo setor. A pesquisa de satisfação realizada anualmente também é considerada um importante instrumento para o *feedback* relacionado aos serviços prestados pela enfermagem. Os profissionais de enfermagem destacaram que, mesmo que a chefia supervisione o trabalho dos funcionários, é o próprio cliente que recebe o atendimento que pode fazer a avaliação da qualidade da assistência prestada.

De acordo com as respostas obtidas com os profissionais do setor de Hotelaria Hospitalar, a pesquisa de satisfação é uma ferramenta valiosa para coletar o *feedback* dos pacientes e identificar problemas na hotelaria hospitalar. Através da análise das respostas dos pacientes, é possível identificar quais áreas precisam de melhorias e implementar medidas corretivas para atender melhor às necessidades dos pacientes. Além disso, a pesquisa de satisfação pode ajudar a melhorar a percepção dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo Hospital das Clínicas, demonstrando que a instituição se preocupa em ouvir e atender às necessidades dos pacientes. A Ouvidoria pode ajudar na coleta e análise desses dados, fornecendo informações valiosas para a tomada de decisões e implementação de mudanças na hotelaria hospitalar.

Por fim, a entrevista com o setor de Ouvidoria traz importantes reflexões sobre a importância desse canal de comunicação na Hotelaria Hospitalar e como ele pode contribuir para a melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado aos usuários. A Ouvidoria é destacada como um meio de comunicação direto entre o usuário do serviço e a gestão do hospital, o que é fundamental para que as demandas dos usuários sejam ouvidas e atendidas. Além disso, a Ouvidoria é responsável pela pesquisa de satisfação do usuário, o que permite que a instituição avalie os serviços prestados de forma objetiva e trabalhe para melhorá-los.

A entrevista destacou também o papel da Ouvidoria na humanização do atendimento. O acolhimento efetivo e humanizado dos usuários é destacado como uma das prioridades dos atendimentos da Ouvidoria, o que contribui para uma percepção mais positiva da qualidade dos serviços prestados. Em suma, a entrevista destacou que os problemas mais comuns encontrados pela Ouvidoria estão relacionados à demora na realização de cirurgias e ao tempo de espera para agendamento de consultas. É importante destacar que esses problemas só foram identificados graças à atuação da Ouvidoria, o que demonstra a importância desse canal de comunicação na identificação de problemas e na busca por soluções para melhorar a qualidade do atendimento.

Em suma, a entrevista com o setor de Ouvidoria reflete sobre a importância desse canal de comunicação na Hotelaria Hospitalar e como ele pode contribuir para a melhoria contínua da qualidade do atendimento. A atuação da Ouvidoria na identificação de problemas e na busca por soluções é fundamental para que a instituição possa oferecer serviços cada vez melhores aos seus usuários.

Os achados da pesquisa constataram que a Ouvidoria, através do seu canal de comunicação entre os pacientes e equipe hospitalar, exerce influência na qualidade percebida na Hotelaria Hospitalar, pois permite que os pacientes se sintam acolhidos e expressem suas opiniões, sugestões e reclamações sobre a prestação dos serviços. Quando a ouvidoria trabalha de forma eficaz, ela pode ajudar melhorar de forma significativa a qualidade percebida ao tornar o atendimento mais humanizado

## **5. Considerações Finais**

Por meio da pesquisa de satisfação do usuário do SUS, os pacientes e acompanhantes do HC-UFPE podem ser ouvidos e suas necessidades atendidas de forma mais eficiente, o que aumenta sua satisfação e confiança no hospital. Além disso, a ouvidoria, sendo o canal de comunicação direto com os pacientes e acompanhantes, pode ajudar a identificar falhas no atendimento e sugerir melhorias, o que contribui para a qualidade dos serviços prestados.

A humanização do atendimento é um aspecto importante da hotelaria hospitalar, que busca oferecer um tratamento mais acolhedor aos pacientes. Os dados da pesquisa comprovaram que a ouvidoria exerce um papel importante nesse processo, pois permite que os pacientes sejam ouvidos e atendidos de forma personalizada, de acordo com suas necessidades e expectativas.

É importante ressaltar que a ouvidoria deve ser vista como um canal de comunicação bidirecional, em que os pacientes são ouvidos e as informações e sugestões são levadas em consideração pela equipe hospitalar. Apenas assim é possível garantir que a ouvidoria contribua efetivamente para a melhoria da qualidade percebida na hotelaria hospitalar e para a humanização do atendimento.

Enfatizando que durante o processo de análise de dados coletados na pesquisa de avaliação da ouvidoria, houve limitações no que diz respeito à especificação do tipo de reclamação e solicitação que foram feitas. Isso ocorre devido à forma com que esses dados são registrados e trabalhados pelo setor responsável, o que dificultou a obtenção de informações específicas. Que pode influenciar alguns dos resultados apresentados.

Os resultados deste trabalho apontaram para a recomendação de que a pesquisa de satisfação dos usuários do SUS seja aplicado por uma empresa que não esteja envolvida no processo de prestação do serviço, já que, atualmente, a EBSEH aplica o questionário e, ao mesmo tempo, é a empresa responsável pela prestação do serviço. Desta forma, mantém-se a imparcialidade no tratamento das informações, bem como pode contribuir para a melhoria da eficiência do principal instrumento de pesquisa. Isso não tira o mérito da atual gestão dos hospitais universitários federais, mas iria trazer uma maior confiabilidade nos resultados da pesquisa.

## Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARÇANTE, L. (2009). A Evolução da Qualidade. In **Qualidade Total: Uma nova visão brasileira**. [Online] Disponível em: <<http://professorbarcante.files.wordpress.com/2009/05/capitulo1.pdf>>. Acesso em: 04 fev. 2023.

BARALDI, D. C.; SOUTO, B. G. A. **A demanda do acolhimento em uma unidade de saúde da família em São Carlos, São Paulo**. Arq. Bras. Cienc. Saúde, Santo André, v. 36, n. 1, p. 10-17, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS**: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2008.

BONACIM, Carlos Alberto Grespan; ARAUJO, Adriana Maria Procópio de. Valor econômico agregado por hospitais universitários públicos. **Revista de Administração de empresas**, v. 49, p. 419-433, 2009.

BONATO, V. L. (2011). Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O mundo da saúde**, v. 35, n. 3, p. 319-331, 2011.

CAMPOS, Sinara Rafaela. Os cinco sentidos da hospitalidade. **Observatório de Inovação do Turismo**. Rio de Janeiro: FGV Editora, p. 01-17, 1 mar. 2008. Semestral. Disponível em: <<https://ibhe.com.br/wp-content/uploads/2020/09/cincosentidos55d238ed897bb.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2022.

CARVALHO, C. A. P. *et al.* Acolhimento aos usuários: uma revisão sistemática do atendimento no Sistema Único de Saúde. **Arq. Ciênc. Saúde**, São José do Rio Preto, v. 15, n. 2, p. 93-98, 2008.

CASTELLI, G.. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

EBSERH. **Monitoramento da pesquisa de satisfação do usuário de hospitais universitários federais - 2022**: HC - UFPE. 2 abr. 2023. Apresentação em Microsoft Power BI. 9 slides. color. Disponível em: <<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNjk5MWQxZmMtNDU5ZC00MmZmLWE4OGM>>

tYTE2ZjFmMjU1MDUyIiwidCI6IjY0ZDM0ZGRkLWFmZjAtNGQ5NS1iN2YxLTA3MzRhNWM4NDVINSJ9>. Acesso em: 4 abr. 2023.

EBSERH, Ouvidoria-Geral -. **Pesquisa de Satisfação do Usuário SUS 2022**. 2 abr. 2023. apresentação em pdf. 14 slides. P&B. Disponível em: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-geral/pesquisas-de-satisfacao/pesquisa-de-satisfacao-do-usuario/2022/relatorio-psu-2022.pdf>>.. Acesso em: 4 abr. 2023.

FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

FONTINELE JÚNIOR, Klinger. **Administração hospitalar**. Goiânia: AB Editora, 2002.

GOMES, Maria Alice Vaz; PINTO, Vinicius de Oliveira; CASSUCE, Francisco Carlos da Cunha. **Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS)**. Ciência e Saúde Coletiva. São Paulo: SciELO - Scientific Electronic Library Online, ed. 4, 21 abr. 2021. Mensal. Disponível em: <<https://scielosp.org/article/csc/2021.v26n4/1311-1322/>>.. Acesso em: 20 jan. 2023.

GOMES, P. **A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação**. Cadernos BAD, Vol. 2, pp. 6-18, 2004>.

HC-UFPE/EBSERH, OUVIDORIA – **Relatório Anual 2022: Ouvidoria do HC-UFPE/Ebserh**. 31 mar. 2023. apresentação em pdf. 12 slides. color. Disponível em: <<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hc-ufpe/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/apresentacao/2022/relatorio-de-ouvidoria-anual-2022/view>>. Acesso em: 5 abr. 2023.

JURAN, JM. **Manual da Qualidade de Juran**. McGraw-Hill. 1999.

Luiz, V. E., Júlia, C., & Luiz, M. P. (Eds.). (2000). *A ouvidoria no Brasil*. Associação Brasileira de Ouvidores.

LONGO, R. M. J. *Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na Educação*. Brasília: IPEA, 1996.

LOPES M, SILVA AC, FERREIRA AM, LINO AACF. **Revisão narrativa sobre a humanização da assistência pela equipe de enfermagem na área oncológica**. Rev. G&S [Internet]. 1º de julho de 2015 [citado 28º de junho de 2021]:Pag. 2373-2390. Disponível em: <<https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/3115>> Acesso em: 23 de jan. 2023.

MASLOW, A.H. **Uma Teoria da motivação humana**. Rio de Janeiro: Saraiva 1975.

OLIVEIRA, L. P. *et al.* Qualidade e humanização em Hotelaria Hospitalar: uma revisão integrativa da literatura. **Revista Hospitalidade**, v. 14, n. 1, p. 23-36, 2017.

REEVES, C.; BEDNAR, D. **Defining quality: alternatives and implications**. Academy of Management Review, Vol. 19, n° 3, pp. 419-445, 1994.

RUTHES, Rosa Maria; CUNHA, I. C.K. O. Os desafios da administração hospitalar na atualidade. **Revista de Administração em Saúde**. v. 9, n. 35, p. 93-102, 2007.

SAVASSI, Leonardo Cançado Monteiro. **Qualidade em serviços públicos: os desafios da atenção primária**. 2012

TARABOULSI, F.A. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2009.

TUAN, Y. **Topofilia: um estudo da percepção, atitudes e valores do meio ambiente**. São Paulo: Difel, 1980.

VENTURA, Palloma Fernandes Estanislau Vaz; VELLOSO, Isabela Silva Cancio; ALVES, Marília. **Influência da cultura organizacional na gestão da qualidade de um hospital universitário**. 2020.

VIEIRA, A. L. S. A contribuição da ouvidoria na gestão da qualidade em um hospital público. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 13, n. 3, p. 81-96, 2016.

VISMONA, Edson Luiz et al. **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado: Associação Brasileira de Ouvidores, 2000.