

Modelo de Maturidade para Ouvidorias de Saúde: uma revisão sistemática

Maturity Model for Health Ombudsmen: a systematic review

Joelma Silva Campos Godoy¹

Cristiano Maciel¹

Luciane Cleonice Durante¹

¹Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, MT, Brasil

Resumo

Este estudo teve como objetivo realizar uma revisão sistemática da literatura para identificar artigos científicos e patentes que abordam modelos de maturidade para ouvidorias da saúde. Os achados poderão subsidiar a proposição de um modelo aplicável à realidade das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS). A metodologia envolveu uma revisão sistemática de bases de dados nacionais, internacionais e prospecção tecnológica, utilizando Questel Orbit Intelligence e Espacenet para exploração de patentes. Foram localizadas 9.101 referências, sendo que duas foram classificadas como de alta relevância com base em critérios de avaliação. Em relação às patentes, foram encontrados 162 registros, mas nenhum aderente ao tema. Os resultados evidenciam a ausência de um modelo de maturidade específico aplicável à realidade das Ouvidorias do SUS, indicando lacunas na literatura e ressaltando a necessidade de estudos mais aprofundados relacionados à questão que visem ao aprimoramento dos instrumentos de avaliação da maturidade dos processos de ouvidoria da saúde.

Palavras-chave: Gestão pública de saúde. Ouvidoria. Saúde Pública.

Abstract

This study aims to carry out a systematic review of the literature to identify scientific articles and patents that address maturity models for health ombudsmen. The findings may support the proposition of a model applicable to the reality of the Ombudsman of the Unified Health System (SUS). The methodology involved a systematic review of national, international databases and technological prospecting using Questel Orbit Intelligence and Espacenet for patent exploration. A total of 9.101 references were located, two of which were classified as highly relevant based on evaluation criteria. Regarding patents, 162 records were found, but none adhered to the theme. The results show the absence of a specific maturity model applicable to the reality of the SUS Ombudsman, indicating gaps in the literature and highlighting the need for more in-depth studies related to the issue, aimed at improving the instruments for assessing the maturity of the Ombudsman processes at the health.

Keywords: Public health management. Ombudsman. Public Health.

Área Tecnológica: Tecnologia e Inovação. Saúde Coletiva. Gestão em Saúde.



1 Introdução

A origem da ouvidoria pública se encontra na Constituição Federal (BRASIL, 1988), que determina a obrigatoriedade de a administração pública direta e indireta instituir e manter serviço de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos referentes à prestação dos serviços públicos em geral, ao acesso aos registros e informações sobre atos de governo e à disciplina da representação contra a atuação negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. A Carta Magna estabelece, ainda, que a lei disciplinará as formas de participação dos cidadãos na administração dos serviços públicos (BRASIL, 1988).

Este artigo aborda a ouvidoria no âmbito dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), na qual a forma de participação dos cidadãos foi estabelecida pela Lei n. 8.142 (BRASIL, 1990), que criou as instâncias colegiadas “Conferências e Conselhos de Saúde” para assegurar a participação da comunidade na gestão desse serviço.

A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde é vinculada aos órgãos colegiados, Conselho Nacional de Saúde (CNS), Conselho Estadual de Saúde (CES) e Conselho Municipal de Saúde (CMS), no âmbito do governo federal, estadual ou municipal, respectivamente, espaço vital para a participação e o exercício do controle social do SUS. Consiste em um instrumento de cidadania, gestão e controle social e exerce papel fundamental para a gestão. Faz a ponte entre o cidadão e a administração pública, possibilitando ao primeiro, o estímulo para a participação social e a avaliação permanentemente dos serviços públicos e, ao segundo, a possibilidade de os gestores conhecerem as opiniões e demandas da população quanto às ações e serviços de saúde ofertados (SARAIVA, 2018). Segundo a autora, a importância da Ouvidoria do SUS está em ser um instrumento

[...] de gestão na avaliação, fortalecimento e controle dos serviços públicos de saúde, além de ser canal de informação que, em conjunto com os conselhos e conferências de saúde, tem o dever de promover a relação equilibrada entre legalidade e legitimidade fortalecendo o seu papel institucional na sociedade, que cada vez mais vem se consolidando como instrumento de cidadania contribuindo para o pleno exercício deste controle. (SARAIVA, 2018, p. 27)

A Portaria/MS n. 399 (BRASIL, 2006) trata da consolidação do SUS, após 15 anos de sua criação e reconhece as dimensões continentais e a grande desigualdade socioeconômico-cultural do país, fatos que dificultam, sobremaneira, a imposição de normas gerais e/ou a fixação de conteúdos normativos de cunho técnico-processual. Com o intuito de superar esses obstáculos, os gestores do SUS assumiram o compromisso de construir o Pacto de Gestão do SUS,

[...] com base nos princípios constitucionais do SUS, ênfase nas necessidades de saúde da população e que implicará o exercício simultâneo de definição de prioridades articuladas e integradas nos três componentes: Pacto pela Vida, Pacto em Defesa do SUS e Pacto de Gestão do SUS. (BRASIL, 2006, anexo I)

Ademais, é tão relevante a manutenção e o fortalecimento desse instituto de participação popular que já foi proposta a criação da Política Nacional de Ouvidoria do SUS, que garante a participação e o controle social vinculado aos órgãos supramencionadas, assim como a implan-

tação de um sistema de avaliação das ações de saúde nas três esferas do governo em sistema de rede, de acordo com o Relatório Nacional Consolidado da 16ª Conferência Nacional de Saúde (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2019).

Além disso, decorridos quase 34 anos da promulgação da Constituição Federal e quase 32 anos da Lei n. 8.142 (BRASIL, 1990), ambas que criaram a Ouvidoria do SUS, é fundamental que haja um mecanismo que possa mensurar a sua maturidade, por meio de uma avaliação que tenha um conjunto consistente de métricas, possibilitando o conhecimento das próprias competências e, também, proporcionando comparação de resultados entre as Ouvidorias do SUS.

Maturidade é um termo que remete ao último estágio de desenvolvimento. Assim, quando se fala em mensurar o nível de maturidade de uma organização, isso significa realizar uma análise de um estágio inicial, já que, passando por processos e estágios intermediários, é possível atingir a plena maturidade, que significa não apenas atingir um nível de excelência, mas também se manter nesse nível. Para Siqueira (2005), maturidade pode ser entendida como a extensão em que o processo é explicitamente definido, gerenciado, medido, controlado e considerado eficaz, permitindo que tais organizações atinjam seus objetivos de forma consistente e eficiente, quanto à qualidade, aos prazos, aos custos, etc.

Para que as organizações, públicas ou privadas, sejam capazes de medir sucessos ou falhas, é necessário lançar mão de instrumentos metodológicos que possam lhes proporcionar essa aferição. Assim, o processo de medição de maturidade é um dos passos para a melhoria contínua de uma organização quanto a sua missão e, por isso, é imprescindível que ela tenha acesso a um modelo de maturidade.

Existem diferentes maneiras de avaliar o nível de maturidade de uma organização, uma delas é a partir da aplicação de um modelo de maturidade. Trata-se de uma ferramenta utilizada para avaliar o quão hábil a organização está para gerenciar seus projetos, auxiliando o gestor a encontrar a melhor direção e caminho para o alcance dos seus objetivos. Segundo Maciel (2008), os modelos de maturidade se baseiam na premissa de que as pessoas, as organizações, as áreas funcionais, os processos, entre outros, evoluem por meio de um processo de desenvolvimento ou de crescimento rumo a uma maturidade plena, passando por distintos níveis ou estágios.

O nível de maturidade de uma organização pode impactar diretamente no desempenho, na qualidade, nos custos, na resolução de problemas, na tomada de decisões, entre outras. Por isso, os modelos têm sido desenvolvidos e aplicados nas mais variadas áreas da saúde, a exemplo, da revisão integrativa de Cruz *et al.* (2021), a qual buscou identificar modelos de avaliação da maturidade da Saúde Digital no cenário nacional e no sistema público de saúde.

Este manuscrito encontra-se estruturado em cinco capítulos, além das referências bibliográficas. Inicialmente, neste capítulo, apresenta-se a introdução do tema com panorama do problema estudado e a fundamentação teórica utilizada para embasamento do assunto. O Capítulo 2 apresenta os aspectos metodológicos empregados na condução da revisão. O Capítulo 3 traz os resultados e a discussão. No quarto capítulo estão as considerações finais, o apontamento das limitações da pesquisa e no quinto, as perspectivas futuras.

Diante desse contexto, o objetivo deste artigo é identificar trabalhos e patentes que abordam modelos de maturidade para ouvidorias na área da saúde pública. Com base no resultado, busca-se subsídio para a proposição de um modelo aplicável à realidade da Ouvidoria do SUS, que possui especificidades no campo da saúde, a partir de uma revisão sistemática e estudo patentométrico.

2 Metodologia

A metodologia consiste em uma revisão sistemática de literatura desenvolvida em paralelo com um estudo patentométrico.

A revisão de literatura é definida por Morandi e Camargo (2015) como um estudo secundário que tem o propósito de mapear, encontrar, avaliar criticamente, consolidar e de agregar resultados de estudos primários acerca do objeto da pesquisa. Para sua realização, é fundamental que os estudos primários sejam ricamente detalhados, quanto às fontes de busca, às estratégias de mitigação do viés e a seleção e codificação. Para esses autores, a revisão sistemática é importante, pois possibilita ao pesquisador verificar o que existe de similar, ou até contraditório, com o objeto de seu estudo, uma vez que, atualmente, os números de publicações sobre os temas são elevados (MORANDI; CAMARGO, 2015).

O tema central de interesse desta revisão trata dos modelos de maturidade existentes com métricas passíveis de serem aplicadas na Ouvidoria do SUS. Pretende-se responder à seguinte questão: Quais pesquisas apresentam modelos de maturidade que possam ser aplicados em ouvidoria da saúde?

As bases de buscas utilizadas foram: Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Scientific Electronic Library Online (SciELO), Google Acadêmico, Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos da América (MEDLINE), além de artigos em periódicos científicos indexados à base de dados *Scopus* e *Web of Science*. A escolha dessas bases de dados se deu em função de maior abrangência e adequação à área de pesquisa.

Os critérios de buscas foram aplicados em inglês e português, apresentados na Tabela 1, em todas as bases selecionadas, sem delimitação do período, sendo a busca realizada em junho de 2022.

Tabela 1 – Critérios utilizados nas buscas de artigos e de patentes

CRITÉRIOS DE BUSCAS	
Tipos de publicações	Artigos e patentes.
Operador Booleano	AND.
Termos de buscas	Inglês: “ombudsman” and “health”; “maturity model” and “ombudsman” and “health”; “process maturity” and “health” and “ombudsman”. Português: “modelo” and “maturidade” and “saúde” and “ouvidoria”; “maturidade” and “processo” and “ouvidoria” and “saúde”; “maturidade” and “organizacional” and “ouvidoria”.
Abrangência	Título e resumo.
Período de cobertura	Não especificado.

Fonte: Elaborada pelos autores deste artigo

De acordo com a Tabela 2, foram encontrados 9.101 documentos para os termos em português e inglês, sobressaindo-se o banco de dados do Google Acadêmico com 8.320 artigos, seguido pela Scopus, cujo resultado foi 461 documentos.

Por meio da estratégia de busca “maturidade” and “processo” and “ouvidoria” and “saúde”, foi obtido o maior número de resultados (N=2.972), sendo 2.950 no Google Acadêmico e 22 na Capes.

Em língua inglesa, destacou-se a estratégia de busca “ombudsman” and “health”, com os resultados (N=869), sendo 458 na Scopus, na Web of Science 231, no Google Acadêmico 172, Capes cinco e três na BVS.

Destaca-se, ainda, a falta de resultado nos bancos Lilacs, SciELO e Medline, para ambas as línguas e para todos os termos de buscas.

Tabela 2 – Número de artigos científicos encontrados nas bases de dados, em português e inglês, de acordo com a estratégia de busca

ESTRATÉGIA DE BUSCA	BASES DE DADOS							
	CAPEL	SciELO	GOOGLE ACADEMICO	BVS	LILACS	MEDLINE	SCOPUS	WEB OF SCIENCE
“modelo” and “maturidade” and “saúde” and “ouvidoria”	18	0	2.740	1	0	0	3	3
“maturidade” and “processo” and “ouvidoria” and “saúde”	22	0	2.950	0	0	0	0	0
“maturidade” and “organizacional” and “ouvidoria”	29	0	2.380	3	0	0	0	0
“ombudsman” and “health”	5	0	172	3	0	0	458	231
“maturity model” and “ombudsman” and “health”	2	0	33	3	0	0	0	0
“process maturity” and “health” and “ombudsman”	0	0	45	0	0	0	0	0
Total	76	0	8.320	10	0	0	461	234

Fonte: Elaborada pelos autores deste artigo

As publicações resultantes dessas buscas foram pré-selecionadas por meio de leitura dos títulos e resumos dos artigos e patentes considerados no estudo. Foram excluídos artigos duplicados e os que não tinham aderência com o objetivo deste trabalho. Em seguida, fez-se a leitura integral das publicações, analisadas de acordo com os pressupostos de Morandi e Camargo (2015), que consideram as dimensões de qualidade, execução e adequação à questão e ao foco da revisão como critérios de seleção, de acordo com o demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Critérios para avaliação das dimensões de qualidade de estudos identificados

AVALIAÇÃO	DIMENSÕES		
	QUALIDADE DA EXECUÇÃO DO ESTUDO	ADEQUAÇÃO À QUESTÃO DE REVISÃO	ADEQUAÇÃO AO FOCO DE REVISÃO
Alta	Atende aos padrões exigidos para o tema.	Aborda exatamente o objetivo da revisão.	Realizado em um contexto idêntico ao definido para a revisão.
Média	Possui lacunas aos padrões exigidos para o tema em estudo.	Aborda parcialmente o objetivo da revisão.	Realizado em um contexto semelhante ao definido para a revisão.
Baixa	Não está de acordo com padrões exigidos para o tema em estudo.	Apenas tangencia o objetivo da revisão.	Realizado em um contexto diverso ao definido para a revisão.

Fonte: Adaptado de Morandi e Camargo (2015)

Após essa etapa de análise individual dos trabalhos, eles foram avaliados quanto à aderência ao tema da revisão em questão, como sendo de alta, média ou baixa. Em seguida, adotou-se como critério de inclusão na revisão sistemática trabalhos que apresentaram avaliação “alta”, no critério de qualidade ponderada.

Para o levantamento da produção tecnológica, efetuou-se a busca de patentes no *software* Questel Orbit Intelligence e na base de dados da Espacenet, ambas realizadas em junho de 2022, a partir dos descritores da Tabela 1.

Além disso, foi conduzida uma busca minuciosa na revista *Cadernos de Prospecção* com o objetivo de identificar trabalhos relacionados ao tema em questão, realizadas em julho de 2023, a partir dos descritores da Tabela 1, foram considerados todos os artigos publicados até essa data.

3 Resultados e Discussão

Após a realização das buscas e do estudo aos conteúdos das referências selecionadas, a partir da metodologia aplicada, as informações extraídas desses documentos foram analisadas e discutidas.

3.1 Resultados das Buscas de Produção Científica

Foram pré-selecionados sete trabalhos (Quadro 2) na língua portuguesa e inglesa, sendo Margariti *et al.* (2020) o único na língua inglesa. Após a aplicação dos critérios para avaliação das dimensões de qualidade de estudos, Rosário *et al.* (2021) e De Mário (2013) foram os autores classificadas como fonte de alta relevância no Quadro 3, e as demais referências foram classificadas como de média e baixa aderência ao tema objeto deste estudo.

Quadro 2 – Fontes identificadas, ponderação da qualidade indicando o alinhamento com o estudo em tela

REFERÊNCIA	TIPO	QUALIDADE DA EXECUÇÃO	ADEQUAÇÃO À QUESTÃO DA REVISÃO	ADEQUAÇÃO AO FOCO DA REVISÃO	CRITÉRIO DE QUALIDADE PONDERADA
Rosário <i>et al.</i> (2021)	Guia Metodológico	Alta	Alta	Média	Alta
De Mário (2013)	E-book	Alta	Alta	Média	Alta
Coimbra (2016)	TCC (Especialização)	Alta	Média	Média	Média
Capovilla (2016)	Dissertação	Alta	Baixa	Baixa	Baixa
Teixeira (2017)	Dissertação	Alta	Alta	Baixa	Baixa
Pires (2018)	Dissertação	Alta	Baixa	Baixa	Baixa
Margariti <i>et al.</i> (2020)	Artigo	Alta	Baixa	Baixa	Baixa

Fonte: Elaborado pelos autores deste artigo

Embora os construtos de pesquisa e os critérios de inclusão e de exclusão tenham refinado a busca e pré-selecionado sete documentos, que se encontravam num período de 2013 a 2021, na sua maioria, eles vinham de instituições públicas, por exemplo, Coimbra (2016) – Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), Capovilla (2016) – Universidade de Brasília (UNB), Pires (2018) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), Margariti *et al.* (2020) – Harokopio University of Athens, Rosário *et al.* (2021) – Controladoria Geral da União (CGU), exceto De Mário (2013) – Paco Editorial e Teixeira (2017) – Centro Universitário da Fundação Educacional Inaciana “Padre Sabóia de Medeiros (FEI)”.

Sendo que o trabalho de De Mário (2013) é que possuía maior número de citações (11), seguida de Margariti *et al.* (2020) com 10. Ademais, entende-se que não é comum em revisões de literatura a inclusão de guias, *e-books* e Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), mas considerando que a busca realizada foi a mais ampla possível, e como retorno foram esses documentos que apresentaram maior pertinência e aderência ao tema, por isso, foram analisados e incluídos. Destaca-se que essa inclusão pode enriquecer a discussão, mas também requer cautela na interpretação dos resultados, uma vez que esses tipos de documentos podem ter diferentes níveis de rigor metodológico e validade científica.

Ao realizar a leitura das publicações, percebeu-se que cada uma delas permeia o tema sob uma determinada perspectiva ou foco temático, sendo eles:

1. Administração – Gestão de Processos, Coimbra (2016) propunha uma reflexão conceitual e das bases teóricas necessárias para a construção de um modelo de avaliação de maturidade organizacional em gestão por processos na administração pública, e também contribuir com uma ferramenta útil para o diagnóstico e a evolução organizacionais, a partir da aplicação e ao gerenciamento do modelo.
2. Administração Pública – De Mário (2013) contribui para o debate sobre o aperfeiçoamento das ouvidorias públicas brasileiras.

3. Administração Pública – Poder Judiciário, Pires (2018) propôs o Método de Análise de Processos para Aproximação Cidadã (MAPAC), o qual descreve, sistematicamente, como um especialista em processos pode realizar a análise dos processos de negócio de prestação de serviços de uma organização pública e propor soluções tecnológicas ou não tecnológicas para aproximar o cidadão deste processo.
4. Administração – Planejamento de serviço hospitalar, Teixeira (2017) traz o “Modelo dos quatro estágios da competitividade de empresas de serviços” para referencial de direcionamento de ações nas operações das organizações por estágios de evolução no contexto de atividades de melhoria contínua das operações.
5. Ciências Contábeis – Administração pública, Capovilla (2016) propôs Modelo de Maturidade baseado no *framework* do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) e padrões do U.S. Government Accountability Office (GAO) para analisar a maturidade das estruturas de controle interno de organizações governamentais brasileiras que implementam políticas públicas para a agricultura.
6. Administração Pública – Rosário *et al.* (2021) desenvolveram o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União, com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROsociAL).
7. Por fim, Administração pública – Margariti *et al.* (2020) apresentaram um Modelo e ferramenta para avaliação da maturidade da interoperabilidade organizacional em governo eletrônico entre administrações públicas na Europa.

Portanto, os trabalhos selecionados abordaram o tema de ouvidorias sob diversas perspectivas, como administração pública, gestão de processos, poder judiciário e planejamento de serviços hospitalares. O MMOuP, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, foi o que apresentou maior aderência ao tema, embora tenha sido concebido para contextos diferentes das ouvidorias do SUS.

A análise dos trabalhos selecionados revelou que cada um deles adota uma abordagem específica ao tratar do tema. Essas perspectivas variadas podem enriquecer o debate e proporcionar uma visão abrangente sobre o assunto. No entanto, é importante ponderar como essas diferentes abordagens podem ser integradas para criar um modelo mais abrangente e aplicável à realidade das ouvidorias de saúde do SUS.

Os trabalhos selecionados foram De Mário (2013) e Rosário *et al.* (2021), analisados a seguir.

De Mário (2013) aborda parcialmente o objetivo desta revisão uma vez que coloca as Ouvidorias Públicas em debate, expondo suas possibilidades e desafios, contribuindo, assim, com a reflexão, o desenho e a robustez dos conceitos voltados para esse campo político-social, que é permeado por direitos do cidadão e dos deveres do Estado e que tem nas ouvidorias o principal interlocutor entre o Estado e o Cidadão. Os princípios que as originam são os mesmos que irão formar a sua identidade funcional. Ele relata sobre o duplo trabalho das Ouvidorias, que, de um lado, poderia propiciar a formação política do cidadão por meio de informação e do conhecimento e, de outro, avaliar a qualidade da gestão, a partir dos dados de sua atuação (DE MÁRIO, 2013).

A obra possibilita traçar um histórico das Ouvidorias no Brasil, no âmbito público e privado, realizando a diferenciação entre a forma e a atuação das ouvidorias. Traz, ainda, a discussão sobre o conceito de Ouvidoria e o debate sobre a atuação delas como um instrumento de participação popular. Chama a atenção para os dispositivos constitucionais que regulamentam a atuação das ouvidorias, destacando a relação entre Estado e sociedade civil, e seus desafios (DE MÁRIO, 2013).

Já o estudo de Rosário *et al.* (2021) foi o que demonstrou maior aderência ao tema, por se tratar de Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (uso obrigatório).

Para a concepção do MMOuP foram considerados os microsistemas jurídicos, de abrangência nacional, segundo Rosário *et al.* (2021), das seguintes normas:

- a) Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- b) Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2017, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal.
- c) Lei n. 13.608, de 10 de janeiro de 2018, dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais.
- d) Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, trata-se da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado.

Ainda, de acordo com esses autores, essas normas serviram de alicerce para o mapeamento das competências e capacidades esperadas nessas unidades administrativas, assim como para amoldar a matriz do MMOuP. Dessa maneira, competências e capacidades foram denominadas de objetivos, que, por sua vez, foram agrupados de acordo com sua natureza em categorias maiores, chamadas dimensões, e esmiuçados em componentes menores e verificáveis, chamados elementos (ROSÁRIO *et al.*, 2021).

Apesar de essa referência ter sido desenvolvida para unidades que possuem um contexto diverso da Ouvidoria do SUS, que é vinculada aos órgãos colegiados, Conselho Nacional de Saúde (CNS), Conselho Estadual de Saúde (CES) e Conselho Municipal de Saúde (CMS), no âmbito do governo federal, estadual ou municipal, respectivamente, parte dos critérios de avaliação neles propostos poderá ser adaptada e aplicada nessas unidades administrativas, ação justificada pelo fato de que a concepção do MMOuP leva em conta referenciais teóricos e modelos diferentes de maturidade, por exemplo, Modelo Prado-MMGP, Business Process Maturity Model-BPMM, Modelo de Maturidade Correccional-CRG-MM, Internal Audit Capability Model-IA-CM, entre outros (ROSÁRIO *et al.*, 2021).

Segundo Rosário *et al.* (2021), o MMOuP foi estruturado em dois eixos e em sete dimensões, organizados da seguinte forma:

1. Eixo (Melhoria da Gestão), que possui as seguintes dimensões:
 - a) desenvolvimento de capacidade institucional – autonomia, voz e qualidade, com 19 questões;
 - b) incentivo à simplificação e desburocratização, com três perguntas; e
 - c) sensibilização e fomento da administração em temas de governança participativa, também com três questões.
2. Eixo (Governança Participativa), que possui as seguintes dimensões:
 - a) fomento à participação social e ao controle social, com sete questões;
 - b) defesa de direitos dos usuários, com sete perguntas;
 - c) proteção e salvaguardas à identidade de manifestantes, com seis; e
 - d) melhoria no atendimento e geração de valor público, com seis questões.

Como já mencionado, o MMOuP foi estruturado em dois eixos e sete dimensões, abrangendo aspectos de melhoria da gestão e governança participativa. Embora nenhum dos modelos encontrados seja uma referência completa para dirimir o questionamento deste estudo, contudo parte dos critérios do MMOuP pode ser adaptada e aplicada nas ouvidorias do SUS.

Em síntese, nos dois trabalhos analisados em detalhes, De Mário (2013) e Rosário *et al.* (2021), observa-se que o primeiro traz uma reflexão abrangente sobre as ouvidorias públicas, seus desafios e seu papel na sociedade, enquanto o segundo apresenta um Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública desenvolvido especificamente para auxiliar a melhoria da gestão das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Os resultados da literatura sobre modelo para mensuração do nível de maturidade das ouvidorias na área da saúde possuem apontamentos ricos, porém não são isoladamente conclusivos a ponto de algum deles receber um destaque para ser referência completa e absoluta para responder à questão desta pesquisa.

3.2 Resultados da Busca Patentária

Com relação à prospecção tecnológica, a busca resultou em 162 registros, sendo 137 encontrados na base de dados Espacenet e 25 pelo *software* Questel Orbit Intelligence (2022), dos quais nenhum registro de patente encontra alinhamento com o estudo. Não foram encontrados resultados em nenhuma das bases de patentes quando utilizados os termos de busca em português.

3.3 Resultados da Busca na Revista Cadernos de Prospecção

Apesar dos esforços empreendidos, a busca realizada na revista *Cadernos de Prospecção* não resultou em artigos que abordassem diretamente o tema investigado. Nenhuma publicação encontrada atende aos critérios de seleção, o que indica a carência de estudos específicos sobre o assunto na referida revista.

Portanto, com base nos resultados, concluiu-se que a discussão sobre modelos de maturidade para ouvidorias de saúde é complexa e multifacetada. É fundamental continuar aprofundando as investigações nessa área para desenvolver modelos mais abrangentes e adequados à reali-

dade das ouvidorias do SUS. Esses esforços de pesquisa têm o potencial de contribuir para o aprimoramento da gestão das ouvidorias e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos cidadãos.

4 Considerações Finais

Nesta revisão sistemática, buscou-se responder à questão sobre a existência de um modelo de maturidade aplicável às ouvidorias do SUS. Os resultados indicam a inexistência de um modelo de maturidade estabelecido especificamente voltado para a Ouvidoria do SUS, ligada ao Conselho de Saúde. No entanto, foram encontradas algumas referências que podem ser adaptadas e utilizadas para mensurar o grau de maturidade dessa Ouvidoria.

Embora existam alguns esforços em estabelecer modelo para mensurar o grau de maturidade das ouvidorias públicas, nenhum dos estudos apontou uma resposta pragmática sobre um modelo de maturidade que possa ser aplicado à realidade das Ouvidorias do SUS, reforçando que há lacuna na literatura sobre o modelo e suas características voltados para essa área da saúde.

Outros estudos sobre modelo de maturidade identificados nesta revisão apenas tangenciam o seu objetivo já que foram desenvolvidos em um contexto diverso ao definido na pesquisa, pois foram experimentados em situações singulares. Portanto, para avaliar a maturidade das Ouvidorias do Conselho de Saúde do Brasil, pode-se utilizar essas referências como base, por exemplo, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, adaptando-as ao contexto específico do órgão e considerando as particularidades do Sistema Único de Saúde.

Nesse contexto, cabe destacar que a avaliação da maturidade das ouvidorias deve ser feita de forma contínua e sistemática, considerando os objetivos específicos da Ouvidoria do Conselho de Saúde, as demandas e expectativas dos usuários e as características das conjunturas em que a ouvidoria está inserida.

Em suma, acredita-se que um modelo de maturidade adequado à realidade das Ouvidorias do SUS pode trazer uma série de benefícios para o sistema de saúde coletiva, como o aprimoramento da qualidade do atendimento, o fortalecimento da participação social, a otimização de recursos, o estímulo à inovação e a promoção de uma gestão mais transparente e eficiente, entre outros. Essas são perspectivas fundamentais para o desenvolvimento contínuo e aperfeiçoamento do SUS.

Por fim, diante da escassez de artigos que abordam modelos de maturidade específicos para as ouvidorias do SUS, ressalta-se a importância de serem realizados novos estudos a fim de se preencher, então, essa lacuna.

5 Perspectivas Futuras

Espera-se que a revisão sistemática realizada neste estudo possa ser útil para nortear a comunidade científica, as Ouvidorias do SUS, em qualquer esfera de governo, acerca do que vem sendo desenvolvido sobre os instrumentos de gestão voltado para a avaliação do nível de maturidade dessas unidades administrativas.

Ademais, compreender o desempenho dessas unidades pode ser um aspecto relevante para a tomada de decisão em pesquisas científicas, investimento, parcerias e a formulação de políticas públicas visando ao fortalecimento das próprias ouvidorias e também da participação popular na área da saúde pública.

Além disso, é importante investigar como essas instituições são vistas sob a perspectiva social, a fim de melhorar sua atuação e proporcionar uma experiência mais positiva para os cidadãos.

Nesse sentido, sugere-se a realização de estudos adicionais sobre um modelo de maturidade que possa possibilitar que as Ouvidorias do Sistema Único de Saúde, sejam elas federais, estaduais ou municipais, avaliem e verifiquem como são percebidas pela sociedade, tanto nos aspectos sociais de reconhecimento e confiabilidade como no aspecto de qualidade e eficiência dos serviços.

Portanto, o desenvolvimento de um modelo de maturidade específico para as ouvidorias do SUS teria um impacto direto na gestão da saúde pública, porque esse modelo poderia fornecer indicadores de desempenho e permitir uma avaliação mais precisa das ações e serviços de saúde oferecidos à população, além de possibilitar o fortalecimento do controle social sobre o sistema de saúde pública.

Referências

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 2 abr. 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.142 de 28 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm. Acesso em: 2 abr. 2022.

BRASIL. **Portaria n. 399, de 22 de fevereiro de 2006**. Divulga o Pacto pela Saúde 2006 – Consolidação do SUS e aprova as Diretrizes Operacionais do Referido Pacto. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt0399_22_02_2006.html; acesso em: 5 abr. 2022.

CAPOVILLA, R. A. **Análise das estruturas de controle interno de organizações governamentais por meio de modelo de maturidade**. 2016. 249f. Dissertação (Mestrado) – Programa Multi-institucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/21318>. Acesso em: 2 abr. 2022.

COIMBRA, M. **Dimensões para um modelo de avaliação de maturidade em gestão por processos na Administração Pública**. 2016. 35f. Trabalho de conclusão do Curso (Especialização em Gestão Pública) – Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, DF, 2016. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2486>. Acesso em: 2 abr. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Relatório Nacional Consolidado. In: 16ª CONFERÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE – DEMOCRACIA E SAÚDE. Brasília, DF, 4 a 7 agosto de 2019. **Anais** [...]. Brasília, DF, 2019. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/16_conferencia_nacional_saude_relatorio_nacional_consolidado.pdf. Acesso em: 2 abr. 2022.

CRUZ, T. P. F. *et al.* Modelos de maturidade para Saúde Digital: revisão integrativa. **Revista de Saúde Digital e Tecnologias Educacionais**, [s.l.], v. 6, n. 1, p. 1-11, 2021. Disponível em: <http://>

www.periodicos.ufc.br/resdite/article/view/44544. Acesso em: 5 maio 2022.

DE MÁRIO, C. G. (org.). **Ouvidorias Públicas em Debate: possibilidades e desafios**. 1. ed. Jundiaí, SP: Paco Editorial, 2013. (e-Book.). Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=hTySDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&ots=9lPnUNzLWT&sig=mqmckAfyUCIT7aNsfdr_7cG5tIE#v=onepage&q&f=false. Acesso em 2 abr. 2022.

DRESCH, A.; LACERDA, D. P.; ANTUNES JÚNIOR, J. A. V. **Design Science Research: Método de Pesquisa para Avanço da Ciência e Tecnologia**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

MACIEL, C. **Um método para mensurar o grau de maturidade na tomada de decisão democrática**. 2008. 209f. Tese (Doutorado em Computação) – Programa de Pós-Graduação em Computação da Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, 2008.

MARGARITI, V. *et al.* Assessment of Organizational Interoperability in e-Government: □ new model and tool for assessing Organizational Interoperability maturity of. **ICEGOV2020**, Athens, Greece, 1-3 April 2020.

MORANDI, M. I. W. M.; CAMARGO, L. F. R. **Design Science Research: Método de Pesquisa para Avanço da Ciência e Tecnologia**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

PIRES, E. T. C. R. **Um método de análise de processos para aproximação cidadão: um estudo de caso em mediação de conflitos no poder judiciário**. 2018. 170f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Informática, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UNIRIO), 2018. Disponível em: [http://www.repositorio-bc.unirio.br:8080/xmlui/bitstream/handle/unirio/12920/Pires-Emmanuel%20Ten%C3%B3rio%20Cavalcante%20da%20Rocha%20\(1\).pdf?sequence=1](http://www.repositorio-bc.unirio.br:8080/xmlui/bitstream/handle/unirio/12920/Pires-Emmanuel%20Ten%C3%B3rio%20Cavalcante%20da%20Rocha%20(1).pdf?sequence=1). Acesso em: 2 abr. 2022.

ROSÁRIO, W. C. *et al.* **Controladoria-Geral da União–CGU**. 2021. Disponível em: <https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2021/10/GUIA-DE-AVALIACAO-DE-SERVICOS.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2022.

SARAIVA, K. R. B. **A importância da Ouvidoria do SUS como instrumento de cidadania, gestão e controle social: uma revisão integrativa da literatura**. 2018. 32f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão em Saúde) – Instituto de Ciências da Saúde da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018.

SIQUEIRA, J. O modelo de maturidade de processos: como maximizar o retorno dos investimentos em melhoria da qualidade e produtividade. *In*: 60º ABM CONGRESS, QUALITY AND INSTITUTIONAL DEVELOPMENT MANAGER, Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN). Belo Horizonte: julho de 2005. **Anais** [...]. Belo Horizonte, MG, 2005.

TEIXEIRA, A. L. **Relação entre os níveis de maturidade da melhoria contínua e os estágios evolutivos da competitividade em operações de serviços hospitalares**. 2017. 62f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Centro Universitário FEI, São Bernardo do Campo, 2017. Disponível em: <https://repositorio.fei.edu.br/handle/FEI/84>. Acesso em: 2 abr. 2022.

Sobre os Autores

Joelma Silva Campos Godoy

E-mail: joelmagodoy8@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0761-238X>

Graduada em Direito pela Universidade de Cuiabá em 2005.

Endereço profissional: Rua G, s/n, Bloco A, Centro Político Administrativo, Cuiabá, MT. CEP: 78049-030.

Cristiano Maciel

E-mail: crismac@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2431-8457>

Doutor em Computação pela Universidade Federal Fluminense do Rio de Janeiro em 2008.

Endereço profissional: Avenida Fernando Correia da Costa, n. 2.369. Câmpus UFMT, Cuiabá, MT. CEP: 78080-535.

Luciane Cleonice Durante

E-mail: luciane.durante@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4998-4587>

Doutora em Física Ambiental pela Universidade Federal de Mato Grosso em 2012.

Endereço profissional: Avenida Fernando Correia da Costa, n. 2.367, Câmpus UFMT, Cuiabá, MT. CEP: 78068-600.