

POP

HUJB-UFCG/EBSERH

Acolhimento dos usuários pela Ouvidoria

Versão: 2 | 2024



1. OBJETIVO

Promover acolhimento humanizado aos usuários (internos e externos) do Hospital Universitário Júlio Bandeira (HUJB/UFCG-EBSERH), em conformidade com a Diretriz Ebsersh de humanização, Política Nacional de Humanização e a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

ITEM	ATIVIDADE	PARTICIPANTES	REGRAS DE NEGÓCIOS
Usuário faz uma manifestação			
1.	Acolher o usuário	Assistente administrativo ou Ouvidora	Receber o usuário na sala da Ouvidoria atendendo-o com cortesia, respeito e confidencialidade.
2.	Escutar	Assistente administrativo ou Ouvidora	Realizar escuta qualificada, oportunizando a fala, e a necessidade do usuário, sem interrompê-lo.
3.	Orientar sobre a Ouvidoria	Assistente administrativo ou Ouvidora	Informar quais os canais de acesso da Ouvidoria, o seu funcionamento, e o prazo de resposta dado aos usuários.
4.	Cadastrar a Demanda	Assistente administrativo ou Ouvidora	Cadastrar a manifestação do usuário caso ele deseje, ou buscar solução para o problema apontado, sempre que possível.
5.	Solicitar assinatura	Assistente administrativo ou Ouvidora	Finalizar a manifestação do usuário, solicitando que ele assine o formulário concordando com o que foi escrito.
6.	Finalizar o acolhimento	Assistente administrativo ou Ouvidora	Finalizar o acolhimento após o cadastramento da demanda, despedindo-se do usuário, e informando para ele o fluxo inerente a sua manifestação, bem como, explicar acerca do prazo de resposta que chegará no e-mail por ele informado.
8.	Regressar a Ouvidoria	Usuário	Informar ao usuário que, se porventura a resposta a sua manifestação não chegar no e-mail no prazo de 15 dias, voltar a Ouvidoria para verificar o que aconteceu, e dar providências.
Informações atualizadas e disponibilizadas			



3. FLUXOGRAMA

1.1. Escopo do Processo Acolhimento dos Usuários pela Ouvidoria

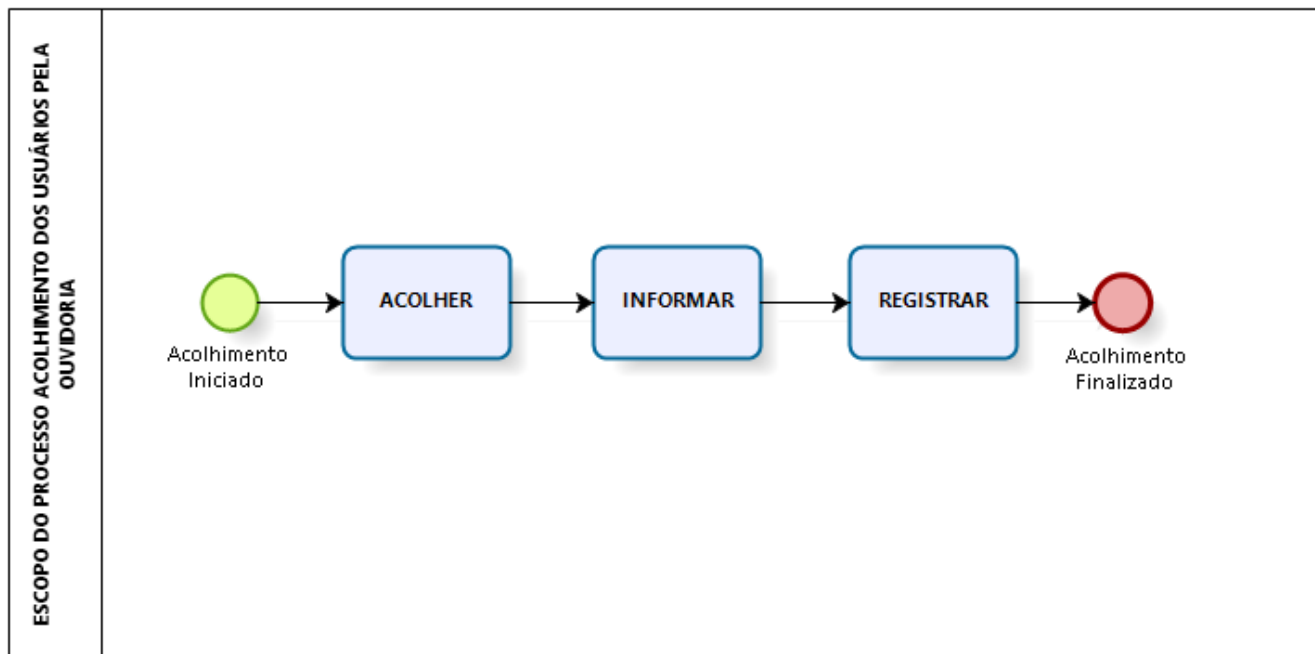


Figura 1: Escopo Do Processo De Gerir Demanda De Usuários Internos e Externos

1.2. Processo Acolhimento Dos Usuários Pela Ouvidoria

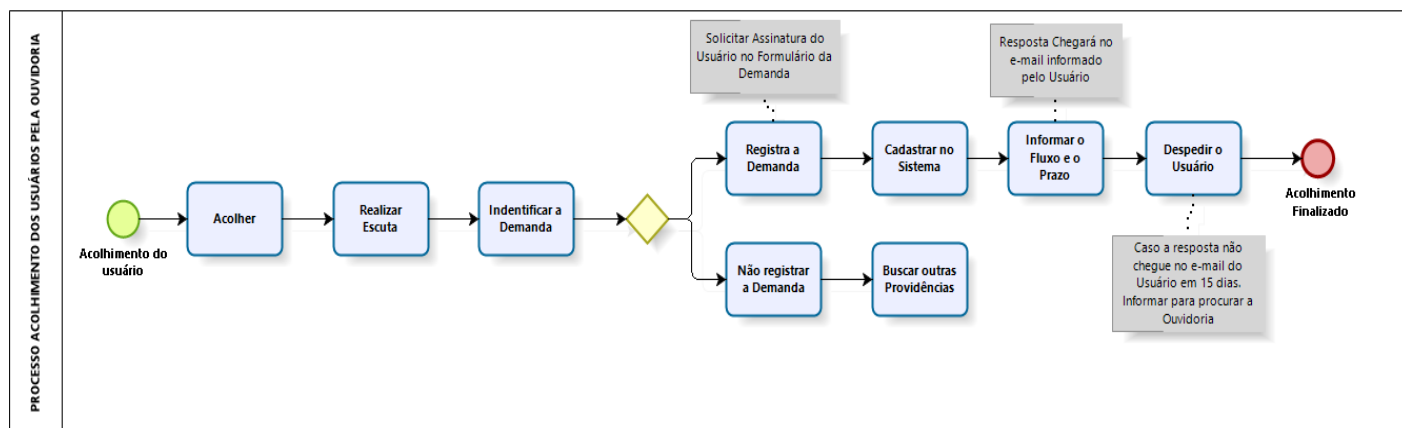


Figura 2: Modelagem do Processo de Gerir Demanda de Usuários Internos e Externos

4. REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH): HumanizaSUS: Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

Brasil. 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
2	09/08/2024	Atualização da data e quadro de elaboradores.

6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração Idelane da Silva – Ouvidora Jordan Tardelle da Silva Matins – Assistente Administrativo- Ouvidoria	Data: 05/07/2024
Análise Idelane da Silva – Ouvidora	Data: 05/07/2024
Validação Maria Helena Pinto Goncalves – Assistente Administrativo – Setor de Gestão da Qualidade	Data: 29/07/2024 Conforme Processo SEI: 23771.004780/2024-17
Aprovação Ana Paula Oliveira da Silva - Superintendente	Data: 30/07/2024 Conforme Processo SEI: 23771.004780/2024-17

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

