

**PROTOCOLO DE
ACOLHIMENTO DA
OUVIDORIA**

POP.OUV.001

V.1



Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.OUV.001 – Página 1/6	
Título do Documento	ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA	Emissão: 18/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	18/03/2023

1. SUMÁRIO	
2. SIGLAS E CONCEITOS	2
3. OBJETIVOS	2
4. JUSTIFICATIVAS	2
5. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO.....	3
6. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES.....	3
7. FLUXOGRAMA.....	4
8. MONITORAMENTO	4
9. REFERÊNCIAS	4
10. HISTÓRICO DE REVISÃO.....	4

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.OUV.001 – Página 2/6	
Título do Documento	ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA	Emissão: 18/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	18/03/2023

2. SIGLAS E CONCEITOS

EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
HUIB	Hospital Universitário Júlio Bandeira
PNH	Política Nacional de Humanização
SUS	Sistema Único de Saúde
UFCG	Universidade Federal de Campina Grande

3. OBJETIVOS

3.1. Geral

- Promover acolhimento humanizado aos colaboradores e usuários externos dos serviços ofertados pelo Hospital Universitário Júlio Bandeira (HUIB).

3.2. Específicos

- Estimular a prática do atendimento humanizado;
- Entender as queixas e necessidades dos usuários;
- Melhorar o clima organizacional da instituição;
- Divulgar o trabalho da Ouvidoria e seus canais de acesso, visando informar aos colaboradores, pacientes e familiares sobre como proceder em caso de reclamação, solicitações, elogios, denúncia, sugestões, acesso à informação, simplifique;
- Gerenciar conflitos e diferenças de opiniões.

4. JUSTIFICATIVAS

O Acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), sendo transversal em todos os serviços de saúde, abrangendo todos que os compõem, desde a recepção até o momento da alta do paciente; deste modo, não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo. É uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes.

O acolhimento é a primeira etapa para termos acesso ao serviço de saúde, o reconhecimento de que o próximo tem uma necessidade que precisa ser solucionada, e por trás da queixa existe um cidadão com ciclos sociais e necessidades diferenciadas que podem estar contribuindo para determinada situação, sendo o diálogo neste momento, um instrumental fundamental para que seja estabelecido um vínculo e com ele a abertura para buscar entender o que pode estar causando o processo de adoecimento.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.OUV.001 – Página 3/6	
Título do Documento	ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA	Emissão: 18/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	18/03/2023

Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde; ter a escuta como ferramenta dos profissionais de saúde para com os usuários, tratando-os como indivíduos diferentes, singulares e com histórias de vida ímpares.

5. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

- Critério de inclusão: colaboradores e usuários do HUIB.
- Critério de exclusão: pessoas que não fazem uso da estrutura e/ou serviços do HUIB.

6. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES

Todos devem ser atendidos e tratados com ética, respeito, imparcialidade e sem discriminações. O usuário espera que cada pessoa que o atenda detenha informações sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou e que haja eficácia e excelência no atendimento, deste modo, faz-se necessário à Ouvidoria:

- Reconhecer, o mais breve possível, a presença das pessoas;
- Tratar o usuário pelo nome;
- Se houver demora no atendimento, pedir desculpas, dar satisfação;
- Demonstrar que quer identificar e entender as necessidades do usuário;
- Escutar atentamente;
- Olhar para a pessoa diretamente e demonstrar atenção;
- Não atender o celular enquanto estiver falando com o usuário;
- Prestar atenção na comunicação não verbal (gestos, olhares, enrugamento de testa...);
- Manter o ambiente de trabalho organizado e limpo;
- Assegurar acomodações adequadas para o usuário;
- Buscar identificar as necessidades do usuário e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.
- Garantir ao cidadão espaços e mecanismos de participação e controle social.
- Atuar como instrumento de comunicação entre o cidadão e a gestão do hospital;
- Receber, analisar, registrar (quando devidamente apresentadas), e encaminhar às áreas competentes as demandas do cidadão; tratando com absoluta confidencialidade as informações;

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.OUV.001 – Página 4/6	
Título do Documento	ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA	Emissão: 18/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	18/03/2023

- Propor medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital visando a satisfação da coletividade;
- Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Representar os interesses do cidadão junto ao hospital, funcionando como instrumento de interação entre o HUJB e o ambiente externo; sendo mediador e conciliador.
- Assegurar a realização da pesquisa de satisfação do usuário e colaboradores;
- Divulgar e incentivar o uso dos canais da Ouvidoria através de informes, folders, banners.

7. FLUXOGRAMA

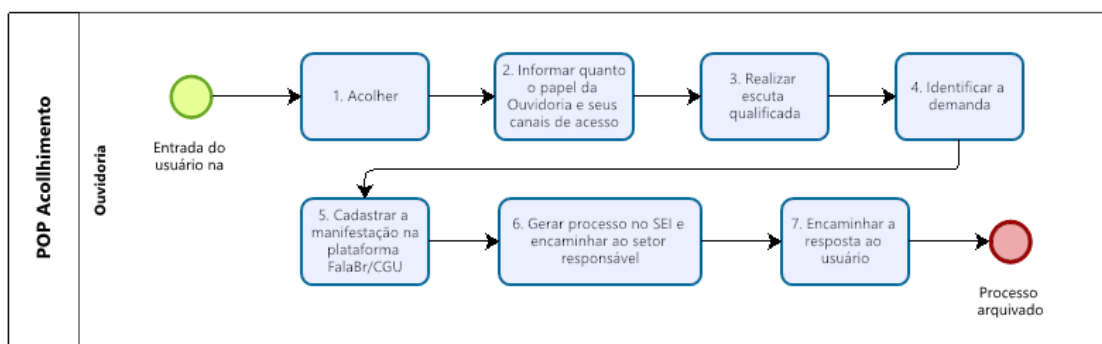


Figura 1: Mapeamento de acolhimento da Ouvidoria

8. MONITORAMENTO

Realizado via pesquisa de satisfação e quantitativo de demanda recebidas.

9. REFERÊNCIAS

<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf

10. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1	18/01/2021	Novo

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.OUV.001 – Página 5/6	
Título do Documento	ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA	Emissão: 18/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	18/03/2023

Elaboração: Andréia dos Santos Moura	Data: 18/01/2021
Análise: Eugenia M ^a de Lima Carrhá Diniz	Data: 18/01/2021
Validação Ocilma Barros De Quental - Enfermeiro/Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	Data: 16/03/2021
Aprovação Maria Monica Paulino Do Nascimento - Superintendente	Data: 17/03/2021 Conforme Processo SEI Nº 23771.001588/2021-26