



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO ROTINA	POP. OUV. 001 - Página 1/2	
Título do Documento	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Emissão: 08/2021 Versão: 01	Próxima revisão: 08/2013

1. OBJETIVO(S)

O objetivo do POP é padronizar o atendimento juntos aos usuários que utilizam a Ouvidoria do Hospital, visando prestar um atendimento cortês, humanizado, acolhedor e resolutivo, baseado em critérios técnicos em previstos nos princípios do SUS e Lei 13.460/2017.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

O colaborador que atua na Ouvidoria para atender os usuários que procuram o serviço deve possuir uma postura ética e capaz de ouvir a queixa, de avaliar a situação, identificar riscos e vulnerabilidades e dar respostas mais adequadas, sejam eles usuários internos e/ou externos, orientando quando for o caso.

Além disso, o colaborador para atuar na Ouvidoria deve agir dentro dos princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência), visto que quando desempenhada com acerto e imparcialidade, a credibilidade na instituição se solidifica atuando sempre como mediador em busca de solução de conflitos.

2. MATERIAL

- Folder de orientação, carta de serviços ao cidadão, Lei 13.460/2017 e computador com acesso à internet.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Passo 1: Acolher o usuário externo e interno;

Passo 2: Tratar a todos com equidade, respeito e cordialidade;

Passo 3: Fazer a triagem do atendimento ao usuário;

Passo 4: Identificar suas necessidades e se de fato é um atendimento que compete a Ouvidoria;

Passo 5: Orientar o fluxo dos serviços do Hospital (quando for o caso);

Passo 6: Encaminhar o usuário para o serviço requisitado (quando for o caso);

Passo 8: Registrar a manifestação do usuário no FalaBR;

Passo 9: Orientar o usuário a cerca dos prazos de atendimento a sua manifestação;



Passo 10: Finalizar o atendimento agradecendo o usuário.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Manual Humaniza SUS**, Série B. Textos Básicos de Saúde. 4ª Edição, 2010. Disponível: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizaus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEIS
1	AGO/2021	Atualização de procedimentos para atender o cidadão.	Itaciara de Oliveira Andrade Ouvidora

Elaboração/Revisão Itaciara de Oliveira Andrade - Ouvidora	Data: 15/08/2021
Análise Itaciara de Oliveira Andrade - Ouvidora	Data: 15/08/2021
Aprovação Superintendência	Data: