



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.001 - Página 1/2	
Título do Documento	<b>ATENDENDO O CIDADÃO/USUÁRIO</b>	Emissão: 04/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 04/10/2024

## DEFINIÇÃO

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, agindo com acerto e imparcialidade, a credibilidade na instituição se solidifica.

## 1. OBJETIVOS

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

## 2. MATERIAIS

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

## 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### 3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e  
Ouvidor.

### 3.2 Atribuições

- 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 à 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 Fala.BR (POP.OUV.004);

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.001 - Página 2/2	
Título do Documento	<b>ATENDENDO O CIDADÃO/USUÁRIO</b>	Emissão: 04/10/2022	Próxima revisão: 04/10/2024
		Versão: 01	

Passo 9: Orientar o usuário acerca dos prazos de atendimento à 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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 05 Mai. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Manual. Humaniza SUS**, Série B. Textos Básicos de Saúde. 4ª Edição, 2010. Disponível: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus\\_documento\\_gestores\\_trabalhadores\\_sus.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf). Acesso em: 05 Mai. 2022.

#### 5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	04/10/2022	Elaboração inicial do documento

<b>Elaboração/Revisão</b> Fabrícia Delgado Franco Ambrósio	Data: 14/09/2022
<b>Análise</b> Sebastiao Marsicano Ribeiro Junior <b>Ouvidor</b>	Data: 09/09/2022
<b>Validação</b> Núcleo de Qualidade Hospitalar	Data: 16/09/2022
<b>Aprovação</b> Sebastiao Marsicano Ribeiro Junior <b>Ouvidor</b>	Data: 04/10/2022