



SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

2024 – 9ª edição



CONSTRUINDO PONTES E MAPEANDO O PROGRESSO: ESTRATÉGIAS PARA A OUVIDORIA DO FUTURO

Noêmia Rodrigues Oliveira, Mariana S. Dall'Aqua Schweller, Heloísa Macedo Moreira

Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) – Hospital de Clínicas
noemiahc@unicamp.br

Introdução

Eixo 4

A Ouvidoria do Hospital de Clínicas UNICAMP é um canal essencial de comunicação entre cidadãos e instituição, garantindo aos usuários expressar opiniões, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre os serviços ofertados.

Objetivo

Modernizar e transformar o atendimento, sendo um canal acessível e eficiente, fortalecendo a comunicação entre a instituição e a população.

Metodologia

Diagnóstico inicial, soluções tecnológicas, capacitação continuada, participação cidadã, replicabilidade para fora do HC, monitoramento e avaliação contínua. Essa metodologia permite a construção de um modelo de ouvidoria pública mais eficiente, acessível e focado no futuro, promovendo a comunicação contínua entre o Hospital de Clínicas e a sociedade.

Resultados

Melhoria na qualidade do atendimento, maior confiança no sistema de saúde pública, participação e controle social, identificação e mapeamento de demandas críticas, mediação e resolução de conflitos, monitoramento contínuo dos serviços ofertados pelo Hospital de Clínicas

Estado Futuro

Alcançar o reconhecimento da ouvidoria como instrumento para melhoria contínua junto à gestão institucional a partir do fortalecimento da **inter-relação** da ouvidoria com as áreas do HC, baseada em respeito, mediação de conflitos, cooperação, parceria e **construção coletiva** das melhorias no atendimento ao usuário. Promover **excelência** na interface entre o usuário e a instituição com **processos** 100% informatizados e **indicadores** automatizados.

Conclusão

O projeto da Ouvidoria reafirma sua fundamental importância, como um canal de comunicação estratégico entre os usuários e a gestão institucional, fazendo escuta qualificada, analisando e registrando as manifestações e realizando a mediação de conflitos, contribuindo efetivamente para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, permitindo que os usuários expressem suas opiniões, fortalecendo o controle social e possibilitando a identificação de áreas críticas que precisam de intervenção. Concluindo, a Ouvidoria HC, demonstra ser uma ferramenta indispensável para a construção de um sistema de saúde mais inclusivo, eficiente e comprometido com a população atendida.



Referências

1. BRIEU, Thomas. Escutatória. Santos: H1, 2024.
2. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
3. Lei de Acesso à Informação (LAI). Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
4. Código de Defesa do Consumidor (CDC). Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
5. Lei que regula a ouvidoria no Sistema Único de Saúde (SUS). Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



QR-CODE PARA
PLANO DE AÇÃO