



# SimTec

SIMPÓSIO DOS  
PROFISSIONAIS DA  
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

DOI: 10.20396/simtec.v9.2024.11742

**Eixo 4** - Saúde, Responsabilidade Social, Institucional e Voluntariado

## **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](mailto:noemiahc@unicamp.br)\*

**Introdução:** 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 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. **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.

**Palavras-chave:** Ouvidoria. Resolução de conflitos. Solução.

### **Referências:**

BRIEU, Thomas. *Escutatória*. Santos: H1, 2024.  
Código de Defesa do Consumidor (CDC). Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.  
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.





# SimTec

SIMPÓSIO DOS  
PROFISSIONAIS DA  
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

Lei que regula a ouvidoria no Sistema Único de Saúde (SUS). Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

