

# MANUAL ORGANIZACIONAL

## SAU/OUVIDORIA



<b>SUMÁRIO</b>		<b>PÁGINA</b>
<b>I.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	3
<b>II.</b>	<b>OBJETIVOS</b>	3
	<b>II.I OBJETIVO ESPECÍFICO DO SAU/Ouvidoria</b>	4
<b>III.</b>	<b>ABRANGÊNCIA</b>	5
<b>IV.</b>	<b>PROCEDIMENTOS</b>	6
<b>1.</b>	<b>ESTRUTURAÇÃO DO SAU/OUVIDORIA</b>	6
	1.1. Posicionamento do SAU/Ouvidoria na estrutura organizacional	6
<b>2.</b>	<b>DIRETRIZES DO SAU/OUVIDORIA</b>	6
	2.1. Competências essenciais do SAU/Ouvidoria	7
	2.2. Sigilo e ética	8
<b>3.</b>	<b>ESTRUTURA FÍSICA</b>	9
<b>4.</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	10
	4.1. Perfil do gestor	10
	4.2. Equipe	12
<b>5.</b>	<b>FLUXO DE TRABALHO</b>	14
<b>6.</b>	<b>MACROPROCESSOS</b>	15
	6.1. Macroprocesso I: Relacionamento com usuário	15
	6.2. Macroprocesso II: Tratamento das demandas	24
	6.3. Macroprocesso III: Gestão da Informação	32
	6.4. Macroprocesso IV: Articulação	37
	6.5. Macroprocesso V: Apoio estratégico ao Gestor	40
	6.6. Macroprocesso IV: Gestão Interna	42
<b>7.</b>	<b>AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	49
<b>8.</b>	<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO E PRESENCIAL - PROPOSTA DE ROTEIRO PARA O ATENDIMENTO</b>	51
<b>9.</b>	<b>ACREDITAÇÃO</b>	59
<b>10.</b>	<b>SAU/OUVIDORIA E SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	60
<b>11.</b>	<b>EXPERIÊNCIA DO PACIENTE E A SATISFAÇÃO DO PACIENTE</b>	62
<b>V.</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	63
<b>VI</b>	<b>ANEXOS</b>	63

## **I. INTRODUÇÃO**

O SAU/Ouvidoria é uma unidade de importância estratégica para a gestão e por ser um instrumento de gestão, deve estar inserida no organograma da instituição a qual está vinculada e situar-se, preferencialmente, articulada ao nível central de gestão.

A manifestação do usuário pode se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias. Diante da necessidade apresentada pelo usuário e das responsabilidades legais do gestor, o serviço orienta, encaminha, acompanha a demanda e responde ao usuário sobre as providências adotadas.

O SAU/Ouvidorias é uma ferramenta estratégica de promoção da cidadania em saúde, organizando e interpretando as informações que recebe por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao usuário do SUS.

O SAU/Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde.

## **II. OBJETIVOS**

- Estabelecer procedimentos uniformizados e desenvolver padrões de qualidade para as atividades do SAU/Ouvidoria nos Hospitais operacionalizados pelo ISMS.
- Atender ao Contrato de Gestão
- Constituir uma rede colaborativa voltada à melhoria e à inovação das atividades do SAU/Ouvidoria.
- Atuar de forma coordenada e integrada com toda as áreas que compõem o hospital.
- Ampliar a participação do usuário
- Produzir relatórios consolidados acerca das manifestações encaminhadas e da pesquisa de satisfação aplicadas
- Possibilitar a direção do Hospital a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados.

- Subsidiar a gestão nas tomadas de decisões

Acentuo que o SAU/Ouvidoria também é o setor destinado a avaliar a satisfação dos usuários com serviços prestados pelo Hospital, estabelecendo um canal de comunicação e relacionamento com eles através da pesquisa de satisfação e busca ativa.

## **II.I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Este Manual tem como objetivo orientar o gestor a qual o ISMS tem celebrado por CONTRATO DE GESTÃO para o gerenciamento, operacionalização e execução de atividades e serviços de saúde para a implantação e/ou implementação do serviço de SAU (Serviço de Atendimento ao Cliente) e Ouvidoria do SUS, bem como apresentar ações e condutas com vista a padronizar seus processos de trabalho.<sup>2</sup>

Sua função é intermediar as relações entre os usuários e a Direção do Hospital, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania.

O papel do SAU/Ouvidoria é garantir ao usuário ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos. Instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações do usuário no que concerne a: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informação.

O SAU/ Ouvidoria é responsável por receber as manifestações, analisar e encaminhar para a área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão. Isso significa que o SAU/Ouvidoria pode ser entendida como a extensão desse processo, pois para o trabalho ser efetivo é necessário que essa possua articulação com as áreas responsáveis para a resolução da demanda.

<b>O que elas são?</b>
Intermedeiam as relações entre os usuários e a Direção do Hospital para assegurar o equilíbrio e a qualidade da comunicação entre eles.
Assegura o encaminhamento e tratamento adequado das manifestações
<b>O que elas não são?</b>
Serviço de atendimento ao consumidor e assessoria de comunicação social
Estrutura de marcação de consulta,
Unidade de solução de conflitos internos ou externos
Unidade de auditoria, assessoria jurídica, instrumento de investigação e/ou de fiscalização.

Portanto o SAU/Ouvidoria viabilizam a comunicação entre o usuário e os serviços prestados no Hospital para apresentação, encaminhamento e resposta a demandas. Elas são responsáveis por realizar a mediação administrativa com os setores com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelo usuário, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante.<sup>1</sup>

### **III.ABRANGÊNCIA**

Este Manual é aplicável a todos os Serviços de Saúde sob a gestão e operacionalização do ISMS, permitindo que o cumprimento dos requisitos possa ser assegurado mediante a adoção de metodologias, práticas e ferramentas.

Compete a Gerência de Qualidade, enquanto organismo consultivo certificar, avaliar se as práticas observadas são eficazes para dar cumprimento à sua política e aos seus objetivos, assegurar o cumprimento dos requisitos normativos, avaliando a capacidade do Serviço de Saúde para proporcionar, consistentemente, produtos e serviços que vão ao encontro dos requisitos e que visam aumentar a satisfação do usuário através da melhoria contínua.

## **IV.PROCEDIMENTOS**

### **1. ESTRUTURAÇÃO DO SAU/OUVIDORIA**

#### **1.1. Posicionamento do SAU/Ouvidoria na estrutura organizacional**

O posicionamento mais adequado ao SAU/Ouvidoria, dentro da estrutura organizacional do hospital, é aquele que lhe garanta fácil acesso ao gestor. Esse posicionamento hierárquico em alto nível, dentro da estrutura organizacional, é importante em razão da natureza estratégica do SAU/Ouvidoria, que precisa ter assegurada a sua autonomia administrativa perante as demais autoridades internas e externas para articular, coordenar e intermediar as relações institucionais com os usuários do SUS

As funções do SAU/Ouvidoria exigem que seu gestor promova a permanente articulação com os demais gestores Hospital, com vistas à eficácia no encaminhamento das demandas recebidas dos usuários aos serviços; no acompanhamento das providências; no controle dos prazos de resposta e na eventual cobrança aos responsáveis, em caso de atrasos. A capacidade de articulação do gestor do SAU/Ouvidoria está intimamente relacionada ao grau de empoderamento interno que o Gestor ao qual se subordina concede à sua atuação

#### **2.DIRETRIZES DO SAU/OUIDORIA**

A organização e o funcionamento do SAU/Ouvidoria devem observar as seguintes diretrizes:

- a) Defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência
- b) Reconhecimento dos usuários sem qualquer distinção como sujeitos de direitos.
- c) Preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer.
- d) Acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com o usuário.
- e) Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações do usuário.
- f) Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.
- g) Defesa da ética e da transparência nas relações entre a instituição e o usuário.

- h) Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.
- i) Identificação das necessidades e demandas do usuário, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.
- j) Atuação coordenada, integrada e horizontal com as áreas e gestores.

### 2.1. Competências essenciais do SAU/Ouvidoria:

- a) Receber, examinar e encaminhar as demandas do usuário e outras partes interessadas, a respeito da atuação do profissional ou serviço.
- b) Articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelo usuário, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao usuário.
- c) Manter o usuário informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas.
- d) Cobrar respostas dos setores a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento ao gestor da área, do serviço eventuais descumprimentos.
- e) Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir mensalmente relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do setor.
- f) Promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do usuário ao SAU/Ouvidorias e aos serviços oferecidos pelo Hospital.
- g) Analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos gestores das áreas.
- h) Encaminhar as **denúncias** recebidas ao Diretor Hospitalar para as providências necessárias.
- i) Realizar a mediação administrativa entre as áreas do Hospital, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelo usuário, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido.

- j) Informar, sensibilizar e orientar o usuário para a participação e o controle social do serviço prestado.
- k) Informar os direitos e deveres dos usuários dos serviços prestados pelo Hospital. SUS.
- l) Produzir relatórios consolidados acerca das manifestações encaminhadas pelo usuário

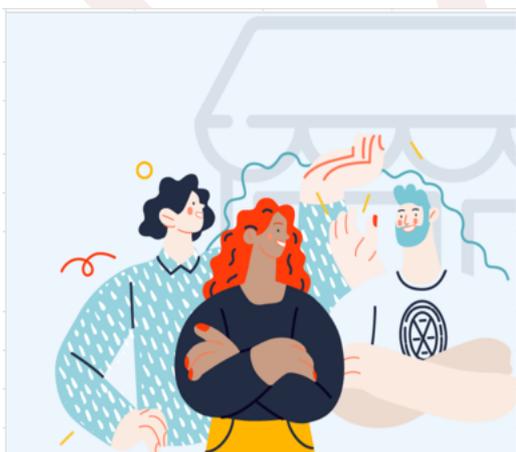
Toda as demandas devem receber tratamento igual, devem ser analisadas e encaminhadas ao setor responsável para análise, providências e resposta ao usuário

## 2.2. Sigilo e ética

A Direção do Hospital e o funcionamento do SAU/Ouvidoria devem assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e de confidencialidade em todas as etapas de processamento das demandas recebidas de seus usuários.

Manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade. Porém, deve-se esclarecer ao usuário sobre a possibilidade da quebra do sigilo por seu consentimento ou por determinação judicial.

É muito importante que o SAU/Ouvidoria tenha sua autonomia assegurada para manter a confidencialidade de denunciante quando isso for necessário.



LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018  
Lei Geral de Proteção de dados pessoais (LGPD) Cap.I do Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

### 3. ESTRUTURA FÍSICA

Embora a estruturação e o funcionamento de cada SAU/Ouvidoria do SUS dependam das necessidades locais e condições disponíveis. São elementos essenciais à estrutura física do SAU/Ouvidorias:

- Espaço físico determinado - o local escolhido deve ser adequado para a execução das funções de SAU/Ouvidoria, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial para garantir um acolhimento privativo ao cidadão com resguardo de sigilo
- Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão.
- Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados).
- Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço.
- Espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet - é imprescindível que a ouvidoria tenha acesso à internet para entrar no sistema informatizado que promoverá celeridade a todo processo de tratamento das demandas, além de possuir um e-mail institucional e/ou um sítio eletrônico pelo qual o usuário possa fazer contato e obter informações.



Disponibilizar um serviço de teleatendimento para acolher as manifestações dos usuários. Para implantar esse tipo de serviço deve-se primeiramente avaliar: a viabilidade de destinação de recursos para a criação do serviço, seu custeio dos serviços: contratação, capacitação e manutenção.

#### **4.RECURSOS HUMANOS**

Desejável que o quadro de pessoal do SAU/Ouvidoria deva contar com, no mínimo, os seguintes perfis profissionais:

- a) Responsável pelo setor
- b) Teleatendente(s), no caso de haver uma central de atendimento por telefone.
- c) Técnico(s) para o acesso ao OUVIDOR SUS. bem como realizar atendimento presencial (acolher, registrar e tratamento da demanda), busca ativa nos setores do hospital e a aplicação das pesquisas de satisfação do usuário
- d) Suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas

##### **4.1. Perfil do Gestor**

Com competências e habilidades pessoais e comportamentais que envolvam capacidade de liderança, de articulação, de coordenação, entre outras.

Entre esses requisitos, podem ser mencionados:

- a) Habilidades de articulação e interlocução interna
- b) Habilidades de negociação e intermediação entre as áreas, os serviços e o usuário.

- c) Conhecimentos específicos sobre o papel da OUVIDORIA SUS e sobre sua organização e seu funcionamento
- d) Postura ética e proativa.
- e) Conhecimento sobre a política de saúde e os serviços prestados pelo Hospital e pela RAS.

Sendo **atribuições** do gestor do SAU/Ouvidoria

- a) Coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais do SAU/Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação.
- b) Encaminhar as demandas aos gestores das áreas para elaboração da resposta, de acordo com o seu teor.
- c) Propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pelo SAU/Ouvidoria.
- d) Promover articulação entre as áreas.
- e) Encaminhar os relatórios estatísticos das atividades do SAU/Ouvidoria

Prerrogativas desejáveis à função de gestor do SAU/Ouvidoria:

- a) Ser exercida em regime de dedicação exclusiva.
- b) Ter um substituto, capaz e preparado, para assumir suas funções em suas ausências e impedimentos.
- c) Poder participar das reuniões do conselho de administração ou similar do órgão ou entidade pública

Quanto às restrições, o Gestor do SAU/Ouvidoria não deve ter poderes de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes relacionados à função de fiscalização.

## 4.2. Equipe

As características requeridas dos profissionais do SAU/Ouvidoria: a escuta qualificada, sem julgamento prévio, paciência, conhecimento, capacidade de síntese, comunicação, afinidade, habilidade, sensibilidade, proatividade, cordialidade e

- ✓ **Responsabilidade social:** compromisso com a missão institucional e com a ética. Comprometimento permanente com o atendimento célere e efetivo à demanda apresentada pelo usuário;

### Missão do ISMS

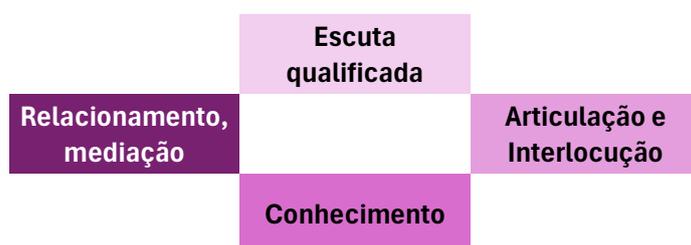
Promover nos serviços de saúde um modelo de gestão estratégica, humanizada e segura...fundamentado na excelência assistencial, visando o bem-estar ... das pessoas.

- ✓ **Comunicação:** capacidade de transmitir e receber informações relativas à manifestação com linguagem adequada. Ter capacidade de boa redação e elaboração de textos. Ser capaz de questionar construtivamente o interlocutor sobre pontos subjetivos ou, não compreendidos, em suas interações. Capacidade de se expressar de forma clara, objetiva e cordial, com poder de síntese e sem o uso de gírias ou expressões desrespeitosas.
- ✓ **Relacionamento interpessoal:** capacidade de se relacionar bem com as pessoas; de estabelecer boa comunicação e manter postura profissional adequada, com integridade, educação e respeito ao próximo, seja nas relações com o usuário.
- ✓ **Visão global:** capacidade de compreender não apenas os processos realizados pela SAU/Ouvidoria, mas também o impacto desses processos na qualidade e no desenvolvimento dos serviços do Hospital
- ✓ **Automotivação:** capacidade de manter o entusiasmo e o comprometimento pessoal com as finalidades do SAU/Ouvidoria e as atividades por ela desempenhadas.
- ✓ **Equilíbrio emocional:** capacidade de demonstrar equilíbrio emocional, bom senso, calma e controle das emoções no trato com o usuário. Capacidade de atuar sob

situações de insatisfação, tensões e conflitos, comuns de ocorrerem nos atendimentos realizados em uma ouvidoria.

- ✓ **Articulação e trabalho em equipe:** aptidão de articulação e de trabalho em equipe com outros profissionais.
- ✓ Capacidade de promover o grupo a alcançar resultados institucionais, ou seja, a produção de resposta de qualidade ao usuário, o mais rápido possível, administrando tempos e prioridades.
- ✓ **Compromisso com resultados:** capacidade de apresentação da resposta ao usuário, com qualidade e no menor prazo possível.
- ✓ Aptidão para realizar o trabalho com responsabilidade, mantendo o foco nos objetivos e nas metas estabelecidas, organizar suas atividades, otimizando o tempo de trabalho, conhecer a importância do seu trabalho para o usuário e garantir que os demais funcionários do Hospital com interface com o SAU/Ouvidoria cumpram prazos.
- ✓ Capacidade de aprendizado contínuo
- ✓ Conhecimento dos processos do SAU/Ouvidoria: capacidade de executar as atividades do setor, dos sistemas informatizados de apoio (Ouvidor SUS, sistema Interact SA).
- ✓ Habilidade para manter atualizados, disponíveis e acessíveis dados e informações referentes ao trabalho que executa, de modo a garantir a continuidade das atividades.
- ✓ Conhecimentos específicos sobre os serviços prestados no Hospital e na RAS- Rede Atenção à Saúde.

A capacitação é um fator determinante para que a equipe do SAU/Ouvidoria realize um trabalho consciente e qualificado.



## 5.FLUXO DE TRABALHO

Refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas.

FLUXO DE TRABALHO	
<b>1° RECEBIMENTO</b>	As demandas poderão ser recebidas de forma presencial, via Ouvidor SUS, telefone, email e folder. É importante que se observe os processos de recebimento de documentos já implantados em sua instituição.
<b>2° ANÁLISE</b>	O período de análise é compreendido como a etapa pela qual o SAU/Ouvidoria analisa o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo no <b>sistema SAS Interact</b> e para qual o local deverá ser encaminhado.
<b>3° ENCAMINHAMENTO</b>	Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução pelo <b>sistema SAS Interact</b> . É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação
<b>4° ACOMPANHAMENTO</b>	O SAU/Ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. Deverá, também, avaliar a resposta do setor e, se não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação
<b>5° RESPOSTA AO USUÁRIO</b>	Manter o usuário informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.
<b>6° FECHAMENTO</b>	Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória.
<b>7° TRANSCRIÇÃO</b>	A manifestação registrada de forma presencial, email e/ou folder deverão ser inseridos no <b>OUVIDOR SUS</b> , bem como a resposta encaminhada ao usuário.

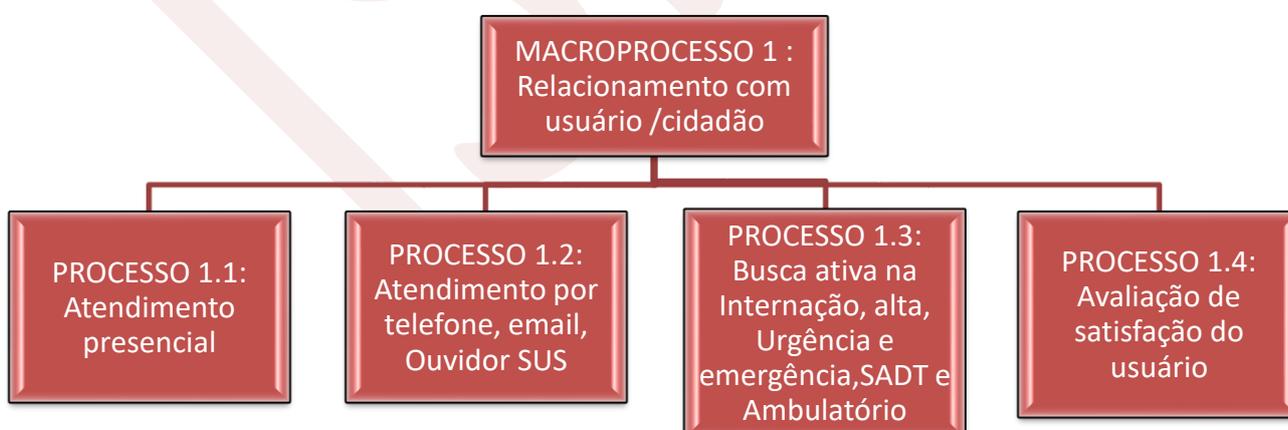
Cada Projeto estabelecerá o modo mais adequado para a tramitação das demandas para as áreas aos responsáveis, quando isso não ocorrer via sistema informatizado (sistema SAS Interact).

## 6. MACROPROCESSOS

Macroprocesso corresponde ao conjunto de processos que contribuem sinergicamente para o SAU/Ouvidoria cumprir sua finalidade e suas competências institucionais (ou seja, sua missão) e produza o valor esperado ao usuário.



### 6.1. Macroprocesso I: Relacionamento com o usuário



São etapas principais desses processos:

### **1. Acolhimento e escuta**

Para humanizar o atendimento, é necessário levar em consideração as expectativas, os desejos, as esperanças e as exigências de todos os envolvidos no processo. A capacidade de compreender precisa ser desenvolvida continuamente.

Importante acolher e escutar a demanda do usuário como se fosse única, ainda que apareçam várias demandas semelhantes ao longo dos atendimentos.

### **2. Especificidades do atendimento presencial:**

A etapa de acolhimento inclui os procedimentos de recepção ao usuário:

- Receber o usuário em local adequado, que resguarde a privacidade e o sigilo do atendimento.
- Colocar-se frente a frente com o usuário para ouvir sua manifestação/demanda

### **3. Recebimento das manifestações**

Garantir com que o usuário tenha amplo acesso canais para registro de sua manifestação: disponibilizar, entre outros, os canais seguintes: caixa de sugestões, email, folders, Ouvidor SUS, internet e telefone, além da forma presencial.

### **4. Registro**

O registro da demanda recebida do usuário por meio de atendimento presencial ou telefônico deve ocorrer de forma concomitante ao processo de atendimento.

A demanda deve ser registrada quando o usuário procurar o SAU/Ouvidoria para:

- a) solicitar assistência;
- b) reclamar sobre uma insatisfação;
- c) denunciar uma irregularidade;
- d) pedir alguma informação e não se sentir contemplado com a resposta fornecida pelo atendente (no momento do atendimento);
- e) registrar elogios e/ou sugestões relacionados à saúde, ao serviço.

No decorrer do atendimento para registro da demanda o funcionário deverá fazer a **sondagem** que é uma atividade de pesquisa, de exploração, de investigação cautelosa e direcionada, conduzida pelo funcionário. O objetivo é compreender, averiguar, aprofundar a demanda relatada pelo usuário e identificar o que responder e/ou registrar.



Importante!

- Assegure a qualidade da coleta de dados da demanda, pois garanti a confiabilidade dos dados que serão utilizados na elaboração de relatórios gerenciais.
- Assegure um ambiente seguro ao usuário que deseja expressar sua manifestação, sendo papel precípua do funcionário do SAU/Ouvidoria.
- Ao final, e antes de concluir o atendimento, o funcionário deve revisar e confirma o registro manifestação com o usuário.
- O funcionário deve tirar dúvidas, acrescentar detalhes e informações e, ao mesmo tempo, sintetizar o foco da demanda dada pelo usuário.
- O funcionário deve fazer perguntas ao usuário para averiguar, compreender e aprofundar a demanda por ele apresentada.
- O funcionário deve sondar qual(is) setor(es) o usuário já procurou.
- O funcionário deve fazer perguntas ao usuário para confirmar/verificar se a demanda por ele apresentada foi adequadamente compreendida.
- Ao transmitir a informação para o usuário o funcionário deve interagir com ele e solicitar a confirmação de ele estar compreendendo a informação (*Feedback* de informação).

Se no relato do usuário ficarem configuradas solicitação e insatisfação com o atendimento recebido, a demanda deve ser **desmembrada** em dois registros diferentes.

Esta etapa é fundamental para o sucesso do atendimento. Fazer algumas perguntas facilita a compreensão da demanda e auxilia na emissão da resposta. Assim o funcionário pode conduzir o atendimento que pode resultar em uma disseminação de informação, um registro, encaminhamento para o setor.

Outra etapa é o **desmembramento** que é o fatiamento do conteúdo da demanda apresentada pelo usuário em demandas distintas, por tratarem de assuntos diferentes. Ela decorre da análise crítica do conteúdo do relato feito pelo usuário.

Cada demanda deve receber apenas uma **classificação**. Não pode ocorrer a situação de uma demanda receber duas classificações, como por exemplo, de solicitação e de reclamação. Nem tão pouco conter dois assuntos distintos, como por exemplo, tratar da dificuldade de acesso ao serviço de um hospital e do mau atendimento pela equipe de acolhimento da mesma instituição.

As demandas com teor de **solicitação** devem conter todos os dados necessários, inclusive a identificação do usuário. Vide Quadro abaixo

**Tratamento de demandas anônimas:** denúncia anônima e proteção ao denunciante dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a sua apuração, pois, nesta modalidade de manifestação, não haverá possibilidade de pedir esclarecimentos adicionais ao usuário.

*Este entendimento está registrado na Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014 (vide Anexo B) segundo o qual "as ouvidorias receberão e analisarão manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos".*

Caso a demanda contenha **denúncia**, é importante realizar a análise criteriosa do seu teor, visto que esses registros, em sua maioria, são realizados sob o anonimato. Como podem conter acusações sérias, que envolvem terceiros, é importante que a denúncia tenha dados suficientes para o seu encaminhamento e para apuração dos fatos.

**Reserva da identidade do denunciante** - a Controladoria-Geral da União entende que o nome do denunciante é informação pessoal, protegida, nos termos do *art. 31 da Lei nº 12.527, 18 de novembro de 2011, pelo prazo de 100 anos.*

#### **Procedimentos básicos do atendimento via e-mail:**

- a) Receber e ler o e-mail.
- b) Verificar se já há registro anterior do usuário com o mesmo teor sendo tratado.

- c) Separar os e-mails novos das **reiteraões**.
- d) Cadastrar o e-mail no sistema informatizado Ouvidor SUS e gerar protocolo. O registro inclui a classificação da demanda quanto à natureza dela
- e) encaminhar via Interact SA a área para providenciar a resposta

**Informações mínimas para registro da demanda por natureza da demanda<sup>2</sup>**

Natureza do registro	Dados Mínimos
<b>SOLICITAÇÃO</b> *deve ser sempre ser identificada	<b>Dados do usuário:</b> da pessoa que fez o contato com o SAU/OUVIDORIA e quando o usuário estiver falando em nome de de terceiros, acrescentar os dados do paciente
	Nome completo
	Endereço completo
	email
	Nome da mãe
	Data de nascimento do paciente
	Cartão do SUS do paciente
	<b>Relato:</b> procedimento, tratamento, medicamento, correlatos de que necessita, Unidade de internação, setor que gerou a solicitação, indicação do procedimento, encaminhamento  Locais, setores já procurou para tentar realizar e/ou solicitação de procedimento, correlato de que necessita
<b>Reclamação ou Denúncia</b>	Dados do usuário quando não se tratar de demanda anônima
	Nomes dos envolvidos
	Descrição sucinta da situação:
	Dia e hora do ocorrido Local da ocorrência
<b>Sugestão e elogio</b>	Dados do usuário: Nome do usuário (quando não se tratar de demanda anônima)
	A quem se está elogiando
	Unidade / setor em quem trabalho o elogiado Cargo / função do elogiado

	Email do manifestante
	descrição da sugestão ou elogio
<b>Informação</b>	Quando a informação foi respondida no ato do atendimento e não precisar de encaminhamento para o setor, não haverá necessidade de coletar os dados mínimos para registro dessa demanda.
	Descrição da informação solicitada
	Descrição da resposta fornecida
<b>Registro de demanda anônima</b>	quando anônima, registrar com o maior zelo estas informações, pois ninguém poderá falar com usuário normalmente
	não registrar se, mas informações mínimas, informando-o de que se deve à impossibilidade de apuração e/ou andamento em sua demanda.
	uma solicitação e uma informação NUNCA devem ser registradas em anonimato
<b>Registro de demanda sigilosa</b>	Quando sob sigilo, o funcionário deve ter zelo na construção do detalhe da demanda, e evitar que o usuário possa ser identificado a partir do texto da demanda
	uma solicitação NUNCA deve ser registrada sob sigilo.

### **Sinalizar as demandas que necessitem de tratamento imediato.**

No caso de registro de demanda realizada pelo profissional de saúde quanto ao possível comportamento inadequado do usuário/paciente e/ou de seus familiares, o SAU/Ouidoria deve registrar a demanda e encaminhá-la para ciência da chefia do profissional de saúde que a registrou para providência se couber.

### **Atendimento via Sistema Informatizado OuvidorSUS**

No caso de o usuário utilizar o Sistema OuvidorSUS, a demanda registrada pelo usuário percorrerá o seguinte processo:

- a) O SAU/Ouidoria acessa diariamente o Sistema Informatizado OuvidorSUS e verifica os formulários preenchidos.
- b) Encaminhar a demanda **transcrita** ao gestor da área via Interact SA

- c) Fornecer resposta ao usuário quando a demanda for concluída pelo gestor competente.

## 5. Classificação da demanda

Toda demanda registrada deve ser classificada quanto ao seu conteúdo, para facilitar e agilizar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações.

### Classificação das demandas quanto ao seu conteúdo

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
<b>DENÚNCIA</b>	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento
<b>ELOGIO</b>	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço prestado
<b>INFORMAÇÃO</b>	Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviço prestado
<b>SOLICITAÇÃO</b>	Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde
<b>SUGESTÃO</b>	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do serviço

## 6. Protocolo da demanda

Ao registrar a demanda do usuário, o funcionário deve filtrar e anotar o que é relevante, à medida que o usuário faz o seu relato. Para facilitar o registro é fundamental que o funcionário conte com um sistema informatizado adequado.

É recomendável que observe os procedimentos e os sistemas de recebimento e de registro de documentos já implantados em seu Hospital para que os documentos do SAU/Ouvidoria sigam os mesmos processos

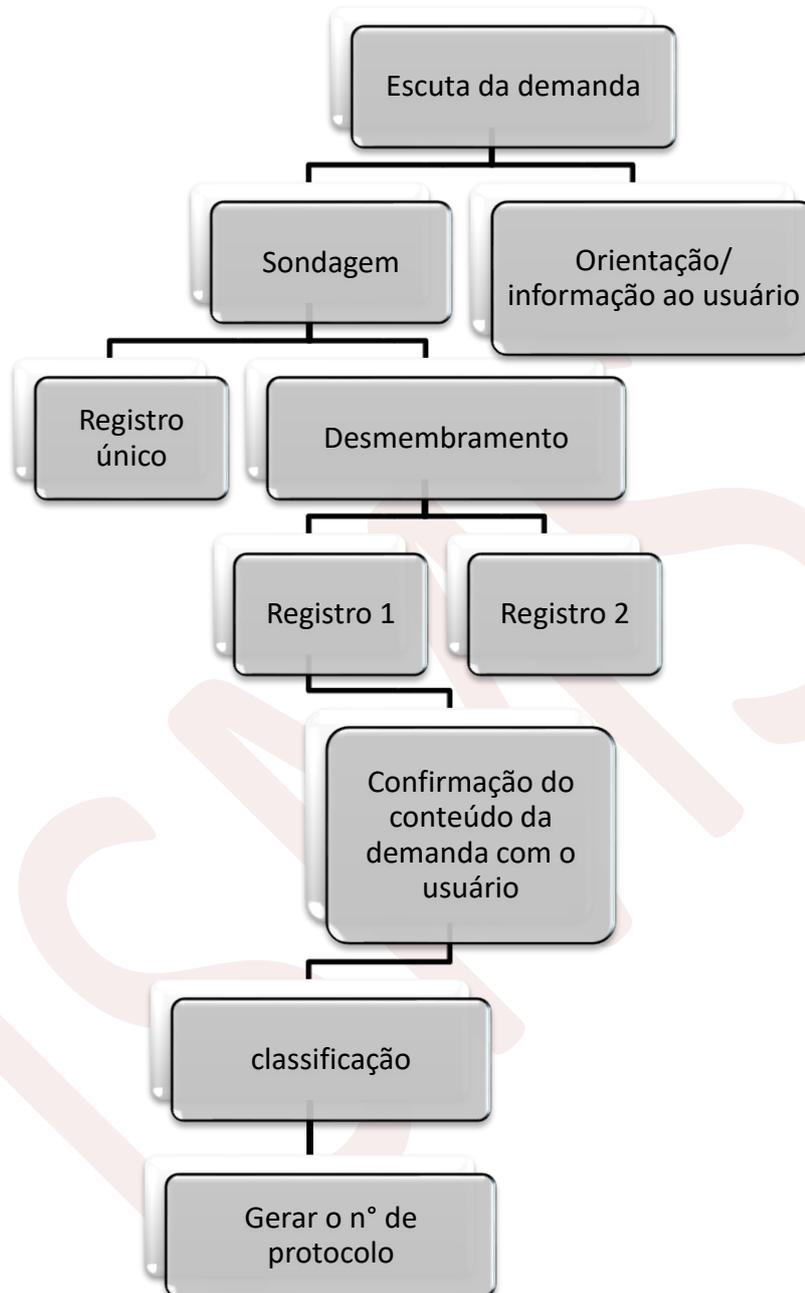
O registro da demanda deve ser claro, coeso e sintético. Deve ser coerente, objetivo, ortograficamente correto, completo e fidedigno.

Ao final do registro, o funcionário **gere um protocolo de atendimento** e o forneça-o ao usuário.



O SAU/Ouvidoria que utilizam o Sistema OuvidorSUS devem realizar o registro da demanda diretamente no Sistema, que gera automaticamente, ao final do atendimento um número de protocolo e posteriormente a mesma manifestação seja transcrita no Interact SA.

### Fluxograma do registro da demanda



Ao término do atendimento, é desejável que se gere um número de protocolo e o forneça ao usuário atendido para que ele/ela possa fazer o acompanhamento de sua manifestação.

## 7.Retorno ao usuário para informação sobre o andamento e/ou resultado da demanda

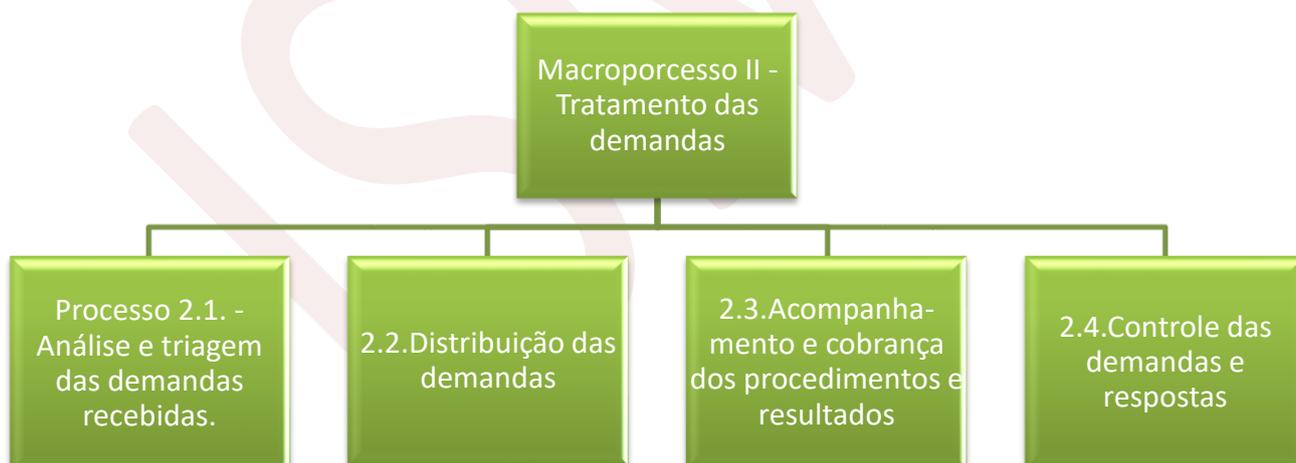
O SAU/Ouvidoria deve dar conhecimento ao usuário sobre o encaminhamento concedido à sua manifestação; mantendo-o/a informado(a) sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.

## 6.2. Macroprocesso II: Tratamento das Demandas

O tratamento às demandas registradas no SAU/Ouvidoria envolve a análise do teor das manifestações recebidas; a verificação da existência de dados suficientes para dar continuidade aos processos; a verificação da necessidade de sigilo do manifestante; e a identificação do setor para as quais as demandas devem ser encaminhadas.

São quatro os processos principais, conforme a figura abaixo.

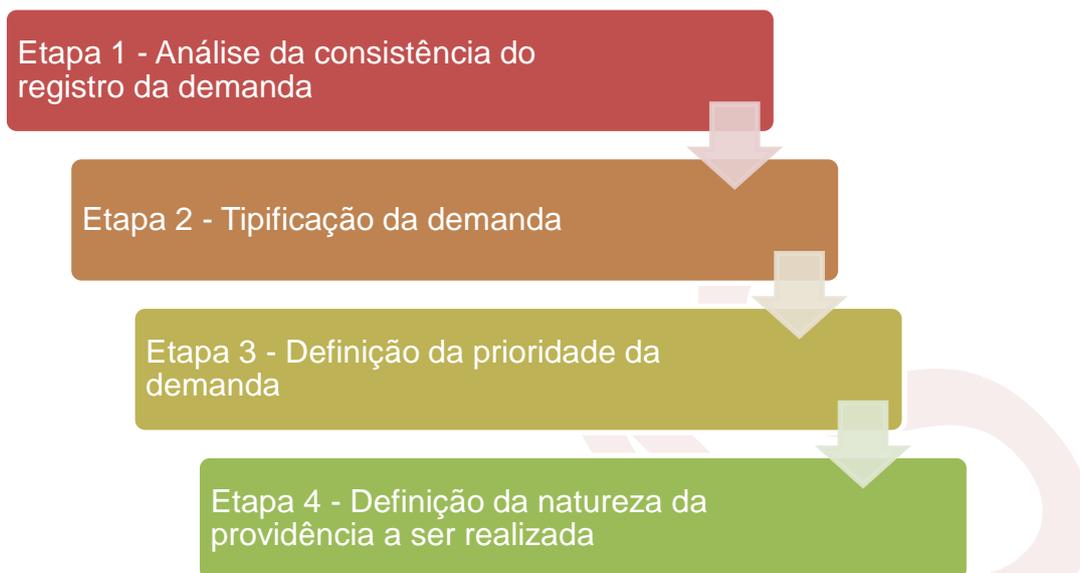
### Processos de tratamento das demandas



### 2.1 – Análise e triagem das demandas recebidas

Esse processo é composto por 5 etapas principais, conforme abaixo

## Etapas do Processo 2.1 – Análise e triagem das demandas



### Etapa 1 – Análise da consistência do registro da demanda

A análise da consistência do registro da demanda consiste na verificação dos dados que foram anotados pelo funcionário, com o objetivo de detectar possíveis inconsistências e adotar ações corretivas que garantam a autenticidade do teor da demanda.

Essa análise permite, também, avaliar o cadastro, categoria, tipificação e tratamento a demanda, conforme o seu teor, o que possibilita a padronização de condutas e a linguagem no processo de registro da informação.

**Demandas sigilosas ou anônimas devem observar para não conterem identificação do usuário no registro.**

Verificar a qualidade do registro da demanda quanto:

- a) À coerência; à objetividade; à ortografia do seu conteúdo.
- b) Ao desmembramento adequado.
- c) À classificação correta, buscando identificar e corrigir possíveis inconsistências.

Na abaixo pode-se observar o efeito cascata negativo de um registro malfeito, que afeta toda a cadeia de informação do SAU/Ouvidoria.

### Efeitos negativos do registro malfeito



### Etapa 2 - Tipificação

A tipificação consiste na categorização das demandas, de acordo com assuntos e subassuntos, de importância para a geração de dados precisos e para a elaboração de relatórios gerenciais fidedignos, potencializando o papel do SAU/Ouvidorias como instrumentos de gestão.

Há uma correlação entre a tipificação e a classificação da demanda. Por isso, não deve haver inconsistências neste cruzamento, visto que elas podem comprometer a consistência dos dados estatísticos.

Por exemplo, no subassunto “dificuldade de acesso”, classificada indevidamente como “solicitação” sendo que deveriam ser classificadas como “reclamação”, outro exemplo: ocorrências de insatisfação classificadas como solicitação, no lugar de reclamação ou denúncia.

### Etapa 3– Definição da prioridade da demanda

Depois de inseridas, as demandas deverão ser encaminhadas aos gestores das áreas responsáveis no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**. Além disso, deve ser fixada uma data limite para a conclusão da análise e da resposta à demanda que não exceda **5 (cinco) dias**.

A **Portaria do Ministério da Saúde nº 8, de 25 de maio de 2007** no item 8 determina que o prazo máximo para a conclusão das demandas será estabelecido pelo teor das manifestações que, por sua vez, determinará as prioridades especificadas a seguir:

- a) Urgente - até 15 dias;
- b) Alta - até 30 dias;
- c) Média - até 60 dias;
- d) Baixa - até 90 dias.



No ISMS o **indicador Tempo de resposta** tem como meta encaminhar a resposta ao usuário em até 5 dias, definida a partir das informações colhidas no momento do seu registro.

#### **Etapa 4 – Definição da natureza da providência a ser adotada**

A natureza da providência é outra informação importante a ser considerada conforme tabela abaixo.

#### **Classificação da providência a ser adotada em função do teor da demanda**

<b>Teor da demanda</b>	<b>Natureza da providência</b>
Solicitações e informações	Avaliar possibilidade de <b>Atendimento</b>
Reclamações e denúncias	<b>Apuração</b>
Elogios e sugestões	<b>Conhecimento</b>

#### **Processo 2.2. Distribuição das demandas**

O primeiro passo para o encaminhamento da demanda é a identificação do setor e/ou gestor responsável pelas atividades ou serviços abordados na demanda, para a qual (ou as quais) ela deve ser encaminhada.

Para assegurar que esse processo de identificação e encaminhamento seja eficaz, é fundamental que os funcionários do SAU/Ouvidoria possuam o conhecimento necessário

sobre funcionamento do hospital e das competências, rotinas dos setores que o compõem a estrutura administrativa e assistencial do hospital.

### **Processo 2.3 – Acompanhamento das providências e cobrança dos resultados**

O SAU/Ouvidoria deve acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações, se necessário. Por essa razão, é essencial que o SAU/Ouvidoria mantenha a boa interlocução com as demais unidades administrativas do Hospital responsáveis diretos pela resolução das demandas.

Em caso de constatação de problemas na tramitação da demanda, que não puderem ser resolvidos diretamente com os responsáveis pela resposta, poderá procurar a instância imediatamente superior ao responsável pela resposta e solicitar providências corretivas.

O mesmo procedimento deve ser adotado se constatado que a resposta encaminhada pelo gestor do setor responsável não atender aos padrões mínimos esperados.

Importante que o SAU/Ouvidoria no acompanhamento do processo de tramitação da demanda tenha formas como por exemplo sistema informatizado que forneça o *status* da demanda com o seu nível de prioridade.

O SAU/Ouvidoria poderá entrar em contato com os gestores das áreas e parceiros sempre que necessário, com o intuito de auxiliar e orientar o processo de resposta de forma a evitar a perda dos prazos e favorecer a qualidade das respostas.

O acompanhamento do andamento das demandas nos setores deve ser contínuo, com o objetivo de verificar se elas estão sendo analisadas e tratadas em tempo hábil – considerando o seu *status* e a *prioridade* – e verificar a qualidade das respostas que estão sendo produzidas, especialmente no que se refere à coerência com o teor do registro da demanda e com os princípios e as diretrizes do ISMS e principalmente do SUS.

Caso constatados atrasos na análise e na resposta à demanda, o SAU/Ouvidoria deve fazer contato com gestor do setor para verificação dos motivos do atraso.

 É desejável que a ouvidoria disponha de sistema informatizado de gestão de demandas e outras ferramentas que torne possível o acompanhamento delas quando apresentadas até o momento da resposta ao usuário; e a consolidação das informações relativas às demandas para conhecimento do gestor.

*Status é a denominação dada ao estado que a demanda se encontra, como: novo, encaminhado, em análise, análise interna, concluído, fechado e arquivado.*

## OUVIDOR SUS

O Ouvidor SUS é o Sistema Informatizado que, apoia o processo de atendimento ao usuário, registro, acompanhamento e avaliação das demandas.

STATUS DAS DEMANDAS	
<b>NOVA</b>	Quando a demanda foi inserida no sistema Ouvidor SUS, mas ainda não foi tratada pelo gestor
<b>ENCAMINHADA</b>	Quando o registro foi encaminhado ao gestor da área
<b>EM ANÁLISE</b>	Quando o registro já foi visualizado e está em análise pelo gestor da área
<b>CONCLUÍDA</b>	Quando o SAU/OUVIDORIA insere a resposta com as providências adotadas para o caso.

\*este quadro está relacionado as etapas da inserção da demanda no OUVIDOR SUS pelo SAU/Ouvidoria do hospital

<b>REENCAMINHADA</b>	Quando a resposta encaminhada a Ouvidoria do Estado não é satisfatória, a demanda é reencaminhada para o SAU/OUVIDORIA do hospital.
	<b>FECHADA</b> Quando a Ouvidoria do Estado considera a demanda resolvida pelo Hospital.



**Resposta ao cidadão** – o SAU/Ouvidoria deve manter o usuário informado sobre todo o processo de tramitação de sua demanda. O usuário também deve ter possibilidade de entrar em contato com a Ouvidoria para fazer o acompanhamento, bem como para incluir novas informações em sua demanda.

## Processo 2.4 – Análise da resposta e conclusão/fechamento das demandas

Uma demanda só deve ser fechada mediante uma resposta satisfatória, o que não significa que a demanda **tenha que ser atendida**. A resposta pode indicar a inviabilidade de atendimento à demanda.

Após receber a resposta da demanda do usuário, encaminhada pelo gestor responsável do setor, o SAU/Ouvidoria deve avaliar se o seu conteúdo é claro e objetivo, se está relacionado ao que foi explicitado no registro da demanda e, ainda, se está alinhado aos princípios e às diretrizes do ISMS e principalmente do SUS.

Quando possível, é desejável que o SAU/Ouvidoria faça uma revisão no texto para verificar, inclusive, se eventuais legislações e normas citadas na resposta estão corretas, em vista dessas informações serem alvos frequentes de equívocos de redação. Caso a resposta não atenda aos requisitos anteriores, a demanda deve ser reencaminhada ao gestor responsável do setor para revisão da resposta.

 A demanda respondida satisfatoriamente deve ser encaminhada ao usuário e deve ser efetuado o registro de “concluído” (fechamento da demanda), no sistema de informação da ouvidoria – Ouvidor SUS.

O controle das demandas e das respostas: após fechada a demanda e informada ao usuário, o SAU/Ouvidoria deve proceder ao registro da situação final da demanda quanto aos procedimentos adotados. Devem ser registrados, no mínimo, se a solicitação:

- a) foi atendida;
- b) não foi atendida;
- c) não foi localizado o usuário

Quando essa demanda de solicitação não for atendida, é preciso registrar, também, o motivo que pode ser por exemplo: usuário já realizou atendimento particular; número de vagas insuficiente.

Quando a demanda tratar de denúncia ou reclamação, importante ter sido apurada pelo gestor da unidade administrativa. Caso tenha sido apurada, informar, ainda, se ela procede, não procede, ou é inconclusiva.

Não é necessário registrar a situação final da demanda quando essa se tratar de informação, elogio ou sugestão.

### Procedimentos de conclusão ou fechamento da demanda

Natureza da Demanda	Providências de conclusão ou fechamento da demanda
<b>Denúncia ou Reclamação</b>	O registro de Denúncia ou Reclamação deve ser concluído ou fechado quando a resposta apresentada pelo gestor do setor responsável indicar que os fatos descritos no registro foram apurados e quais as providências tomadas.
	Não esquecer de informar ao usuário sobre a conclusão da demanda, repassando a informação apresentada pelo gestor do setor responsável.
<b>Solicitações Gerais</b>	O registro de Solicitação deve ser concluído ou fechado quando a resposta apresentada pelo gestor do setor responsável indicar que a demanda do usuário foi atendida ou quando apresentar as orientações de como o usuário deve proceder para seu pleito atendido.
	Quando a solicitação se referir a procedimentos não cobertos pelo SUS, a resposta deve conter orientações claras e encaminhamentos coerentes.
<b>Pedido de informações</b>	As informações devem ser fechadas após prestar os esclarecimentos solicitados em observância à Lei de Acesso à Informação (LAI) de nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
<b>Sugestão</b>	Deve ser concluída ou fechada após o recebimento da resposta pelo gestor do setor responsável. A resposta deve ser clara e objetiva, fornecendo esclarecimento quanto à viabilidade ou não do aproveitamento da sugestão.
<b>Elogio</b>	Deve ser concluído ou fechado com menção de agradecimento ao usuário e a informação de que o setor responsável tomou conhecimento e divulgou para os interessados.



As demandas encaminhadas ao SAU/Ouvidoria por documentos oficiais ou pelo PAE (tramitação interna de documentos do estado do Pará) devem ser respondidas pelo mesmo veículo de comunicação pelo qual foram recebidas.

### 6.3. Macroprocesso III: Gestão da Informação

A Gestão da Informação pode ser entendida como toda ação relacionada à obtenção da informação adequada. Ou seja; a informação disponibilizada de forma correta, para a pessoa indicada, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão mais acertada.

A Gestão da informação compreende ações como publicação de dados referentes as manifestações registradas (registradas x respondidas) e pesquisa de satisfação.

A Gestão da informação deve se apoiar nas Políticas Institucionais que propiciem a sintonia ou inter-relacionamento entre as unidades ou setores do Hospital, esta é condição imprescindível para que o fluxo de informação seja efetivo.

#### Processos de gestão da informação e do conhecimento



**Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)**, propõe entre seus princípios que “a gestão da informação em saúde deve ser integrada e capaz de gerar conhecimento”. Sua diretriz é que produza informações para o usuário e para os gestores; que contribuam para a qualidade e a geração de conhecimento, que possa ser aplicado em prol da ampliação e qualificação do acesso, da equidade, integralidade e humanização dos serviços.

*Essa diretriz norteia o processo de construção e de publicação de informações produzidas pelo trabalho rotineiro do SAU/Ouvidoria. É fundamental que os gestores, tenham conhecimento do trabalho desenvolvido e das ferramentas disponibilizada ao(s) usuário(s) para registro de manifestações e avaliação do serviço e em dados estruturados e relatórios que subsidiem a ação de melhoria e inovação.*

*Para que esses dados sejam convertidos em ações objetivas, eficientes e eficazes é importante que os funcionários estejam capacitados para compreender a dinâmica das informações que trafegam pelo serviço do SAU/Ouvidoria, que compreendam o fluxo de tratamento das manifestações, a disseminação de informações, enfim todos os processos que envolvem o dia a dia deste tipo de serviço.*

### **Processo 3.1 – Armazenamento e segurança dos dados (LGPD)**

É essencial que o SAU/Ouvidoria disponha de um banco de dados que reúna e proteja as suas principais informações, garantindo a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a autenticidade dessas informações. Esse banco de dados não precisa ser necessariamente informatizado, muito embora os novos recursos tecnológicos facilitem, em muito, a organização e a disponibilização dos dados ao gestor e sua comunicação com o usuário.

São procedimentos desejáveis para garantir a segurança da informação gerada pela Ouvidoria do SUS:

- a) Monitoramento do processo de registro da demanda, a fim de resguardar a sua qualidade
- b) Mapeamento e reconhecimento dos fluxos formais de informação que viabilizem sua alimentação regular.
- c) O uso de tecnologias que garantam a segurança do banco de dados e resguardem, inclusive, bases históricas de dados, assim como o sigilo a informações confidenciais como, por exemplo, informações pessoais.

### **Processo 3.2 – Gestão dos mecanismos de informação**

O sistema de informação é importante para gerenciar e filtrar os dados coletados transformando-os em informações úteis para o próprio SAU/Ouvidoria, para os gestores e para o público e devem assegurar segurança e disponibilidade à informação, que deve ser oferecida de forma precisa, concisa, simples e de forma oportuna, ser confiável, seguro.

Para isso, é a gestão do sistema de informação, de forma a preservar a integridade e a consistência dos seus dados.

Constituem, entre outras, boas práticas de gestão da informação:

- a) Realização de periódicas cópias de segurança (*backups*) e utilização de senhas de acesso, entre outras práticas de segurança.
- b) Preservação de informações históricas relacionadas ao desempenho e à memória da ouvidoria.
- c) Identificação e registro dos conhecimentos institucionais mais importantes.
- d) Proteção do acervo, das informações históricas e dos resultados de estudos e pesquisas realizados pelo SAU/Ouvidoria.



O Sistema OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, em parceria com o Departamento de Informática do Ministério da Saúde (DATASUS) e está regulamentado pela Portaria MS/SGEP nº 8, de 25 de maio de 2007.

O Sistema Informatizado OuvidorSUS tem por finalidade o cadastramento das reclamações, das sugestões, das solicitações, das denúncias e dos elogios dos usuário. É um instrumento que possibilita o usuário a busca do seus direitos junto aos órgão de saúde responsáveis pelo bom funcionamento do SUS.

Atua como ferramenta de apoio ao SAU

### Processo 3.3 – Tratamento dos dados e elaboração de estatísticas

Os dados estatísticos são produzidos com base nas informações das demandas registradas, protocoladas junto ao SAU/Ouvidoria e as manifestações provenientes do sistema Ouvidor SUS.

A geração de informação, a partir da consolidação e do tratamento estatístico e analítico desses dados, contribui para a geração de conhecimento que possa ser aplicado em prol da ampliação do acesso, da equidade, da integralidade e da humanização, assistência e infraestrutura dos serviços.

Os relatórios produzidos, com dados estruturados sobre o desempenho do serviço, podem se constituir em importante ferramenta para os gestores do Hospital identificarem melhorias e inovações nos serviços e nas atividades realizadas.

Para que o SAU/Ouvidoria possa dar tratamento adequado aos dados por ela coletados e produzir estatísticas que possam subsidiar o processo decisório do gestor, é essencial que a equipe esteja capacitada e capazes de compreender a dinâmica das informações que trafegam pelo serviço do SAU/Ouvidoria. É necessário que compreendam o fluxo de tratamento das manifestações, a composição do serviço e da RAS, a disseminação de informações, enfim todos os processos que envolvem o dia a dia deste tipo de serviço.

O SAU/Ouvidoria do SUS deve ter rotinas que incluam a produção de estatísticas das seguintes informações:

INDICADORES	
	N° de pesquisas respondidas Taxa de satisfação global do usuário Taxa de reincidências de queixas dos usuários Taxa de resposta (demanda respondidas x registradas) Taxa de satisfação do paciente internado Taxa de satisfação do paciente do Ambulatório Taxa de satisfação do paciente no SADT Taxa de satisfação do paciente na Urgência e Emergência Taxa de satisfação no usuário na Alta do paciente Quantidade de reclamações registradas Taxa de resolutividade das reclamações de usuários Tempo médio de retorno das reclamações de usuários

- Quais os assuntos mais disseminados e sua distribuição no período analisado.
- Manifestações protocoladas por canais de atendimento.
- Assuntos mais demandados e sua respectiva classificação.
- Mapeamento dos destinos que recebem manifestações e correlacionar com informações sobre demandas pendentes (manifestações que ainda não foram concluídas) e manifestações resolvidas.
- Tempo médio de resolução das manifestações.
- Ações adotadas pela ouvidoria para qualificar seus processos de trabalho, acolhimento do usuário, entre outros.

É desejável que o SAU/Ouvidorias no processo de produção de estatísticas, utilizem os mesmos indicadores, a fim de possibilitar a integração e o cruzamento de dados entre elas e, inclusive, a produção de estatísticas corporativo.

### **Processo 3.4 – Preparação de relatórios gerenciais e de divulgação**

**Relatório de Monitoramento e Avaliação** é o principal relatório a ser elaborado, deve ter ampla divulgação nas reuniões gerenciais do Hospital. Este relatório deverá ser produzido a partir do monitoramento das manifestações cadastradas e das pesquisas de satisfação. Deve contemplar tabelas e gráficos. Deve ser produzido, no mínimo mensalmente, para ser utilizado no acompanhamento e na avaliação, na gestão interna,

O Relatório Gerencial deve ser produzido a partir dos dados consolidados, com qualificação e quantificação das manifestações recebidas no SAU/Ouvidoria. e pesquisas de satisfação aplicadas.

O relatório contém informações sobre como a assistência do Hospital é percebida pelos seus usuários e permite o planejamento de ações mais efetivas, que vão ao encontro das necessidades prementes do usuário – **cuidado centrado no paciente**.

O Relatório Gerencial atende ao Contrato de Gestão e é apresentado ao grupo técnico fiscalizador do contrato.

São informações próprias do Relatório Gerencial:

1. Número de manifestações recebidas/mês, comparado com o número de manifestações do(s) ano(s) anterior(es).
2. Evolução do número de registros mensais no ano.
3. Número de manifestações registradas por canais de entrada.
4. Manifestações recebidas por tipificação e classificação.
5. Manifestações encaminhadas, em análise, concluídas e reencaminhadas.
6. Manifestações resolvidas: fechadas e arquivadas.
7. Grau de resolubilidade

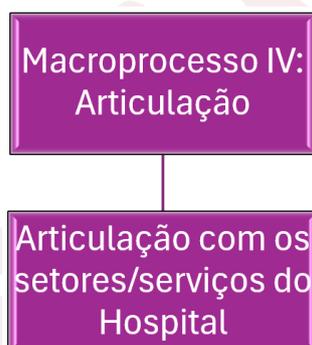
Além de serem espaços propícios ao acolhimento, ao tratamento e ao encaminhamento de manifestações do usuário aos gestores e pesquisa de satisfação, as manifestações e

Pesquisas de satisfação atuam também na perspectiva informativa, isto é, disseminam informações em saúde visando maior efetividade no serviço prestado.



A disseminação de informações funciona como espécie de filtro e contribui para que o SAU/Ouvidoria não precise registrar e tratar todo e qualquer tipo de demanda, sendo que algumas podem ser resolvidas por meio do simples e objetivo **acesso à informação**. Assim, podem canalizar esforços para melhorar o tratamento das manifestações que, de fato, não podem ser resolvidas apenas pelo SAU/Ouvidoria.

#### 6.4 Macroprocesso IV: Articulação



O SAU/Ouvidoria é responsável por receber as manifestações, analisar e encaminhar para os setores ao gestor responsável pelo assunto, constituindo, assim, o canalizador e o intermediador das manifestações dos usuários. Significa dizer que ela trabalha em rede, pois para o trabalho do SAU/Ouvidoria ser efetivo, é necessário que esta possua articulação com as áreas responsáveis para a resolução da demanda.

Para atuar em rede com os setores e gestores com os quais mantêm interface no desempenho de suas competências, é preciso que o SAU/Ouvidoria respeite os processos administrativo de organização e funcionamento do setor e demais unidades envolvidas, de forma a promover a articulação e a cooperação no tratamento e na resposta às demandas recebidas dos usuários, fixando, em conjunto, fluxos, prazos, processos de trabalho, responsabilidades.

Para isso, é recomendável analisar, previamente, o perfil de cada serviço ofertado no Hospital que fazem parte da rede de articulação, de forma que proponha e concerte processos conjuntos de tratamento da demanda de maneira rápida e eficiente.

Outro ponto de grande relevância é a necessidade de o SAU/Ouvidoria manter uma equipe de profissionais que compreenda, adequadamente, a organização do serviço e dos respectivos gestores, e conheça as competências e atribuições de cada uma.

### **Pró-articulação em rede para responder ao usuário:**

A articulação com os setores e gestores que compõem a rede do SAU/Ouvidoria implica no esclarecimento, na discussão e a concertação sobre os seguintes tópicos principais:

- a. Definição dos objetivos da implantação do SAU/Ouvidoria
- b. Importância do SAU/Ouvidoria para a gestão e para as áreas envolvidas.
- c. Canais de entrada e fluxos propostos para a estruturação e funcionamento do SAU/Ouvidoria, inclusive de relatórios de atividades
- d. Disponibilização do gestor, para responder às demandas e à pactuação de processos de trabalho
- e. Responsabilização definida nas respostas aos usuários
- f. Definição de prazos para resposta
- g. Divulgação de informações
- h. Colaboração com o desenvolvimento das ações de cada área
- i. Fundamento ético quanto ao tratamento das demandas

Como resultado dessa conciliação, o SAU/Ouvidoria do SUS deve garantir que sejam estabelecidos os principais norteadores da atuação integrada e, especialmente, os seguintes aspectos:

- a. Responsabilidades e competências do SAU/Ouvidoria e dos setores no processo de análise e resposta às demandas dos usuários
- b. Fluxos e prazos do processo, assim como pontos críticos e indicadores
- c. Mecanismos de comunicação entre o SAU/Ouvidoria e demais setores

- d. Disponibilidade de pessoal e recursos necessários ao acolher ao usuário e suas demandas

Em suma, o SAU/Ouvidoria deve promover o conhecimento e a compreensão nos setores, nos gestores a respeito do seu processo de trabalho, das suas atribuições, das particularidades das demandas sigilosas e em

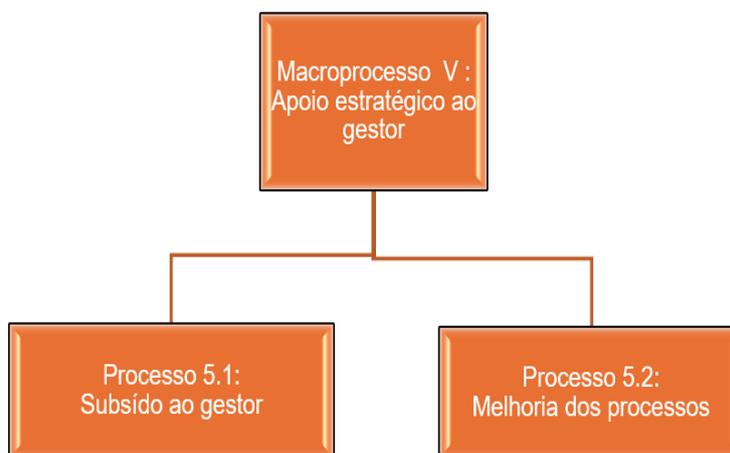
anonimato, da ética envolvida no tratamento da manifestação do usuário visto que essa poderá tratar de assuntos relativos a colegas de trabalho ou do próprio interlocutor. Fazer parte desta rede significa compartilhar compromissos com os usuários.

**A atuação em rede favorece:**

- a. A fixação de estratégias integradas de atuação
- b. A cooperação e a maximização dos processos de trabalho
- c. Na produção do conhecimento, na sua disseminação e na sua consolidação, ao tempo em que contribui para formar uma cultura de ouvir e atender ao usuário
- d. A uniformização de procedimentos e o desenvolvimento de padrões de qualidade para as atividades por elas desempenhadas
- e. O desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras que otimize o desempenho institucional do SAU/Ouvidorias
- f. a constituição de rede colaborativa voltada à melhoria, garantia da continuidade dos processos de organização e funcionamento do SAU/Ouvidorias
- g. O desenvolvimento e a implementação de mecanismos de articulação horizontal que favoreçam a troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências
- h. A produção de relatórios consolidados acerca das manifestações encaminhadas pelos usuários e sobre o desempenho do SAU/Ouvidorias

Para garantir essa organização em rede, é essencial que o SAU/Ouvidorias também esteja sintonizado com as orientações estratégicas emanadas do Departamento de Ouvidoria-Geral/MS e participando de reuniões e eventos de integração e troca de experiências.

## 6.5 Macroprocesso V: Apoio Estratégico ao Gestor



### **Processo 5.1 – Subsídio ao gestor a respeito do desempenho do Hospital , com base nas informações recebidas pelo SAU/Ouvidoria (manifestações e pesquisa de satisfação)**

O SAU/Ouvidoria é uma unidade estratégica dentro da estrutura do Hospital. Além de ser responsável por organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas dos usuários e na aplicação das pesquisas de satisfação. O SAU/Ouvidoria deve apoiar a Direção do Hospital ao produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do serviço, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos usuários e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais.

Esses **relatórios serão mensais**, mas o responsável pelo SAU/Ouvidoria deve produzir informações e relatórios específicos quando o gestor julgar oportuno.

Para exercer o seu papel de apoio estratégico ao gestor, é fundamental que os funcionários do SAU/Ouvidoria tenham trânsito livre e acesso ao gestor das áreas, sendo chamado a participar das reuniões de planejamento estratégico e contribuir para a definição dos

objetivos e metas institucionais, além de apoiar estrategicamente o gestor sempre que necessário nos assuntos relacionados com as atividades do SAU/Ouvidoria.

No processo de planejamento estratégico do Hospital, é muito importante que a participação do SAU/Ouvidoria garanta a inclusão de objetivos e metas para a ouvidoria, de forma a reconhecer o seu papel no alcance da estratégia institucional.

Para exercer adequadamente o seu papel de instância de apoio estratégico a Direção, é fundamental que o ouvidor atue no sentido de garantir que todos os que trabalham na ouvidoria conheçam e compreendam, adequadamente, a finalidade e as competências da unidade, assim como as prioridades e os desafios definidos para a sua atuação.

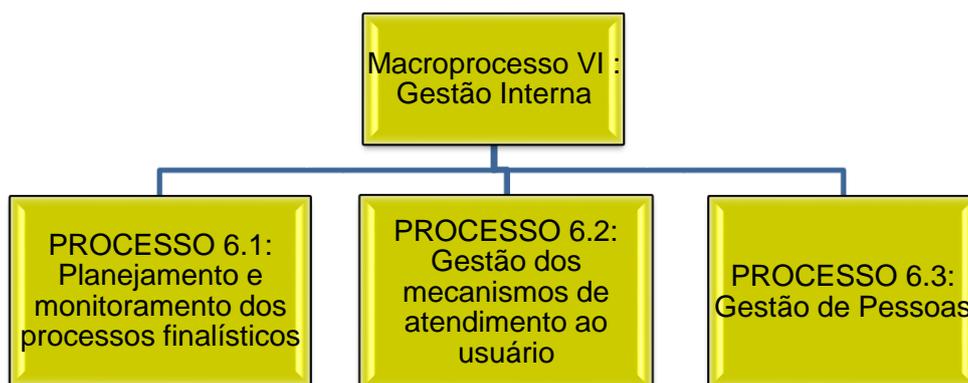
#### **Processo 5.2 – Processos de melhoria**

O SAU/Ouvidoria, em seu papel de estimular a participação usuário, representa um instrumento disponibilizado para promover o exercício da cidadania, respaldado na Constituição Federal e nos Princípios e Diretrizes do SUS e que ela também atue em parceria com a Ouvidoria Geral do Estado.

Cabe ao SAU/Ouvidoria se manter articulada aos gestores dos diversos setores e serviços do Hospital, participando, de forma efetiva, nos espaços de discussão por elas promovidos, na promoção e defesa do direito fundamental do paciente.

A elaboração mensal de relatórios gerenciais sobre informações desejadas e úteis para subsídio e melhoria dos próprios processos.

## 6.6. Macroprocesso VI: Gestão Interna



### Processo 6.1 – Planejamento, monitoramento e avaliação dos processos

O SAU/Ouvidoria deve realizar o planejamento de suas atividades e alinhadas com o Planejamento Estratégico com a definição dos objetivos, das metas e dos respectivos indicadores institucionais. É muito importante que o planejamento estratégico contemple metas para o SAU/Ouvidoria, reconhecendo a importância da sua atuação na *consecução* (no alcance, na conquista, na obtenção) dos objetivos institucionais.

São boas práticas de planejamento e gestão dos processos finalísticos a serem observadas pelo SAU/Ouvidoria:

- a. Desdobramento dos objetivos e das metas de seu planejamento, em planos para suas unidades internas e monitoramento da sua implantação.
- b. Previsão no planejamento e no orçamento investimentos nos processos do SAU/Ouvidoria, especialmente em inovação.
- c. Dar continuidade aos projetos e às atividades em andamento
- d. Processos de orientação e estímulo ao funcionário do SAU/Ouvidoria para a adoção de postura de responsabilidade e de alinhamento às diretrizes, às orientações institucionais e as do SUS.

- e. Orientação dos funcionários para a observância dos requisitos legais e normativos do RH e padrões éticos de conduta.
- f. Realização mensal das pesquisas a satisfação e a confiança do usuário no desempenho do Hospital
- g. Divulgação dos projetos e atividades do SAU/Ouvidoria para a sociedade.
- h. Estruturação e monitoramento dos principais processos, com base em indicadores e padrões de qualidade, especialmente os de registro, tratamento e resposta às demandas recebidas e os de pesquisas de satisfação.
- i. Uso de mecanismos para assegurar a confidencialidade/sigilo do usuário, quando necessário.
- j. Monitoramento efetivo dos prazos estabelecidos para a área técnica, informar sobre o encaminhamento das demandas a ela enviadas.
- k. Monitoramento da qualidade da resposta ao usuário.
- l. Monitoramento e avaliação das possíveis exposições externas do Hospital a riscos presentes no setor para apoio estratégico a Diretoria local.
- m. Adoção de práticas de gestão institucional que garantem o pleno atendimento às disposições da Lei de Acesso à Informação disponibilizando à sociedade informações fidedignas, completas, atualizadas e em linguagem acessível, contribuindo positivamente para a credibilidade e a confiança social no desempenho institucional.
- n. Implantação de processos estruturados para sensibilizar e conscientizar os funcionários e dirigentes para a importância do trabalho do SAU/Ouvidoria.
- o. Observância das normas e rotinas para realizar a intermediação entre o usuário e os setores a fim de dirimir tensões e conflitos.
- p. Assessoramento técnico ao gestor na identificação de necessidades de melhoria ou inovação nos processos institucionais, com base nas sugestões e nas reclamações recebidas.

## Indicadores de desempenho do SAU/Ouvidoria



**Indicador** é um dado que representa ou quantifica um resultado, uma característica ou o desempenho de um processo ou serviço realizado pelo SAU/Ouvidoria. Ele pode ser um dado bruto, como o número de atendimentos realizados, ou um índice desenvolvido a partir da correlação de vários dados. O indicador, em geral, foca os principais pontos que afetam, não apenas a gestão do SAU/Ouvidoria e seu resultado institucional, mas analisam o desenvolvimento da estratégia.

O SAU/Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde, contribuindo efetivamente para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços prestados pelo Hospital.

### **AValiação**

As manifestações recebidas devem ser sistematizadas e organizadas em relatórios gerenciais para informar e subsidiar os respectivos gestores sobre a incidência dos problemas, servindo como referência para melhoria contínua.

### **Taxa de resposta**

- A taxa de resposta é um indicador que mede as demandas que foram respondidas ao usuário.
- É calculada em valor percentual (%) em relação ao total de demandas registradas em um período.
- A taxa de resposta pode ser calculada para qualquer período temporal (mensal/bimestral/semestral/anual).

- Ela deve ser monitorada constantemente e avaliada a fim de subsidiar a implantação de melhorias nos processos que favoreçam o aumento da capacidade do SAU/Ouvidoria de responder ao usuário.
- A taxa de resposta é um importante indicador da qualidade da atuação do SAU/Ouvidoria. Ainda que não seja a responsável pela elaboração da resposta ao usuário, é papel do SAU/Ouvidoria garantir que o usuário receba resposta adequada à sua manifestação.

Orientações ao cálculo do indicador:

- I. Usar o mesmo período temporal para extrair as demandas respondidas e as demandas registradas.
- II. Utilizar a data de registro como base de análise em ambos os casos.
- III. Considerar as demandas FECHADAS e ARQUIVADAS como respondidas.

Indicador Taxa de Resposta		
Indicador	Cálculo	Meta
Taxa de Resposta (TxR)	$\frac{\text{Demandas respondidas} \times 100}{\text{Total de demandas registradas}}$	80% - aumento contínuo até 100%

### Tempo de resposta

- A medição do tempo de resposta é fundamental à avaliação do desempenho do SAU/Ouvidoria, visto que não basta responder ao usuário, é necessário fazer isso dentro de um período de tempo razoável considerando que muitas vezes o tempo é fator decisivo para diversos assuntos em saúde.
- A seguir três indicadores de tempo adotados pelo ISMS:
  1. **Tempo de resposta (TR):** pode ser monitorado de forma constante, permitindo ao SAU/Ouvidoria acompanhar suas demandas com atraso de resposta, bem como pode ser usado como informação para sensibilizar a área para que responda.
  2. **Tempo médio de resposta (TMR):** este indicador mede o tempo médio gasto para encaminhar a resposta ao usuário em determinado período. Ele será adotado para

avaliação da qualidade como também será adotado como indicador de qualidade do SAU/Ouvidoria.

3. **Tempo de vida (TV):** indicador que mede o tempo em que as demandas pendentes (não respondidas) ficam em aberto. Possibilita o monitoramento das pendências.

Orientações:

- Para demandas ainda não respondidas, a “Data de Conclusão Efetiva” deve ser substituída pela “Data Atual” (data de referência do relatório/monitoramento) no cálculo da TR.
- Quando utilizadas as demandas ainda não respondidas, não poderá ser calculado o TMR, uma vez que a média corresponde ao tempo em que elas foram respondidas.
- A data de conclusão efetiva corresponde à data de fechamento da demanda.

Indicador de Tempo de resposta		
Indicador	Cálculo	Meta
Tempo para resposta (TR)	Data de conclusão efetiva - Data de registro da demanda	diminuição contínua até 5 dias*
Tempo médio para resposta (TR)	Média de TR	5 dias*
Tempo de Vida (TV)	Data atual - Data de Registro	demandas pendentes

Observação : demandas respondidas\*

### Taxa de satisfação

Avaliar a satisfação do usuário de um serviço é, com certeza, um indicador de qualidade indispensável.

Indicador de Satisfação do usuário		
Indicador	Cálculo	Meta
Taxa de satisfação global do usuário	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de respostas satisfeito e muito satisfeito} \times 100}{\text{Total de pesquisas respondidas}}$	$\geq 95\%$

## Resolutividade

- Este indicador mede o quanto as demandas da ouvidoria são efetivamente resolvidas. Ou seja, denúncias e reclamações efetivamente apuradas, e solicitações e informações efetivamente atendidas.
- No entanto, NÃO pode ser considerado um indicador de qualidade do SAU/Ouvidoria, visto que não é papel dela a apuração e o atendimento das solicitações. Este indicador pode ser utilizado pela gestão, e também, a quem compete a resolução das demandas.

Indicador de Resolutividade		
Indicador	Cálculo	Meta
Resolutividade	$\text{Demandas apuradas/atendidas} \times 100 / \text{Total de denúncias, reclamações, solicitações e informações}$	70%

### Processo 6.2 – Gestão dos mecanismos de atendimento ao usuário

- Para garantir a efetividade dos seus mecanismos de atendimento ao usuário, ou seja, o serviço de atendimento presencial ou telefônico e o atendimento via *e-mail* ou *web*, via *Ouvidor SUS*, o SAU/Ouvidoria deve monitorá-los, permanentemente, e introduzir medidas corretivas e inovações para melhorar e potencializar a sua capacidade de atender adequadamente ao usuário.
- Por essa razão, é essencial que os processos de atendimento ao público estejam padronizados e disponham de todos os recursos necessários para a sua execução.

Entre outras, podem ser identificadas como boas práticas de gestão dos processos de atendimento ao público:

- a. Estruturação adequada das áreas de atendimento ao público, com pessoal preparado, dotado das competências profissionais requeridas.

- b. Estruturação e padronização do processo de recebimento e análise dos *e-mails* e dos formulários *web* recebidos, com pessoal preparado e competente.
- c. Monitoramento e avaliação dos processos de atendimento ao público, com base em indicadores de desempenho.
- d. Aprimoramento dos processos de atendimento ao público, a partir da análise crítica do seu desempenho, para o melhor atendimento às necessidades e às expectativas de seus públicos-alvo e alinhamento às exigências da Lei de Acesso à Informação.
- e. Projeção dos processos de atendimento ao público de forma a assegurar acesso e qualidade de atendimento aos seus públicos-alvo e capacidade de resposta dos servidores públicos.
- f. Gestão dos mecanismos de acesso dos públicos-alvo aos serviços de atendimento, com manutenção permanente dos canais físicos e virtuais.
- g. Monitoramento e avaliação regulares sobre a acessibilidade e a adequação dos canais de relacionamento com os públicos do SAU/Ouvidoria
- h. Gerenciamento da qualidade do atendimento, com base em padrões de desempenho preestabelecidos.
- i. Acompanhamento das relações com o público, de forma a evitar problemas de relacionamento, gerar soluções e atender às expectativas.
- j. Apuração dos níveis de aprovação e de confiança do gestor e dos públicos interno e externo em relação à atuação do SAU/Ouvidoria e a comparação com referenciais adequados.
- k. A satisfação dos públicos-alvo com os serviços do SAU/Ouvidoria é monitorada e avaliada a fim de identificar possíveis melhorias e/ou inovações.
- l. Monitoramento e avaliação do tempo de resposta e a satisfação do usuário com o atendimento da ouvidoria.
- m. Avaliação dos canais e instrumentos de recebimento de demandas quanto à acessibilidade e adequação aos públicos-alvo.
- n. Acompanhamento e análise dos resultados do atendimento ao público pelo SAU/Ouvidoria e pelo gestor, sendo considerados no processo de formulação da estratégia institucional.

### Processo 6.3 – Gestão de pessoas

São exemplos de boas práticas de gestão de pessoas recomendadas ao SAU/Ouvidoria:

- a. Estruturação adequada do quadro de pessoal do setor SAU/Ouvidoria com pessoal efetivo.
- b. Desenvolvimento da equipe do SAU/Ouvidoria para aquisição das competências profissionais (conhecimentos, habilidades e experiências) necessárias e desejáveis.
- c. Adoção de mecanismos para integrar as pessoas recém-admitidas no SAU/Ouvidoria e para ela remanejadas, visando prepará-las para o exercício pleno de suas funções.
- d. Avaliação do desempenho dos servidores e das equipes para promover a melhoria do desempenho individual e institucional, considerando o alcance das metas, o alto desempenho e o aprendizado.

### 7.AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



A avaliação contínua da qualidade dos serviços oferecidos é uma das principais atividades de gestão. A Pesquisa de Satisfação é uma das práticas que auxilia os gestores no conhecimento da satisfação dos usuários em relação aos serviços recebidos e no entendimento das suas necessidades e expectativas frente ao atendimento prestado. Conhecer a qualidade do atendimento e os níveis de satisfação dos usuários possibilita intervir em resultados que estão abaixo das metas estabelecidas através de ações corretivas para a melhoria dos serviços.

A pesquisa é aplicada por formulários (modelo único de formulário institucional em **anexo**) em papel e avalia, nos campos fechados, a prestação de serviços das equipes de saúde (enfermagem, médica e equipe multiprofissional) e das áreas de apoio (nutrição, portarias, lavanderia, higiene e limpeza). Também são avaliadas a satisfação geral bem como a indicação do Hospital pelo usuário a um familiar ou conhecido. No campo aberto há espaço para comentários para que os usuários registrem elogios, críticas e suas sugestões.

Os folhetos de pesquisa ficam à disposição do usuário, bem como é aplicado a pesquisa no que denominamos busca ativa, feita verbalmente e registrada em papel, em pacientes internados e acompanhantes e a pacientes atendidos nos Ambulatórios, SADT e Urgências dos hospitais e na Alta Hospitalar, abrangendo **10%** do total de pacientes em cada área de internação e **10%** de pacientes atendidos em consulta no Ambulatório, SADT e urgência.

Os campos fechados avaliam como: **ruim, regular, bom, ótimo e excelente**. Já na qualidade dos serviços são avaliados: recepção, assistência médica e de enfermagem, fornecimento de alimentos, enxoval (reprocessamento das roupas hospitalares), higienização dos ambientes e informações prestadas à família. Também consta a avaliação de alguns atributos do atendimento prestado, como: cordialidade, atenção, dedicada, clareza das orientações fornecidas.

Os campos abertos são para os comentários: sugestões, elogios e críticas.

Os comentários dos campos abertos serão categorizados e encaminhados aos responsáveis para que sejam feitas as devidas tratativas.

### Indicadores da Pesquisa de Satisfação

Indicador de Satisfação do usuário		
Indicador	Cálculo	Meta
<b>Taxa de satisfação global do usuário</b>	$\text{N}^\circ \text{ de respostas satisfeito e muito satisfeito} \times 100 / \text{Total de pesquisas respondidas}$	$\geq 95\%$
Indicador de Satisfação do paciente internado		
Indicador	Cálculo	Meta
<b>Taxa de satisfação do paciente internado</b>	$\text{N}^\circ \text{ de respostas satisfeito e muito satisfeito} \times 100 / \text{Total de pesquisas respondidas}$	$\geq 95\%$
<b>Taxa de satisfação do usuário na Alta Hospitalar</b>	$\text{N}^\circ \text{ de respostas satisfeito e muito satisfeito} \times 100 / \text{Total de pesquisas respondidas}$	

<b>Indicador de Satisfação do paciente externo</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Meta</b>
<b>Taxa de satisfação do paciente no Ambulatório</b>	Nº de respostas satisfeito e muito satisfeito x 100 / Total de pesquisas respondidas	> = 95%
<b>Taxa de satisfação do paciente no SADT</b>	Nº de respostas satisfeito e muito satisfeito x 100 / Total de pesquisas respondidas	
<b>Taxa de satisfação do paciente na Urgência e Emergência</b>	Nº de respostas satisfeito e muito satisfeito x 100 / Total de pesquisas respondidas	
<b>Taxa de satisfação do paciente externo</b>	Soma do Nº de respostas satisfeito e muito satisfeito do paciente no Ambulatório, no SADT e na Urgência e emergência x 100 / Soma do Total de pesquisas respondidas nestes setores	> = 95%

## 8. ATENDIMENTO TELEFÔNICO E PRESENCIAL – PROPOSTA DE ROTEIRO PARA O ATENDIMENTO

Este roteiro contém proposta de rotinas e procedimentos que podem ser utilizados pelo SAU/Ouvidoria em seus atendimentos telefônicos ou presencial ao usuário.

O procedimento a seguir descreve o atendimento registrando a manifestação do usuário via computador e/ou via sistema Ouvidor SUS.

<b>OCORRÊNCIA</b>	<b>PROCEDIMENTOS DO FUNCIONÁRIO</b>
<b>Acolhimento e Escuta</b>	
Frase de recepção	Denominação do SAU/Ouvidoria do Hospital XXX, Nome do funcionário, Bom dia / Boa tarde/Boa noite! Posso ajudar?
Se o usuário se identificar (dizer o próprio nome)	O funcionário pode chamá-lo pelo nome
Se o usuário perguntar "Tudo bem?"	O funcionário pode responder: "Tudo bem, em que posso ajudar?"
Ouvir atentamente a mensagem do usuário	
	Realizar perguntas de sondagem e confirmação de entendimento

	<p>Se precisar pedir pausa ao usuário, durante o atendimento. Utilizar a frase:</p> <p>Por favor ou por gentileza, aguarde enquanto realizo a/uma pesquisa; Vou consultar/buscar/verificar a informação/resposta, por favor, aguarde</p>
<p>Atenção se estiver realizando um atendimento telefônico: Acionar a tecla MUTE do telefone (se houver)</p>	
<p>Recomenda-se retorno em até 45 segundos.</p>	
<p>Continuo verificando/realizando a pesquisa, por favor/por gentileza, aguarde, a pesquisa continua sendo realizada, por favor aguarde: Continuo consultando a informação por favor, aguarde;</p>	
<p>Em caso que esteja realizando o registro: - Continuo realizando o registro/registando, por favor aguarde;</p>	
<p><b>Sondagem, Confirmação e Desmembramento</b></p>	
<p>Antes de oferecer o registro ao usuário</p>	<p>Sondar e verificar se ele/ela já procurou o setor/serviço</p>
<p>Antes de efetuar o cadastro</p>	<p>Informar ao usuário o papel do SAU/Ouvidoria e quais os trâmites da demanda</p> <p>Utilizar a seguinte frase:</p> <p>Sr.(a), o SAU/Ouvidoria do Hospital XXX presta orientações, acolhe demandas e atua como um serviço de intermediação entre o usuário e as áreas/setores competentes.</p> <p>Constitui um instrumento de participação social e de apoio à gestão para melhorias do Hospital XXX.</p> <p>A sua manifestação será registrada e encaminhada ao gestor da área competente da XXXX para ser analisada e respondida.</p>

Registro da Demanda	
Iniciar o registro com a seguinte frase:	"Recebemos a manifestação por meio XXXX (telefone e/ou presencial) no qual o usuário relata que:
Caso o usuário necessita e registrar manifestações que versam sobre conteúdos diferentes: (ex.: solicitação de consulta e solicitação de medicamentos)	Informar que será gerado um número de protocolo para cada registro. Utilizar a seguinte frase: "Sr.(a), informamos que para cada demanda com teor diferente será necessário um registro, gerando assim mais de um protocolo. Isso facilitará o processo de encaminhamento, análise e resposta da demanda."
Em casos de demora no registro da demanda do usuário	Utilizar as seguintes frases: "Continuo realizando o registro, por favor, aguarde", ou "Continuo registrando, por favor, aguarde"
Ao finalizar e salvar o registro.	Utilize a seguinte frase: "Sr.(a), a sua demanda foi registrada e gerou um número de protocolo. É importante que este número seja guardado para facilitar um posterior acompanhamento de sua demanda.  Entregue anotado ao usuário  Em caso de contato por telefone fale " O Sr (a) tem caneta e papel e mãos para anotar?"
Após o registro e o fornecimento do número de protocolo:	Informar ao usuário os trâmites aos quais a demanda será submetida. Utilizar a seguinte frase:

	<p>"Sr(a), informamos ainda que a sua demanda será analisada e encaminhada para a área/gestor competente que por sua vez terá a responsabilidade de fornecer uma resposta.</p> <p>O SAU/Ouvidoria do Hospital XXXX acompanhará este processo.</p> <p>O Sr(a) poderá acompanhar a sua demanda por meio do nosso serviço.</p>
Se o usuário questionar sobre o tempo de resolução da manifestação registrada no SAU/Ouvidoria	<p>Utilizar a seguinte frase:</p> <p>"Não é possível definir um prazo, pois a sua demanda será encaminhada para área competente, a qual será responsável pela análise e pelo envio da resposta.</p>
Caso o usuário insista, utilizar a seguinte frase:	<p>"Informamos que o SAU/Ouvidoria tem a função de encaminhar a sua demanda para a área competente, acompanhar o processo de resposta e, ao final, enviá-la ao Sr(a). O tempo de resposta está intimamente ligado ao tempo que a área competente demora a responder.</p>
SIGILO - se o usuário solicitar sigilo/anonimato para o registro da manifestação	<p>"Manifestações sigilosas ou anônimas serão acolhidas, contudo a falta de informações suficientes ao seu processo pode impossibilitar a apuração pela área responsável."</p>
<b>Pesquisa de informação para o usuário</b>	
Antes de transmitir qualquer informação ao usuário	<p>"Por gentileza, aguarde enquanto busco a informação."</p> <p>"Vou consultar a informação/resposta, por favor, aguarde."</p> <p>"Vou buscar a informação/resposta, por favor, aguarde"</p>
Ao consultar a informação, no caso de atendimento por telefone	<p>O funcionário deve sempre utilizar o MUTE</p>

<p>Se a busca da informação levar algum tempo</p>	<p>Repetir o "<i>feedback de pesquisa</i>" para evitar que o usuário aguarde por longos períodos, ao telefone ou na sala, sem retorno</p> <p>Utilizar as seguintes expressões:</p> <p>"Continuo verificando, por favor, aguarde."</p> <p>Repetir a frase quantas vezes for necessário.</p>
<p>O funcionário pode adaptar a linguagem, desde que a formalidade do atendimento seja resguardada.</p>	
<p>Evitar o uso das expressões que determinem tempo como: "um momento", "um minuto", "só um pouquinho" etc.</p>	
<p>Caso haja mais de uma pergunta</p>	<p>"Sr (a), vou consultar e responder uma pergunta por vez</p>
<p>Se não conseguir obter a informação solicitada pelo usuário</p>	<p>Adotar os seguintes procedimentos: Oferecer registrar como informação</p> <p>Esta informação não terei como responder no momento. Gostaria de realizar um registro de informação para receber a resposta posteriormente?"</p>
<p>Quando o usuário ligar ou presencialmente para fazer o acompanhamento de demanda já apresentada e sem resposta.</p>	<p>Pode ser utilizada a seguinte frase:</p> <p>"A sua demanda foi encaminhada no dia XX/XX para (citar a área de destino) que é a área responsável pela apuração da sua manifestação. Até o momento esta área ainda não enviou parecer para o SAU/Ouvidoria.</p> <p>Vamos verificar o andamento da resposta."</p>
<p>Quando o usuário informar que acionará o Ministério Público</p>	<p>"Sr (a), isso fica ao seu critério."</p>
<p><b>Feedback de compreensão</b></p>	<p>Usar as seguintes frases: <b>"<i>Está compreendendo?</i>"</b></p>

<p>Ao transmitir a informação para o usuário, o funcionário deve interagir com ele/ela e solicitar a confirmação</p> <p>Se ele/ela está compreendendo a informação.</p>	<p><b>"Está ficando claro?"</b></p> <p><b>"Certo?"</b></p> <p><b>"Correto?"</b></p> <p><b>"Compreendeu?"</b></p> <p><b>"Tudo bem?"</b></p> <p><b>"Entendeu?"</b></p> <p><b>"Está entendendo?"</b></p>
<b>Encerramento</b>	
Finalizar o atendimento e informar o nº do protocolo ao usuário	
Após fornecer a resposta ou finalizar o registro, falar a seguinte frase:	<b>"Posso ajudar em algo mais?"</b>
<b>Frase de Encerramento</b>	<b><i>O SAU/Ouvidoria do Hospital XXX agradece sua ligação ou seu comparecimento ao nosso setor.Tenha um(a) bom-dia/boa-tarde/boa-noite."</i></b>



<p>O SAU/Ouvidoria que tem acesso ao Sistema OuvidorSUS verificar se estão habilitados para realizar o registro da demanda diretamente no Sistema, que gera, automaticamente, ao final do atendimento, um número de protocolo.</p>	
<p>As manifestações e as respostas deverão ser inseridas no Sistema Ouvidor SUS</p>	
<p>A devolutiva da resposta a manifestação poderá ser por email em pdf somente ao email do usuário que registrou a manifestação.</p>	<p>Ao ligar para dar devolutiva tenha certeza que está falando com o usuário que registrou a manifestação.</p>

**Modelo de Formulário para registro da manifestação pelo próprio usuário no atendimento presencial**

## REGISTRO DE ATENDIMENTO – SAU/Ouvidoria

Data do registro: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_h \_\_\_\_min

### Dados do informante

Paciente     Acompanhante     Outros:

**Nome:** \_\_\_\_\_

Sexo:  Masculino     Feminino    Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_    Idade: \_\_\_\_\_

CNS \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_

Telefone(s) para contato: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

### Dados do paciente

Nome: \_\_\_\_\_

Sexo:  Masculino     Feminino    Nascimento \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_    Idade: \_\_\_\_\_

Usuário:  Interno     Externo

### Termo de Consentimento:

De acordo com a Lei nº 13.709/18 – LGPD, concordo com o tratamento dos meus dados pessoais, para finalidade de garantir a prestação do serviço assistencial no HRCGD, bem como estou ciente das demais disposições da referida Lei ao qual me foi disponibilizada para acesso. Informo que tenho interesse em receber, ligações, mensagens de texto, whatsapp ou correspondências com informativos em geral do HRCGD, como notícias, pesquisas de satisfação, campanhas, canais de doações e entre outros assuntos.

( ) **Estou de acordo**      ( ) **Não estou de acordo**

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Usuário



## 9.ACREDITAÇÃO

Visando incentivar os Projetos a aprimorarem a gestão e a qualidade da assistência com o estímulo à contínua melhoria dos serviços prestados com modelos de gestão eficientes, maior consistência nos processos e maior segurança dos pacientes o ISMS adotou a Organização Nacional de Acreditação (ONA) como metodologia de Acreditação.

Conforme a Manual de Acreditação na **subseção 1.1 – Liderança Organizacional**

### Padrão Nível 1

Nº	Requisito	Orientações	Sugestão de evidência
7	Acompanha e monitora sistematicamente a satisfação e as manifestações dos clientes	A alta administração/liderança da organização acompanha os resultados da pesquisa de satisfação dos clientes bem como as manifestações, tais como: dúvidas, reclamações, sugestões, elogios, denúncia entre outros, para a definição da estratégia e de melhorias. Podem ser definidos fluxos e canais para queixas e reclamações de clientes. Prazos e acompanhamento das respostas e resolução de queixas e reclamações dos clientes. As pesquisas de satisfação definidas pela organização podem gerar relatórios que servirão de base para os indicadores e para tomada de decisão da liderança.	Demonstra o método para monitoramento da satisfação, queixas, sugestões, dentre outros, acompanhados na estratégia.

### Padrão Nível 2

Nº	Requisito	Orientações	Sugestão de evidência
16	Estabelece e monitora a satisfação dos clientes e as manifestações, apoiando a implantação de melhorias.	O monitoramento e gerenciamento da satisfação de clientes requer definição de estratégia, indicadores, diretrizes para melhoria. Para esse monitoramento é preciso implantar ações a partir das manifestações dos clientes, para a definição da estratégia e de melhorias.	Demonstra o método para monitoramento da satisfação e das manifestações dos clientes, através de indicadores de satisfação dos clientes, relatórios das manifestações recebidas, análise crítica dos indicadores, planos de ações/ciclos de melhorias.

## 10.SAU/OUVIDORIA E SEGURANÇA DO PACIENTE

A identificação, notificação e análise de eventos adversos faz parte da cultura de segurança do paciente nos Hospitais geridos pelo ISMS. Além da notificação por parte dos profissionais e pacientes, existe a estratégia de busca ativa desses eventos através das auditorias clínicas, revisão de prontuários e pelas manifestações registradas no SAU/Ouvidoria.

A identificação de um incidente ou evento adverso no paciente através de uma ouvidoria envolve um processo estruturado de coleta, análise e resposta ao feedback recebido.

Aqui estão as etapas típicas envolvidas nesse processo:

### 1. Recepção do Feedback:

- **Relato do Paciente ou Familiar:** O paciente ou familiar entra em contato com o SAU/Ouvidoria para relatar uma preocupação, reclamação ou incidente. Isso pode ser feito por meio de diferentes canais, como telefone, e-mail, formulário, email, Ouvidor SUS ou pessoalmente.

- Registro do Relato: O SAU/Ouvidoria registra detalhadamente o relato, incluindo todas as informações pertinentes, como data, hora, local, pessoas envolvidas e descrição do incidente.

## 2. Análise Preliminar:

- Triagem: A ouvidoria realiza uma triagem inicial para determinar a gravidade do incidente e se ele configura um evento adverso ou um potencial falha no cuidado do paciente.
- Classificação: O incidente é classificado com base em critérios pré-estabelecidos, como tipo de evento, nível de dano (se houve), e necessidade de resposta imediata.

## 3. Investigação:

- O SAU/Ouvidoria comunica o incidente à equipe de saúde envolvida, as Diretorias Geral, Assistencial e Médica e o Núcleo de Segurança do Paciente (NQSP) a qual irá avaliar e realizar a abertura do Protocolo de Londres e irá colher os depoimentos e informações adicionais para entender completamente o que ocorreu.
- Revisão de Documentos: são revisados prontuários médicos, relatórios de enfermagem e quaisquer outros documentos relevantes.
- Análise de Causa Raiz: utilizam-se metodologias como Análise de Causa Raiz (RCA) para identificar as causas subjacentes do incidente e entender por que ele ocorreu.

## 4. Resposta e Comunicação:

- Feedback ao Paciente/Familiar: o SAU/Ouvidoria mantém o paciente ou familiar informado sobre o andamento da investigação e os resultados finais. Isso deve ser feito de maneira transparente e empática.
- Ações Corretivas: Com base na investigação, o SAL/Ouvidoria e a equipe de saúde desenvolvem e implementam ações corretivas para prevenir a recorrência do incidente.
- Documentação: toda a investigação e as ações tomadas são documentadas detalhadamente para referência futura e para auditorias de qualidade.

## 5. Monitoramento e Melhoria Contínua:

- Avaliação das Ações Implementadas: a eficácia das ações corretivas é monitorada para garantir que realmente previnam novos incidentes.

- Feedback ao Sistema de Qualidade: as informações coletadas sobre o incidente e a resposta são compartilhadas com o sistema de gestão da qualidade para aprimorar políticas e procedimentos de segurança do paciente.

#### **Exemplo Prático:**

1.Recepção do Feedback: um familiar relata ao SAU/Ouvidoria que o paciente recebeu uma medicação errada, resultando em uma reação adversa.

2.Análise Preliminar: o SAU/Ouvidoria classifica o incidente como grave e envolve o setor de segurança do paciente imediatamente.

3.Investigação: a equipe revisa os prontuários e entrevista os profissionais envolvidos. Descobre-se que houve uma falha na comunicação durante a troca de turno.

4. Resposta e Comunicação: o SAU/Ouvidoria informa a família sobre os resultados da investigação e as medidas que serão tomadas, como reforçar o protocolo de troca de turno e realizar treinamentos adicionais.

5.Monitoramento e Melhoria Contínua: as medidas implementadas são monitoradas para assegurar que a falha não ocorra novamente. Dados sobre o incidente são usados para revisar e melhorar os procedimentos internos.

Esse processo não apenas ajuda a resolver incidentes específicos, mas também contribui para a melhoria contínua da segurança e qualidade do atendimento ao paciente.

## **11.EXPERIÊNCIA DO PACIENTE E A SATISFAÇÃO DO PACIENTE**

Os termos **satisfação do paciente** e **experiência do paciente** são frequentemente usados como sinônimos, mas não são a mesma coisa. Para avaliar a **experiência do paciente**, deve-se descobrir com os pacientes se algo que deveria acontecer em um ambiente de saúde (como uma comunicação clara com um profissional de saúde) realmente aconteceu ou com que frequência aconteceu.

A **satisfação do paciente**, por outro lado, refere-se a se as expectativas de um paciente sobre um encontro de saúde foram atendidas. Duas pessoas que recebem exatamente o mesmo cuidado, mas que têm expectativas diferentes sobre como esse cuidado deve ser

prestado, podem fornecer classificações de satisfação diferentes por causa de suas expectativas diferentes.

Uma experiência positiva do paciente é um objetivo importante por si só. A experiência do paciente pode influenciar processos e resultados. Isso é parte do motivo pelo qual a combinação de medidas de experiência do paciente com outras medidas de qualidade é fundamental para criar uma imagem geral do desempenho da assistência em saúde.

## V.REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. **Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS.** – Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
2. Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007. Regulamenta o Sistema OuvidorSUS
3. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Manual das Ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidora-Geral do SUS.** – Brasília: Ministério da Saúde, 2014
4. Parágrafo 3 Artigo 37 da Constituição Federal de 1988
5. **Manual para organizações prestadoras de serviços de saúde – OPSS: versão 2022-2026** – São Paulo : Organização Nacional de Acreditação, 2021.

## VI.ANEXOS

### **MODELOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**Paciente internado, Alta Hospitalar, Ambulatório, SADT e Urgência e Emergência**



## IDENTIFICAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Telefone(s): \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Paciente  Visitante  Acompanhante

Para que o SAU Ouvidoria possa manter contato, é necessário o preenchimento das informações. Suas informações serão mantidas em sigilo (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, 13.709 de 14 de agosto de 2018).

Gostaríamos de conhecer sua opinião sobre nossos serviços para garantir sua satisfação e a de outros usuários. Para isso, contamos com sua participação na nossa **Pesquisa de Satisfação do Usuário**. Ao respondê-la, você nos ajudará a aprimorar nossos serviços.

### IMPORTANTE:

1. Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Sim  Não

2. Você voltaria a utilizar este serviço?

Sim  Não

3. De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?

Muito satisfeito  Satisfeito  Indiferente

Pouco Satisfeito  Insatisfeito

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA ALTA HOSPITALAR

Que nota você dá para:

	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	Não se aplica
1. Limpeza e conforto do ambiente hospitalar?						
2. Informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde ?						
3. Sinalização do hospital para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?						
4. Silêncio no ambiente hospitalar?						
<b>5. A disponibilidade em ajudar a resolver ou esclarecer suas dúvidas:</b>						
5.1. Pelo médico						
5.2. Pela equipe de enfermagem						
5.3. Por outros profissionais						
6. Seu nível de confiança em relação ao atendimento prestado pelo hospital?						
<b>7. Educação e respeito com que você foi tratado:</b>						
7.1. Pelo médico						
7.2. Pela equipe de enfermagem						
7.3. Por outros profissionais						
8. Cuidados médicos que você recebeu no hospital?						
9. Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?						
10. As explicações do médico sobre o diagnóstico e o tratamento realizado?						
11. Para o acesso ao SAU/Ouvidoria do hospital?						
12. Quão satisfeito ficou com o nosso atendimento?						

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital. Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

## IDENTIFICAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_  
 CPF: \_\_\_\_\_  
 Telefone(s): \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_  
 Endereço: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_  
 Bairro: \_\_\_\_\_  
 Município: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
 Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Paciente     Visitante     Acompanhante

Para que o SAU Ouvidoria possa manter contato, é necessário o preenchimento das informações. Suas informações serão mantidas em sigilo (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, 13.709 de 14 de agosto de 2018).

Gostaríamos de conhecer sua opinião sobre nossos serviços para garantir sua satisfação e a de outros usuários. Para isso, contamos com sua participação na nossa **Pesquisa de Satisfação do Usuário**. Ao respondê-la, você nos ajudará a aprimorar nossos serviços.

### IMPORTANTE:

- Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?  
 Sim     Não
- Você voltaria a utilizar este serviço?  
 Sim     Não
- De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?  
 Muito satisfeito     Satisfeito     Indiferente  
 Pouco Satisfeito     Insatisfeito

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA INTERNAÇÃO

Que nota você dá para:

	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	Não se aplica
1. Limpeza e conforto do ambiente hospitalar						
2. Informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						
3. Sinalização do hospital para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?						
4. Silêncio no ambiente hospitalar?						
5. A disponibilidade em ajudar a resolver ou esclarecer suas dúvidas:						
5.1. Pelo médico						
5.2. Pela equipe de enfermagem						
5.3. Por outros profissionais						
6. Seu nível de confiança em relação ao atendimento prestado pelo hospital?						
7. Educação e respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelo médico						
7.2. Pela equipe de enfermagem						
7.3. Por outros profissionais						
8. Tempo de espera para atendimento:						
8.1. Pelo médico						
8.2. Pela equipe de enfermagem						
8.3. Por outros profissionais						
9. O interesse do médico em ouvir suas queixas durante o atendimento?						
10. As explicações do médico sobre o diagnóstico e o tratamento realizado?						
11. Realização de exames atendeu a sua expectativa?						
12. Aspecto geral do enxoval (cama e banho)?						
13. Qualidade das refeições que foram servidas (quanto qualidade e apresentação das refeições)?						
14. Quanto ao horário das visitas?						
15. Você recebeu da equipe médica ou de enfermagem informações sobre os medicamentos?						
16. A frequência de visitas realizadas:						
16.1 pelo médico						
16.2. pela equipe de enfermagem						
16.3. pelos outros profissionais						
17. Para o acesso ao SAU/Ouvidoria do hospital?						
18. Quanto satisfeito ficou com o nosso atendimento?						

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital. Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

## IDENTIFICAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Telefone(s): \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Paciente  Visitante  Acompanhante

Para que o SAU Ouvidoria possa manter contato, é necessário o preenchimento das informações. Suas informações serão mantidas em sigilo (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, 13.709 de 14 de agosto de 2018).

Gostaríamos de conhecer sua opinião sobre nossos serviços para garantir sua satisfação e a de outros usuários. Para isso, contamos com sua participação na nossa **Pesquisa de Satisfação do Usuário**. Ao respondê-la, você nos ajudará a aprimorar nossos serviços.

### IMPORTANTE:

1. Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Sim  Não

2. Você voltaria a utilizar este serviço?

Sim  Não

3. De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?

Muito satisfeito  Satisfeito  Indiferente  
 Pouco Satisfeito  Insatisfeito

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE NO AMBULATÓRIO

Que nota você dá para:

	0 a 2 Ruim ☹️	3 a 4 Regular 😐	5 a 6 Bom 😊	7 a 8 Ótimo 😄	9 a 10 Excelente 😁	Não se aplica
1. Limpeza e conforto do ambiente hospitalar?						
2. Informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde ?						
3. Sinalização do hospital para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?						
4. Silêncio no ambiente hospitalar?						
<b>5. A disponibilidade em ajudar a resolver ou esclarecer suas dúvidas:</b>						
5.1. Pelo médico						
5.2. Pela equipe de enfermagem						
5.3. Por outros profissionais						
5.4. Pelos funcionários da Recepção						
6. Seu nível de confiança em relação ao atendimentos prestado pelo hospital?						
<b>7. Educação e respeito com que você foi tratado:</b>						
7.1. Pelo médico						
7.2. Pela equipe de enfermagem						
7.3. Por outros profissionais						
7.4. Pelos funcionários da Recepção						
<b>8. Tempo de espera para atendimento:</b>						
8.1. Pelo médico						
8.2. Pela equipe de enfermagem						
8.3. Por outros profissionais						
8.4. Pelos funcionários da Recepção						
9. O interesse do médico em ouvir suas queixas durante o atendimento?						
10. As explicações do médico sobre o diagnóstico e o tratamento realizado?						
11. Para o acesso ao SAU/Ouvidoria do hospital?						
12. Quão satisfeito ficou com o nosso atendimento?						

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital. Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.

## IDENTIFICAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Telefone(s): \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Paciente       Visitante       Acompanhante

Para que o SAU Ouvidoria possa manter contato, é necessário o preenchimento das informações. Suas informações serão mantidas em sigilo (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, 13.709 de 14 de agosto de 2018).

Gostaríamos de conhecer sua opinião sobre nossos serviços para garantir sua satisfação e a de outros usuários. Para isso, contamos com sua participação na nossa **Pesquisa de Satisfação do Usuário**. Ao respondê-la, você nos ajudará a aprimorar nossos serviços.

### IMPORTANTE:

1. Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Sim     Não

2. Você voltaria a utilizar este serviço?

Sim     Não

3. De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?

Muito satisfeito     Satisfeito     Indiferente

Pouco Satisfeito     Insatisfeito

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE NO SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO

Que nota você dá para:

	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	Não se aplica
1. Limpeza e conforto do ambiente hospitalar?						
2. Informações e esclarecimentos sobre seu o Exame?						
3. Sinalização do hospital para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?						
4. Silêncio no ambiente hospitalar?						
<b>5. A disponibilidade em ajudar a resolver ou esclarecer suas dúvidas:</b>						
5.1. Pelo médico						
5.2. Pela equipe de enfermagem						
5.3. Por outros profissionais						
5.4. Pelos funcionários da Recepção						
6. Seu nível de confiança em relação ao atendimentos prestado pelo hospital?						
<b>7. Educação e respeito com que você foi tratado:</b>						
7.1. Pelo médico						
7.2. Pela equipe de enfermagem						
7.3. Por outros profissionais						
7.4. Pelos funcionários da Recepção						
<b>8. Tempo de espera para atendimento:</b>						
8.1. Pelo médico						
8.2. Pela equipe de enfermagem						
8.3. Por outros profissionais						
8.4. Pelos funcionários da Recepção						
9. Realização de exames atendeu a sua expectativa ?						
10. Para o acesso ao SAU/Ouvidoria do hospital?						
11. Quanto satisfeito ficou com o nosso atendimento?						

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital. Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo com você merece.

## IDENTIFICAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Telefone(s): \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Paciente  Visitante  Acompanhante

Para que o SAU Ouvidoria possa manter contato, é necessário o preenchimento das informações. Suas informações serão mantidas em sigilo (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, 13.709 de 14 de agosto de 2018).

Gostaríamos de conhecer sua opinião sobre nossos serviços para garantir sua satisfação e a de outros usuários. Para isso, contamos com sua participação na nossa **Pesquisa de Satisfação do Usuário**. Ao respondê-la, você nos ajudará a aprimorar nossos serviços.

### IMPORTANTE:

1. Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?

Sim  Não

2. Você voltaria a utilizar este serviço?

Sim  Não

3. De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?

Muito satisfeito  Satisfeito  Indiferente

Pouco Satisfeito  Insatisfeito

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Que nota você dá para:

	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	Não se aplica
1. Limpeza e conforto do ambiente hospitalar?						
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						
3. O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (placas e cartazes)?						
4. O silêncio no ambiente hospitalar?						
<b>5. A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
5.1. Pelos médicos						
5.2. Pela equipe de enfermagem						
5.3. Pelos outros profissionais						
5.4. Pelos funcionários da Recepção						
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Urgência/Emergência?						
<b>7. A educação e respeito com que você foi tratado:</b>						
7.1. Pelos médicos						
7.2. Pela equipe de enfermagem						
7.3. Pelos outros profissionais						
7.4. Pelos funcionários da Recepção						
<b>8. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
8.1. Pelos médicos						
8.2. Pela equipe de enfermagem						
8.3. Pelos outros profissionais						
8.4. Pelos funcionários da Recepção						
9. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
10. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi proposto						
11. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						
12. O local para reclamações e sugestões é de fácil acesso?						

Por favor, coloque este formulário nas caixas de sugestões existentes no hospital. Agradecemos a sua disposição em colaborar para que possamos atendê-lo como você merece.