

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO SUL – CÂMPUS PORTO ALEGRE

O ACESSO À INFORMAÇÃO E A DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE
OUVIDORIA DO HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

MARCELO DE BRITO KULMANN

ORIENTADORA: Prof^ª Izabel Alves Merlo

PORTO ALEGRE

2014

RESUMO

Este relatório apresenta o Serviço de Ouvidoria do Hospital Nossa Senhora da Conceição, apontando suas características gerais e funcionais. O tema foi escolhido com base na conscientização do valor de uma ouvidoria eficiente e sua eficácia para a melhoria das ações e serviços em saúde. Desenvolve uma pesquisa sobre conceitos de ouvidoria e papel do ouvidor, indicando habilidades e competências. Aponta os propósitos de uma ouvidoria e sua relação usuário e instituição. Salienta a relevância da comunicação para o bom desempenho do serviço. Inclui estatística com indicadores de demandas dos usuários e relatos de desfechos fornecidos pela ouvidoria do Hospital. Descreve a problemática da divulgação e aborda a importância da adequada sinalização visual. Propõe uma ampliação do horário de atendimento e uma melhor divulgação do mesmo através de recursos audiovisuais como cartazes, banners, cartilhas. Indica a necessidade de ampliar o número de caixas de coleta de sugestões dos usuários e de formulários de pesquisa, dispondo-os em pontos estratégicos.

Palavras chave: Acesso e Avaliação da Assistência à Saúde – Ouvidoria – Comunicação Pública

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	
2 OBJETIVOS.....	
3 DESENVOLVIMENTO.....	
3.1 O QUE É OUVIDORIA.....	
3.2 OUVIDORIA EM SAÚDE.....	
3.3 O OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES.....	
3.4 PROPÓSITOS DA OUVIDORIA.....	
3.5 CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO À OUVIDORIA.....	
3.6 MEIOS DE COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA.....	
3.7 COMUNICAÇÃO PÚBLICA.....	
3.8 A IMPORTÂNCIA DA SINALIZAÇÃO VISUAL.....	
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	
REFERÊNCIAS.....	
ANEXOS.....	

“A mente que se abre a uma nova ideia jamais volta ao seu tamanho original.”

Albert Einstein

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório refere-se à Ouvidoria no Hospital Nossa Senhora da Conceição, na qual tivemos a oportunidade de realizar a prática profissional simulada durante o Curso Técnico de Registro e Informações em Saúde.

A relação entre o tema escolhido e o Curso está baseada na transformação de conceitos, analisando melhor os aspectos humanitários.

O interesse surgiu de situações vivenciadas no estágio de observação e da necessidade que surge por parte do serviço público de oferecer um atendimento igualitário e de boa qualidade.

Gostaria de expor minhas sugestões e ideias, para que os cidadãos possam ter uma participação mais ativa, exercendo sua cidadania.

O serviço de Ouvidoria prestado no Hospital Nossa Senhora da Conceição busca resolver as manifestações no menor tempo possível, mas para isso dependem das gerências pelos esclarecimentos e a análise dos fatos.

Referência no atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS), o Grupo Hospitalar Conceição (GHC) é formado pelos hospitais Conceição, Criança Conceição, Cristo Redentor e Fêmeina, 12 postos de saúde do Serviço de Saúde Comunitária, três centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e pelo Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde - Escola GHC. Os quatro hospitais dedicam-se a atender as diversas necessidades de cuidados das pessoas, sendo responsáveis por 35% de todas as internações pelo SUS em 2009 em Porto Alegre. Quase 16% de todos os atendimentos ambulatoriais em hospitais pelo SUS na Capital ocorrem no Grupo.

Três unidades hospitalares e as 12 unidades básicas do GHC funcionam na Zona Norte da Capital, e o Fêmeina é localizado no bairro Moinhos de Vento. Os serviços da instituição são sempre a garantia de acesso ao atendimento universal e gratuito e, portanto, estão de portas abertas para que a população tenha o seu direito à saúde garantido.

Vinculada ao Ministério da Saúde, essa estrutura reconhecida nacionalmente forma a maior rede pública de hospitais do Sul do país, com atendimento 100% SUS. Com uma oferta de 1.564 leitos, é responsável pela internação de 59,9 mil gaúchos por ano.

Com uma equipe de 7.913 profissionais, o GHC é responsável por cerca de 2,2 milhões de consultas e outras 36,1 mil cirurgias anuais. Em exames, o Grupo contabiliza cerca de 3,3 milhões por ano. A instituição faz o diagnóstico de mais da metade dos casos esperados de câncer para a população de Porto Alegre. O GHC é responsável por 25% dos atendimentos de emergência da Capital.

A instituição também é considerada o berçário dos gaúchos. Em 2009, o Conceição e o Fêmima fizeram 53% dos partos de Porto Alegre. Dos cerca de 18,5 mil nascimentos anuais em Porto Alegre, quase 9,8 mil ocorreram no Conceição e no Fêmima, o que significa mais de um nascimento por hora. BRASIL. Ministério da Saúde, GHC, 2013.

De acordo com BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2013, o Grupo Hospitalar Conceição identifica três macroprocessos que conformam a totalidade dos fazeres das unidades de saúde:

1. Macroprocesso de Atenção Integral à Saúde, de Apoio Administrativo, de Ensino e Pesquisa.

2. Referência no atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS), o Grupo Hospitalar Conceição (GHC) é formado pelos hospitais Conceição, Criança Conceição, Cristo Redentor e Fêmima, além da UPA Moacyr Scliar, de 12 postos de saúde do Serviço de Saúde Comunitária, de três Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e do Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde Escola GHC.

3. Três unidades hospitalares, a UPA, as 12 unidades básicas, os três CAPS e a Escola GHC funcionam na Zona Norte da Capital, e o Fêmima é localizado no Bairro Independência.

2 OBJETIVO

Este relatório objetiva a promoção da ampliação e maior divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria no Hospital Nossa Senhora da Conceição.

Busca analisar melhor os aspectos humanitários e a qualidade na prestação do serviço, seja no atendimento ou acolhimento.

Pretende a expansão da divulgação de informações para que os usuários entendam qual a finalidade da ouvidoria. A disseminação de informações é um elemento que contribui com eficácia e valor estratégico como instrumento de fortalecimento da cidadania e da acessibilidade de informações em saúde.

O cidadão bem informado reúne maiores condições para o exercício pleno da cidadania. O conhecimento dos direitos e deveres e a informação são capazes de promover ao cidadão uma reflexão sobre a necessidade de ampliação do conceito em saúde.

3 DESENVOLVIMENTO

A Ouvidoria do Hospital Nossa Senhora da Conceição é um elo de comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e o GHC. Como mecanismo institucional de participação social, ela media as manifestações individuais dos cidadãos, dissemina informações e contribui para a transparência das ações e serviços prestados pelo GHC.

De acordo com entrevista feita junto ao Serviço de Ouvidoria do Hospital Nossa Senhora da Conceição, o serviço se apresenta desta maneira: (GONÇALVES, 2014)

A ouvidoria do GHC trabalha em consonância com as diretrizes do DOGES (Departamento do Ouvidoria Geral) e atua conforme as políticas pré-estabelecidas em reunião de colegiado e determinação da coordenação do serviço. Atualmente o setor procura se aproximar do cidadão e permitir que o mesmo tenha maior acesso ao serviço, apropriando-se, assim, do conceito de Ouvidoria Ativa, que vem sendo praticado em quase todas as redes do SUS. O

setor tem claro seu papel como ferramenta de gestão e como parte de uma rede nacional de ouvidorias do SUS.

A ouvidoria utiliza como recurso uma série de indicadores institucionais. Atualmente tem o Tempo Médio de Ouvidoria (TMO) como parte integrante das metas da instituição. Além deste, controla internamente a resolubilidade e a qualidade das respostas. - Disponibiliza fechamentos trimestrais para as gerências, além de extratos periódicos quando solicitado. Para 2015 está estudando algum tipo de mural ao cidadão, com números gerais e evolução do setor.

Está iniciando o processo de procedimentalização, através da criação de POPs (procedimentos operacionais padrão) e outros manuais. Possui um planejamento interno de ações e medidas que serão tomadas para melhoria do serviço. Uma das metas atuais do setor é a execução de uma reunião mensal para discussão de casos e análise de procedimentos.

No GHC pode ser acessada pelo telefone 0800 642 1300, pelo e-mail ouvidoriaghc@ghc.com.br, presencialmente, nas salas de Ouvidorias das Unidades Hospitalares, localizadas nos hospitais Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC), Hospital Cristo Redentor (HCR) e na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Norte (UPA Moacyr Scliar). Todos os usuários do Sistema Único de Saúde têm o direito de acessar nosso serviço pelos meios de comunicação descritos anteriormente. Pode-se acessar a Ouvidoria para registrar elogios, sugestões, solicitações, informações, denúncias e reclamações. A Ouvidoria atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, junto à Ouvidoria Presencial do HCO ou pelo telefone 0800 642 1300. (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2014.).

De acordo com Pereira, 2002, a ouvidoria acolhe as reclamações como fonte de informação sobre os serviços prestados e envolve o usuário ao informá-lo de seus direitos.

De caráter mediador acolhe as manifestações dos cidadãos, atuando na busca de soluções efetivas. BRASIL, Ministério da Saúde. GHC, 2014.

3.1 O QUE É OUVIDORIA

Atua como representante do usuário na Instituição, orientando os cidadãos quanto aos seus direitos e deveres. Registrando e analisando as manifestações. (INCA, 2014)

É um canal de acesso que tem por objetivo atender a todos seus clientes que buscam esclarecimentos, orientações e principalmente recorrem a este serviço com o propósito de buscar uma resolução efetiva de seus problemas. (INCA, 2014)

É fundamental que a Ouvidoria inspire credibilidade, transparência, imparcialidade e ética. (INCA, 2014)

Necessita ter capacidade de resposta cada vez mais eficaz, sendo ágil e cumprindo o tempo de resposta estabelecido, sendo um local que recebe solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e até mesmo prestando informações em alguns casos. A ouvidoria deve manter um fluxo constante de informações dos procedimentos internos. (INCA, 2014)

3.2 OUVIDORIA EM SAÚDE

A ouvidoria em saúde é utilizada como instrumento de controle das ações a serem desenvolvidas para melhorar a qualidade dos atendimentos aos cidadãos. Através da escuta das necessidades dos usuários, possibilitando sua participação no processo, os problemas de atendimento poderão ser resolvidos de forma satisfatória tanto para usuários quanto para gestores em saúde. (Oficina de Ouvidorias do SUS, 2005.)

A Ouvidoria é um dos principais canais para a democratização das relações institucionais com a sociedade

O serviço de saúde pode se tornar cada vez mais eficaz e humano se houver maior comprometimento, avaliando os aspectos afetivos, sociais, culturais e éticos. (INCA, 2014).

As ações e serviços prestados pelos profissionais do Sistema Único de Saúde devem ser aperfeiçoados para poder atender aos pacientes que precisam ser ouvidos. Para isso faz-se necessário, estar atento ao tipo de demanda dos usuários, inquietações, dúvidas ou sugestões. (INCA 2014).

Ainda de acordo com o INCA, 2014, o Johns Hopkins Hospital tem por lema: “O paciente quer e precisa se sentir ouvido, obtendo solução rápida e inteligível”

3.3 O OUVIDOR E SUAS ATRIBUIÇÕES

O ouvidor deve ser extremamente ético, demonstrando segurança aos usuários. Precisa estar preparado para receber o cidadão, atendendo suas necessidades físicas e psicológicas.

É fundamental que possua o conhecimento técnico sobre a legislação que se aplica à instituição.

O ouvidor além de atuar como porta voz da organização é o representante legal e também porta voz do usuário. (IASBECK, 2006)

De acordo com Marcelino; Almeida, (2009) é necessário ao ouvidor:

1. Ter boa comunicação e relacionamento interpessoal.
2. Ser imparcial, ter em mente o porquê de ouvir e principalmente ter bom senso.
3. É fundamental que este profissional tenha empatia.
4. Ter a capacidade de se colocar no lugar da outra pessoa, entender o seu momento psicológico, seu nível cultural, suas crenças e seus apelos emocionais.

Segundo INCA (2014)

O ouvidor é a referência na melhoria de relacionamento do cidadão com o INCA, seja ele um paciente, acompanhante, funcionário, prestador de serviço ou voluntário, atuando como facilitador nas relações entre o cidadão e a Gestão Pública ou Privada, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo para melhoria dos serviços, face os anseios da sociedade. Seguindo os princípios da ética

tais como: garantia de acesso, autonomia, transparência, imparcialidade, integridade e valorização das pessoas.

3.4 PROPÓSITOS DA OUVIDORIA

A ouvidoria tem por propósito contribuir para melhoria dos processos institucionais. Como um instrumento de responsabilidade social ela precisa ser um local que possibilite a compreensão, intermediação e disseminação de informações, que possibilitem o entendimento das ideias e, conseqüentemente, a reformulação de condutas. Esta conduta melhora a prestação dos serviços ajudando os usuários a terem um melhor atendimento. (CARVALHO, 2009).

Segundo SILVA, 1996

Na área da saúde, é fundamental saber lidar com gente. A todo momento, pelos corredores dos hospitais, nos ambulatórios, salas de emergência e leitos de pacientes, surgem conflitos originados de uma atitude não compreendida ou mesmo de uma reação inesperada. (SILVA, 1996, p. 13).

3.5 CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO À OUVIDORIA

No Grupo Hospitalar Conceição os canais de acesso são analisados e computados, estatisticamente, ano a ano, como demonstra o quadro abaixo.

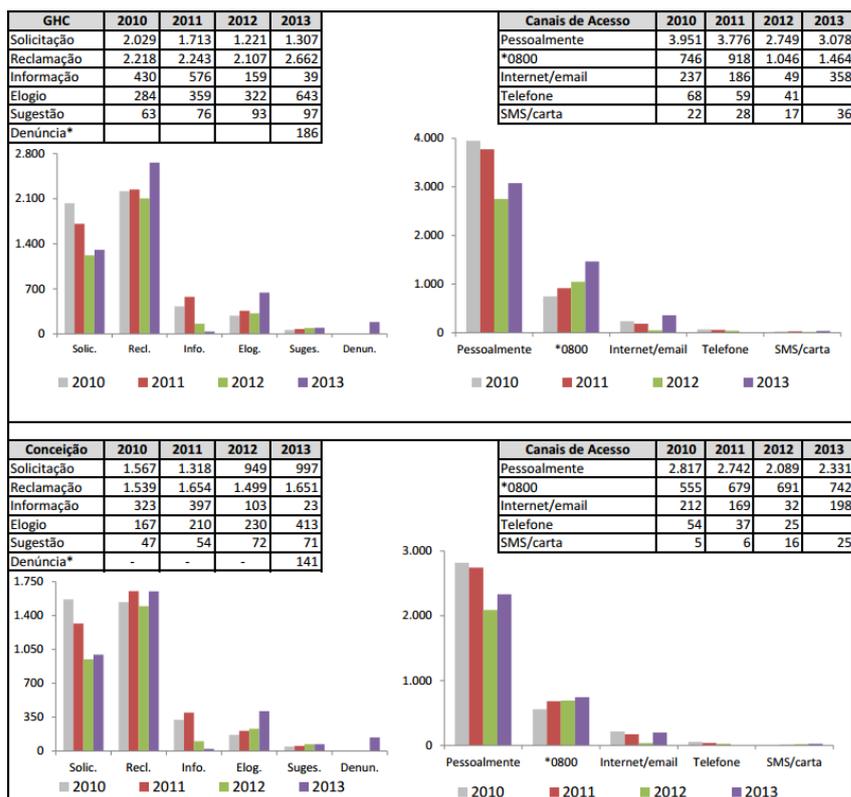


Figura 1 Ouvidoria do Hospital Nossa Senhora da Conceição 2013

3.6 MEIOS DE COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA

Para Marcelino, 2010, atualmente as Ouvidorias públicas utilizam diversos canais de comunicação, sendo eles 0800, caixas de sugestões, telefone, fax, carta, e-mail, site, atendimento presencial, entre outros.

Para compilar as informações recebidas nos mais diversos canais, a Ouvidoria precisa contar com um excelente sistema de informação. Este sistema deve permitir o armazenamento em um banco de dados seguro e confiável, facilitando a busca de informações, e também oferecendo um vasto campo de pesquisas, para que as informações possam ser cruzadas e analisadas quantitativa e qualitativamente, possibilitando uma ampla visão para o ouvidor expor suas proposições de ações e pontos fortes.

Antigamente poucas Ouvidorias podiam contar com a utilização desses sistemas. Era realizado um trabalho manual que dificultava a busca e padronização das manifestações recebidas. As Ouvidorias trabalhavam de

maneira individual e manual, o que dificultava a integração com outros setores, aumentando o tempo de espera e resposta ao cidadão. A Ouvidoria que ainda trabalha dessa forma tende a aumentar o nível de insatisfação e gera falta de credibilidade do serviço e da gestão. (MARCELINO, 2010).

3.7 COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Do ponto de vista da comunicação a ouvidoria tem como meta estimular, criar novas formas de acesso, viabilizando ao cidadão um melhor entendimento do processo de utilização deste canal.

Exercer uma boa comunicação é gerir (transformar / compilar) as informações para buscar a compreensão de todos.(DUARTE, 2014)

Ainda segundo Duarte (2014) o termo comunicação pública engloba diversos aspectos e conceitos de democracia, cidadania e interesse público. Através de diálogo e da participação ativa da população é possível colaborar para se ter uma sociedade melhor e mais justa.

3.8 A IMPORTÂNCIA DA SINALIZAÇÃO VISUAL

A sinalização eficaz não é uma medida estética, é algo fundamental. A função primordial da sinalização é de orientar o usuário.

Tem por objetivo facilitar o deslocamento pelas dependências dos hospitais, identificando melhor as unidades e orientando os usuários através de uma visualização clara e objetiva.



Figura 2 Redesenho de marca para a Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais, 2010

Os sistemas de sinalização são desenvolvidos para informar, direcionar e orientar as pessoas para que consigam se locomover e encontrar o que procuram. Em um ambiente hospitalar, a comunicação visual permite o poder de decisão e acesso a informação, em um espaço onde a situação de desconforto emocional está, quase sempre, presente. O ambiente hospitalar ajuda a atenuar o estresse gerado pelo contexto da debilidade física e psicológica do usuário. O imaginário coletivo identifica o ambiente hospitalar como algo desagradável, um local de medo, insegurança e de dor.

Segundo Carvalho apud Grevy (2011), realizar interferências arquitetônicas e visuais nesse tipo de ambiente é reformular a ideia do que a população pensa sobre um ambiente médico. Apresentar um ambiente visualmente organizado e limpo, mostrando uma concepção de saúde e não de doença é um avanço para a humanização hospitalar.

As mensagens em ambientes hospitalares devem dar conforto ao usuário e ajudá-lo a se sentir psicologicamente mais seguro. A relação da comunicação visual com o ambiente hospitalar deve ter caráter social, devido à própria circunstância do ambiente.

Segundo Carvalho apud Vendramini, 2011, uma sinalização mal feita causa confusão, desorientação, irritação e perda de tempo, que no ambiente hospitalar é um item precioso. O sistema deve identificar os espaços e

serviços, direcionar, transmitir avisos comportamentais e de segurança, assim como mensagens administrativas e funcionais.

Uma sinalização má pode desorientar as pessoas em seu percurso e com isso, acarretar em atrasos de consultas ou até o seu cancelamento. Como em qualquer outro ambiente, a má sinalização traz desorganização do fluxo e o aumento do estresse dos usuários. “Por exemplo, um paciente pode perder um exame marcado, que muitas vezes é agendado com precisão de horário em função do cronograma de utilização do equipamento, por imprecisão de informações na sinalização que o levaria ao setor”.

Os ambientes hospitalares e sua comunicação visual têm que trabalhar em conjunto, sendo a parceria um item importante nessa relação, incluindo todas as pessoas que freqüentam este espaço, e a instituição.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria para melhor atender os cidadãos, poderia oferecer um horário mais amplo, de maneira que os usuários consigam ser ouvidos nos momentos necessários; esse serviço funciona melhor com horário ininterrupto.

A Ouvidoria por se tratar de um instrumento de controle social e de atendimento aos usuários do SUS, deveria se preocupar com a divulgação do serviço prestado expandindo estas informações para conhecimento de todos. A voz do usuário precisa ter repercussão, promovendo maior equidade nas relações que envolvem o atendimento em saúde. A divulgação existente no HNSC é ainda insuficiente. Poderia ser feita utilizando recursos audiovisuais, como cartazes, banners, cartilhas, possibilitando maior visibilidade às caixas de coleta de sugestões, as quais precisariam disponibilizar formulários próprios suficientes às demandas.

Através desta simples ideia ou até mesmo sugestão pretende-se que o usuário possa contribuir de maneira mais ativa para a melhoria dos serviços hospitalares.

A maioria das manifestações estão relacionadas com o mau atendimento dos profissionais, a demora na marcação dos procedimentos, a

irregularidade no acesso e, principalmente, o atendimento demorado. Apesar de muitas insatisfações, também percebe-se que alguns cidadãos sentem-se satisfeitos com os serviços básicos recebidos no Hospital Nossa Senhora da Conceição .

O número de reclamações (demandas) é consideravelmente maior em relação a outras demandas, como denúncias, elogios, etc. A nova coordenação do Setor de Ouvidoria do HNSC está estipulando novas metas e métodos de trabalho buscando a eficácia do serviço.

Um bom exemplo da nova conduta empregada é a redução do prazo de análise da demanda e o retorno ao usuário; as demandas de caráter de urgência passaram a ser respondidas no prazo limite de até 24 horas.

Observando o extrato de manifestações da Gerência de Ouvidoria do Hospital Nossa Senhora da Conceição é possível identificar que um dos canais de acesso mais utilizado continua sendo o presencial, ou seja, o usuário sente a necessidade de ir até a ouvidoria por talvez desconhecer a existência de outras possibilidades de efetuar sua reclamação, como 0800 e o on – line, disponibilizado na página da Instituição.

As ouvidorias dos hospitais se diferenciam pela intensidade de ações e devem garantir às comunidades o recebimento de suas manifestações assim como possibilitar a sua participação na avaliação dos resultados obtidos a partir da leitura das demandas. Este canal possibilita aos gestores aperfeiçoar a qualidade do atendimento da população.

O usuário precisa entender que o hospital, a unidade de saúde é dele enquanto cidadão e de toda a sociedade. E se houver alguma mudança que o prejudique, ele deve procurar os seus direitos, deve contestar, reclamar ou sugerir e não serem omissos.

Entretanto é necessário considerar que, em alguns casos, a reclamação do usuário não é pertinente. Porém o simples fato da escuta faz com que ele sinta-se reconhecido como cidadão, esclareça dúvidas entendendo que cada demanda possui sua especificidade, seus critérios e grau de resolutividade. Um

dos aspectos de satisfação é a percepção do próprio usuário sobre o atendimento de sua necessidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Quem somos**. 2014. Disponível em: <<http://www.ghc.com.br/default.asp?idMenu=institucional>>. Acesso em: 15 set. 2014.

_____. Serviço de Ouvidoria. **Estatística 2013**. Porto Alegre: GHC, 2013. Planilha interna.

_____. **O GHC ouve você**. Porto Alegre: GHC, 2008. Folder.

_____. Macroprocessos de apoio. In: _____. **Relatório de Gestão 2013**. p. 14. Disponível em: <http://www.ghc.com.br/files/relatorio_gestao.pdf>. Acesso em: 18 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. INCA. **A ouvidoria na saúde**. 2014. Disponível em: <http://www.inca.gov.br/conteudo_view.asp?id=1954>. Acesso em: 20 set. 2014.

CARVALHO, Simone Alves de. Comunicação pública, auditoria e saúde pública: uma questão de cidadania. **Razon y palabra**, México, n. 86 abr./jun. 2014. Disponível em: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N86/M86/15_Alves_M86.pdf>. Acesso em: 25 set. 2014.

DUARTE, Jorge. **Comunicação pública**. 2014. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2014.

GONÇALVES, Marilice Nogueira. **A ouvidoria no Hospital Nossa Senhora da Conceição**. Porto Alegre, 2014. Entrevista não publicada.

IASBECK, Luiz Carlos. **Ouvidoria, lugar privilegiado de comunicação social**. 2006. Disponível em: <www.tjdft.jus.br/institucional/ouvidoria/artigos/Artigo_LuisCarlos.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2014.

MARCELINO, Karla Júlia. **Importância da estatística na atualidade**. 2010. Disponível em: <www.ouvidoria.pe.gov.br>. Acesso em: 10 out. 2014.

MARCELINO, Karla Júlia; ALMEIDA, Jairo. Competências e habilidades essenciais do ouvidor. In: _____. **Implantação e gestão de ouvidorias municipais 2009**. Prefeitura Municipal de, Recife, 2009. p. 64.

MUNIZ, Thiago. FHEMIG – identidade e sinalização. In: _____. **Thiago Muniz**. {Post}. 2010. Disponível em: <

<http://thimnz.blogspot.com.br/2010/04/fhemig-identidade-e-sinalizacao.html>>.
Acesso em: 15 out. 2014.

PEREIRA, Luiza Helena. A voz do usuário no sistema hospitalar: ouvidorias.
Sociologias, Porto Alegre, v. 4, n. 7, jan./jun. p. 82-121, 2002. Disponível em:<
<http://www.scielo.br/pdf/soc/n7/a04n7>>. Acesso em 20 set. 2014.

ANEXOS**ANEXO 1**

Figura 1. (CAIXA DE SUGESTÕES VISUALIZADA NO HOSPITAL DA CRIANÇA DO GHC, 2014)

ANEXO 3

O RECONHECIMENTO

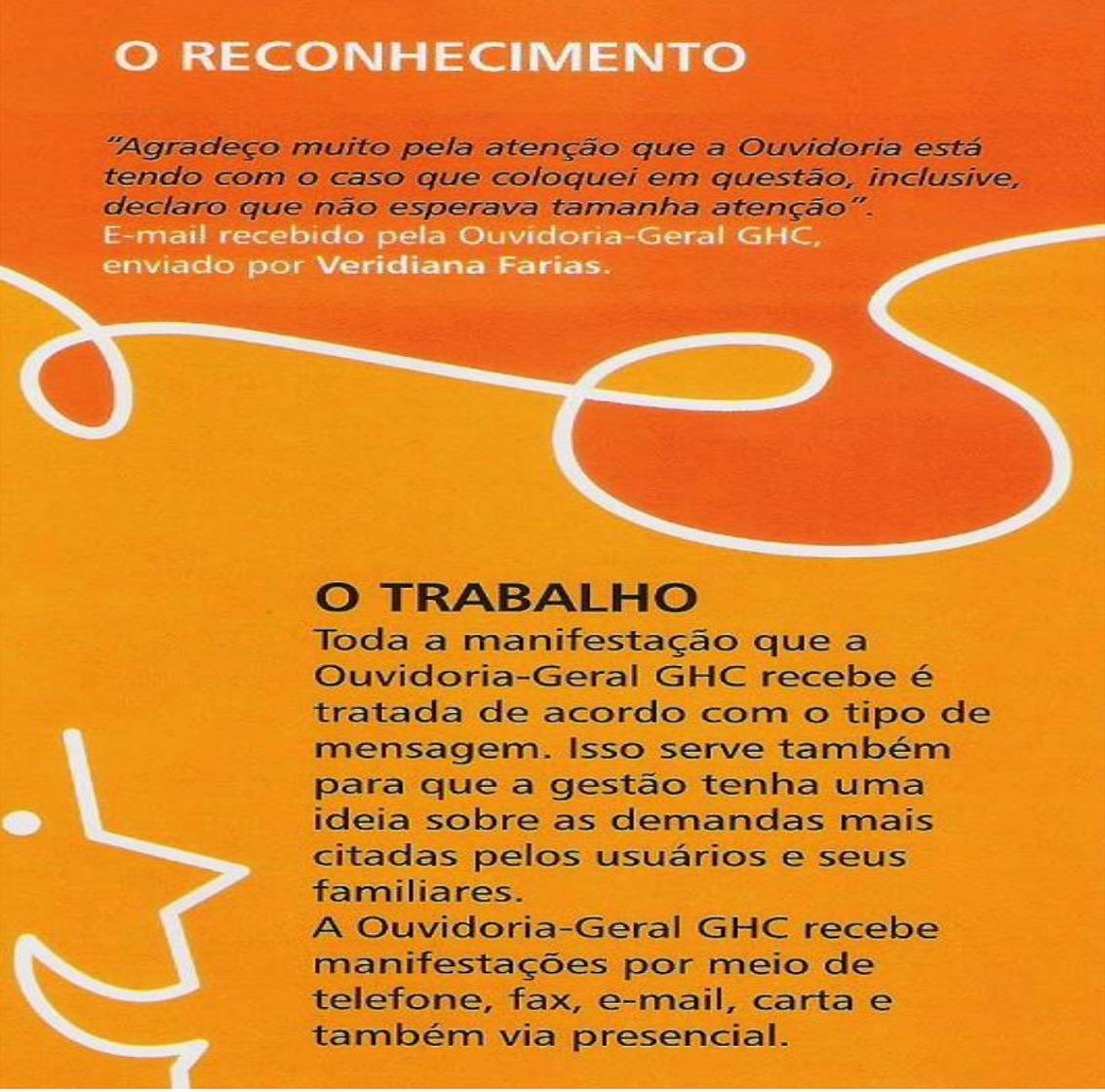
"Fiquei muito satisfeita com a resposta dos profissionais do Hospital Conceição. Sinto que eles conseguiram entender do que se tratava minha reclamação.

Sei que os pacientes são muitos, que a demanda é enorme, mas isso não dá o direito de pacientes serem tratados e humilhados como eu fui.

Agradeço a resposta de ambos e, com prazer, digo que fui ouvida".

E-mail recebido pela Ouvidoria-Geral GHC, enviado por Luiza Santos.

Figura 3 (DESFECHO APRESENTANDO RECONHECIMENTO) FOLDER GHC OUVE VOCÊ 2008

ANEXO 4

O RECONHECIMENTO

“Agradeço muito pela atenção que a Ouvidoria está tendo com o caso que coloquei em questão, inclusive, declaro que não esperava tamanha atenção”.
E-mail recebido pela Ouvidoria-Geral GHC,
enviado por Veridiana Farias.

O TRABALHO

Toda a manifestação que a Ouvidoria-Geral GHC recebe é tratada de acordo com o tipo de mensagem. Isso serve também para que a gestão tenha uma ideia sobre as demandas mais citadas pelos usuários e seus familiares.

A Ouvidoria-Geral GHC recebe manifestações por meio de telefone, fax, e-mail, carta e também via presencial.

Figura 4 (DESFECHO APRESENTANDO RECONHECIMENTO) FOLDER GHC OUVE VOCÊ 2008