



Trabalho 120

OUVIDORIA HOSPITALAR: CARACTERIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS EM UNIDADE AMBULATORIAL DE UM HOSPITAL DE ENSINO

Herica Silva Dutra¹, Aline dos Santos Becho², Gisele Cardoso da Silva³, Letycia Neves Martins⁴, Tarsila Ferreira Guimarães Goyata⁵, Helidéa de Oliveira Lima⁶

Introdução: A ouvidoria hospitalar constitui-se em um órgão de natureza unipessoal e não contenciosa, que cria condições para que os usuários reivindiquem seus direitos¹. Escutar o que os clientes têm a dizer é uma maneira de entender o funcionamento do serviço e analisar os pontos característicos do mesmo, conhecendo o dia a dia de cada setor. Tal estudo auxilia os funcionários a crescerem com críticas ou elogios e a melhorar o exercício profissional². **Objetivo:** Realizar o levantamento das manifestações de usuários/profissionais que procuraram o setor de Ouvidoria de um hospital de ensino da Zona da Mata Mineira, no período de julho de 2010 a julho de 2012. **Descrição metodológica:** A coleta de dados foi realizada por meio de levantamento dos registros do setor, utilizando-se um formulário elaborado para esse fim. **Resultados:** A maior demanda de manifestações foi realizada pelos usuários (70,2%). O tipo de manifestação mais frequente foi reclamação (67,5%). O atendimento foi o motivo da maior parte das manifestações (54,6%) e o setor de ambulatório o mais citado pelos manifestantes (30%). A maioria das manifestações foi solucionada (79%). **Conclusão:** Ficou evidenciada a necessidade de planejamento e desenvolvimento de ações estratégicas a fim de promover maior satisfação aos clientes internos e externos. **Contribuições para a enfermagem:** Identificou-se que o serviço de ouvidoria pode ser uma importante ferramenta na tomada de decisão gerencial em serviços de saúde e em Enfermagem.

Referências:

Kurz CMM, Almeida MJ, Corrêa RGCF, Silva SML, Coutinho NPS. Ouvidoria hospitalar: manifestação de usuários de um Hospital Universitário. Revista do Hospital Universitário/UFMA. 2009; 9(1):24-9.

Souza RCR, Soares E, Cordeiro CEM, Silva ML. A ouvidoria na administração hospitalar: um ambiente acolhedor para o usuário do sistema de saúde. R. pesq.: cuid. fundam. 2010;2(3):1062-70.

Descritores: Ouvidoria Hospitalar. Qualidade da assistência à saúde. Administração de Serviços de Saúde.

EIXO II - Interfaces da Enfermagem com práticas profissionais e populares de cuidado em saúde

¹ Enfermeira. Mestre em Saúde Coletiva. Docente do Departamento de Enfermagem Básica da Universidade Federal de Juiz de Fora da Universidade Federal de Juiz de Fora.

² Enfermeira. Especialista em Gestão de Saúde, Acreditação e Auditoria.

³ Médica. Especialista em Gestão de Saúde, Acreditação e Auditoria.

⁴ Biomédica. Especialista em Gestão de Saúde, Acreditação e Auditoria.

⁵ Enfermeira. Especialista em Gestão de Saúde, Acreditação e Auditoria.

⁶ Médica. Mestre em Gestão de Serviços de Saúde. Docente do curso MBA em Gestão de Saúde, Acreditação e Auditoria da Faculdade de Economia da Universidade Federal de Juiz de Fora.