



OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Ambiência e Cidadania

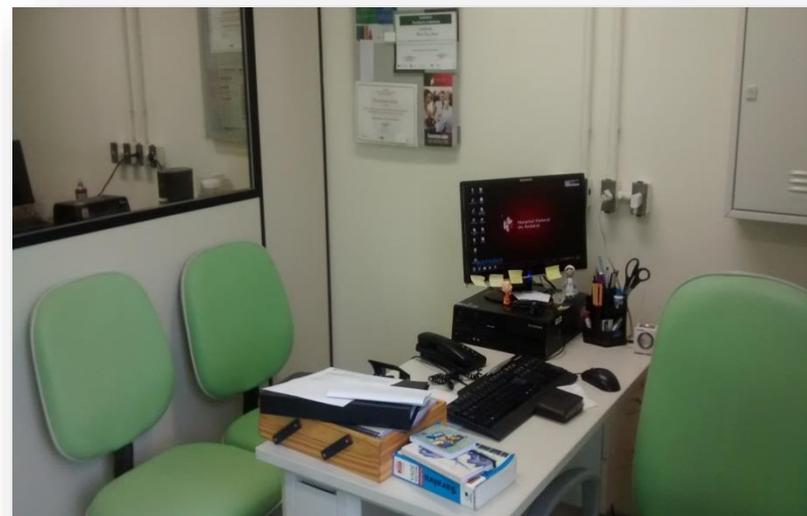
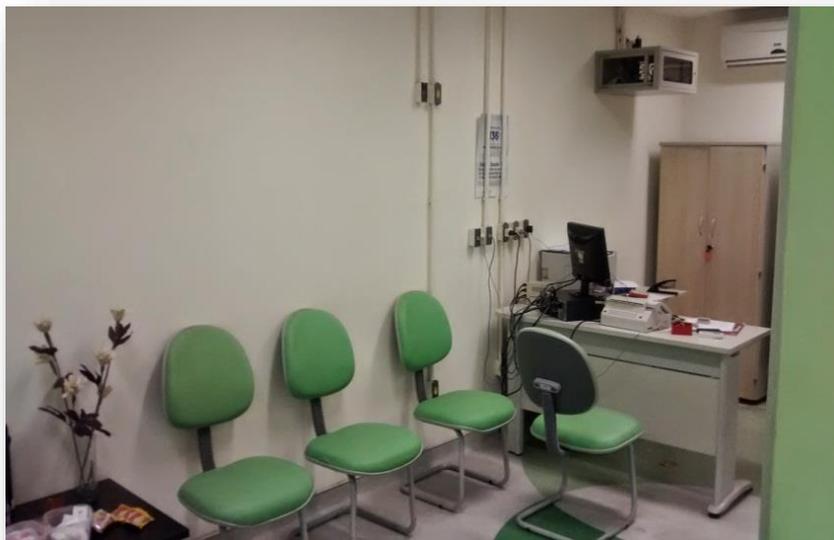
Autores:

Claudia Beatriz Le Cocq D'Oliveira

Flávia Sena Justino

Lílian Barbeito Bandeira de Mello

Thaís Domingues Borges Silva





ESTRUTURA FÍSICA EFICAZ

- Facilidade na localização e acessibilidade universal;
- Ambiente agradável e harmonioso, com segurança, bem-estar e humanização dos espaços;
- Acolhimento e privacidade na escuta presencial.

PARÂMETROS DE QUALIDADE

- Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS/2010;
- Diretrizes da Política Nacional de Humanização;
- Normas técnicas vigentes (RDC 50 e NBR 9050)

✓ A **Ouvidoria do Departamento de Gestão Hospitalar (DGH)** e suas vinculadas nos **Hospitais Federais no Rio de Janeiro (HFRJ)** realizam diversas atividades de **participação social** enquanto espaço de **Escuta Cidadã** (Pesquisa de Satisfação, Caixas de Sugestões, Conselhos de Gestão Participativa), assumindo um papel mediador e articulador entre cidadão usuário, cidadão profissional e cidadão gestor;

✓ Na escuta cidadã o **diferencial** é o **acolhimento presencial**, cerca de **80% dos 7 mil atendimentos/ano**, proporcionando um atendimento direto e qualitativo, favorecido pela padronização através do **Projeto Arquitetônico das Ouvidorias Hospitalares Federais**.



Reconhecendo
um **espaço**

✓ Dirimindo
efetiva em

✓ Adequar
atendimento
web; carta

✓ Dando a
transparên
individuais e coletivas,
do SUS nas tomadas de decisões.



JUNTOS FAZENDO O SUS CADA VEZ MELHOR!

AS como
social:

ão mais
SUS;

ndo um
mulário

ia, com
ensões