OUVIDORIA DO HOSPITAL SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FORTALEZA

A **Ouvidoria do Hospital Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza** constitui um importante canal de comunicação, escuta e participação, atuando como elo entre os usuários dos serviços de saúde, acompanhantes, familiares e a instituição. Seu principal objetivo é acolher, através de uma **escuta qualificada, humanizada e imparcial**, as manifestações apresentadas e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à população.

A Ouvidoria está fundamentada nos princípios da **transparência, respeito, ética, humanização, equidade, resolutividade e melhoria contínua**, buscando assegurar que cada manifestação seja recebida com atenção, responsabilidade e compromisso. Mais do que um espaço destinado ao registro de reclamações, a Ouvidoria representa uma ferramenta estratégica de gestão, capaz de identificar necessidades, fragilidades, potencialidades e oportunidades de melhoria nos processos institucionais.

Por meio da Ouvidoria, os usuários têm a oportunidade de apresentar **reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais manifestações** relacionadas aos serviços, atendimentos e processos da instituição. Cada demanda é analisada e, quando necessário, encaminhada aos setores responsáveis para conhecimento, avaliação e adoção das providências cabíveis, sendo realizado o acompanhamento da tratativa até a obtenção de uma resposta.

Principais Atribuições da Ouvidoria

- **Receber, acolher e analisar as manifestações** apresentadas pelos usuários, familiares, acompanhantes;
- **Garantir uma escuta qualificada e humanizada**, proporcionando ao manifestante um espaço de respeito, acolhimento e livre expressão de suas percepções, necessidades e experiências;
- **Registrar e classificar as manifestações**, através de Número de protocolo, que é fornecido ao manifestante, permitindo a organização das informações e o acompanhamento dos principais assuntos apresentados à instituição;
- **Encaminhar as demandas aos setores responsáveis**, buscando assegurar que cada manifestação seja analisada pela área competente e receba a devida tratativa;

- **Acompanhar as providências adotadas**, mantendo o fluxo de comunicação entre a Ouvidoria e os setores envolvidos, com o objetivo de contribuir para a resolutividade das demandas;
- **Prestar retorno aos manifestantes**, após a tratativa realizada pelos responsáveis, informando as providências adotadas e os encaminhamentos realizados, fortalecendo a transparência e a confiança na instituição;
- **Receber e acompanhar denúncias**, assegurando o tratamento responsável, ético e sigiloso das informações, especialmente nos casos que demandem maior cautela e proteção dos envolvidos;
- **Monitorar o nível de satisfação dos usuários**, por meio dos diferentes instrumentos de avaliação utilizados pela instituição, sendo a principal delas, a visita beira leito, identificando percepções positivas e pontos que necessitam de aprimoramento;
- **Valorizar os elogios e reconhecimentos**, com Emissão de Certificados de Reconhecimento (quando são nominais), utilizando os retornos positivos como instrumento de fortalecimento das boas práticas e de valorização dos profissionais e setores envolvidos;
- **Transformar as manifestações em informações para a gestão**, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o aperfeiçoamento dos processos institucionais;
- **Elaborar relatórios periódicos e indicadores**, apresentando dados quantitativos e qualitativos sobre as manifestações recebidas, os níveis de satisfação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- **Promover a aproximação entre a instituição e seus usuários**, fortalecendo uma cultura de diálogo, participação, respeito e corresponsabilidade.

A Ouvidoria do Hospital Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza reafirma seu compromisso com a **escuta qualificada, o acolhimento humanizado, a transparência e a melhoria contínua**, atuando de forma integrada com os diversos setores da instituição.

Assim, a Ouvidoria permanece como um **espaço aberto de diálogo e participação**, no qual a voz dos usuários, familiares, acompanhantes, trabalhadores e demais públicos é valorizada e considerada parte essencial do processo de aprimoramento do Hospital Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza.

Ouvir é acolher. Acolher é compreender. Compreender é transformar.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Telefone:** (85) 3455-9188
- **Celular – ligação e WhatsApp:** (85) 9.9806-0155
- **E-mail:** ouvidoria@santacasce.org.br
- **QRCODE**

Caroline Lindolfo Ribeiro

Ouvidora – Santa Casa de Fortaleza