

## Retrospectiva do Aniversário



Nesta semana, comemoramos os 24 anos do Hospital como uma conquista coletiva de toda a comunidade Risoleta.

Teve exposição com cartazes sobre importantes marcos da atual gestão, concretizados pelo esforço das equipes. E para celebrar, houve um cardápio especial no Refeitório e distribuição de pipoca para trabalhadores e usuários.



[Acesse aqui alguns marcos da atual gestão.](#)

*Veja a seguir os registros fotográficos.*



# Retrospectiva do Aniversário





## Um ano da Ouvidoria do Trabalhador no Risoleta!

***Equipe comemora trabalho de escuta e acolhimento qualificado, com foco na construção coletiva***

Em 2021, a Ouvidoria do Risoleta passou a acolher de forma estruturada os trabalhadores (demanda que já existia e foi formalizada em setembro), além dos usuários. O setor é referência para elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias e, **entre setembro do ano passado e agosto deste ano, realizou 237 atendimentos apenas de trabalhadores.**

Esse número ainda representa uma pequena fração dos acolhimentos, já que **em 2021 a equipe recebeu mais de 2 mil demandas** – quase o dobro do ano anterior. No entanto, ainda que não represente o maior número de atendimentos, a Ouvidoria do Trabalhador, segundo os dados do setor, tem avançado muito rapidamente no que diz respeito à maturidade em relação ao entendimento do papel da Ouvidoria por esse público.

Os dados mostram, por exemplo, que o número de demandas anônimas entre os profissionais do Hospital caiu significativamente desde setembro de 2021, o que pode demonstrar uma maior confiabilidade no trabalho executado pelo setor. Já o crescimento geral nos atendimentos é um reflexo da reestruturação do setor e dos seus processos.



Da esquerda para a direita, a equipe atual da Ouvidoria é composta por **Juliane Alves** (analista), **Renata Silva** (auxiliar administrativa), **Leonardo Vasconcelos** (ouvidor) e **Wanderson Gomes dos Santos** (analista).

*“A Ouvidoria do Risoleta passou por mudanças importantes e desafiadoras no último ano, atendendo tanto usuários quanto a própria equipe de profissionais do Hospital. A Ouvidoria do Trabalhador faz parte de uma mudança cultural que tem sustentado a importância de criar novos espaços e de democratizar os já existentes, com fomento ao diálogo e à participação coletiva na gestão dos processos”, destaca Leonardo.*



A procura pela Ouvidoria está em crescimento por diversos meios: presencialmente, pelo site institucional, por telefone, e-mail e por meio da caixinha de mensagens escritas na Portaria Principal. O carro chefe do atendimento é o próprio setor, localizado no 3º andar do Hospital, que está sempre de portas abertas e recebe mais da metade de todos os atendimentos que são feitos.

Do cuidado com o relacionamento e a promoção do diálogo, passando pela informação dos fluxos e processos do Hospital, até casos mais graves: a Ouvidoria está preparada para prestar atendimento e, sempre que necessário, interage com as demais equipes para dar uma resposta adequada a cada demandante.

*“A maior conquista é virar referência do bom atendimento. Aqui é um espaço institucional que garante o direito do trabalhador de se manifestar.”*

Leonardo Vasconcelos

*“Recorrer à Ouvidoria é bom para as pessoas e também para a Instituição, porque é por meio do que os trabalhadores e usuários nos trazem que, muitas vezes, são identificadas oportunidades de melhorias.”*

Wanderson Gomes dos Santos



*“As pessoas precisam saber que podem se sentir seguras para nos procurar, que serão acolhidas e ouvidas. Isso pra gente é muito importante.”*

Juliane Alves

## SOBRE OS ATENDIMENTOS REALIZADOS

“Mesmo ouvidorias sendo reconhecidamente uma instância de participação popular, a Ouvidoria do Risoleta tem atuado de forma sensível também no processo de educação em saúde da comunidade já que muitas vezes usuários buscam atendimento do setor por desconhecer informações e fluxos do modelo de atenção à saúde vigente. E quando se trata do atendimento aos trabalhadores e clientes internos, é possível observar que o trabalho executado pelo setor toma um caráter de promoção da mudança cultural da instituição”, comenta o ouvidor.

A Ouvidoria atua como mediadora e as demandas protocoladas são direcionadas para gerências, coordenações ou trabalhadores de referência das áreas que, de acordo com o fluxo de atendimento, formalizam uma resposta para ser encaminhada ao demandante.

De todas as demandas feitas em 2021, **98% foram resolvidas.**



A relação entre pacientes e trabalhadores e as assistências médica e de enfermagem são as principais fontes de elogio dos usuários. No entanto, o número de elogios equivale a apenas cerca de 10% do número de reclamações registradas.

Ao analisar os motivos alegados pelos reclamantes, percebe-se que lideram a lista questões relacionadas ao tempo de espera, à ausência e falta de clareza do boletim médico, e à dificuldade em obter atendimento em determinado setor. Aqui vemos um importante alerta para as equipes de um modo geral: **precisamos comunicar mais e melhor e preocupar com a qualidade da informação, que é imprescindível quando falamos em cuidado com as pessoas –motivo de existir do Hospital.**

## Como falar com a Ouvidoria?

É possível fazer contato se identificando ou de forma anônima, como preferir.

- Site (Fale Conosco)
- E-mail ([ouvidoria@hrtn.fundep.ufmg.br](mailto:ouvidoria@hrtn.fundep.ufmg.br))
- Telefone (3459-3385)
- Caixa de mensagens para a Ouvidoria (Portaria Principal)
- Sala do setor no 3º andar



### Mário Pastore, obrigado!

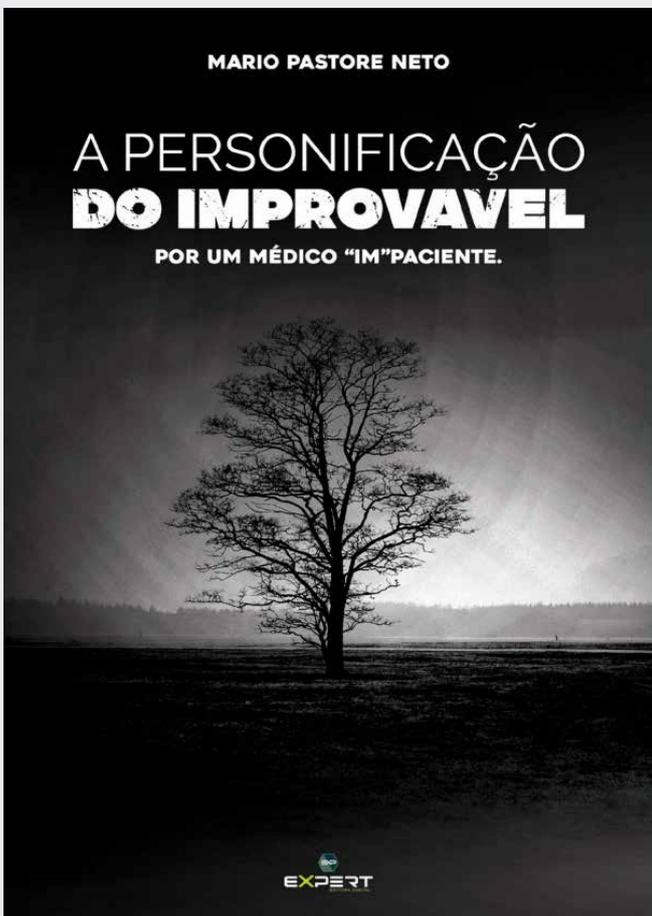
Na última terça-feira, dia 20/09, comunicamos com imenso pesar o falecimento do querido colega, professor e doutor Mário Pastore Neto, coordenador da Clínica Cirúrgica e do Programa de Residência em Cirurgia do Trauma do Risoleta.

Os amigos mais íntimos sabiam que Mário estava escrevendo um livro em formato de ebook relatando histórias de família, sua trajetória na Medicina e toda a intensidade com que viveu sua vida, incluindo o enfrentamento a um câncer.

Na mesma data do óbito, sua obra foi publicada no site da Expert Editora. Compartilhamos no *link* a seguir, com a concordância da família de Mário, para que suas palavras e seus ensinamentos continuem reverberando em nossos corações.



<https://experteditora.com.br/a-personificacao-do-improvavel-por-um-medico-impaciente/>



Baixe gratuitamente:

