



## FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Hospital Municipal Lourenço Jorge

Titular: Doutora Carla da Silva Freire Cantisano

E-mail: amigadosanimais@gmail.com Telefone: (21)98686-7164

Contato (pessoa): Cristiane Lima Ferreira

Unidade da Federação: RJ Município: Rio de Janeiro

Poder: ( X ) Executivo ( ) Legislativo ( ) Judiciário

Ente: ( ) Federal ( ) Estadual ( X ) Municipal

Categoria: ( ) Aprimoramento do controle social

( ) Ampliação de espaços e canais de participação social

( X ) Melhoria na prestação de serviços públicos por meio das ouvidorias

### 1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, fotos, gráficos):

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Municipal Lourenço Jorge é um espaço democrático e atua como um instrumento de gestão e um canal de comunicação entre o cidadão (usuário do SUS) e os gestores.

A Ouvidoria busca, incansavelmente, corrigir falhas detectadas na prática cotidiana da Administração Pública, relacionadas à prestação dos atendimentos na rede pública de saúde.

Este mecanismo de defesa do cidadão, surge a partir das demandas da sociedade, através de solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

A atuação do Ouvidor do HMLJ (Hospital Municipal Lourenço Jorge) é isenta, independente e de caráter mediador.

As manifestações são prontamente acolhidas e o ouvidor busca compreender as relações humanas, visto que, frequentemente, atua numa inter-relação de partes em conjunturas antagônicas, muitas vezes com os ânimos exaltados por parte do público (cliente).

O diferencial da Ouvidoria do HMLJ é que, além de prestar um atendimento de excelência a todos os usuários (SUS) que necessitam de acolhimento, ela também acolhe e trabalha de forma participativa com os funcionários da Unidade.

Sem prejuízo dos compromissos prestados à população, a ouvidoria HMLJ realiza um trabalho de Recursos Humanos, que busca a valorização do Servidor Municipal.



Ao receber os elogios dos usuários do SUS, é feito uma planilha com todos os servidores elogiados. Aquele que receber o maior número de elogios ou que tenha se destacado de uma forma especial, ganha o título de Funcionário do Mês.

Esta prática é realizada desde Janeiro de 2017 e representou uma mudança positiva e significativa diretamente no serviço prestado à população.

Funcionário elogiado e reconhecido é um funcionário motivado e entusiasmado.

Esse reconhecimento se traduz em um atendimento de mais qualidade ao usuário do SUS.

São confeccionados dois certificados: um é entregue ao funcionário eleito (carimbado e assinado pelo diretor e ouvidor do hospital) e o outro é exposto no mural do refeitório da Unidade.

Este reconhecimento e condecoração, desencadeiam uma onda de motivação entre os funcionários das diversas categorias, como: médicos, enfermeiros, administrativos, técnicos de laboratório, técnicos de radiologia, psicólogos, farmacêuticos, vigilantes, assistentes sociais, recepcionistas, copeiros, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais entre outros.

Mediante a um clima de profunda incerteza acerca do futuro dos servidores municipais do Rio de Janeiro, sem perspectiva de aumento de remuneração e benefícios, esta valorização genuína vinda do público e exposta aos colegas servidores (com o custo e investimentos zero à Administração Pública), sem dúvida deu início a uma era de efeitos positivos em cascata nos processos de trabalho.

Abaixo, alguns certificados de servidores homenageados no Hospital Municipal Lourenço Jorge.

Obs: estes certificados, como mencionado acima, foram assinados e entregues aos destaques do mês e publicados num mural de grande divulgação da Unidade.

I Concurso de  
**BOAS PRÁTICAS**

Rede de Ouvidorias



**Funcionário do Mês**  
**Fevereiro 2017**

PRÊMIO ATRIBUÍDO À




**Paulo Sérgio Rebello da Costa**  
EM RECONHECIMENTO POR SUA  
EXCEPCIONAL DEDICAÇÃO AO TRABALHO.

\_\_\_\_\_  
DIRETOR GERAL - HMLJ

\_\_\_\_\_  
OUVIDORA - HMLJ

**Funcionário do Mês**  
**Abril 2017**

PRÊMIO ATRIBUÍDO À



**Marcus Neves**  
EM RECONHECIMENTO POR SUA  
EXCEPCIONAL DEDICAÇÃO AO TRABALHO.

\_\_\_\_\_  
DIRETOR GERAL - HMLJ

\_\_\_\_\_  
OUVIDORA - HMLJ

I Concurso de  
**BOAS PRÁTICAS**

Rede de Ouvidorias



**Funcionária do Mês**  
**Maio 2017**

PRÊMIO ATRIBUÍDO À



**Rosana Coelho Patrocínio**  
EM RECONHECIMENTO POR SUA  
EXCEPCIONAL DEDICAÇÃO AO TRABALHO.

---

DIRETOR GERAL - HMLJ

---

OUVIDORA - HMLJ

**Funcionário do Mês**  
**Agosto 2017**

PRÊMIO ATRIBUÍDO À



**Mauro Talesnick Szuster**  
EM RECONHECIMENTO POR SEU  
EXCEPCIONAL TRABALHO COMO CHEFE DE EQUIPE.

---

DIRETOR GERAL - HMLJ

---

OUVIDORA - HMLJ

2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

A Ouvidoria da Unidade, querendo ultrapassar as fronteiras de delimitação de seu meritório papel, decidiu de maneira criativa, prática e barata, modificar o conceito de valorização profissional.

E, este trabalho pode ser considerado um mecanismo de disputa absolutamente positivo, resultando em melhorias nos processos de trabalho e atendimento ao público (usuário do SUS e seus familiares).

Outro trabalho realizado e elaborado pela Ouvidoria do HMLJ é a realização de campanhas beneficentes envolvendo, mais uma vez, todos os funcionários da Unidade Hospitalar.

A última realizada, em Julho de 2017, foi a “Campanha do Agasalho”.

A campanha foi um absoluto sucesso dentro da Unidade e, além da doação de todos os itens arrecadados a um asilo municipal, houve o despertar do sentimento de altruísmo nos funcionários. Frequentemente, os funcionários do HMLJ procuram a Ouvidoria para buscar informações acerca de novas campanhas ou sugerindo eventos beneficentes.

Com criatividade e boa vontade, o Serviço de Ouvidoria busca, direta ou indiretamente, prestar os melhores serviços à população.

Observação: foi confeccionado um vídeo clipe do evento “Campanha do Agasalho 2017 – Hospital Municipal Lourenço Jorge” e estamos à disposição para apresentá-lo.

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

Todo trabalho, projeto ou empreendimento realizado na Ouvidoria-HMLJ, busca invariavelmente a melhor prestação de serviço possível ao cidadão, sejam eles:

- Usuários do SUS (atendidos de maneira exemplar onde é garantido o respeito à sua dignidade);
- Funcionários do HMLJ (valorizados e condecorados pelo bom trabalho, conseqüentemente, estimulados e condicionados a trabalharem cada vez melhor);
- Idosos em asilos ou crianças em orfanatos (recebendo doações e o carinho dos funcionários do HMLJ).

Criatividade, originalidade, imaginação, respeito, produtividade e boa vontade, aliados ao custo zero para implementação, são os ingredientes que fazem do Serviço de Ouvidoria do HMLJ um local acolhedor e provedor de cidadania.

Todo serviço apresentado pela Ouvidoria-HMLJ é realizado por uma única funcionária (servidora pública) graduada em Pedagogia pela UERJ e pós-graduada em Gestão e Docência do Ensino

I Concurso de  
**BOAS PRÁTICAS**  
Rede de Ouvidorias



Superior.

Rio de Janeiro-RJ, 30 de Setembro de 2017.

*Cristiane Lima Ferreira*

---

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.