

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE - OUVIDORIA ATIVA: PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS.

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

SILVA; Luana Santos da ¹, CASTRO; Fabio Pacheco Muniz De Souza e ², MIRISOLA; Aline Rossetti³, RIBEIRO; Fernando De Quadros ⁴

RESUMO

Ouvidoria Ativa – Prevenção e Gestão de Conflitos **Introdução:** A Ouvidoria tradicional é um canal reativo, no qual pacientes, cuidadores ou colaboradores procuram espontaneamente para registrar elogios, sugestões, dúvidas ou reclamações. Nem sempre aqueles que apresentam insatisfação utilizam esse canal, gerando experiências negativas silenciosas. Isso pode afetar a percepção de qualidade do atendimento, aumentar a insatisfação e gerar conflitos não resolvidos. A Ouvidoria Ativa propõe uma abordagem inovadora, antecipando-se ao contato com pacientes e cuidadores que verbalizam insatisfação ou apresentam comportamentos de queixa frequentes, permitindo acolhimento, escuta ativa e mediação antes que as demandas se tornem reclamações formais. **Objetivo:** Implementar e consolidar a Ouvidoria Ativa como ferramenta estratégica de prevenção e gestão de conflitos, proporcionando acompanhamento ativo durante a internação e consultas de retorno no ambulatório, promovendo melhoria da experiência do paciente e fortalecendo o vínculo de confiança com a instituição.

Método: A Ouvidoria Ativa funciona de forma integrada à equipe assistencial. Quando são identificadas insatisfações ou demandas não expressas formalmente, a equipe aciona a Ouvidoria para acompanhamento imediato, presencial ou remoto. O ouvidor realiza acolhimento, escuta qualificada, mediação de conflitos e acompanha a evolução até a resolução da demanda, com retorno ao paciente/cuidador. Iniciada em 2022, a atuação foi expandida para consultas de retorno, ampliando a cobertura e prevenção de conflitos. **Resultados:** Entre 2022 e julho de 2025, foram realizadas 12 ações de Ouvidoria Ativa, atendendo pacientes internados e em consultas de retorno no ambulatório, com resolução mais ágil das demandas, redução de conflitos formalizados e aumento da satisfação e confiança. A expansão para consultas de retorno aumentou a cobertura e a efetividade da prevenção de conflitos, confirmando a Ouvidoria Ativa como modelo de mediação e resolução precoce de demandas. **Discussão:** A prática preventiva e ativa da Ouvidoria permite identificar e tratar situações de insatisfação antes de se tornarem reclamações formais, fortalecendo a relação entre pacientes, cuidadores e equipe assistencial. A extensão para consultas de retorno demonstra eficácia em diferentes pontos da jornada do paciente, promovendo cuidado centrado no usuário e gestão

¹ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, luana.santos@hc.fm.usp.br

² Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, fabio.pmscastro@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, aline.mirisola@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, fernando.r@hc.fm.usp.br

eficiente de conflitos. **Conclusão:** A Ouvidoria Ativa representa evolução do modelo tradicional de escuta, ampliando o papel da instituição na prevenção de conflitos e melhoria da qualidade do atendimento. Ao atuar de forma preventiva e ativa, promove um ambiente seguro, humanizado e centrado no paciente, alinhado às diretrizes institucionais de experiência, cuidado e gestão eficiente de conflitos.

Referências: Brasil. Controladoria-Geral da União. *Boas Práticas em Ouvidoria Ativa*. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/sisouv/acervo/portarias-cgu/boas-praticas-em-ouvidoria-ativa>. Acesso em: 30 ago. 2025. Souza, M. C.; Andrade, F. T. *Ouvidoria Ativa no Sistema Único de Saúde: Ampliação da Escuta e da Participação*. Revista Brasileira de Saúde Pública, 2020, p. 321-331. DOI: 10.1590/1413-81232017226.26432016. Brasil. Ministério da Saúde. *Ouvidoria Ativa SUS: Ampliando a Escuta no Sistema de Saúde* Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ouvidoria_ativa_sus_ampliando_escuta.pdf. Acesso em: 30 ago. 2025.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria Ativa, Gestão de Conflitos, Qualidade do Atendimento, Gestão de Conflitos na Saúde, Atenção ao Paciente, Experiência do Paciente, Melhoria Contínua, Cuidado Centrado no Paciente, Prevenção de Reclamações

¹ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, luana.santos@hc.fm.usp.br

² Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, fabio.pmscastro@hc.fm.usp.br

³ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, aline.mirisola@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, fernando.r@hc.fm.usp.br