

Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes

Universidade Federal do Espírito Santo

**EDITAL 24/05/2018 DE CONCESSÃO DE BOLSAS DE TREINAMENTO EM SERVIÇO  
OUVIDORIA HUCAM UFES EBSERH**

**PROJETOS – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OUVIDORIA  
APRESENTAÇÃO DE PROJETO**

**1. APRESENTAÇÃO DE PROJETO**

O projeto de Pesquisa de Satisfação do Usuário consiste em aplicar um questionário ao usuário com perguntas que avaliam a satisfação do usuário no que tange infraestrutura hospitalar, atendimento médico, atendimento nas recepções, o tempo de espera entre outros. Essa pesquisa é realizada diariamente e pessoalmente através do questionário pre-estabelecido.

Responsável - Janildes Inácio dos Santos (Ouvidora do Hucam-Ufes);

Telefone: 3335-7443

E - mail: [janildes.santos@ebserh.gov.br](mailto:janildes.santos@ebserh.gov.br)

**2. Justificativa:**

Observa-se a relevância das Ouvidorias dentro dos órgãos de controle como a Controladoria Geral da União (CGU). Visto que desempenham papel importante enquanto espaço de promoção da cidadania, acolhimento, fornecimento de informações, garantia da transparência aos usuários dos serviços públicos e da implementação da política de humanização do SUS.

No HUCAM a Ouvidoria desenvolve estratégias que perpassam o paradigma restrito de recebimento e encaminhamento das queixas dos usuários.

**3. Objetivos:**

- Permitir ao estudante bolsista vivenciar o cotidiano hospitalar, entrando em contato com os usuários e colaboradores;
- Estimular o interesse do estudante pela área hospitalar;
- Pensar estratégias de humanização do serviço;
- Intensificar a cooperação entre colaboradores do HUCAM e os discentes, nas atividades de ensino, pesquisa e extensão na área relacionada;
- Oferecer ao estudante de graduação a oportunidade de se preparar para as atividades de ensino e pesquisa alinhados à assistência;
- Contribuir para a melhoria do ensino de graduação na lógica da vivência em serviços de referência.

#### 4. Plano de trabalho individualizado, especificando as atividades a serem desenvolvidas:

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	CH SEMANAL *
4.1 Participar da pesquisa de satisfação do usuário 4.2 Participar do Projeto “Posso Ajudar?” 4.3 Participar do Projeto Biblioteca Móvel 4.4 Ajudar a promover estratégias de humanização do serviço 4.5 Participar de reuniões quando necessário e pertinente 4.6 Realizar campanhas de divulgação da Ouvidoria e outros junto ao público externo e interno. Ex: afixação de cartazes; distribuição de folders e outros materiais de sensibilização 4.7 Participar em atividades correlatas em ouvidoria.	20H

\*carga horária máxima 20 horas semanais

#### 5. Forma de acompanhamento e instrumento de avaliação dos estudantes:

- I – Assiduidade e compromisso com as atividades;
- II – Cumprimento das atribuições designadas;
- III – Desempenho satisfatório nas atividades no HUCAM-UFES, em avaliação do supervisor.

#### 6. Bolsas:

Serão disponibilizadas 03 (três) bolsas para estudantes do 1º, 2º e 3º períodos. O aluno deverá ser graduando em qualquer curso na UFES, e receberá remuneração proporcional a carga horária com teto máximo de R\$ 400,00 mensais pelo HUCAM.

#### 7. Seleção:

##### REQUISITOS:

Estar regularmente matriculado em qualquer curso de graduação na UFES

- Classificação por ordem decrescente
- Apresentar Comprovante de Matrícula e horário individual
- Conhecer o Edital e Projeto que se destina a vaga
- Disponibilidade de carga horária exigida (20 horas / semana)
- Desejável habilidade no uso de ferramentas de tecnologia (internet, e-mails, programas Word, Excel, Power Point e Publisher)
- Bom domínio da língua portuguesa oral e escrita
- Interesse, criatividade e pró-atividade
- Habilidade no atendimento ao público

### **AVALIAÇÃO / ENTREVISTA:**

- Os interessados em concorrer à vaga, devem acessar o link <<https://goo.gl/forms/93XOc1TP0Lm488Kb2>> e preencher o formulário de inscrição do processo seletivo ou solicitar o formulário através do e-mail para **ouvidoria.hucam@ebserh.gov.br** até a data de 06/06/2018;
- A data e horário da entrevista será agendada via e-mail;
- Os candidatos selecionados para vaga serão aqueles classificados mediante entrevista pela preceptora e ouvidora Janildes Inácio dos Santos observando os itens avaliados desde o conhecimento tecnológico à habilidade de interação com o público.
- Os alunos não classificados para início imediato ficarão em cadastro de reserva caso surjam vagas remanescentes.

**RESULTADO:** Será afixado no mural da recepção 2 do HUCAM e enviado por endereço eletrônico do candidato bem como divulgado pela Gerência de Ensino e Pesquisa.