

Seguimos juntas fortalecendo as Mulheres Ouvidoras em todo Paraná!



A FUNEAS sempre respeita as mulheres e o papel fundamental que elas exercem na saúde, garantindo sua importância e contribuição para a construção de um sistema mais eficiente e humanizado. Agradecemos a todos os profissionais ouvidores, especialmente às mulheres, que com suas percepções e relatos, são destaques na transformação do ambiente de trabalho, tornando-o mais justo, colaborativo e transparente.

Através de suas histórias e experiências, elas nos mostram a importância de ouvir, compreender e agir com respeito, sempre em busca da melhoria contínua, não só no atendimento aos usuários, mas também na valorização e no empoderamento.

Esse trabalho essencial reforça o compromisso da FUNEAS em garantir que todos, sem exceção, possam atuar em um ambiente onde se sintam respeitados, ouvidos e valorizados, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados e, principalmente, o bem-estar de todos os envolvidos. É importante que o Dia Internacional da Mulher não seja apenas uma data comemorativa, mas uma oportunidade de reafirmarmos o compromisso com um futuro mais justo, onde as mulheres possam conquistar seu espaço na saúde.



Na Ouvidoria existe uma linha tênue. O Elogio não deixa uma mulher constrangida, não ofende e nem objetifica a mulher. Mas o Assédio, a pessoa desrespeita seu espaço e só enxerga como mero objeto sexual à sua disposição. O Elogio, quando é genuíno e respeitoso, é uma forma positiva de expressar admiração, sem invadir o espaço pessoal ou desvalorizar uma pessoa. Já o Assédio, ao contrário, é uma forma de desrespeito, pois desconsidera o consentimento e os limites da outra pessoa, objetificando-a de maneira indesejada e agressiva.

É importante que todos saibam a diferença entre essas duas atitudes, pois o respeito mútuo é fundamental. ELOGIE, ESCUTE, PROMOVA ACOLHIMENTO, VALORIZE SUA COLEGA DE TRABALHO. Um elogio sincero tem o poder de iluminar o dia de alguém (Acesse www.funeas.pr.gov.br, na sessão da Ouvidoria, para realizar sua manifestação de elogio).

# "Ouvindo e respeitando as mulheres todos os dias."

#### **Mulheres que fortalecem A VOZ FEMININA NAS OUVIDORIAS!**

"Trago nesse Dia Internacional da Mulher, uma reflexão importante sobre a função da Ouvidoria na administração pública e na saúde. Compartilho minha experiência pessoal e evolução no cargo, destacando inicialmente o medo de não conseguir lidar com as demandas, mas, com o tempo, compreendi o papel essencial da Ouvidoria como um canal de comunicação e de contribuição para a gestão. Aprendi a valorizar a parceria com cidadãos e colegas de trabalho e a importância de lutar por uma sociedade mais igualitária, especialmente ao lado das mulheres que desempenham papéis fundamentais na saúde das unidades da FUNEAS e com responsabilidade, mas também com o compromisso em melhorar e ouvir as necessidades do paciente".



#### Nardi Casanova, Coordenadora de Ouvidoria da FUNEAS



"É gratificante ter a oportunidade de ajudar a melhorar o nosso trabalho, e destaco a importância de contribuir para o aprimoramento em ver os diferentes setores se ajustando e melhorando com o apoio da Ouvidoria. Às amizades e laços criados também envolve uma dimensão humana, onde as relações de colaboração e confiança são essenciais, isso tudo me ajudou para o meu crescimento pessoal e profissional".

Tatiana Franciosi Pinto – Ouvidora do Hospital Regional Centro Oeste – Guarapuava – HRCO

"O desafio de ser mulher, mãe e esposa à frente da ouvidoria é grande, mas gerar melhorias no ambiente de trabalho, impactar positivamente a comunidade e orgulhar minha família representam as maiores recompensas. O que muitos não compreendem é que atuar na ouvidoria vai além do profissionalismo, é a realização de um anseio pessoal. Sou formada em saúde coletiva, e a gestão sempre me fascinou. Ter a oportunidade de contribuir para a gestão me fortalece à medida que vejo as manifestações se transformando em resultados concretos, o que me fortalece como pessoa".

Letícia Marcela de Souza Kessile, Ouvidora do Hospital Regional do Litoral – HRL

"Ser ouvidora é se colocar no lugar do outro, colocando a empatia e o cuidado com as pessoas como elementos centrais na minha atuação. "o paciente é sempre o amor de alguém", como Ouvidora expresso a importância de tratar cada caso com respeito e sensibilidade, lembrando que, por trás de cada demanda ou consentimento, há uma pessoa com sentimentos e uma história".



Leonina Francisco da Silva Roldão, Ouvidora do Hospital Zona Norte – Londrina - HZN



"Tenho orgulho pelo papel que exerço como ouvidora, e pela importância em garantir que os serviços oferecidos à população sejam de qualidade, além de contribuir para a melhoria contínua da Unidade e gestão pública dentro da FUNEAS".

Vera Lúcia Duarte de Assis - Hospital Regional de Guaraqueçaba - HRG

"Tenho a satisfação de atuar na saúde, a minha contribuição na ouvidoria não se limita à gestão de conflitos, mas também ao bem-estar das pessoas envolvidas, sejam eles pacientes, colaboradores ou gestores".



Cleusa de Fatima de Paula, Ouvidora do Hospital Infantil Waldemar Monastier - HIWM



"Cada feedback recebido, é uma oportunidade de aprendizado. A ouvidoria nos faz enxergar o quanto é fundamental o trabalho em equipe, o quanto podemos crescer ao ajudar os outros, e com pequenos gestos de empatia, contribuo para o melhoramento na saúde junto aos pacientes".

Niuzete Badui Vaz da Silva, Ouvidora do Hospital Infantil de Campo Largo – HIWM

"A mulher como ouvidora desempenha um papel fundamental na mediação entre a instituição e o público, trazendo uma abordagem empática e sensível às demandas e reclamações. Elas costumam ser excelentes ouvintes e comunicadoras, habilidades essenciais para entender as necessidades e preocupações dos cidadãos. A valorização e o empoderamento das mulheres nesse papel são essenciais para promover uma cultura de transparência e responsabilidade."



Bruna Fátima Vanderlinde Haubert, Ouvidora do Hospital Regional de Francisco Beltrão – HRS



"Ao longo dessa jornada como profissional da saúde, percebi que a ouvidoria também é uma ferramenta essencial para o crescimento pessoal e profissional. A ouvidoria me ensinou que ouvir é tão importante quanto agir. Ao fornecer um espaço seguro para que as pessoas se expressem, não apenas solucionar problemas, mas também fortalecer laços de confiança entre a equipe e os pacientes. É através do diálogo aberto e respeitoso que conseguimos crescer como profissionais e, ao mesmo tempo, criar um ambiente mais empático e eficiente".

Mirene Geremias, Ouvidora do Hospital Regional do Litoral - HRL

"Ser ouvidora significa atuar como intermediária entre a organização e o setor público, com a missão de ouvir, registrar, avaliar e resolver as demandas, reclamações, sugestões ou elogios dos cidadãos. A principal função da ouvidoria é garantir que a voz do público seja ouvida, e nesse dia tão especial que se comemora o Dia da Mulher, sou grata por ser reconhecida, respeitada e valorizada por meu diretor, todos os meus colegas de trabalho e pacientes que necessitam dos nossos serviços".



Marcia Cristina de Almeida, Ouvidora do Hospital Zona Sul de Londrina – HZS



"Ouvir verdadeiramente as pessoas, me fez compreender as necessidades e as angústias das pessoas, e de perceber que cada voz tem um valor único. Me ensinou que, por trás de cada relato, há uma história, uma experiência, e que meu trabalho vai além de solucionar problemas".

Viviane Guimaraes - Ouvidora Hospital Regional de Ivaiporã – HRIV



Meu compromisso diário é o de me amar e me aceitar como sou, e a cada dia fazer crescer a crença inabalável que tenho em minha própria capacidade de vencer.

#### **Ouvidores das unidades Funeas**

Coordenação Geral Ouvidorias Funeas (Curitiba)

Nardi Terezinha Casanova

Hospital Regional de Guaraqueçaba Vera Lúcia Duarte de Assis

Hospital Regional do Litoral (Paranaguá) *Mirene Geremias Tabata Luz* 

Hospital Infantil Waldemar Monastier (Campo Largo)

Cleusa de Fátima de Paula Niuzete Badui Vaz da Silva

Hospital Regional do Sudoeste (Francisco Beltrão) *Kelle de Lima Przyvara* 

Hospital Regional do Norte Pioneiro (Santo Antônio da Platina) Luis Fernando da Silva Benedetti Hospital de Dermatologia Sanitária do Paraná (Piraquara)

Gleisson Robson da Silva Ferreira

Hospital Zona Sul (Londrina)

Marcia Cristina de Almeida

Hospital Zona Norte (Londrina) Leonina Francisco da Silva Roldão

Hospital Regional do Centro-Oeste (Guarapuava) Tatiana Franciosi Pinto

Hospital Regional de Ivaiporã *Viviane Guimarães* 

Hospital Adauto Botelho

Jucemar Paes Pereira

### Queremos ouvir você!

Utilize os nossos canais para:

Sugestões

**Elogios** 

**Denúncias** 

Reclamações

Solicitações

Canais de contato:

Coordenação Ouvidorias - Curitiba



41 - 3798 - 5373



**Site FUNEAS** www.funeas.pr.gov.br



**Presencialmente** 



**Ouvidoria FUNEAS** Rua do Rosário | 144 | 10º Andar Centro - Curitiba - PR



Escaneie o QR code com o celular para realizar uma manifestação.



#### **Ouvidoria Funeas**

Unida e em constante inovação Saiba mais em funeas.pr.gov.br









