

# OUVIDORIA E ATENDIMENTO À PESSOA COM TRANSTORNO MENTAL



Hospital de Saúde Mental  
Professor Frota Pinto



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Saúde

## A P R E S E N T A Ç Ã O

Esta cartilha tem como objetivo informar, orientar e demonstrar aos colegas ouvidores(a) como atender uma pessoa com transtorno mental na Ouvidoria de uma instituição.

Todas as informações contidas foram expostas a partir da vivência no atendimento em Ouvidoria de um hospital psiquiátrico da rede de saúde pública do Estado do Ceará.

Esperamos que esse material venha contribuir de forma positiva no atendimento ao cidadão(a).

Cordialmente,  
**Valdenia Moreira**  
*Ouvidora – HSM*



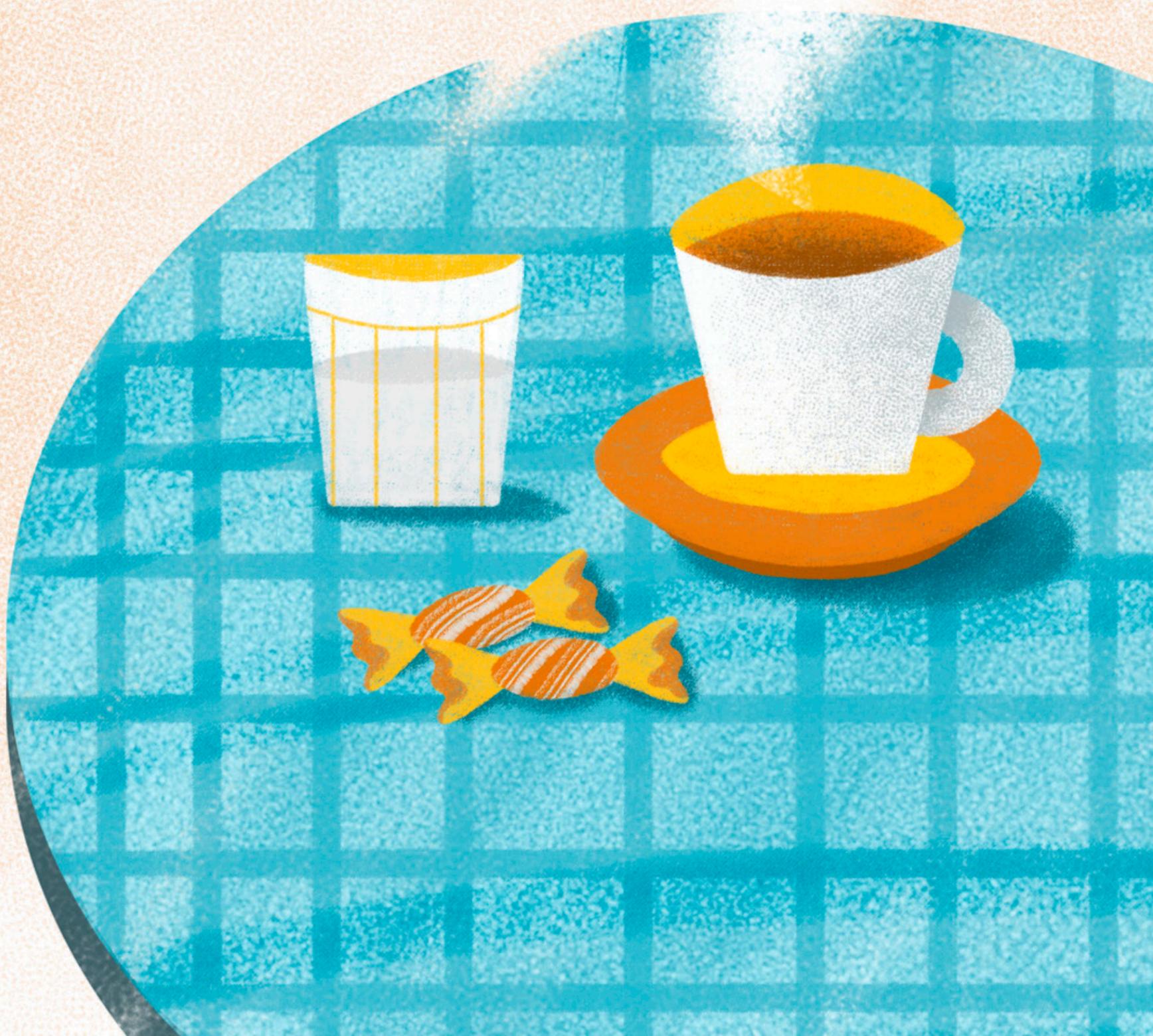
# A SALA DA OUVIDORIA DEVE SER:

- Acolhedora
- Receptiva
- Segura
- Privativa



# ALGUNS ELEMENTOS QUE FAZEM A DIFERENÇA

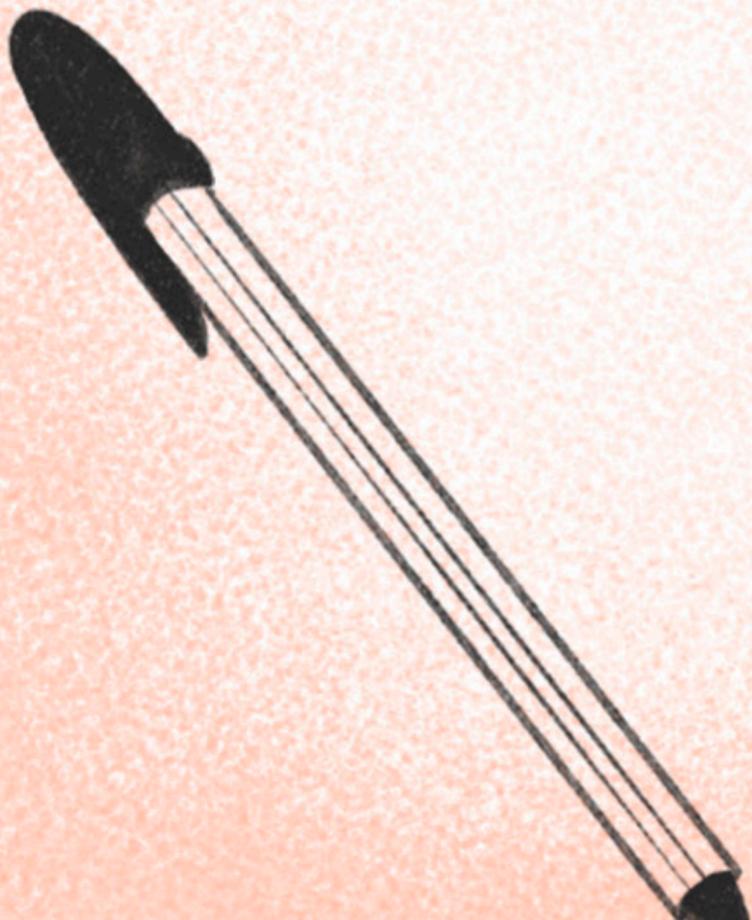
- Alarme sonoro (campainha);
- Quadros e/ou objetos de efeitos apreciativos;
- Água, chá, bombons;
- Ambiente limpo e organizado;
- Manter distanciamento seguro.





# O QUE EVITAR NA SALA DA OUVIDORIA

- Materiais perfurantes/cortantes (tesouras, grampeadores, canetas, cliques, vidros, chaves, etc.) ao alcance do usuário;
- Quadros e/ou objetos de efeitos pejorativos;
- Pessoas não autorizadas;
- Qualquer tipo de gravação ou filmagem sem autorização prévia do(a) cidadão(ã).



# COMO SER UM BOM OUVINTE NO ATENDIMENTO A ESSE(A) CIDADÃO(Ã)

- ◆ Leve as queixas dos usuários a sério. Para você pode não ter importância, mas para o cidadão elas são reais e até mesmo assustadoras.
- ◆ Dê atenção necessária no momento do atendimento, mantendo sempre o contato visual e atenção total. É de suma importância o primeiro contato.
- ◆ Não se assuste se o cidadão(a) começar a chorar e a falar dos seus medos, angústias e demais sentimentos. **LEMBRE-SE** que isso também é um meio de comunicação.
- ◆ A pessoa falar e expressar as suas dificuldades e vulnerabilidades e saber que você está atento é um sinal de confiança.



# ATITUDES QUE PODEM ATRAPALHAR UM BOM ATENDIMENTO

- Desvalorizar o sofrimento e a opinião do outro;

- Banalizar ou desqualificar a fala do cidadão(a);

- Deixar de dar atenção devida no momento do atendimento;

- Ignorar a condição e o comportamento do cidadão, não valorizando suas particularidades;

- Não reduzir e nem criticar a fala.



# COMO CONTRIBUIR DE FORMA POSITIVA COM UMA PESSOA QUE ESTÁ COM PREOCUPAÇÕES EXCESSIVAS:

- Ser cordial;
- Empático;
- Imparcial;
- Transmitir segurança;
- Chamar a pessoa pelo nome de sua preferência;
- Ouvir atentamente sem interrompê-lo no início de sua fala;
- Passar confiança;
- Explicar de maneira clara, devagar e objetiva a solicitação;
- Usar linguagem simples para melhor compreensão.



# QUE ATITUDES TOMAR NO CASO DE AGRESSIVIDADE POR PARTE DO(A) CIDADÃO(Ã)



Responder de  
forma tranquila,  
segura e atenciosa;



Tentar envolver  
o indivíduo na  
construção do seu  
pensamento;

Interromper usando  
mecanismos e  
ferramentas que  
estejam ao seu  
alcance nesse  
momento.  
Ex: oferecer água,  
olhar nos olhos;



Informar que vai  
tentar encontrar  
uma solução para  
sua manifestação.

# ATITUDES QUE NÃO PODEMOS TER NO ATENDIMENTO

- Mostrar medo e insegurança;
- Responder com agressividade e/ou irritabilidade;
- Fazer comparações;
- Desviar o olhar enquanto o outro fala;
- Mostrar-se indiferente ao outro;
- Discordar da fala do(a) cidadão(ã);
- Julgar e usar termos pejorativos desqualificando o indivíduo;
- Falar sobre o diagnóstico do(a) cidadão(ã) só com a sua autorização.



An illustration of a person from the chest up, wearing an orange long-sleeved shirt. Their arms are raised, forming a large circle around the text. The background is a light orange color with a fine, repeating pattern. The text is centered within a white rectangular area.

**VOCÊ PODE E  
DEVE CONTRIBUIR  
ORIENTANDO  
UMA PESSOA COM  
TRANSTORNO MENTAL  
ONDE ENCONTRAR  
LOCAIS QUE REALIZEM  
ATENDIMENTOS  
ESPECIALIZADOS.**

**LEMBRE-SE:**

Dar atenção e ouvir são  
atitudes muito importantes  
para quem está falando.

“Não é bastante ter ouvidos  
para ouvir o que é dito;

É preciso também que haja  
silêncios dentro da alma.”

*Rubem Alves*

# CONHEÇA AS LEIS QUE PROTEGEM PESSOAS COM TRANSTORNOS MENTAIS E/OU DEFICIÊNCIAS INTELECTUAIS

## **Lei nº 10.216 de 06 de Abril de 2001**

Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental.

**Art. 3º** É responsabilidade do Estado o desenvolvimento da política de saúde mental, a assistência e a promoção de ações de saúde aos portadores de transtornos mentais, com a devida participação da sociedade e da família, a qual será prestada em estabelecimento de saúde mental, assim entendidas as instituições ou unidades que ofereçam assistência em saúde aos portadores de transtornos mental.

## **Lei nº 13.146 de 06 de Julho de 2015**

Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

**Art. 1º** É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

**Art. 2º** Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

**Art. 5º** A pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.

**Art. 7º** É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.

# **EXPEDIENTE**

---

Hospital de Saúde Mental Professor  
Frota Pinto

## **Diretor Geral**

Frederico Emmanuel Leitão Araújo

## **Diretor Técnico**

Carlos Celso Serra Azul M. Bezerra

## **Diretor Clínico**

Helder Gomes de Moraes Nobre

## **Diretora Administrativa Financeira**

Kalinka Breckenfeld Pimentel Diniz

## **Ouvidora e Autora do Projeto**

Antonia Valdenia Moreira da Silva

## **Assessoria de Comunicação**

Jornalista

Milena Fernandes

## **Diagramação e Projeto Gráfico**

Gabriel Caúla



**(85) 3101-4348**



**[ouvidoria@hsmm.saude.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@hsmm.saude.ce.gov.br)**



**Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto**  
Rua Vincente Nobre Macêdo, s/n, Messejana  
Fortaleza, Ceará - CEP: 60841-110



**Hospital de Saúde Mental  
Professor Frota Pinto**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Saúde*