

Café e elogio: a ouvidoria como ferramenta de reconhecimento e valorização profissional em um hospital de saúde mental

The ombudsman as a tool for recognition and professional appreciation in a mental health hospital

La oficina del defensor del pueblo como herramienta para el reconocimiento y la valoración profesional en un hospital de salud mental

Antonia Valdenia Moreira da Silva¹ 

 10.59487/2965-1956-4-16871

Ingrid Fontenele Rocha Negreiros¹ 

1. Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto

Autora correspondente: valdeniamoreiras@gmail.com

Título Resumido: A ouvidoria e o elogio em um contexto de saúde mental

Submetido em:
15/10/2025

Aprovado em:
10/11/2025

Publicado em:
17/12/2025



Conflitos de interesse: Não há qualquer conflito de interesses declarado pelos autores.

RESUMO

Objetivo: Este artigo tem como objetivo apresentar a experiência do projeto “Café e Elogio”, desenvolvido pela Ouvidoria de um Hospital Psiquiátrico, como estratégia para valorizar e reconhecer os profissionais elogiados. **Relato de experiência:** A ação consiste em encontros periódicos com os referidos profissionais, promovendo um espaço acolhedor para escuta, gratidão e reforço de boas práticas. A iniciativa busca fortalecer a cultura do elogio como ferramenta para uma gestão humanizada, promovendo o cuidado com o trabalhador e ampliando o papel estratégico da Ouvidoria dentro da instituição, buscando desmistificar a Ouvidoria como um espaço apenas para reclamações. **Discussão:** Os resultados indicam impactos positivos, registrados através do aumento dos elogios, que são explorados e apresentados à luz da compreensão de autores como Freud, Hegel e outros no artigo.

Palavras-chave: Psicologia. Ouvidoria. Elogio. Saúde.

ABSTRACT

Objective: This article aims to present the experience of the “Coffee and Compliment” project, developed by the Ombudsman’s Office of a Psychiatric Hospital, as a strategy to value and recognize praised professionals. **Case/Experience Report:** The action consists of periodic meetings with these professionals, promoting a welcoming space for listening, gratitude, and reinforcement of good practices. The initiative seeks to strengthen the culture of praise as a tool for humanized management, promoting care for the worker and expanding the strategic role of the Ombudsman’s Office within the institution, seeking to demystify the Ombudsman’s Office as a space only for complaints. **Discussion:** The results indicate positive impacts, recorded through the increase in compliments, which are explored and presented in light of the understanding of authors such as Freud, Hegel, and others in the article.

Keywords: Psychology. Ombudsman. Praise. Health.

RESUMEN

Objetivo: Este artículo presenta la experiencia del proyecto “Café y Elogio”, desarrollado por la Defensoría del Pueblo de un Hospital Psiquiátrico, como estrategia para valorar y reconocer a los profesionales destacados. **Relato del Caso/Experiencia:** La iniciativa consiste en reuniones periódicas con estos profesionales, fomentando un espacio acogedor para la escucha activa, el agradecimiento y el fortalecimiento de las buenas prácticas. Busca consolidar la cultura del reconocimiento como herramienta para una gestión humanizada, promoviendo el bienestar del trabajador y ampliando el rol estratégico de la Defensoría del Pueblo dentro de la institución, con el objetivo de desmitificarla como un espacio exclusivamente para quejas. **Discusión:** Los resultados indican impactos positivos, reflejados en el aumento de los elogios, los cuales se exploran y presentan a la luz de las ideas de autores como Freud, Hegel y otros.

Palabras clave: Psicología. Defensoría. Elogio. Salud.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um espaço destinado ao recebimento de manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de acesso à informação. Ela tem o papel de integrar o Estado e a instituição com o usuário do serviço, funcionando como porta-voz dos usuários, bem como um meio pelo qual a instituição e o Estado podem obter dados sobre o funcionamento da organização, tendo conhecimento do que está ocorrendo e dos índices de satisfação e insatisfação¹.

Além disso, a Ouvidoria atua como mediadora de conflitos. No entanto, sua função não se limita a isso, indo além do papel de mediação. A Ouvidoria pode assumir uma posição de protagonismo nas instituições, contribuindo para mudanças e melhorias em diversos aspectos por meio de intervenções no âmbito da gestão¹.

Entretanto, a Ouvidoria ainda é mais conhecida por lidar com questões negativas, como reclamações, denúncias e resolução de conflitos, carregando o estigma do coceito de ser lembra-

da apenas em situações problemáticas. Enquanto isso, outros aspectos de sua atuação, como o recebimento de elogios e o reconhecimento, acabam sendo esquecidos, resultando em uma baixa procura por esse tipo de manifestação. A empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) afirma que as pessoas, de um modo geral, ainda não têm o hábito de procurar a Ouvidoria para realizar um elogio ou fazer uma sugestão de melhoria. Elas vinculam o serviço à reclamação².

O presente artigo trata-se de um relato de experiência desenvolvido a partir do projeto “Café e Elogio”, criado na Ouvidoria do Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto, em Fortaleza (Brasil). Com esse projeto, buscou-se desmistificar a função da Ouvidoria, cuja procura costuma estar mais vinculada a aspectos negativos, e não ao protagonismo e ao reconhecimento. Além disso, o projeto teve como objetivo causar um impacto positivo nos funcionários, fortalecendo o relacionamento entre a equipe e, consequentemente, melhorando o atendimento aos usuários na Unidade de Saúde.

RELATO DE EXPERIÊNCIA

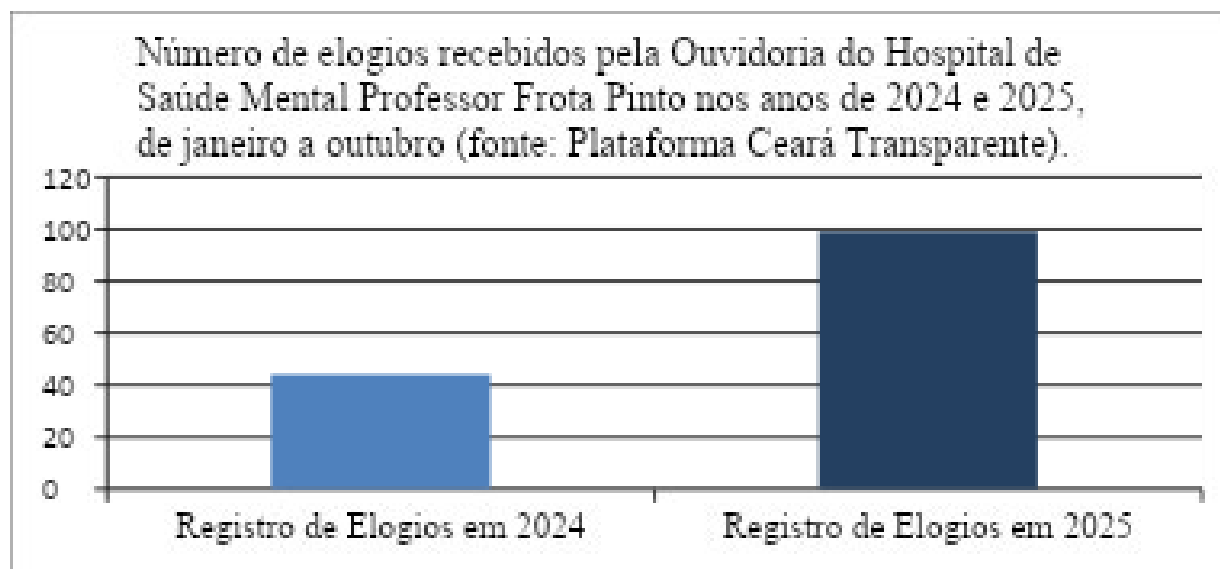
O projeto, iniciado em setembro de 2024, baseia-se na realização de eventos periódicos trimestrais, nos quais os funcionários da instituição que receberam elogios por meio da Ouvidoria são homenageados. Eles são convidados a participarem de um café da tarde em sua homenagem, em um ambiente acolhedor e de reconhecimento.

Os eventos ocorrem de forma temática, com decoração, dinâmicas de grupo, entrega de certificados, homenagens, coffee break e encerramento com falas espontâneas dos participantes

sobre o evento, suas impressões e sentimentos em relação à experiência vivida.

Foi observado um aumento na quantidade de elogios, tanto por funcionários quanto por pacientes, no período de janeiro a outubro de 2025, em relação ao mesmo período em 2024, na Ouvidoria do Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto. De acordo com os dados da plataforma do “Ceará Transparente”, entre janeiro e outubro de 2024 foram registrados 44 elogios aos servidores públicos e colaboradores, enquanto, no mesmo período de 2025, foram registrados 99, mais que o dobro¹, como podemos ver no gráfico 1, em anexo.

Gráfico 1



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na figura 1, temos o convite aos elogiados, do primeiro evento realizado pelo projeto

da Ouvidoria, e, na figura 2, temos o exemplo de uma decoração natalina de um dos eventos.

Figura 1



Figura 2



DISCUSSÃO

Segundo Freud, em “Introdução ao Narcisismo”, a constituição e o desenvolvimento do sujeito estão profundamente enraizados na relação com o outro. O “eu” não nasce de for-

ma autônoma, mas se forma a partir dos investimentos libidinais e do olhar amoroso daqueles que o cercam. O outro funciona como espelho e mediador, sendo o “eu” sempre uma construção relacional e intersubjetiva, fundada no olhar e no discurso que nos vêm do outro³.

Em “Fenomenologia do Espírito”, Hegel apresenta a ideia de que a relação com o outro é essencial para a constituição da consciência de si. O sujeito não se reconhece isoladamente, mas apenas por meio do confronto e do reconhecimento recíproco com outra consciência⁴.

Segundo Neves, o elogio, quando usado de forma apropriada, contribui para o crescimento pessoal e a promoção de relações interpessoais saudáveis, afetando positivamente o bem-estar psicossocial das pessoas⁵.

Podemos ver, com essas citações, a importância do outro na subjetividade dos seres humanos. Assim, medidas que objetivam viabilizar melhoria na saúde dos profissionais e funcionários também podem influenciar na melhora dos pacientes através dos atendimentos. O contrário também pode ser observado, já que as relações sociais interferem na saúde mental e física dos seres humanos, por estarem interligadas. Como fundamentam Umberson e Montez, onde falam que as relações sociais de apoio influenciam positivamente tanto o bem-estar psicológico quanto físicos, mostrando que mente e corpo são inseparáveis⁶.

Vozza fala que oferecer um elogio sincero ativa o mesmo sistema de recompensa que é ativado em quem recebe o elogio, sistema mesolímbico. Ressalta que não é qualquer elogio que produz esse efeito, nessa intensidade, estando ligados a um reconhecimento genuíno e sincero,

em que o sujeito se reconhece⁷.

Podemos perceber esses resultados a partir do aumento no registro de elogios recebidos pela Ouvidoria do Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto, tanto através de pacientes quanto de funcionários, como é mostrado no gráfico 1, refletindo uma maior satisfação dos pacientes com a instituição, e maior satisfação dos funcionários dentro da instituição após a implementação do projeto. Já existem projetos semelhantes a esse em hospitais e instituições, conhecidos como “Café com Elogio”, porém, até onde sabemos, esse é o primeiro relato de experiência na literatura sobre o tema, posto que não encontramos artigos científicos semelhantes, apenas matérias sobre o assunto.

A coordenadora do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), do Hospital São Lucas, em BH, Flávia Pimenta, explica o projeto “Café com elogio” e os seus benefícios, em uma matéria sobre o projeto realizado nesse hospital. Fala que essa é uma prática, onde se reconhece e reforça o bom atendimento, gerando mais satisfação a quem trabalha na linha de frente, podendo melhorar cada vez mais a experiência do cliente, fazendo com que os colaboradores busquem, de forma contínua, pela melhoria no atendimento prestado. Afirma que a ação “Café com Elogio” é uma parceria do SAC com as diversas Superin-

tendências assistenciais da Santa Casa BH, e que a iniciativa começou a ser implantada nos serviços ambulatoriais do Centro de Especialidades Médicas (CEM), onde foi observado um impacto bastante positivo na autoestima e na entrega dos seus colaboradores⁸.

No entanto, um dos desafios e limites enfrentados pelo projeto “Café e Elogio” é con-

seguir reunir todos os elogiados nos eventos realizados, alguns acabam não conseguindo participar, por estar no trabalho, em um plantão ou atendimento. Contudo, o projeto demonstra resultados positivos e benefícios relevantes à instituição, com potencialidades de aprimoramento, possibilitando a continuidade e a possibilidade de reprodução em outros serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ceará Transparente [Internet]. Governo do Estado do Ceará. Ouvidoria: o que é e como funciona. [citado 2025 nov. 7]. Disponível em: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>
2. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Você sabe o que faz uma Ouvidoria? [Internet]. Brasília (DF): EBSERH; 2023 [citado 2025 nov 7]. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hc-ufg/comunicacao/noticias/voce-sabe-o-que-faz-uma-ouvidoria>
3. Freud S. Introdução ao narcisismo [1914]. In: Obras psicológicas completas de Sigmund Freud. 14ª ed. Rio de Janeiro: Imago; 1996.
4. Hegel GWF. Fenomenologia do espírito [1807]. 9ª ed. Rio de Janeiro: Vozes; 2014.
5. Neves L. Desenvolvimento psicossocial: o papel do elogio na gestão de talentos [Internet]. Rev. RHmagazine. 2023 [citado 2025 nov 2]; ahead of print. Disponível em: <https://rhmagazine.pt/desenvolvimento-psicossocial-o-papel-do-elogio-na-gestao-de-talentos/>
6. Umberson D, Montez JK. Social relationships and health: A flashpoint for health policy. *J Health Soc Behav.* 2010; 51(Suppl): S54–S66.
7. Vozza S. O que acontece em nosso cérebro quando elogiamos e somos elogiados [Internet]. Rev. Fast Company BR. 2022 [citado 2025 nov 2]; ahead of print. Disponível em: <https://fastcompanybrasil.com/worklife/o-que-acontece-em-nosso-cerebro-quando-elogiamos-e-somos-elogiados/>
8. Hospital São Lucas. Café com Elogios: encontro homenageia colaboradores reconhecidos por pacientes e gestores; apoio e profissionalismo em momentos difíceis [Internet]. Belo Horizonte: Hospital São Lucas; 2023 [cited 2025 Nov 7]. Disponível em: <https://hospitalsaolucasbh.com.br/cafe-com-elogios-homenagem-colaboradores-reconhecidos/>

Como citar:

Silva AVM da, Negreiros IFR. Café e elogio: A ouvidoria como ferramenta de reconhecimento e valorização profissional em um hospital de saúde mental. *Dialog Interdis Psiq S Ment* [Internet]. [citado 14º de dezembro de 2025];. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/dipsm/article/view/16871>