FUNDAÇÃO DO ABC
Desde 1967

Santo André, 21 de junho de 2021

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DA FUABC

PERÍODO: 2020

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o espaço de acolhimento destinado a receber, examinar, encaminhar aos setores competentes e dar devolutiva a todas as sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias recebidas pela organização. Trata-se de uma ferramenta de gestão utilizada para o atendimento qualificado e sistemático ao público, capaz de gerar indicadores e aperfeiçoar os processos de trabalho da instituição.

Considerando o cenário da Fundação do ABC, o serviço de Ouvidoria destina-se aos pacientes atendidos nos serviços de saúde e respectivos acompanhantes, aos colaboradores, fornecedores, Poder Público, órgãos de fiscalização, população em geral, entre outros públicos interessados.

2. IMPLANTAÇÃO

Em 1° de agosto de 2020, teve início na Fundação do ABC o serviço de Ouvidoria. Apesar da Mantenedora já disponibilizar outros meios de atendimento ao público, como canais de Fale Conosco e de Lei de Acesso à Informação, que se somam aos canais internos das unidades de saúde gerenciadas e da Mantida (Centro Universitário FMABC), entre os quais os Serviços de Atendimento aos Usuários (SAUs) e as próprias Ouvidorias internas, alguns órgãos de controle e de fiscalização entenderam importante a Mantenedora estabelecer seu próprio canal de Ouvidoria.

Dessa forma, em atenção às recomendações, foi instituída a Ouvidoria da FUABC, que se soma aos canais de Fale Conosco e de Lei de Acesso à Informação da instituição.

O serviço de Ouvidoria está sob responsabilidade do Departamento de Comunicação e Marketing da Fundação do ABC.

3. PAPEL DA OUVIDORIA DA FUABC

A Ouvidoria da Fundação do ABC funciona idealmente como um serviço de segunda instância, com objetivo de ouvir as manifestações dos usuários, mediar eventuais conflitos e aperfeiçoar os processos de trabalho da organização. Não substitui os canais de atendimento já instituídos nas unidades de saúde gerenciadas, na Mantida e na própria Mantenedora, mas estabelece um segundo nível de tratamento das demandas.

4. OBJETIVO GERAL

O objetivo principal da Ouvidoria da FUABC é solucionar questões mais complexas, que não foram resolvidas pelo primeiro nível de atendimento, seja por falta de autonomia ou por falha do processo de trabalho, a partir do envolvimento da Direção da FUABC.

4.1 - Objetivos Específicos

- Ampliar os canais de atendimento da Fundação do ABC;
- Ampliar a participação da população na gestão da Fundação do ABC;
- Oferecer um canal de segunda instância, capaz de resolver questões mais complexas ou que, por razões diversas, não foram solucionadas na primeira instância de atendimento;
- Avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados na Mantenedora e nas unidades Mantidas;

- Subsidiar a Direção da Fundação do ABC com informações atualizadas sobre as demandas recebidas e os respectivos desfechos;
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados a partir de relatórios produzidos pelo serviço de Ouvidoria, que exercerão papel estratégico no planejamento de ações, identificação de oportunidades e prevenção de eventuais ameaças.
- Melhorar a imagem e a credibilidade institucional, a partir da disponibilização de um canal de comunicação que representa a preocupação da FUABC com o adequado atendimento e resolutividade às demandas da população.

5. VINCULAÇÃO HIERÁRQUICA

A Ouvidoria da Fundação do ABC estará subordinada à Presidência, a fim de garantir autonomia à realização de suas atividades. Apesar da execução do serviço estar ligada aos profissionais do Departamento de Comunicação e Marketing, a Ouvidoria deve responder somente à Presidência, estando desvinculada e desobrigada a seguir regras e determinações dos demais departamentos da instituição.

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Fundação do ABC é um espaço de acolhimento ao público, criado para receber, examinar e responder adequadamente todas as solicitações de informações, elogios, sugestões, denúncias e reclamações a respeito dos serviços prestados pela instituição e suas unidades.

O link direto do canal de Ouvidoria no site da FUABC é: https://fuabc.org.br/ouvidoria.

O e-mail de contato é ouvidoria@fuabc.org.br.

O serviço também realiza atendimento telefônico, por meio do número (11) 2666-7210, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h, exceto feriados.

Demandas recebidas via redes sociais – Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube – são direcionadas para a abertura de chamado pelo e-mail ouvidoria@fuabc.org.br.

7. TRATATIVAS E ACOMPANHAMENTO

Todas as demandas recebidas pelos canais oficiais da Ouvidoria da FUABC recebem o mesmo padrão de tratamento:

- Registro com nº de protocolo;
- Classificação (denúncia, reclamação, informação, elogio ou sugestão);
- Nome da unidade da FUABC envolvida;
- Encaminhamento às áreas envolvidas;
- Análise, quando necessária, junto ao corpo diretivo da Mantenedora ou das unidades gerenciadas/Mantida;
- Devolutiva ao cidadão.
- Encerramento.

O andamento das tratativas relacionadas à solicitação pode ser acompanhado pelo canal da Ouvidoria no site da FUABC, por meio do número do protocolo de informação.

8. PRAZOS PARA RESPOSTA

As demandas recebidas pelos canais oficiais da Ouvidoria da FUABC são analisadas e respondidas em conformidade com o Artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/17: *"A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período".*

9. FUNÇÃO ESTRATÉTICA E INDICADORES

A gestão da Ouvidoria FUABC deve se manter atenta às manifestações mais frequentes, atuando como promotora de mudanças e esforçando-se continuamente para articular soluções, identificar falhas em processos de trabalho ou na conduta de profissionais envolvidos. Nestes casos, tais situações devem ser reportadas à Direção da FUABC, a fim de que eventuais problemas da mesma natureza não sejam recorrentes.

9.1 - Relatório Mensal

O balanço dos atendimentos feitos pela Ouvidoria é apresentado mensalmente pelo Departamento de Comunicação e Marketing à Presidência da FUABC, a partir de indicadores estratégicos que podem balizar possíveis tomadas de decisões e, principalmente, estimular ações preventivas. São eles:

- Número de demandas recebidas no mês na Ouvidoria FUABC;
- Separação das demandas direcionadas à Mantenedora e às unidades gerenciadas/Mantida;
- Classificação das demandas: denúncia, reclamação, informação, elogio e sugestão.

9.2 - Relatório Anual de Gestão

Anualmente, o Departamento de Comunicação e Marketing consolida todos os dados e apresenta à Presidência da FUABC um Relatório de Gestão completo do serviço de Ouvidoria, com os seguintes indicadores:

- Número de demandas recebidas por mês na Ouvidoria FUABC;
- Separação das demandas direcionadas à Mantenedora e às unidades gerenciadas/Mantida;
- Índice de resolubilidade (solucionado ou não-solucionado);

- Classificação das demandas: denúncia, reclamação, informação, elogio e sugestão.
- Tempo médio mensal para as respostas às demandas;
- Quantidade de demandas recebidas por canal de origem (telefone, e-mail, redes sociais, etc);
- Análise e conclusão.

10. INTERFACE COLABORATIVA

O setor de Ouvidoria da FUABC mantém interface colaborativa com os serviços correspondentes nas unidades gerenciadas, a fim de que a resolução das demandas obedeça aos prazos pré-estipulados no item 8 deste Manual, de forma transparente, coordenada e assertiva.

11 - ÉTICA PROFISSIONAL

A Ouvidoria da FUABC defende a cultura do respeito aos direitos humanos, liberdade de expressão, e baliza suas ações por princípios éticos, morais e legais, em sintonia com o Código de Ética da Associação Brasileira de Ombudsman/Ouvidores (ABO). Entre as premissas que regem o trabalho estão:

- Resguardar o sigilo das informações;
- Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
- Agir com transparência, integridade, cordialidade e respeito;
- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- Exercer suas atividades com independência e autonomia;

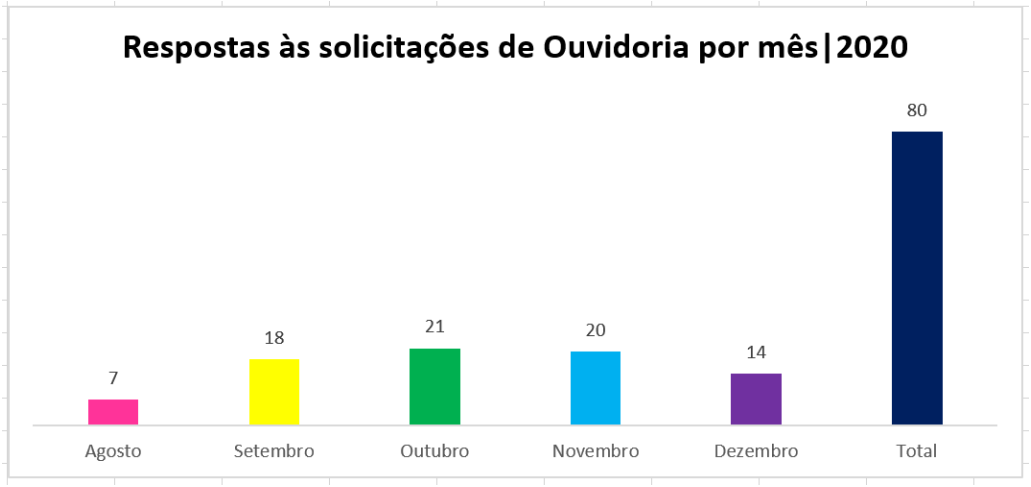
- Ouvir o cidadão ou funcionário com respeito, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
- Responder ao cidadão no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando a melhoria da qualidade do serviço prestado;
- Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;
- Jamais utilizar o setor de Ouvidoria para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

OUVIDORIA: RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2020

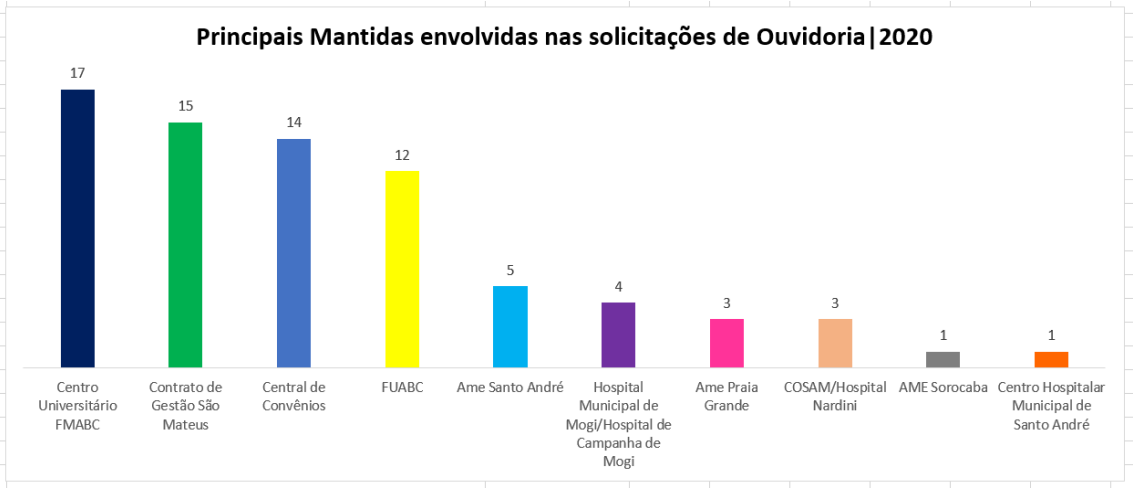
O serviço de Ouvidoria da Fundação do ABC foi implantado em agosto de 2020. Ao longo dos cinco meses de trabalho, houve divulgação da nova ferramenta de comunicação para todos os funcionários da organização e também aos usuários dos serviços de saúde, com a fixação de informativos nas unidades com os dados para contato direto.

Abaixo, seguem os principais indicadores do ano de 2020:

- Número de demandas recebidas por mês na Ouvidoria FUABC.



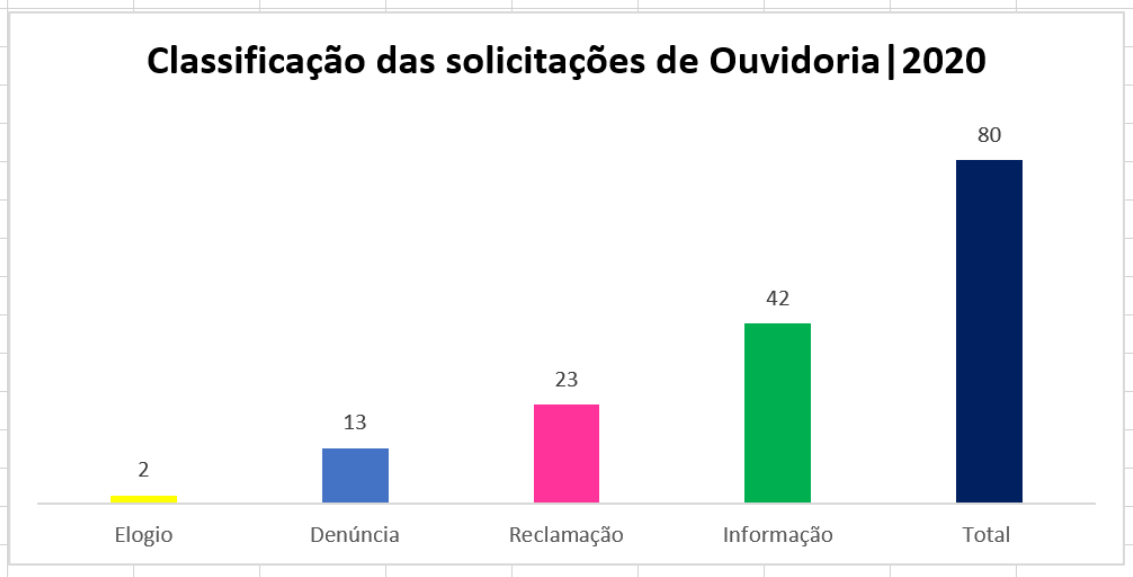
- Unidades envolvidas nas demandas.



- Índice de resolubilidade (solucionado ou não-solucionado).

ATENDIMENTO COM RESOLUÇÃO	SIM	NÃO	TOTAL DE CHAMADOS
Chamados Solucionados	80	0	80
Índice de Resolutividade (%) = 100%			

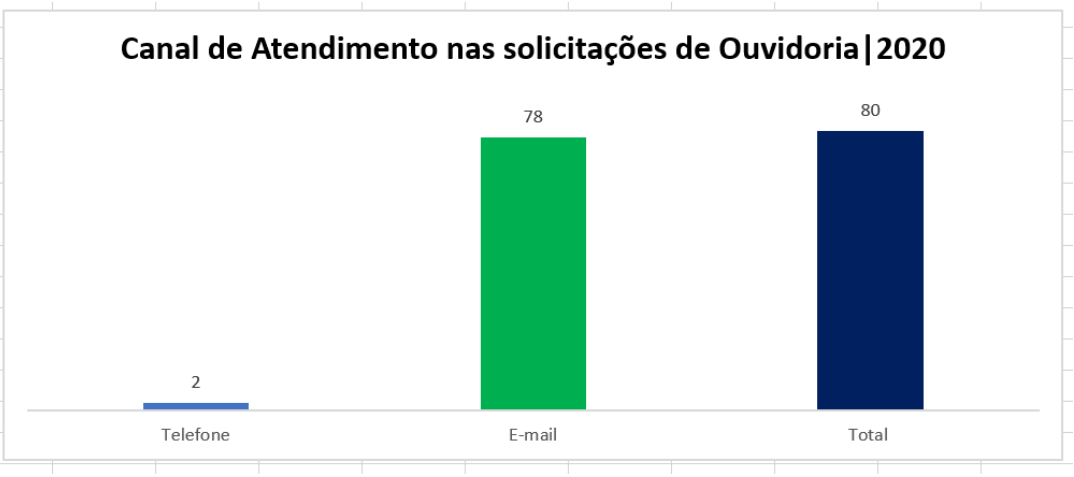
- Classificação das demandas.



- Tempo médio para as respostas às demandas.

Mês	Solicitações Respondidas	Prazo Médio de Resposta (em dias)
Agosto	7	2,71
Setembro	18	5,5
Outubro	21	5,28
Novembro	20	8,7
Dezembro	14	6,57
Total	**80**	**6,18**

- Quantidade de demandas recebidas por canal de origem.



- Análise e conclusão

O serviço de Ouvidoria da Fundação do ABC recebeu em 2020 total de 80 pedidos de informação, sendo que todos foram devidamente tratados e atendidos de maneira resolutiva.

A maioria absoluta dos pedidos foi no sentido de obtenção de informações sobre a Fundação do ABC e suas unidades, o que é considerado natural, tendo em vista a amplitude e a complexidade dos serviços prestados, juntamente com a diversidade de locais de atuação, tanto em equipamentos públicos de saúde estaduais quanto municipais.

Para exemplificar o tamanho da FUABC e a diversidade das origens das demandas, em 2020, a Fundação do ABC estava presente em unidades de saúde instaladas em Santo André, São Bernardo, São Caetano, Mauá, Guarulhos, Itatiba, Itapevi, Sorocaba, São Paulo (Capital) e Mogi das Cruzes, além de Praia Grande, Santos e Guarujá.

A rede de saúde da entidade realizou mais de 5 milhões de consultas e atendimentos no período, além de 68 mil cirurgias, 83,5 mil internações e 12,6 milhões de exames e procedimentos.

O quadro de colaboradores da organização em 2020 era de 26.214 funcionários diretos, distribuídos em quase 20 hospitais e 6 Ambulatórios Médicos de Especialidades, além do Centro Universitário Faculdade de Medicina do ABC (FMABC) e da Central de Convênios, que está à frente de dezenas de unidades nas áreas de Atenção Básica, Saúde Mental, Urgência e Emergência, entre outras.

Diante deste cenário, foram identificados questionamentos acerca de marcações de exames, consultas e procedimentos, cujas instâncias responsáveis foram contatadas diretamente pela Ouvidoria para resolver as demandas e, eventualmente, ajustar processos.

Também foram identificados chamados relacionados a dúvidas em alguns processos seletivos para contratação de pessoal, cujos responsáveis pela organização dos trabalhos também foram instados a prestar esclarecimentos e ajustar procedimentos.

Destaca-se que, apesar da descentralização de comandos a partir das diversas unidades gerenciadas pela FUBAC, nas mais diferentes localidades do Estado de São Paulo, o tempo médio para a conclusão das análises e devolutiva à população foi de apenas 6,18 dias – ou seja, muito abaixo do previsto no Artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/17, o que ratifica o compromisso da instituição com a celeridade, transparência, compromisso com a

FUNDAÇÃO DO ABC
Desde 1967

população e respeito pelos pacientes, funcionários e todos os demais usuários deste canal institucional de comunicação.

Atenciosamente,

SERVIÇO DE OUVIDORIA

Departamento de Comunicação e Marketing

Fundação do ABC