

Santo André, 25 de março de 2024

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DA FUABC

PERÍODO: 2023

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 pedidos de informações recebidos 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 1º 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 geral 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 da FUABC;
- 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 das demandas da população.

5. VINCULAÇÃO HIERÁRQUICA

A Ouvidoria da Fundação do ABC está 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 responde somente à Presidência, estando desvinculada e desobrigada a seguir 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, reclamações e críticas 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, YouTube e TikTok – 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 ESTRATÉGICA E INDICADORES

A gestão da Ouvidoria da 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 da 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 da 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 Relatório, 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.

12 - CANAL DE DENÚNCIAS

Em atenção ao Programa de Integridade da FUABC/Compliance e aos esforços contínuos para o aperfeiçoamento de processos e ações preventivas contra eventos de risco, foi lançado em setembro de 2021 o Canal de Denúncias da Fundação do ABC. Desde então, a Ouvidoria passou a direcionar as denúncias para o espaço de comunicação com dedicação exclusiva a esse tipo de manifestação.

A partir da ferramenta, todas as pessoas podem fazer denúncias, de qualquer natureza, contra a violação de normas internas ou externas da Fundação do ABC. O objetivo central é o respeito aos valores e diretrizes da FUABC e o cumprimento do Código de Conduta Ética.

O Canal de Denúncias funciona 24 horas. Está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e é operado por uma empresa externa e independente, justamente para garantir sigilo absoluto, proteger o anonimato do denunciante e preservar as informações para a justa apuração. As denúncias são tratadas com total confidencialidade e imparcialidade. O endereço é <https://fundacaodoabc.asacs.com.br>.

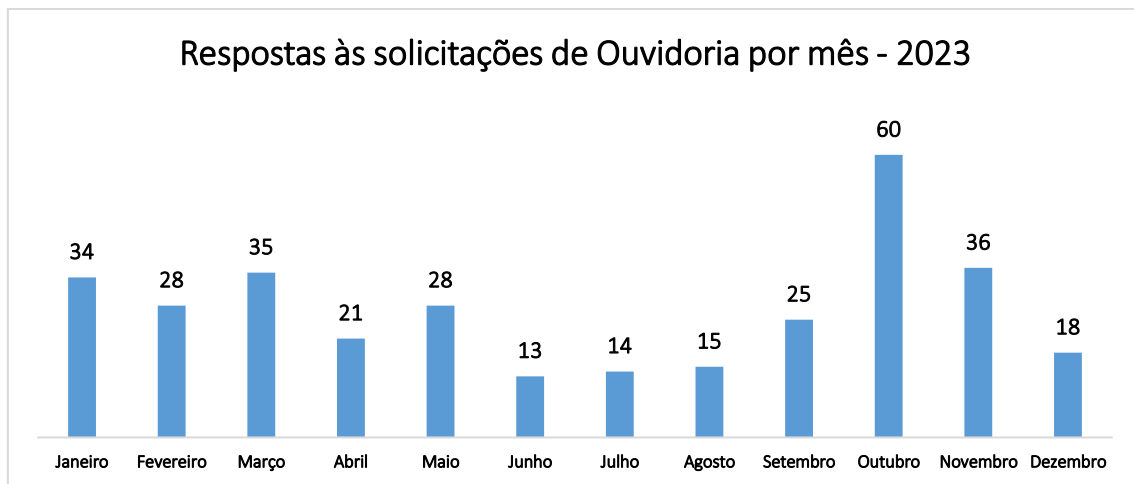
OUVIDORIA: RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

Ao longo de 2023, a Ouvidoria da Fundação do ABC respondeu a **327** chamados sobre dezenas de serviços de Saúde diferentes. Apesar de o serviço funcionar com base no Artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/17, que estipula prazo de “trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”, o tempo médio de resposta das demandas em 2023 foi de **5 dias**, o que aponta melhora do indicador em relação à 2022, quando a média foi de 7 dias. Já em relação ao volume de chamados, houve aumento de 11% em comparação com o ano anterior (de 293 para 327).

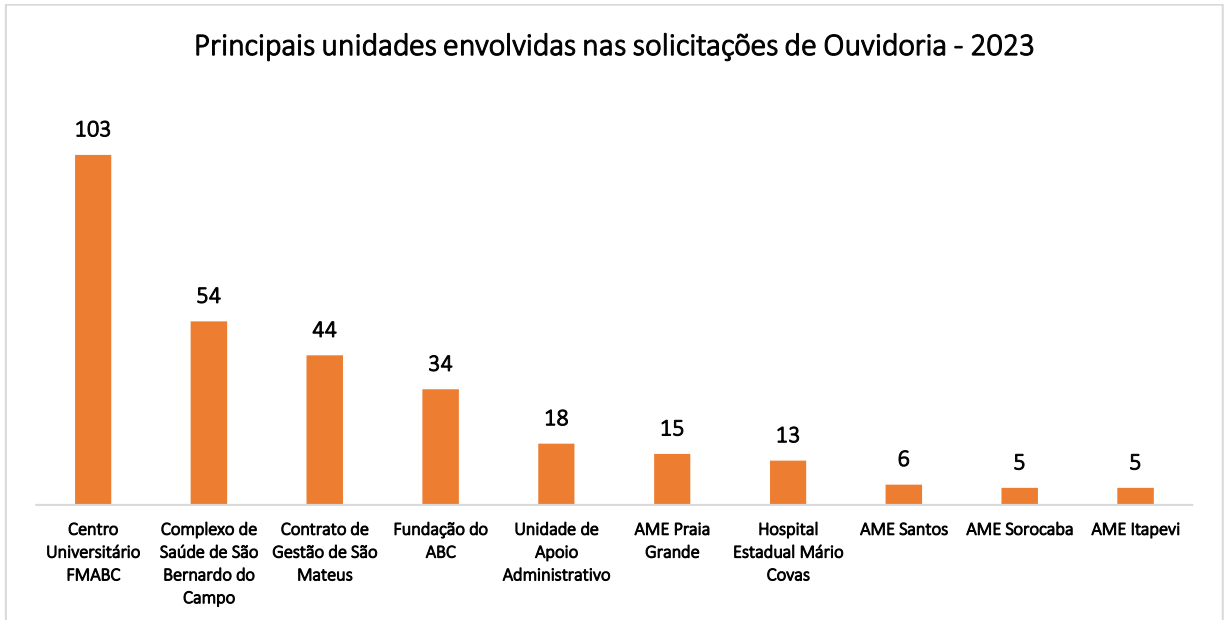
Dentre os 327 chamados, 64% são relativos a reclamações (211); 27% referem-se a pedidos de informações diversas (90); 5% são elogios (17), 1,8% são denúncias (6) e 0,9% são sugestões (3). Do total, 293 registros (89,6%) estão relacionados às unidades gerenciadas pela FUABC e somente 34 (10,3%) têm relação com a Mantenedora.

Abaixo, seguem os principais indicadores do ano de 2023:

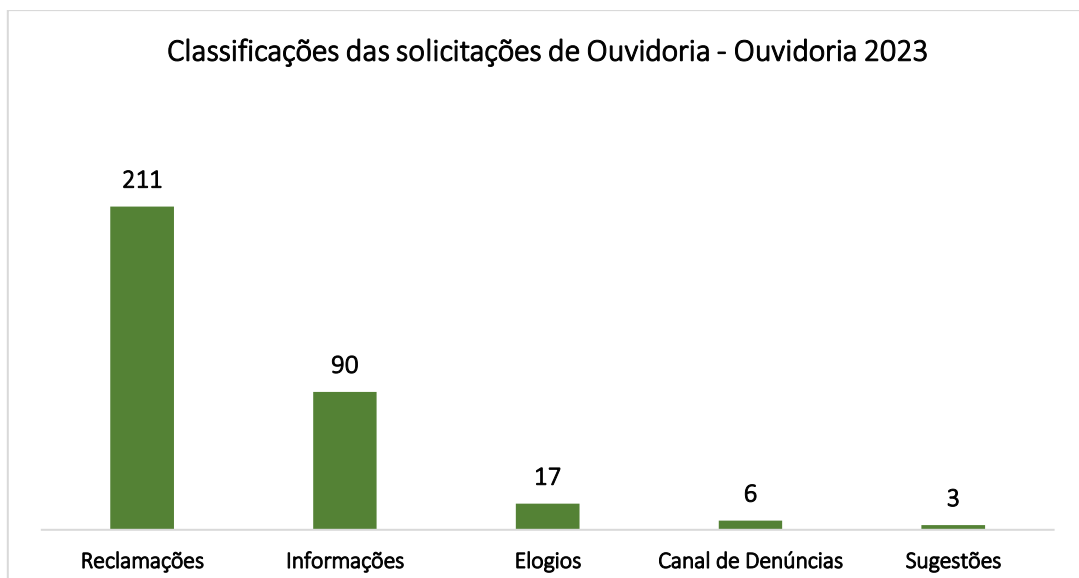
- **Número de demandas recebidas por mês na Ouvidoria FUABC:**



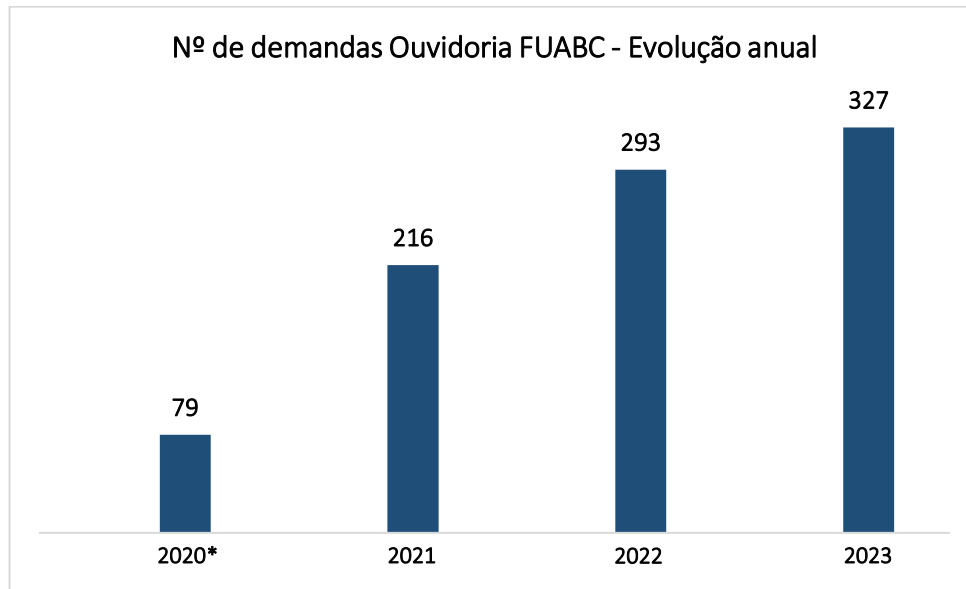
- Unidades envolvidas nas demandas:



- Classificação das demandas:



- Evolução anual dos chamados de Ouvidoria desde 2020:



*De agosto a dezembro de 2020.

- Tempo médio para as respostas às demandas:

MÊS	SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS				TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)
Janeiro	34				5
Fevereiro	28				5
Março	35				4
Abril	21				2
Maio	2020	2021	2022	2023	2
Junho	13				4
Julho	14				1
Agosto	15				4
Setembro	25				3
Outubro	60				7
Novembro	36				11
Dezembro	18				10
Total	327				4,8

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

ATENDIMENTO COM RESOLUÇÃO	SIM	NÃO	TOTAL DE CHAMADOS
Chamados solucionados	327	0	327
Índice de resolubilidade (%) = 100%			

- **Análise e conclusão:**

A Ouvidoria da Fundação do ABC respondeu em 2023 o total de 327 solicitações, sendo que todas foram devidamente tratadas com base nas informações apuradas junto às diversas áreas e serviços da FUABC. O número é 11% maior se comparado ao ano anterior.

O ranking das unidades gerenciadas mais acionadas pelo canal, por usuários ou colaboradores, é liderado por: Centro Universitário FMABC, com 31,4% das solicitações, ou 103 chamados; Complexo de Saúde de São Bernardo, com 16,5% das demandas, ou 54 registros; seguidos por Contrato de Gestão de São Mateus, com 13% (44); Fundação do ABC, com 34 solicitações (10%); e Unidade de Apoio Administrativo, com 18 registros (5,5%). Entre os 6 Ambulatórios Médicos de Especialidades (AME) gerenciados pela FUABC, a unidade de Praia Grande teve o maior número de chamados, com 15 demandas (4,5%). Do volume anual, todas as solicitações foram solucionadas após intermediação com os serviços reclamados.

Dos 17 elogios espontâneos registrados por pacientes, usuários e colaboradores durante o ano, 6 foram direcionados à própria Fundação do ABC, em razão do evento “Roda de Conversa – Mulheres que fazem a diferença”, promovido em março de 2023 em homenagem ao Dia Internacional da Mulher. As demais menções elogiosas foram dirigidas às unidades: Contrato de Gestão de São Mateus; Complexo de Saúde de São Bernardo do Campo (Hospital de Urgência e Hospital da Mulher – antigo HMU); Atenção Básica de Santo André (UBS Recreio da Borda do Campo); AME Itapevi; AME Praia Grande; e Hospital Geral de Guaianases.

Entre os assuntos mais recorrentes tratados pelo canal estão: documentos diversos solicitados ao setor de Recursos Humanos, como informes de rendimento e cálculo de rescisões trabalhistas; dúvidas e pedidos de esclarecimentos sobre processos seletivos e contratações de pessoal, especialmente relacionadas ao Contrato de Gestão de São Mateus/SP, FUABC (Mantenedora) e Unidade de Apoio Administrativo; agendamento de consultas e demais serviços nas unidades gerenciadas, casos principalmente do Centro Universitário FMABC, Complexo de Saúde de São Bernardo do Campo e AME Praia Grande; além de reclamações sobre demora no atendimento e eventuais desvios de condutas de colaboradores na prestação de serviços à população.

Todas as solicitações abertas na Ouvidoria da FUABC são apuradas junto à Diretoria da unidade gerenciada. O objetivo é contribuir para o aperfeiçoamento do funcionamento das unidades e proporcionar à população um atendimento mais resolutivo, eficiente e humanizado.

Para exemplificar o tamanho da FUABC e a diversidade das origens das demandas, em 2023, a Fundação do ABC estava presente em unidades de saúde instaladas em Santo André, São Bernardo, São Caetano, Mauá, Diadema, Ferraz de Vasconcelos, Itatiba, Itapevi, Sorocaba, São Paulo (Capital), Mogi das Cruzes e Carapicuíba, além de Praia Grande, Santos e Guarujá.

A rede de saúde realiza anualmente mais de 13 milhões de consultas e atendimentos, além de 163 mil cirurgias, 90 mil internações e 20,5 milhões de exames e procedimentos.

Destaca-se que, apesar da descentralização de comandos a partir das diversas unidades gerenciadas pela FUABC, nas mais diferentes localidades do Estado de São Paulo, o tempo médio para a conclusão das análises e devolutiva à população foi de **4,8** dias – ou seja, muito abaixo do previsto no Artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/17, o que ratifica o engajamento da instituição com a celeridade, transparência, compromisso com a



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