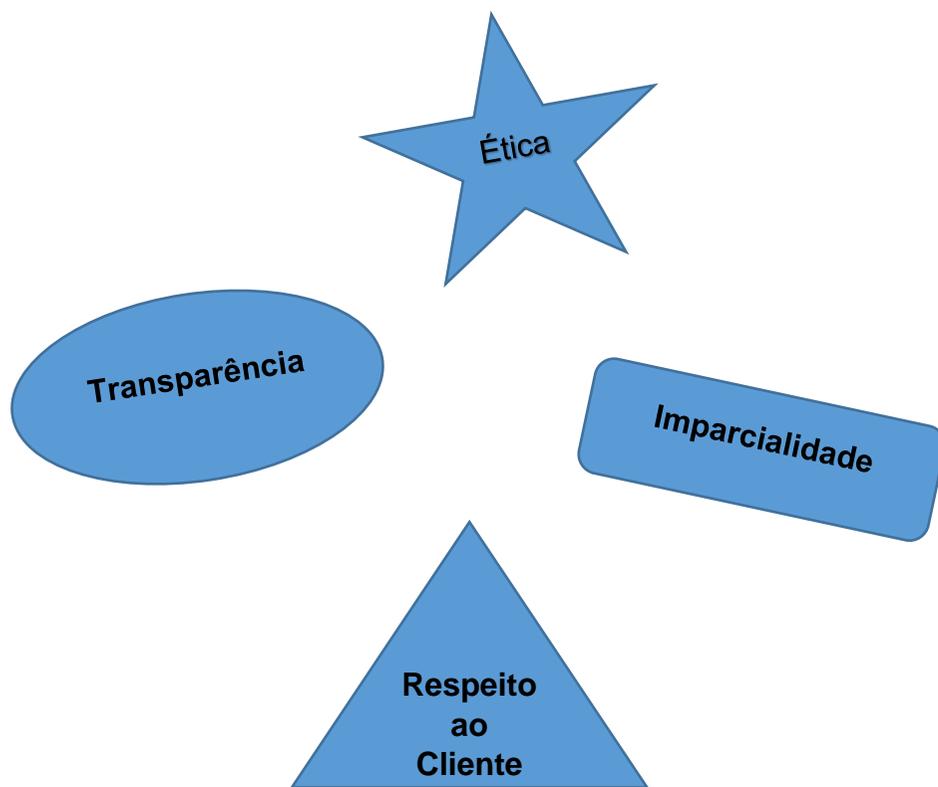
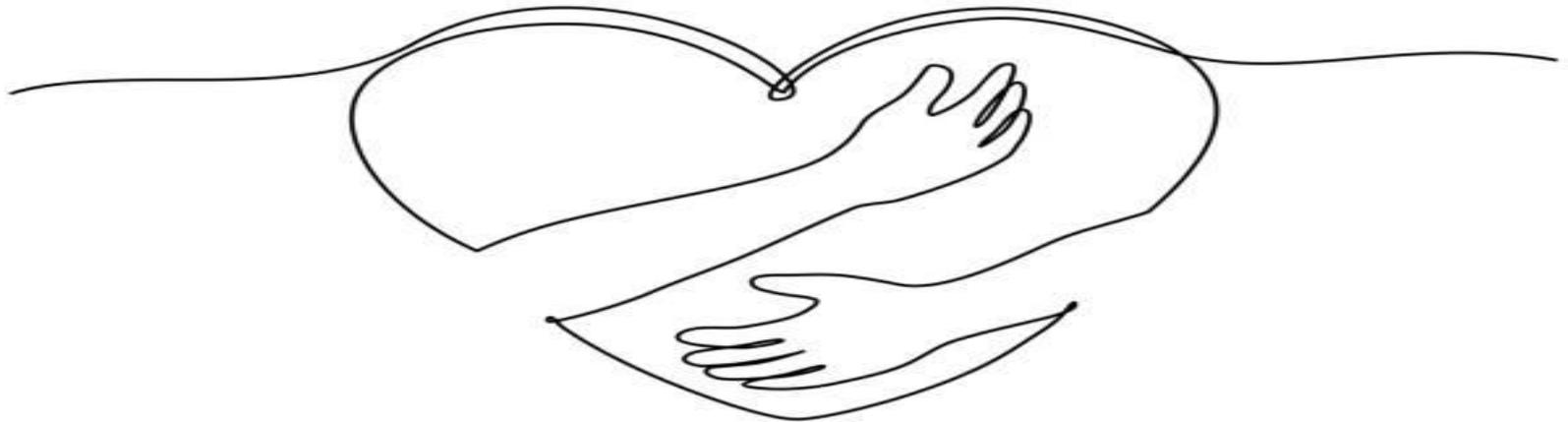


SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE / OUVIDORIA



Relatório Anual de Ouvidoria 2021.

ACOLHER



Nossa missão é acolher e tratar com ética e imparcialidade as manifestações de clientes insatisfeitos buscando sempre soluções. Satisfazer as demandas dentro do prazo regulamentar e atuar como agentes na resolução de conflitos, dando ênfase a mediação, visando a eficiência e efetividade de nossas atividades, agregando valores à imagem da instituição afim de reduzir litígios.

EQUIPE

5	3.344	2,12
Colaboradores	Atendimentos	Dias úteis (Tempo médio de resposta)



O que é Ouvidoria pra gente

A Ouvidoria é um canal de relacionamento seguro e independente, em que o cidadão pode dar sugestões, reclamar, elogiar. É um canal que identifica oportunidades de melhorias baseadas nas manifestações dos clientes, propõe ações e media conflitos, tornando eficaz a busca de soluções.

Atuando de forma coordenada, integrada e horizontal com outras unidades.



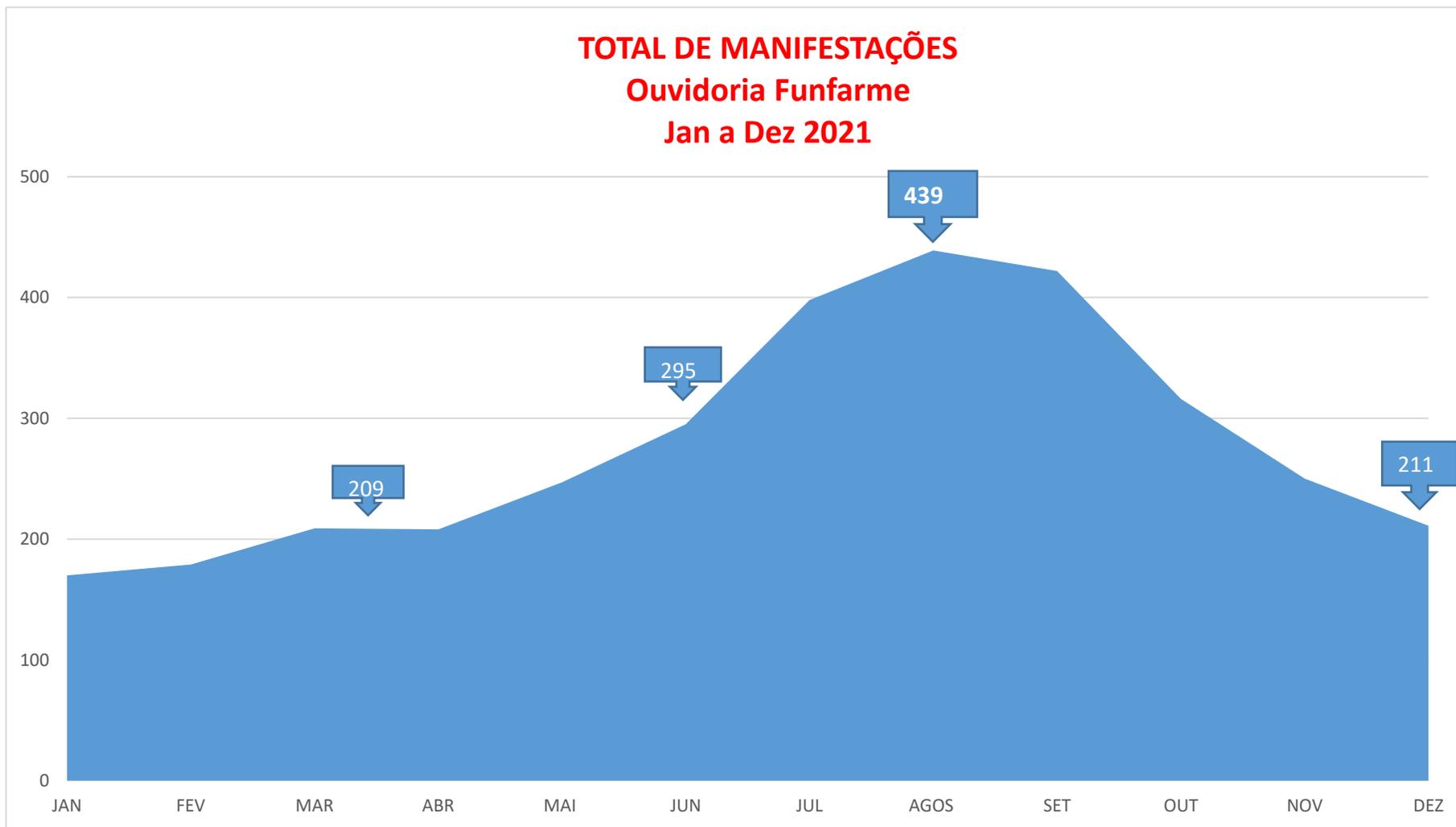
AMBULATÓRIO



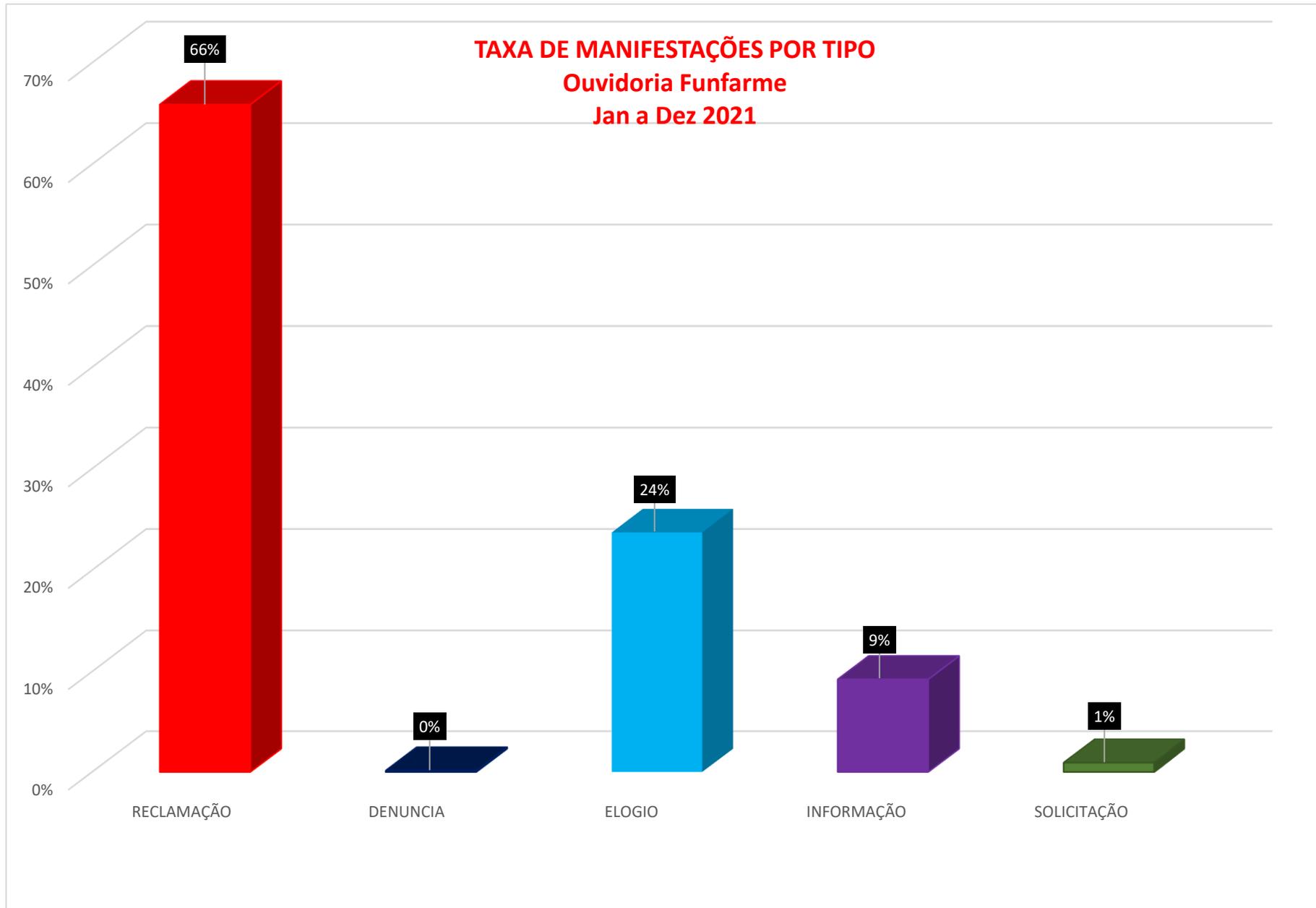
FUNFARME



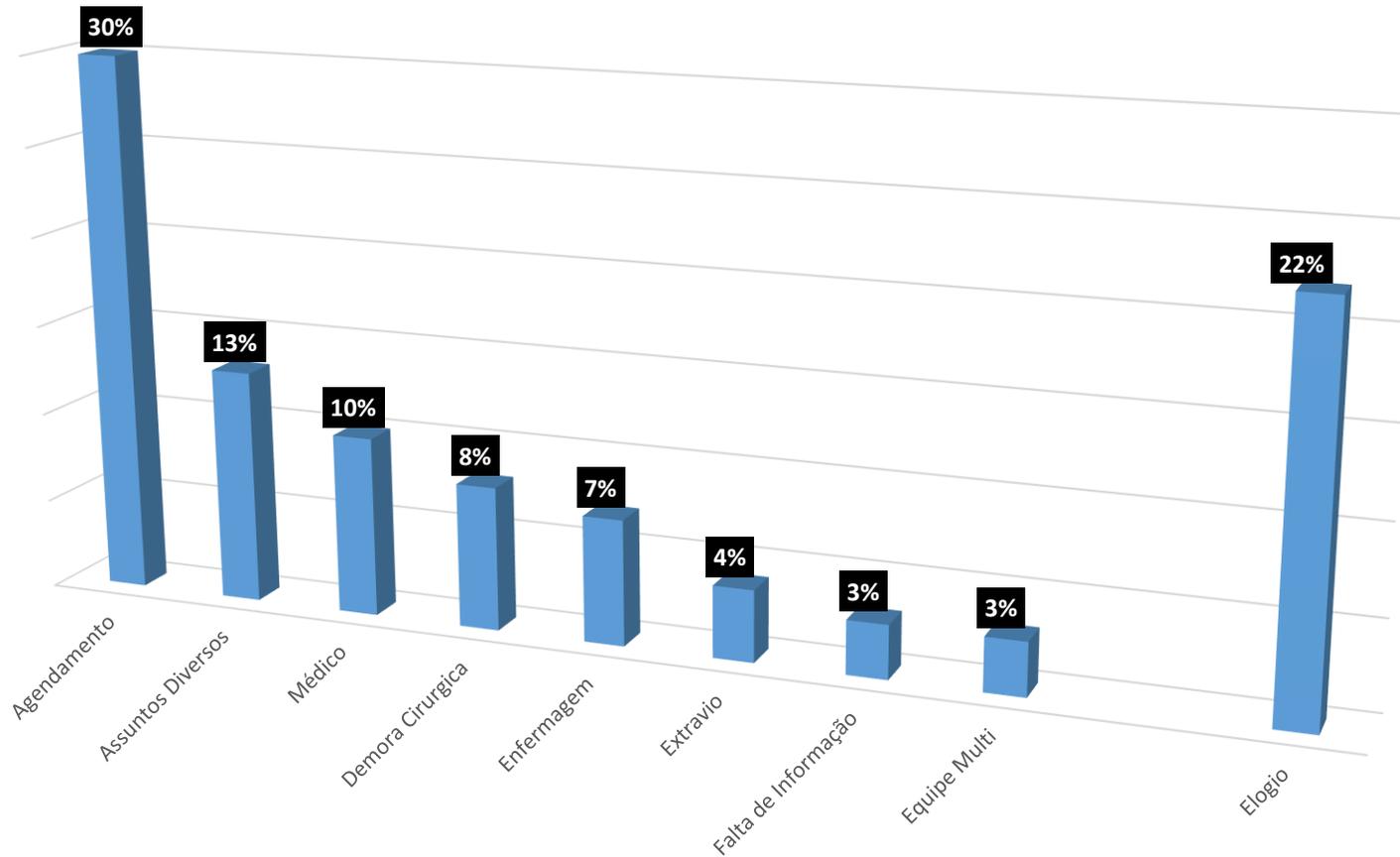
Ocorreram durante o ano um total de **3.344** manifestações registradas no Complexo FUNFARME.



TAXA DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO Ouvidoria Funfarme Jan a Dez 2021



TAXA DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO
Ouvidoria FUNFARME
Jan a Dez 2021



As principais manifestações dos usuários são:

No **Hospital de Base**, a demora para abordagem cirúrgica e atendimento nas emergências, atendimento médico, cortesia de enfermagem, assuntos diversos (tempo de jejum, horários das refeições servidas e qualidade do serviço (SND), além de orientações e esclarecimento de dúvidas, elogios de caráter diversos e manifestações de âmbito jurídico.

No **Ambulatório de Especialidades**, o tempo de espera do médico em consultório, marcação de retornos e agendamentos em geral, além de orientações e esclarecimento de dúvidas e elogios de caráter diverso e aleatório.

No **Hospital da Criança e Maternidade**, demora para atendimento nas emergências, além de orientações e esclarecimento de dúvidas e elogios de caráter diverso e manifestações de âmbito jurídico.

No **Instituto de Reabilitação Lucy Montoro**, não houve manifestações registradas em Ouvidoria.

No **Hemocentro Rio Preto**, não houve manifestações registradas em Ouvidoria.



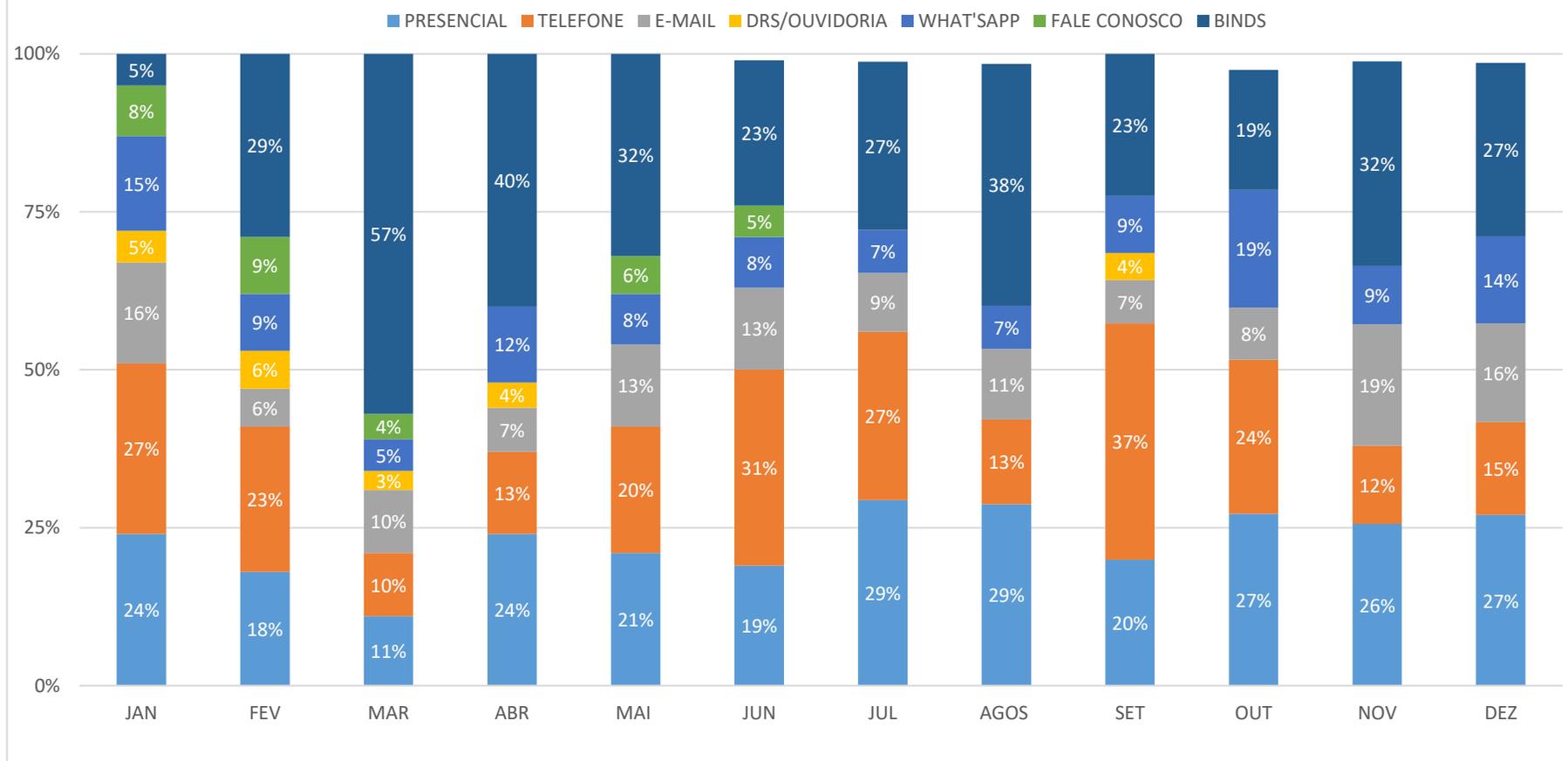
AMBULATÓRIO



FUNFARME



Volume por Canal



A nossa Ouvidoria é responsável por tratar reclamações através de diversos canais. No início de janeiro 2021, aderimos o canal WhatsApp a fim de ampliar nossa plataforma de acolhimento aos manifestantes.

A Ouvidoria recebeu em média em 2021 cerca de **21%** ligações/mês, **12%** e-mails/mês e **23%** pessoalmente/mês para orientações e esclarecimento de dúvidas. Todas as manifestações acolhidas, são encaminhadas aos gestores responsáveis através de e-mail, sistema MV e contato telefônico. A Ouvidoria, tem se posicionado sempre com atitudes pró ativas diante das demandas ou solicitações que lhe são dirigidas, tendo como propósito obter resultados mais efetivos diante dos procedimentos iniciados e das questões apresentadas.

Além disso foram realizadas **119.663** pesquisas de satisfação em todo o Complexo FUNFARME

- Usamos o método da régua NPS por envio de SMS através da plataforma BINDS.



Este relatório aponta as mais importantes considerações acerca do trabalho desenvolvido nesta gestão as quais foram explicadas a fim de se proporcionar uma visão realista da Gestão da Ouvidoria, seus acertos e carências e a estratégia de como se dará seguimento para sempre aprimorar o serviço.

Destaques

AO LONGO DO ANO de 2021, a Ouvidoria promoveu ampla discussão sobre a implementação de melhorias. Participando ativamente desse processo, buscando sempre contribuir, para o sucesso da instituição visando a satisfação do paciente.

Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Considerando o índice de resolutividade, aproximadamente em 80%, visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. Optamos por um engajamento maior com as demais áreas, afim de frisar sempre a importância do canal de atendimento, pois somos um forte instrumento de participação social entre o paciente e a instituição. Compreendemos que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão.

Planejamento 2022

Após reunião com a articuladora de Humanização da DRS ficou acordado o início da pesquisa NPS no Setor de Emergência SUS, Triagem e Pronto Atendimento.

Obrigada.

Este relatório foi desenvolvido e elaborado por Ana Paula C Marques, Aux. Adm. SAC, com revisão de Regina Celia Branco Moreira, Responsável Adm. SAC e Marcia Valeria C Angelucci Lopes, Responsável Setor Qualidade.

São José do Rio Preto, 21 de janeiro de 2022.