



Relatório da Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal

Do Ano de 2017

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, que vigorará nos próximos dias, determina ações das Ouvidorias que o Município de São Paulo já realiza, reforçando o compromisso com o Cidadão, usuário dos serviços.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. 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.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



CAPÍTULO VI DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

- I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

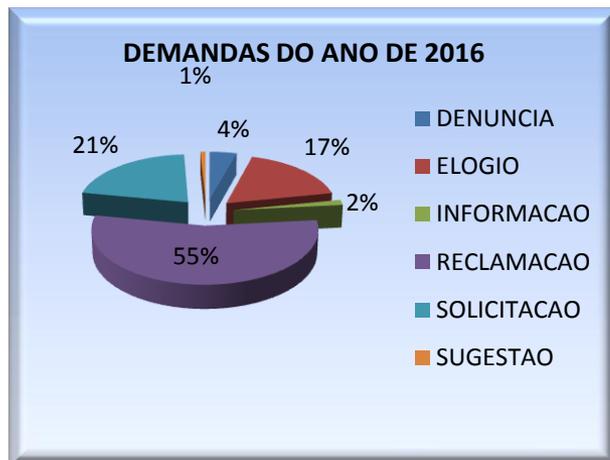
Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

TOTAL ANUAL POR CLASSIFICAÇÃO

DEMANDAS DAS UNIDADES DO ANO DE 2016	
CLASSIFICAÇÃO	TOTAL
DENUNCIA	239
ELOGIO	981
INFORMACAO	89
RECLAMACAO	3062
SOLICITACAO	1183
SUGESTAO	46
TOTAL GERAL	5600



DEMANDAS DAS UNIDADES DO ANO DE 2017	
CLASSIFICAÇÃO	TOTAL
DENUNCIA	206
ELOGIO	1152
INFORMACAO	47
RECLAMACAO	3477
SOLICITACAO	1363
SUGESTAO	132
TOTAL GERAL	6377



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



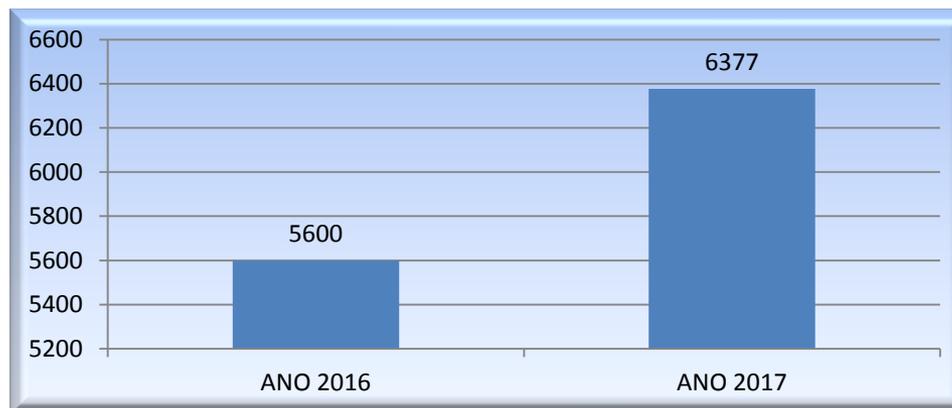
Análise do quadro comparativo dos anos de 2016/2017

No quadro comparativo entre 2016/2017, apesar do aumento das demandas recebidas nas unidades, e comparando as classificações das demandas, observamos que as Denúncias caíram 15% , Elogios tiveram um aumento de 12% , solicitações de Informação aumentou 40%, as Reclamações tiveram um aumento de 11%, as Solicitações aumentaram 12% e Sugestões tiveram um aumento de 29%. O Serviço de Ouvidoria , no ano de 2016 iniciou um trabalho “Controle de Qualidade das demandas”, ou seja, todo o processo de feito nas Ouvidorias com relação a acolhimento aos usuários e inserção das demandas no sistema OuvidorSUS, tem sido analisadas e monitoradas através do controle de qualidade. A partir de então, muitas ações tem sido feitas no sentido de melhorar a qualidade dos serviços das Ouvidoras das unidades e conseqüentemente aos usuários dos serviços de saúde de cada unidade. Temos proporcionado, treinamentos, cursos, visitas às unidades, reunião com os gestores e até buscando orientações e ajuda dos setores internos desta Autarquia para minimizar questões que encontramos maiores dificuldades. Os gráficos de controle de qualidade das demandas analisadas mensalmente mostram que, mesmo timidamente estamos obtendo resultados positivos. No gráfico acima podemos observa que a elevação dos elogios, o aumento das sugestões e a diminuição das informações. Os usuários, se sentem mais a vontade em sugerir o que já esta bom, podendo ficar melhor, a diminuição das solicitações de informações, significam que, nossas unidades tem se preocupado com a sinalização dos serviços nas unidades, evitando assim possíveis reclamações. Quanto as solicitações, houve um aumento de 12%, porém após análise, essas demandas não são necessariamente das unidades, observa-se que a maior parte de manifestações de Solicitação, refere-se a demora, quer seja da transferência de um paciente para outra unidade, o que sai fora da competência das unidades, ou seja, o processo que cabe a unidade como inserir no CROSS, Regulação já foram feito, o que acontece é que existe uma demora na liberação da vaga por parte da Central de Regulação, o que justifica o aumento desse número. Quanto ao aumento das reclamações, podemos citar inúmeras questões que geram este aumento, vamos citar apenas um como exemplo: A demora no atendimento: os relatórios apontam que a TLP das unidades encontra-se muito defasadas, muitas aposentadorias e licenças onde as unidades não tem liberdade de contratação para a reposição dos profissionais e os Plantões Extras, são difíceis visto que os profissionais atuantes já se encontram exaustos pelo trabalho desenvolvidos. As metas do Governo, quanto a indicadores de qualidade X tempo de resposta, em muito contribuirá com o controle já realizado dos serviços prestados aos usuários dos serviços de saúde.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



COMPARATIVO DO TOTAL DE DEMANDAS DOS ANOS DE 2016 E 2017



Analisando o gráfico acima, podemos observar que do ano de 2016 para o 2017, houve um aumento de 14%, ou seja, 777 demandas a mais que o ano anterior.

Apesar de todos os esforços na qualidade de atendimento aos serviços prestados aos cidadãos, o SUS tem se sobrecarregado o que impacta diretamente nas demandas de Ouvidoria.

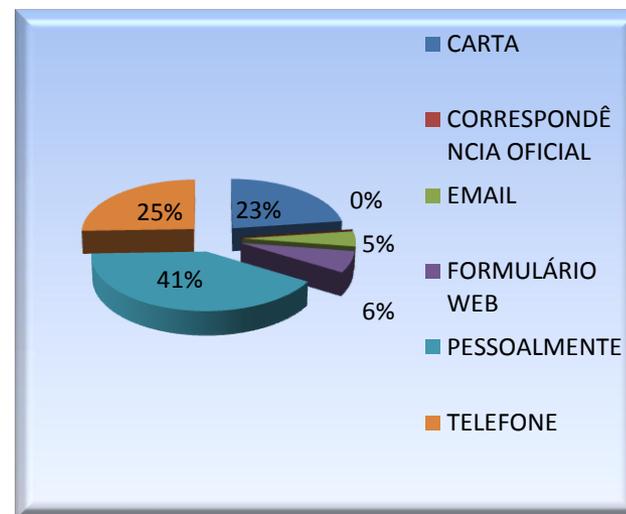
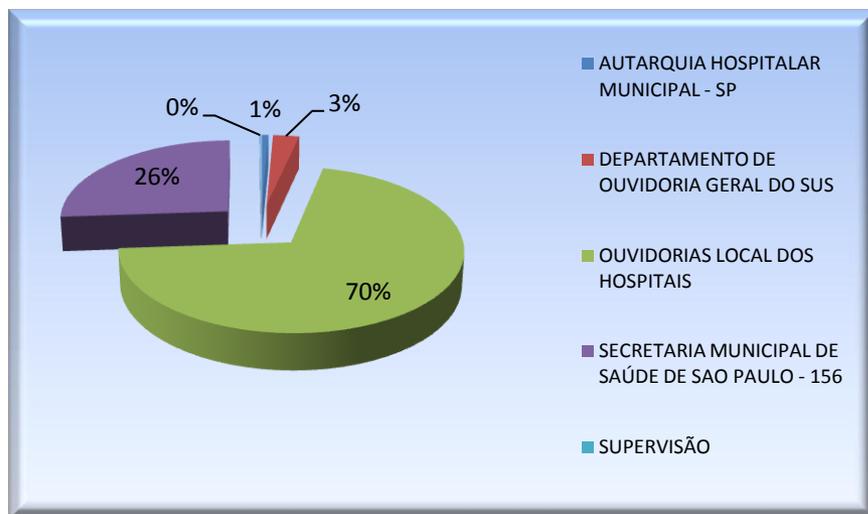
➤ Após levantamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mostra que 1,3 milhão de brasileiros deixaram de ter planos de assistência médica no último ano, 617 000 só no primeiro trimestre deste ano. (<https://exame.abril.com.br/tecnologia/entenda-como-a-crise-impacta-a-saude> - 06/01/18).



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

LOCAL DE RECEBIMENTO - 2017	
ORIGEM DO DOCUMENTO	TOTAL
AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL - SP	46
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS	177
OUVIDORIAS LOCAL DOS HOSPITAIS	4489
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO PAULO	1660
SUPERVISÃO	5
TOTAL GERAL	6377

MEIO DE ATENDIMENTO - 2017	
MEIOS ATENDIMENTO	TOTAL
CARTA	1455
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	1
EMAIL	290
FORMULÁRIO WEB	407
PESSOALMENTE	2596
TELEFONE	1628
TOTAL GERAL	6377



Nos gráficos acima “Origem/Meio” fica evidenciado que a Ouvidoria Local tem efetiva ação quanto ao atendimento/acolhimento dos usuários do serviço.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

Volume mensal de manifestações por unidade do ano de 2017

DEMANDAS MENSAL DAS UNIDADES DO ANO DE 2017													
UNIDADES	JAN	FEV.	MAR.	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL
HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE	19	7	22	15	33	22	21	14	27	28	30	23	261
HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ	2	14	7	15	11	10	6	12	3	7	4	10	101
HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA	34	48	33	24	46	40	24	33	55	44	39	36	456
HOSP MUNICIPAL DR. BENEDITO MONTENEGRO - JARDIM IVA	5	6	4	3	36	26	13	21	21	19	14	15	183
HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ	56	74	93	67	80	80	82	50	78	89	52	63	864
HOSP MUNICIPAL DR. FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA	72	92	123	86	101	79	78	91	79	64	71	65	1001
HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA	3	7	5	6	8	5	7	6	14	4	9	11	85
HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA	19	19	12	11	19	18	9	16	12	12	18	6	171
HOSP MUNICIPAL DR. MOYSES DEUSTSCH - M BOI MIRIM	35	18	48	40	86	95	80	135	89	91	85	93	895
HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A DA SILVA	36	55	51	41	53	74	62	58	69	33	21	15	568
HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO		4	7	3	7	4	2	2	3	4	3	2	41
HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS	13	14	23	19	14	11	15	9	8	5	6	9	146
HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO	71	24	66	46	51	45	33	39	31	28	34	34	502
HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA	12	18	24	23	25	11	18	15	11	19	20	18	214
HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI	7	13	1	7	2		4	8	8	7	7	10	74
HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA	14	22	23	30	21	26	21	27	21	19	24	27	275
HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL	13	15	20	22	28	19	12	30	23	16	15	35	248
HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI -	14	25	33	25	31	32	24	24	18	12	25	29	292
TOTAL GERAL	425	475	595	483	652	597	511	590	570	501	477	501	6377

Devemos salientar que cada Unidade Hospitalar tem sua especificidade, inclusive em relação à Ouvidoria Local.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

Assistência à Saúde: Cirurgias

CIRURGIA	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	TOTAL
BARIÁTRICA			1	1
CABEÇA E PESCOÇO		1	5	6
CARDIOLÓGICA			11	11
DERMATOLÓGICA			1	1
GASTROENTEROLÓGICA			7	7
GERAL		3	53	56
GINECOLÓGICA		1	40	41
NÃO ESPECIFICADO - NÃO CONSTAM NO MANUAL DE TIPIFICAÇÃO	2	4	57	63
NEUROLÓGICA		2	21	23
OBSTÉTRICA			4	4
OFTALMOLÓGICA			5	5
ONCOLOGIA			1	1
ONCOLÓGICA			4	4
ORTOPÉDICA		9	184	193
PEDIÁTRICA			1	1
PLÁSTICA		2	13	15
UROLÓGICA		1	16	17
VASCULAR		1	15	16
TOTAL GERAL	2	24	439	465

A Planilha acima evidencia que o maior número de solicitações de “cirurgias” referem-se a Geral, Ginecológica e Ortopédica.

A Ouvidoria Central AHM realizou ações no sentido de monitorar os encaminhamentos de aquisições de órteses e próteses para pacientes - casos de urgência e ambulatoriais.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	TOTAL
ACUPUNTURA			1	1
ANGIOLOGIA			1	1
CARDIOLOGIA			18	18
CIRURGIÃO GERAL		1	13	14
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)			12	12
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO			1	1
CIRURGIÃO PLÁSTICO			3	3
CIRURGIÃO TORÁCICO			3	3
CIRURGIÃO VASCULAR			9	9
CLÍNICA MÉDICA			7	7
DERMATOLOGIA			5	5
DOMICILIAR			1	1
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA			3	3
FISIOTERAPIA			6	6
FONOAUDIOLOGIA		1	2	3
GASTROENTEROLOGIA			4	4
GENÉTICA MÉDICA			1	1
GERIATRIA			1	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		1	22	23
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA			1	1
HEPATOLOGIA			1	1
INFECTOLOGIA		1	1	2
MASTOLOGIA			5	5
NÃO ESPECIFICADO		3	18	21
NEFROLOGIA		1	15	16
NEUROLOGIA		4	41	45
OFTALMOLOGIA			5	5
ONCOLOGIA			18	18
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		4	29	33
OTORRINOLARINGOLOGIA		1	11	12
PEDIATRIA		2	5	7
PNEUMOLOGIA			12	12
PROCTOLOGIA			1	1
PSIQUIATRIA			1	1
UROLOGIA		2	17	19
TOTAL GERAL	0	21	294	315

Fica evidenciado que as solicitações que mais se destacam em “consulta/atendimento/tratamento” são Cardiologia, ginecologia e obstetrícia, neurologia, ortopedia e traumatologia e Urologia.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

DIAGNOSTICO DIVERSOS	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	TOTAL
DIAGNÓSTICO NÃO CONSTAM NO MANUAL DE TIPIFICAÇÃO		2	22	24
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL			5	5
DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA		1	1	2
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	1		14	15
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA			1	1
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO			1	1
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA			3	3
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA			2	2
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA			1	1
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA			22	22
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO			2	2
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA		1	24	25
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA			35	35
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA			19	19
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA		1	12	13
INTERNAÇÃO	1	3	22	26
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	2	14	234	250
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2	8	170	180
ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE		5	52	57
OUTROS	6	1	12	13
TOTAL GERAL	4	22	420	446

Fica evidenciado que o maior índice de solicitações foram referentes a transferências de pacientes à “outras Unidades” cuja competência, é do Complexo Regulador/SMS. No que trata os Diagnósticos fica evidenciado que o maior número de solicitação esta em “Diagnóstico por Ressonância Magnética”.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



Motivo das manifestações dos assuntos em destaque

MOTIVOS DOS ASSUNTOS EM DESTAQUE - 2017							
GESTÃO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	TOTAL
CENTRAL DE REGULAÇÃO					1		1
CREENCIAMENTO			1				1
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1						1
DOCUMENTOS	3		1	65	92		161
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	65	11	40	1159	31	112	1418
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1			1			2
OUTROS					1		1
RECURSOS HUMANOS	107	1132	3	2008	10	8	3268
RECURSOS MATERIAIS	4			107	12	6	129
TOTAL GERAL	181	1143	45	3340	147	126	4982



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL

GARGALO DOS ASSUNTOS DA GESTÃO	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	TOTAL
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	63	1155	31	1249
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	1	3		4
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE		2	1	3
ALIMENTAÇÃO	1	26		27
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	27	30		57
DIFICULDADE DE ACESSO/DEMORA NO ATENDIMENTO	13	374	3	391
ESPAÇO FÍSICO		29	1	30
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		1		1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS		2		2
NÃO ENCONTRADO NO MANUAL /TIPIFICAÇÃO (DIVERSOS)	5	28	2	35
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	14	651	24	689
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	2	8		10
RECURSOS HUMANOS	109	2012	10	2131
FALTA DE PROFISSIONAL	6	101	1	108
INSATISFAÇÃO – ATENDIMENTO PROFISSIONAL	84	1892	9	1985
NEPOTISMO	1	1		2
NÃO ENCONTRADO NO MANUAL /TIPIFICAÇÃO (DIVERSOS)	4	7		11
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1	1		2
TRABALHADOR EM SAÚDE	13	10		23
TOTAL GERAL	172	3167	41	3380

Evidenciado:

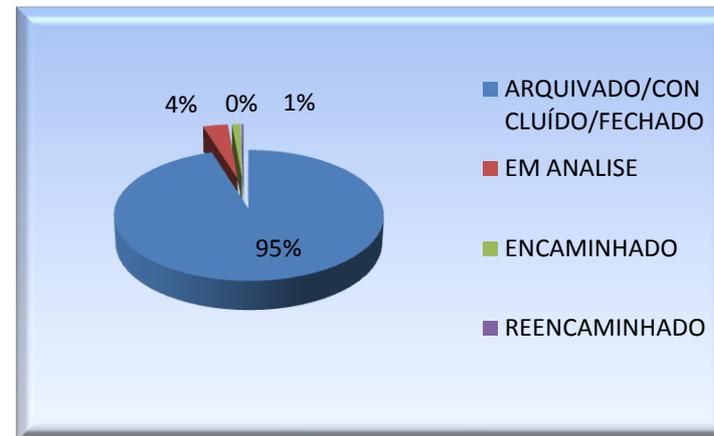
- Diante da TLP atual, a falta de profissionais gera insatisfação dos usuários quanto ao atendimento dos profissionais e demora no atendimento.
- Rotinas/protocolos da Unidade Saúde inclui limpeza do hospital, horário de atendimento, demora em obter exames realizados na Unidade, entre outros.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL



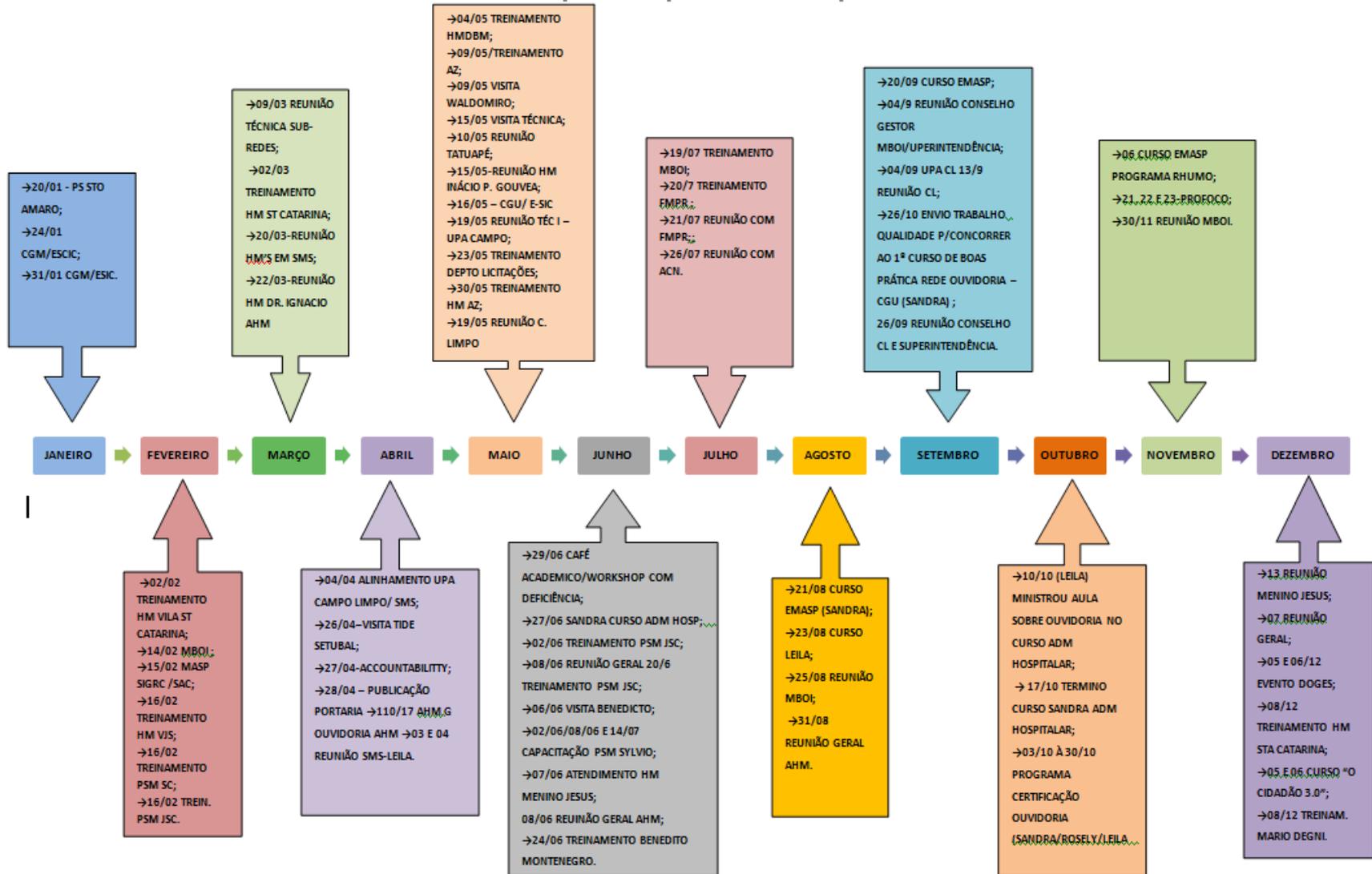
STATUS das demandas de 2017 – Banco de dados atualizado em 28/01/2018

STATUS DAS DEMANDAS DE 2017 EM 28/01/18	
ARQUIVADO/CONCLUÍDO/FECHADO	6072
EM ANALISE	216
ENCAMINHADO	73
REENCAMINHADO	16
TOTAL GERAL	6377



Linha do Tempo – Ouvidor SUS – 2017

Autarquia Hospitalar Municipal



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL – SMS-SP.



Nos gráficos acima, observe-se que 70% das demandas recebidas são inseridas nas próprias unidades o que deixa claro a importância das ouvidorias locais e que as fontes do recebimento dessas demandas em sua maioria são pessoalmente, carta que é a própria unidade que recebe e ainda temos muitas manifestações que chegam às unidades através do e-mail institucional e telefone. Os atendimentos via origem/fonte unidades, são acolhidas pelas ouvidorias locais que além da escuta qualificada, temos suas classificações e tipificações mais apuradas, o que permite um relatório mais preciso para que o gestor da unidade possa tomar medidas necessárias no sentido de sanar ou minimizar as questões trazidas pelos os usuários dos serviços prestados pelas unidades. Muitas questões, bem sabemos que fogem da alçada de seus gestores, mas, se faz necessários minimizar através de mudanças de alguns protocolos, plantões extras à funcionários, mudanças de horários de atendimento de alguns serviços, etc. Os gestores devem pensar em uma gestão flexível, ouvindo seus usuários através dos relatórios elaborados a partir dos indicadores de ouvidoria.

As ouvidorias locais tem elaborado relatórios mensais e encaminhado às diretorias técnicas. A ouvidoria da Autarquia tem analisado a qualidade da produção das ouvidorias locais e promovido reuniões para ajustes técnicos, individual com cada unidade e reunião geral para tratar de assuntos gerais; visitas técnicas visando reforçar o trabalho das ouvidorias locais bem como sensibilizar as áreas técnicas dos processos de trabalho da ouvidoria, da importância do cumprimento dos prazos e respostas com qualidade.

Equipe de Ouvidoria - AHM

Todos os dados aqui apresentados foram extraídos do Banco de Dados recebido de SMS em 28/01/18