



# **Relatório Anual – Acesso a Informação Ouvidoria/S.A.U**

**2019**

## Objetivo

Viabilizar aos usuários e comunidade em geral o acesso às informações referente ao Serviço de Ouvidoria/S.A.U existente no Ambulatório, através da transparência e confiabilidade, partindo do pressuposto onde a transparência é a regra e o sigilo a exceção, conforme preconiza a Lei de Acesso à Informação. (Lei nº 12.527/2011.)

## Definições

- **Usuário:** Termo genérico utilizado para designar o público externo, compreendendo tanto pessoas físicas (cidadãos), quanto jurídicas (setor regulado entre outros);
- **Sistema Ouvidor SES/SP on-line:** Sistema eletrônico criado pela SES/SP-Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo, para o registro, encaminhamento e conclusão de manifestações, deve ser utilizado por todas as unidades vinculadas à SES/SP, conforme publicado em Diário Oficial: Resolução SS – 31, de 6-4-2018;
- **Manifestações:** Demandas espontâneas registradas no SAU/Ouvidoria, classificadas como: Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação, Denúncia e Elogio.
- **Reclamações:** Manifestação que relate insatisfação, desagrado ou protesto sobre um ato ou serviço.
- **Solicitações:** Manifestação que contenha requerimento de natureza administrativa ou assistencial.
- **Elogios:** Manifestação que contenha demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
- **Sugestões:** Manifestação que apresenta uma ideia, ou proposta de aprimoramento dos processos de trabalho administrativos/assistenciais, de infraestrutura física ou tecnológica.
- **Informações:** Manifestação que contenha um pedido de informação, questionamento, esclarecimento, orientação em relação ao acesso aos serviços e processos da unidade.
- **Denúncias:** Manifestação que indique irregularidade ou indício de irregularidade contra a prática de ato que descumpra ou não observa o que prevê a lei ou normas institucionais.

## . Introdução

As Unidades Hospitalares e Ambulatoriais (AMEs) vinculadas à Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde da SES/SP e administradas por Organizações Sociais de Saúde, contam com o Serviço de Ouvidoria/S.A.U – Serviço de Atenção ao Usuário, com o objetivo de promover a participação e controle social, busca ouvir e acolher o usuário que utiliza os serviços de saúde prestados pelo Ambulatório, priorizando a humanização do atendimento, resolutividade e esclarecimentos da cada demanda apresentada.

Busca observar e estimular as boas práticas de governança corporativa, por meio de relatórios gerenciais e consolidação de dados, devendo guardar rigoroso sigilo sobre qualquer informação relevante relacionada ao usuário.

Atualmente, as formas de atendimento são: Presencial na sala da Ouvidoria, caixas de sugestões disponibilizadas nas salas de espera do Ambulatório, por telefone (17) 3321-1500 e (17)3321-2800 e por e-mail: [ouvidoria@amebarretos.com.br](mailto:ouvidoria@amebarretos.com.br).

## . Manifestações registradas em 2019

Todas as manifestações recebidas pelo Serviço de Ouvidoria/S.A.U, são registradas e encaminhadas as áreas pertinentes através do Sistema Ouvidor SES/SP on-line, conforme determina a Resolução SS – 31, de 6-4-2018.

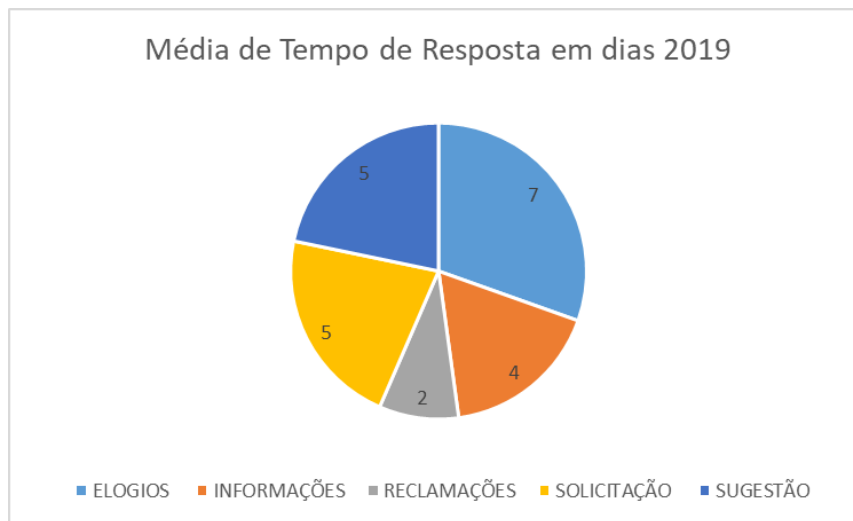
Em 2019, foram registradas 313 manifestações, entre reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de informações.

Conforme expomos no Gráfico ou Tabela abaixo, com as classificações por tipo.

Tipo de contato	Classificações					Total
	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Carta / Urna	348	29	1			378
E- mail	1					1
Pessoal	210	198		10	20	438
Telefone	40	150				190
Total Geral	599	377	1	10	20	1.007

**. Prazo médio de respostas por classificação:**

Um dos fatores mais impactantes na satisfação do usuário em relação ao Serviço de Ouvidoria/S.A.U é o cumprimento do prazo estabelecido, em posse deste conceito, atuamos de forma célere com base nos princípios de equidade, como o gráfico abaixo nos permite visualizar:



**. Considerações Finais**

Concluimos que o Serviço de Ouvidoria/S.A.U é um canal de diálogo direto da Instituição com a população atendida, porta aberta da participação social, ferramenta essencial na construção da cidadania, propiciando ao manifestante ter sua demanda apresentada e adequadamente tratada pela área competente.