

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS
"DR. JOÃO AMORIM"**



*Siga nossas
Mídias Sociais*

    **CEJAM**Oficial

cejam.org.br



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. MANIFESTAÇÕES	3
2.1. RESULTADOS DA OUVIDORIA	3
2.2. CONSIDERAÇÕES	3

1. INTRODUÇÃO

Em 21 de Fevereiro de 2022, foi firmada a parceria administrativa entre o Município de São Roque e o Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim, a fim de otimizar a gestão hospitalar da Santa Casa de São Roque, por meio do programa "Mais Saúde Para Todos", lançado pelo prefeito Guto Issa.

O CEJAM por sua vez implantou metodologias administrativas que facilitam e humanizam o atendimento à população.

Institui-se assim, um setor de Serviço de Atenção ao Usuário na Santa Casa, visando dar maior espaço de acolhimento aos munícipes por meio de ouvidorias que podem ser feitas, presencialmente, por telefone ou internet, ampliando as possibilidades de comunicação entre hospital e munícipe, resultando assim em alta oportunidade onde à Gestão possa encontrar pontos de melhoria em seus processos.

O Hospital também foi contemplado com uma pesquisa de satisfação que capta de forma dinâmica a percepção global dos pacientes em relação aos setores que tiveram contato durante seu atendimento.

2. MANIFESTAÇÕES

2.1. RESULTADOS DA OUVIDORIA

Em avaliação ao quantitativo das manifestações recebidas em 2022, observamos um total de 317 demandas, sendo elas: 169 elogios, 77 Reclamações, 63 Sugestões, 3 Denúncias, 3 Solicitações e 2 Informações, mostrando no decorrer dos meses uma diminuição expressiva no número de reclamações.

As manifestações estão divididas por meios de atendimento da seguinte forma:

Meios de Atendimento:

Formulários	284
Telefone	28
Pessoalmente	5

Classificação:

Elogio	169	52%
Reclamação	77	25%
Sugestão	63	20%
Denúncia	4	1%
Solicitação	3	1%
Informação	3	1%

As demandas de maior impacto se referem à elogios, os mesmos representam mais de 50% das manifestações recebidas, em seguida observamos as reclamações com um quantitativo representado por 25% das manifestações gerais, seguidos por 20% de sugestões.

O maior índice de atendimento é realizado via formulários, que estão disponíveis em todo serviço, para captação da opinião dos pacientes por meio de QR Code.

O gráfico abaixo demonstra a evolução mensal dos atendimentos da Ouvidoria por classificação.



2.2. - CONSIDERAÇÕES:

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas, respondidas e apuradas quanto aos fatos, adotando as providências oportunas que couberem. Estabelecemos assim a prática de contato com todos os manifestantes que se identificam para estreitar o vínculo com os pacientes e auxiliar da melhor forma possível em suas solicitações, reforçando assim nosso compromisso com o atendimento humanizado e assertivo.