

Relatório de Atividade
Ouvidoria FioSaúde
Ano 2015

Sheila Albi Vieira
Fev/2016

A ouvidoria consiste em um instrumento estratégico de gestão cada vez mais valioso. Representa um termômetro da atuação institucional. É uma fonte de oportunidades, visto que permite à instituição identificar pontos de estrangulamento de sua atuação assim como procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que seus serviços sejam aperfeiçoados.

Ouvir, manifestar, reclamar, elogiar, sugerir melhorias e participar diretamente são motivações cada dia mais intensas para todos que integram a sociedade. Ciente dessa realidade, a Ouvidoria da FioSaúde trabalha com o intuito de dar transparência e credibilidade aos nossos beneficiários.

Nesse ano de 2015, período compreendido 01/01/2015 A 31/12/2015, a Ouvidoria FioSaúde protocolou **899** atendimentos.

O quadro a seguir demonstra os meios de comunicação utilizados pelos beneficiários da Fiosaúde para contato com a Ouvidoria.

Nº DE ATENDIMENTOS TOTALIZADOS POR CANAIS DE COMUNICAÇÃO		
CANAIS DE ATENDIMENTOS	Nº	%
E-MAILS	393	43,7
TELEFONE	370	41,1
PESSOAL	135	15,01
AUTOATENDIMENTO	1	0,1
TOTAL	899	

OBJETIVOS

Objetivo geral de uma Ouvidoria

O principal objetivo de uma ouvidoria é buscar a aproximação da empresa com o cidadão, de forma que todos percebam a importância de uma reivindicação, do acesso direto às informações.

Objetivos específicos

- Representar o cidadão que a procura, atendendo-o adequadamente;
- Ampliar o nível de comunicação entre o cidadão e a instituição;

- Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- Buscar resolver com agilidade e eficiência as demandas apresentadas - agente facilitador;
- Analisar as informações obtidas e propor mudanças de modo a corrigir procedimentos inadequados, desburocratizar processos e abolir ações consideradas supérfluas;
- Proporcionar transparência da administração;
- Promover a equidade social; e atuar como agente facilitador nas relações com o beneficiário.

Função do ouvidor

A função do ouvidor é representar o cidadão junto à instituição. Atuar como agente facilitador, agilizando informações e direcionando questionamentos ou expectativas.

Deveres implícitos à função

- Guardar sigilo da fonte (quando necessário);
- Apurar críticas, denúncias e reclamações sem privilegiar ou excluir quem quer que esteja envolvido ou que a encaminhe;
- Não usar a sua função para obter vantagem econômica, política, social ou de qualquer outra natureza;
- Não usar a sua função para tráfico de influência, conquista de espaço político ou de pretensão eleitoral (pessoal ou de terceiros); e
- Não adiar soluções ou encaminhamentos, dando ciência das providências ao interessado.

Quando recorrer a ouvidoria?

Os serviços de ouvidoria devem ser utilizados pelo cidadão nas seguintes situações:

- Casos não solucionados pelo atendimento convencional;
- Depois de esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução pelas áreas competentes da instituição;
- Para apresentar sugestões ou elogios sobre os produtos ou serviços oferecidos pela instituição.

Ainda observamos um comportamento equivocado dos beneficiários da Fiosaúde sobre a funcionalidade da Ouvidoria. Em grande parte dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da Fiosaúde, os beneficiários ou não estão com protocolo prévio, não solucionados ou não satisfatórios, ou estão com Protocolos abertos em outros canais, ainda em prazo de resposta, e mesmo assim acionam a Ouvidoria solicitando agilidade no atendimento e / ou buscando atendimento diferenciado e privilegiado.

A Ouvidoria da Fiosaúde não tem um sistema de filtragem para esses casos; o contato é direto e por todos os canais (pessoal, email, telefone) e nem sempre podemos ou conseguimos direcionar os beneficiários para um primeiro atendimento pela Central de Atendimento, atitude esta que tem sido tentada pela Ouvidoria.

Quantitativo Mensal pelos canais de atendimento da Ouvidoria – Anexo I

O quadro a seguir demonstra o quantitativo de atendimentos da Ouvidoria por demanda, no ano de 2015.

Nº DE ATENDIMENTOS TOTALIZADOS POR DEMANDA Janeiro a Dezembro de 2015		
MOTIVOS DE CONTATO	Nº	%
RECLAMAÇÃO	512	56,9
INFORMAÇÃO	348	38,7
SUGESTÃO	13	1,4
ELOGIO	26	2,8
TOTAL	899	

Demonstrativo mensal por motivos de contato no anexo II

É importante compreender que a ouvidoria não pode se confundir com as demais atividades da instituição. A ouvidoria deve funcionar como última instância. Portanto, assuntos que devam ser, inicialmente, tratados pelas unidades competentes, apenas serão objeto de apreciação da ouvidoria, depois de esgotadas as possibilidades de atuação dessas unidades.

Demonstrativo total por assuntos apresentados no anexo III

A ouvidoria não tem função executiva, mas de mediação e articulação.

A compreensão desses conceitos é de extrema importância, porque a ouvidoria não pode ser confundida com o SAC. A ouvidoria é, na realidade, um canal de interlocução com o público, no qual a isenção, a imparcialidade e a transparência são os princípios que lhe valorizam.

Em linhas gerais, a atuação do SAC e da ouvidoria pode ser assim exemplificada:

SAC	OUVIDORIA
Atende a solicitação	Interpreta a manifestação
Processo de trabalho preestabelecido	Processo de trabalho flexível
Atendimento despersonalizado	Atendimento personalizado
Limita-se ao recebimento e registro da solicitação	Atua na mediação de conflitos
Dados estatísticos dirigidos à área comercial para conhecimento	Informações estatísticas dirigidas à alta administração para mudança nos processos gerenciais

HISTÓRICO E ASPECTOS CONCEITUAIS

O ouvidor, ou *ombudsman*, não é uma criação da pós-modernidade.

Historicamente, é na Suécia dos primórdios do século XIX que se encontra a primeira referência acerca da atuação de um *ombudsman*. O surgimento dessa função representou, de forma clara e inequívoca, um marco relevante no ainda incipiente processo de defesa dos direitos do cidadão frente ao poder estatal.

Em um Estado caracterizado por vícios e práticas absolutistas, competia ao *ombudsman*, essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos a fim de inibir eventuais excessos e desmandos.

Inicialmente, os suecos concebiam o *ombudsman* como uma figura única e de competência global, de modo que o mesmo homem que trataria da proteção dos consumidores por meio de vários instrumentos - inclusive do controle da propaganda nociva, desonesta ou criadora de necessidades supérfluas - seria também responsável pela ação de controle fiscal, militar e policial. De acordo com essa concepção, o *ombudsman* deveria ser um defensor do povo em todos os sentidos.

OMBUD quer dizer “representar alguém”;

MAN significa “homem”;

OMBUDSMAN seria, então, o representante de alguém.

No Brasil, a função de ouvidor-geral foi instituída durante o período colonial. Porém, em vez de resguardar os direitos do cidadão perante o poder público, o ouvidor-geral agia sob a forma de um preposto dos colonizadores, representando, assim, os interesses do titular do poder.

Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, o setor empresarial identificou no *ombudsman* uma forma inteligente de prevenir conflitos. No âmbito da administração pública, o estado do Paraná, aproveitando a experiência no município de Curitiba, em 1991, também instituiu o seu ouvidor-geral. Ele incorporava as funções de auditoria e corregedoria. Com a evolução dos conceitos, ficou demonstrada a incompatibilidade dessas funções.

Poder do ouvidor

No Brasil, o ouvidor não tem poder de decisão e nem de coerção. Sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o cidadão o ouvidor usa sua habilidade de persuasão. A função do ouvidor é baseada nos princípios constitucionais, art. 37, que são legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A rigor, o ouvidor não tem poderes e sim atribuições, com direitos a elas inerentes, como o de solicitar informações e requisitar documentos das áreas envolvidas e assim por diante. Nos casos concretos, mesmo depois de apreciada a manifestação, feitas as verificações necessárias e apurada eventual procedência, não cabe a ele rever decisões ou tomar diretamente qualquer medida corretiva.

Ouvidoria:

O que é? Para que serve? Como funciona? Por que implantar? Quando recorrer à ouvidoria?

O que é?

A ouvidoria é um instrumento de fundamental importância na defesa dos direitos do cidadão. O seu papel não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como uma espécie de controle de qualidade do serviço prestado ao cidadão. Portanto, a ouvidoria é:

- Um canal de diálogo com a população;
- Uma porta aberta para a participação do cidadão através do escutar da reivindicação;
- Um espaço na esfera de respeito ao ser humano; uma oportunidade para a melhoria dos serviços públicos ou privados.

Para que serve?

Ao cidadão é permitido requerer informações e apresentar denúncias, elogios, reclamações e sugestões referentes aos serviços prestados pela instituição.

Como funciona?

A ouvidoria recebe as manifestações (pessoalmente, por carta, fax, telefone, *internet* e caixas coletoras), encaminha para as unidades responsáveis, acompanha a busca de soluções e responde ao usuário dentro de um prazo previamente estabelecido.

Descrição dos Processos

Procedimento e Registro

- Receber e registrar todas as demandas, independente da sua forma ou conteúdo;
- Comunicar ao usuário que a sua demanda foi recebida (resposta parcial), fornecendo o código de registro da demanda;
- Observar se a demanda é de competência da instituição e se contém elementos necessários para análise;
- Caso a demanda não contenha todos os elementos necessários para análise deve-se solicitar informações complementares ao usuário;
- Caso a demanda seja considerada improcedente, deve-se comunicar ao usuário, buscando encaminhá-lo ao órgão competente;
- Classificar a natureza da demanda;
- Identificar a área ou unidade competente para resolver a demanda;
- Nos casos em que a própria ouvidoria puder resolver a demanda, a resposta deve ser encaminhada ao usuário.

Observamos uma diminuição significativa no total de atendimento no último ano, o que pressupõe uma melhor relação do beneficiário com a Central de Atendimento e também nos leva a acreditar que a mudança nos atendimentos da Ouvidoria, forçando os beneficiários a buscar um primeiro atendimento pela Central de Atendimento, surtiu efeito. A Ouvidoria também contou com apoio das Gerências para esclarecimentos, entre os funcionários, sobre a função e o funcionamento deste setor.

No **anexo IV** apresentamos um comparativo para os atendimentos da Ouvidoria nos dois semestres do ano de 2015

Ainda temos pontos a melhorar e corrigir, mas verificamos que aos poucos, conseguimos traçar metodologias integradas de trabalho entre a Ouvidoria e os setores.

Aos poucos a Ouvidoria consegue mostrar que é órgão aliado, somos todos a mesma empresa e com os mesmos objetivos; a Ouvidoria atua sob o ponto de vista do respeito ao cliente-cidadão e da gestão da qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

O U V I D O R I A Orientações para Implantação e Gestão de Ouvidorias do Sistema Confea/Crea e Mútua. Disponível em http://www.confea.org.br/media/ouvi_manual.pdf

MANUAL DE OUVIDORIA – CREA - SC. Disponível em
<<http://www.abo-sc.org.br/downloads/Manual-da-Ouvidoria-2012.pdf>>

O U V I D O R I A Orientações para Implantação e Gestão de Ouvidorias do Sistema Confea/Crea e Mútua. Disponível em http://www.confea.org.br/media/ouvi_manual.pdf