

Indicadores: Ouvidoria / S.A.U.



Julho 2025
Apresentado por: Vitória Aguiar



Apresentação de Dados da Ouvidoria e SAU

A Ouvidoria é um canal de escuta e mediação entre os usuários e a instituição, e o SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) atua no acolhimento e resolução das demandas recebidas.

Hoje, vou apresentar um resumo dos dados dos totens, localizados nas entradas do hospital, PAI serviço e UPA e explicar o fluxo de atendimento para alinharmos o processo com todos.

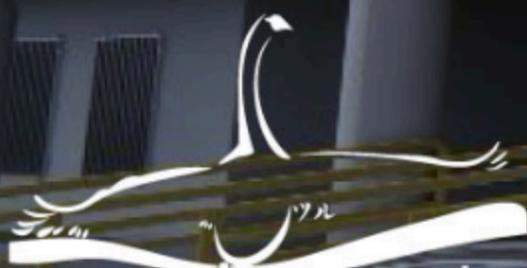




Instituto Cisne
ENSINO E PESQUISA
VIVENDO O SER-HUMANO



RELATÓRIO DE AVALIAÇÕES | 2025



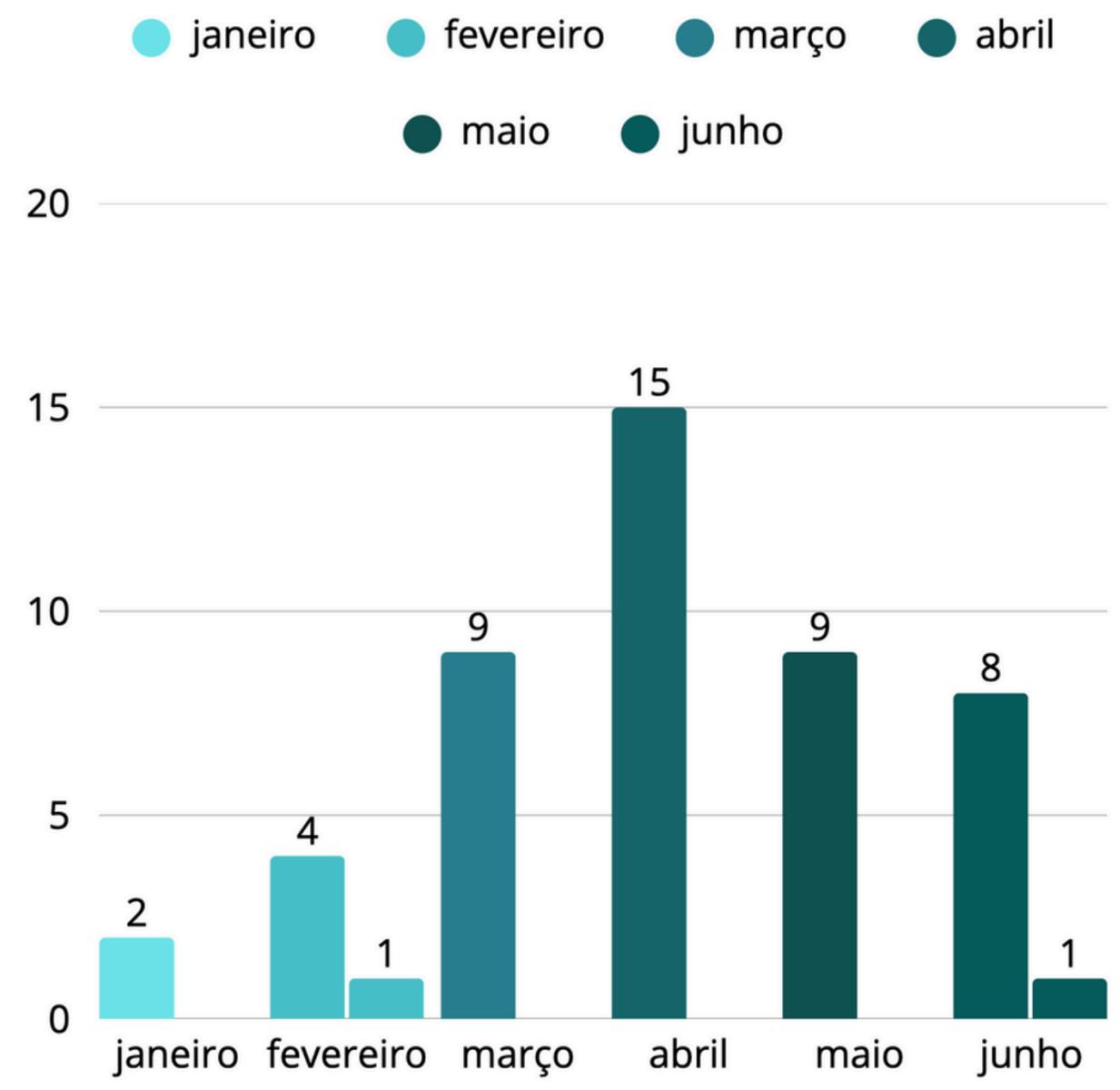
www.cisne.org.br

INSTITUTO CISNE DE ENSINO E PESQUISA
VIVENDO O SER-HUMANO EM SUA INTEGRALIDADE



PROCESSOS - HOSPITAL

HOSPITAL



HOSPITAL	Reclamações	Elogios
Janeiro	2	0
Fevereiro	4	1
Março	9	0
Abril	15	0
Maio	9	0
Junho	8	1



PESQUISA - HOSPITAL

RECEPÇÃO

6.83

Média Nota

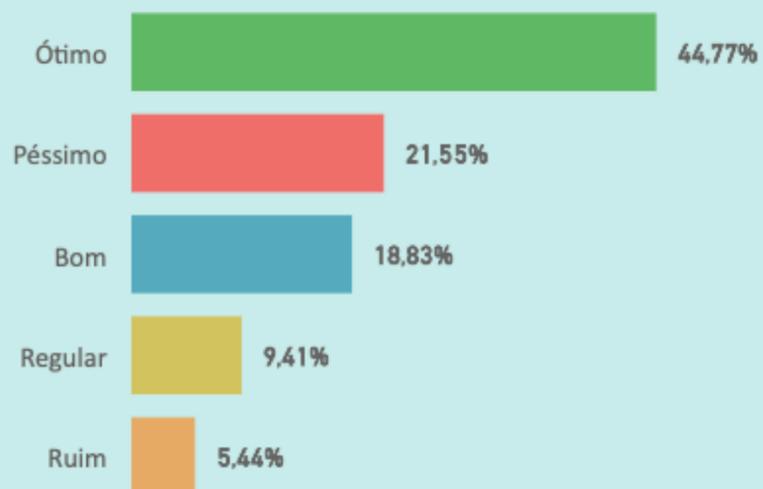
478

Total Avaliações

70,52%

Indicariam a Empresa

Avaliações | Descrição



ENFERMAGEM

7.52

Média Nota

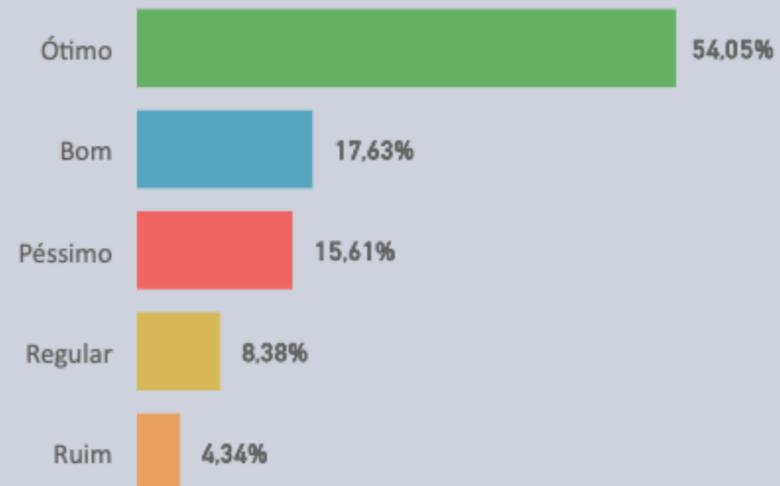
346

Total Avaliações

70,52%

Indicariam a Empresa

Avaliações | Descrição



MÉDICOS

7.40

Média Nota

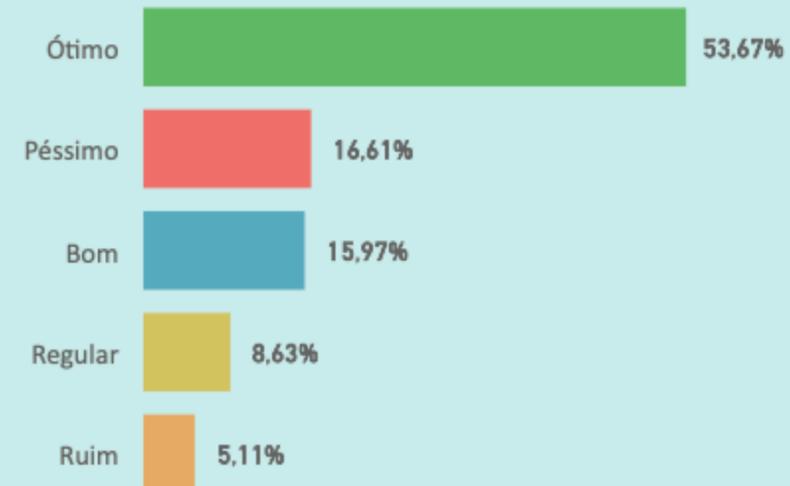
313

Total Avaliações

70,52%

Indicariam a Empresa

Avaliações | Descrição



EXAMES

7.26

Média Nota

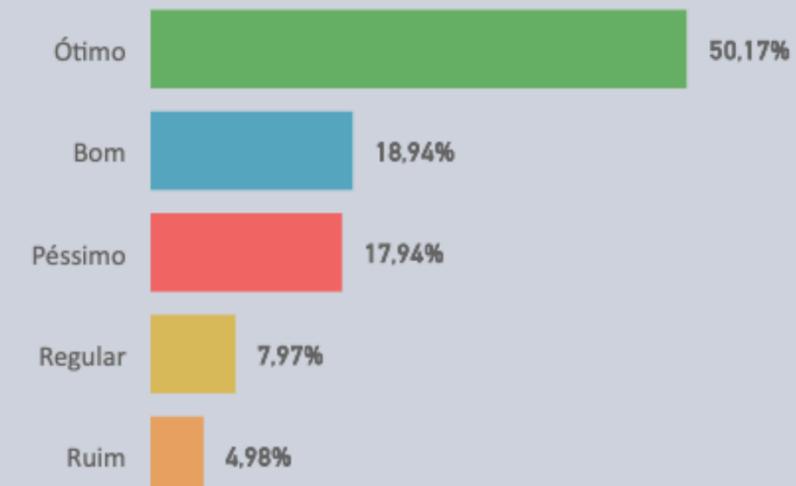
301

Total Avaliações

70,52%

Indicariam a Empresa

Avaliações | Descrição





PESQUISA - HOSPITAL

LIMPEZA

6.93

Média Nota

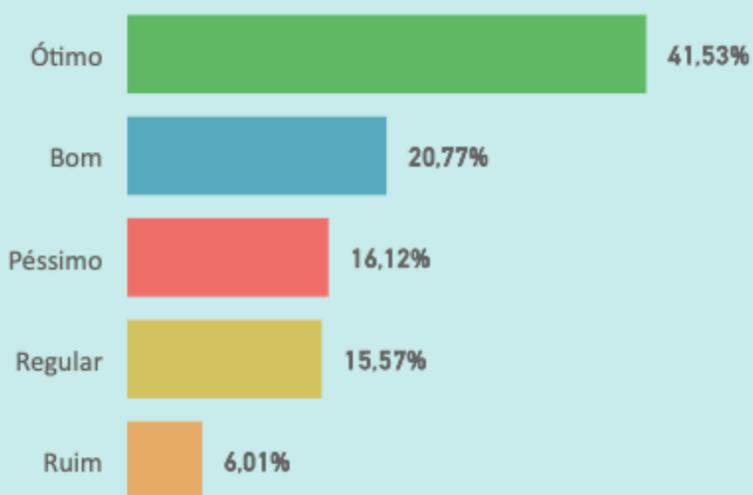
366

Total Avaliações

70,52%

Indicariam a Empresa

Avaliações | Descrição



GERAL

7.26

Média Nota

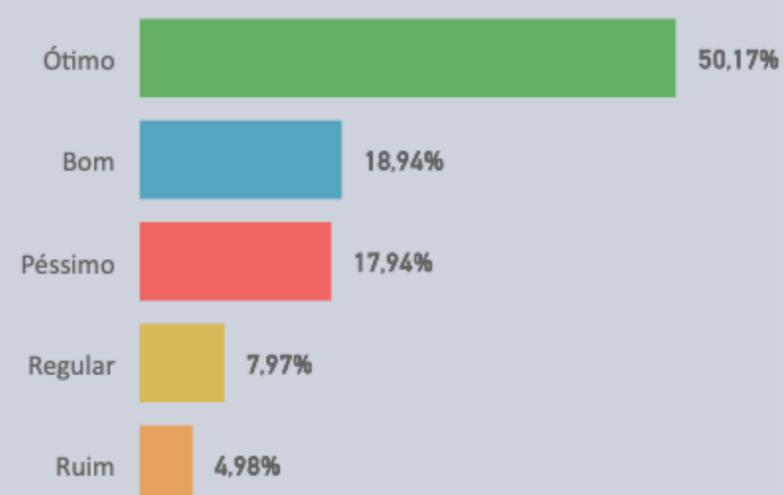
301

Total Avaliações

70,52%

Indicariam a Empresa

Avaliações | Descrição



Destaques por Área:

Médicos se destacam: A área de Médicos obteve a maior Média Nota (7.40) e o maior percentual de avaliações "Ótimo" (53.07%), evidenciando a excelência no atendimento médico e a alta satisfação dos pacientes com os profissionais.

Enfermagem e Exames com boas avaliações: As áreas de Enfermagem (Média Nota 7.52) e Exames (Média Nota 7.26) também apresentam resultados sólidos, com um bom equilíbrio entre avaliações "Ótimo" e "Bom". A Enfermagem, embora com uma média ligeiramente maior, possui um percentual de "Ótimo" um pouco menor que Médicos.

Recepção e Limpeza com espaço para melhoria:

A Recepção registrou a menor Média Nota (6.83) e o maior percentual de avaliações "Péssimo" (21.55%), indicando que esta é a área com maior potencial para melhorias urgentes na experiência do usuário.

A Limpeza, embora com uma média superior à Recepção (6.93), também apresenta um percentual considerável de avaliações "Péssimo" e "Regular", sugerindo que há oportunidades para otimizar a percepção dos usuários sobre a higiene e organização.



PESQUISA - HOSPITAL

Análise Geral do NPS - Hospital

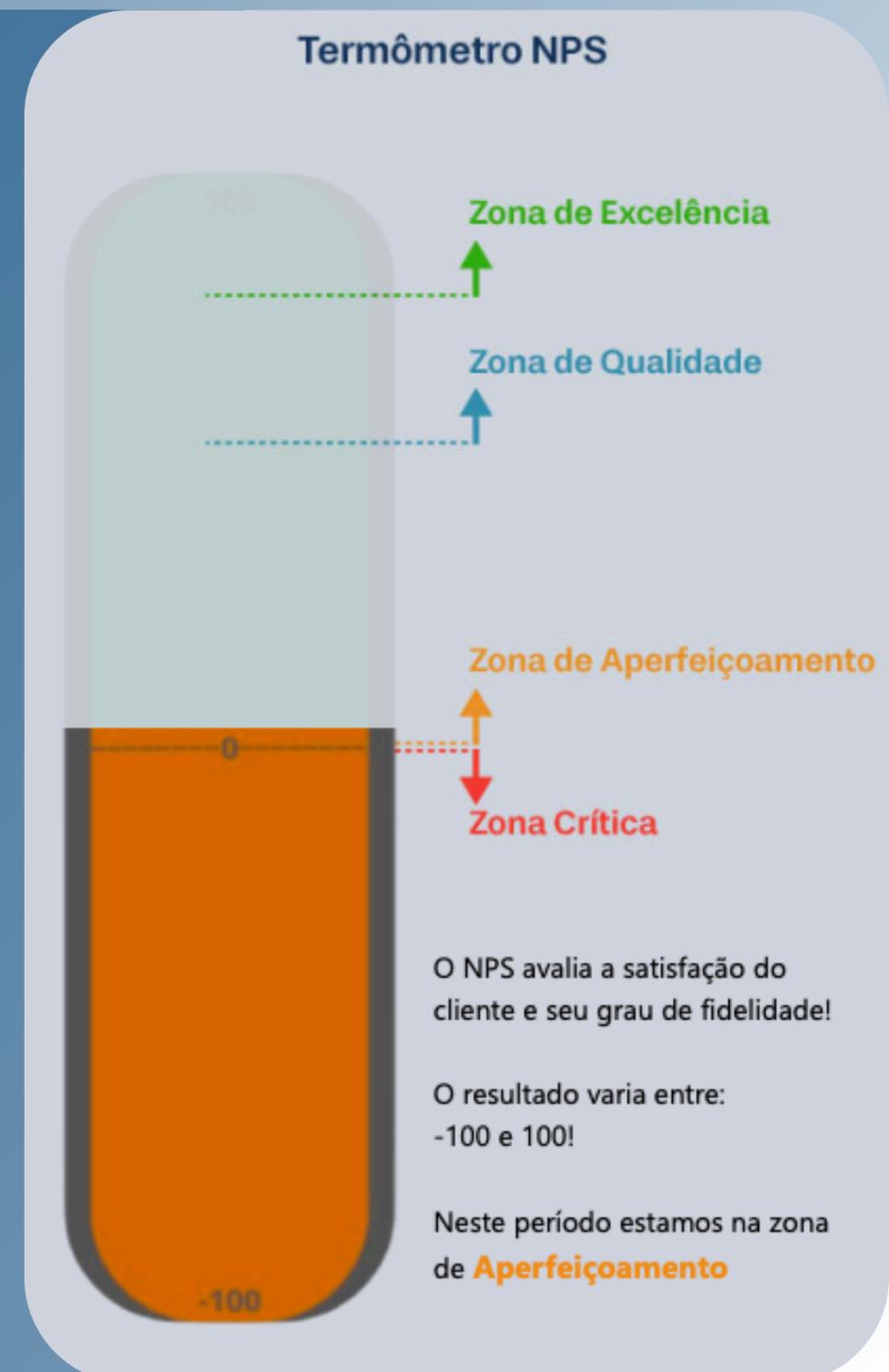
O NPS (Net Promoter Score) é um indicador que mede o nível de satisfação e lealdade dos usuários em relação aos serviços prestados pelo hospital. Ele varia de -100 a 100, e é calculado com base nas respostas dos usuários à pergunta:

"De 0 a 10, o quanto você indicaria nosso hospital para um amigo ou familiar?"

Promotores (notas 9 e 10): 147 pessoas

Detratores (notas de 0 a 6): 135 pessoas

NPS Total: 3,35





PESQUISA - HOSPITAL

Produção	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Ótimo			705	1829	2227	1369
Bom			274	771	665	512
Regular			49	97	68	84
Ruim			15	15	17	7
Péssimo			0	0	0	0
Não Sei			64	0	0	0
Total	0	0	1 107	2 712	2 977	1 972

Média Anual
1 533
16
8 768

Em geral, a produção classificada como "Ótimo" é consistentemente a categoria com o maior número de ocorrências em todos os meses preenchidos. A categoria "Péssimo" não apresentou nenhuma ocorrência nos meses visíveis. As categorias "Regular" e "Ruim" têm números bem menores em comparação com "Ótimo" e "Bom". Os dados de "Não Sei" aparecem apenas em Março.

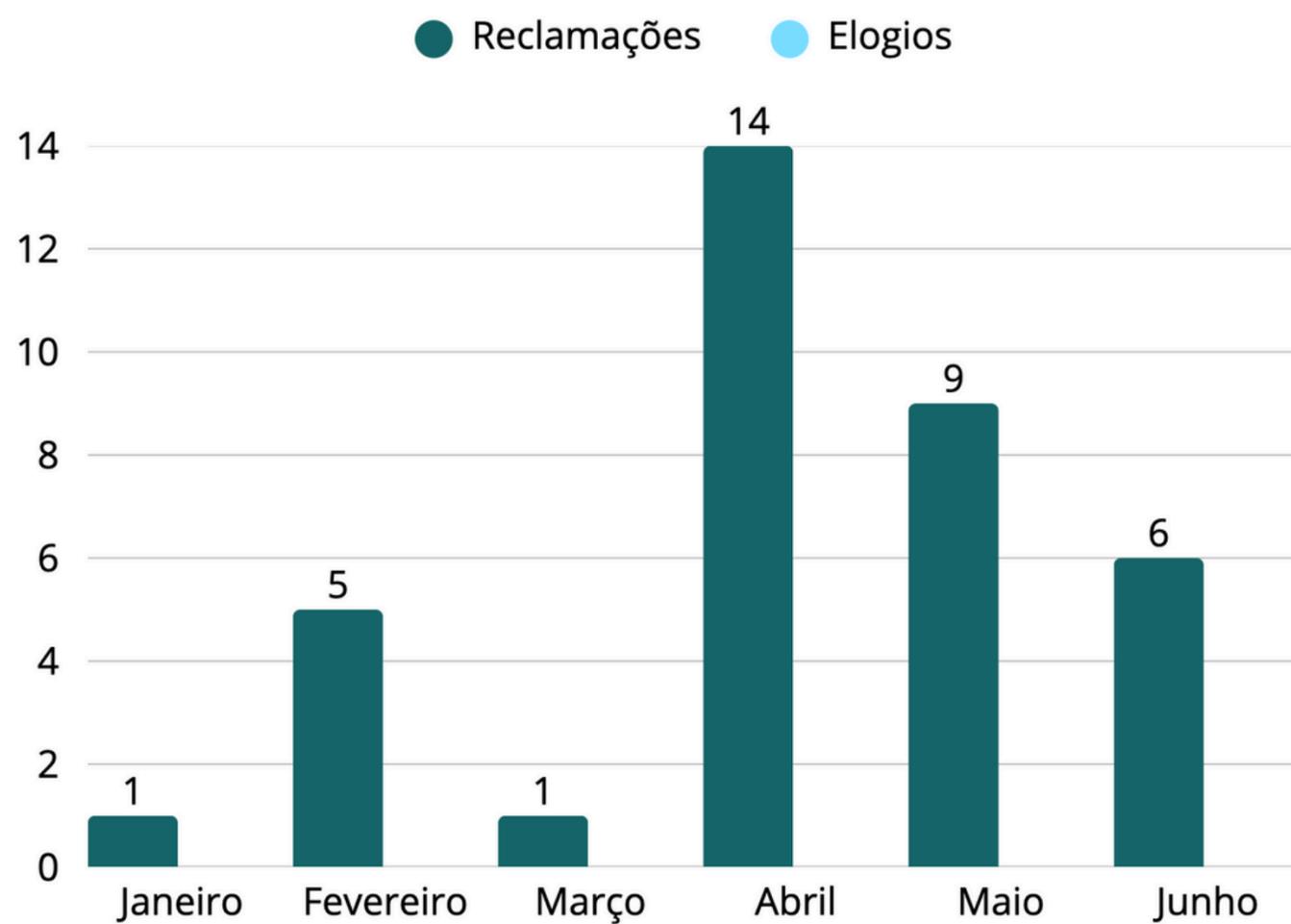


CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS



PROCESSOS - CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

Centro de especialidades



Centro de especialidades	Reclamações	Elogios
Janeiro	1	0
Fevereiro	5	0
Março	1	0
Abril	14	0
Maio	9	0
Junho	5	0



PESQUISAS - CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

Produção	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho
Ótimo	131	117	128	205	354	326
Bom	54	110	48	220	438	622
Regular	9	22	3	87	106	193
Ruim	3	0	0	0	15	61
Péssimo	6	17	4	4	10	19
Não Sei	157	109	12	54	82	384
Total	360	375	195	570	1 005	1 605

O Centro de Especialidades demonstrou um crescimento significativo no volume de atendimentos no primeiro semestre, saltando de 360 em janeiro para 1.605 em junho, evidenciando uma alta demanda e capacidade operacional.

A maioria das avaliações dos pacientes foi positiva ("Ótimo" e "Bom"), refletindo a satisfação geral com os serviços. Houve um total de 948 avaliações positivas em junho, representando a maior parte dos feedbacks.

As categorias "Ruim" e "Péssimo" mantiveram-se baixas. No entanto, um pico de avaliações "Ruim" em junho (61) e o volume expressivo de respostas "Não Sei" (394 em junho) merecem atenção.

Conclusão para o Centro de Especialidades:



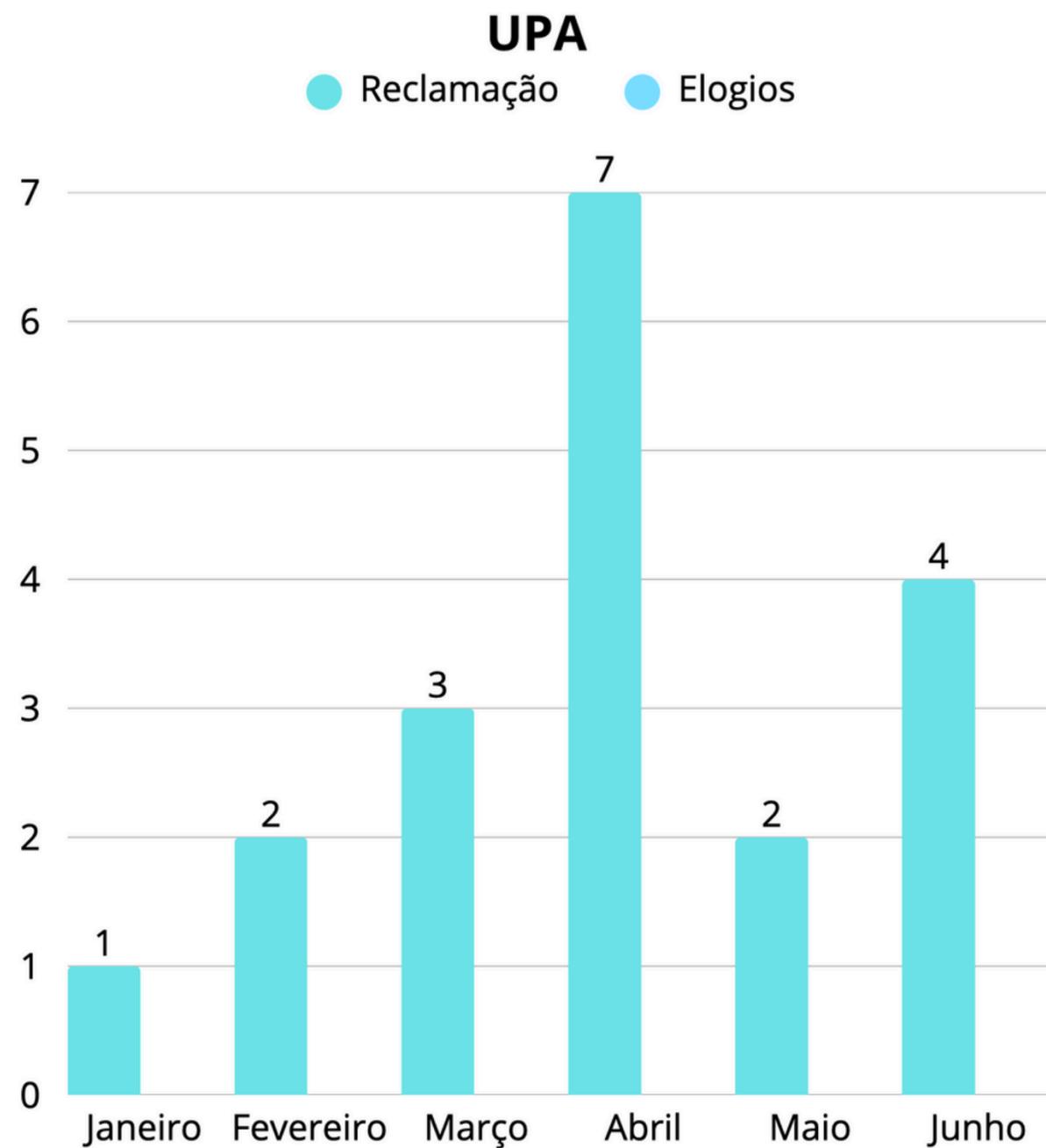
UPA 24h

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

Dra. Ana Olivia Bentivoglio



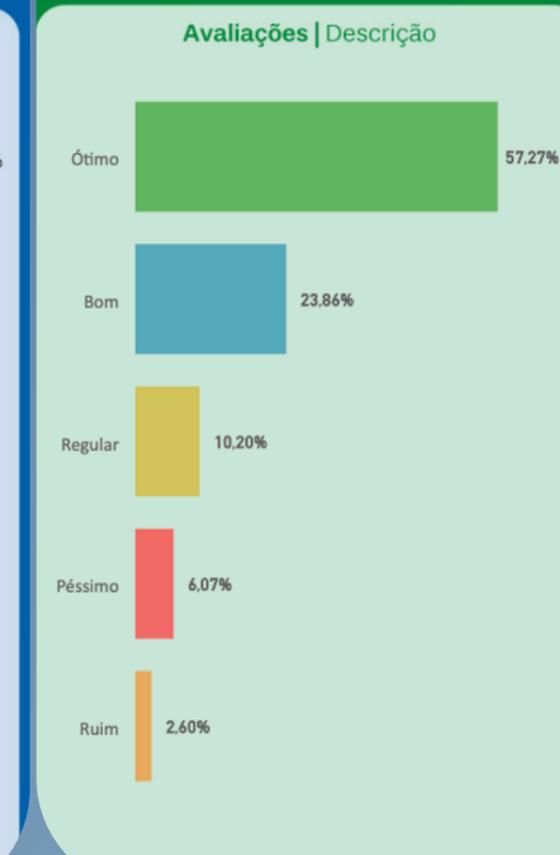
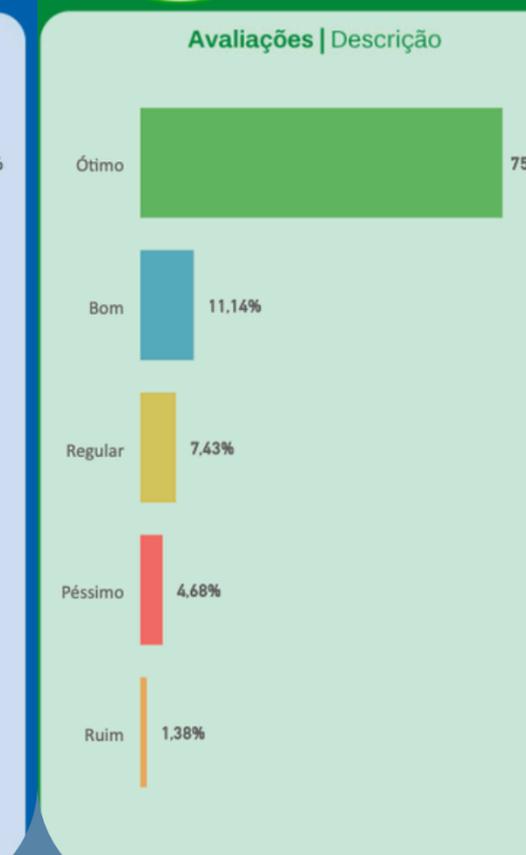
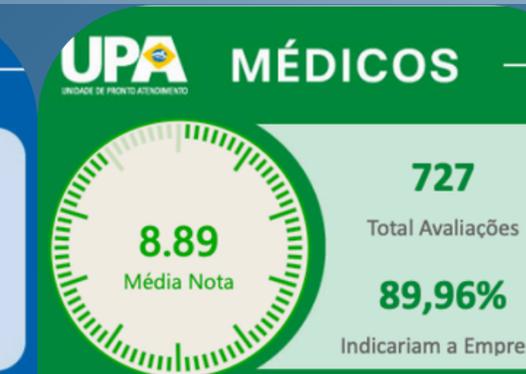
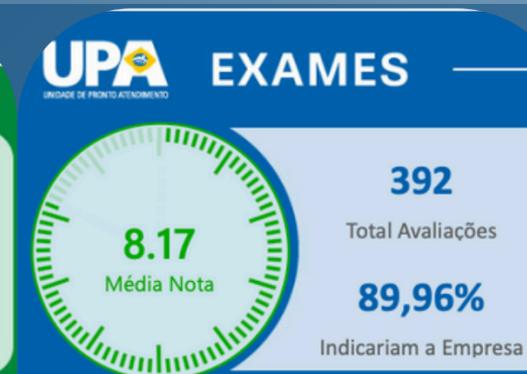
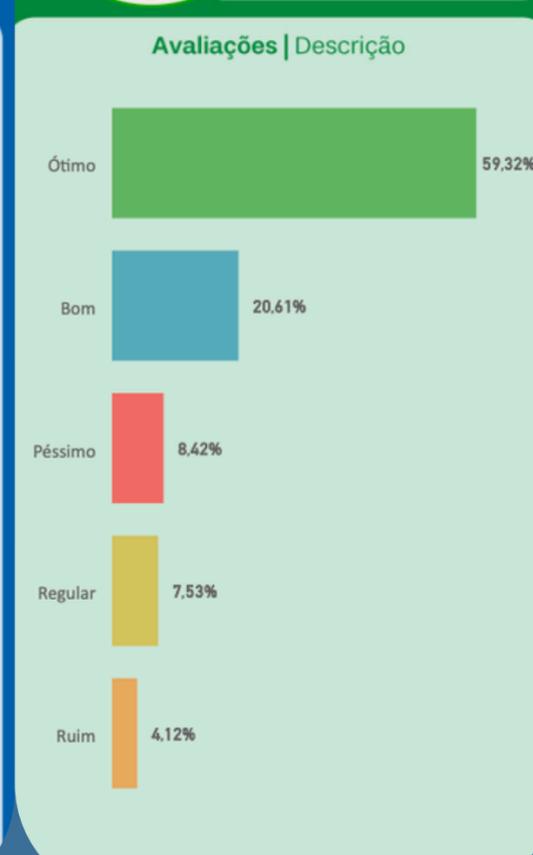
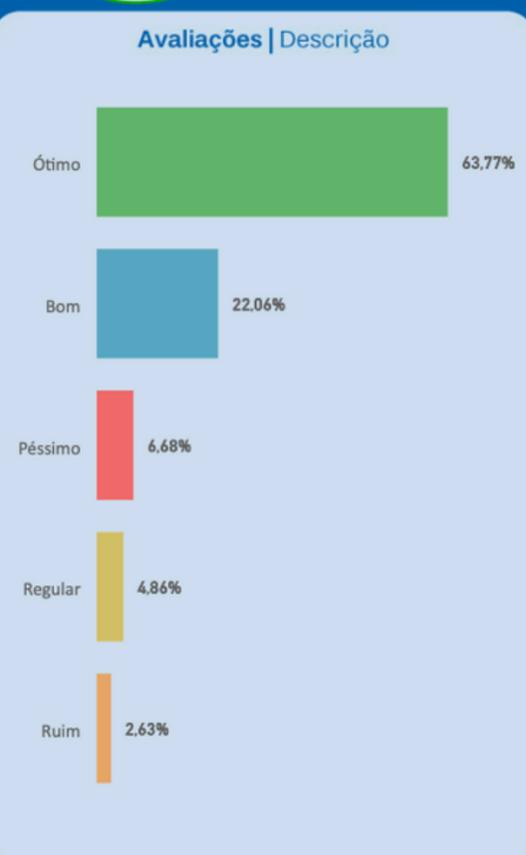
PROCESSOS - UPA



UPA	Reclamações	Elogios
Janeiro	1	0
Fevereiro	2	0
Março	3	0
Abril	7	0
Maio	2	0
Junho	4	0



PESQUISA - UPA



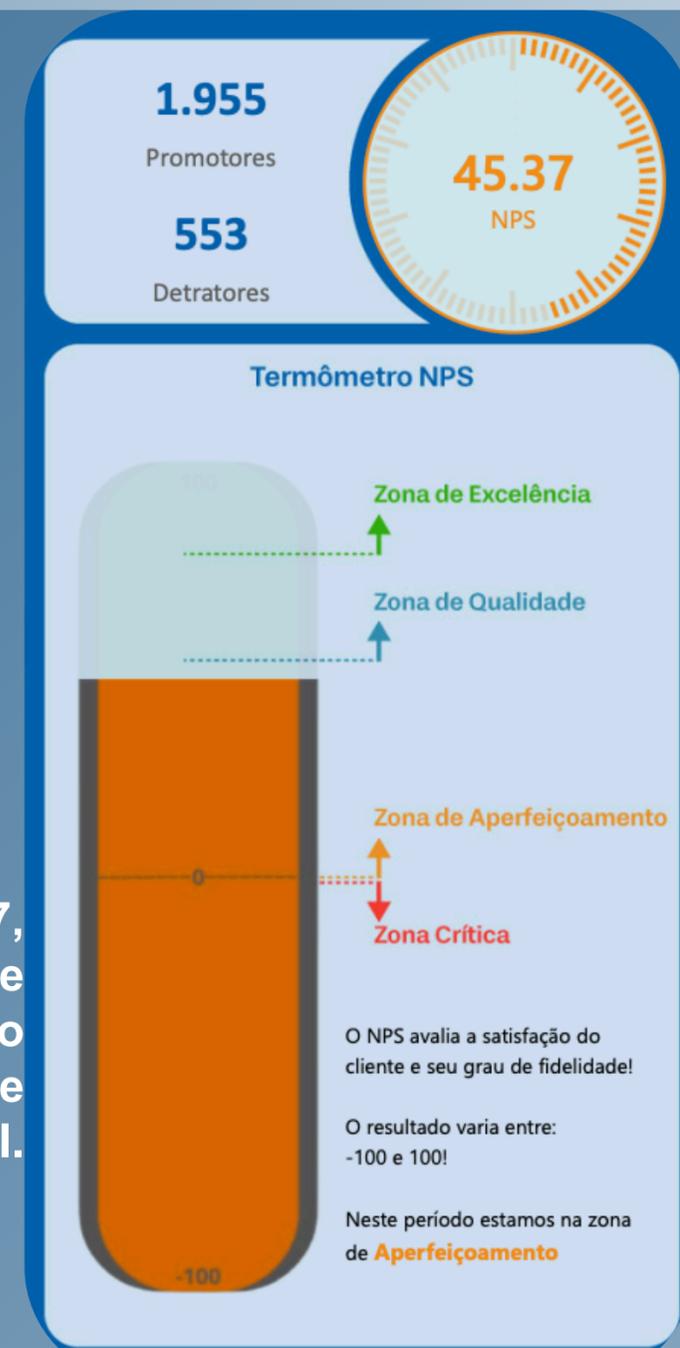


PESQUISA - UPA



A UPA demonstra alta satisfação geral dos pacientes (Média Nota 8.09 e 89,96% de indicação). Os Consultórios se destacam como excelência (Média Nota 9.45). Pontos de atenção incluem as áreas de Exames e Recepção, que, apesar de boas médias, apresentam os maiores percentuais de avaliações "Péssimo". O foco deve ser na melhoria contínua dessas áreas para elevar ainda mais a qualidade geral.

O NPS consolidado da instituição é de 45.37, indicando que a organização está na Zona de Aperfeiçoamento. Embora haja um número significativo de Promotores (1.955), a presença de 553 Detratores impacta o resultado geral.





PESQUISAS - UPA

Produção	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Ótimo	0	136	280	493	756	812
Bom	0	65	450	760	1107	652
Regular	0	55	238	122	138	67
Ruim	0	18	21	5	15	7
Péssimo	0	14	0	2	17	0
Não Sei	0	0	1	29	39	8
Total	0	288	990	1 411	2 072	1 546

A tabela mostra os resultados de uma pesquisa de ouvidoria de uma UPA de janeiro a junho de 2025. Começando sem registros em janeiro, o volume de feedback aumentou de 288 em fevereiro para um pico de 2.072 em maio, caindo para 1.546 em junho. A maioria das avaliações foram positivas ("Ótimo" e "Bom"), representando a maior parte dos feedbacks ao longo dos meses. As classificações "Ruim" e "Péssimo" foram consistentemente baixas. Em resumo, a ouvidoria da UPA registrou um aumento significativo no volume de feedback com uma percepção geral positiva dos usuários.



FLUXO - OUVIDORIA

Registro da Manifestação:

01

As informações são inseridas no sistema de controle da ouvidoria para acompanhamento.

Encaminhamento ao Coordenador Responsável:

02

A manifestação é direcionada ao coordenador da área pertinente, que possui um prazo de 2 dias úteis para fornecer um posicionamento.

Reformulação da resposta:

03

A resposta é elaborada, ajustada e adequação ao paciente.

Validação da Resposta:

04

Supervisores da ouvidoria conferem e validam a comunicação para garantir sua precisão e conformidade.



FLUXO - OUVIDORIA

Envio ao Paciente:

05

A resposta finalizada é encaminhada ao paciente, concluindo o processo da manifestação.

Quando a manifestação ocorre na UPA ou no Centro de Especialidades
Recebimento da Manifestação:

A reclamação é recebida localmente na unidade (UPA ou Centro de Especialidades).

Retificação da Resposta:

É preparada uma resposta inicial direcionada ao paciente.

Validação da Resposta: Aguarda-se a validação dos supervisores da unidade para a resposta elaborada.

Encaminhamento para a Ouvidoria Central:

A manifestação e a resposta validada localmente são encaminhadas para a ouvidoria central do hospital para o fechamento e finalização do processo.



PADRONIZAÇÃO DAS RESPOSTAS AO USUARIO

COMO DEVO RESPONDER AOS PROCESSOS?

1. "Primeiramente, gostaríamos de expressar nossas sinceras desculpas pelo ocorrido e por qualquer transtorno causado."
2. "Lamentamos profundamente a situação relatada e agradecemos por nos trazer sua percepção para que possamos aprimorar nossos serviços."
3. "Pedimos desculpas pelo inconveniente e agradecemos a oportunidade de esclarecer e atuar sobre a questão."

DESENVOLVIMENTO DA RESPOSTA (POSICIONAMENTO):

1. Apresente o posicionamento referente à manifestação de forma clara, objetiva e transparente. Evite jargões técnicos excessivos.
2. Seja direto(a) ao abordar o ponto levantado pelo paciente.
3. Forneça as informações relevantes que respondem à questão ou oferecem a solução.



PADRONIZAÇÃO DAS RESPOSTAS AO USUARIO

FINALIZAÇÃO DO PROCESSO:

1. Toda resposta deve conter uma finalização clara e conclusiva sobre o encaminhamento ou a resolução da manifestação.
2. Indique as ações tomadas ou que serão tomadas.
3. Ofereça-se para esclarecimentos adicionais, se necessário, e reforce o compromisso da instituição com a melhoria contínua e a satisfação do paciente.

EXEMPLOS:

1. "Informamos que as medidas cabíveis foram/serão tomadas para [descrever a ação/solução]."
2. "O caso foi analisado e os apontamentos foram direcionados ao setor responsável para [descrever a medida de correção/melhoria]."
3. "Reafirmamos nosso compromisso com a qualidade do atendimento e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos."
4. "Agradecemos mais uma vez seu contato, que é fundamental para aprimorarmos continuamente nossos serviços."



PADRONIZAÇÃO DAS RESPOSTAS AO USUARIO

PRAZO:

Produção	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média Anual
Ótimo			705	1829	2227	1369							1 533
Bom			274	771	665	512							
Regular			49	97	68	84							
Ruim			15	15	17	7							
Péssimo			0	0	0	0							
Não Sei			64	0	0	0							16
Total	0	0	1 107	2 712	2 977	1 972	0	0	0	0	0	0	8 768

É fundamental que todas as respostas sejam elaboradas e retornadas dentro do prazo estipulado de 2 dias úteis, conforme o fluxo da ouvidoria. A pontualidade demonstra respeito ao usuário e à importância de sua manifestação.



PADRONIZAÇÃO DAS RESPOSTAS AO USUARIO

New Message – ↗ ✕

To

Subject Resposta à sua manifestação – Agendamento de Exame

Prezada(o) Senhora(o) [Nome da Paciente],

Primeiramente, gostaríamos de expressar nossas sinceras desculpas pelo ocorrido e por qualquer transtorno que a remarcação de seu exame possa ter causado. Agradecemos por nos trazer sua percepção, que é fundamental para aprimorarmos nossos serviços.

Informamos que, após verificação em nossos sistemas, confirmamos o status de seu exame e prontamente atuamos para solucionar a questão. Já providenciamos um novo agendamento para o seu exame de [Nome do Exame] no dia [Nova Data Completa] às [Novo Horário].

Nossa equipe responsável já foi acionada e entrará em contato com a senhora nas próximas horas para confirmar este novo agendamento e fornecer quaisquer informações adicionais necessárias para a realização do procedimento. Por favor, aguarde o contato telefônico.

Reafirmamos nosso compromisso com a qualidade do atendimento e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.


www.cisne.org.br
ENSINO E PESQUISA
VIVENDO O SER HUMANO EM SUA REALIDADE

Send