

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-2024

Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes – FHCFM

Período: Janeiro a Dezembro de 2024

1. Apresentação

O presente Relatório de Gestão tem por finalidade apresentar os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes (FHCFM) no período de janeiro a dezembro de 2024, evidenciando o quantitativo de manifestações recebidas, sua classificação, desempenho no atendimento e indicadores de resolutividade.

A Ouvidoria atua como instrumento de participação social, promovendo o diálogo entre o cidadão e a administração pública, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, fortalecimento da transparência, controle social e melhoria da gestão institucional.

2. Panorama Geral das Manifestações

Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria registrou 873 manifestações, das quais 871 foram atendidas e 02 permaneceram em tramitação, ambas dentro do prazo regulamentar de resposta no sistema SIGED, alcançando um índice de atendimento de aproximadamente 99,8%.

Distribuição das manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Solicitação	342	39,3%
Reclamação	197	22,6%
Informação	180	20,7%
Elogio	126	14,5%
Outros	13	1,5%
Sugestão	9	1,0%
Denúncia	4	0,4%
Total	871	100%



Observa-se que as Solicitações representaram a maior demanda recebida pela Ouvidoria, correspondendo a cerca de 39% do total das manifestações, demonstrando que os cidadãos buscam, prioritariamente, informações, orientações e apoio para acesso aos serviços da instituição.

As Reclamações, segunda maior categoria, evidenciam oportunidades de melhoria nos processos assistenciais e administrativos, fornecendo subsídios importantes para a gestão na implementação de ações corretivas e preventivas.

As manifestações de Elogio também apresentaram expressiva participação, refletindo o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pelos profissionais da Fundação.

3. Evolução Mensal das Demandas

Ao longo do ano foram registradas as seguintes quantidades de manifestações:

Mês	Demandas
Janeiro	76
Fevereiro	77
Março	63
Abril	98
Maio	69
Junho	101
Julho	92
Agosto	41
Setembro	67
Outubro	52
Novembro	66
Dezembro	69



Os meses de junho (101 manifestações), abril (98) e julho (92) concentraram os maiores volumes de atendimento, enquanto agosto (41 manifestações) apresentou o menor quantitativo registrado no período.

4. Indicadores de Desempenho

Os resultados demonstram elevado desempenho operacional da Ouvidoria durante o exercício de 2024, destacando-se:

- Total de manifestações registradas: **873**;
- Manifestações atendidas: **871**;
- Demandas em tramitação: **02**, ambas dentro do prazo legal de resposta;
- Índice de atendimento: **99,8%**;
- Índice de demandas pendentes: **0,2%**.

Esses indicadores evidenciam o empenho da equipe da Ouvidoria no acompanhamento, tratamento e monitoramento das manifestações recebidas por meio dos sistemas institucionais (SIGED, Fala.BR e demandas internas).

5. Análise Gerencial

A análise dos dados permite verificar que a Ouvidoria consolidou sua atuação como importante canal institucional de comunicação entre os usuários e a Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes.

O elevado percentual de demandas atendidas demonstra o comprometimento da alta gestão da unidade com os princípios da eficiência, transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos.

As manifestações recebidas constituem importante fonte de informações estratégicas para identificação de oportunidades de aperfeiçoamento dos processos assistenciais e administrativos, subsidiando a tomada de decisões pelos gestores e fortalecendo a cultura de gestão baseada em evidências.



6. Considerações Finais

Os resultados alcançados no exercício de 2024 evidenciam a efetividade das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes, refletidas no elevado índice de resolutividade das manifestações e na capacidade institucional de responder tempestivamente às demandas da sociedade.

Recomenda-se a continuidade das ações de monitoramento dos indicadores, capacitação permanente das áreas envolvidas no tratamento das manifestações e fortalecimento da cultura de atendimento ao cidadão, visando ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Fundação.

A Ouvidoria permanece como instrumento estratégico de governança, transparência, controle social e promoção da qualidade dos serviços públicos de saúde.

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA FUNDAÇÃO HOSPITAL DO CORAÇÃO FRANCISCA MENDES/FHCFM - 2024													
OUVIDORIA / UNIDADE	TIPO DE DEMANDA	FREQUÊNCIA											
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
FUNDAÇÃO HOSPITAL DO CORAÇÃO FRANCISCA MENDES Endereço: Avenida Camapuã, 108 – Cidade Nova CEP-69097-729 Ouvidora: Mieke Araújo Sekiguchi França E-mail: ouvidor.hufm@gmail.com Telefone: (92) 3649-2796	Elogio	9	13	7	10	15	21	14	8	3	5	4	17
	Denúncia	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0
	Informação	6	19	12	19	22	30	14	8	14	9	9	18
	Reclamação	20	12	9	24	12	20	27	17	17	12	17	10
	Solicitação	37	30	34	42	19	28	34	5	32	26	33	22
	Outros	2	1	0	3	1	2	1	0	0	0	2	1
	Sugestão	1	2	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1
TOTAL MENSAL DE DEMANDAS →		76	77	63	98	69	101	92	41	67	52	66	69
TOTAL PARCIAL DE DEMANDAS →		871											

QUANTITATIVO DE DEMANDAS	FREQUÊNCIA											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendidas	76	77	63	98	69	101	92	41	67	52	66	69
TOTAL PARCIAL - ATENDIDAS (SIGED / FALA.BR / INTERNAS) →	871											
Não Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL PARCIAL - NÃO ATENDIDAS (SIGED) →	2											
TOTAL PARCIAL (ATENDIDAS + NÃO ATENDIDAS)	873 (OBS.: 2 SIGED DENTRO DO PRAZO DE RESPOSTA)											

