



**CLINICAL &
BIOMEDICAL
RESEARCH**



REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Volume 42, Supl. - outubro 2022



12 a 16
SET
2022

Semana
CIENTÍFICA
do HCPA

Anais

2111 - Plano de melhoria de gestão de ouvidorias com metodologia e uso de novas tecnologias

Telmo da Rosa, Ladimir Faria

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Durante o longo tempo da pandemia os vigilantes sempre na linha de frente, além das demandas de trabalho normais enfrentaram muitas situações de estresse sempre amenizadas com conversas com equipes da psicologia e lideranças. Tendo um público diversificado, também vivendo momentos complicados, tendo nesses últimos meses as situações de reclamações de ouvidoria aumentando a Seção de Segurança através de suas lideranças e equipe de analistas, começou um trabalho de identificação de causas e processo de melhoria. O objetivo deste processo foi identificar as causas, responder da maneira mais adequada às reclamações, além de entender fazer um plano de melhoria para esses números que vinham crescendo. Inicialmente foi definido que iríamos identificar as partes e ouvi-las em termo de declaração (formulário google, analisando em grupo o ocorrido para elaboração da resposta mais apropriada para ouvidoria. Após foi criado um banco de dados com vários itens (Tipo de reclamação, local, nome do vigilante, Tratamento etc), estas informações assim como as medidas disciplinares e processo de melhoria com capacitações, reforço de procedimento por exemplo. Criamos um painel de controle tipo dashboard no data studio do google no qual as informações permanecem atualizadas automaticamente e online. Resultados esperados por esse processo, além da diminuição desse indicador, teremos uma melhoria na qualidade do serviço prestado.