

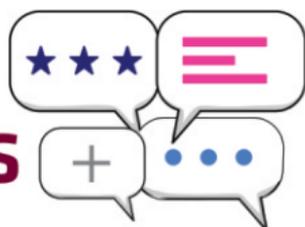


OU VI DO RIA



Seu canal de comunicação com a Fundação
Estadual de Inovação em Saúde - iNOVA Capixaba

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Solicitações

Requerimento de consultas, atendimento e acesso aos serviços prestados pela iNOVA Capixaba.

Reclamações

Insatisfações com os serviços prestados pela iNOVA Capixaba.

Sugestões

Propostas de melhorias.

Elogios

Satisfação ou agradecimentos.

Informação

Pedido de acesso a determinada informação, inclusive sobre doenças e atendimento no SUS.

***A Ouvidoria iNOVA
Capixaba assegura o
sigilo na tramitação
das manifestações***



OUVIDORIA iNOVA CAPIXABA

Focada no diálogo com a sociedade, a Ouvidoria da Fundação Estadual de Inovação em Saúde - iNOVA Capixaba, de forma estratégica e especializada, trabalha as manifestações da população com objetivo de promover as mudanças necessárias para o bom funcionamento dos serviços de saúde prestados nas unidades administradas pela instituição.

**“A OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO
iNOVA É UM CANAL DIRETO
ENTRE O CIDADÃO E A FUNDAÇÃO,
COM FOCO NA MELHORIA DOS
SERVIÇOS DE SAÚDE”**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria da iNOVA Capixaba, em conjunto com as áreas técnicas, desenvolve rotineiramente Pesquisa de Satisfação dos serviços ofertados nos hospitais administrados pela Fundação. Os dados são analisados e aplicados na melhoria dos atendimentos.



**PROCURE NOS HOSPITAIS
O FORMULÁRIO DE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO**



ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Promover participação do usuário na administração;
- Acompanhar a prestação de serviços da iNOVA Capixaba, visando garantir sua efetividade e transparência da gestão;
- Propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- Propor a adoção de medidas para defesa dos direitos do usuário;
- Receber, examinar e encaminhar às áreas administrativas competentes da iNOVA Capixaba, as demandas dos cidadãos e outras partes interessadas;
- Manter os cidadãos informados sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas dos cidadãos e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da iNOVA Capixaba;
- Analisar as necessidades e expectativas dos usuários dos serviços da iNOVA Capixaba, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e aos serviços de saúde, com o objetivo de subsidiar a avaliação do atendimento às finalidades institucionais.



**“O FORTALECIMENTO DA REDE DE
OUVIDORIAS FACILITA SUA
PARTICIPAÇÃO NA MELHORIA DOS
SERVIÇOS PRESTADOS NO SUS”**

REDE DE OUVIDORIAS



Todos os hospitais administrados pela iNOVA Capixaba contam com uma Ouvidoria pronta a atender aos anseios do cidadão. Sua manifestação contribui para a melhoria dos serviços prestados no Sistema Único de Saúde - SUS.

CONTATO COM A OUVIDORIA

É possível acessar a Ouvidoria da iNOVA Capixaba por diversos canais de atendimento:



**inovacapixaba.es.gov.br/ouvidoria
sistema.ouvidoria.es.gov.br
ouvidoria@inovacapixaba.es.gov.br**



**Presencialmente nos
hospitais administrados pela
Fundação iNOVA Capixaba.**



“GOSTOU DO PROFISSIONAL QUE TE ATENDEU? FAÇA UM ELOGIO!”

“FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DO SERVIÇO? FAÇA UM ELOGIO!”

“NÃO GOSTOU? REGISTRE TAMBÉM NA OUVIDORIA PARA QUE POSSAMOS MELHORAR NOSSO ATENDIMENTO E NOSSOS SERVIÇOS!”

“TODOS FAZEMOS PARTE DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE E CONSEGUIREMOS FORTALECÊ-LO COM SUA PARTICIPAÇÃO!”



inovacapixaba.es.gov.br/ouvidoria



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde

