

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	CÓDIGO IT.OUV.001
	TÍTULO: APLICAÇÃO DIÁRIA DA PESQUISA AO USUÁRIO DO SUS (IT-OUV03)	
MACROPROCESSO: Pesquisa de satisfação do usuário		
ELABORADO POR: Gestor da Ouvidoria - Álvaro L. de A. Bermudes	APROVADO POR: Diretoria Executiva	
REVISADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer Controladora – Daniela Castro Kling	Data Aprovação: 09/11/2023 Versão: 00	

1. OBJETIVO

Referido fluxo tem como principal objetivo mostrar o fluxo das pesquisas realizadas nos Hospitais administrados pela iNOVA indicando a compilação de dados, apuração dos indicadores setoriais e do corporativo, além de definir o prazo para a sua entrega.

2. ABRANGÊNCIA

As pesquisas são realizadas nos Hospitais Administradas pela iNOVA Capixaba.

3. MATERIAL

A pesquisa utiliza formulário específico cedido pela Ouvidoria da iNOVA Capixaba, além de pesquisa pessoal e por telefone.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO: formulário específico contendo perguntas de avaliação dos diversos setores do nosocômio e de experiência do Usuário, além da possibilidade de o utilizador dos serviços fazer uso do espaço em branco contido no formulário para apontar, caso queira, alguma reclamação, sugestão, pedidos de acesso à informação, elogios e/ou denúncias.

5. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES E RESPONSÁVEIS

Rotina de execução Mensal até o 5º dia útil do mês subsequente.

Caberá aos setores de Ouvidoria dos Hospitais realizar as tarefas conforme os procedimentos abaixo:

- ETAPA 1 – APLICAÇÃO DA PESQUISA

Diariamente

T01. Receber o *checklist* da pesquisa de satisfação diária para a sua aplicação

Ao receber a pesquisa o responsável disporá dos formulários específicos próximos às caixas de coleta, recolhendo no dia seguinte para contabilizar e compilar os dados.

- Se aplicação presencial

T02. Aplicar e coletar os dados da pesquisa de satisfação diária na unidade hospitalar (loop)

O responsável, de posse do formulário específico, fará a pesquisa pessoal com os usuários do hospital, obtendo as resposta para compilação.

- Se aplicação por telefone

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	CÓDIGO IT.OUV.001
	TÍTULO: APLICAÇÃO DIÁRIA DA PESQUISA AO USUÁRIO DO SUS (IT-OUV03)	
MACROPROCESSO: Pesquisa de satisfação do usuário		
ELABORADO POR: Gestor da Ouvidoria - Álvaro L. de A. Bermudes	APROVADO POR: Diretoria Executiva	
REVISADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer Controladora – Daniela Castro Kling	Data Aprovação: 09/11/2023 Versão: 00	

O responsável, de posse do formulário específico, fará a pesquisa por telefone com os usuários do hospital, obtendo as resposta para compilação.

T03. Aplicar e coletar a pesquisa de satisfação diária registrando em formulário específico as respostas da pesquisa (loop)

Aplicada a pesquisa, seja por telefone ou pessoalmente, os números serão lançados em planilha específica para que, ao final do mês, seja elaborado o relatório final para apreciação dos números e indicadores, que será enviado ao Gestor da Ouvidoria para análise.

Fim da etapa 1 com a entrega pesquisa de satisfação realizada.

- Se ETAPA 2 – COMPILAÇÃO DA PESQUISA MENSAL

Iniciar até o 5º dia útil do mês subsequente

T04. Compilar os dados mensais da coleta de pesquisa

Converter os dados das pesquisas elaboradas e fazer o relatório específico.

T05. Encaminhar os indicadores da pesquisa de satisfação mensal para a Ouvidoria Geral

Após a compilação dos dados e a elaboração do relatório, os dados serão remetidos por e-mail ao Gestor da Ouvidoria da iNOVA para abastecer o *site* com os indicadores estratégicos e informar o percentual de qualidade dos serviços à Direção Geral da iNOVA.

Fim da Etapa 2 com a entrega de indicadores mensal da pesquisa de satisfação encaminhado.

Fim da execução da IT - OUV03 - PROCESSO DE APLICAÇÃO DIÁRIA DA PESQUISA AO USUÁRIO DO SUS



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

CÓDIGO
IT.OUV.001

TÍTULO:
**APLICAÇÃO DIÁRIA DA PESQUISA AO USUÁRIO DO SUS
(IT-OUV03)**

MACROPROCESSO: Pesquisa de satisfação do usuário

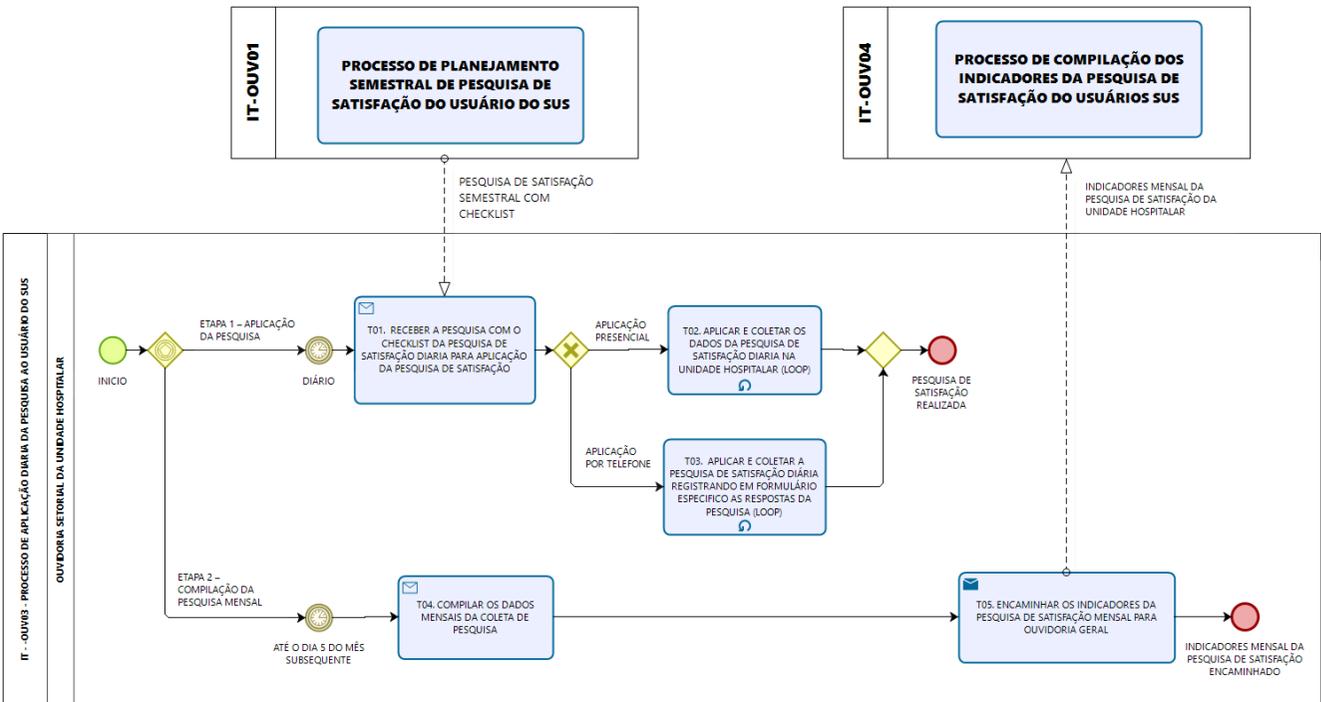
ELABORADO POR: Gestor da Ouvidoria – Álvaro L. de A. Bermudes

APROVADO POR: Diretoria Executiva

REVISADO POR:
Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer
Controladora – Daniela Castro Kling

Data Aprovação: 09/11/2023

Versão: 00



	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	CÓDIGO IT.OUV.001
	TÍTULO: APLICAÇÃO DIÁRIA DA PESQUISA AO USUÁRIO DO SUS (IT-OUV03)	
MACROPROCESSO: Pesquisa de satisfação do usuário		
ELABORADO POR: Gestor da Ouvidoria – Álvaro L. de A. Bermudes	APROVADO POR: Diretoria Executiva	
REVISADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer Controladora – Daniela Castro Kling	Data Aprovação: 09/11/2023 Versão: 00	

6. OBSERVAÇÕES

Não se aplica

7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Não se aplica

8. HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Alterações
000	Emissão Inicial

9. REFERÊNCIAS

Não se aplica

Responsável pela Elaboração	Responsável pela Revisão	Responsável pela Aprovação
Álvaro L. de A. Bermudes	Fabrícia Pavesi Helmer Daniela Castro Kling	Rafael Amorim Ricardo Diego Gomes Conte Jorge Teixeira e Silva Neto Leonardo Cezar Tavares

ASSINATURAS (7)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

FABRÍCIA PAVESI HELMER
GESTORA DE QUALIDADE
QUALID - INOVA - GOVES
assinado em 09/11/2023 22:54:02 -03:00

RAFAEL AMORIM RICARDO
DIRETOR-GERAL
DIRGERAL - INOVA - GOVES
assinado em 10/11/2023 09:00:35 -03:00

LEONARDO CEZAR TAVARES
DIRETOR DE OPERAÇÕES, LOGÍSTICA, T.I.C., INFRAESTRUTURA E
MANUTENÇÃO
DIROP - INOVA - GOVES
assinado em 10/11/2023 10:53:54 -03:00

DIEGO GOMES CONTE
DIRETOR DE ASSISTÊNCIA, ENSINO, PESQUISA E INOVAÇÃO
DIRASSIST - INOVA - GOVES
assinado em 10/11/2023 17:37:45 -03:00

DANIELA CASTRO KLING
CONTROLADORA
CGR - INOVA - GOVES
assinado em 10/11/2023 13:27:04 -03:00

JORGE TEIXEIRA E SILVA NETO
DIRETOR DE GENTE, GESTÃO, FINANÇAS E COMPRAS
DIRGF - INOVA - GOVES
assinado em 10/11/2023 10:20:35 -03:00

ALVARO LUIZ DE ANDRADE BERMUDES
OUVIDOR
OUV - INOVA - GOVES
assinado em 10/11/2023 09:31:05 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/11/2023 17:37:45 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por FABRÍCIA PAVESI HELMER (GESTORA DE QUALIDADE - QUALID - INOVA - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2023-BHNFCR>