

A INFLUÊNCIA DA OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Autora:

HELIZENA CELESTINO DA SILVA

Conhecendo a autora



- * Técnica em marketing, graduada em administração de empresas, pós-graduada em gestão estratégica de negócios - UNESP Bauru e auditora líder com certificação RAC (ISO9001/2015);
- * Experiência de 26 anos em atendimento ao cliente;
- * Ouvidora Certificada pela ABO;
- * Atuante em ouvidoria há 11 anos;
- * Responsável pela implantação da ouvidoria do Hospital Unimed Bauru;
- * Responsável pela reestruturação da ouvidoria da Concessionária CART;
- * Atual ouvidora da Concessionária AB Colinas.

Ouvidoria e gestão estratégica



Qual o fator determinante para a utilização precária da ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica?

- * Ausência de métodos;
- * Ausência de entendimento das áreas sobre ouvidoria;
- * Ouvidoria limitada a vertente operacional;
- * Conceitos equivocados;
- * Distanciamento entre as áreas e a ouvidoria;
- * Desconhecer a legislação (recomendações).

Qual a função do ouvidor?

Descrição sumária CBO (classificação brasileira de ocupações):

“Elaboram planos **estratégicos** das áreas de comercialização, marketing e comunicação para empresas agroindustriais, industriais, de comercialização e serviços em geral; implementam atividades e coordenam sua execução; **assessoram a diretoria e setores da empresa**. Na área de atuação, gerenciam recursos humanos, administram recursos materiais e financeiros e **promovem condições de segurança, saúde, preservação ambiental e qualidade.**”

Atividade estratégica na ouvidoria

- * Detectar expectativas e necessidades;
- * Pesquisar comportamentos, opiniões e hábitos;
- * Analisar contexto;
- * Elaborar recomendações de ações e soluções.

Mudança de conceitos

Ouvidoria amiga das áreas

- * Quebra de paradigmas;
- * Aproximação com as áreas.



Case Ouvidoria Hospitalar

- * Disseminação da cultura de ouvidoria;
- * Reuniões pontuais com os gestores;
- * Oferecer a ouvidoria como ferramenta de apoio;
- * O segredo do sucesso: apoio do líder máximo.

Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica



Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica

Quantidade de manifestações



Relevância das manifestações



Case: Demora no atendimento

Pronto Atendimento

Percepção X Realidade



1 minuto = 1 hora



1 minuto = 1 segundo

Case: Demora no atendimento

Pronto Atendimento

- * Grande volume de reclamações;
- * Maioria das demandas improcedentes.

Como atuar usando a ouvidoria como ferramenta estratégica?



Case: Demora no atendimento

Pronto Atendimento

Resultados:

Placa informativa sobre classificação de risco;

Alteração na quantidade de plantonistas;

Separação entre PA adulto e infantil;

Mudança na logística dos exames de laboratório.



Case: Falta de leitos

Falha na estrutura ou no processo?



Case: Falta de leitos

Análise fluxograma: emergência e eletivos.

Resultado:

Alteração localização da lanchonete;

Alteração processo de limpeza dos quartos;

Inserção de lacre nos quartos após higienização.



Case: Treinamento pontos focais

Motivação:

Áreas emitindo respostas evasivas ou incompletas;
Demora na resposta à ouvidoria.

Resultado:

Entendimento sobre a função da ouvidoria;
Respostas com subsídios necessários;
Cumprimento do prazo de resposta.

Case: Vivenciando o operacional

Resultado:

Melhoria no atendimento (1º lugar no ranking na pesquisa de satisfação em 2018);

Mudança na dinâmica de intervalo de refeições dos colaboradores.



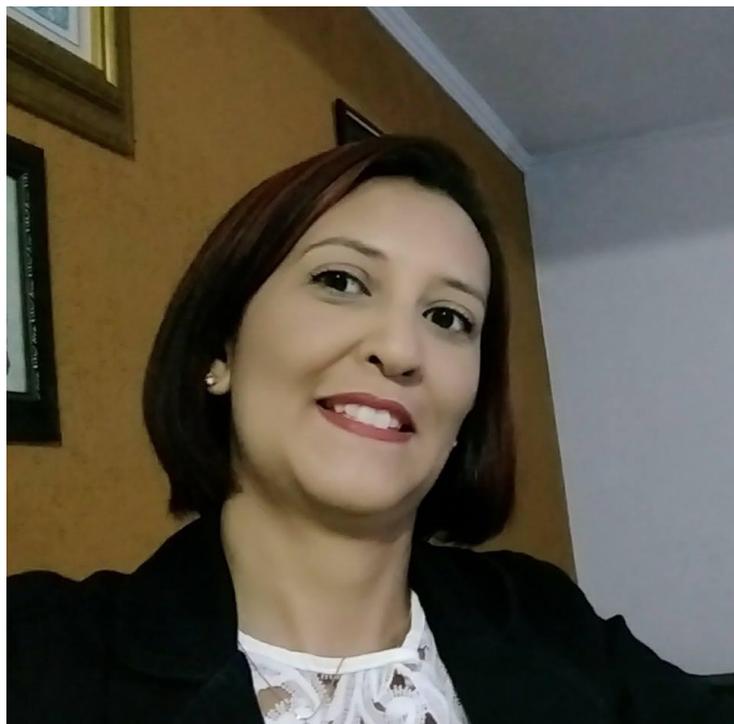
Considerações finais

Instituições que adotam a Ouvidoria como “termômetro” para a tomada de decisões aproveitando as informações registradas (indicadores) e as recomendações apresentadas pelos Ouvidores para mudanças e/ou melhorias são capazes de otimizar resultados realizando ações muitas vezes aparentemente simples e óbvias aos olhos do cliente, mas que na visão da instituição não seria possível sem a atuação e intervenção do Ouvidor para apresentar a diretoria a expectativa e a percepção do cliente.

Vídeo de encerramento

https://www.youtube.com/watch?v=_8zA18LkPR4

Obrigada!



Helizena C. Silva

Ouvidora Concessionária AB Colinas

Contatos:

helizena@yahoo.com.br

helizena.silva@colinasnet.com.br