



SERVIÇO DE OUVIDORIA

O Serviço de Ouvidoria da UMEsq é um órgão de assessoria que atua como instrumento de comunicação entre o usuário do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) e a Direção da OM. Tem por finalidade avaliar as funções desempenhadas na Unidade, e contribuir para o seu aprimoramento. Este objetivo é alcançado através de avaliações mensais, que apuram critérios de qualidade dos setores, além de sugestões, críticas e elogios.



Foto: Militar da Ouvidoria.

Os militares podem ter acesso à Ouvidoria presencialmente, pela Intranet ou por meio das Pesquisas de Satisfação. Desta forma a Ouvidoria constrói uma ponte entre o usuário e o Comando desta Unidade Médica, o que acontece de forma mais acurada pela Pesquisa de Satisfação. Nesta avaliação mensal, os dados coletados são computados e avaliados quanto aos índices de satisfação dos usuários, os quais se referem ao tempo de

espera, cordialidade, conhecimento técnico, pontualidade, presteza, conforto e limpeza das instalações, dentre outros. Tal pesquisa exprime a demanda do público, de forma direta e sigilosa, aos responsáveis pela gestão da UMEsq.

A ouvidoria também é destinada à própria tripulação, utilizando para tal fim, principalmente, a Pesquisa de Clima Organizacional. Nesta pesquisa, os dados coletados são computados e avaliados quanto ao índice de satisfação laboral e pessoal e quanto à estrutura da OM. Dessa maneira, o Comando pode verificar o nível de satisfação da sua tripulação e modificar tanto a estrutura, como a gestão da OM.

Além disso, uma outra função é a de auxiliar e esclarecer dúvidas quanto ao funcionamento e serviços oferecidos na UMEsq. O que é alcançado por meio da Carta de Serviço do Usuário, que fica disponível fisicamente nos setores de atendimento ao público, na Sala de Estado e também na Intranet.

Nesse sentido, pode-se observar que a Ouvidoria é uma assessoria impessoal, estratégica, e eficaz. É um órgão que preza por agir de forma eficiente na busca por soluções de conflitos e promoção de mudanças, o que resulta no melhor desempenho dos atendimentos ofertados ao público, nas melhorias dos processos de trabalho e na estrutura da OM. Com isso, é possível contribuir para que as condições do Serviço Militar sejam mais satisfatórias.

Autores:

Capitão de Corveta (S) FERNANDA de B. P. ESTEVES da Silva;
Primeiro-Tenente (RM2-T) JULIANA Figueiredo de OLIVEIRA; e
CB-EF Yuri SAN Ferreira da Silva.