

Ouvidoria da FUABC ultrapassa 2 mil chamados em cinco anos de atuação

Da Redação



Ouvidoria registrou 734 chamados somente em 2025, com tempo médio de resposta de 5 dias e 96,4% de resolubilidade (Foto: Divulgação)

A Ouvidoria da Fundação do ABC contabilizou 2.166 manifestações registradas entre agosto de 2020, ano de implantação do serviço, e dezembro de 2025. Os dados constam no Relatório Anual do serviço.

A ouvidoria foi criada para se tornar um espaço de acolhimento público, para receber, examinar e responder às solicitações dos integrantes da instituição. Em 2025, foram registrados 734 protocolos, número que representa um crescimento de 42% em relação ao ano anterior.

O órgão foi criado no dia 1º de agosto de 2020, para atender a necessidade de um canal próprio de relacionamento com colaboradores, pacientes e usuários. Na Central de Atendimento da FUABC também funcionam outros meios de atendimento como o Fale Conosco e a Lei de Acesso à Informação (LAI), vinculada à área de Transparência.

A Ouvidoria da FUABC tem o apoio e o suporte dos órgãos de atendimento das unidades gerenciadas e da Mantida, que também possuem canais como os SAUs (Serviços de Atendimento aos Usuários), ouvidorias internas, além de órgãos de controle e fiscalização.

Os chamados recebidos na Ouvidoria da FUABC são analisados e respondidos em conformidade com o prazo de 30 dias.

Linha do tempo

No ano de 2020, início das atividades da Ouvidoria, foram registrados 79 chamados. Em 2021, o número de manifestações atendidas subiu para 216.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu e respondeu 293 protocolos, número que aumentou para 327 manifestações em 2023 e para 517 em 2024. Em 2025, foi registrado o maior volume da série histórica, com 734 manifestações. Ao longo dos cinco anos analisados, além das diversas solicitações, também foram registrados 82 elogios aos serviços sob gestão da FUABC. Os chamados são abertos pelo e-mail ouvidoria@fuabc.org.br.

Dimensão da OSS

Atualmente, a FUABC está presente em unidades de saúde localizadas nos municípios de Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Mauá, Diadema, Itatiba, Itapevi, Sorocaba, São Paulo (Capital), Mogi das Cruzes, Carapicuíba, Mirandópolis, Araçatuba, Itu, Promissão, Casa Branca e Ferraz de Vasconcelos, além de Praia Grande, Santos e Guarujá.

A rede de saúde gerenciada pela FUABC já realizou mais de 25,9 milhões de procedimentos e exames, além de 172 mil cirurgias, 124 mil internações e 14,7 milhões de consultas e atendimentos ambulatoriais.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3774923/ouvidoria-da-fuabc-ultrapassa-2-mil-chamados-em-cinco-anos-de-atuacao/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário - Santo André/SP

Seção: São Caetano