



Publicado em 09/02/2026 - 18:45

Ouvidoria da Fundação do ABC ultrapassa 2 mil chamados em cinco anos de atuação

Portal G7 ABC

A Ouvidoria da Fundação do ABC, vinculada à Diretoria de Comunicação da entidade, 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 e evidenciam o papel estratégico do canal como ferramenta de gestão, capaz de promover um atendimento qualificado, resolutivo e transparente, voltado a pacientes e acompanhantes, colaboradores, fornecedores, órgãos do Poder Público e de fiscalização, além da população em geral.

Trata-se de um espaço de acolhimento ao público, criado para receber, examinar e responder adequadamente todas as solicitações de informações, elogios, sugestões e reclamações a respeito dos serviços prestados pela instituição e suas unidades.

Somente em 2025, foram registrados 734 protocolos, número que representa um crescimento de 42% em relação ao ano anterior. O aumento reforça o fortalecimento do diálogo entre a instituição e seus diversos públicos, bem como a confiança no canal como meio legítimo de escuta e resolução de demandas.

Implantado em 1º de agosto de 2020, o órgão surgiu da necessidade de um canal próprio de relacionamento com colaboradores, pacientes e usuários. Na Central de Atendimento da FUABC também funcionam outros meios de atendimento à população, como o Fale Conosco e a Lei de Acesso à Informação (LAI), vinculada à área de Transparência.

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

Os chamados recebidos na Ouvidoria da FUABC são analisados e respondidos em conformidade com os prazos estabelecidos no Artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. De acordo com a

legislação, o serviço deve encaminhar a decisão administrativa final ao requerente, observado o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período.

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.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da entidade são devidamente apuradas junto às diretorias das unidades sob sua gestão. No ano passado, o tempo médio de resposta às demandas foi de 5 dias, e o índice de resolubilidade alcançou 96,4%. Tais indicadores evidenciam o compromisso da instituição com o cumprimento dos prazos legais, bem como com a agilidade e a transparência no atendimento aos usuários. Os chamados são abertos pelo e-mail ouvidoria@fuabc.org.br.

DIMENSÃO DA OSS

A diversidade e a abrangência das demandas recebidas refletem a dimensão da atuação da Fundação do ABC no Estado de São Paulo. 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.

Anualmente, a rede de saúde gerenciada pela FUABC realiza 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://g7abc.com.br/grande-abc/ouvidoria-da-fundacao-do-abc-ultrapassa-2-mil-chamados-em-cinco-anos-de-atuacao-2>

Veículo: Online -> Portal -> Portal G7 ABC

Seção: Fundação