

# gestão

SEÇÕES DE “CONTATO” EM SITES DE INSTITUIÇÕES ONCOLÓGICAS HUMANIZAM RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

## Todo ouvido

**E**m sites de instituições diversas, as áreas de contato – geralmente intituladas “Fale conosco” – são valiosas formas de comunicação com o público, ao mesmo tempo em que permitem, a partir da análise das demandas dos usuários, a melhoria e o aprimoramento dos serviços oferecidos. Nas unidades de saúde que lidam com o câncer, essas ferramentas gerenciais vão além do esclarecimento de dúvidas e do encaminhamento de pedidos e reclamações às áreas competentes – buscam também a humanização. Em alguns hospitais, sugestões de pacientes já foram aceitas e postas em prática.

No INCA, a seção Fale Conosco do portal da instituição na Internet ([www.inca.gov.br](http://www.inca.gov.br)) é

administrada pelo Serviço de Comunicação Social e gerenciada por Andrea Dias da Silva, servidora formada em Administração de Empresas e pós-graduada em Comunicação Empresarial. A página informa ao usuário sua finalidade: esclarecer dúvidas nas áreas de pesquisa, ensino e assistência médico-hospitalar em câncer. Há também um FAQ (sigla em inglês para perguntas mais frequentes) sobre temas que costumam suscitar dúvidas, como doação de medula óssea, trabalho voluntário, papilomavírus humano (HPV) e como se dá o primeiro atendimento no INCA. Caso não encontre resposta para seu questionamento, o usuário pode mandar mensagem por meio de um formulário eletrônico.

“O Fale Conosco é a nossa principal forma de relacionamento com o público. É uma ferramenta muito útil para mensurarmos nosso serviço. Gostamos de escutar as pessoas e acatar as opiniões”

**LARA PERNAMBUCO**, responsável pela Assessoria de Comunicação do Crio

Ao enviar sua pergunta, o cidadão recebe mensagem automática informando que será respondido em até cinco dias úteis. “Normalmente, conseguimos responder em até dois dias, mas tudo depende do cenário”, salienta Andrea. Por exemplo, se na mídia surge algum assunto que desperta muito interesse, como quando a atriz Angelina Jolie resolveu fazer mastectomia (retirada dos seios) preventiva, o quadro muda: a quantidade de mensagens aumenta bastante e, consequentemente, o prazo para a resposta.

Outro caso atípico foi quando surgiram, nas redes sociais e na mídia, matérias sobre a fosfoetanolamina e seus possíveis efeitos terapêuticos contra o

câncer. “Esse assunto ‘explodiu’ para nós. Criamos uma resposta padrão e fomos colocando no portal notícias atualizadas sobre o tema. E aí, gradativamente, foi diminuindo a demanda. Atualmente, já não recebemos mais perguntas sobre a substância”, atesta Andrea.

O Fale Conosco do INCA serve ainda como termômetro dos temas que geram mais dúvidas na população. Ao perceber que determinadas perguntas se repetem, a equipe do Serviço de Comunicação Social, em parceria com as áreas técnicas, faz ajustes no portal. Informações consideradas “escondidas” são reorganizadas para ficarem mais expostas. Também podem ser criados novos conteúdos ou novas páginas.

Foi o que aconteceu, por exemplo, com o tabagismo, que há alguns anos era um dos temas mais questionados no Fale Conosco. Hoje, há uma área no portal dedicada ao tema, com links diretos pela página inicial e pelo FAQ. Resultado: as perguntas sobre tabagismo caíram 90%. “As demandas sobre HPV também levaram a modificações no site, e os pedidos de informações foram praticamente zerados”, acrescenta a administradora, que divide a tarefa com uma estagiária de Relações Públicas.

Quando as perguntas dos usuários são técnicas, Andrea recorre a profissionais do INCA. “Se não é nada muito aprofundado, eu ligo para a área responsável por aquele tema e solicito a resposta, que por vezes chega pelo telefone. Construo uma resposta junto com o técnico da área. Em outras situações, copio o link do portal

“Todo mundo deveria participar de alguma forma, pois as pessoas voltariam mais seu olhar para o outro. Eu não consigo responder a uma mãe simplesmente encaminhando-a para outro setor ou para a Ouvidoria-Geral. Preciso mostrar que, de alguma forma, nós a ouvimos”

**ANDREA DIAS DA SILVA**, responsável pelo Fale Conosco do INCA

referente ao assunto e encaminho ao cidadão. Às vezes ele retorna pedindo mais informações, e aí eu sugiro que procure a área competente”, detalha. Todo final de ano, a Comunicação Social solicita às áreas técnicas que atualizem as respostas do FAQ.

Para Andrea, o diferencial do Fale Conosco de uma instituição como o INCA é que se lida não só com questões técnicas e administrativas, mas também com a emoção. “Acho que todo mundo deveria participar de alguma forma, pois as pessoas voltariam mais seu olhar para o outro. Eu não consigo responder a uma mãe simplesmente encaminhando-a para outro setor ou para a Ouvidoria-Geral. Preciso mostrar a ela que, de alguma forma, nós a ouvimos.”

## ATENÇÃO ÀS REDES SOCIAIS

No A.C. Camargo Cancer Center, que atende as redes privada e conveniada ao Sistema Único de Saúde (SUS), as mensagens dos usuários com dúvidas, sugestões, reclamações ou elogios podem ser encaminhadas à instituição por meio

## Da crítica à solução

Quando o assunto é o atendimento oferecido pela instituição de saúde, a Ouvidoria é o setor responsável por receber sugestões, críticas, reclamações e elogios. No site do Hospital de Câncer de Barretos ([www.hcbarretos.com.br](http://www.hcbarretos.com.br)), o acesso virtual ao departamento se dá pela seção Contato, como uma das 13 perguntas do FAQ (“Como faço para realizar uma reclamação sobre a instituição?”) elaborado pela Comunicação.

Todos os setores do hospital contam com um membro da Ouvidoria – ao todo, na unidade-sede, são 11 colaboradores, além do coordenador, Ricardo Fernandes Canônico. Para ele, essa distribuição facilita o trabalho da equipe, pois as informações recebidas pelos assistentes de ouvidoria de cada setor são imediatamente encaminhadas ao líder daquela área, o que resulta em respostas mais rápidas aos requerentes. Também há assistentes nas demais unidades hospitalares em Barretos e nas outras cidades onde a instituição atua: Jales, Fernandópolis (ambas em

SP), Juazeiro (BA), Campo Grande (MS) e Porto Velho (RO).

“O retorno mais evidente da atuação da Ouvidoria está relacionado à preservação da imagem institucional, evitando, por meio de intervenções rápidas e eficazes, que determinados episódios decorrentes de falhas internas ou mal-entendidos se alastrem na opinião pública”, explica o ouvidor. Segundo ele, as reclamações mais recorrentes são sobre fila de espera para agendamento de primeira vez e marcação de consulta de retorno. Já as reivindicações mais comuns são para reabertura da antiga portaria e adiantamento de consultas e exames.

Canônico sustenta que a Ouvidoria é um espaço democrático e uma ferramenta indispensável ao Programa Nacional de Humanização, dentro do conceito de gestão participativa e compartilhada. “Trata-se de um departamento de suma importância, visto que, por meio dele, consegue-se identificar falhas, a fim de melhorar os pontos fracos, estimular os bons exemplos e implantar novas ideias. Também é possível subsidiar o gestor na tomada de

de formulário na página Fale Conosco do site da instituição ([www.accamargo.org.br](http://www.accamargo.org.br)).

Os questionamentos mais frequentes dizem respeito a agendamentos de consultas e exames, diagnósticos, tratamentos e atendimento pelo SUS. Como no site do INCA, foi elaborada uma lista de perguntas recorrentes a partir da identificação dos assuntos que mais geravam dúvidas na população. Setenta e seis pessoas trabalham em toda a Central de Relacionamento do A.C.Camargo, que engloba tanto o Fale Conosco quanto a Ouvidoria.

De acordo com a superintendente de Relações Institucionais e Sustentabilidade do A.C.Camargo, Luciana Spring, a Central de Relacionamento trabalha de forma isenta e independente, com caráter mediador, analisando as manifestações dos usuários não solucionadas por outros canais. Também atua na intermediação de conflitos e na identificação de oportunidades, visando à melhoria contínua do atendimento, em harmonia com todas as áreas do hospital.

O prazo de retorno das mensagens recebidas é de sete dias úteis para resposta conclusiva, dependendo do teor e da complexidade do tema. As

sugestões dos usuários são levadas em conta, garante Luciana. “Buscamos sempre priorizar a experiência de nossos pacientes, promovendo melhorias a partir das manifestações recebidas. Um exemplo foi a sugestão, vinda pelo Facebook, de um doador do banco de sangue do hospital, que constatou não haver opção de lanche vegano após o procedimento. Em conjunto com nossa área de Nutrição, foi elaborado um cardápio vegano”, conta.

Como parâmetro para medir o grau de satisfação da clientela, anualmente é realizado, por um instituto de pesquisa externo e independente, estudo para avaliar a percepção sobre o serviço oferecido no hospital, sob diversos aspectos. Em 2016, já em sua terceira edição, a pesquisa ouviu 1.275 pessoas. Foram 873 entrevistas com usuários de planos de saúde e particulares (624 pacientes e 249 acompanhantes) e 402 com usuários do SUS (294 pacientes e 108 acompanhantes).

As perguntas avaliaram os diferentes canais de atendimento ao público e questionaram se os pacientes e acompanhantes se sentiam bem tratados e acolhidos e se tinham confiança no

decisão, com relatórios que apontam os indicadores de satisfação do cidadão”, opina.

No INCA, a Ouvidoria-Geral – que conta com três profissionais – tem a finalidade de “aprimorar a prestação de serviços e agilizar a busca da qualidade na detecção de falhas nos processos hospitalares e administrativos, gerando melhorias no atendimento ao paciente e, na outra ponta, aumentando também o grau de satisfação para os funcionários, prestadores de serviços voluntários e o público de um modo geral”.

A enfermeira Cristiane Sanchotene Vaucher, responsável pelo setor, revela que a maior parte das mensagens recebidas diz respeito a agendamento de serviços, sobretudo pedidos de antecipação de consultas e queixas sobre demora na marcação de exames. “Algumas reclamações são pontuais de algum serviço ou de atendimento. Nesses casos, encaminhamos as mensagens para a direção responsável”, acrescenta.

Todo o trâmite é acompanhado de perto pela Ouvidoria-Geral, que sempre responde aos requerentes sobre as providências tomadas.



# NÚMEROS DO INCA EM 2016

“Buscamos sempre priorizar a experiência de nossos pacientes, promovendo melhorias a partir das manifestações recebidas”

**LUCIANA SPRING**, superintendente de Relações Institucionais e Sustentabilidade do A.C. Camargo Cancer Center

trabalho dos profissionais do hospital. O nível de satisfação alcançou 97,3% no primeiro grupo e 99,3% no segundo.

## A VOZ DO POVO

Cinco pessoas da Assessoria de Comunicação (Ascom) respondem pelo Fale Conosco do Centro Regional Integrado de Oncologia (Crio), de Fortaleza. Embora seja uma clínica privada, a instituição tem cerca de 70% de seu atendimento pelo SUS.

De acordo com a publicitária Lara Maria Montenegro Pernambuco, responsável pela Ascom, o serviço é tão importante para o Crio que foi um dos principais motivos para a reformulação do site da instituição ([www.crio.com.br](http://www.crio.com.br)), prevista para ser concluída no final de agosto. Enquanto o novo conteúdo não é colocado no ar, a página inicial do site apresenta apenas um formulário para o usuário entrar em contato.

“O Fale Conosco é a nossa principal forma de relacionamento com o público”, atesta Lara. “É uma ferramenta muito útil para mensurarmos nosso serviço. Gostamos de escutar as pessoas e acatar as opiniões.”

A publicitária acrescenta que uma das novidades do espaço virtual da instituição foi criado “atendendo a pedidos”. “Uma das ideias dadas pelos próprios usuários foi a criação de um local para eles dentro do site, onde pudessem colocar depoimentos – principalmente com dúvidas e sugestões – acessíveis a todas as pessoas.” A ideia é, após um filtro da Ascom, que esses depoimentos sejam publicados com o nome de seus autores.

O novo site também atenderá uma necessidade de melhorar a comunicação da Ascom – e, por extensão, do próprio Crio – com os usuários. “Muitas pessoas nos procuram, por exemplo, quando têm uma consulta agendada e não conseguem entrar em contato com o setor pelo telefone. Nós fazemos essa intermediação”, explica Lara. ■



## Temas mais procurados



**942**

Doação de **cabelo**, sangue de **cordão umbilical**, solicitação de visitas e estágios



**329**

**Tratamento** no Instituto



**412**

**Educação** (cursos, bolsas e eventos técnico-científicos)



**168**

Informações encontradas no **portal**



**263**

Transplante e doação de **medula óssea**



**149**

**Trabalho voluntário**



**167**

**Publicações e materiais** editados pelo INCA



**118**

**Outros temas**



**120**

**Apoio** a pacientes e familiares



**100**

Doação de **sangue**



**39**

**Tabagismo**