EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

OUVIDORIA HUAC

RELATÓRIO DE DEMANDAS

3º TRIMESTRE DE 2019

SUMÁRIO

1. **Ouvidoria Geral 3**
2. **Estatística Gerais 4**
3. **Denúncias 6**
4. **Registro de Manifestações por Assunto 6**
5. **Considerações Finais 7**

1. OUVIDORIA HUAC

A Ouvidora do HUAC é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o hospital, um espaço de participação social, que permite a cooperação ativa dos cidadãos no controle da qualidade dos serviços públicos.

Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar, registrar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão subjacente, de modo a contribuir para a solução dessa questão no âmbito da rede EBSERH, por meio de sugestões e informações pertinentes.

Dessa forma, os objetivos da Ouvidoria do HUAC compreendem incentivar o controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados no hospital e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, vale ressaltar que a ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

1.2 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

- Atendimento Presencial

  Local: Hospital Universitário Alcides Carneiro.

  Horário 7:30 às 12h e das 13 às 18h (segunda a sexta-feira)

  Telefone: (83) 2101-5595

- Atendimento Eletrônico

  E-mail: ouvidoria.huac@ebserh.gov.br

2. ESTATÍSTICAS GERAIS

A Ouvidoria do HUAC registrou no 3º trimestre de 2019, considerando o período de 1º de julho a 30 de setembro, um total de 80 demandas. Conforme apresentado na Imagem 1, foram registradas 43 (38,0%) reclamações, 09 (8,0%) solicitações de providência/esclarecimento de dúvida, 0 (0,0 %) denúncias, 0 sugestões (0,0 %), 11 elogios (10,0%) e 51 comunicações (45,0%).

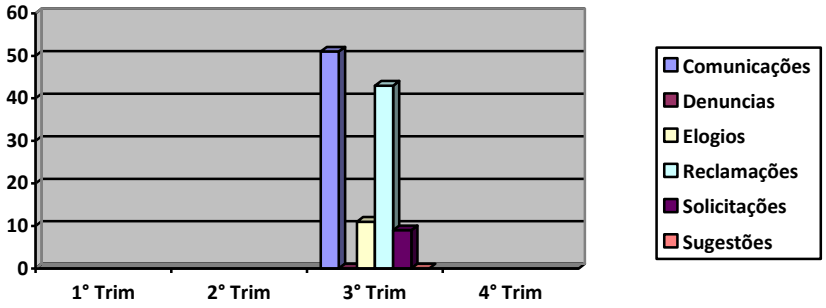

Imagem 1 – Demandas do 3º Trimestre de 2019 (atualizado em 01/10/2019).

Conforme consta na Imagem 2, a Ouvidoria do HUAC atendeu a 42,86 % das manifestações dentro do prazo, sendo que o prazo médio de resposta é de 24,51 dias.

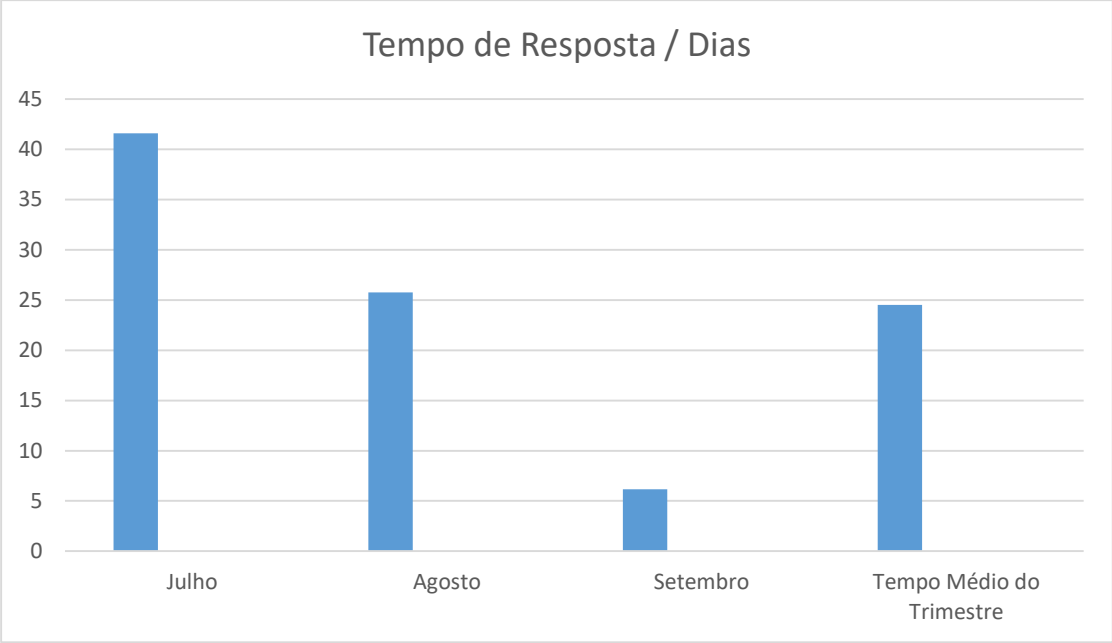

Imagem 2 – Situação das manifestações (atualizado em 01/10/2019).

O sistema novo permite que o cidadão, após receber a resposta, avalie o atendimento recebido.

3. DENÚNCIAS

A Ouvidoria do HUAC objetiva seguir as normas e procedimentos necessários para receber e apurar a veracidade de denúncias sobre atitudes inadequadas eventualmente praticadas, atos de improbidade ou falhas na gestão, bem como buscar sugestões para a melhoria dos procedimentos internos, criando mais transparência e confiabilidade para aqueles que se sentirem prejudicados em situações inadequadas, com a garantia do anonimato para aqueles que desejem denunciar condutas não compatíveis com o exercício da função pública.

Não houve registro de denúncias no 3º trimestre.

4. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria do HUAC recebe manifestações de cidadãos e empregados que demonstrem insatisfação com ações e serviços prestados pelo HUAC ou indiciem descumprimento de obrigações e deveres de sua parte, que mesmo não contrariando dispositivos legais, desagradam aos usuários, merecendo levantamento de informações para esclarecer o ocorrido conforme consta na imagem 3.

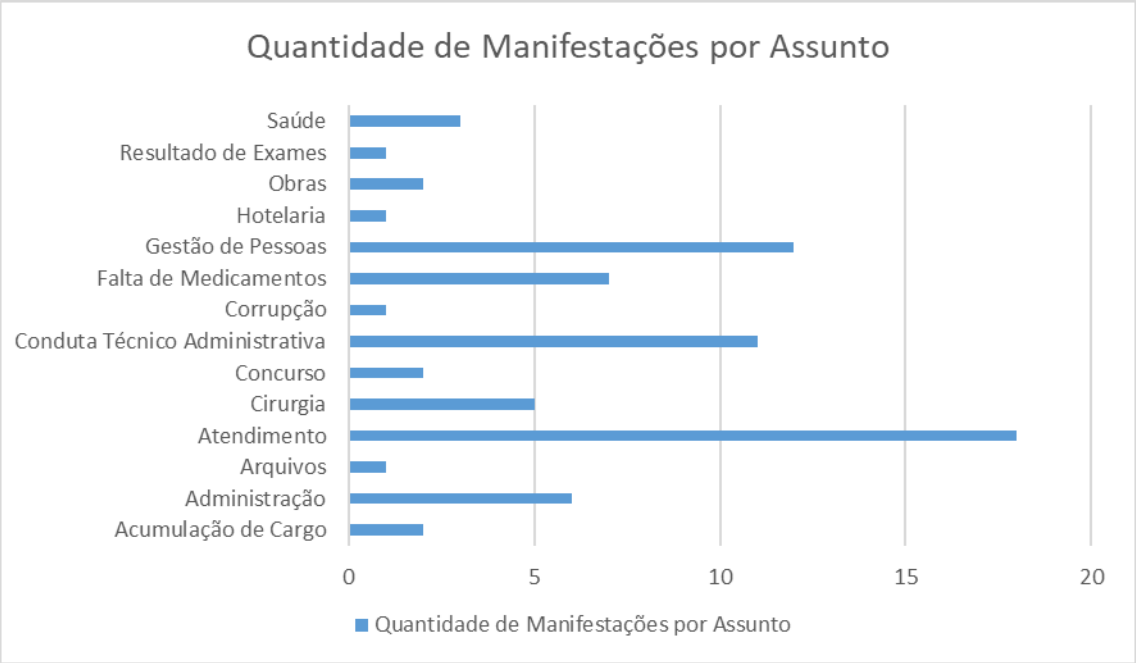

Imagem 3 – Quantidade de Manifestações por Assunto - em 01/10/2019

5. Considerações Finais

A Ouvidoria do HUAC aderiu ao Sistema e-OUV/CGU (Fala.Br), conforme orientação do Decreto 9.492/2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv (Fala.Br) como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16.

Dessa forma, a partir 01 de outubro de 2018 todas as demandas foram registradas no referido sistema