



EBSEH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Maternidade Climério de Oliveira
Universidade Federal da Bahia

Relatório da
Ouvidoria
3º trimestre de 2018

1. Introdução

O presente relatório tem por finalidade apresentar os dados estatísticos dos registros das manifestações recebidas na Ouvidoria da Maternidade Climério de Oliveira no 3º trimestre de 2018 que engloba os meses de Julho, Agosto e Setembro assim como a análise das sugestões, reclamações dos usuários e adoção de medidas de melhoria implementadas pela gestão. A análise das demandas recebidas deve servir de base para informar ao gestor sobre a existência de problemas e como consequência, induzir mudanças estruturais e melhorias conjunturais.

A Ouvidoria registrou: 49 reclamações, 42 elogios, 22 solicitações, 09 sugestões e 01 denúncia. Totalizando 123 demandas.

Dentre as 22 solicitações registradas, 02 são solicitações de informação que se enquadram na Lei Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011, lei de acesso a informação recebidas através do e-sic (sistema federal). A demanda recebida através do sistema SIG/Ouvidoria como denúncia foi classificada de forma equivocada pelo demandante, entretanto não foi reclassificada pela ouvidoria por problemas operacionais no sistema. Tratasse de uma solicitação de informação à superintendente, sendo encaminhada a mesma.

Considerando a Instrução Normativa (IN) nº 5, de 18 de Junho de 2018 que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 que estabelece orientações para a atuação das ouvidorias do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, Capítulo I, das Disposições Gerais Art. 3º, III – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

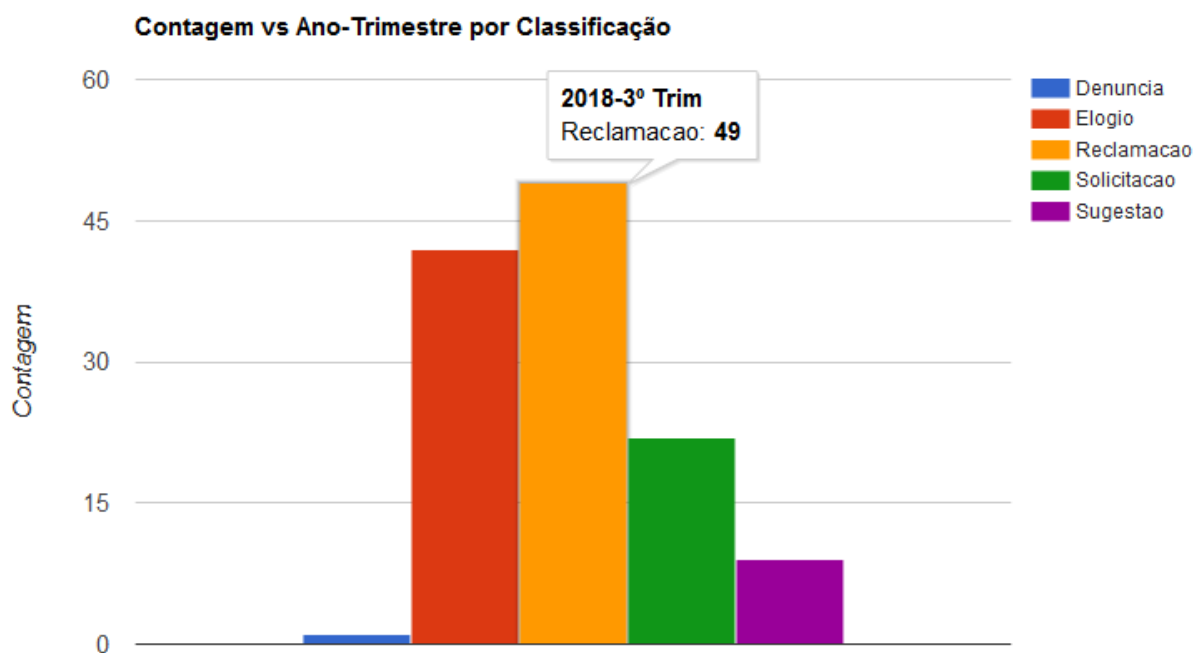
As demandas independente de sua classificação foram registradas de forma presencial, através do sistema SIG/ebserh/Ouvidoria, e-mail da Ouvidoria, das caixas de coleta localizadas na Maternidade em Nazaré e no anexo Hospital Salvador. As duas solicitações de informação que estão incluídas na lei de acesso a informação foram recebidas através do sistema federal e-sic (lei de acesso a informação) e incluídas no SIG para tramitação interna.

2. Registro das manifestações

As demandas recebidas foram relacionadas com a Gerência de Atenção a Saúde, Gerencia Administrativa e a Superintendência. Gerencia de Ensino e Pesquisa não recebeu demandas no referido trimestre.

Classificação	Ano	
	2018	Totais
Denuncia	1	1
Elogio	42	42
Reclamacao	49	49
Solicitacao	22	22
Sugestao	9	9
Totais	123	123

Fonte:SIG/OUVIDORIA



Fonte:SIG/OUVIDORIA

3. Forma de Contato

As demandas recebidas nesse período foram em maior número, através da caixa de coleta, que estão instaladas na Maternidade em Nazaré (portaria principal/ambulatório/corredor da mamografia) e nas 03 caixas instaladas no anexo/hospital Salvador (portaria principal/alojamento conjunto/recepção classificação de risco). Foram depositadas 60 demandas nas caixas de coleta, seguida de 34 demandas registradas no sistema (SIG/Ebserh/Ouvidoria), 10 demandas presenciais, 12 demandas recebidas por telefone, 05 recebidas através do e-mail da Ouvidoria e 02 através do sistema federal e-sic. Percebemos que houve queda no atendimento presencial, mesmo comparando com o período de Julho, Agosto e Setembro do ano anterior. Paralelo ao aumento das demandas recebidas através da caixa de coleta. Provavelmente o fato da área assistencial (classificação de risco/emergência/centro obstétrico/UTIN/USINCA/espço de convivência/alojamento conjunto) já estarem em processo de transição para o Hospital Salvador em 2017. Entretanto em 2018, nesse período, houve aumento do número geral de registros, apesar da ouvidoria não ter espaço físico no local. Após transferência foi iniciada uma estratégia de visitas semanais a todos os pacientes internadas, orientando as usuárias sobre a ouvidoria e a utilização das caixas de coleta caso fosse necessário.

Classificação	Ano	2018						Totais
	Trimestre	3º Trim						
	Forma de Contato	Caixa de Coleta	E-mail	Presencial	SIC	Sítio da Ebserh	Telefone	
Denuncia						1		1
Elogio		34		2		5	1	42
Reclamacao		20		7		12	10	49
Solicitacao			5		2	15		22
Sugestao		6		1		1	1	9
Totais		60	5	10	2	34	12	123

Fonte: SIG/OUVIDORIA

Quadro Comparativo 3º trimestre 2017 / 3º trimestre 2018

Classificação	Ano	2017						2018						
	Forma de Contato	Caixa de Coleta	Carta	E-mail	Presencial	SIC	Sítio da Ebserh	Caixa de Coleta	E-mail	Presencial	SIC	Sítio da Ebserh	Telefone	
	Trimestre	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	3º Trim	
Denuncia							2						1	
Elogio		11	1		2		3	34		2			5	1
Reclamacao		2	1	2	12		4	20		7			12	10
Solicitacao				2		7	7		5		2		15	
Sugestao					1		1	6		1			1	1
Totais		13	2	4	15	7	17	60	5	10	2		34	12

Fonte:SIG/OUVIDORIA

Demandas por Gerência/Classificação /Forma de contato

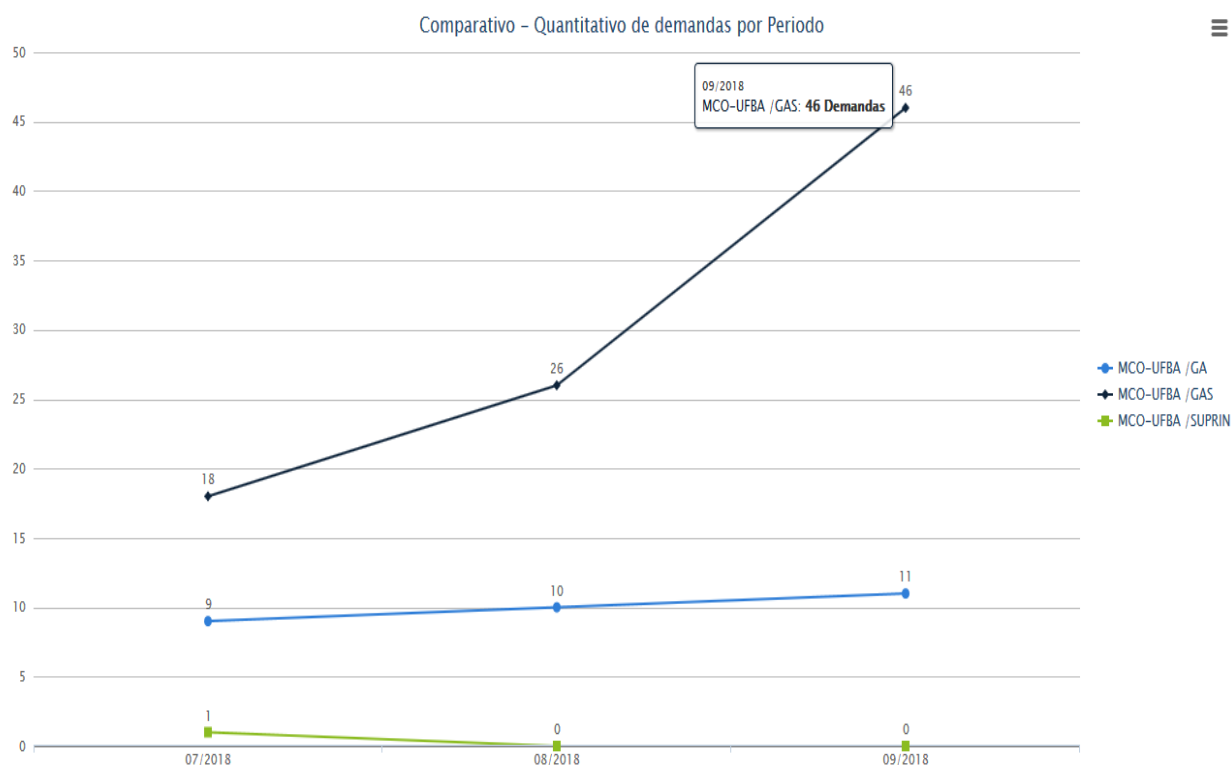
A gerência de atenção a saúde recebeu 90 demandas onde engloba as áreas assistenciais, seguida da gerência administrativa com 30 demandas onde se encontra o setor de Gestão de Pessoas e a superintendência com 01 demanda que inclui setores ou unidades ligados diretamente.

Classificação	Ano	2018														Totais
	Trimestre	3º Trim														
	Departamento	GA - Gerencia Administrativa						GAS - Gerencia De Atencao A Saude					Não informado	SGP - Setor de Gestao de Pessoas	SUPRIN - Superintendencia	
Forma de Contato	Caixa de Coleta	E-mail	Presencial	SIC	Sítio da Ebserh	Telefone	Caixa de Coleta	E-mail	Presencial	Sítio da Ebserh	Telefone	Sítio da Ebserh	Sítio da Ebserh	Sítio da Ebserh		
Denuncia												1			1	
Elogio		1					33		2	4	1	1			42	
Reclamacao		3		2	6	3	17		5	5	7	1			49	
Solicitacao			2		2	9		3		4			1		22	
Sugestao		1					5		1	1	1				9	
Totais		5	2	2	2	15	3	55	3	8	15	9	2	1	123	

Fonte:SIG/OUVIDORIA

Quantidade de demandas Gerências/Superintendência por período (Julho/Agosto/Setembro)

A Gerência de atenção a saúde é a área mais demandada com aumento dos registros de agosto para setembro.

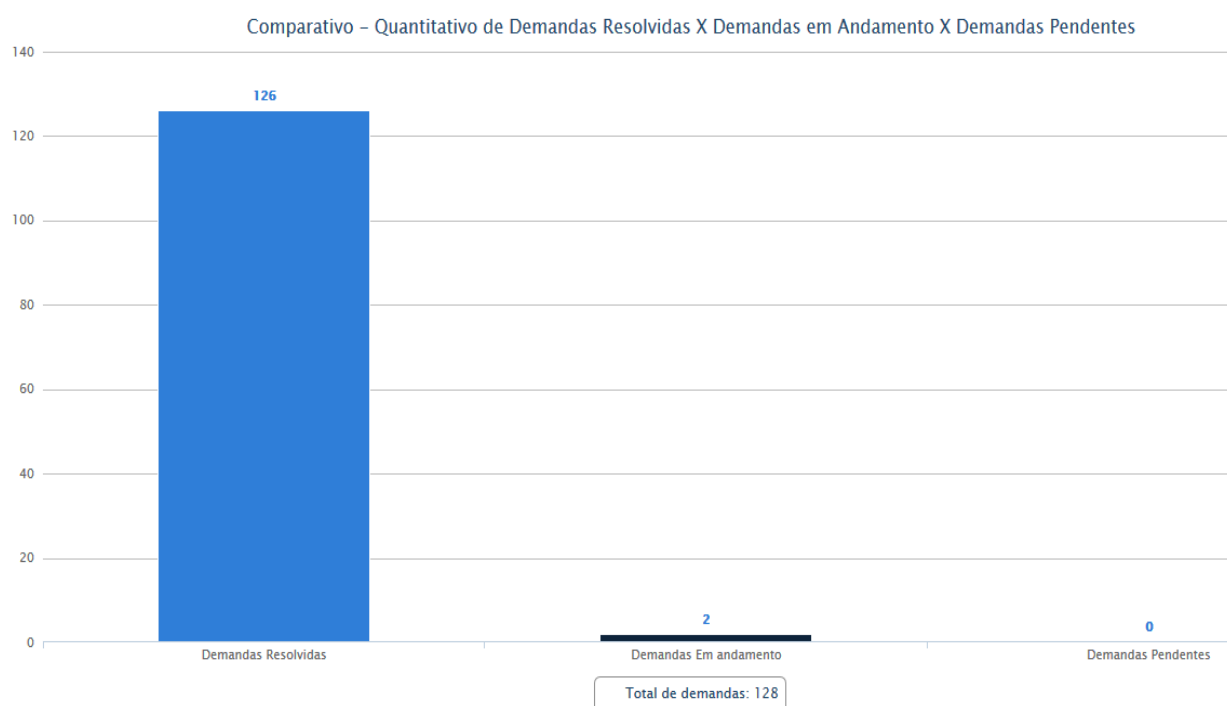


Fonte:SIG/OUVIDORIA

3. RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS

Foram registradas 128 demandas na Ouvidoria no período de 01/07/2018 a 30/07/2018, dessas demandas 126 foram respondidas pelos setores competentes respeitando a hierarquia inversa, ou seja, a demanda é encaminhada para os escalões diretamente envolvidos. Quanto às outras duas demandas que aparecem no gráfico, demandas em andamento, estavam dentro do prazo de resposta. Esse prazo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, está assegurado pela Instrução Normativa (IN) nº 5/2018 que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A Ouvidoria tem como uma de suas atribuições, promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. Vale ressaltar que a ouvidoria não é primeira instância, cabendo a resolução inicial ou tomada de decisão aos líderes, chefes, e/ou gerência conforme hierarquia.



Fonte: SIG/OUVIDORIA

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação

Órgão(s) de referência

EBSEH - MCO-UFBA - Maternidade Climério de Oliveira

Período de consulta:

7/2018 a 9/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

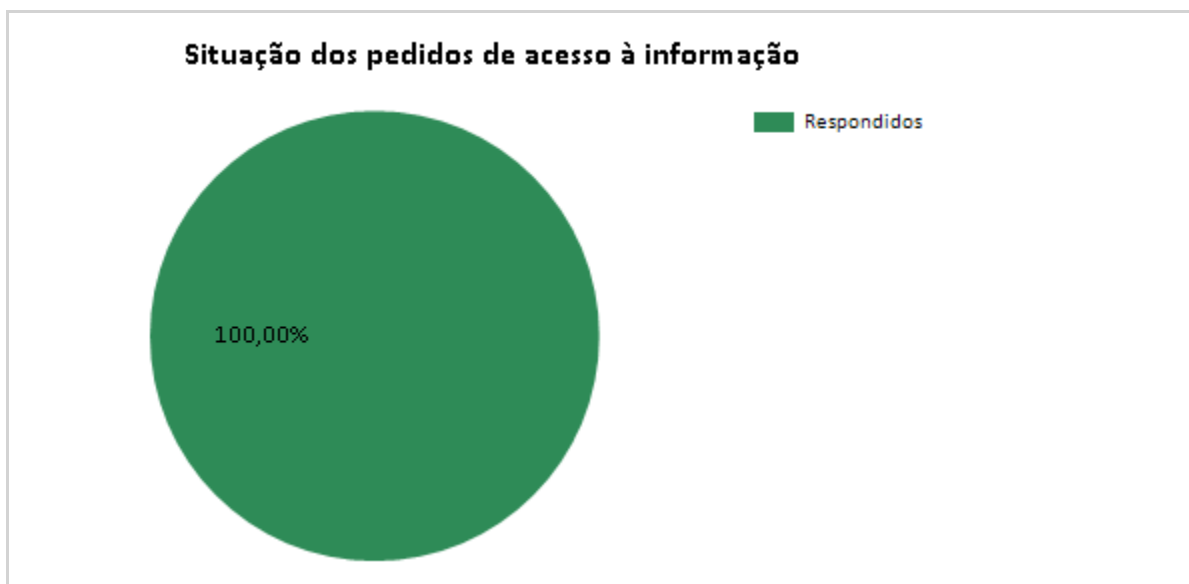
Quantidade de Pedidos: 2

Média mensal de
pedidos:

0,67

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	2



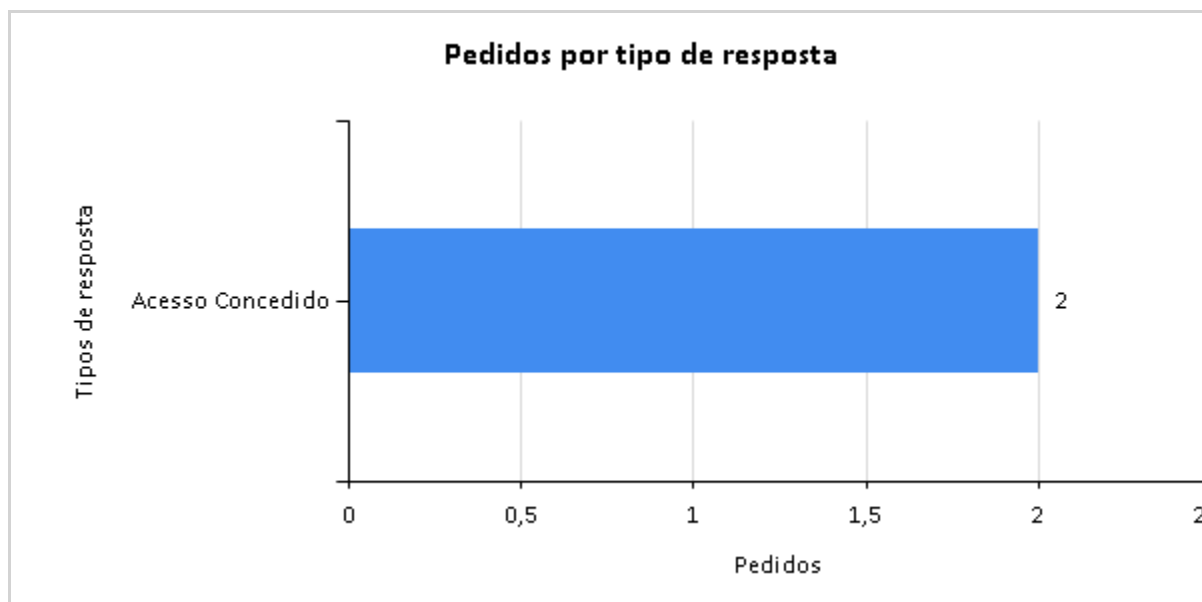
Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	3	Total de solicitantes:	2
Perguntas por pedido:	1,50	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	1
		Solicitantes com um único pedido:	2

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Profissões e ocupações	1	50,00%
Trabalho - Mercado de trabalho	1	50,00%

Tempo médio de resposta: 19,00 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
0	0,00%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
TOTAL:	0	0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	2	100,00%

Fonte:E-sic

M^a Jacinta Pereira Veloso
Ouvidora/SIAPE1255967
Ouvidora Maternidade Climério de Oliveira
UFBA/EBSERH