

RELATÓRIO DE DEMANDAS

Ouvidoria HU-UFJF/ 2018

SUMÁRIO

| | |
|---|---|
| 1. OUVIDORIA | 3 |
| 2. ESTATÍSTICAS GERAIS..... | 3 |
| 3. DENÚNCIAS | 5 |
| 3.1 Canal de entrada..... | 5 |
| 4. RECLAMAÇÕES..... | 6 |
| 4.1 Canal de entrada..... | 6 |
| 5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO | 7 |
| 5.1 Canal de entrada..... | 7 |
| 5.2 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU)..... | 8 |
| 6. SUGESTÕES | 8 |
| 6.1 Canal de entrada..... | 8 |
| 7. Observações finais | 9 |

1. OUVIDORIA

A Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH é um canal de comunicação direto entre o cidadão e a empresa, 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 HU-UFJF/EBSERH compreendem incentivar o controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados pelos setores do 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.

2. ESTATÍSTICAS GERAIS

A Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH recebeu durante o ano de 2018, um total de 288 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 69 solicitações, 156 reclamações, 32 denúncias, 14 elogios e 17 sugestões.

| Classificação | Ano | |
|---------------|------------|------------|
| | 2018 | Totais |
| Denuncia | 32 | 32 |
| Elogio | 14 | 14 |
| Reclamacao | 156 | 156 |
| Solicitacao | 69 | 69 |
| Sugestao | 17 | 17 |
| Totais | 288 | 288 |

Tabela 1 – Demandas recebidas em 2018

De forma geral, as reclamações representam 49% das demandas registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH. Os demais quatro tipos de manifestação integram os 51% restantes, conforme mostra o Gráfico 1.

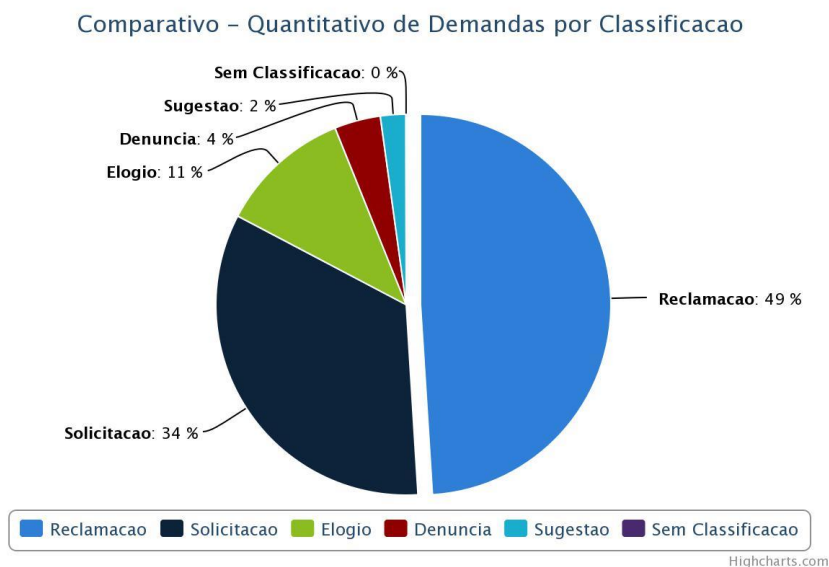


Gráfico 1 – Percentual de demandas por classificação

Quanto ao comparativo de registros por classificação durante todo o ano, o gráfico abaixo mostra a relação entre os quatro trimestres deste ano.

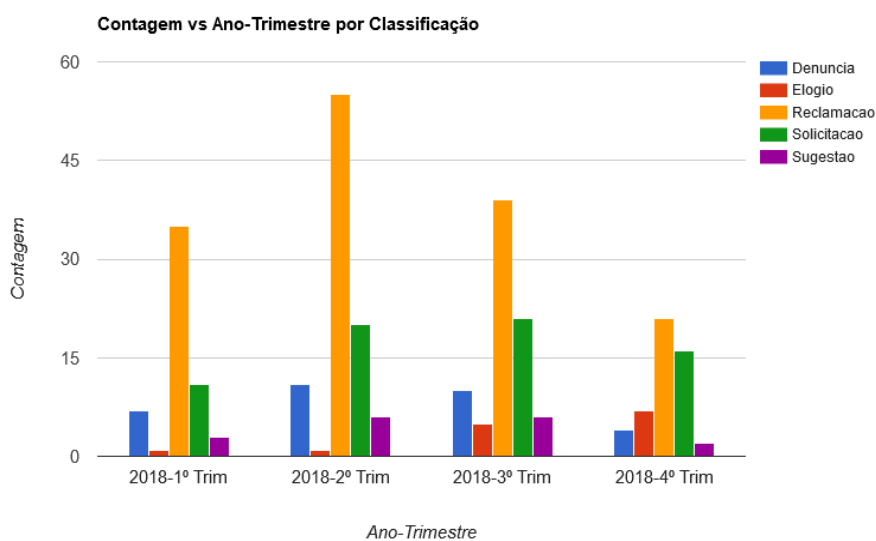


Gráfico 2 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º, 3º e 4º trimestres de 2018, por classificação

3. DENÚNCIAS

A Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH 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 sentem prejudicados em situações inadequadas, com a garantia do anonimato para aqueles que desejem denunciar condutas não compatíveis com o exercício da função pública.

3.1 Canal de entrada

Como observado na visão geral apresentada anteriormente, as 32 denúncias registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no ano de 2018 representam 4% do total de demandas recebidas. A maior parte (29) foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio da EBSEH. As denúncias que foram recebidas via e-mail foram registradas pela própria Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no sistema, contabilizando as 2 denúncias, havendo ainda a existência de 1 registro recebido presencialmente. A Tabela 2 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas no ano.

| Classificação | Forma de Contato | Ano | |
|---------------|------------------|------|--------|
| | | 2018 | Totais |
| Denuncia | E-mail | 2 | 2 |
| | Presencial | 1 | 1 |
| | Sítio da Ebserh | 29 | 29 |
| Totais | | 32 | 32 |

Tabela 2 – Número de demandas recebidas por canal de entrada

4. RECLAMAÇÕES

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH recebe manifestações de cidadãos e empregados que demonstrem insatisfação com ações e serviços prestados pela EB-SERH 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.

4.1 Canal de entrada

Como observado na visão geral apresentada anteriormente, as 156 reclamações registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no ano de 2018 representam 49% do total de demandas recebidas. A maior parte (141) foi registrada por meio do formulário eletrônico disponível no sítio da EB-SERH (71) e presencialmente (70). As reclamações que foram recebidas via e-mail foram registradas pela própria Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no sistema, contabilizando as 12 manifestações registradas por esse canal. Residualmente foram registradas 1 manifestação pelo e-SIC e 2 por contato telefônico. A Tabela 3 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de reclamações registradas no ano.

| | Ano | 2018 | Totais |
|------------------|---------------|------------|--------|
| | Classificação | Reclamacao | |
| Forma de Contato | | | |
| E-mail | | 12 | 12 |
| Presencial | | 70 | 70 |
| SIC | | 1 | 1 |
| Sítio da Ebserh | | 71 | 71 |
| Telefone | | 2 | 2 |
| | Totais | 156 | 156 |

Tabela 3 – Número de reclamações recebidas por canal de entrada

5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO/PROVIDÊNCIAS

As solicitações recebidas no âmbito da Ebserh compreendem demandas que solicitam dados, informações, e esclarecimentos de matérias relativas à saúde e ao funcionamento da organização.

5.1 Canal de entrada

Como observado na visão geral apresentada anteriormente, as 69 solicitações registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no ano de 2018 representam 34% do total de demandas recebidas em 2018. A maior parte (42) foi registrada por meio e-mail (21) ou por meio do formulário eletrônico disponível no sítio da EBSERH (21) e apenas 1 pelo e-SIC/CGU, que consiste em plataforma que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada à órgãos e entidades do Executivo Federal. Foram registradas ainda 1 solicitação encaminhada por meio de carta e 5 solicitações feitas por contato telefônico

A Tabela 4 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de solicitações registradas.

| | Ano | 2018 | Totais |
|------------------|---------------|-------------|--------|
| | Classificação | Solicitacao | |
| Forma de Contato | | | |
| Carta | | 1 | 1 |
| E-mail | | 21 | 21 |
| Presencial | | 20 | 20 |
| SIC | | 1 | 1 |
| Sítio da Ebserh | | 21 | 21 |
| Telefone | | 5 | 5 |
| | Totais | 69 | 69 |

Tabela 4 – Número de solicitações recebidas por canal de entrada

5.2 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU)

Em relação especificamente aos pedidos da Lei de Acesso à informação (12.527/2011), via sistema eletrônico da Controladoria Geral da União (e-SIC), no ano de 2018, foram registrados no e-SIC 22 pedidos. Sendo que 100% foram respondidos dentro do prazo de tramitação

O Gráfico 3 apresenta a situação dos Pedidos de Acesso à Informação em 2018.

Situação dos pedidos de acesso à informação

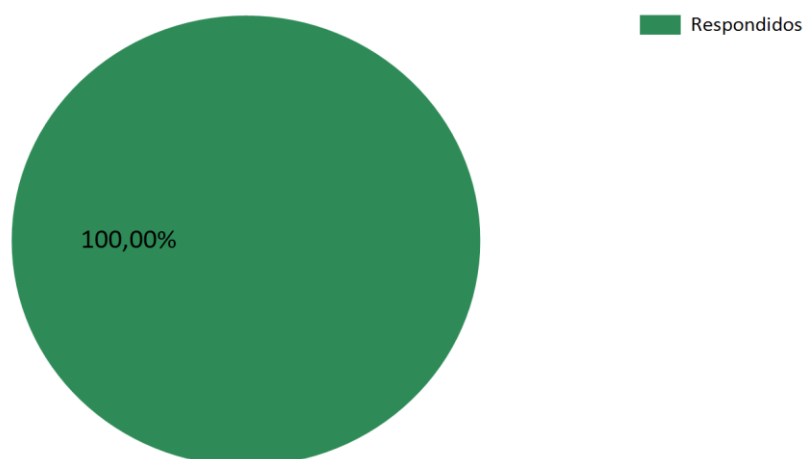


Gráfico 3 – Situação dos Pedidos

6. SUGESTÕES

As sugestões no âmbito da Ebse rh compreendem demandas que propõem ações consideradas úteis para melhoria dos Serviços Públicos.

6.1 Canal de entrada

Como observado na visão geral apresentada anteriormente, as 17 sugestões registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no ano de 2018 representam 2% do total de demandas recebidas em 2018. A maior parte (11) foi registrada de forma presencial e 6 das sugestões foram recebidas por meio do formulário eletrônico disponível no sítio da EBSERH.

A Tabela 5 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de sugestões registradas.

| | Ano | 2018 | Totais |
|------------------|---------------|----------|--------|
| | Classificação | Sugestao | |
| Forma de Contato | | | |
| Presencial | | 11 | 11 |
| Sítio da Ebserh | | 6 | 6 |
| Totais | | 17 | 17 |

Tabela 5 – Número de solicitações recebidas por canal de entrada

7. Observações finais

A Ouvidoria tem como atribuição básica atuar na defesa dos direitos e interesses da sociedade em geral, notadamente dos seus usuários, atuais ou potenciais, contra atos e omissões cometidos, com a finalidade de zelar para que o HU-UFJF atue com eficiência e mantenha crescente o prestígio de que desfruta perante a sociedade.

É um serviço de atendimento à comunidade interna e externa com atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar críticas e sugestões. É um órgão, de natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo, judicativo, que exerce suas funções diretamente junto as Unidades, Setores, Divisões, Diretoria e Superintendência, para atingir seus fins.

A Ouvidoria não tem poder decisório, mas trabalha em regime de plena autonomia e tem acesso a todas as instâncias do Hospital. Não se trata de um campo de litígio, mas de harmonização; assim, o Ouvidor adota uma postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória. Seus parâmetros são a ética, a transparência e a imparcialidade, que utiliza na construção permanente da credibilidade e da confiabilidade.