

RELATÓRIO DE DEMANDAS
Ouvidoria do
HU-UFJF/EBSERH - 2019

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
5.3 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU).....	8
6. SUGESTÕES	8
6.1 Canal de entrada.....	8
6. Observações finais	9

1. OUVIDORIA DA OUVIDORIA DO HU-UFJF/EBSERH

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 nas Filiais da rede 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 2019, um total de 229 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 88 solicitações, 106 reclamações, 14 denúncias, 12 elogios e 9 sugestões.

Ano	Classificação	Totais
2019	Denuncia	14
	Elogio	12
	Reclamacao	106
	Solicitacao	88
	Sugestao	9
	Totais	229

Tabela 1 – Demandas recebidas em 2019

De forma geral, as reclamações representam 46% das demandas registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH, seguido de 39 % de solicitações . Os demais três tipos de manifestação integram os 15 % 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.

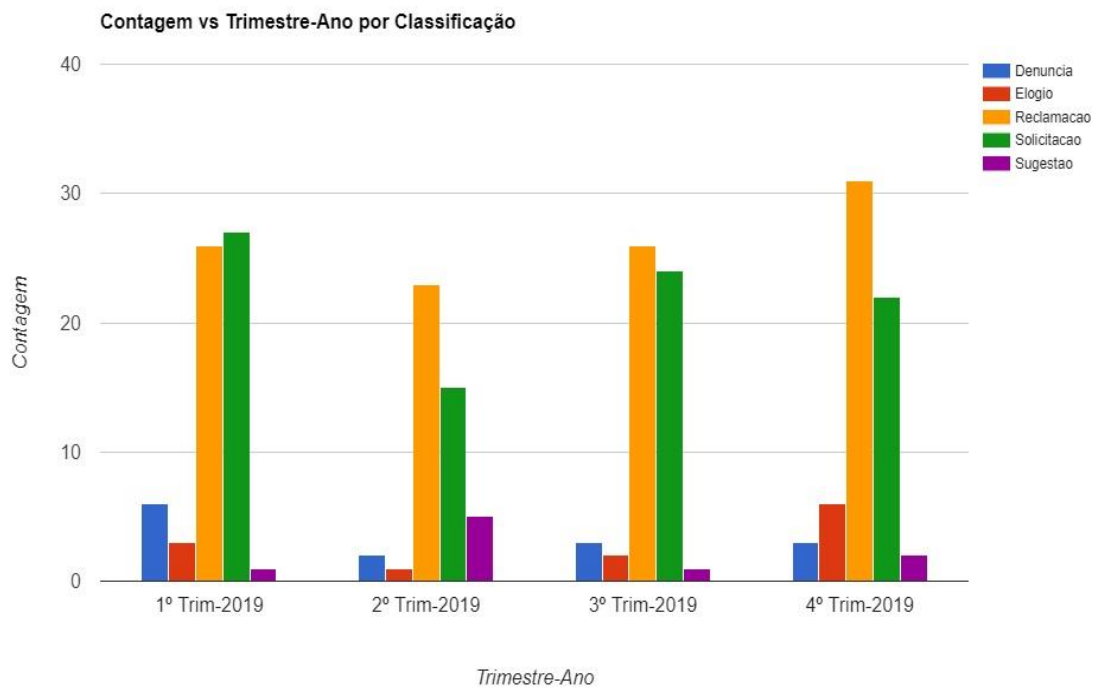


Gráfico 2 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º, 3º e 4º trimestres de 2019, por classificação

Dos 229 registros, 23 interessados avaliaram a resposta, o que corresponde a aproximadamente 10 % do total. Nota-se que o usuário avalia mal mesmo nos casos em que a demanda foi resolvida nos moldes apresentados pelo usuário, haja vista o percentual de resolutividade de 70%.

Assim, pode-se considerar alta a média de satisfação de 53,9 % obtida.



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 14 denúncias registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no ano de 2019 representam 4 % do total de demandas recebidas. A maior parte foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio do HU-UFJF/EBSERH (86%). As denúncias que foram recebidas presencialmente e por meio da caixa de coleta foram registradas pela própria Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no sistema, contabilizando as 14 % restantes. O Gráfico 3 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas no ano.

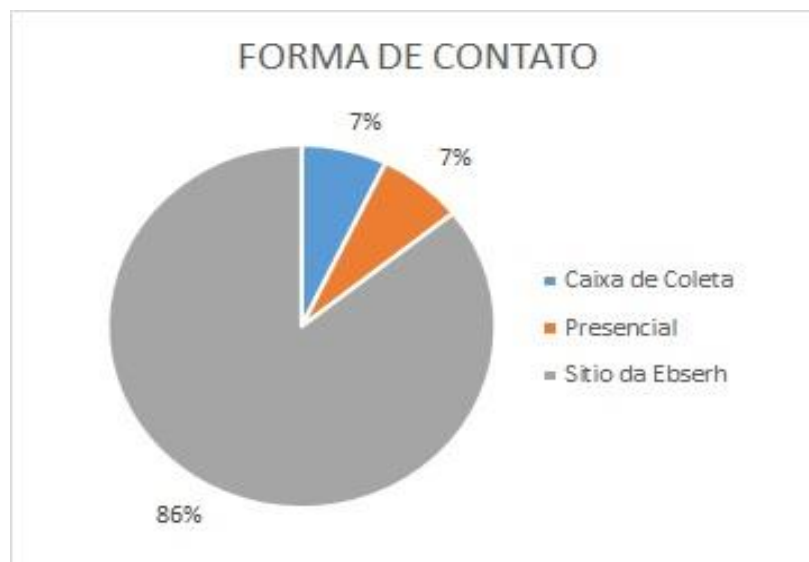


Gráfico 3 – Percentual de demandas recebidas por canal de entrada

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 106 reclamações registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no ano de 2019 representam 46% do total de demandas recebidas. A maior parte foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio do HU-UFJF/EBSERH (46%). As reclamações que foram recebidas presencialmente e via e-mail foram registradas pela própria Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no sistema, contabilizando respectivamente 33% e 16% do total. O 5% restantes das reclamação chegaram à Ouvidoria através de cartas ou caixa de coleta. O Gráfico 4 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas no ano.

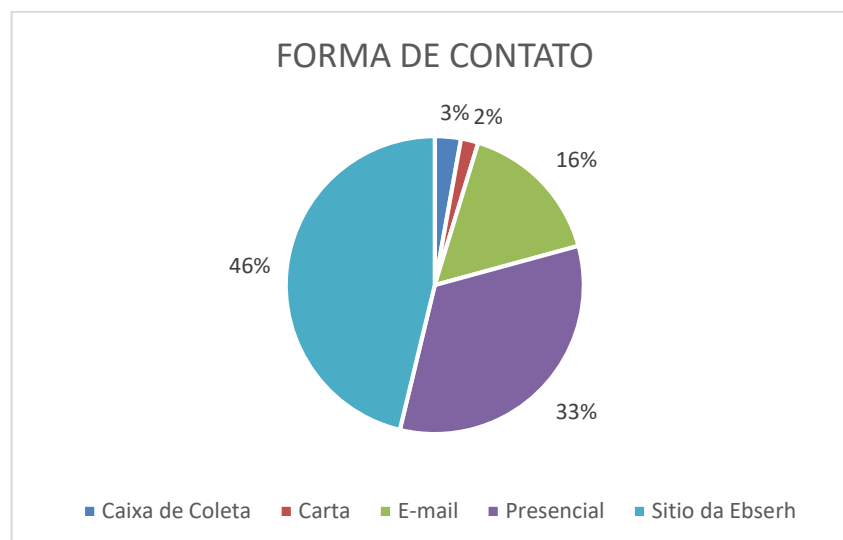


Gráfico 4 – Percentual de reclamações recebidas por canal de entrada

5. SOLICITAÇÕES

As solicitações recebidas no âmbito do HU-UFJF/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 88 solicitações registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no ano de 2019 representam 39% do total de demandas recebidas em 2019. A maior parte foi registrada via e-mail que representa 37% do total de solicitações recebidas. Na sequência com um percentual de 35% aparecem as solicitações registradas por meio do sistema eletrônico no site do HU-UFJF que representa 35%. Uma pequena parcela de 10% referem-se a solicitações encaminhadas via e-SIC/CGU (43%), 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. Entretanto esses 10% registrados via e-SIC foram redirecionados para o Fala.BR, já que consistiam em solicitações de providências e ações de setores do HU-UFJF e não solicitações de informação.

O Gráfico 5 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de solicitações registradas.

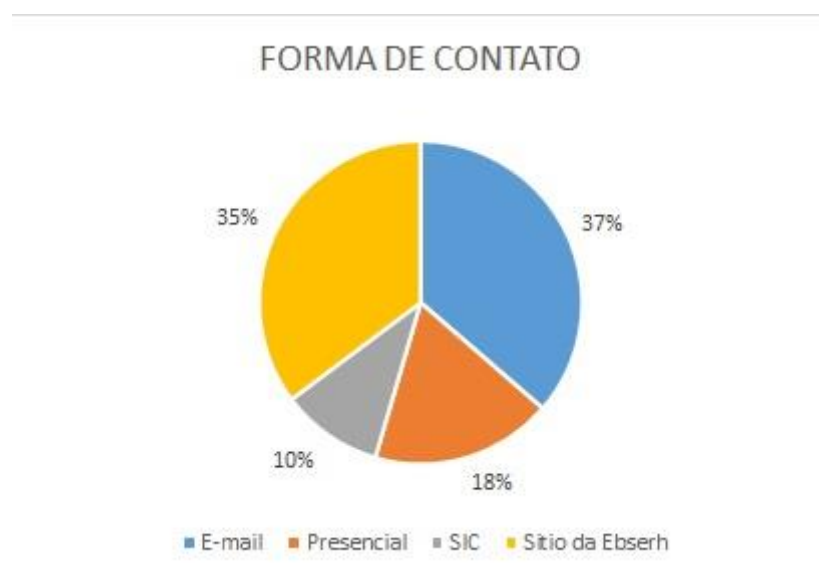


Gráfico 5 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

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

Em relação aos pedidos da Lei de Acesso à informação (12.527/2011) efetivamente, registrados via sistema eletrônico da Controladoria Geral da União (E-SIC), no ano de 2019, foram registrados no e-SIC 40 pedidos. Sendo que, embora tenham havido 4 prorrogações de prazo, 100 % foram respondidos dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 9,43 dias

No Gráfico 6 apresenta a situação dos Pedidos de Acesso à Informação em 2019.



Gráfico 6 – situação dos Pedidos

Tempo médio de resposta: 9,43 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	4	10,00 %

6. SUGESTÕES

As sugestões no âmbito do HU-UFJF/EBSERH 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 9 sugestões registradas na Ouvidoria do HU-UFJF/EBSERH no ano de 2019 representam 4% do total de demandas recebidas em 2019. A maior parte (45%) foi registrada por meio do sistema eletrônico; 44% foram divididas entre comparecimentos presenciais à Ouvidoria e cartas entregues pelos pacientes a profissionais da assistência nos leitos de internação e 11 % foram encaminhadas pelos usuários via e-mail.

O Gráfico 7 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de sugestões registradas.

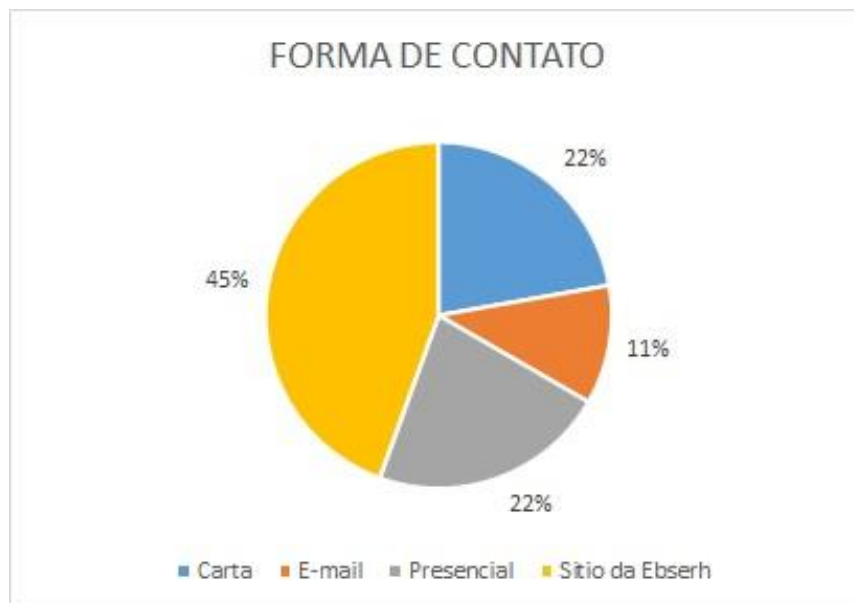


Gráfico 7 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

6. Observações finais

Tendo em vista que na elaboração dos relatórios trimestrais (1º; 2º; 3º e 4º de 2019) constam todos os encaminhamentos e detalhamento por assunto, não repetimos estas informações neste relatório anual, que poderão ser visualizados no site do HU-UFJF/EBSERH no site seguinte endereço: <http://www2.ebserh.gov.br/web/hu-ufjf/relatorios>

