

2016

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE



Goiânia, GO – Janeiro 2017

OUVIDORIA DO HC-UFG/EBSERH

Endereço: Primeira Avenida s/n, Setor Leste Universitário

CEP.: 74605-020

Goiânia, Goiás

Contatos

Telefone: 62-3269-8264

e-mail: ouvidoria.hcufg@ebserh.gov.br

e-mail: informação.hcufg@ebserh.gov.br

MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

José Mendonça Bezerra Filho

REITOR DA UFG

Prof. Dr. Orlando Afonso Valle do Amaral

PRESIDENTE DA EBSERH

Dr. Kleber de Melo Moraes

SUPERINTENDENTE

Prof. Me. José Garcia Neto

OUVIDOR

Sérgio Braz da Silva

EQUIPE DA OUVIDORIA

Divania Borges

1 - RELATÓRIO ESTATÍSTICO DO 4º TRIMESTRE DE 2016

No mês de outubro foi finalizado o segundo ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) do hospital. O segundo ciclo da PSU iniciou no dia 12/09 e foi até o dia 28/10/2016

No dia 28/10, durante o evento em comemoração ao “Dia do Servidor Público” a Ouvidoria homenageou os colaboradores que receberam elogios (janeiro à Outubro) com um certificado. Na ocasião a FUNDAHHC viabilizou a confecção dos certificados.

Em novembro, a convite das Ouvidoria/SUS do Estado de Goiás e Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) a Ouvidoria/HC participou do encontro da Região Centro-Oeste. No encontro a DOGES apresentou uma proposta de implantação do Sistema Nacional de Acreditação das Ouvidorias do SUS.

Nos meses de novembro e dezembro foi realizada a divulgação dos resultados do segundo ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do hospital.

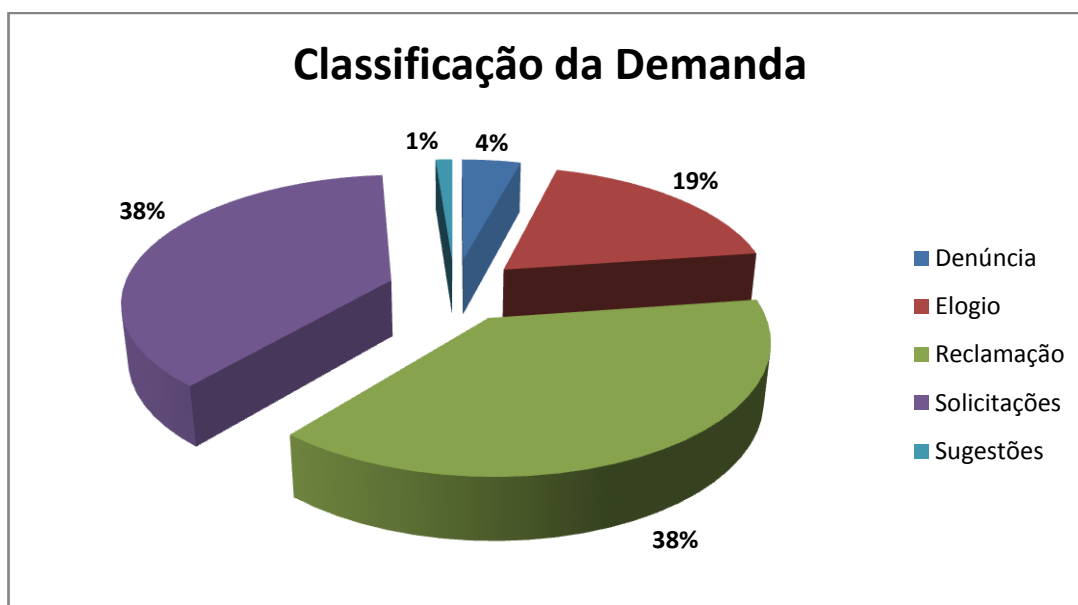
Em dezembro, a convite da DivGP a Ouvidoria apresentou sua estrutura de funcionamento no acolhimento dos novos empregados do HC-UFG/EBSERH.

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão –SIC, contabilizaram no 4º trimestre, 167 atendimentos, sendo 128 pelo Sistema de Informações Gerenciais - SIG próprio da Ouvidoria e 39 pelo e-SIC, sistema eletrônico criado e administrado pela Controladoria Geral da União –CGU, da Presidência da República.

2 - ESTATÍSTICAS DO QUARTO TRIMESTRE - 2016

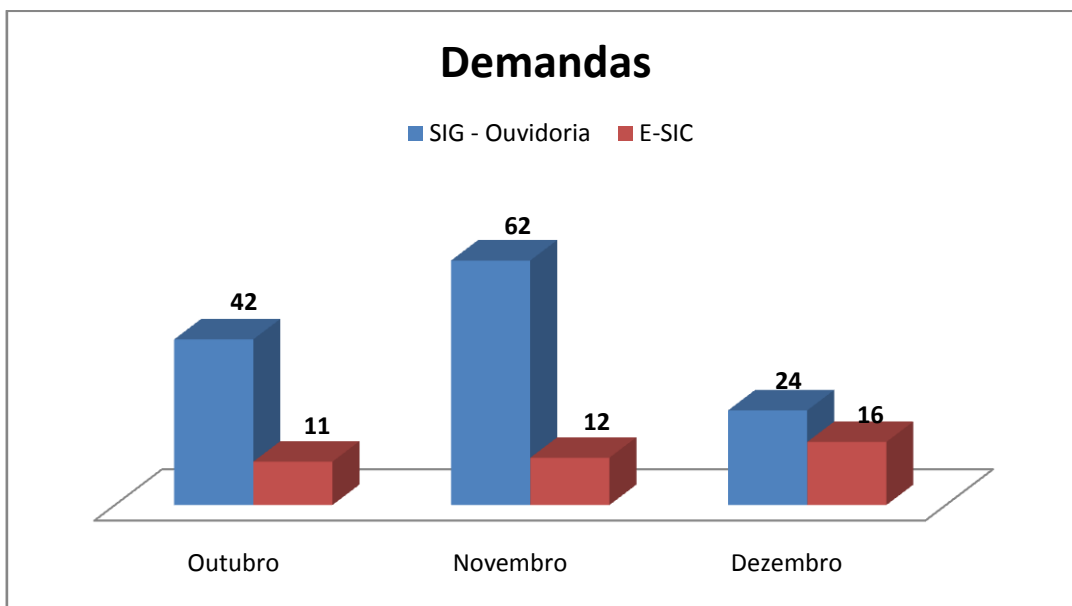
2.1 - Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

Gráfico 1 – Classificação das Demandas



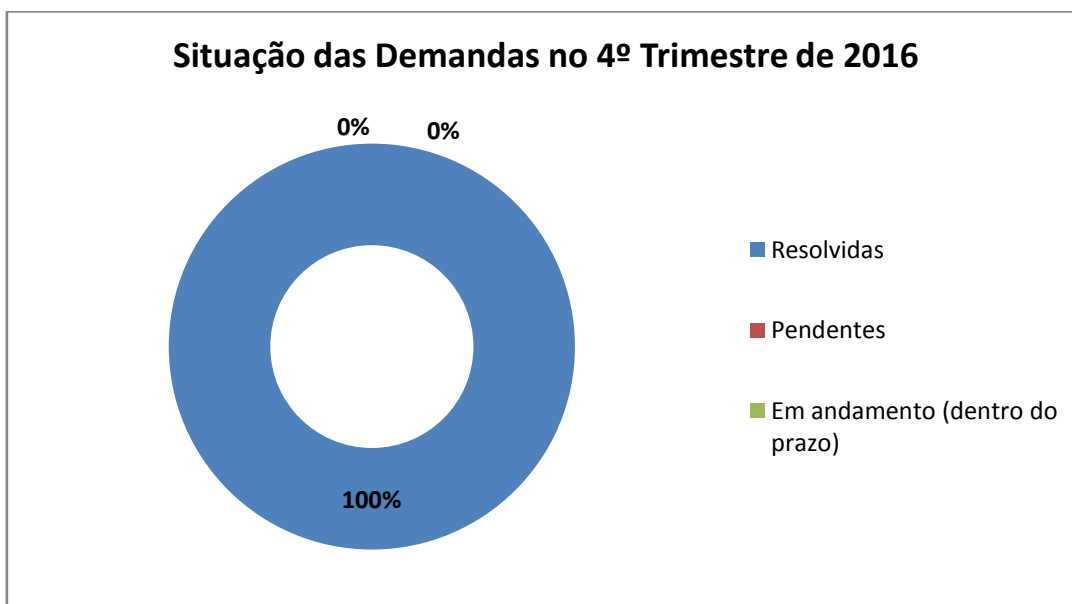
Fonte: SIG - Ouvidoria

Gráfico 2 – Demandas



Fonte: SIG - Ouvidoria

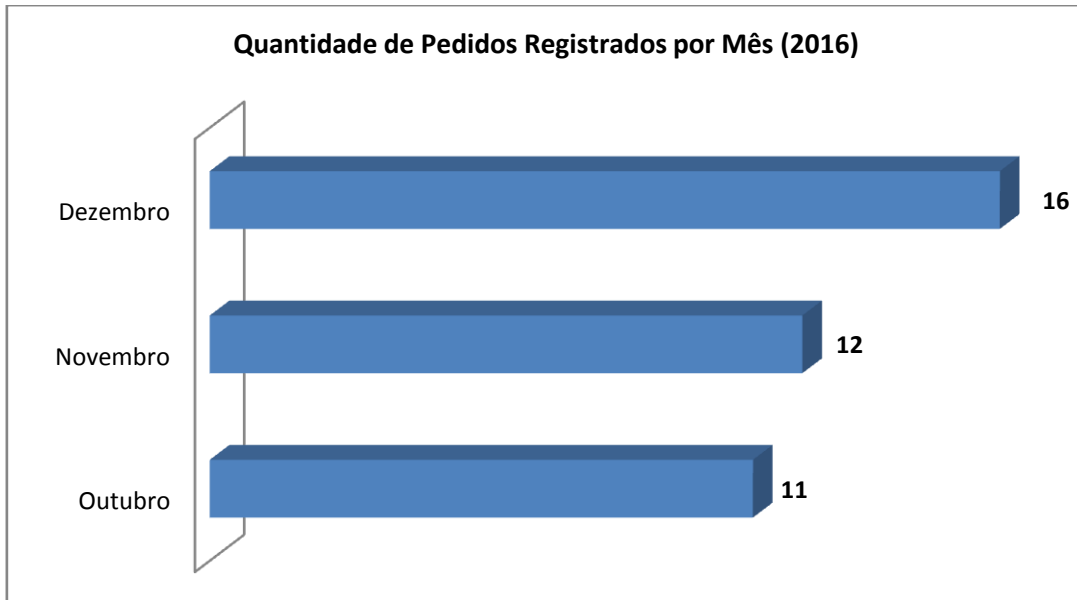
Gráfico 3 – Situação das Demandas no 4º Trimestre de 2016



Fonte: SIG - Ouvidoria

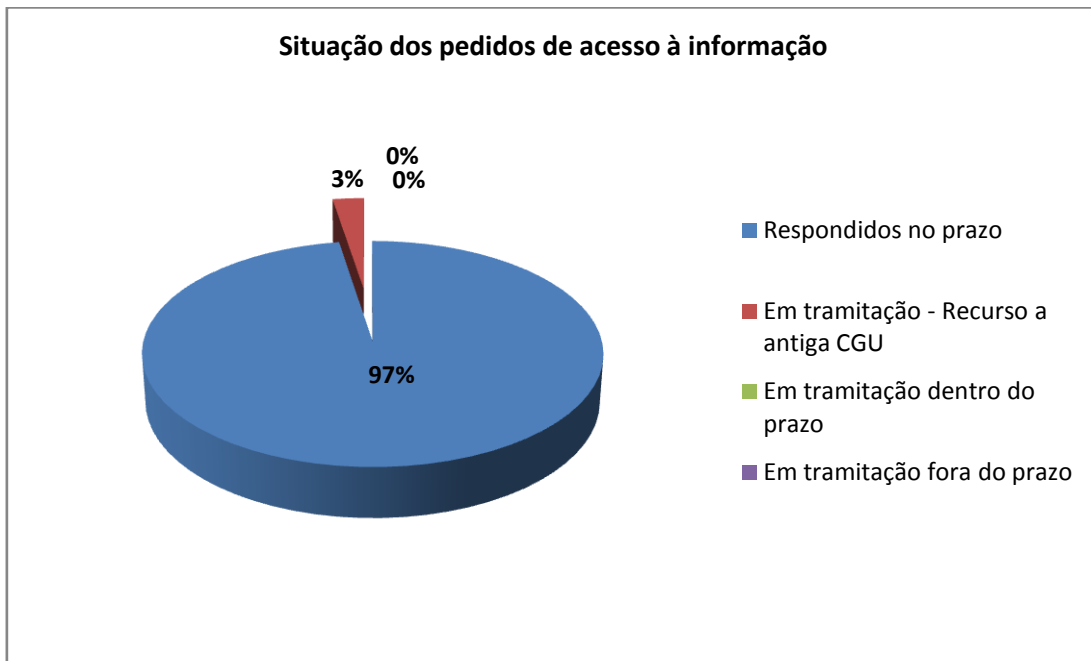
2.2 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gráfico 4 – Pedidos Registrados no e-SIC



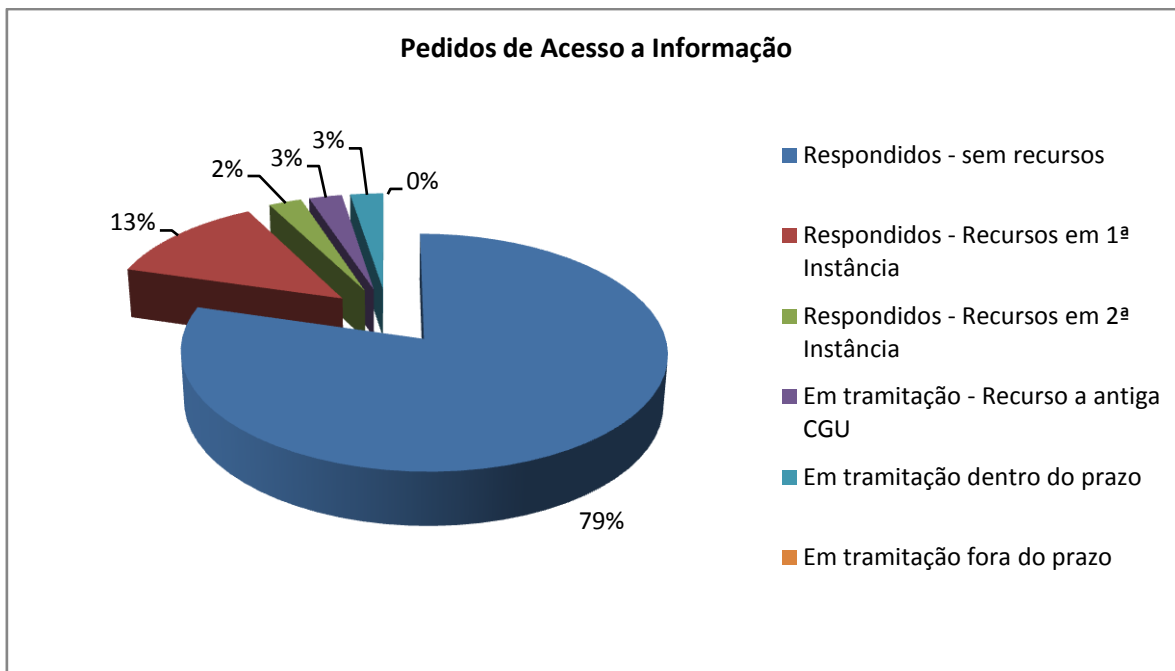
Fonte: e-SIC - CGU

Gráfico 5 – Situação dos Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: e-SIC - CGU

Gráfico 6 – Pedidos de Acesso a Informação



Fonte: e-SIC - CGU