

2016

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE



Goiânia, GO – Julho 2016



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



REITOR DA UFG

Prof. Dr. Orlando Afonso Valle do Amaral

PRESIDENTE DA EBSEH

(aguardando nomeação)

SUPERINTENDENTE

Prof. Me. José Garcia Neto

OUVIDOR

Sérgio Braz da Silva

EQUIPE DA OUVIDORIA

1 RELATÓRIO ESTATÍSTICO DO 2º TRIMESTRE DE 2016

No mês de Abril foi realizada a divulgação do primeiro ciclo da pesquisa de satisfação dos usuários do hospital.

Nos meses de abril e Maio, teve a reuniões do conselho local de saúde do hospital, onde os principais assuntos abordados foram: eleição dos novos membros do conselho e formação da comissão eleitoral.

Em Abril e Junho, foram realizados duas vídeos-conferências dos Ouvidores/HUs, uma delas foi coordenada pelo Ouvidor Antonio Sérgio da MEJC/ UFRN e outra pelo Ouvidor Geral da Ebserh Dr. José Fermon. Os temas abordados foram: padronização de relatórios estatísticos e de gestão, totem de ouvidoria nos HUs e perspectivas para 2016.

No mês de abril, participamos de reuniões com a equipe do Hospital Sírio Libanês, para a construção do Planejamento Estratégico Situacional do HC-UFG/EBSERH.

No mês de abril foi finalizada a construção dos processos de atendimento da Ouvidoria em parceria do à SGPTI.

No mês de Maio participamos do treinamento dos novos assistentes espirituais do HC, ministrando uma palestra sobre Ouvidoria.

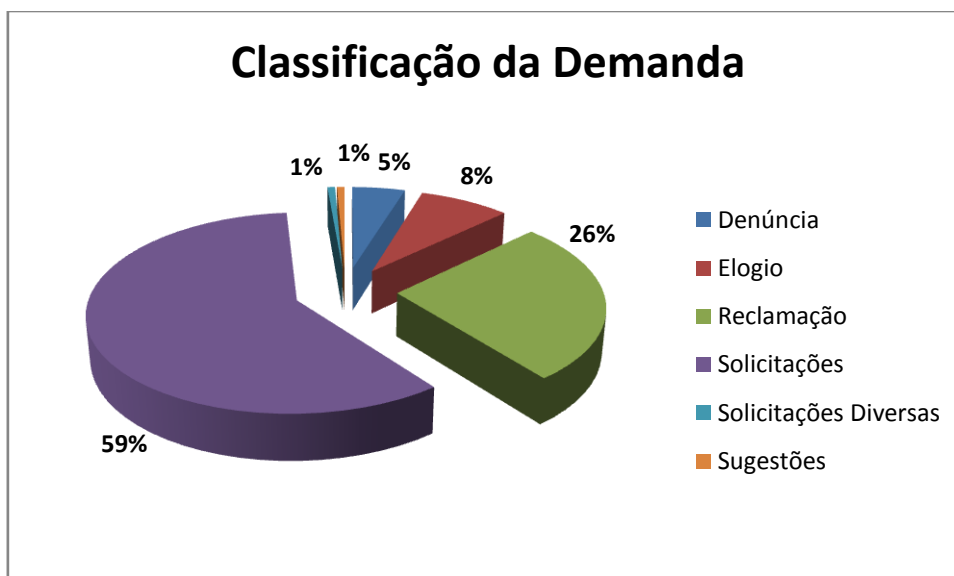
Nos meses de Maio e Junho foi realizado o primeiro ciclo da pesquisa de satisfação dos usuários do hospital e construído o folder de divulgação do papel da Ouvidoria.

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão –SIC, contabilizaram no 2º trimestre, 147 atendimentos, sendo 117 pelo Sistema de Informações Gerenciais - SIG próprio da Ouvidoria e 30 pelo e-SIC, sistema eletrônico criado e administrado pela Controladoria Geral da União –CGU, da Presidência da República.

2 ESTATÍSTICAS DO SEGUNDO TRIMESTRE - 2016

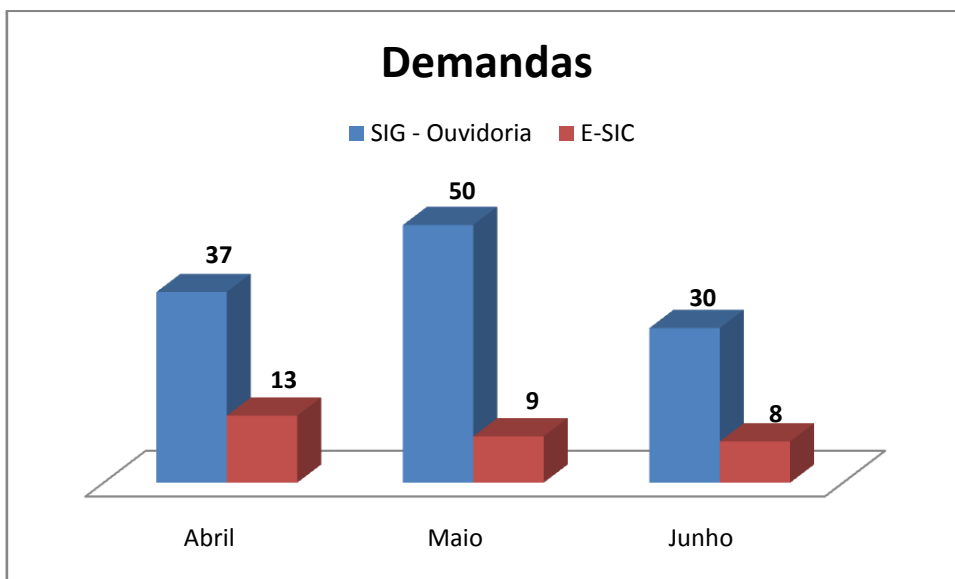
2.1 – Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

Gráfico 1 – Classificação das Demandas



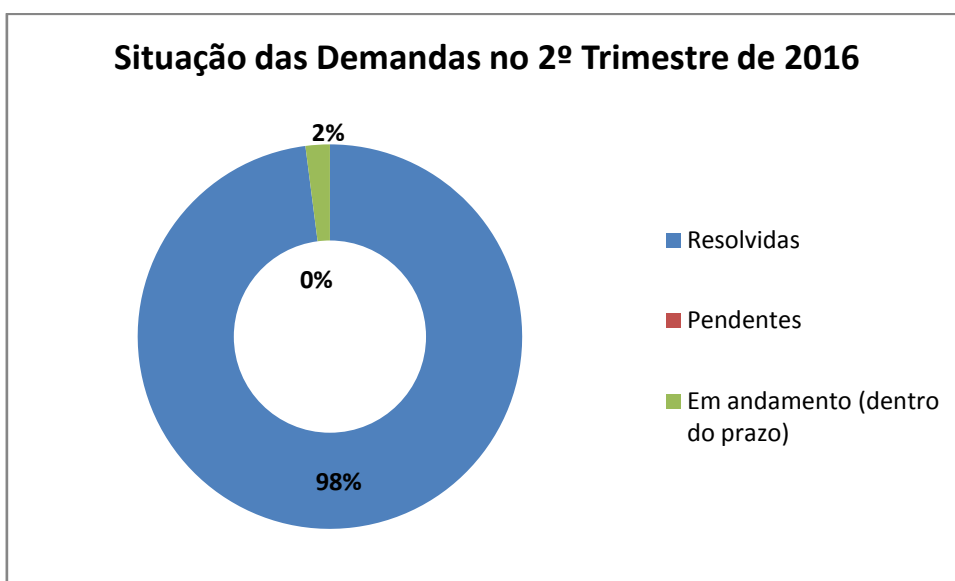
Fonte: SIG - Ouvidoria

Gráfico 2 – Demandas



Fonte: SIG - Ouvidoria

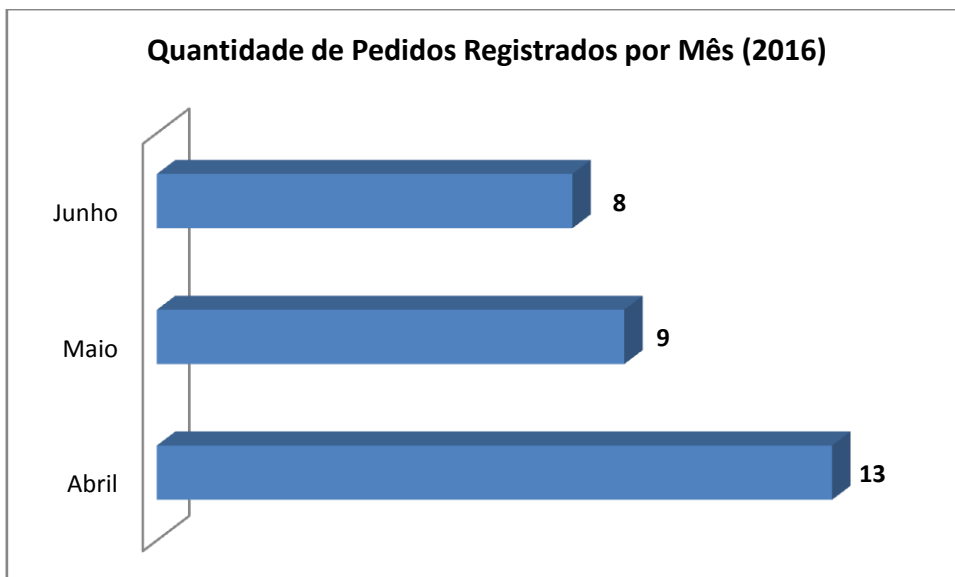
Gráfico 3 – Situação das Demandas no 2º Trimestre de 2016



Fonte: SIG - Ouvidoria

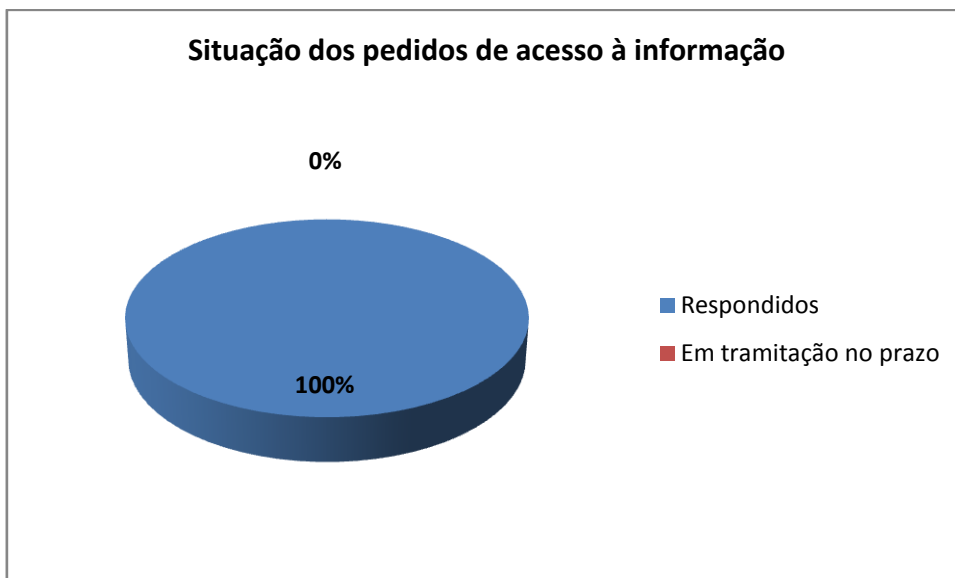
2.2 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gráfico 4 – Pedidos Registrados no e-SIC



Fonte: e-SIC

Gráfico 5 – Situação dos pedidos de acesso à informação



Fonte: e-SIC

TABELA 1 - Visão Geral por Mês/2016 - SIC

Mês	Pedidos	Recursos Relativos aos Pedidos	Deferido	Indeferido
Abril	13	4	3	1
Maio	9	2	1	1
Junho	8	0	0	0
Total	30	6	4	2