

2016

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE



Goiânia, GO – Outubro 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 EBSERH

Dr. Kleber de Melo Morais

SUPERINTENDENTE

Prof. Me. José Garcia Neto

OUVIDOR

Sérgio Braz da Silva

EQUIPE DA OUVIDORIA

Divania Borges

1 - RELATÓRIO ESTATÍSTICO DO 3º TRIMESTRE DE 2016

Nos meses de Julho e Agosto, foi realizada a divulgação do primeiro ciclo da pesquisa de satisfação dos usuários do hospital no Hall de entrada do HC e um painel com todos os elogios registrados na Ouvidoria no primeiro semestre/2016.

Em Julho, Agosto e Setembro, juntamente com a Divisão Médica foi dado início a avaliação de satisfação dos usuários com a nova Central de Agendamento de Exames do hospital.

No mês de Agosto, a Ouvidoria participou do processo eleitoral dos novos membros do conselho local de saúde do hospital. Ainda no mês de Agosto participamos do acolhimento dos novos empregados da Ebserh/HC, ministrando uma palestra sobre Ouvidoria.

Em Agosto e Setembro, a Ouvidoria do hospital participou do III Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil (E-sics) e o I Encontro de Ouvidores das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil e coordenado pela Universidade Estadual de Goiás realizado em Pirenópolis-GO. O principal assunto abordado no evento foi a Lei 12527/2011 de Acesso a Informação.

Em setembro, juntamente com a Gerência de Atenção à Saúde e a unidades de Apoio Operacional foi elaborado em conformidade com a Carta de Serviços o Manual de orientações dos pacientes, acompanhantes e visitantes do hospital.

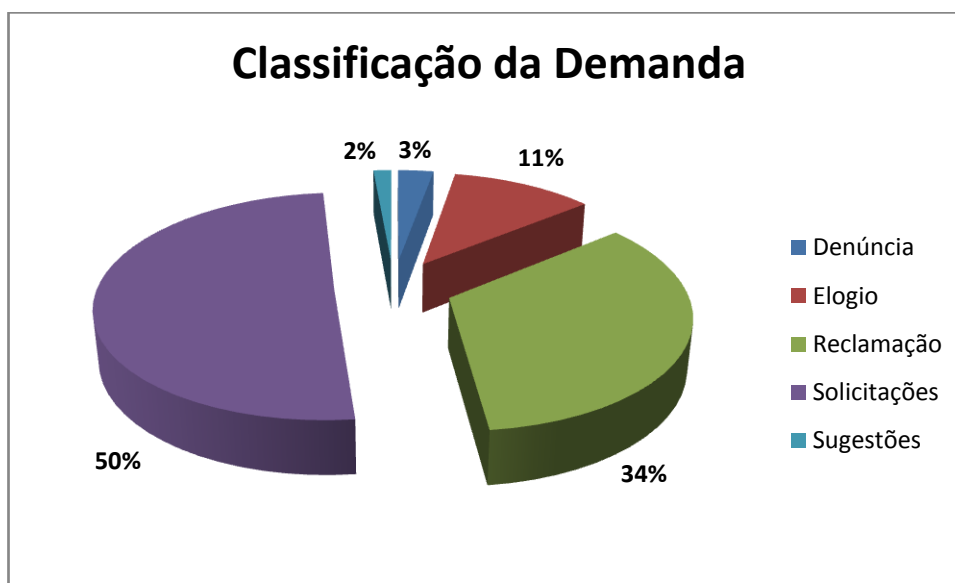
No dia 12/09/2016 foi dado inicio ao 2º Ciclo da Pesquisa de Satisfação dos usuários do hospital. O segundo ciclo da PSU vai até o dia 14/10/2016.

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 TERCEIRO TRIMESTRE - 2016

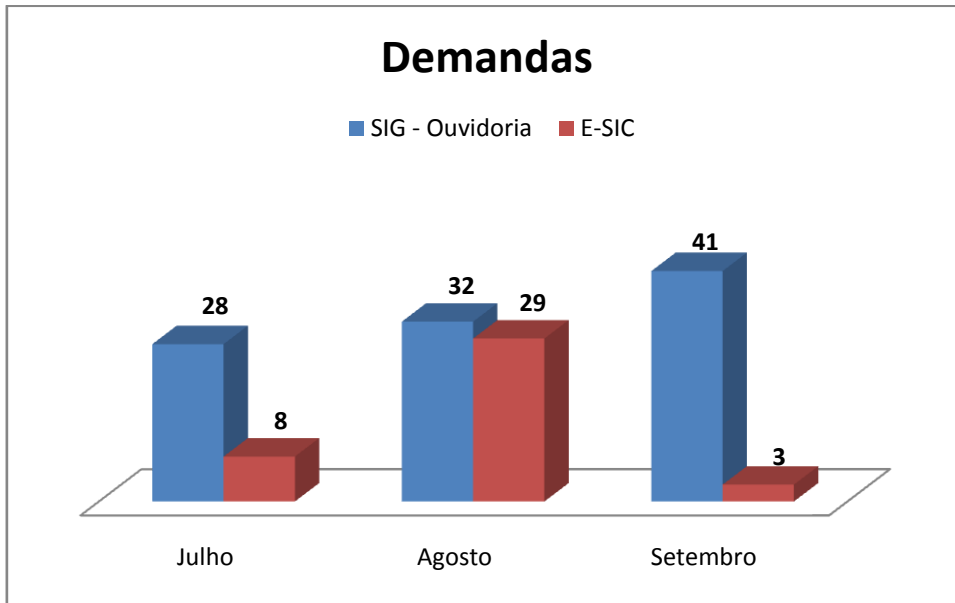
2.1 - Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

Gráfico 1 – Classificação das Demandas



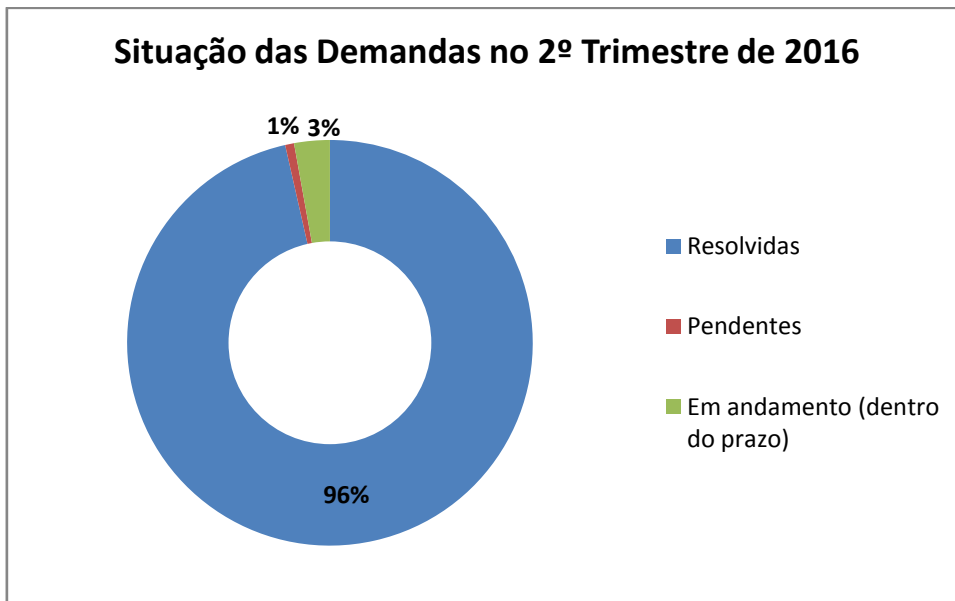
Fonte: SIG - Ouvidoria

Gráfico 2 – Demandas



Fonte: SIG - Ouvidoria

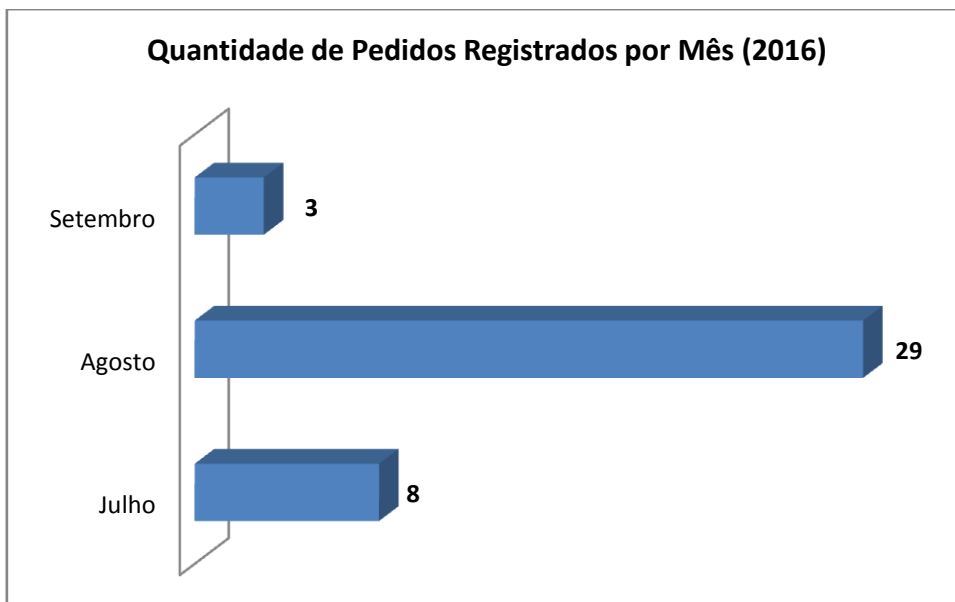
Gráfico 3 – Situação das Demandas no 3º Trimestre de 2016



Fonte: SIG - Ouvidoria

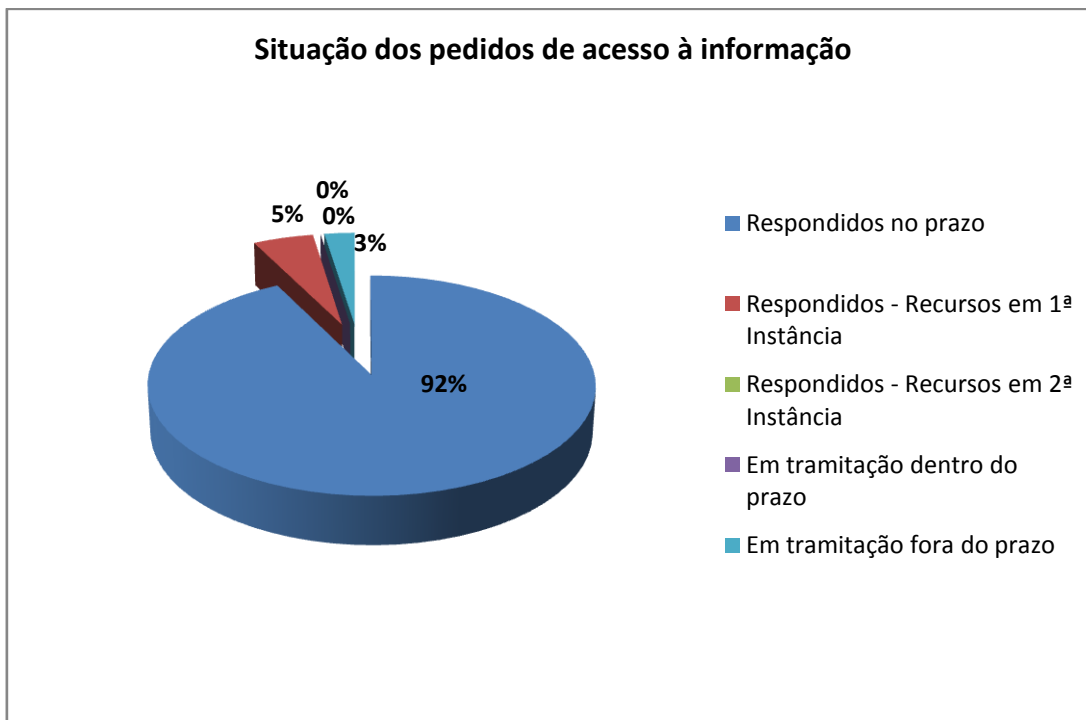
2.2 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gráfico 4 – Pedidos Registrados no e-SIC



Fonte: e-SIC

Gráfico 5 – Situação dos pedidos de acesso à informação



Fonte: e-SIC