

2016

# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE



Goiânia, GO – Abril 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](mailto:ouvidoria.hcufg@ebserh.gov.br)



**REITOR DA UFG**

Prof. Dr. Orlando Afonso Valle do Amaral

**PRESIDENTE DA EBSEH**

Dr. Newton Lima Neto

**SUPERINTENDENTE**

Prof. Me. José Garcia Neto

**OUVIDOR**

Sérgio Braz da Silva

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

## RELATÓRIO ESTATÍSTICO DO 1º TRIMESTRE DE 2016

No mês de Janeiro foram realizadas reuniões com serviços que estavam com demandas sem respostas. Nas reuniões foi repassado a necessidade do serviço cumprir com o tempo de resposta junto ao cidadão e buscar algumas medidas para melhoria do serviço.

No mês de Fevereiro, teve a reunião do conselho local de saúde do hospital, onde os principais assuntos abordados foram: bebedouro, fluxo de relatório médico, preenchimento de formulários (receitas, relatório médico DPVAT, CAT, etc).

Em Janeiro e Março, foi realizado duas vídeo-conferência dos Ouvidores/HUs, uma delas foi coordenada pelo Ouvidor Geral da Ebserh Dr. José Fermom e outra pela Ouvidoria Jucélia Macedo do Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe. Os temas abordados foram: capacitações em ouvidoria, reestruturação física da ouvidoria, pesquisa de satisfação e Eblegis.

Nos meses de março e 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 Fevereiro foi dado início a construção dos processos de atendimento da Ouvidoria em parceria do a SGPTI.

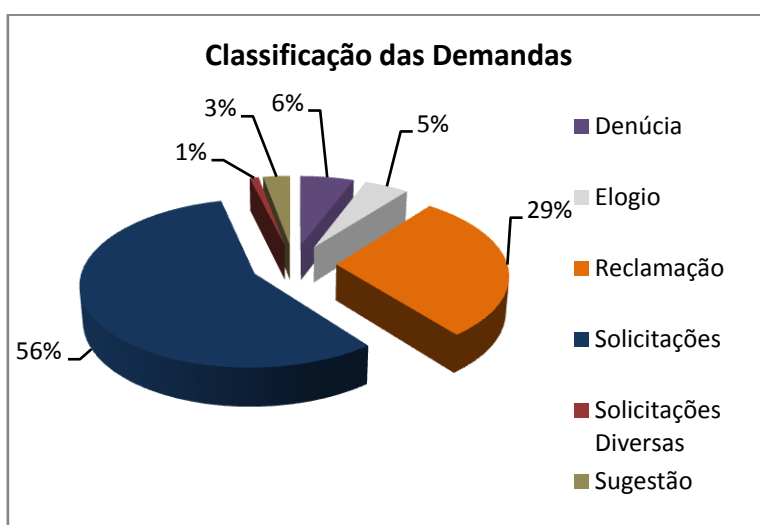
Nos dias 15 e 16 de março, aconteceu o 2º Encontro dos Ouvidores da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF) e contou com a presença da Ouvidoria/HC. O encontro aconteceu no HUB-UnB e, no dia seguinte na sede da Ebserh, na sede fomos recebidos pelo Presidente Prof. Newton Lima e o Ouvidor Geral da Ebserh Josué Fermom.

Na tarde do dia 16 e na manhã do dia 17de março, participamos da Reunião Nacional de Ouvidorias promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU) que ocorreu no edifício sede do Banco Central do Brasil (BCB).

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão –SIC, contabilizaram no 1º trimestre, 104 atendimentos, sendo 77 pelo Sistema de Informações Gerenciais - SIG próprio da Ouvidoria e 27 pelo e-SIC, sistema eletrônico criado e administrado pela Controladoria Geral da União –CGU, da Presidência da República.

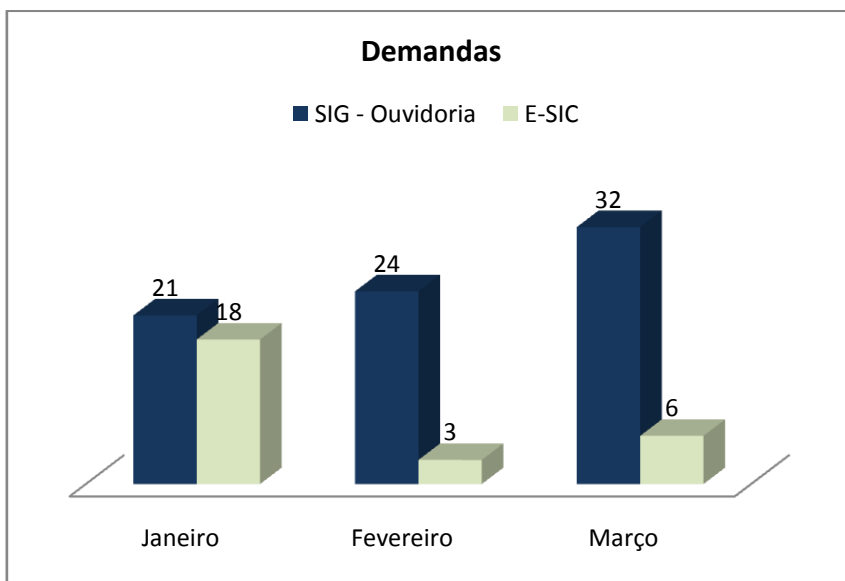
### ESTATÍSTICAS DO PRIMEIRO TRIMESTRE

**Gráfico 1 – Classificação das Demandas**



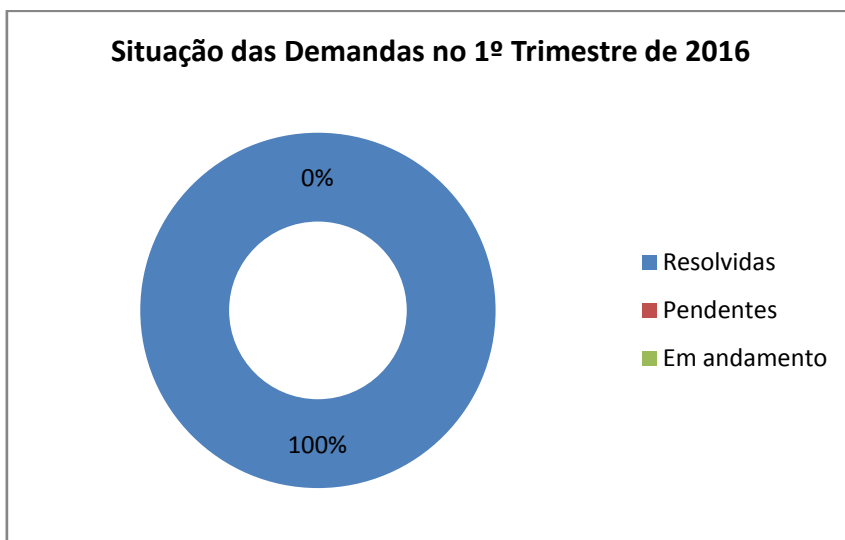
Fonte: SIG - Ouvidoria

**Gráfico 2 – Demandas**



Fonte: SIG - Ouvidoria

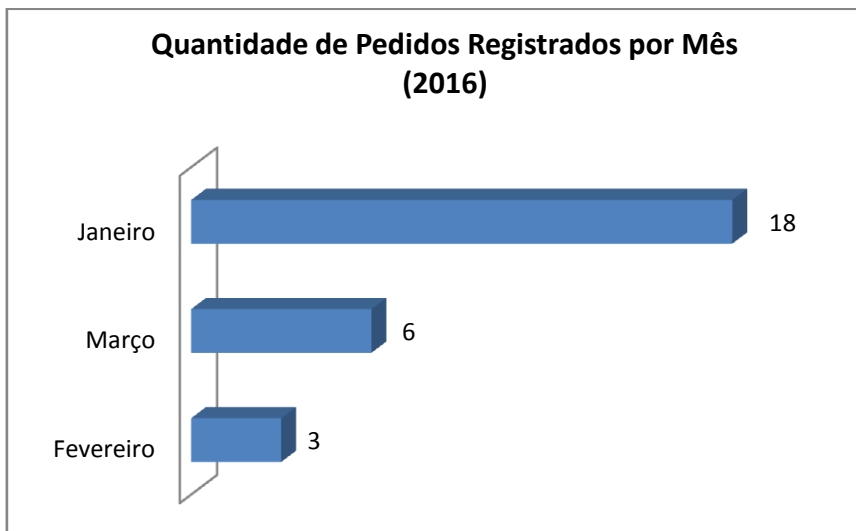
**Gráfico 3 – Situação das Demandas no 1º Trimestre de 2016**



Fonte: SIG - Ouvidoria

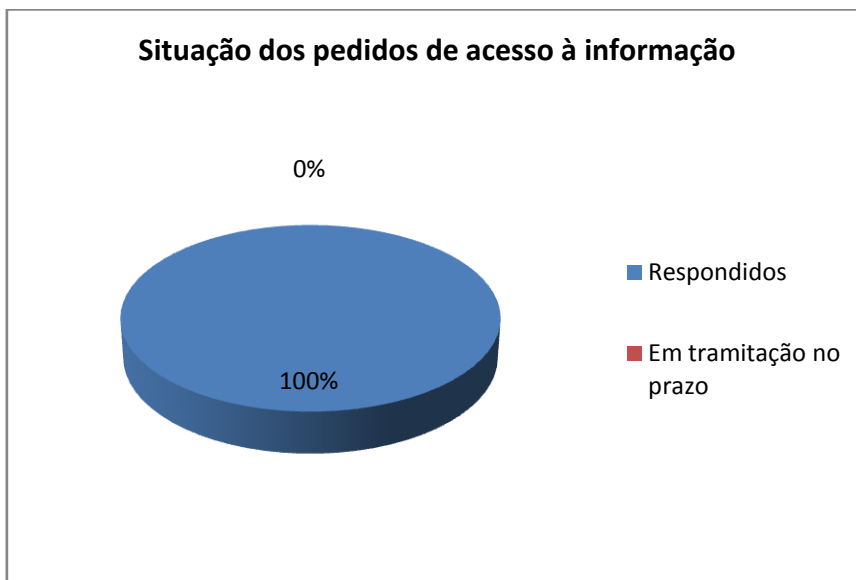
## Quantidade de pedidos de acesso à informação (CGU)

Gráfico 4 – Quantidade de Pedidos Registrados por Mês (2016)



Fonte: e-SIC

Gráfico 5 – Situação dos pedidos de acesso à informação



Fonte: e-SIC