

**RELATÓRIO DA
OUVIDORIA E SIC
HC-UFG/EBSERH**

1º TRIMETRE /2017

Versão 1.0

RELATÓRIO
OUVIDORIA E SIC
HC-UFG/EBSERH

1º TRIMETRE/2017

© 2014, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh
www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão do HC-UFG/ Ebserh
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada à fonte e sem fins comerciais.

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Primeira Avenida, s/n - Setor Leste Universitário
CEP: 74605-020 | Goiânia-GO
Telefone: (62) 3269-8370 | Site: www.ebserh.gov.br

JOSÉ MENDONÇA BEZERRA FILHO
Ministro de Estado da Educação

KLEBER DE MELLO MORAES
Presidente EBSEH

JOSÉ GARCIA NETO
Superintendente HC-UFG/EBSEH

ALEXANDRINA MARIA NOGUEIRA GUERRA ADÔRNO
Gerente de Atenção à Saúde

JOSÉ MIGUEL DE DEUS
Gerente de Ensino e Pesquisa

MARCIA YASSUNAGA BRITO
Gerente Administrativo

SÉRGIO BRAZ DA SILVA
Ouvidor
Gestor SIC

EXPEDIENTE
Ouvidoria
Serviço de Informação ao Cidadão

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



1 – RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2017

➤ JANEIRO

Durante o período de 02 à 15/01/2017 foi construído o relatório/2016 da Ouvidoria e o relatório do quarto trimestre/2016 e o relatório gerencial/Dezembro/2016;

No dia 11 de Janeiro, foi realizado uma videoconferência pela Ouvidoria-Geral da Ebserh/Sede e suas filiais para orientação da construção do Plano de Dados Abertos (PDA);

Em Janeiro, durante o período de 17 à 20/01/17, foi dado início a construção do PDA da Ebserh/Sede e suas filiais (HCs e HUs) juntamente com a Ouvidoria-Geral da Ebserh;

➤ FEVEREIRO

Foi dado início a construção do painel de elogios registrados na ouvidoria no 2º semestre/2016, a previsão para divulgação em abril;

Em fevereiro foi realizado a divulgação dos relatórios produzidos pela Ouvidoria em 2016 junto às chefias do hospital;

➤ MARÇO

Nos dias 13 e 16/03/2017 participamos do Encontro das Ouvidorias dos HCs e HUs promovido pela Ouvidoria Geral da Ebserh/Sede;

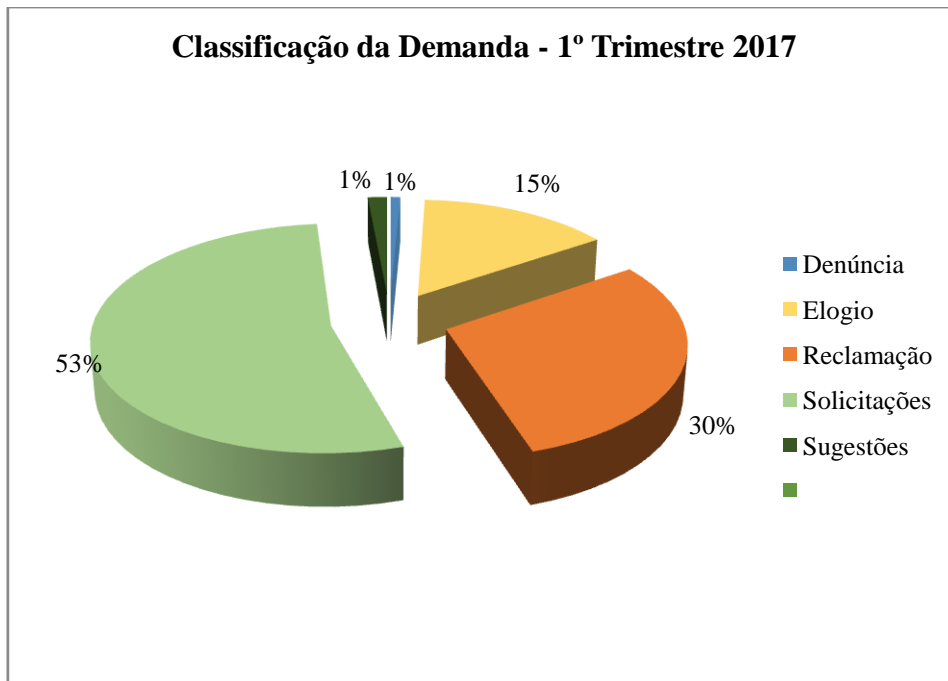
Durante o período do dia 14 à 16/03/2017 participamos da Reunião Geral das Ouvidorias/2017 e do Seminário Internacional de Acesso a Informação promovida pela CGU;

No dia 29/03/2017 a convida da Ouvidoria Geral da Ebserh auxiliamos na Oficina de consolidação do Plano de Ação que será inserido no PDA/Ebserh e suas filiais;

2 - ESTATÍSTICAS DO PRIMEIRO TRIMESTRE - 2017

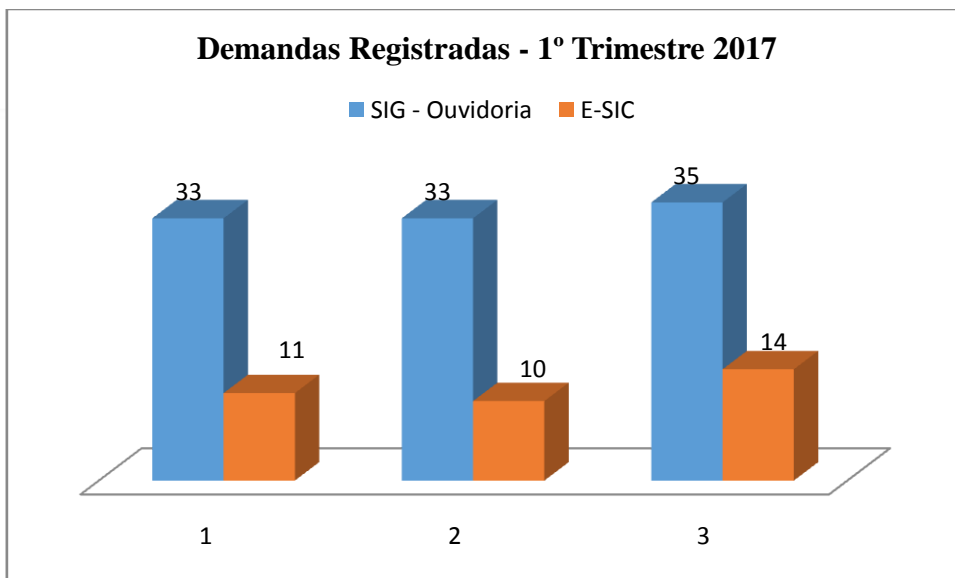
2.1 - Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

Gráfico 1 – Classificação das Demandas



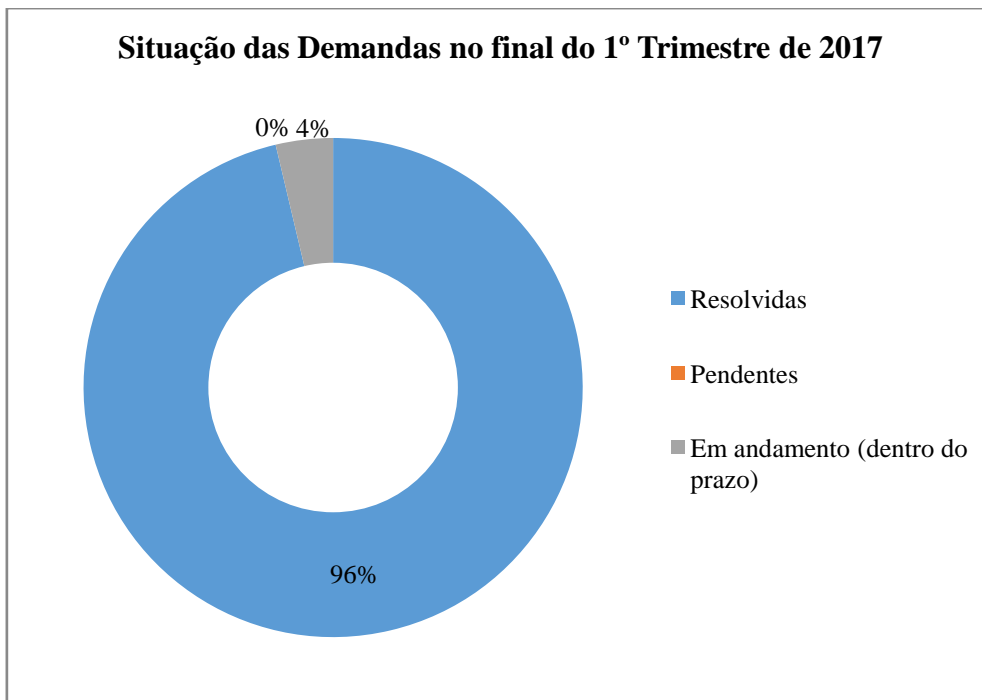
Fonte: SIG - Ouvidoria

Gráfico 2 – Demandas Registradas



Fonte: SIG – Ouvidoria e E-sic

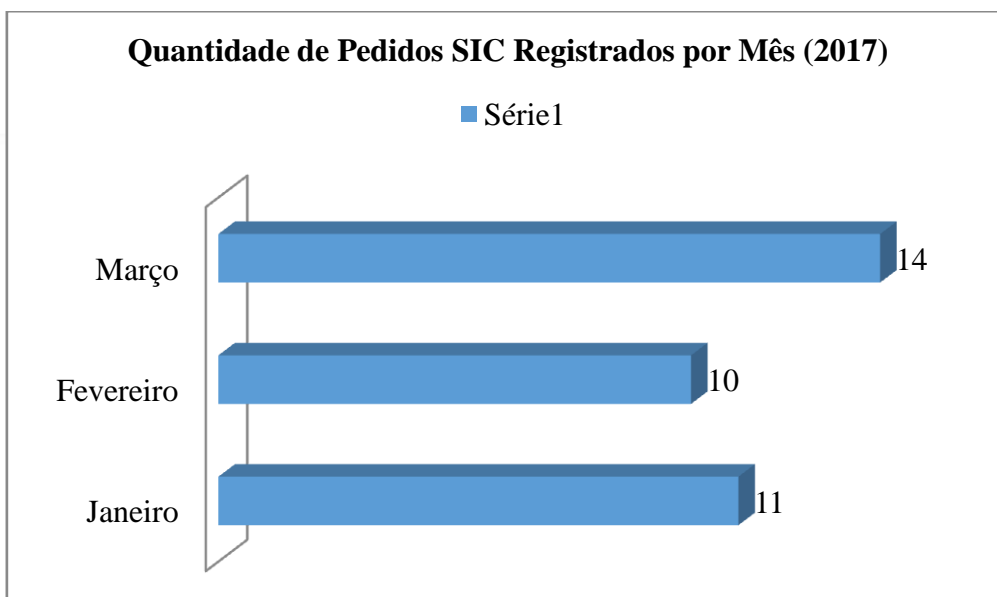
Gráfico 3 – Situação das Demandas



Fonte: SIG - Ouvidoria

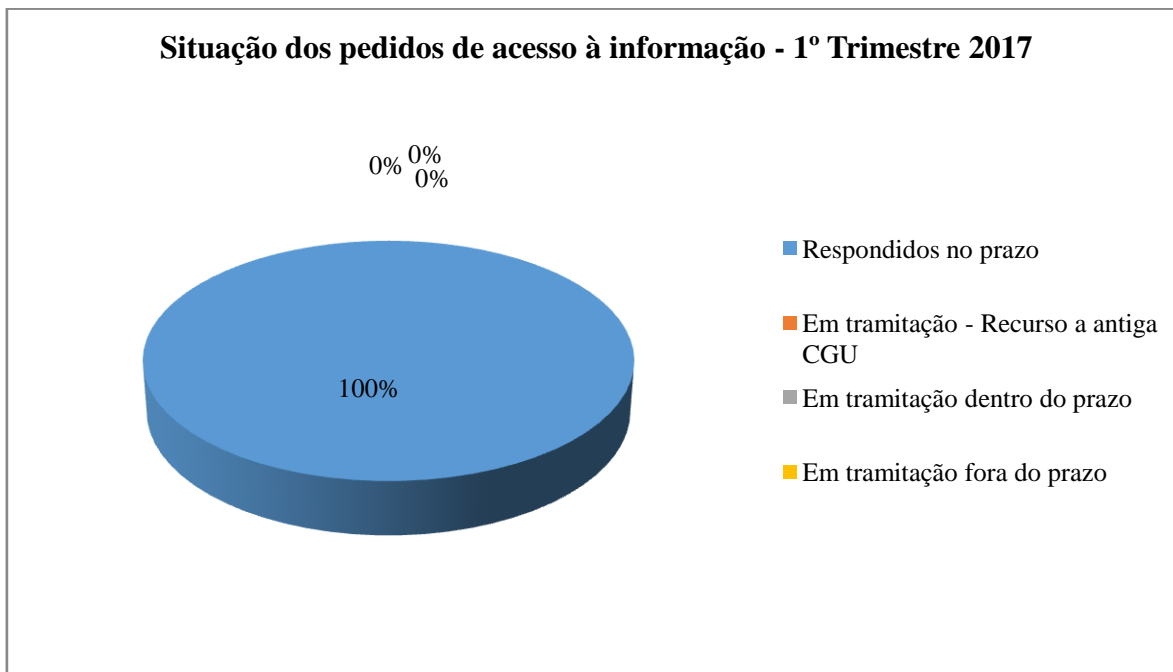
2.2 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gráfico 4 – Pedidos Registrados no e-SIC



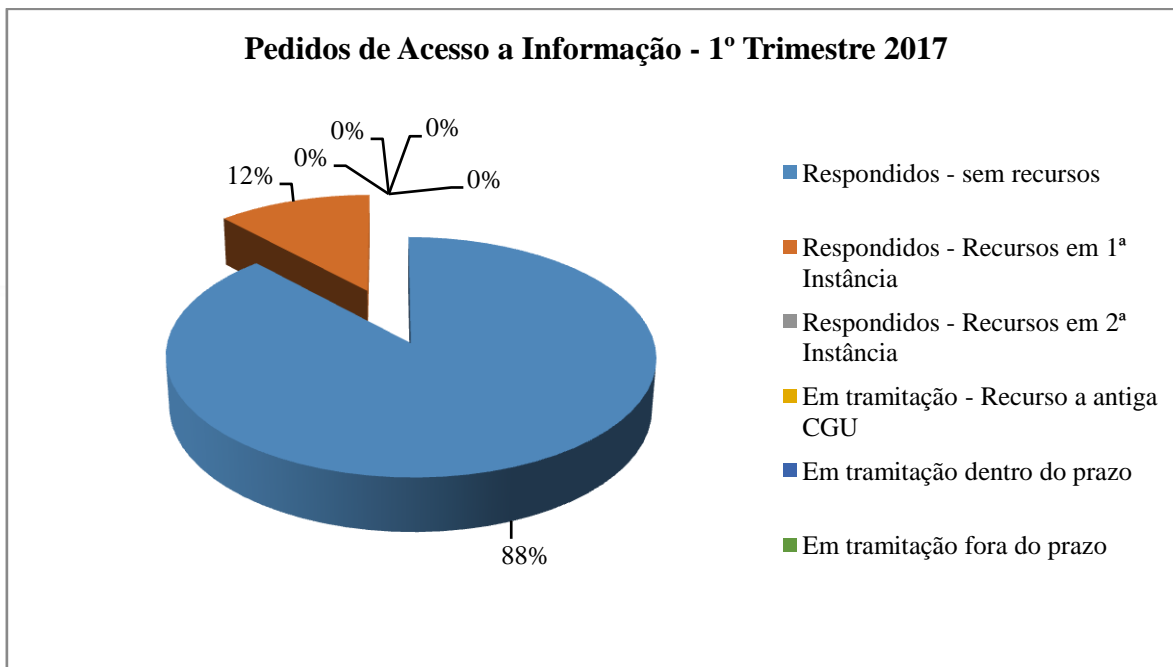
Fonte: e-SIC - CGU

Gráfico 5 – Situação dos Pedidos de Acesso à Informação



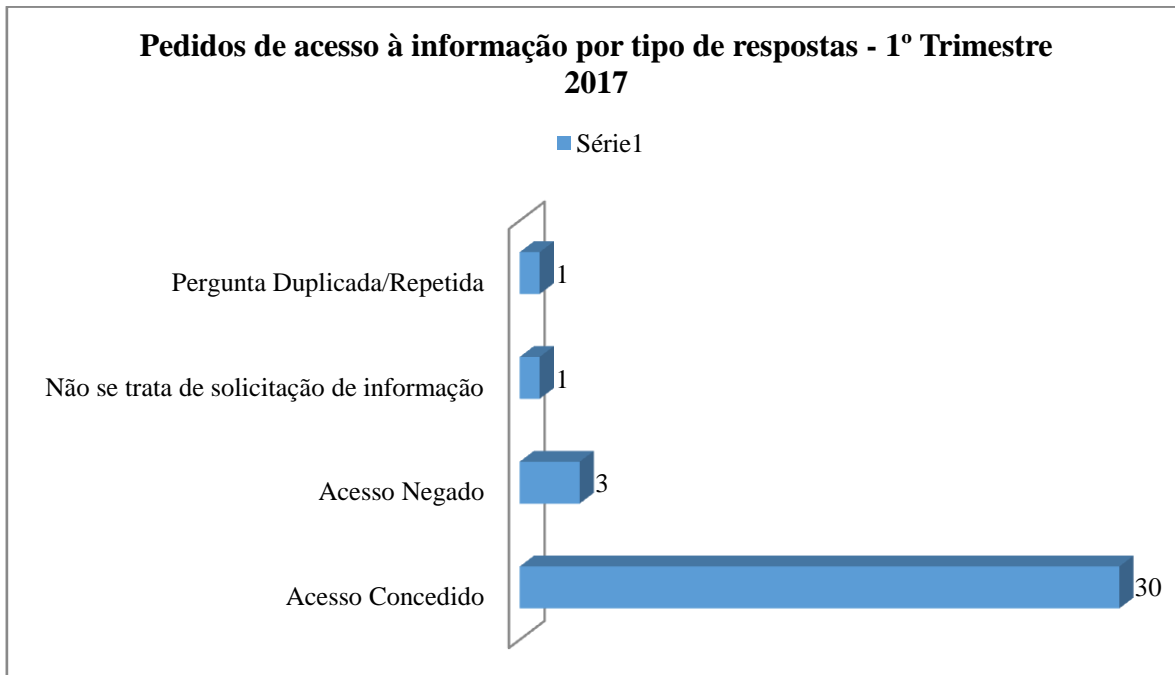
Fonte: e-SIC - CGU

Gráfico 6 – Pedidos de Acesso a Informação



Fonte: e-SIC – CGU

Gráfico 7 – Pedidos de Acesso a Informação por tipo de resposta



Fonte: e-SIC – CGU