

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

2º TRIMETRE /2017

Versão 1.0

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

2º 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 2º TRIMESTRE DE 2017

➤ ABRIL

No Dia 07/04 foi realizado uma videoconferência com o grupo de trabalho da Pesquisa de Satisfação dos usuários (PSU), onde ficaram estabelecidas as funções do grupo;

Durante o período de 12/04 a 02/05 foi realizado a divulgação da PSU;

No dia 17/04, a ouvidoria do HC participou de uma videoconferência para tratar da elaboração do PDA da Ebserh e suas filiais;

No dia 24/04, foi realizada a videoconferências da Ouvidoria Geral da Ebserh/Sede com suas filiais, durante a vídeo foram tratados os seguintes temas: Regimento Interno das Ouvidorias, Identidade visual das caixas de coletas, Estrutura Física do SIC, novo fluxo de Tratamento de Denúncias e PDA;

No dia 27/04, a ouvidoria do HC participou do “Café com Ouvidores”, desta vez a reunião ocorreu no HUGOL. O Café com Ouvidores ocorre a cada dois meses e sempre um dos hospitais da ligados ao SUS que acolhem os encontros.

➤ MAIO

No dia 02/05 deu início Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos HCs e HUs ligados a Rede Ebserh.

Durante os meses de maio/2017, a Ouvidoria do HC se dedicou na coleta de dados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

➤ JUNHO

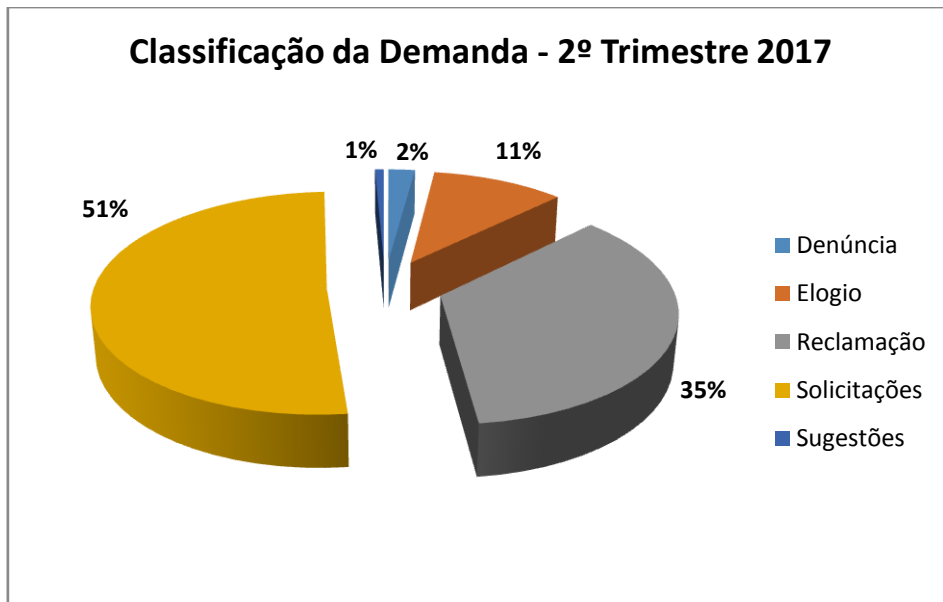
Durante os meses de maio/2017, a Ouvidoria do HC se dedicou na coleta de dados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários;

No dia 29/06/2017 houve uma videoconferência coordenada pela Ouvidoria Geral da EBSEH com os HUFs;

2 - ESTATÍSTICAS DO PRIMEIRO TRIMESTRE - 2017

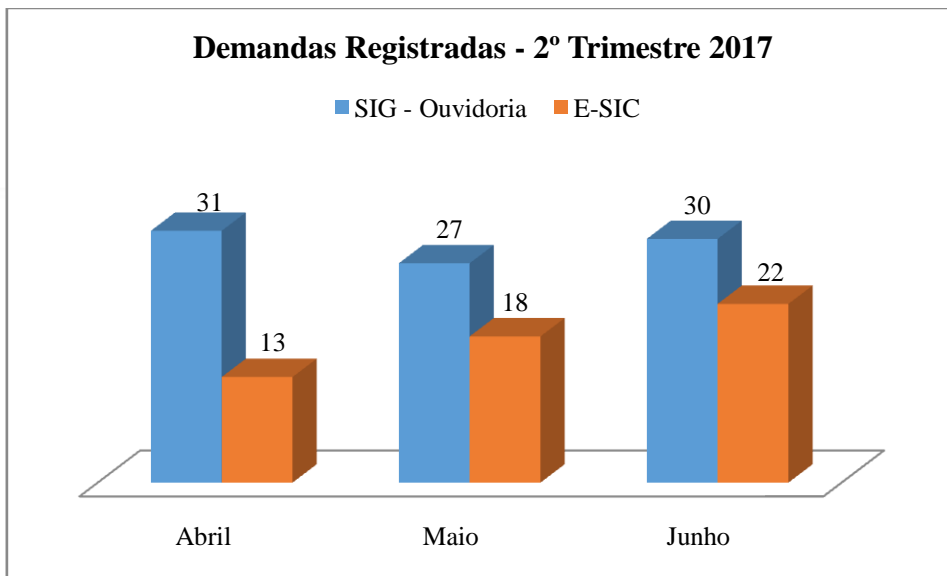
2.1 - Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

Gráfico 1 – Classificação das Demandas



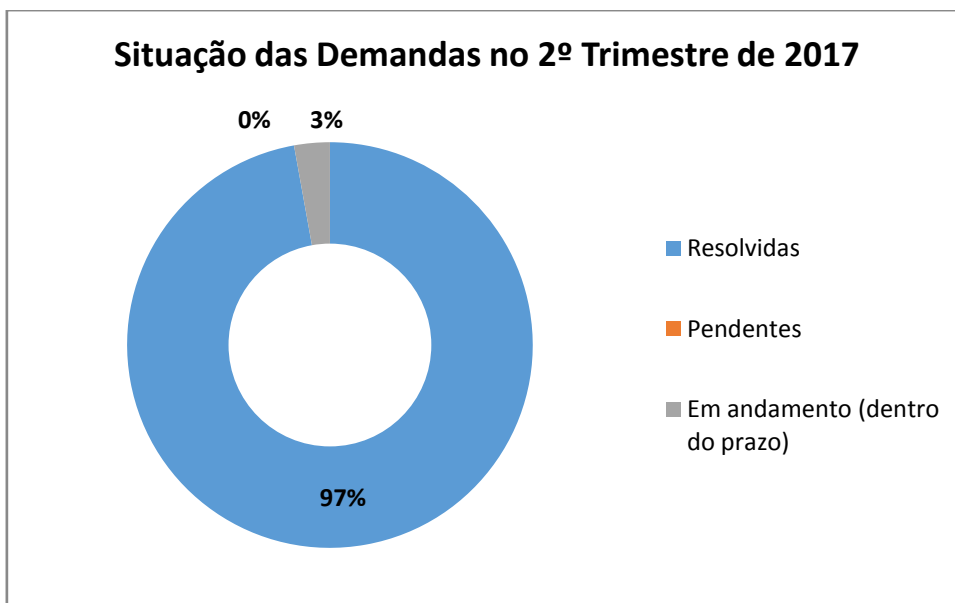
Fonte: SIG - Ouvidoria

Gráfico 2 – Demandas Registradas



Fonte: SIG – Ouvidoria e E-sic

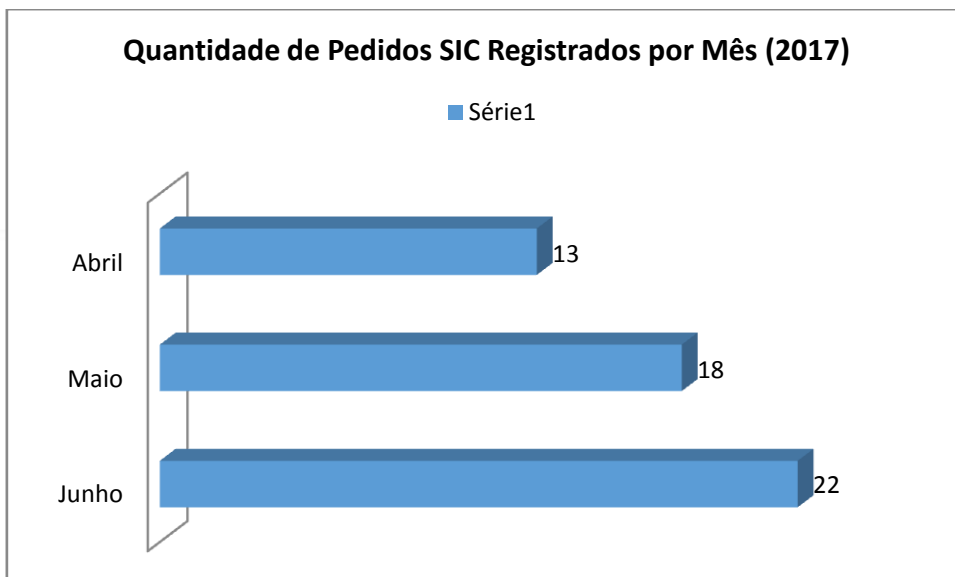
Gráfico 3 – Situação das Demandas



Fonte: SIG - Ouvidoria

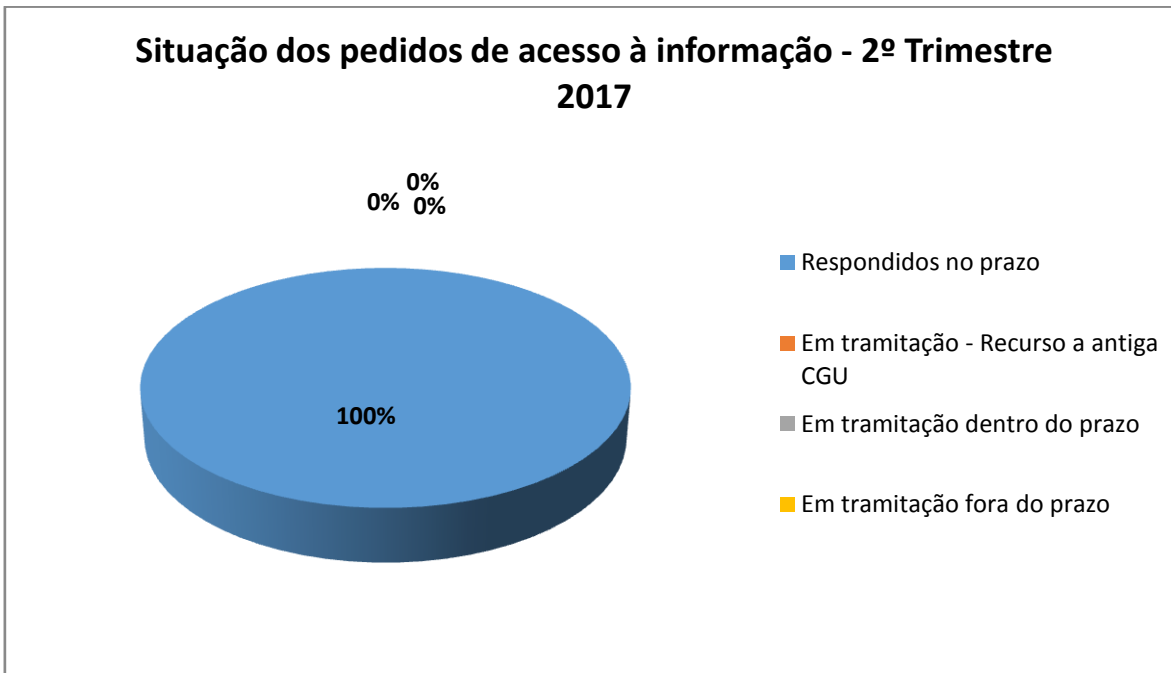
2.2 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gráfico 4 – Pedidos Registrados no e-SIC



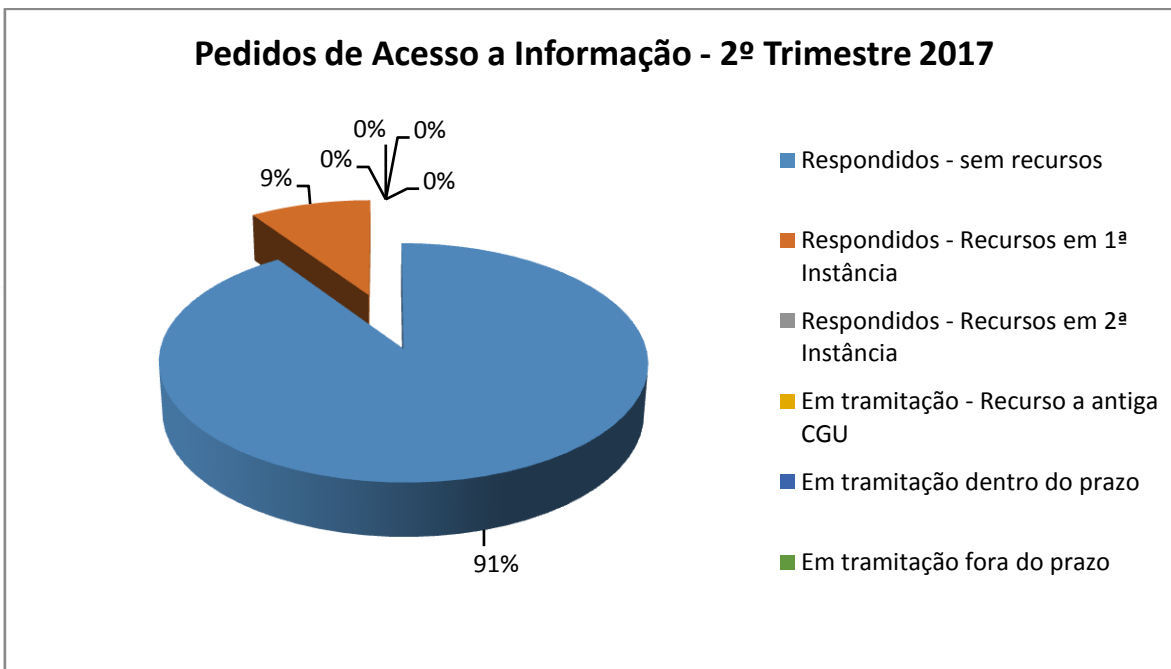
Fonte: e-SIC - CGU

Gráfico 5 – Situação dos Pedidos de Acesso à Informação



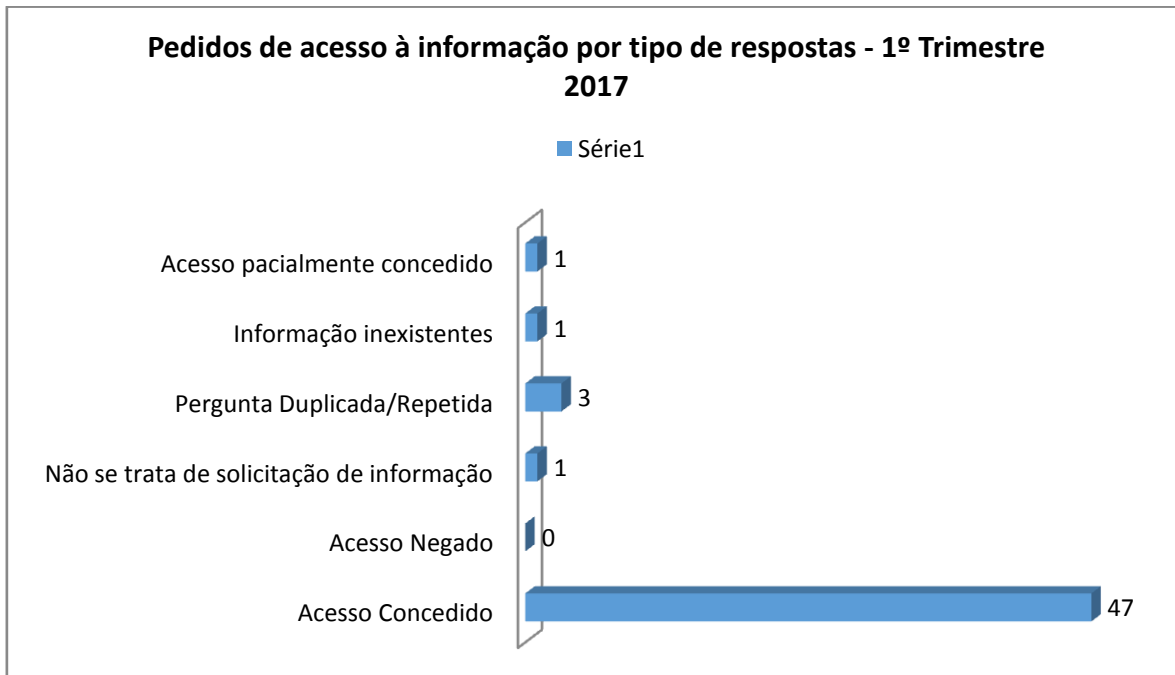
Fonte: e-SIC - CGU

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