

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

4º TRIMETRE/2017

Versão 1.0

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

4º 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 Ebserh

RODRIGO DA SILVA ALBUQUERQUE
Ouvidor Geral da Ebserh

JOSÉ GARCIA NETO
Superintendente HC-UFG/Ebserh

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



SUMÁRIO

1 – RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DE 2017	7
1.1 Objetivos da Ouvidoria.....	7
1.2 Principais atribuições da Ouvidoria.....	7
1.3 Ações realizadas no 4º trimestre	7
1.4 Ações Prioritárias para o 1º trimestre 2018.....	8
1.5 Canais de Acesso a Ouvidoria	8
<i>1.5.1 Atendimento Presencial.....</i>	<i>8</i>
<i>1.5.2 Atendimento Telefônico.....</i>	<i>8</i>
<i>1.5.3 Atendimento Eletrônico.....</i>	<i>8</i>
<i>1.5.4 Outras formas de Atendimento.....</i>	<i>8</i>
1.5.4.1 Carta.....	8
1.5.4.2 Caixa de Coleta	8
2 - ESTATÍSTICAS DO 4º TRIMESTRE - 2017	9
2.1 - Sistema de Informações Gerenciais (SIG)	9
2.2 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....	11

1 – RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DE 2017

1.1 Objetivos da Ouvidoria

- Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- Incentivar o controle social para o exercício da cidadania;
- Atuar como instrumento para melhoria da qualidade de serviços prestados no hospital;
- Garantir ao cidadão o direito à informação.

1.2 Principais atribuições da Ouvidoria

- Receber, analisar e registrar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, encaminhando para às áreas competentes para instrução de resposta;
- Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;
- Propor ao Superintendente medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e aprimoramento administrativo;
- Assegurar a realização da pesquisa de satisfação do usuário, conforme diretrizes da Ouvidoria Geral da Ebserh e participar das discussões a respeito das ações necessárias para sua melhoria contínua;
- Monitorar constantemente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do HUF, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012;

1.3 Ações realizadas no 4º trimestre

- Aplicação da Pesquisa de Satisfação dos usuários do HC-UFG/Ebserh;
- Elaboração do relatório da Pesquisa de Satisfação dos usuários do HC-UFG/Ebserh;
- Elaboração do relatório nacional da Pesquisa de Satisfação dos usuários dos HUFs filiados a Ebserh;
- Elaboração do Manual de Orientações para Acesso à Ouvidoria;
- Atualização constante da Transparência Ativa no portal do hospital;

1.4 Ações Prioritárias para o 1º trimestre 2018

- Atualizar constante da Transparência Ativa no portal do hospital;
- Desenvolver ações de divulgação da Ouvidoria;
- Elaborar material de divulgação da Ouvidoria;
- Ampliar as caixas de sugestões;
- Promover a revisão da Carta de Serviços ao Cidadão;

1.5 Canais de Acesso a Ouvidoria

1.5.1 Atendimento Presencial

Local: Hall de Entrada do HC

Horário: 7 às 12h e das 13 às 17h (Segunda a Sexta-Feira)

1.5.2 Atendimento Telefônico

Telefone: (62) 3269-8264

Horário: 7 às 12h e das 13 às 17h (Segunda a Sexta-Feira)

Obs.: devido à falta de um sistema que possibilite o registro das ligações, o atendimento pelo telefone é mais utilizado para estabelecer contato entre ouvidoria e usuário. Quando o usuário entra em contato com a Ouvidoria no sentido de fazer um registro de uma manifestação, ele é direcionado ao site para fazer o registro eletrônico.

1.5.3 Atendimento Eletrônico

e-mail: ouvidoria.hcufg@ebserh.gov.br

e-mail: informação.hcufg@ebserh.gov.br

Formulário eletrônico disponível no site do hospital na aba da ouvidoria

Site: www.hcufg.ebserh.gov.br

1.5.4 Outras formas de Atendimento

1.5.4.1 Carta

Endereço: Primeira Avenida s/n, Setor Leste Universitário, CEP.: 74605-020, Goiânia, Goiás.

1.5.4.2 Caixa de Coleta

Disponíveis em pontos estratégicos e que contém maior circulação de usuários do hospital.

2 - ESTATÍSTICAS DO 4º TRIMESTRE - 2017

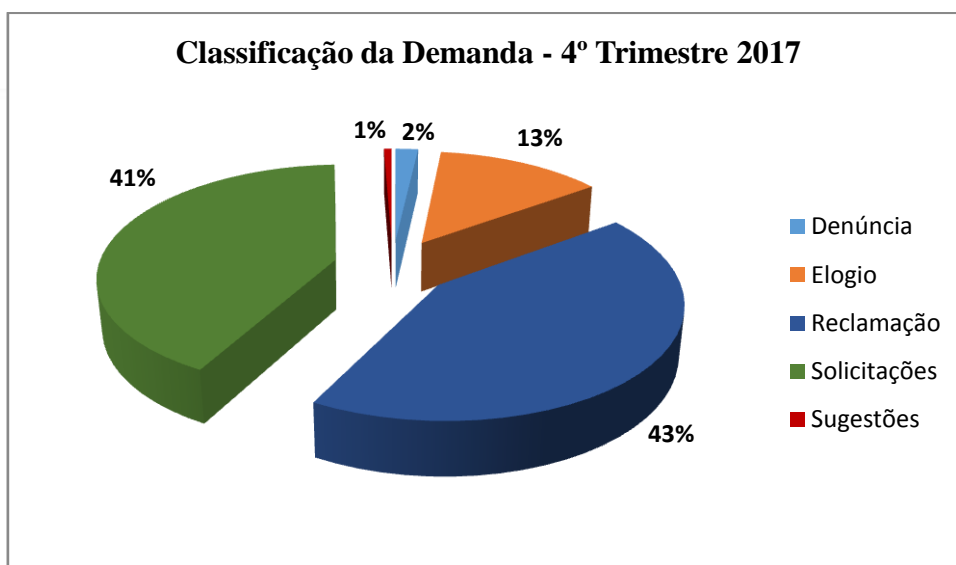
A Ouvidoria registrou no 4º trimestre cento e cinquenta e seis (156) manifestações, sendo cento e vinte (120) registros que foram recebidas (via e-mail, presencial ou site do hospital) e registradas no sistema próprio da Ouvidoria (SIG/Ebserh) e trinta e seis (36) foram recebidas pelo SIC (sistema eletrônico de informação ao cidadão) criado e administrado pela Controladoria Geral da União – CGU, da Presidência da República.

Como o hospital não conta com uma central de tele-atendimento, as ligações recebidas onde o usuário do hospital quer fazer algum tipo de manifestação, ele é orientado a acessar o site do hospital para fazer o registro ou nos enviar um e-mail relatando os fatos.

No relatório não são incluídos os atendimentos que chegam até a Ouvidoria, porém não são casos de Ouvidoria e sim uma orientação. Estes casos são direcionados ao local de origem do assunto para serem tratados. Como exemplos, podem ser citados os casos de pacientes/acompanhantes que buscam agendar retorno ou marcar um exame, fazer exames, solicitação de relatórios médicos, entre outros assuntos.

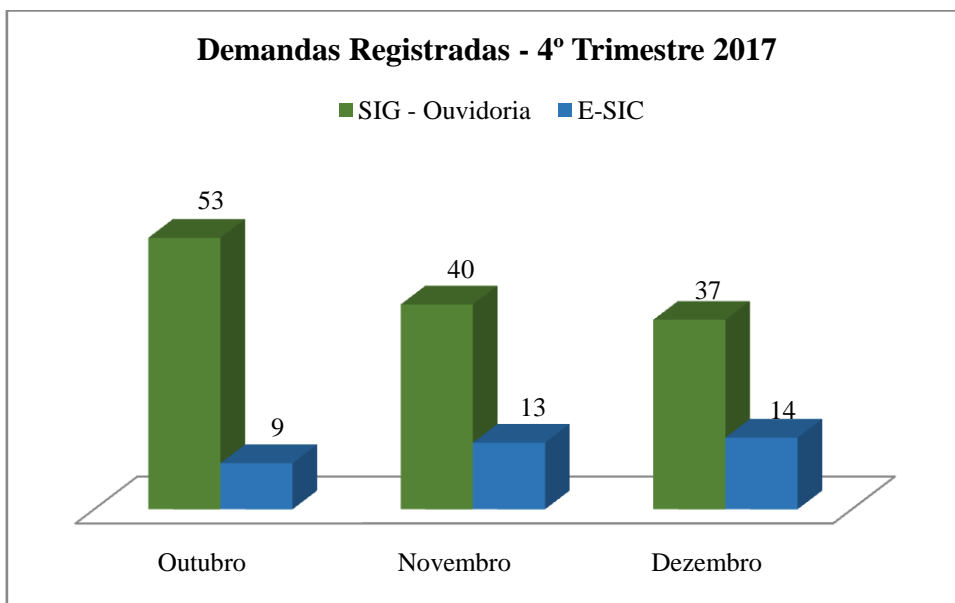
2.1 - Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

Gráfico 1 - Classificação das Demandas



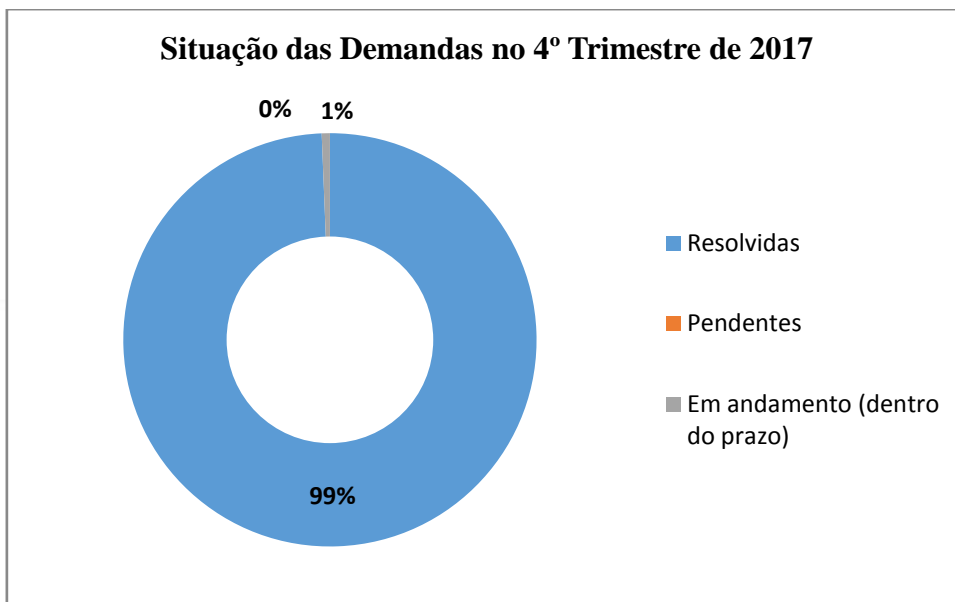
Fonte: SIG - Ouvidoria

Gráfico 2 - Demandas Registradas



Fonte: SIG – Ouvidoria e E-sic

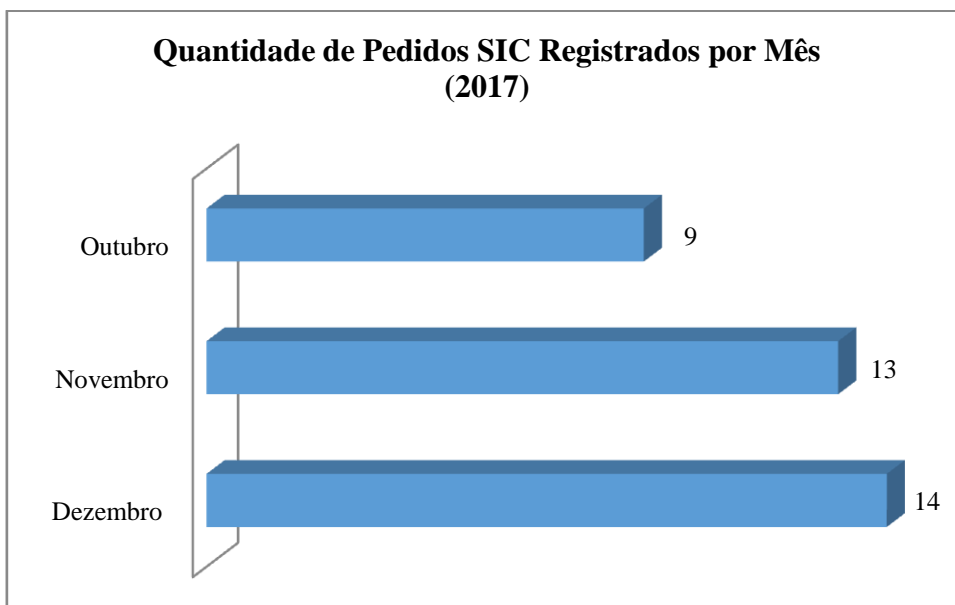
Gráfico 3 - Situação das Demandas



Fonte: SIG - Ouvidoria

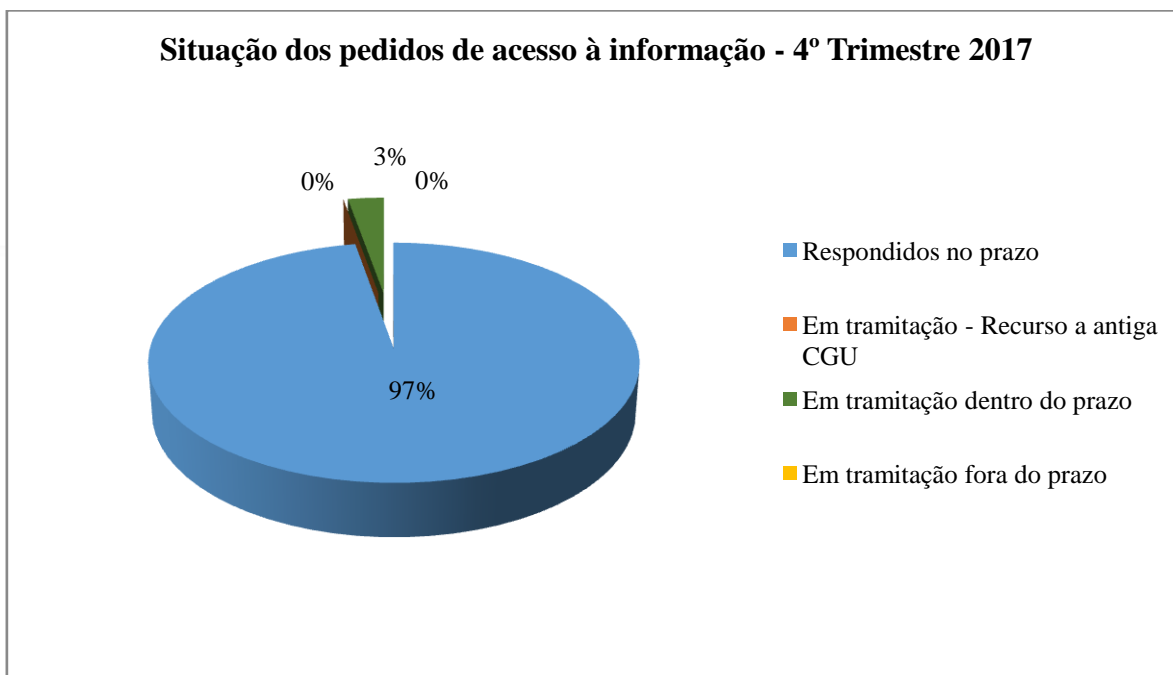
2.2 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Gráfico 4 – Pedidos Registrados no e-SIC



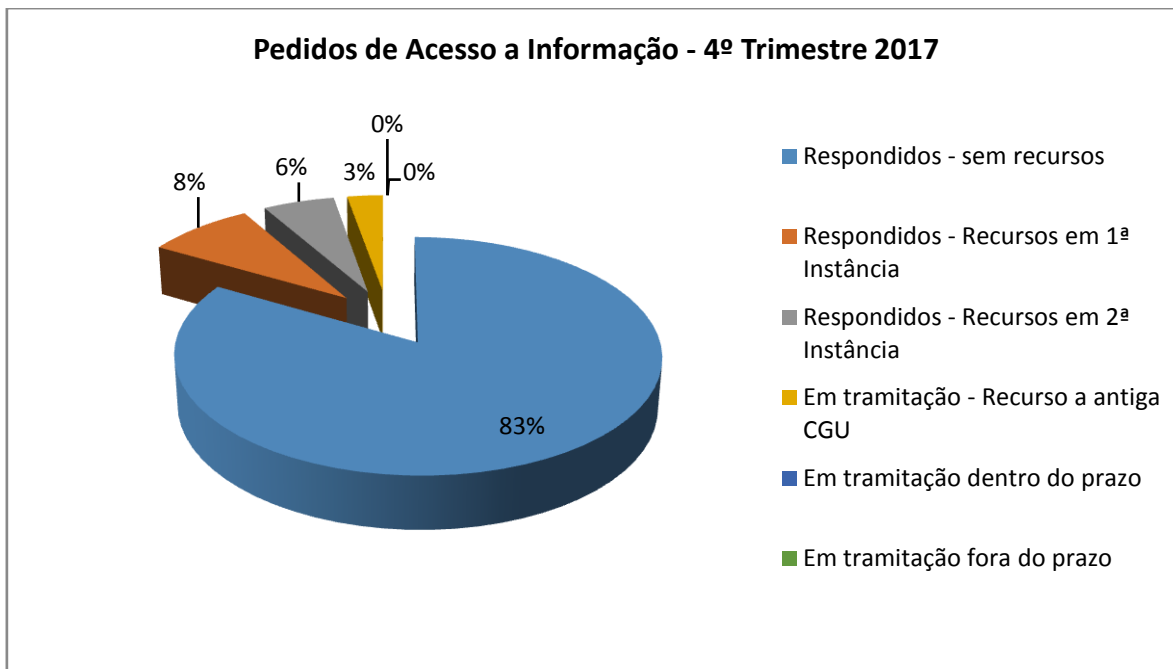
Fonte: e-SIC - CGU

Gráfico 5 – Situação dos Pedidos de Acesso à Informação



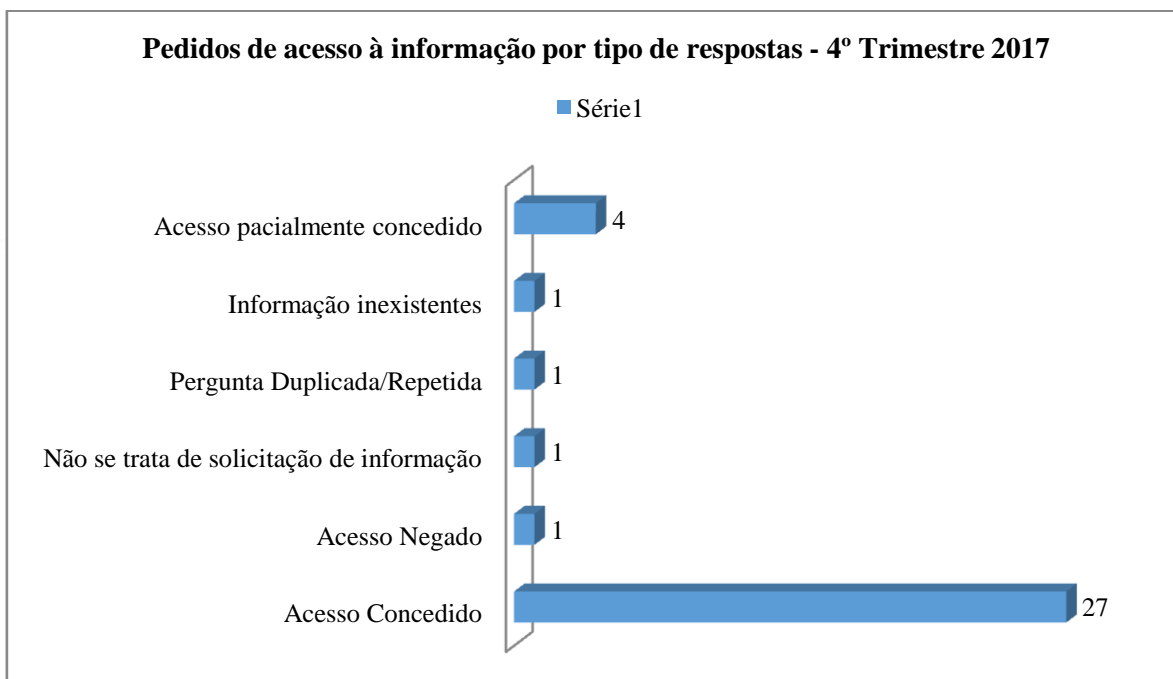
Fonte: e-SIC - CGU

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