

**RELATÓRIO DE DEMANDAS**

**3º TRIMESTRE DE 2017**



## SUMÁRIO

1. OUVIDORIA GERAL.....	3
2. ESTATÍSTICAS GERAIS .....	3
3. DENÚNCIAS.....	5
3.1 Canal de entrada.....	5
3.2 Registros por assunto .....	6
3.3 Encaminhamentos .....	6
3.4 Tratativas e previsões .....	7
4. RECLAMAÇÕES.....	9
4.1 Canal de entrada.....	9
4.2 Registros por assunto .....	9
4.3 Encaminhamentos .....	10
5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO.....	11
5.1 Canal de entrada.....	11
5.2 Registros por assunto .....	12
5.3 Encaminhamentos .....	12



## 1. OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria-Geral da Ebserh é um canal de comunicação direto entre o cidadão e a empresa, um espaço de participação social, que permite a cooperação ativa dos cidadãos no controle da qualidade dos serviços públicos.

Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar, registrar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão subjacente, de modo a contribuir para a solução dessa questão no âmbito da rede Ebserh, por meio de sugestões e informações pertinentes.

Dessa forma, os objetivos da Ouvidoria-Geral da Ebserh compreendem incentivar o controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados nas Filiais da rede e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, vale ressaltar que a ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.

## 2. ESTATÍSTICAS GERAIS

A Ouvidoria-Geral da Ebserh registrou no 3º trimestre de 2017, considerando o período de 1º de julho à 30 de setembro, um total de 333 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 211 solicitações de informação, 101 reclamações, 17 denúncias, 4 sugestões.

Demandas 3º Trimestre de 2017	
Classificação	Registros
Solicitação	211
Reclamação	101
Denúncia	17
Sugestão	4
<b>Total</b>	<b>333</b>

Tabela 1 – Demandas do 2º Trimestre de 2017

De forma geral, as solicitações de informação representam 64% das demandas registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserh. Os demais quatro tipos de manifestação integram os 36% restantes, conforme mostra o Gráfico 1.

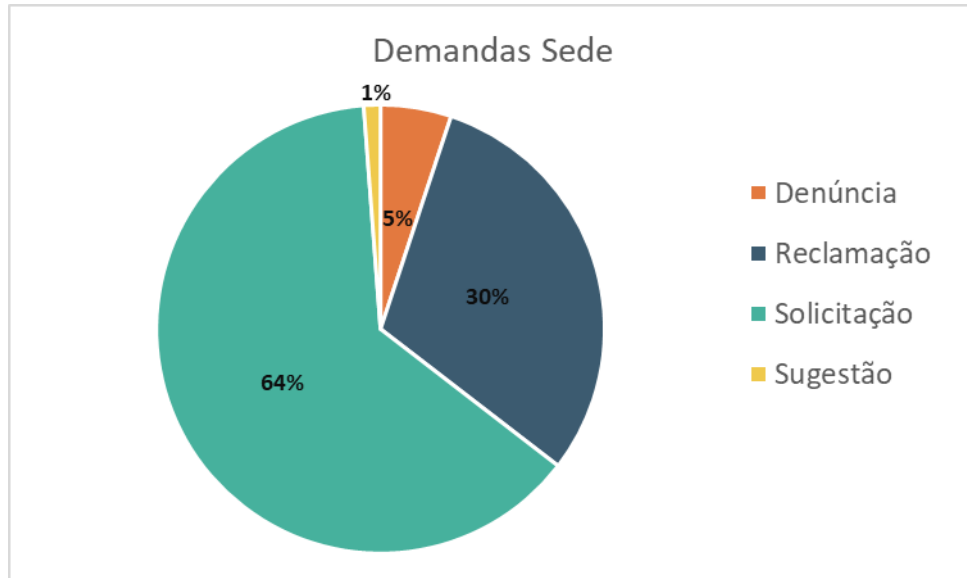


Gráfico 1 – Percentual de demandas por classificação

Se comparado ao segundo, o terceiro trimestre apresentou uma redução de 13 registros. Quanto ao comparativo de registros por classificação, o gráfico abaixo mostra a relação entre os três trimestres deste ano.

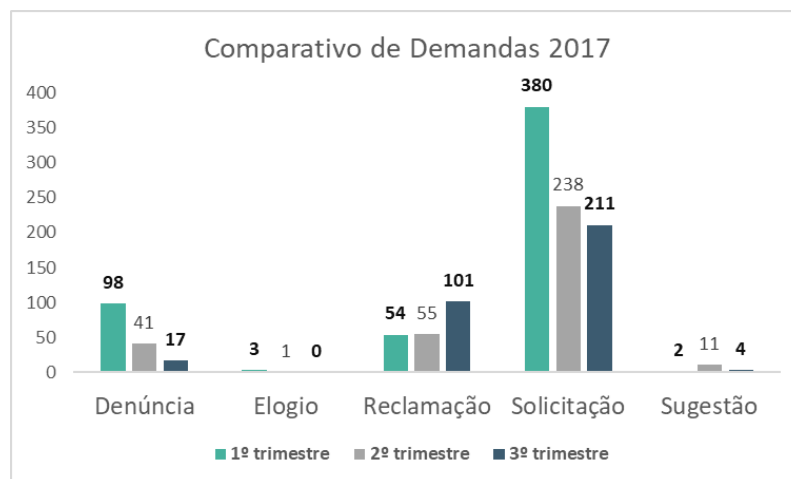


Gráfico 2 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º e 3º trimestres de 2017 por classificação

### 3. DENÚNCIAS

A Ouvidoria-Geral da Ebserh objetiva seguir as normas e procedimentos necessários para receber e apurar a veracidade de denúncias sobre atitudes inadequadas eventualmente praticadas, atos de improbidade ou falhas na gestão, bem como buscar sugestões para a melhoria dos procedimentos internos, criando mais transparência e confiabilidade para aqueles que se sentem prejudicados em situações inadequadas, com a garantia do anonimato para aqueles que desejem denunciar condutas não compatíveis com o exercício da função pública.

#### 3.1 Canal de entrada

Como observado na visão geral apresentada anteriormente, as 17 denúncias registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no 3º trimestre de 2017 representam 5% do total de demandas recebidas. A maior parte (15) foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio da EBSEH. As denúncias que foram recebidas via e-mail foram registradas pela própria Ouvidoria-Geral no sistema, contabilizando as 2 restantes. O Gráfico 3 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas neste trimestre.

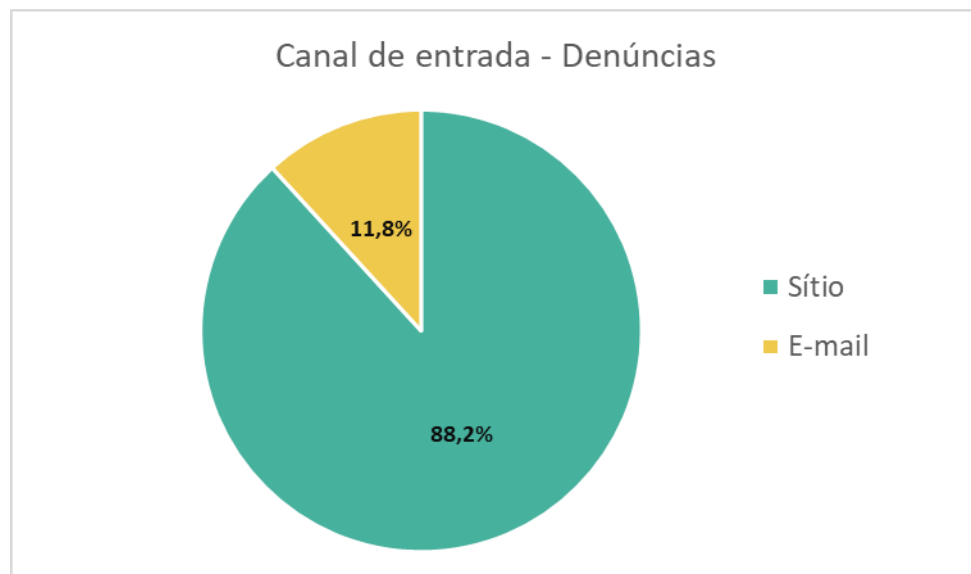


Gráfico 3 – Percentual de demandas recebidas por canal de entrada

### 3.2 Registros por assunto

Com a finalidade de detalhar ainda mais a análise das denúncias registradas na Ouvidoria-Geral, foi realizado um estudo acerca dos assuntos abordados nos 17 registros. Dessa forma, foi possível notar que 15 do total de demandas registradas são de natureza trabalhista, dentre estas, 3 eram sobre assédio moral, e as outras duas consistiam em uma demanda provida do e-Ouv e outra realizada como teste.

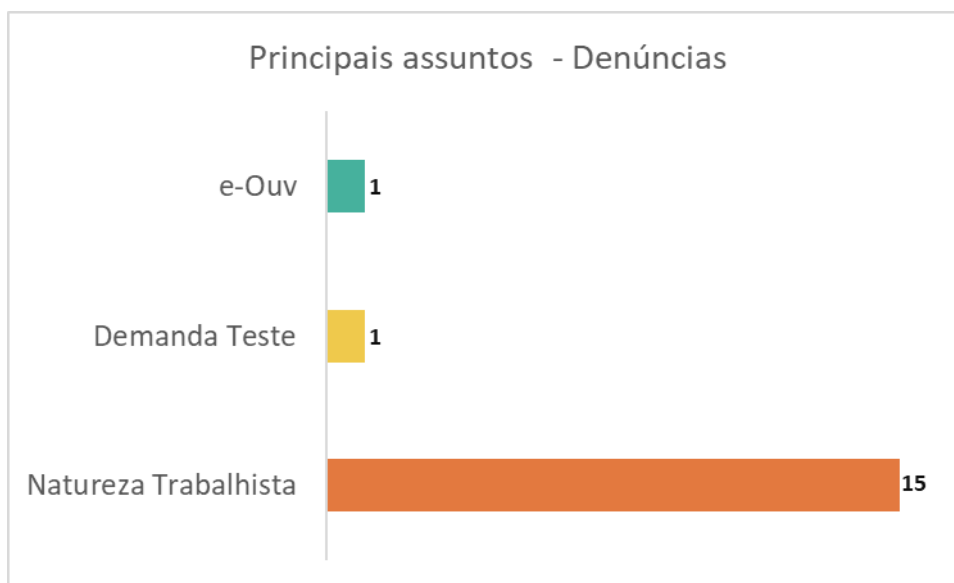


Gráfico 4 – Quantidade de denúncias por assunto

### 3.3 Encaminhamentos

As denúncias que foram resolvidas pela equipe interna da Ouvidoria-Geral, sem necessidade de encaminhamentos, correspondem a 52,9% (9) do total.

Quanto ao tempo médio de resposta, vale ressaltar que a Ouvidoria-Geral levou, em média, 1 dia para responder às denúncias recebidas neste trimestre. Na Sede, a Corregedoria-Geral se mostra a principal destinatária das denúncias registradas na Ouvidoria, com o total de 6 encaminhamentos. Além disso o 3º trimestre registrou ainda, duas denúncias que tiveram encaminhamentos à Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), conforme o Gráfico 5.



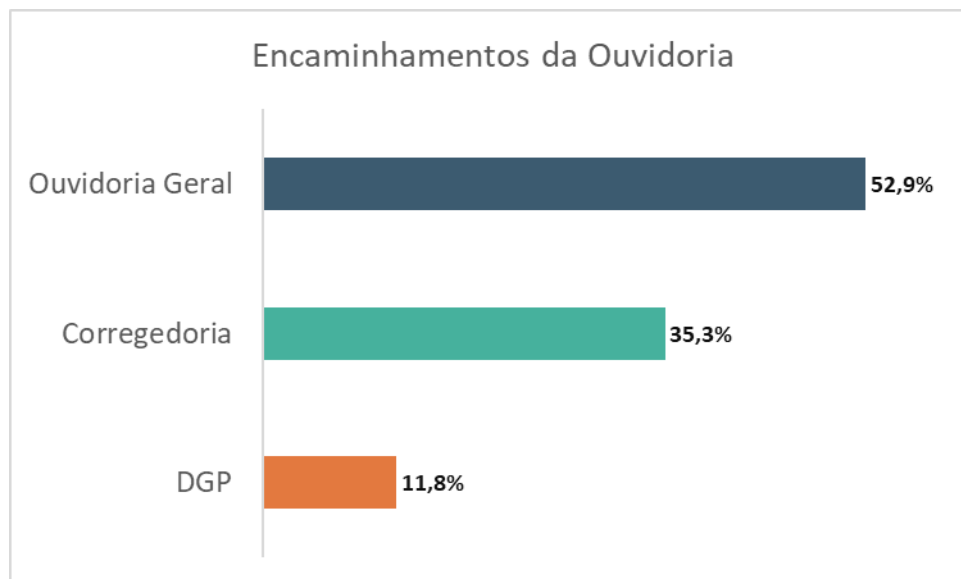


Gráfico 5 – Encaminhamentos da Ouvidoria

### 3.4 Tratativas e previsões

As denúncias encaminhadas à Corregedoria-Geral estão sujeitas à análise quanto à tempestividade e legitimidade das informações, sendo passíveis de instauração de procedimentos investigatórios ou de advertência, tais como Rito Sumário, Investigação Preliminar e Processo Administrativo sancionador. No 3º trimestre de 2017 apenas uma, das 6 denúncias recebidas, resultou em investigação preliminar. Das restantes, 3 foram arquivadas, 1 está em processo aberto, mas com resolução prevista, e outra foi encaminhada à Comissão de Ética. O Gráfico 6 sintetiza essas informações.

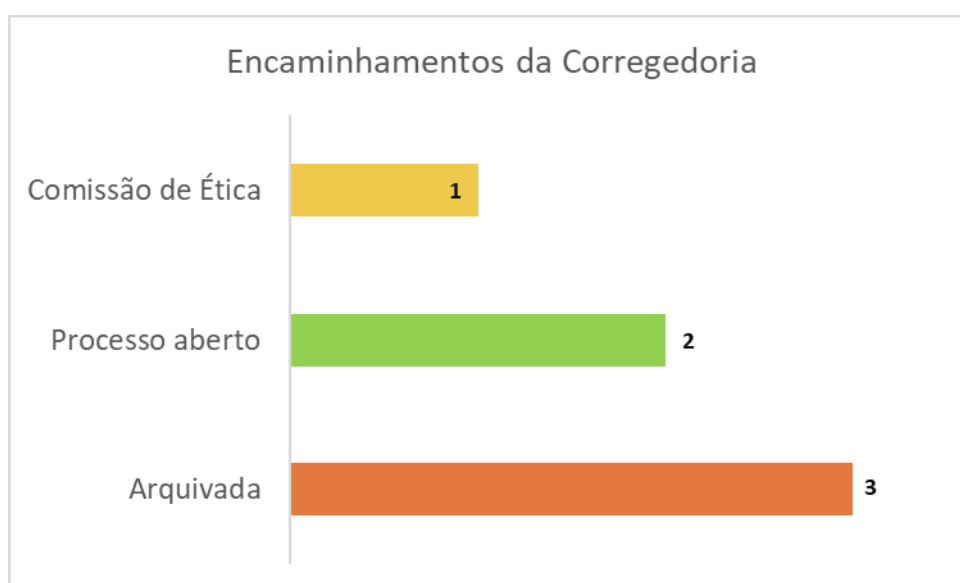


Gráfico 6 – Encaminhamentos da Corregedoria

O detalhamento das denúncias recebidas na Corregedoria-Geral é apresentado na tabela 2, com seus respectivos tempos de resolução e tipo de tratamento. As denúncias encaminhadas à Comissão de Ética, por sua vez, possuem encaminhamentos sigilosos e portanto, não aparecem listadas a seguir.

Nº	Hospital	Tipo de denúncia	Tempo de resolução (dias)	Resolução pela Corregedoria
1	HUGV - UFAM	Natureza Trabalhista	Em aberto	Diligenciado ao HU e aguardando resolução até o dia 15/12/2017.
2	HU - UFMA	Natureza Trabalhista	15	Denúncia arquivada em 09/08/2017 conforme o despacho constante na folha nº 12 do processo nº 23477.011726/2017-23.
3	HUPAA - UFAL	Natureza Trabalhista	1	Denúncia arquivada em 19/07/2017 por falta de materialidade, conforme resposta no próprio sistema da Ouvidoria.
4	HUPAA - UFAL	Natureza Trabalhista	20	Denúncia arquivada em 19/07/2017 por falta de materialidade, conforme resposta no próprio sistema da Ouvidoria.
5	EBSERH - SEDE	Natureza Trabalhista	Em aberto	Em processo de Investigação preliminar, instaurada pela Portaria nº 6, de 17 de outubro de 2017, publicada no Boletim de Serviço nº 325, numa segunda-feira, 23/10/2017. Está em aberto tendo em vista que foi solicitada a prorrogação do prazo para conclusão do relatório.

Tabela 2 – Detalhamento das denúncias na Corregedoria

Com relação aos processos já concluídos pela Corregedoria, levou-se em média 12 dias para chegar à resolução.

## 4. RECLAMAÇÕES

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria-Geral da Ebserh recebe manifestações de cidadãos e empregados que demonstrem insatisfação com ações e serviços prestados pela EB-SERH ou indiciem descumprimento de obrigações e deveres de sua parte, que mesmo não contrariando dispositivos legais, desagradam aos usuários, merecendo levantamento de informações para esclarecer o ocorrido.

### 4.1 Canal de entrada

Diferentemente das denúncias, que foram registradas apenas via sítio Ebserh e e-mail, as reclamações recebidas na Sede da Ebserh também foram registradas na Ouvidoria-Geral por da caixa de coleta. Das 101 reclamações recebidas, 15 foram registradas através do e-mail, e outras 6 depositadas na caixa de coleta, totalizando 20,8% do total recebido. A maior parcela das reclamações ainda é registrada por meio do formulário eletrônico disponível no sítio da EB-SERH, sendo essas 80 do total recebido. O Gráfico 7 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de reclamações registradas neste trimestre.

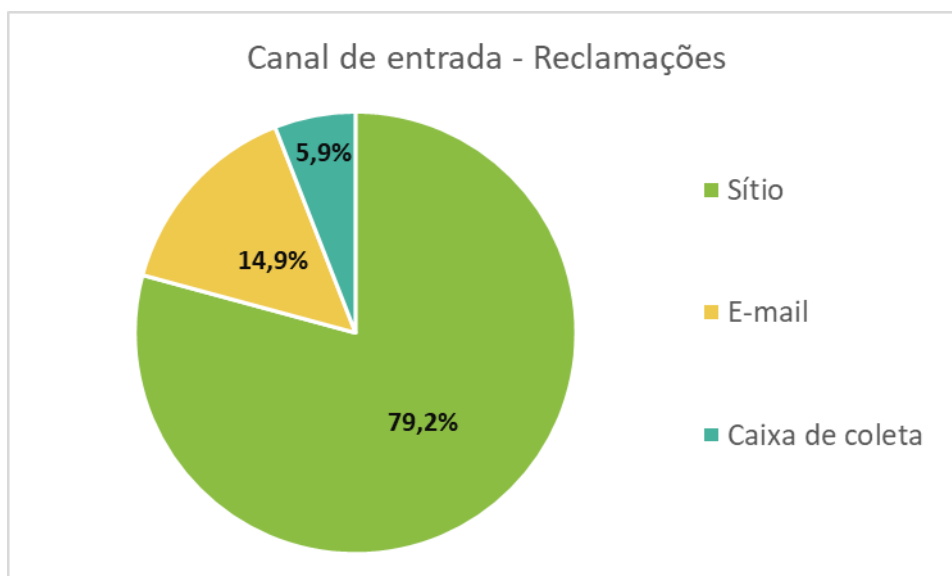


Gráfico 7 – Percentual de reclamações recebidas por canal de entrada

### 4.2 Registros por assunto

Com a finalidade de detalhar ainda mais a análise das reclamações registradas na Ouvidoria-Geral, foi realizado um estudo acerca dos assuntos abordados nos 101 registros. Dessa forma, verificou-se que 41 reclamações, aproximadamente 40,6% do total registrado no 3º trimestre,

tre, referem-se à natureza trabalhista, no entanto, vale ressaltar que outros 35 registros retratam reclamações acerca do processo de progressão vertical ocorrido no segundo semestre de 2017. Em seguida, com o total de 11 registros, aparecem as reclamações sobre concurso, número similar ao trimestre anterior. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 8 a seguir.

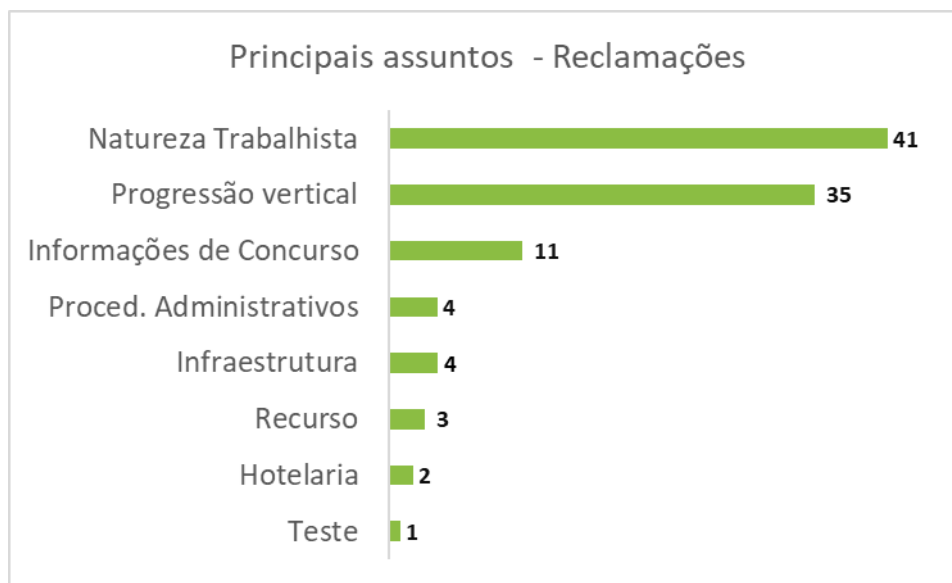


Gráfico 8 – Quantidade de reclamações por assunto

### 4.3 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral foram respondidas, sem necessidade de encaminhamento a qualquer área, 37 reclamações, o que representa 36,6% do total recebido. A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, por sua vez, representa a área mais demandada em termos de reclamação, recebendo 58 encaminhamentos da Ouvidoria. O gráfico 9 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de reclamações encaminhadas à cada uma delas. Vale ressaltar que a demanda teste não requisitou nenhum encaminhamento para tratativa, portanto não é contabilizada a seguir.

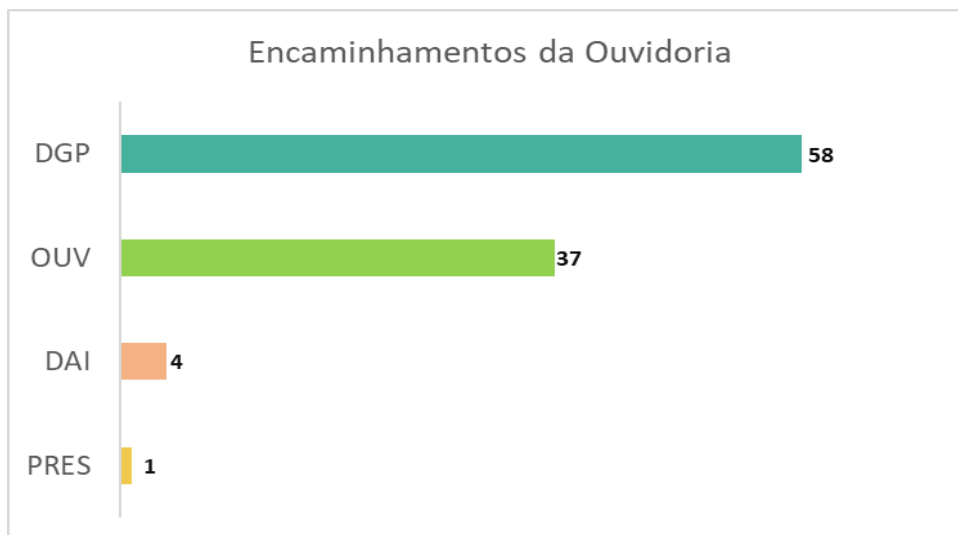


Gráfico 9 – Encaminhamentos da Ouvidoria

## 5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

As solicitações recebidas no âmbito da Ebserh compreendem demandas que solicitam dados, informações, e esclarecimentos de matérias relativas à saúde e ao funcionamento da organização.

### 5.1 Canal de entrada

Como principal canal de entrada das solicitações de informação, tem-se o sítio da Ebserh correspondendo à 53,1% das solicitações recebidas este semestre. O e-SIC, plataforma que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada à órgãos e entidades do Executivo Federal, também recebeu parte representativa das manifestações, como mostra o gráfico 10. Se comparado ao 2º trimestre, observou-se também que houve uma queda expressiva no número de registros via telefone que foi de 35 para 4 neste trimestre. O Gráfico 10 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de solicitações registradas neste trimestre.

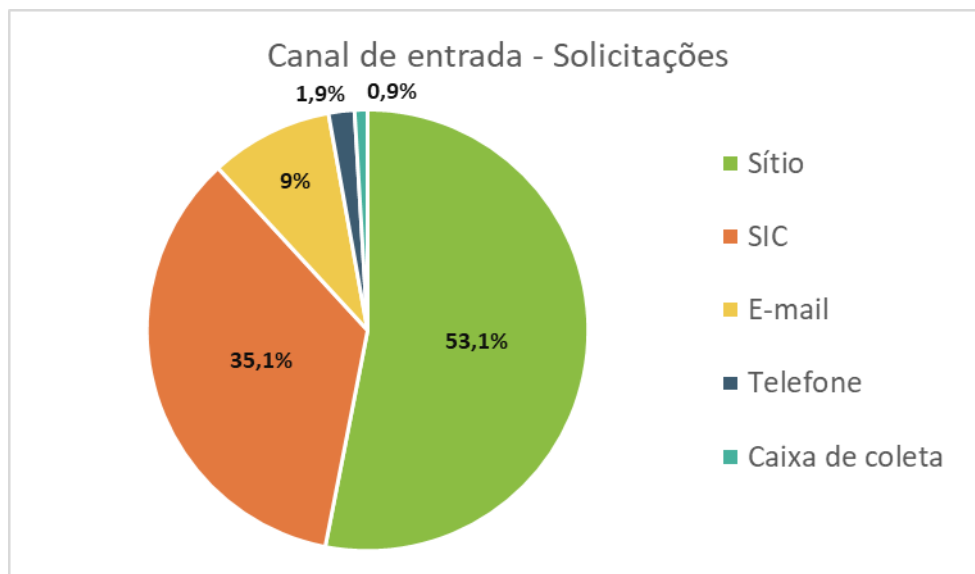


Gráfico 10 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

## 5.2 Registros por assunto

A distribuição mensal das solicitações de informação possui bastante uniformidade, apresentando apenas uma queda de 9 registros de julho para agosto, como mostra o gráfico 11.

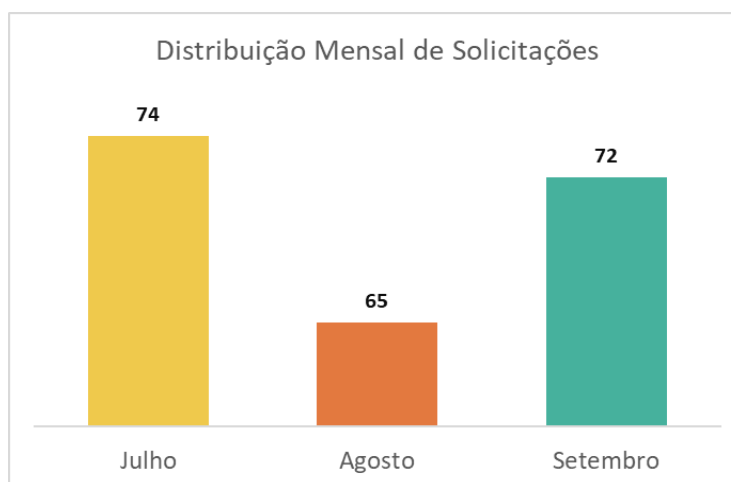


Gráfico 11 – Distribuição Mensal de Solicitações

## 5.3 Encaminhamentos

A maior parte das solicitações de informação recebidas (67,8%) foi encaminhada para análise e resposta da Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP. Outra parcela bastante representativa, como mostra o gráfico 12, foi respondida pela própria Ouvidoria-Geral, sem necessidade de

encaminhamentos. As demais áreas demandadas no âmbito de informação também são apresentadas no gráfico 12 e outras 3 demandas foram encaminhadas para a CGE, para a DAS e para a CONJUR.

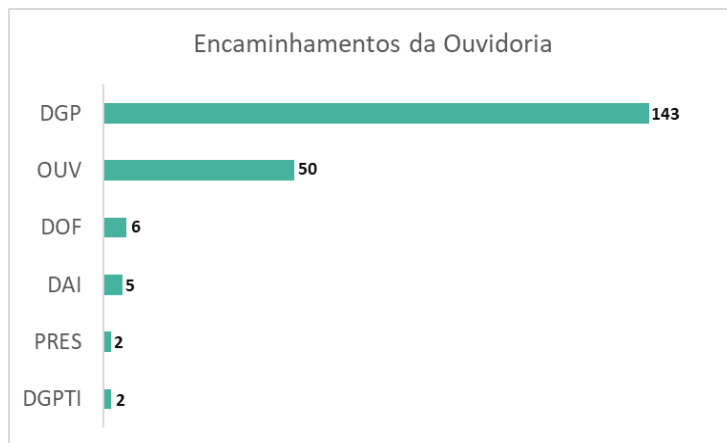


Gráfico 12 – Encaminhamentos da Ouvidoria