

RELATÓRIO DE DEMANDAS

4º 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.....	8
4.1 Canal de entrada.....	8
4.2 Registros por assunto	8
4.3 Encaminhamentos	9
5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO.....	10
5.1 Canal de entrada.....	10
5.2 Distribuição Mensal	11
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 4º trimestre de 2017, considerando o período de 1º de outubro à 31 de dezembro, um total de 268 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 172 solicitações de informação, 68 reclamações, 24 denúncias, 3 elogios e 1 sugestão.

Demandas 4º Trimestre de 2017	
Classificação	Registros
Solicitação	172
Reclamação	68
Denúncia	24
Elogio	3
Sugestão	1
Total	268

Tabela 1 – Demandas do 4º 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.

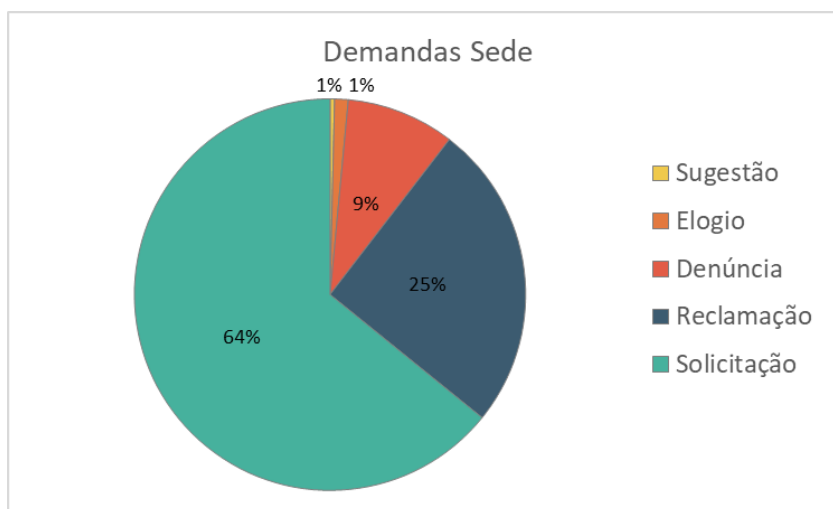


Gráfico 1 – Percentual de demandas por classificação

Se comparado ao terceiro, o quarto trimestre apresentou uma redução de 65 registros. Quanto ao comparativo de registros por classificação, o gráfico abaixo mostra a relação entre os três trimestres deste ano.

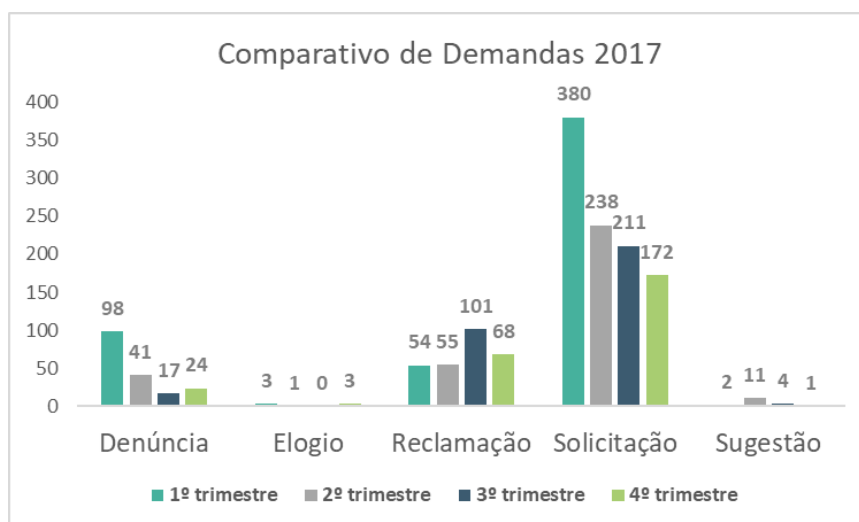


Gráfico 2 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º, 3º e 4º trimestres de 2017 por classificação

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 24 denúncias registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no 4º trimestre de 2017 representam 9% do total de demandas recebidas. A maior parte (20) 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 4 restantes. O Gráfico 3 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas neste trimestre.

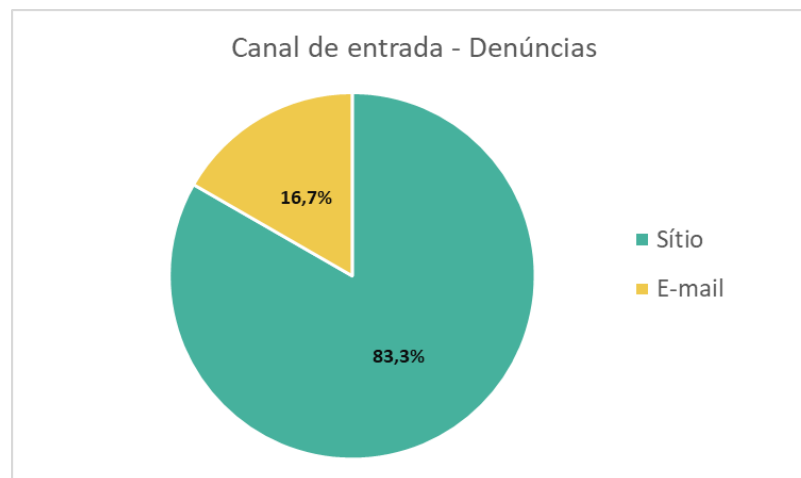


Gráfico 3 – Percentual de demandas recebidas por canal de entrada

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 24 registros. Dessa forma, foi possível notar que 14 do total de denúncias registradas são de natureza trabalhista, dentre estas, 2 eram sobre assédio moral. Além disso, também houveram cinco denúncias que envolviam a temática infraestrutura, duas que estavam relacionadas à concurso e uma relativa à recursos materiais. Das restantes, uma foi classificada como teste e a outra não era procedente, ou seja, nesse caso não deveria ter sido encaminhada à Ebserh. O gráfico abaixo mostra a distribuição quantitativa dos assuntos, com a ressalva de que a demanda teste e a não procedente não são representadas a seguir.

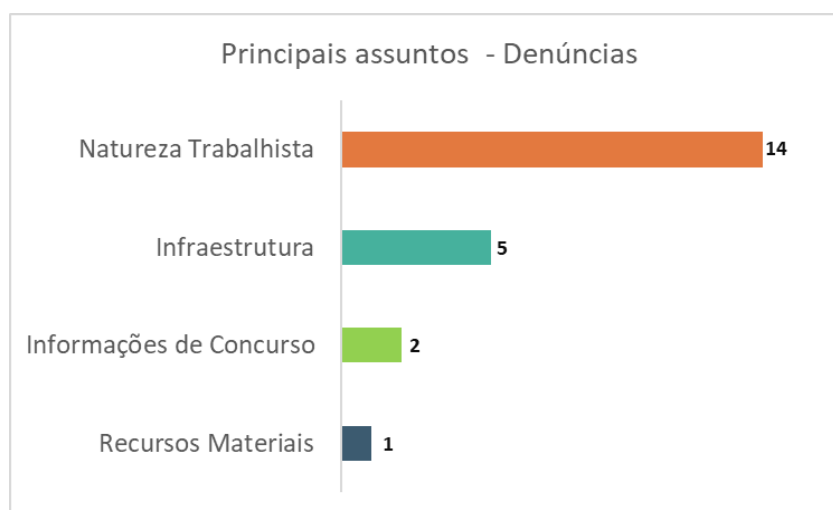


Gráfico 4 – Quantidade de denúncias por assunto

3.3 Encaminhamentos

As denúncias que foram resolvidas pela equipe interna da Ouvidoria-Geral, sem necessidade de encaminhamentos, correspondem a 79,2% (19) do total.

Quanto ao tempo médio de resposta, vale ressaltar que a Ouvidoria-Geral levou, em média, 7 dias para responder às denúncias recebidas neste trimestre. Apesar de haver um aumento de 6 dias com relação ao trimestre anterior, 10 do total de 24 denúncias foram respondidas no mesmo dia.

Na Sede, a Corregedoria-Geral e o DGP se mostram os principais destinatários das denúncias registradas na Ouvidoria, com o total de 2 encaminhamentos cada. Além disso o 4º tri-

mestre registrou ainda uma denúncia que foi encaminhada tanto à DAI quanto à DOF, conforme mostra o Gráfico 5.

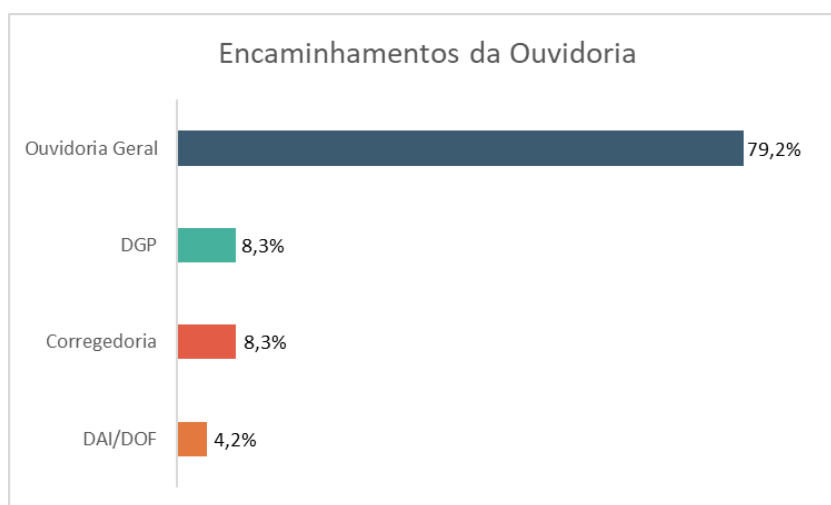


Gráfico 5 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 4º trimestre de 2017 foram abertos, para ambas as demandas recebidas na Corregedoria, processos de investigação preliminar.

O detalhamento das denúncias recebidas na Corregedoria-Geral é apresentado na tabela 2, com seus respectivos tempos de resolução e tipo de tratamento.

Nº	Hospital	Tipo de denúncia	Tempo de resolução (dias)	Resolução pela Corregedoria
1	HUPES-UFBA	Assédio moral	9	Entrou-se em contato com o HU que informou a instauração de Investigação Preliminar
2	EBSERH - SEDE	Favorecimento pessoal ou de terceiros	13	Foi instaurado procedimento de Investigação Preliminar

Tabela 2 – Detalhamento das denúncias na Corregedoria

Com relação aos processos já concluídos pela Corregedoria, levou-se em média 11 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 meio da caixa de coleta. Das 68 reclamações recebidas, 2 foram registradas através do e-mail, e outras 3 depositadas na caixa de coleta, totalizando 7,4% do total recebido. A maior parcela das reclamações ainda é registrada por meio do formulário eletrônico disponível no sítio da EB-SERH, sendo essas 63 do total recebido. O Gráfico 6 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de reclamações registradas neste trimestre.

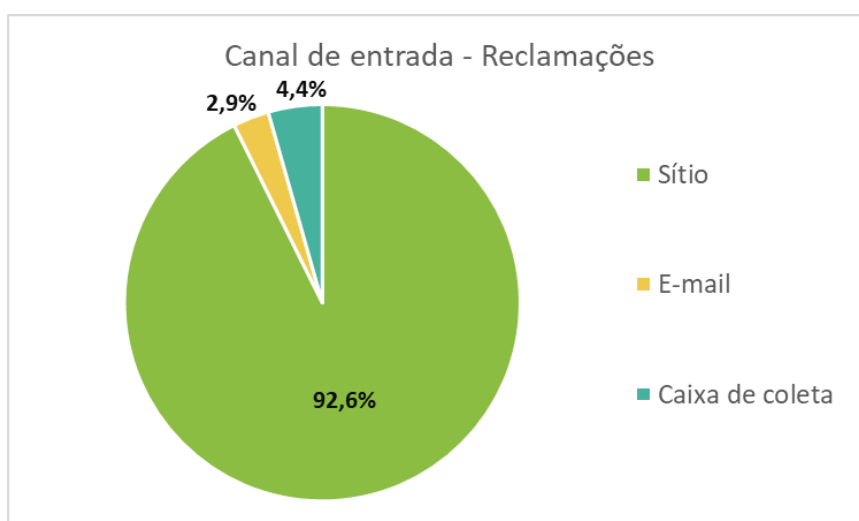


Gráfico 6 – Percentual de reclamações recebidas por canal de entrada

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 68 registros. Dessa forma, verificou-se que 32 reclamações, aproximadamente 47,1% do total registrado no 4º trimestre, referem-se à natureza trabalhista, no entanto, vale ressaltar que ainda foram registradas outras

8 reclamações a certa do processo de progressão vertical ocorrido no segundo semestre de 2017. Em seguida, com o total de 9 registros, aparecem as reclamações sobre concurso, número similar ao trimestre anterior. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 7.

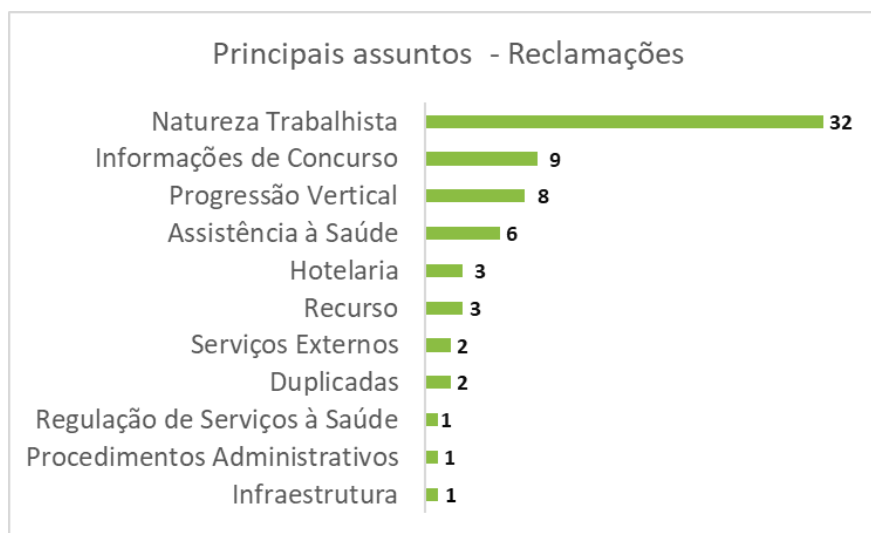


Gráfico 7 – Quantidade de reclamações por assunto

4.3 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral foram respondidas, sem necessidade de encaminhamento à área técnica, 36 reclamações, o que representa 52,9% do total recebido. A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, por sua vez, representa a segunda área mais demandada em termos de reclamação, recebendo 24 encaminhamentos da Ouvidoria. O gráfico 8 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de reclamações encaminhadas à cada uma delas.

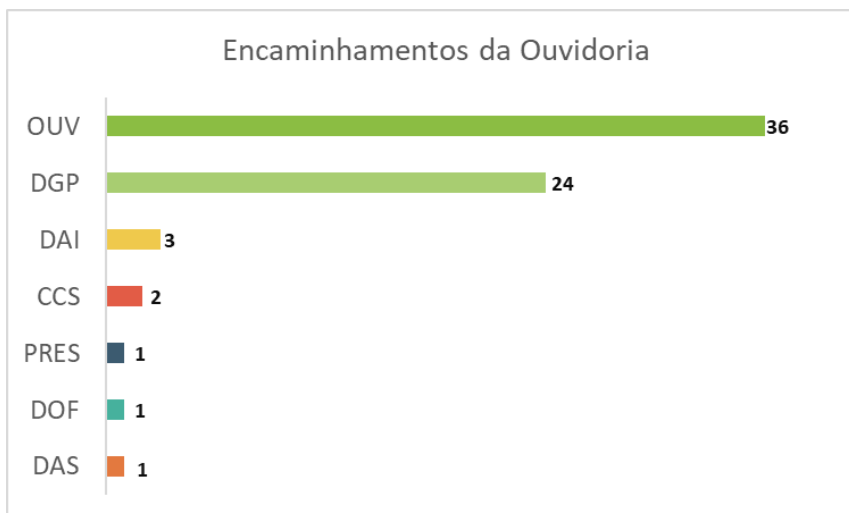


Gráfico 8 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 49,4% 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, com um total de 39,5%. O Gráfico 9 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de solicitações registradas neste trimestre.

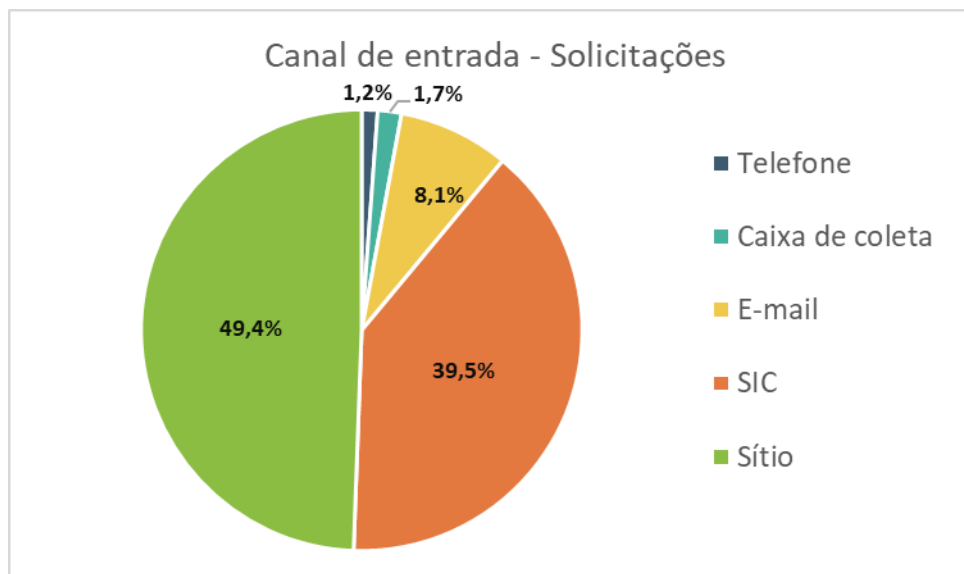


Gráfico 9 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

5.2 Distribuição Mensal

A distribuição mensal das solicitações de informação possui bastante uniformidade, apresentando apenas uma queda de 9 registros de outubro para novembro, como mostra o gráfico 10.

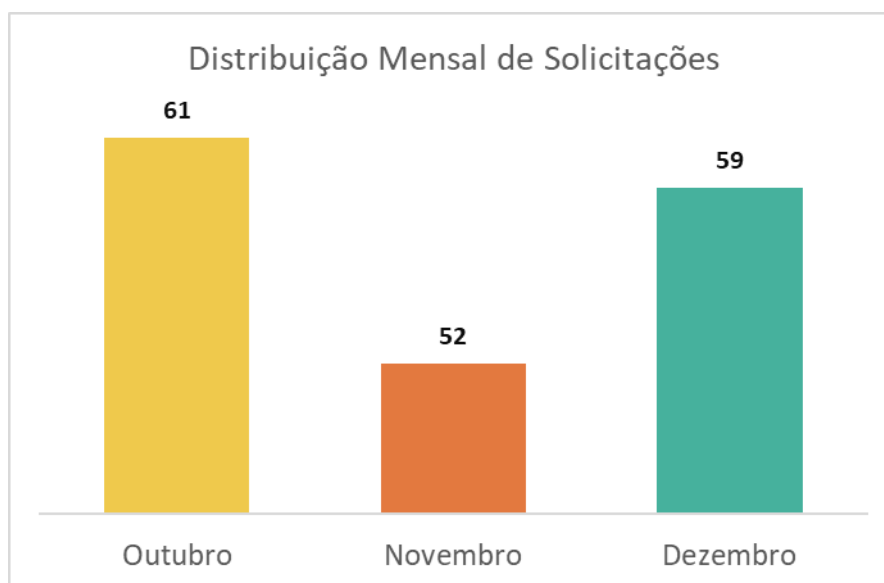


Gráfico 10 – Distribuição Mensal de Solicitações

5.3 Encaminhamentos

A maior parte das solicitações de informação recebidas (71,5%) foi encaminhada para análise e resposta da Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP. Outra parcela, por volta de 16,9% como mostra o gráfico 11, foi respondida pela própria Ouvidoria-Geral, sem necessidade de encaminhamentos. As áreas mais demandadas no âmbito de solicitação de informação são apresentadas no gráfico 11. Vale ressaltar que áreas como a CCS, CGE, DAS, DOF e DVPE registraram ainda um encaminhamento no referido trimestre.

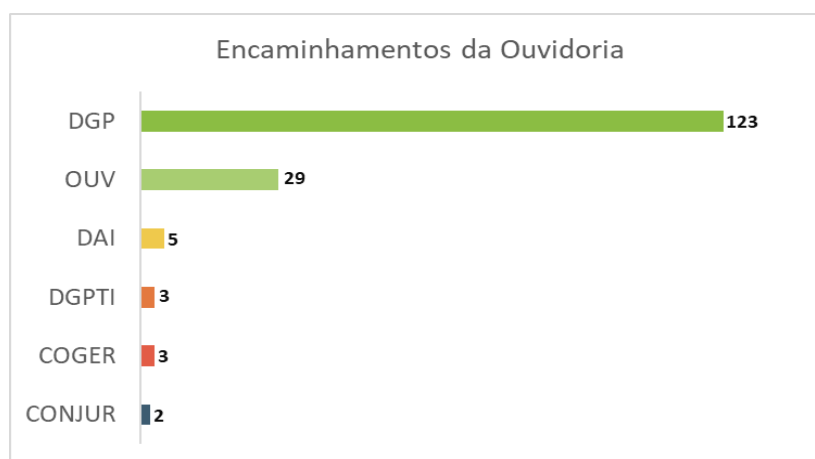


Gráfico 11 – Encaminhamentos da Ouvidoria