

## OUVIDORIA-GERAL DA EBSERH

### RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2014

Houve um crescimento acentuado das obrigações da Ouvidoria durante o ano passado, sobrecarregando o seu funcionamento em relação à forma como foi concebida em 2012 com a adesão de 23 hospitais universitários federais (HU) em 2013, e mais 11 HU que manifestaram interesse na adesão, mas ainda não a concretizaram.

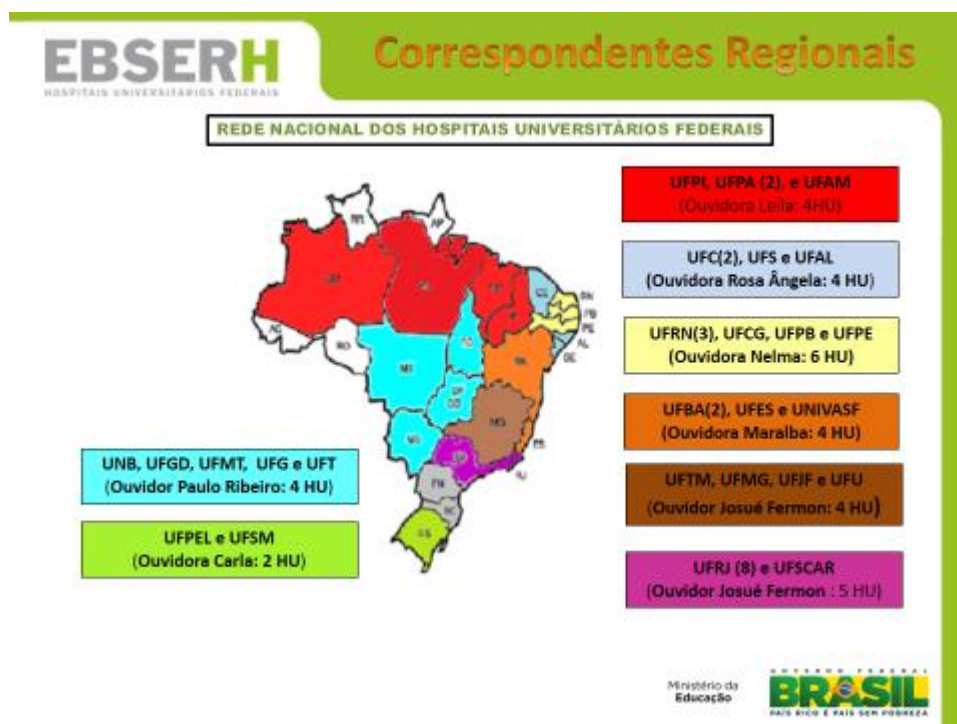
## Novo Funcionograma



\*RNOHUF: Rede Nacional de Hospitais Universitários Federais

**Em Janeiro**, a Ouvidoria participou de palestra na sede da Ebserh sobre Prevenção e Combate a Incêndio, e reuniu-se com os diretores do HUB para tratar do seu plano de trabalho para 2014, com o projeto Superando Expectativas. Com esse objetivo, visitamos os Hospitais A. C. Camargo e Sirio Libanês (HSL) em São Paulo e o Hospital Celso Pierro em Campinas, tidos pela DAS como referências em bom atendimento, além de uma reunião também em São Paulo, com o Diretor Executivo da Empresa Consultoria, autora do conceito de “clientividade”, especializada na excelência do atendimento ao público, além de workshop com o HSL na sede da Ebserh.

**Em Fevereiro** a Ouvidoria participou da apresentação dos novos hospitais que aderiram à Ebserh (UFSCAR, UFPA, UFG) e visitou o HUPI também para tratar do plano de trabalho para 2014 que, a exemplo do HUB, são os hospitais por onde será iniciado o projeto Superando Expectativas. Na semana seguinte participou do 1º Fórum dos Superintendentes das filias da Ebserh, em Brasília e realizou uma videoconferência com os Ouvidores designados como correspondentes da Ouvidoria Geral da Ebserh em oito regiões do país. Estes, de forma colaborativa, articulam e contribuem com a reestruturação das ouvidorias nos diversos HU brasileiros, a saber:

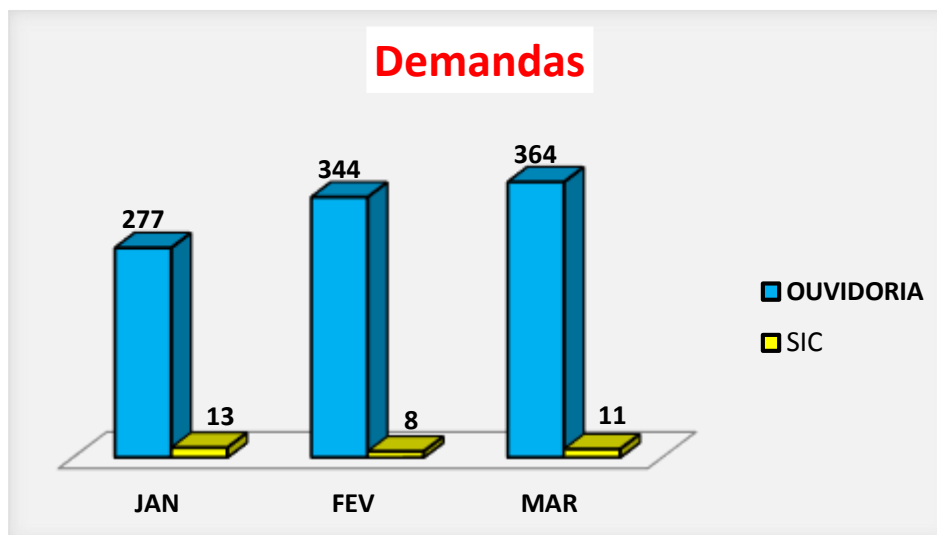


**Em março**, foi criada na Ouvidoria por orientação do Presidente da Empresa, o grupo de Avaliação de denúncias, composto por representantes das seguintes áreas: DGPTI, DGP, DAS, DAF, Auditoria e Ouvidoria. Também foi realizada nova pesquisa de satisfação em cumprimento ao Decreto Federal nº 6.932/2009, desta vez em oito HU. Por fim, a ouvidoria da Ebserh teve intensa participação no Fórum Nacional de Ouvidorias promovido pela CGU/OGU e aproveitou os 20 ouvidores de HU presentes, para realizar uma oficina de trabalho no dia seguinte, também sobre a proposta para 2014, que foi muito proveitosa.

## DEMONSTRAÇÕES ESTATÍSTICAS

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da EBSEH, contabilizaram, no trimestre, 1.017 atendimentos, sendo 985 pela sistema próprio da Ouvidoria e 32 pelo SIC.

Figura 1- Demandas



Fonte: Ouvidoria e SIC

Figura 2 – Demandas Pendentes e Resolvidas

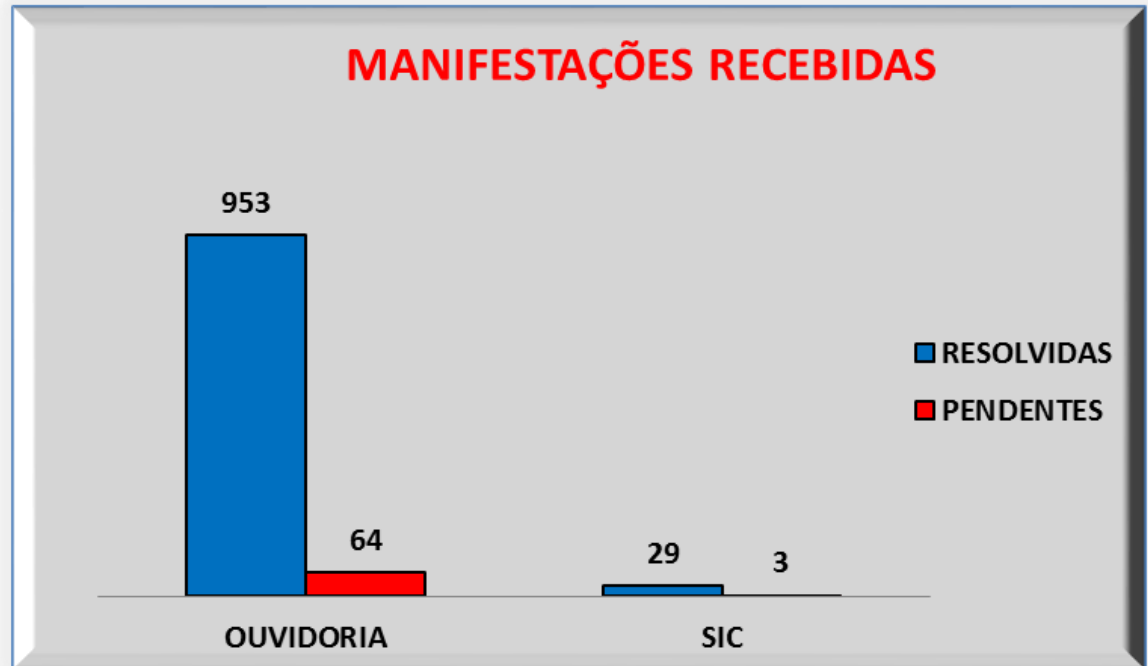
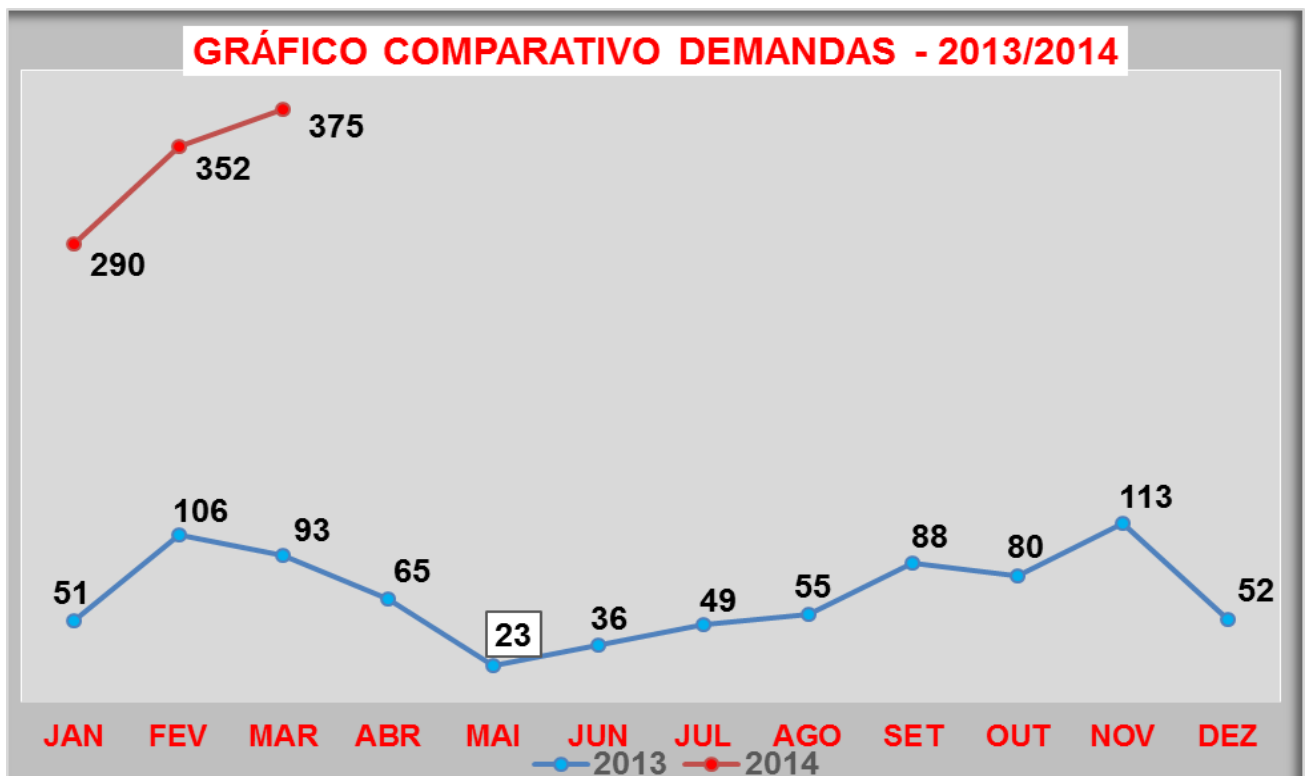


Figura 3- Comparativo 2013/2014



## Cronograma de Atividades das Ouvidorias

### **1. Grupo/Discussão**

Diariamente, 27 Ouvidores participam de um grupo de discussão, o qual serve como ferramenta de informações e instruções para Rede Nacional de Ouvidores dos Hospitais Universitários Federais.

### **2. Nomeação Ouvidor**

Atualmente, foram nomeados 8 ouvidores pela Ebserh.

1. Hospital Universitário de Brasília – HUB/UNB
2. Hospital Universitário do Piauí – HU/UFPI
3. Hospital Universitário de Grande Dourados – HU/UFGD
4. Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM/UFMT
5. Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – HUCAM/UFES
6. Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/UFRN
7. Hospital de Clínicas de Uberaba – HC/UFTM
8. Maternidade Escola Januário Cicco – MEJC/UFRN

### **3. Instrumento Normativo**

O regulamento foi assinado nas seguintes ouvidorias:

1. Hospital Universitário de Brasília – HUB/UNB
2. Hospital Universitário do Piauí – HU/UFPI
3. Hospital Universitário de Grande Dourados – HU/UFGD
4. Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM/UFMT
5. Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – HUCAM/UFES
6. Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/UFRN
7. Maternidade Escola Assis Chateaubriand – MEAC/UFC
8. Hospital Universitário Getúlio Vargas – HUGV/UFAM
9. Hospital Universitário Walter Cantídio – HUWC/UFC
10. Hospital de Clínicas de Pernambuco – HC/UFPE

### **4. Cadastro Gestor SIC**

Ouvidorias que fizeram o cadastro como gestores responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

1. Hospital Universitário de Brasília – HUB/UNB
2. Hospital Universitário do Piauí – HU/UFPI
3. Hospital Universitário de Grande Dourados – HU/UFGD
4. Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/UFRN
5. Hospital Universitário Getúlio Vargas – HUGV/UFAM

## 5. Indicadores de Satisfação

No trimestre, 8 ouvidorias realizaram pesquisa de satisfação nos Hospitais Universitários.

1. Hospital Universitário de Brasília – HUB/UNB
2. Hospital Universitário do Piauí – HU/UFPI
3. Hospital Universitário de Grande Dourados – HU/UGD
4. Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – HUCAM/UFES
5. Hospital Universitário do Maranhão – HU/UFMA
6. Hospital de Clínicas de Uberaba – HC/UFTM
7. Maternidade Escola Januário Cicco – MEJC/UFRN
8. Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/UFRN

## 6. Integração com o SUS

Foram com 8 ouvidorias integrada com o Sistema Único de Saúde - SUS

- Hospital Universitário de Brasília – HUB/UNB
- Hospital Universitário do Piauí – HU/UFPI
- Hospital Universitário Professor Edgard Santos – HUPES/UFBA
- Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM/UFMT
- Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – HUCAM/UFES
- Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/UFRN
- Hospital Universitário Getúlio Vargas – HUGV/UFAM
- Hospital de Clínicas de Goiânia – HC/UGF

## 7. Implantação do Sistema

No trimestre, foi implantado o sistema informatizado de TI (simec) em 14 Ouvidorias e na Sede.

- Hospital Universitário de Brasília – HUB/UNB
- Hospital Universitário do Piauí – HU/UFPI
- Hospital Universitário de Grande Dourados – HU/UGD
- Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM/UFMT
- Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – HUCAM/UFES
- Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/UFRN
- Hospital Universitário Walter Cantídio – HUWC/UFC
- Hospital das Clínicas de Pernambuco – HC/UFPE
- Hospital Universitário Professor Edgard Santos – HUPES/UFBA
- Hospital de Clínicas de Uberaba – HC/UFTM
- Hospital Escola de Pelotas – HE/UFPEL

- Hospital Universitário Júlio Bandeira – HUJB/UFCG
- Hospital das Clínicas de Belo Horizonte – HC/UFMG
- Hospital São Paulo – HSP/UNIFESP

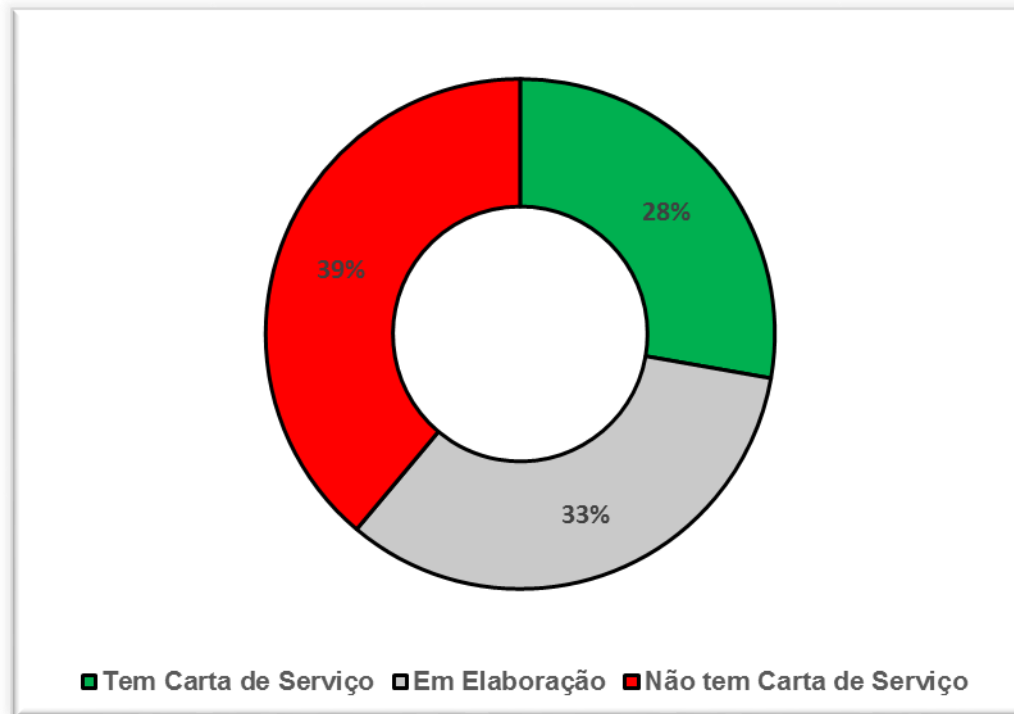
#### **8. Módulo Estruturante 1,2 e 3 - OGU/CGU**

12 Ouvidorias fizeram os cursos de Ética & Serviço Público; Atendimento ao Cidadão e LAI – Lei de Acesso ao Cidadão:

- Hospital Universitário de Brasília – HUB/UNB
- Hospital Universitário do Piauí – HU/UFPI
- Hospital Universitário de Grande Dourados – HU/UFGD
- Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM/UFMT
- Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – HUCAM/UFES
- Hospital Universitário Onofre Lopes – HUOL/UFRN
- Hospital Universitário Walter Cantídio – HUWC/UFC
- Hospital das Clínicas de Pernambuco – HC/UFPE
- Hospital Universitário Professor Edgard Santos – HUPES/UFBA
- Hospital de Clínicas de Uberaba – HC/UFTM
- Hospital Escola de Pelotas – HE/UFPEL
- Hospital das Clínicas de Belo Horizonte – HC/UFMG

## 9. Carta de Serviços

Figura 3 - Cartas de Serviços ao Cidadão



Fonte: Ouvidoria e SIC

As Cartas de Serviços ao Cidadão foram concluídas em 28% dos HU, 33% estão em elaboração e 39% dos HU ainda não tem carta de Serviço. Conforme anexo do cronograma, seguem as outras informações das atividades das Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais.