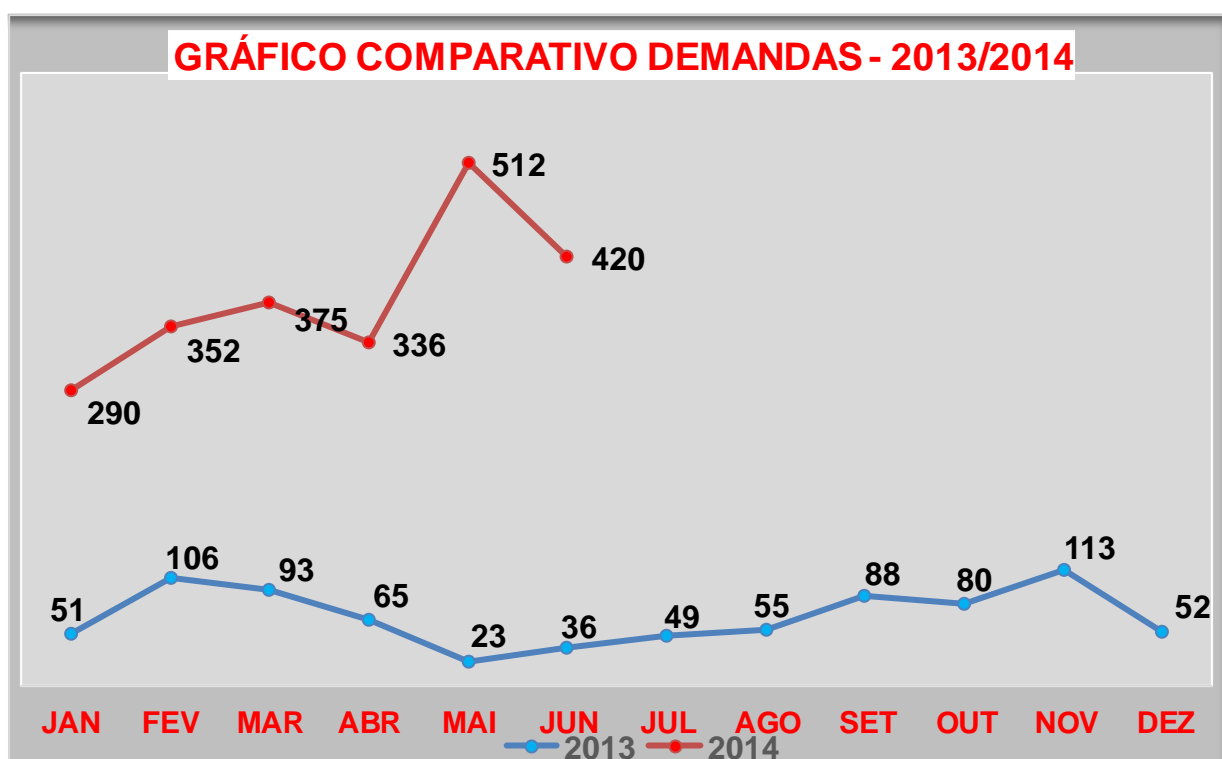


OUVIDORIA-GERAL DA EBSERH

RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2014

Como podemos observar, as demandas que nos chegam em 2014 estão acentuadamente acima do realizado no ano de 2013, notando-se, particularmente, que no 2º trimestre deste ano houve um pico no mês de maio devido ao volume de demandas relacionadas a concursos, quanto aos resultados finais, às homologações e às convocações.

A conduta da Ouvidoria da Ebserh na maioria dos casos tem sido a de recomendar aos candidatos que procurem a Banca Organizadora. Ver gráfico a seguir.



Não podemos deixar de comemorar a aprovação ainda no primeiro trimestre, pela Diretoria Executiva da Ebserh, do Projeto “Superando Expectativas” que trata de um inestimável avanço em inovação gerencial e no atendimento ao cidadão que procura os hospitais universitários federais, podendo mudar definitivamente a percepção da sociedade brasileira sobre os serviços de saúde pública. Ver gráfico “Inovação no Atendimento”.

Inovação no Atendimento

**Valorização
do Indivíduo**



Recepção
Atendimento
Informação ao Cidadão
Arquitetura de conforto
Orientação técnica



**Voluntariado e
Controle Social**

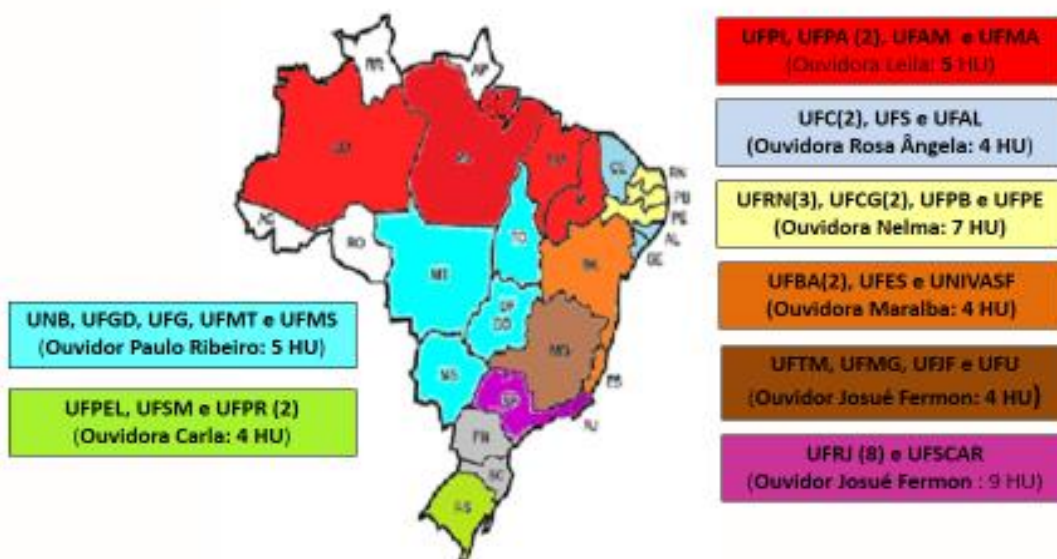


Apoio Receptivo
Assistencial
Captação de recursos
Cliente Oculto
Atenção primária

Com o aumento do número de hospitais que assinaram contrato ou que manifestaram o interesse na adesão à Ebserh, reformulamos a distribuição dos correspondentes da Ouvidoria Geral da Ebserh, cuja principal função é colaborar com a implantação e a adequação das ouvidorias locais aos preceitos estabelecidos pela Controladoria Geral da União, cuja nova distribuição figura no demonstrativo abaixo, sob o título “Correspondentes Regionais”.

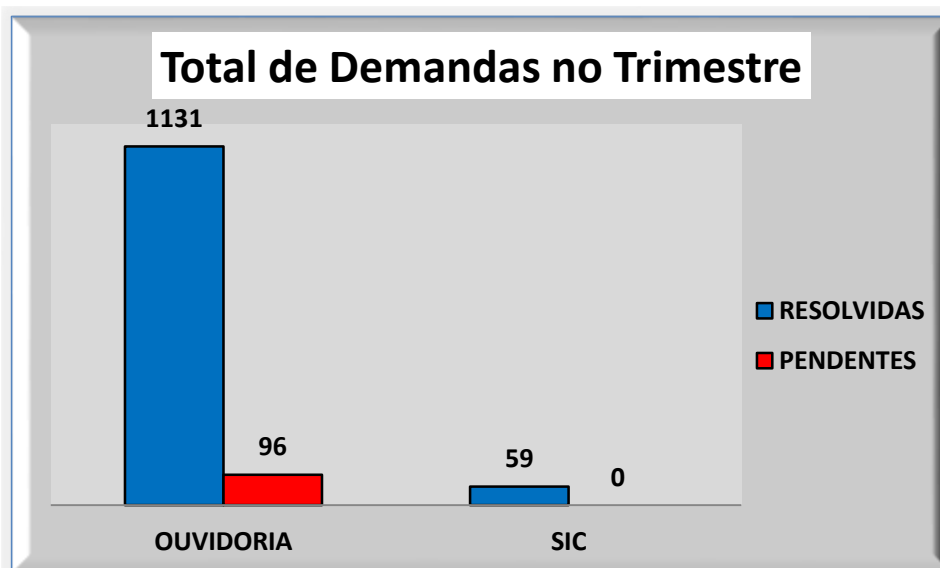
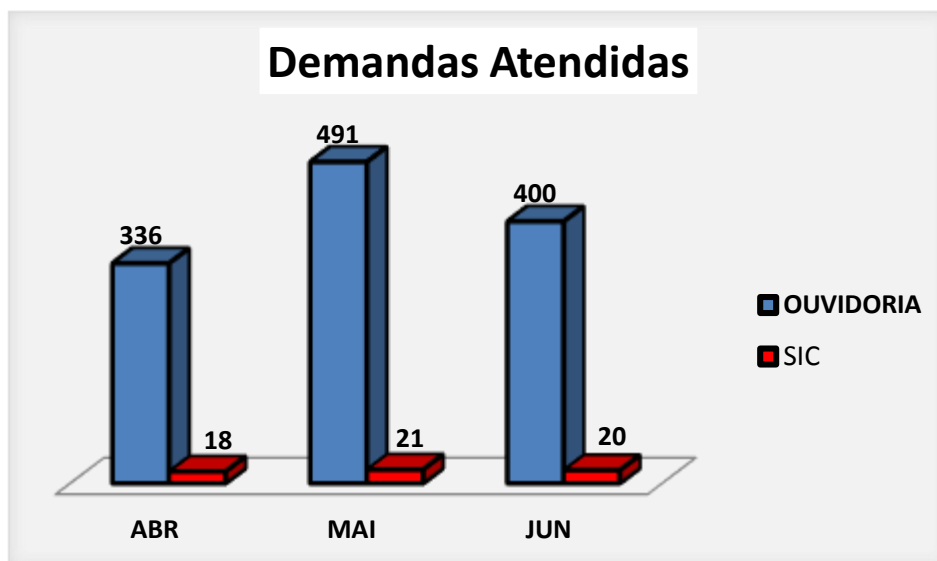
Correspondentes Regionais

REDE NACIONAL DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



Estatísticas do 2º trimestre de 2014:

A Ouvidoria da Ebserh contabilizou nesse trimestre, 1.227 demandas pelo SIG - Sistema de Informação Gerencial - Ouvidoria da Ebserh e mais 59 pedidos pelo Sistema Eletrônico do Governo Federal (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC), totalizando 1.286 atendimentos individuais.



Cronograma de Atividades das Ouvidorias

Podemos observar que entre os hospitais com tarefas concluídas estão alguns que não assinaram contrato ou sequer manifestaram o interesse na adesão, os quais estão marcados com um asterisco.

1. Grupo/Discussão

- Estou feliz em poder fazer parte de um grupo tão especial, existe algo que nos conquista e nos ajuda a enfrentar as dificuldades do início, acho que é o carisma e o espírito de trabalho em equipe presente em todos. Ouvidora Zélia Góes.

Opiniões como essa são observadas com frequência entre os 26 ouvidores que participam diariamente do grupo permanente de discussão por e-mail, da Rede Nacional de Ouvidores dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), que evita deslocamento com viagens e aproxima todos com um objetivo comum.

2. Nomeação Ouvidor

Até o 2º trimestre de 2014, foram nomeados os seguintes ouvidores pela Ebserh:

1. UFAM - Hospital Universitário Getúlio Vargas
2. UFES - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
3. UFGD - Hospital Universitário de Grande Dourados
4. UFMA - Hospital Universitário
5. UFMT - Hospital Universitário Júlio Müller
6. UFPB - Hospital Universitário Lauro Wanderley
7. UFPI - Hospital Universitário do Piauí
8. UFRN - Hospital Universitário Ana Bezerra
9. UFRN - Hospital Universitário Onofre Lopes
10. UFRN - Maternidade Escola Januário Cicco
11. UFSM - Hospital Universitário
12. UFTM - Hospital de Clínicas de Uberaba
13. UNB - Hospital Universitário de Brasília

3. Instrumento Normativo

As seguintes ouvidorias:

1. UFAM - Hospital Universitário Getúlio Vargas
2. UFC - Hospital Universitário Walter Cantídio
3. UFC - Maternidade Escola Assis Chateaubriand
4. UFES - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
5. UFGD - Hospital Universitário de Grande Dourados
6. UFMT - Hospital Universitário Júlio Müller
7. UFPA - Hospital Universitário João de Barros Barreto(*)
8. UFPE - Hospital de Clínicas de Pernambuco
9. UFPI - Hospital Universitário do Piauí

- 10.UFRN - Hospital Universitário Onofre Lopes
- 11.UNB - Hospital Universitário de Brasília

4. Cadastro Gestor SIC

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

1. UNB - Hospital Universitário de Brasília
2. UFPI - Hospital Universitário do Piauí
3. UFGD - Hospital Universitário de Grande Dourados
4. UFRN - Hospital Universitário Onofre Lopes
5. UFAM - Hospital Universitário Getúlio Vargas
6. UFMT - Hospital Universitário Júlio Müller

5. Indicadores de Satisfação

No trimestre, 10 ouvidorias realizaram pesquisa de satisfação nos Hospitais Universitários.

1. UFC - Hospital Universitário Walter Cantídio
2. UFC - Maternidade Escola Assis Chateaubriand
3. UFES - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
4. UFGD - Hospital Universitário de Grande Dourados
5. UFMA - Hospital Universitário do Maranhão
6. UFPI - Hospital Universitário do Piauí
7. UFRN - Hospital Universitário Onofre Lopes
8. UFRN - Maternidade Escola Januário Cicco
9. UFTM - Hospital de Clínicas do Triângulo Mineiro
- 10.UNB - Hospital Universitário de Brasília

6. Integração com o SUS

Foram com 10 ouvidorias integrada com o Sistema Único de Saúde - SUS

1. UFAM - Hospital Universitário Getúlio Vargas
2. UFBA - Hospital Universitário Professor Edgard Santos
3. UFES - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
4. UFG - Hospital de Clínicas de Goiânia
5. UFMT - Hospital Universitário Júlio Müller
6. UFPA - Hospital Universitário Bettina Ferro de Souza(*)
7. UFPA - Hospital Universitário João de Barros Barreto(*)
8. UFPI - Hospital Universitário do Piauí
9. UFRN - Hospital Universitário Onofre Lopes
- 10.UNB - Hospital Universitário de Brasília

7. Implantação do Sistema

No trimestre, foi implantado o sistema informatizado de TI (SIG EBSEH) em 19 Ouvidorias e na Sede.

1. UFAM - Hospital Universitário Getúlio Vargas
2. UFBA - Hospital Universitário Professor Edgard Santos
3. UFC - Hospital Universitário Walter Cantídio
4. UFCG - Hospital Universitário Júlio Bandeira(*)
5. UFES - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
6. UFGD - Hospital Universitário de Grande Dourados
7. UFMG - Hospital das Clínicas de Belo Horizonte
8. UFMS - Hospital Universitário Maria Aparecida Pedro Pedrossian
9. UFMT - Hospital Universitário Júlio Müller
10. UFPB - Hospital Universitário Lauro Wanderley
11. UFPE - Hospital das Clínicas de Pernambuco
12. UFPEL - Hospital Escola de Pelotas(*)
13. UFPI - Hospital Universitário do Piauí
14. UFRN - Hospital Universitário Ana Bezerra
15. UFRN - Hospital Universitário Onofre Lopes
16. UFSM - Hospital Universitário
17. UFTM - Hospital de Clínicas Do Triângulo Mineiro
18. UNB - Hospital Universitário de Brasília
19. UNIFESP - Hospital São Paulo(*)

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:

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 Universitário Walter Cantídio – HUWC/UFC
8. Hospital das Clínicas de Pernambuco – HC/UFPE
9. Hospital Universitário Professor Edgard Santos – HUPES/UFBA
10. Hospital de Clínicas de Uberaba – HC/UFTM
11. Hospital Escola de Pelotas – HE/UFPEL(*)
12. Hospital das Clínicas de Belo Horizonte – HC/UFMG

Brasília, 07 de julho de 2014.

ABILIO DA CRUZ
Assistente

JOSUÉ FERMON RIBEIRO
Ouvidor-Geral