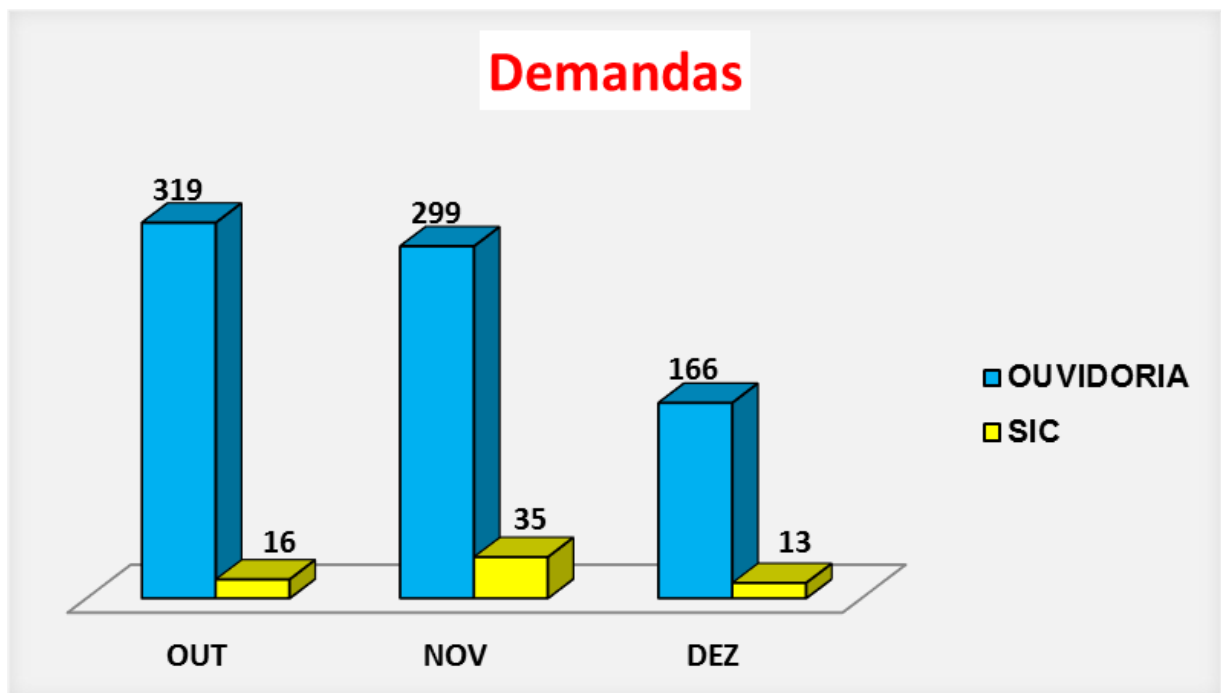
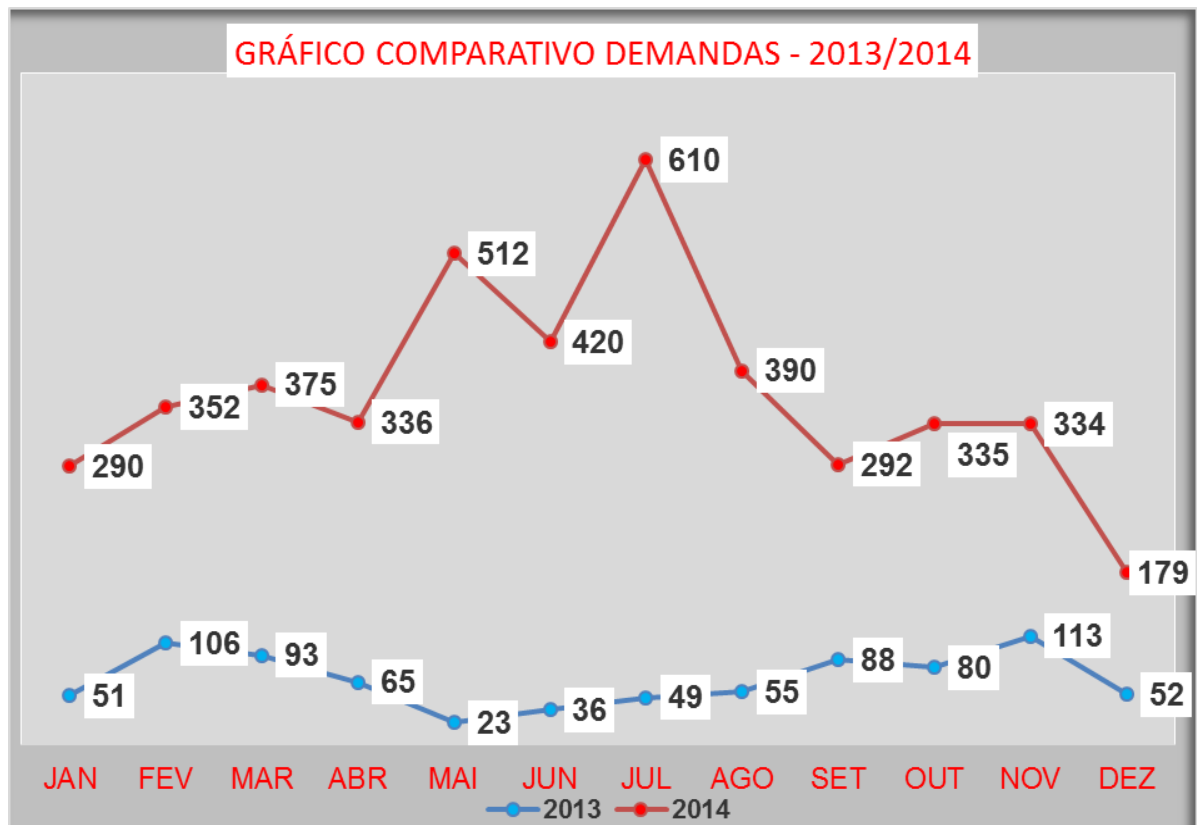
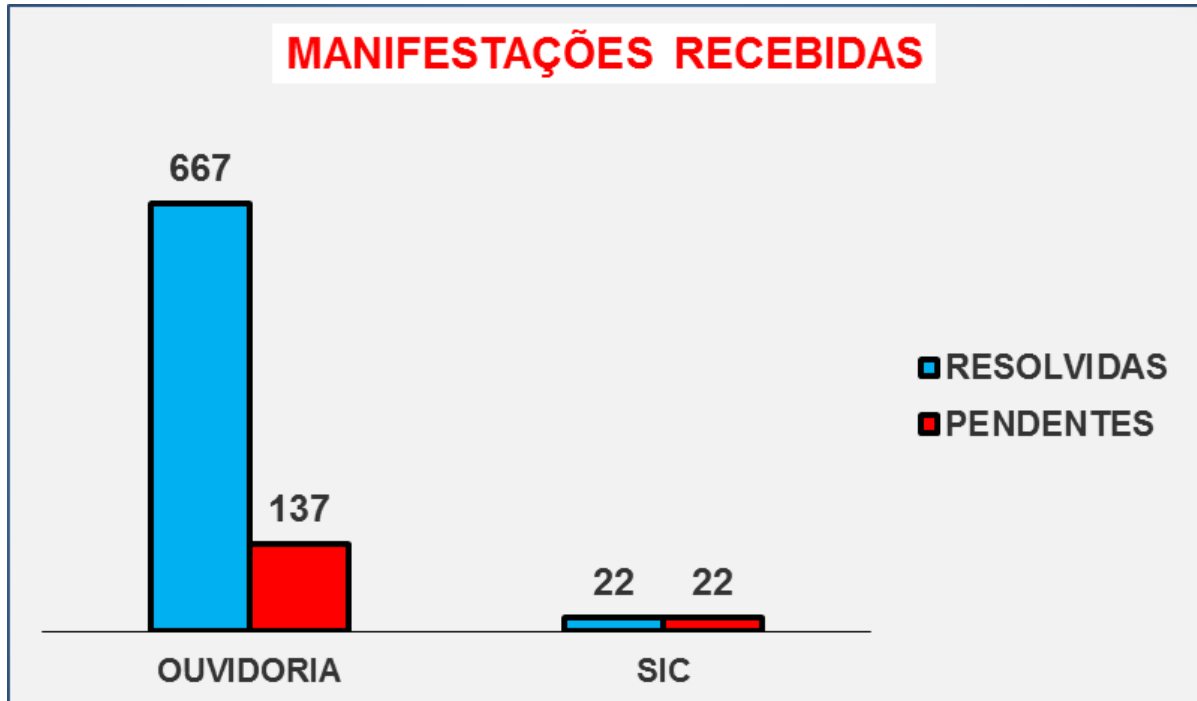


OUVIDORIA-GERAL DA EBSERH

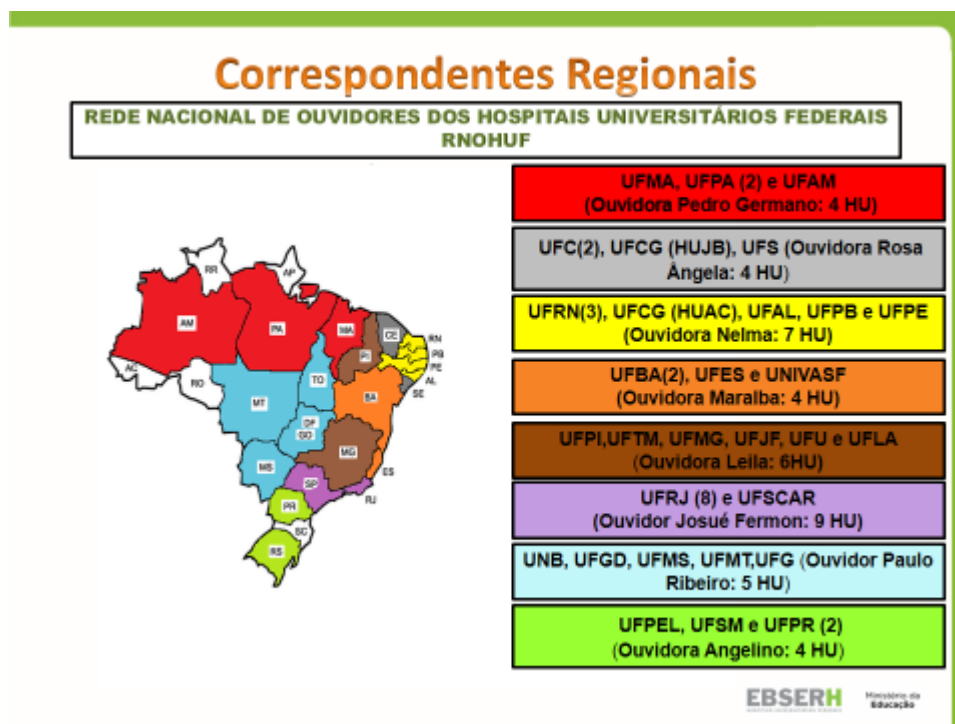
RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DE 2014

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da EBSERH, contabilizaram, no 4º trimestre, 784 atendimentos, sendo 985 pela sistema próprio da Ouvidoria e 64 pelo e-SIC, sistema eletrônico criado e administrado pela Controladoria Geral da União – CGU, da Presidência da República.





A ouvidoria instituiu a figura dos Ouvidores Correspondentes desde 2012, que, como uma espécie de ouvidores adjuntos, têm o papel de representar a Ouvidoria Geral da Ebserh junto às diversas unidades hospitalares, levando-se em consideração o número de hospitais por área de localização e não por região geográfica, os quais mantêm contato regular com a área de sua competência, inclusive com videoconferências regulares, além de um grupo de discussão na internet de acesso exclusivo.



Hospitais com ouvidores nomeados pela Ebserh até dezembro de 2014.

1. UFAL/HUPAA - Hospital Universitário Professor Alberto Antunes
2. UFAM/HUGV - Hospital Universitário Getúlio Vargas
3. UFBA /MCO - Maternidade Climério de Oliveira
4. UFBA/HUPES - Hospital Universitário Professor Edgard Santos
5. UFC/HUWC - Hospital Universitário Walter Cantídio
6. UFES/HUCAM - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
7. UFGD/HU - Hospital Universitário de Grande Dourados
8. UFMA/HU - Hospital Universitário do Maranhão
9. UFMS/HUMAP - Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian
10. UFMT/HUJM - Hospital Universitário Júlio Müller

11. UFPB/HULW - Hospital Universitário Lauro Wanderley
12. UFPE/HC - Hospital de Clínicas de Pernambuco
13. UFPI/HU - Hospital Universitário do Piauí
14. UFRN /HUAB - Hospital Universitário Ana Bezerra
15. UFRN/ MEJC Maternidade Escola Januário Cicco
16. UFRN/HUOL - Hospital Universitário Onofre Lopes
17. UFS /HU - Hospital Universitário de Sergipe
18. UFSM/HU - Hospital Universitário de Santa Maria
19. UFTM/HC - Hospital de Clínicas de Uberaba
20. UNB /HUB - Hospital Universitário de Brasília

Instrumentos Normativos instituídos pela Ebserh

Até o final de 2014, 15 ouvidorias estabeleceram os respectivos instrumentos normativos que regulam suas atividades, através de regulamento próprio.

1. UFAM/HUGV - Hospital Universitário Getúlio Vargas
2. UFC/HUWC - Hospital Universitário Walter Cantídio
3. UFES/HUCAM - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
4. UFG/ HC - Hospital de Clínicas de Goiás
5. UFGD/HU - Hospital Universitário de Grande Dourados
6. UFMA/HU - Hospital Universitário do Maranhão
7. UFMS/HUMAP - Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian
8. UFMT/HUJM - Hospital Universitário Júlio Müller
9. UFPA/HUJBB - Hospital Universitário João de Barros Barreto
10. UFPE/HC - Hospital de Clínicas de Pernambuco
11. UFPI/HU - Hospital Universitário do Piauí
12. UFRN /HUAB - Hospital Universitário Ana Bezerra
13. UFRN/HUOL - Hospital Universitário Onofre
14. UFTM/HC - Hospital de Clínicas de Uberaba
15. UNB /HUB - Hospital Universitário de Brasília

Cadastro Gestor SIC na CGU

Ouvidorias cadastradas na CGU, cujo titular é classificado como gestor ou gestora responsável pelo monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC:

1. UFAM/HUGV - Hospital Universitário Getúlio Vargas
2. UFC/HUWC - Hospital Universitário Walter Cantídio
3. UFES/HUCAM - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
4. UFGD/HU - Hospital Universitário de Grande Dourados
5. UFMA/HU - Hospital Universitário do Maranhão
6. UFMS/HUMAP - Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian
7. UFMT/HUJM - Hospital Universitário Júlio Müller
8. UFPA/HUJBB - Hospital Universitário João de Barros Barreto

9. UFPB/ HULW - Hospital Universitário Lauro Wanderley
10. UFPE/HC - Hospital de Clínicas de Pernambuco
11. UFPI/HU - Hospital Universitário do Piauí
12. UFRN /HUAB - Hospital Universitário Ana Bezerra
13. UFRN/HUOL - Hospital Universitário Onofre
14. UFTM/HC - Hospital de Clínicas de Uberaba
15. UNB /HUB - Hospital Universitário de Brasília

1. Indicadores de Satisfação

Ouvidorias que implantaram em 2014 a pesquisa de satisfação dos usuários em Hospitais Universitários administrados pela Ebserh.

1. UFAL/HUPAA - Hospital Universitário Professor Alberto Antunes
2. UFAM/HUGV - Hospital Universitário Getúlio Vargas
3. UFBA /MCO - Maternidade Climério de Oliveira
4. UFBA/HUPES - Hospital Universitário Professor Edgard Santos
5. UFC/HUWC - Hospital Universitário Walter Cantídio
6. UFES/HUCAM - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
7. UFGD/HU - Hospital Universitário de Grande Dourados
8. UFMA/HU - Hospital Universitário do Maranhão
9. UFMS/HUMAP - Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian
10. UFMT/HUJM - Hospital Universitário Júlio Müller
11. UFPB/HULW - Hospital Universitário Lauro Wanderley
12. UFPE/HC - Hospital de Clínicas de Pernambuco
13. UFPI/HU - Hospital Universitário do Piauí
14. UFRN /HUAB - Hospital Universitário Ana Bezerra
15. UFRN/ MEJC - Maternidade Escola Januário Cicco
16. UFRN/HUOL - Hospital Universitário Onofre Lopes
17. UFS /HU - Hospital Universitário de Sergipe
18. UFSM/HU - Hospital Universitário de Santa Maria
19. UFTM/HC - Hospital de Clínicas de Uberaba
20. UNB /HUB - Hospital Universitário de Brasília

2. Integração com o SUS

Dezessete ouvidorias estão integradas com os ouvidores do Sistema Único de Saúde - SUS

1. UFAM /HUGV - Hospital Universitário Getúlio Vargas
2. UFBA /HUPES - Hospital Universitário Professor Edgard Santos
3. UFBA/MCO - Maternidade Climério de Oliveira
4. UFES/ HUCAM - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
5. UFG/HC - Hospital de Clínicas de Goiânia
6. UFMT /HUJM - Hospital Universitário Júlio Müller

7. UFPA /HUJBB - Hospital Universitário João de Barros Barreto
8. UFPA/ HUBFS - Hospital Universitário Bettina Ferro de Souza
9. UFPB/HULW - Hospital Universitário Lauro Wanderley
- 10.UFPE/HC - Hospital de Clínicas de Pernambuco
- 11.UFPI/HU - Hospital Universitário do Piauí
- 12.UFRN /HUOL - Hospital Universitário Onofre Lopes
- 13.UFRN /MEJC Maternidade Escola Januário Cicco
- 14.UFRN/ HUAB - Hospital Universitário Ana Bezerra
- 15.UFS/ HU - Hospital Universitário de Sergipe
- 16.UFTM/ HC - Hospital de Clínicas de Uberaba
- 17.UNB/ UNB - Hospital Universitário de Brasília

3. Implantação do Sistema

Foi implantado o sistema informatizado de SIG/EBSERH em 23 Ouvidorias e na Sede.

1. UFAL/HUPAA - Hospital Universitário Professor Alberto Antunes
2. UFAM/HUGV - Hospital Universitário Getúlio Vargas
3. UFBA /MCO - Maternidade Climério de Oliveira
4. UFBA/HUPES - Hospital Universitário Professor Edgard Santos
5. UFC/HUWC - Hospital Universitário Walter Cantídio
6. UFCG/ HUJB - Hospital Universitário Júlio Bandeira
7. UFCG/HUAC/ - Hospital Universitário Alcides Carneiro
8. UFES/HUCAM - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
9. UFG/ HC - Hospital de Clínicas de Goiás
10. UFGD/HU - Hospital Universitário de Grande Dourados
11. UFMA/HU - Hospital Universitário do Maranhão
12. UFMS/HUMAP - Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian
13. UFMT/HUJM - Hospital Universitário Júlio Müller
14. UFPB/HULW - Hospital Universitário Lauro Wanderley
15. UFPE/HC - Hospital de Clínicas de Pernambuco
16. UFPI/HU - Hospital Universitário do Piauí
17. UFRN /HUAB - Hospital Universitário Ana Bezerra
18. UFRN/ MEJC - Maternidade Escola Januário Cicco
19. UFRN/HUOL - Hospital Universitário Onofre Lopes
20. UFS /HU - Hospital Universitário de Sergipe
21. UFSM/HU - Hospital Universitário de Santa Maria
22. UFTM/HC - Hospital de Clínicas de Uberaba
23. UNB /HUB - Hospital Universitário de Brasília

4. Módulo Estruturante 1,2 e 3 - OGU/CGU

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

1. HUB/UNB Hospital Universitário de Brasília
2. HU/UFPI Hospital Universitário do Piauí
3. HU/UGFD Hospital Universitário de Grande Dourados
4. HUJM/UFMT Hospital Universitário Júlio Müller
5. HUCAM/UFES Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes
6. HUOL/UFRN Hospital Universitário Onofre Lopes
7. HUWC/UFC Hospital Universitário Walter Cantídio
8. HC/UFPE Hospital das Clínicas de Pernambuco
9. HUPES/UFBA Hospital Universitário Professor Edgard Santos
10. HC/UFTM Hospital de Clínicas de Uberaba
11. HE/UFPEL Hospital Escola de Pelotas
12. HC/UFMG Hospital das Clínicas de Belo Horizonte
13. HUGV/UFAM - Hospital Universitário Getúlio Vargas
14. HUPES/UFBA Hospital Universitário Professor Edgard Santos
15. MEJC/UFRN Maternidade Escola Januário Cicco
16. HE/UFPEL Hospital Escola de Pelotas

5. Carta de Serviços

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.

Cartas de Serviços ao Cidadão

