

RELATÓRIO DE DEMANDAS

2º TRIMESTRE DE 2017

[ABRIL – JUNHO]

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	10
4.3 Encaminhamentos	10
5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO	11
5.1 Canal de entrada.....	11
5.2 Distribuição Mensal	12
5.3 Encaminhamentos	13
6. PONTOS DE ATENÇÃO E AÇÕES PLANEJADAS	13

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 demanda, 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 2º trimestre de 2017, considerando o período de 1º de abril à 30 de junho, um total de 346 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 238 solicitações de informação, 55 reclamações, 41 denúncias, 11 sugestões e 1 elogio.

Demandas 2º Trimestre de 2017	
Classificação	Registros
Solicitação	238
Reclamação	55
Denúncia	41
Sugestão	11
Elogio	1
Total	346

Tabela 1 – Demandas do 2º Trimestre de 2017

De forma geral, as solicitações de informação representam 69% das demandas registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserh. Os demais quatro tipos de manifestação integram os 31% restantes, conforme mostra o Gráfico 1.

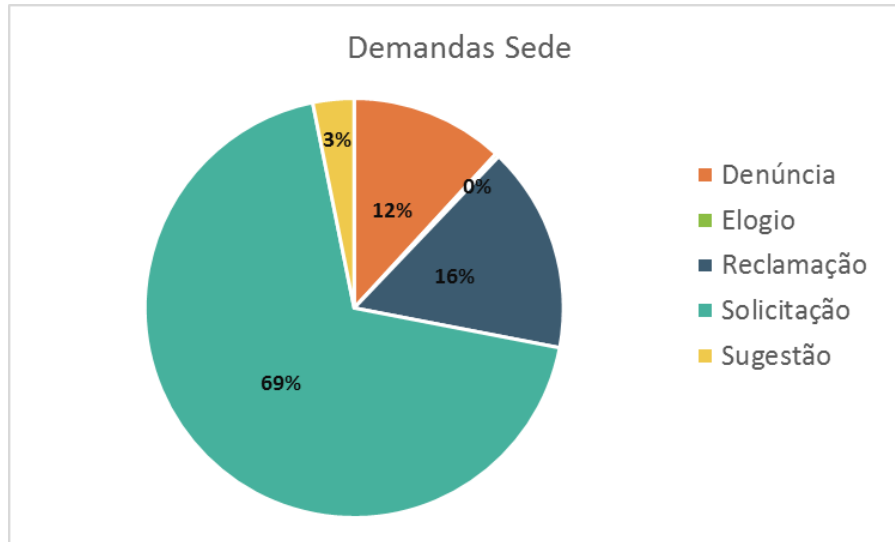


Gráfico 1 – Percentual de demandas por classificação

Se comparado ao primeiro trimestre deste ano, que apresentou 537 registros, o segundo trimestre demonstrou uma redução significativa no número de demandas registradas, com 191 manifestações a menos. O comparativo entre o 1º e o 2º trimestre, no que diz respeito à quantidade de registros por classificação, mostra que as denúncias e solicitações de informação foram as que apresentaram maior queda no número de registros, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

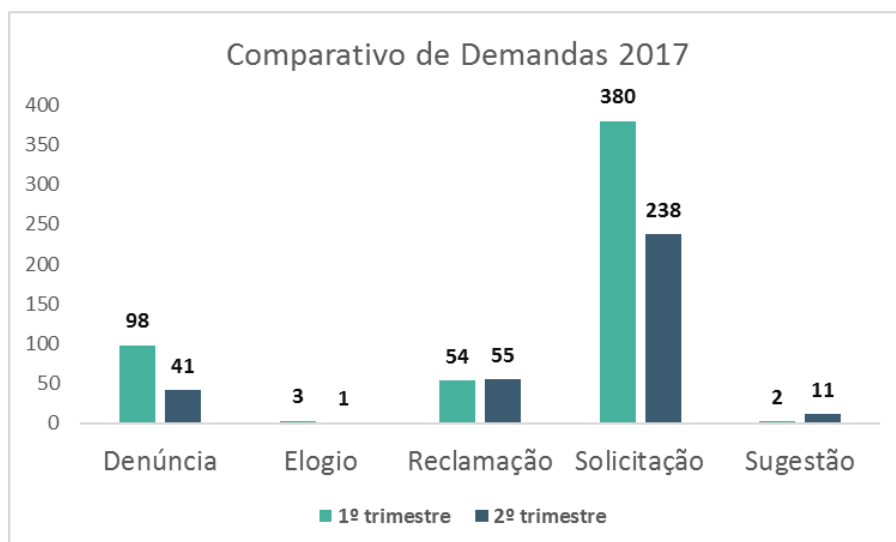


Gráfico 2 – Comparativo de demandas do 1º e 2º trimestre de 2017 por classificação

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 41 denúncias registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserh no 2º trimestre de 2017, representam 11% do total de demandas recebidas. A maior parte (33) foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio da Ebserh. As denúncias que foram recebidas via e-mail foram registradas pela própria Ouvidoria-Geral no sistema, contabilizando as 8 restantes. O Gráfico 3 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas neste trimestre.

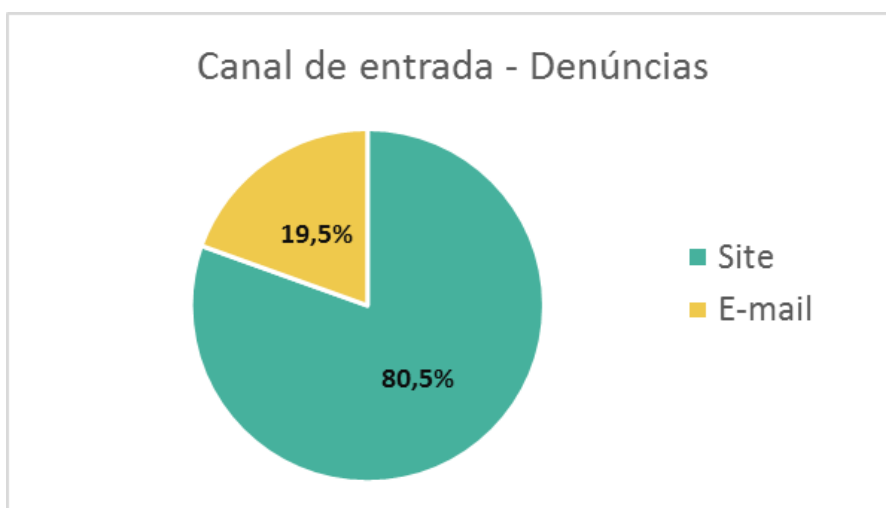


Gráfico 3 – Percentual de demandas recebidas por canal de entrada

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 41 registros. Dessa forma, foi possível notar que 23 do total de demandas registradas denunciavam o mesmo fato contra a Governança do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes - HUPAA, vinculado à Universidade Federal de Alagoas - UFAL. Em relação aos demais registros, 8 envolvem manifestações decorrentes de assédio, 5 são identificadas como sendo de natureza administrativa e 4 de natureza trabalhista.

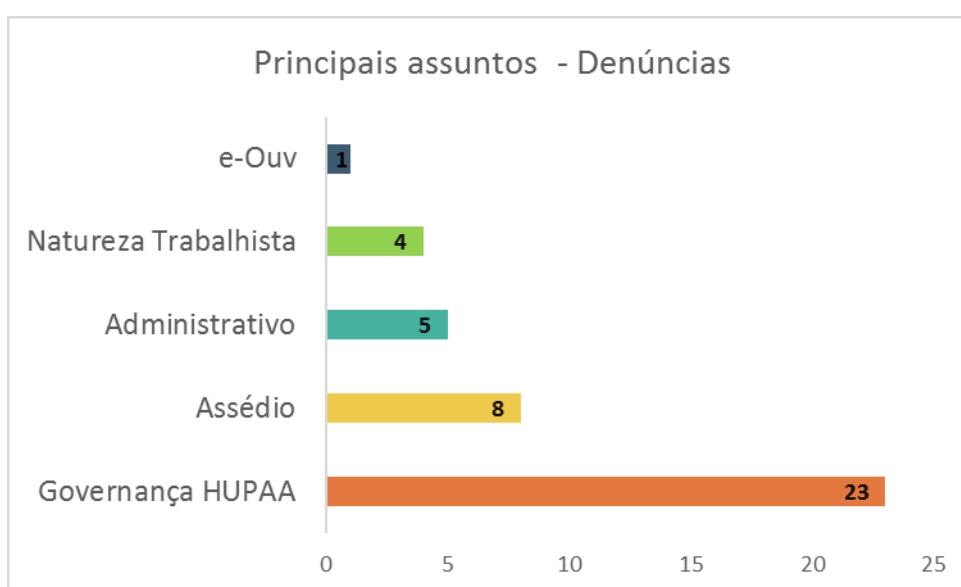


Gráfico 4 – Quantidade de denúncias por assunto

3.3 Encaminhamentos

As denúncias que foram resolvidas pela equipe interna da Ouvidoria-Geral, sem necessidade de encaminhamentos, representam 58,5% do total e são decorrentes do alto número de denúncias semelhantes que relatavam o mesmo fato contra a Governança do HUPAA.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral levou, em média, 5 dias para responder as denúncias recebidas neste trimestre. Na Sede, a Corregedoria-Geral se mostra a principal destinatária das denúncias registradas na Ouvidoria, com o total de 14 encaminhamentos. Além disso o 2º trimestre registrou ainda denúncias que tiveram encaminhamentos à Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) e à Presidência, conforme o Gráfico 5.

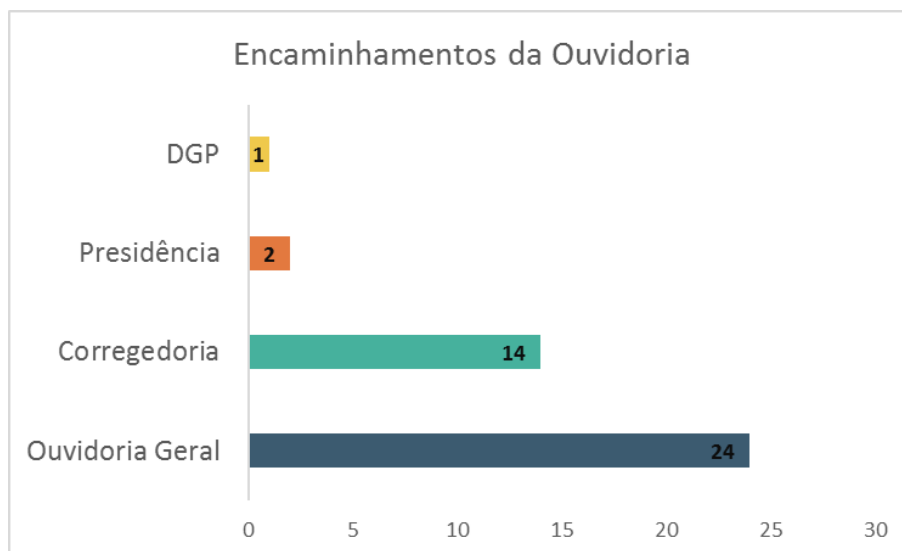


Gráfico 5 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 2º trimestre de 2017 a Corregedoria-Geral não deu início à procedimentos de tais naturezas e das 14 denúncias recebidas, 9 foram arquivadas, 3 encontram-se em aberto e 2 foram encaminhadas para Comissão de Ética para análise sobre fato irregular que possa configurar descumprimento ao Código de Ética da Ebserh. O Gráfico 6 sintetiza essas informações.

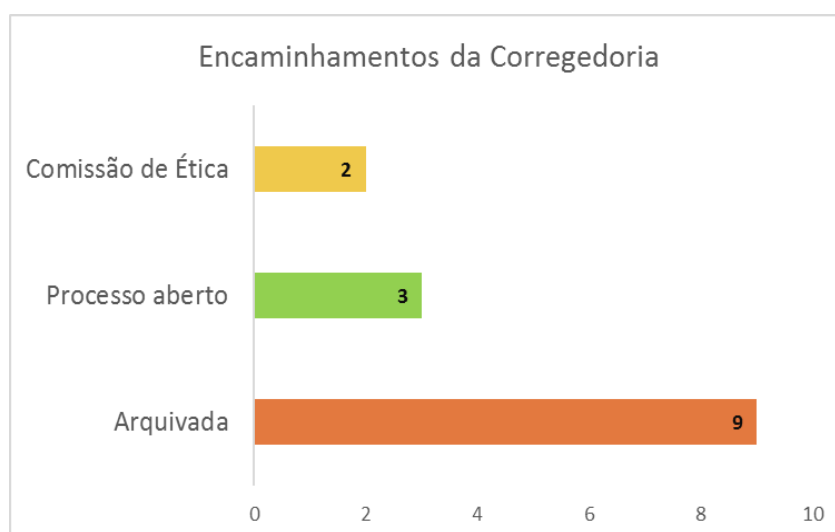


Gráfico 6 – Encaminhamentos da Corregedoria

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

Nº	Hospital	Tipo de denúncia	Tempo de resolução (dias)	Resolução pela Corregedoria
1	EBSERH - SEDE	Natureza Administrativa	23	Arquivada mediante despacho
2	HUPES - UFBA	Natureza Administrativa	1	Arquivada por falta de elementos mínimos para iniciar apuratório
3	HUPAA - UFAL	Natureza Trabalhista	97	Arquivada em razão da justificativa apresentada
4	HUPAA - UFAL	Governança HUPAA	9	Arquivada por não haver materialidade para início de procedimento disciplinar
5	HU - UFMA	Assédio moral	54	Arquivada em razão da justificativa apresentada
6	HUPAA - UFAL	Natureza Trabalhista	Em aberto	Juízo de admissibilidade
7	HUPAA - UFAL	Governança HUPAA	5	Encaminhada para Comissão de Ética
8	HUPAA - UFAL	Natureza Trabalhista	13	Arquivada por falta de elementos mínimos para iniciar apuratório
9	HUPAA - UFAL	Governança HUPAA	4	Encaminhada para Comissão de Ética
10	HUPAA - UFAL	Assédio moral	0	Arquivada por falta de elementos mínimos para iniciar apuratório
11	HUPAA - UFAL	Governança HUPAA	10	Arquivada pela Corregedoria
12	HULW - UFPB	Assédio moral	Em aberto	Processo aberto
13	COM - UFBA	Assédio moral	3	Arquivada por falta de elementos mínimos para iniciar apuratório
14	EBSERH - SEDE	Natureza Administrativa	Em aberto	Juízo de admissibilidade

Tabela 2 – Detalhamento das denúncias na Corregedoria

Vale ressaltar que das denúncias que encontram-se em aberto, duas estão na fase de juízo de admissibilidade, onde estão sendo analisados os requisitos necessários para a existência de fato irregular, e uma aguarda a instauração de procedimento na Filial.

Os processos em aberto não possuem previsão de conclusão, tendo em vista que ainda não é possível saber o tipo de procedimento que será instaurado. No entanto, segundo a Norma Operacional de Controle Disciplinar, a Corregedoria-Geral possui 10 dias para finalizar os processos de Rito Sumário, 30 dias prorrogáveis por igual período para concluir a Investigação Preliminar, e 45 dias prorrogáveis por mais 45 para concluir um Processo Administrativo Sancionador.

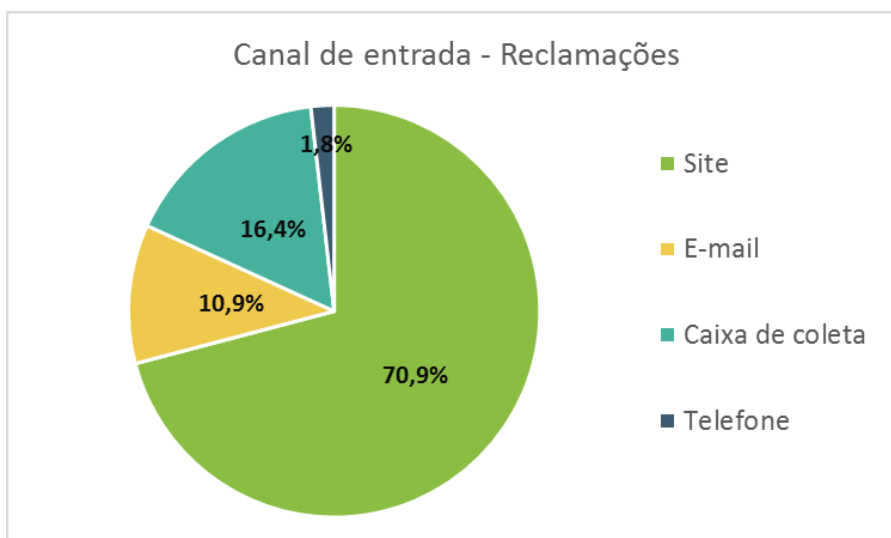
Com relação aos processos já concluídos pela Corregedoria, levou-se em média 20 dias para chegar à resolução.

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 Ebserh 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 de telefone e caixa de coleta. Das 55 reclamações recebidas, apenas 1 foi registrada por meio telefônico e outras 9 depositadas na caixa de coleta, totalizando 18,2% do total recebido. A maior parcela das reclamações ainda é registrada por meio do formulário eletrônico disponível no sítio da Ebserh, sendo essas 39 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 55 registros. Dessa forma, verificou-se que 24 reclamações, aproximadamente 45% do total registrado no 2º trimestre, referem-se à natureza trabalhista, com relatos acerca de greve, horário de trabalho, escala, conflitos pessoais e condições de trabalho. Em seguida, com o total de 14 registros, aparecem as reclamações sobre concurso. Os demais assuntos demandados à Ouvidoria-Geral neste trimestre podem ser visualizados no gráfico 8.

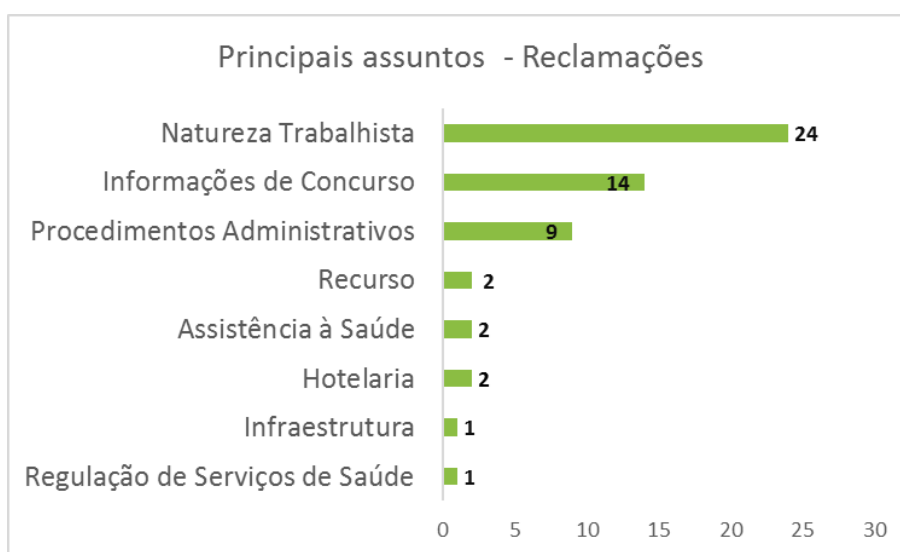


Gráfico 8 – Quantidade de reclamações por assunto

4.3 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral foram respondidas, sem necessidade de apoio técnico das Diretorias, 28 reclamações, o que representa mais de 50% do total recebido. A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, por sua vez, representa a área mais demandada em termos de reclamação, recebendo 21 encaminhamentos da Ouvidoria. O Gráfico 9 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e o quantitativo encaminhado a cada área técnica.

Em termos gerais, Ouvidoria-Geral levou, em média, 11 dias para responder as reclamações recebidas, não ultrapassando o tempo máximo estipulado na legislação.

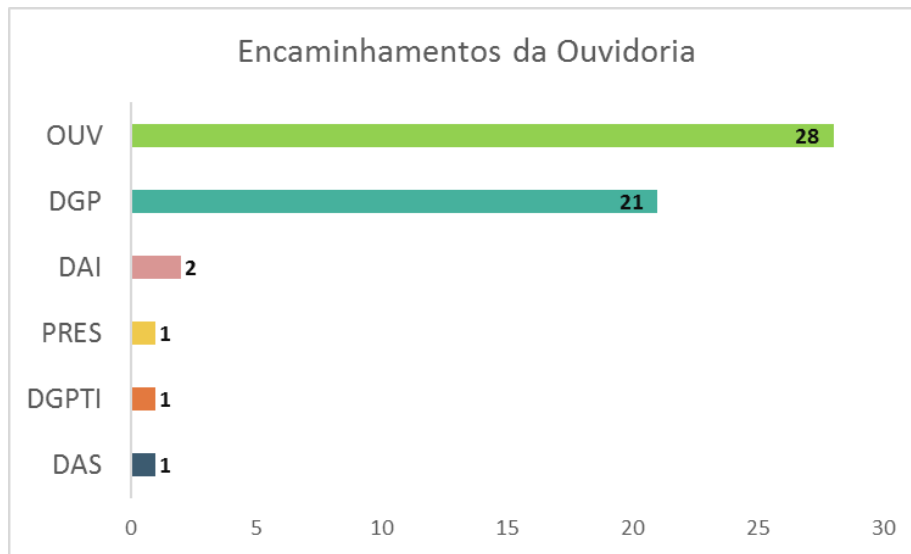


Gráfico 9 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), 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 Poder Executivo Federal. As demandas recebidas pelo e-SIC correspondem à 40,3% do total recebido. O sítio Ebserh também recebe parte representativa das manifestações, como mostra o gráfico 10. Além disso, também é possível perceber que, para o caso específico de solicitações de informação, muitas são recebidas também por telefone. O Gráfico 10 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de solicitações registradas neste trimestre.

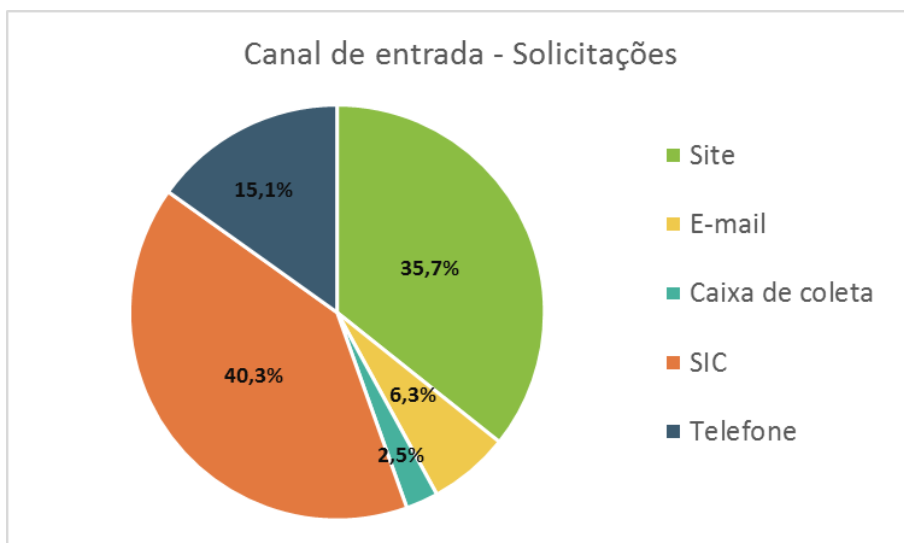


Gráfico 10 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

5.2 Distribuição Mensal

A distribuição mensal das solicitações de informação possui certa uniformidade, como mostra o Gráfico 11. O pequeno aumento percebido no mês de maio não representa anomalias nos serviços prestados.

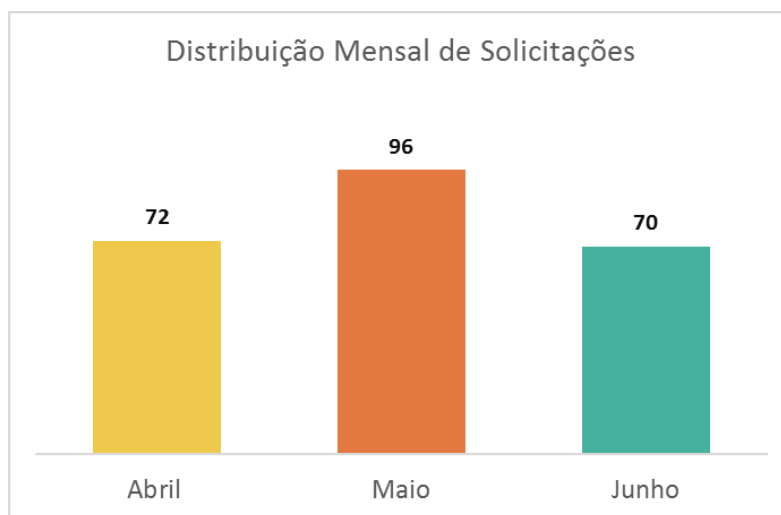


Gráfico 11 – Distribuição Mensal de Solicitações

5.3 Encaminhamentos

A maior parte das solicitações de informação recebidas (62,9%) 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 neste mesmo gráfico.

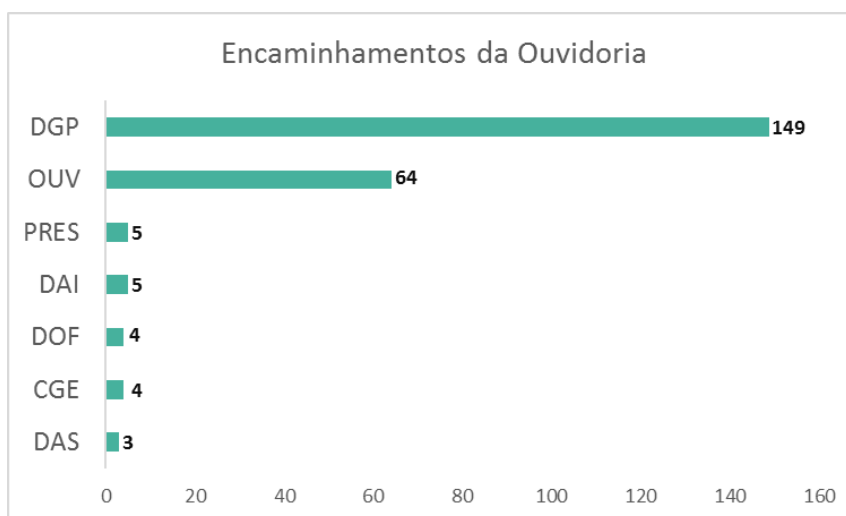


Gráfico 12 – Encaminhamentos da Ouvidoria

No que diz respeito ao tempo levado para responder as manifestações recebidas, a Ouvidoria-Geral levou em média 7 dias para atender às solicitações de informação, não ultrapassando o tempo máximo estipulado na legislação.

6. PONTOS DE ATENÇÃO E AÇÕES PLANEJADAS

Objetivando melhorar cada vez mais o serviço prestado ao cidadão e empregado Ebserh, a Ouvidoria-Geral tem conduzido alguns projetos internos. O principal deles é a unificação das portas de entrada das demandas, uma iniciativa que visa aumentar o controle sobre as manifestações recebidas através da padronização e melhoria contínua dos processos e sistemas. Dessa forma, algumas ações estão sendo encaminhadas, como mostra a tabela 3:

INICIATIVA	GANHOS
Centralizar o recebimento de demandas no SIG	Padronização da triagem das demandas e maior controle sobre os encaminhamentos e tratativas.
Preparar novo layout gráfico	Melhor sinalização dos canais de acesso à Ouvidoria da Sede e Filiais e maior facilidade de acesso à informação.
Coordenar a Pesquisa de Satisfação dos Cidadãos das Filiais	Possibilidade de tangibilizar a qualidade das respostas que estão sendo encaminhadas nos HUs.
Apoio à iniciativa de Transparência Ativa no portal da Ebserh	Aumentar a disseminação de dados contendo informações de interesse público, de forma a contribuir para a tomada de decisão e incentivar o controle social, zelando pelos princípios da publicidade, transparência e eficiência.
Promover o fortalecimento dos controles internos através de normativos	Propor à Diretoria Executiva a criação de medidas corretivas, no caso de não cumprimento de prazos dos setores demandados, tendo em vista a dificuldade de mobilização das áreas envolvidas, principalmente no contexto das Filiais.

Tabela 3 – Tabela de Iniciativas e Ganhos