

RELATÓRIO DE DEMANDAS

Ouvidoria Geral - 2017

SUMÁRIO

1. OUVIDORIA GERAL.....	3
2. ESTATÍSTICAS GERAIS.....	3
3. DENÚNCIAS	5
3.1 Canal de entrada.....	5
4. RECLAMAÇÕES.....	6
4.1 Canal de entrada.....	6
5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO	7
5.1 Canal de entrada.....	7
5.3 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU).....	8
6. SUGESTÕES	8
6.1 Canal de entrada.....	8
6. Observações finais	9

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 recebeu durante o ano de 2017, um total de 1.426 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 953 solicitações, 276 reclamações, 172 denúncias, 7 elogios e 18 sugestões.

Demandas 4º Trimestre de 2017	
Classificação	Registros
Solicitação	953
Reclamação	276
Denúncia	172
Elogio	7
Sugestão	18
Total	1.426

Tabela 1 – Demandas recebidas em 2017

De forma geral, as solicitações representam 67% das demandas registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserrh. Os demais quatro tipos de manifestação integram os 33% restantes, conforme mostra o Gráfico 1.

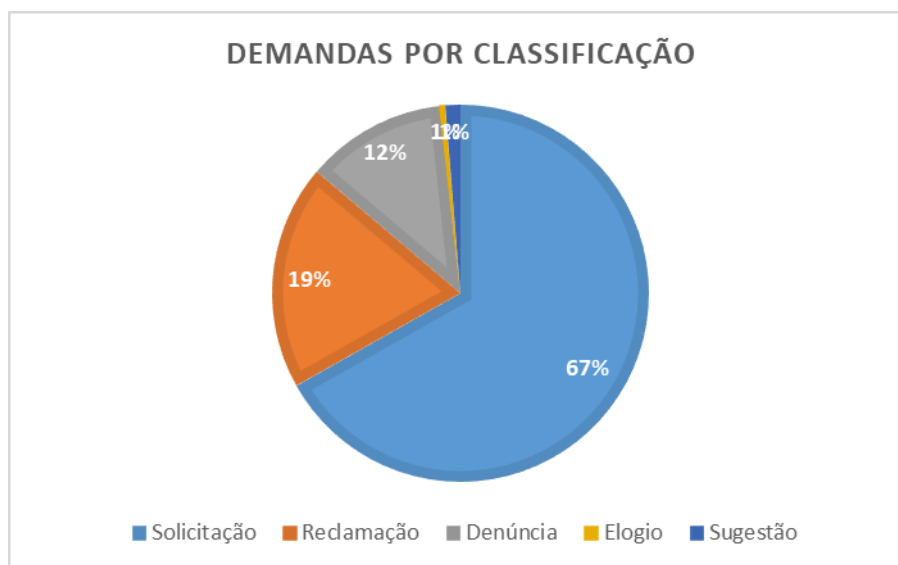


Gráfico 1 – Percentual de demandas por classificação

Quanto ao comparativo de registros por classificação durante todo o ano, o gráfico abaixo mostra a relação entre os quatro trimestres deste ano.

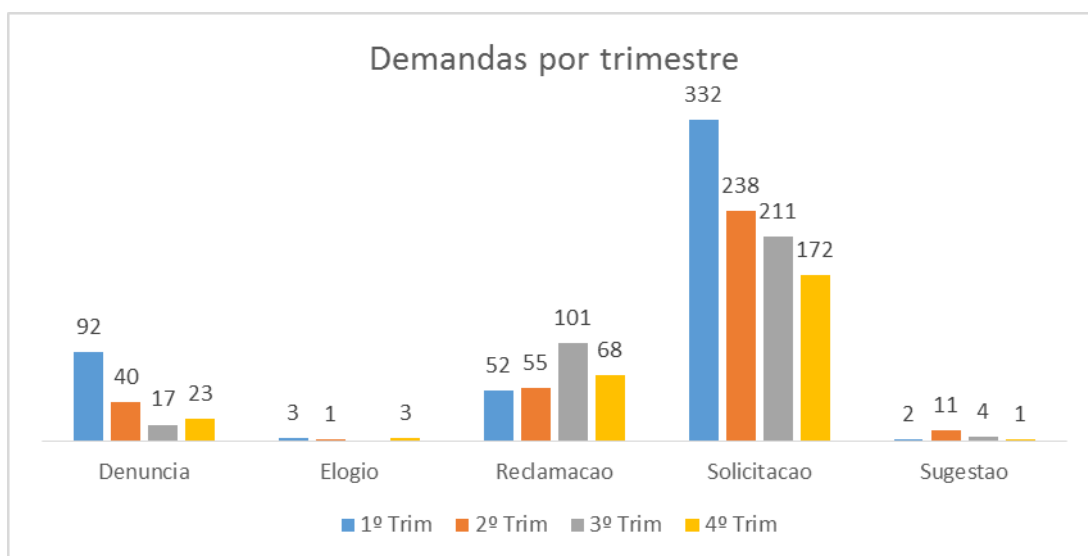


Gráfico 2 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º, 3º e 4º trimestres de 2017, por classificação

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 172 denúncias registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserh no ano de 2017 representam 12% do total de demandas recebidas. A maior parte (159) foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio da EBSEH (92%). As denúncias que foram recebidas via e-mail foram registradas pela própria Ouvidoria-Geral no sistema, contabilizando as 13 restantes (8%). O Gráfico 3 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas no ano.

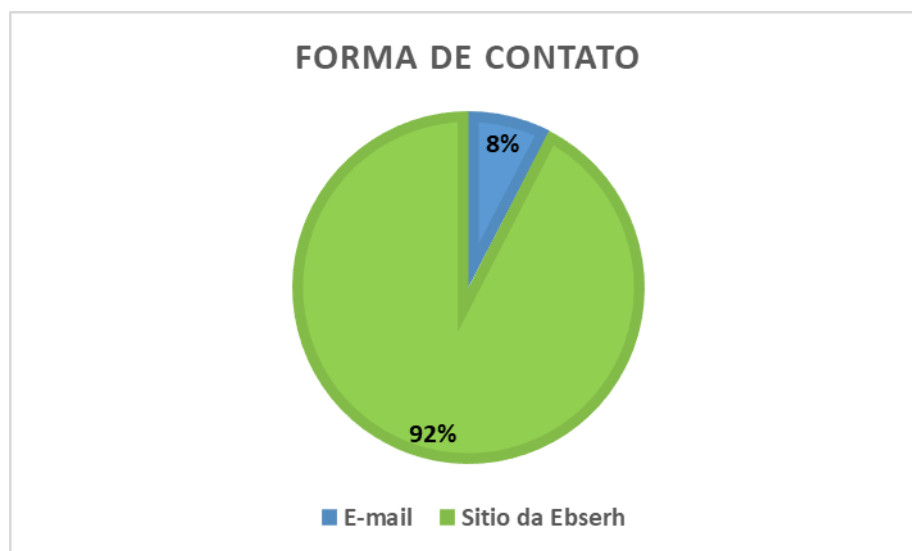


Gráfico 3 – Percentual de demandas recebidas por canal de entrada

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

Como observado na visão geral apresentada anteriormente, as 276 reclamações registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no ano de 2017 representam 19% do total de demandas recebidas. A maior parte (225) foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio da EB-SERH (81%). As reclamações que foram recebidas via e-mail foram registradas pela própria Ouvidoria-Geral no sistema, contabilizando as 32 restantes (12%). O Gráfico 4 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas no ano.

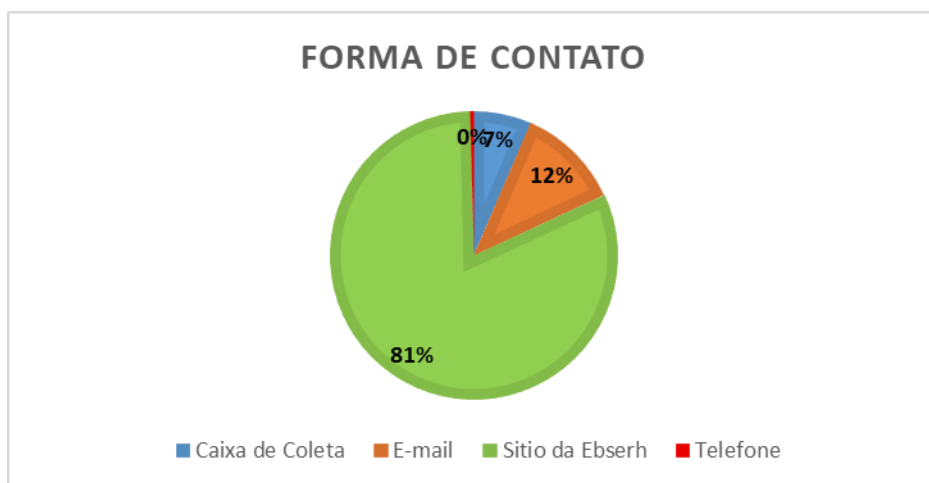


Gráfico 4 – Percentual de reclamações recebidas por canal de entrada

5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO/PROVIDÊNCIAS

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 observado na visão geral apresentada anteriormente, as 953 denúncias registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no ano de 2017 representam 67% do total de demandas recebidas em 2017. A maior parte (411) foi registrada por meio E-SIC/CGU (43%). 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. As (376) solicitações de informação recebidas via sistema eletrônico, no site da Ebserh que representa 40%.

O Gráfico 5 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de solicitações registradas.

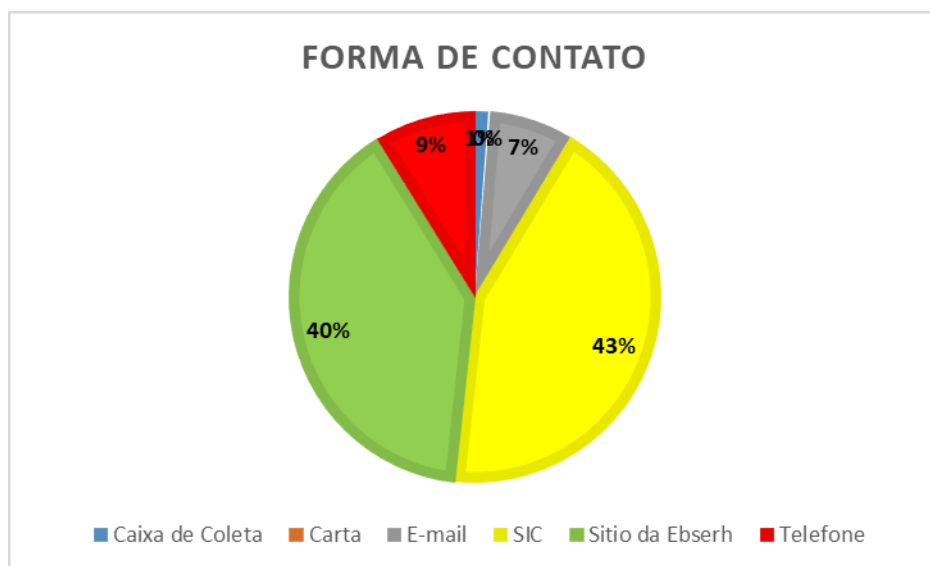


Gráfico 5 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

5.3 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU)

Em relação especificamente aos pedidos da Lei de Acesso à informação (12.527/2011), via sistema eletrônico da Controladoria Geral da União (E-SIC), no ano de 2017, foram registrados no e-SIC 305 pedidos. Sendo que 99% foram respondidos dentro do prazo e 1% em Tramitação fora do prazo.

No Gráfico 6 apresenta a situação dos Pedidos de Acesso à Informação em 2017.

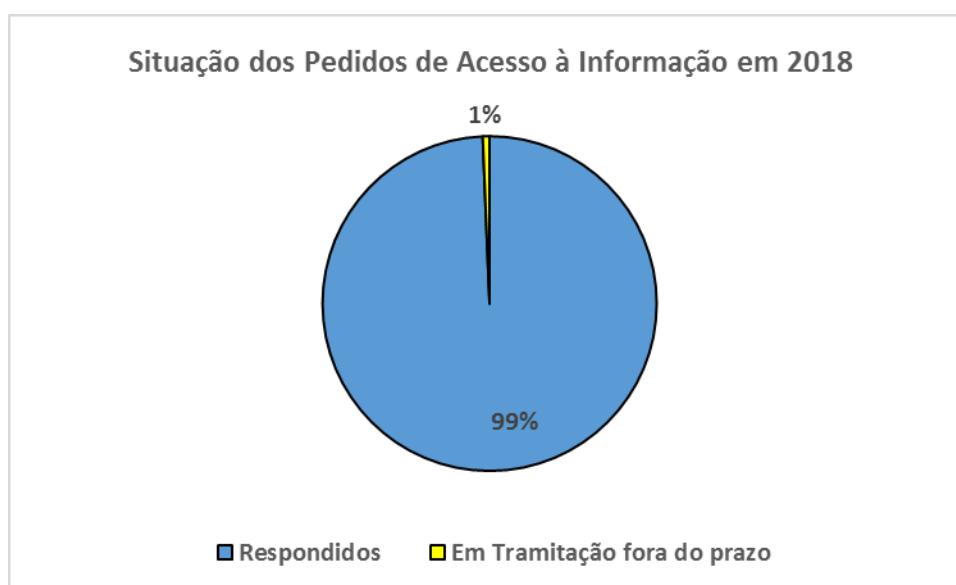


Gráfico 6 – situação dos Pedidos

6. SUGESTÕES

As sugestões no âmbito da Ebserh compreendem demandas que propõem ações consideradas úteis para melhoria dos Serviços Públicos.

6.1 Canal de entrada

Como observado na visão geral apresentada anteriormente, as 18 sugestões registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no ano de 2017 representam 1% do total de demandas recebidas em 2017. A maior parte (50%) foi registrada por meio do sistema eletrônico da Ebserh; (44%) foram recebidas via caixa de coleta e (6%) por E-mail.

O Gráfico 7 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de sugestões registradas.

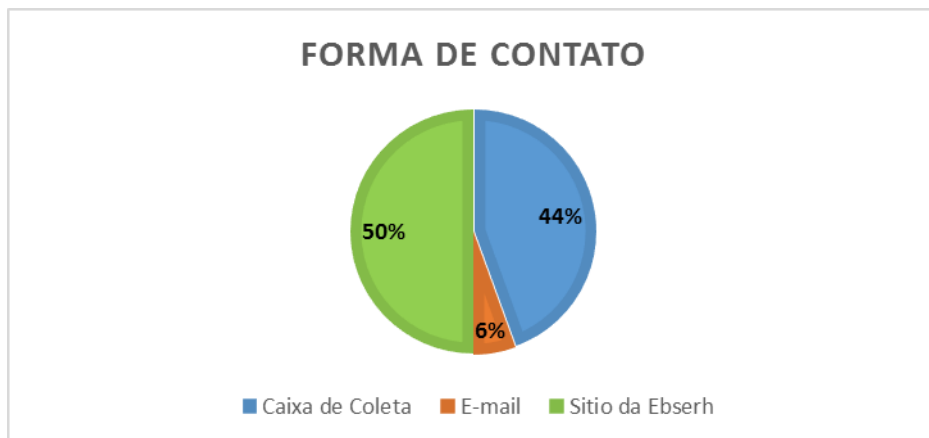


Gráfico 7 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

6. Observações finais

Tendo em vista que na elaboração dos relatórios trimestrais (1º; 2º; 3º e 4º de 2017) constam todos os encaminhamentos e detalhamento por assunto, não repetimos estas informações neste relatório anual, que poderão ser visualizados no site da Ebserh no site seguinte endereço: <http://www.ebserh.gov.br/web/portal-ebserh/ouvidoria-geral-ebserh/relatorios>