

RELATÓRIO DE DEMANDAS

2º TRIMESTRE DE 2018

SUMÁRIO

1. OUVIDORIA GERAL	3
2. ESTATÍSTICAS GERAIS	4
3. DENÚNCIAS	6
3.1 Canal de entrada	6
3.2 Registros por assunto	6
3.3 Encaminhamentos	7
3.4 Tratativas e previsões	8
4. RECLAMAÇÕES	8
4.1 Registros por assunto	8
4.2 Encaminhamentos	9
5. SOLICITAÇÕES DIVERSAS (INFORMAÇÃO, PROVIDÊNCIAS ETC)	10
5.1 Registros por assunto	10
5.2 Encaminhamentos	11
5.3 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU)	12 a 14
6. SUGESTÃO	15
6.1 Registros por assunto	15
6.2 Encaminhamentos	156

1. OUVIDORIA GERAL

A Ouvidora-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.

1.2 CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

- **Atendimento Presencial**

Local: SCS, Quadra 09, lote "C", Ed. Parque Cidade Corporate, Bloco C, 3º andar.

Horário 8 às 12h e das 14 às 18h (segunda a sexta-feira)

Telefone: (61) 3255-8298

- **Atendimento Eletrônico**

E-mail: ouvidoria@ebserh.gov.br

Formulário eletrônico disponível no site na aba da Ouvidoria Site: www.ebserh.gov.br

- Caixa de Coleta:

Disponível nos três andares próximo ao ponto eletrônico.

2. ESTATÍSTICAS GERAIS

A Ouvidoria-Geral da Ebserh registrou no 2º trimestre de 2018, considerando o período de 1º de abril a 30 de junho, um total de 403 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 248 solicitações de informação, 101 reclamações, 43 denúncias, 9 sugestões e 2 elogios.

Demandas 2º Trimestre de 2018	
Classificação	Registros
Solicitação	248
Reclamação	101
Denúncia	43
Sugestão	9
Elogio	2
Total	403

Tabela 1 – Demandas do 2º Trimestre de 2018

De forma geral, as solicitações de informação representam 62% das demandas registradas na Ouvidoria-geral da Ebserh. Os demais quatro tipos de manifestação integram os 38% restantes, conforme mostra o Gráfico 2.

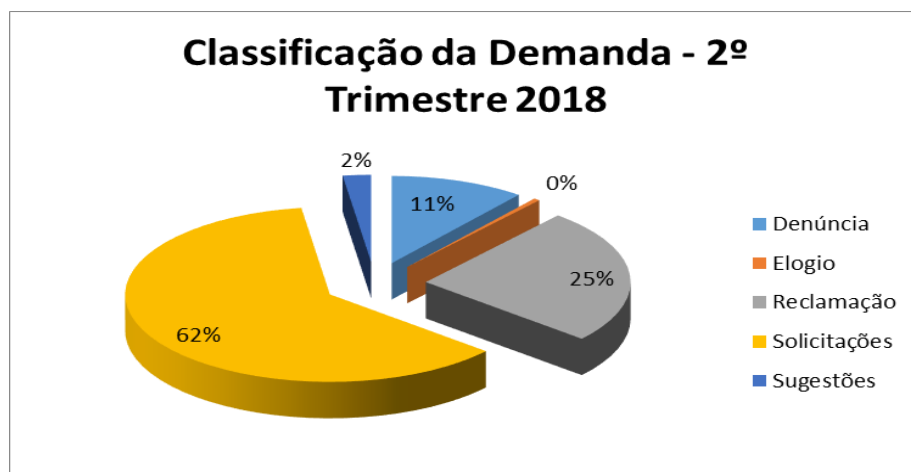


Gráfico 2 – Percentual de demandas por classificação

O gráfico três apresenta a situação das demandas registradas no trimestre, conforme pode ser visualizado, mostra que 96% das manifestações foram resolvidas e 4% estão pendentes, ou seja, aguardando respostas das áreas demandas.

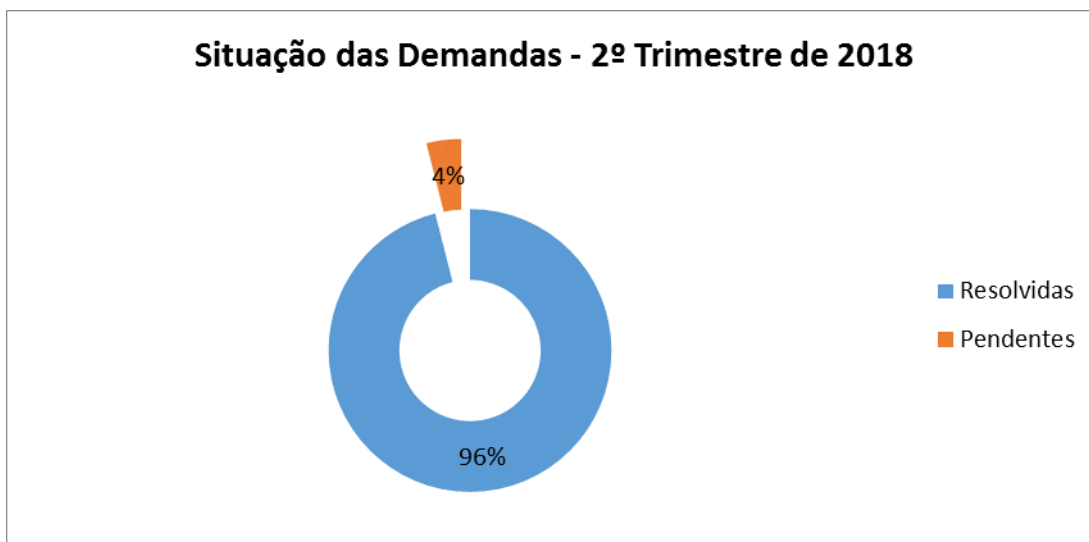


Gráfico 3 – Situação das demandas registradas – 2º Trimestre de 2018

Se comparado ao primeiro trimestre de 2018, o segundo trimestre de 2018 apresentou uma pequena redução na quantidade de demandas registradas. Quanto ao comparativo de registros por classificação, o gráfico abaixo mostra a relação entre os dois trimestres de 2018.

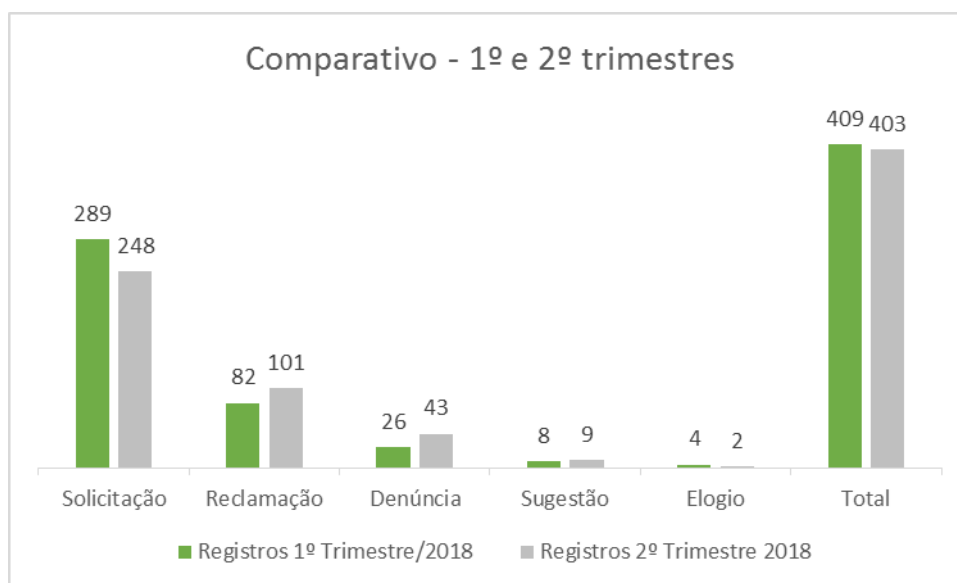


Gráfico 4 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º trimestres de 2018

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 sentirem 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 43 denúncias registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no 2º trimestre de 2018 representam 11% do total de demandas recebidas. Todas foram registradas por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio da EBSEH.

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 43 registros. Dessa forma, foi possível notar que 26 do total de demandas registradas são de natureza trabalhista, 5 são de supostos descumprimentos de normativos, 5 eram sobre concurso, 3 registros sobre assédio e 4 demandas foram duplicadas.

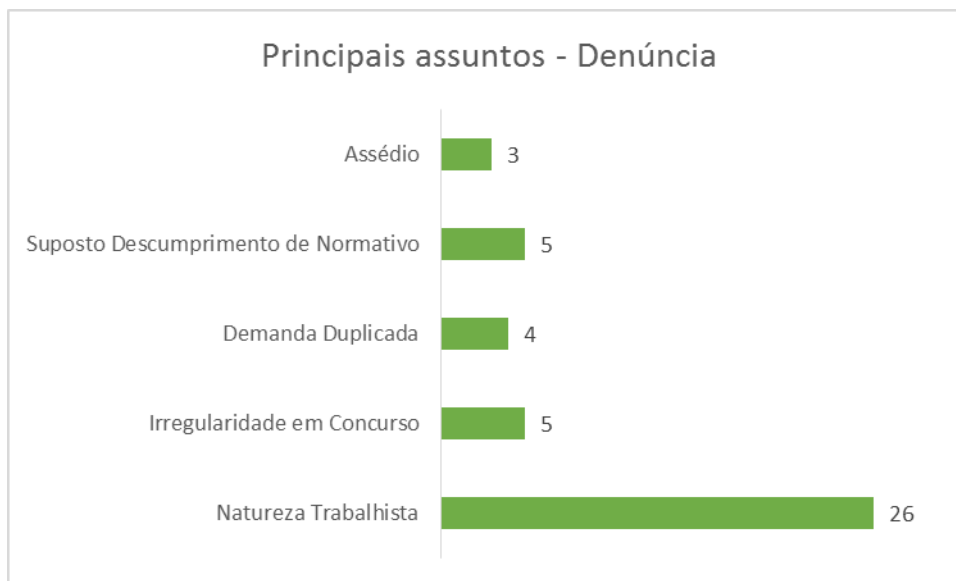


Gráfico 5 – Quantidade de denúncias por assunto

3.3 Encaminhamentos

As denúncias que foram recebidas pela equipe da Ouvidora-geral e tramitada para as Ouvidorias das filiais, sem necessidade de encaminhamentos para outras áreas, correspondem a 83% (36) do total.

Na Sede, a Corregedoria foi a principal destinatária das denúncias registradas na Ouvidoria, com o total de 3 encaminhamentos. Os demais destinatários e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 6 a seguir.



Gráfico 6 – 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 2018 apenas uma, das 43 denúncias recebidas, resultou em investigação preliminar. Das restantes, 2 foram encaminhadas à Presidência e uma à Diretoria de Gestão de Pessoas, sendo que as outras 36 foram respondidas pela Ouvidoria Geral ou encaminhadas às ouvidorias locais. O Gráfico 6 sintetiza essas informações.

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	SEDE	Acúmulo de Cargo Público	Finalizado	Processo SEI 23477.015526/2018-21 (arquivado)
2	SEDE	Jornada de Trabalho	Em Aberto	Processo SEI 23477.017691/2018-17 (em tramitação)
3	SEDE	Acúmulo de Cargo Público	Finalizado	Processo SEI 23477.015526/2018-21 (arquivado)

Tabela 2 – Detalhamento das denúncias na Corregedoria

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 EBSEH 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 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 registros. Dessa forma, verificou-se que 101 reclamações, aproximadamente 25% do total registrado no 2º trimestre, 34 referem-se à natureza trabalhista. Em seguida,

com o total de 20 registros, aparecem as reclamações sobre concurso. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 7 a seguir.

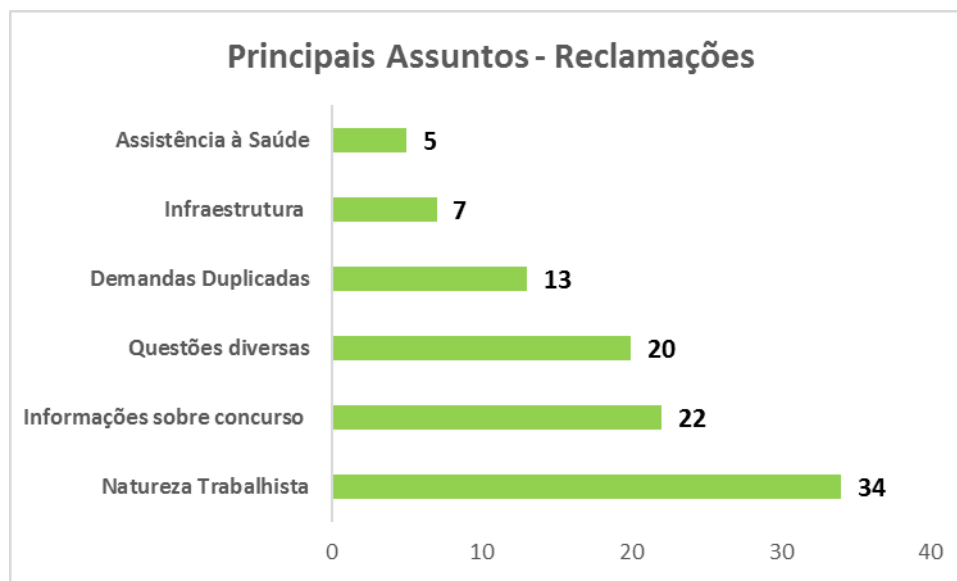


Gráfico 7 – Quantidade de reclamações por assunto

4.2 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral e tramitada as Ouvidorias das filiais foram respondidas, sem necessidade de encaminhamento a qualquer área, 59 reclamações, o que representa 48,8% do total recebido. A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, por sua vez, representa a área mais demandada em termos de reclamação, recebendo 36 encaminhamentos da Ouvidoria. O gráfico 8 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de reclamações encaminhadas a cada uma delas.

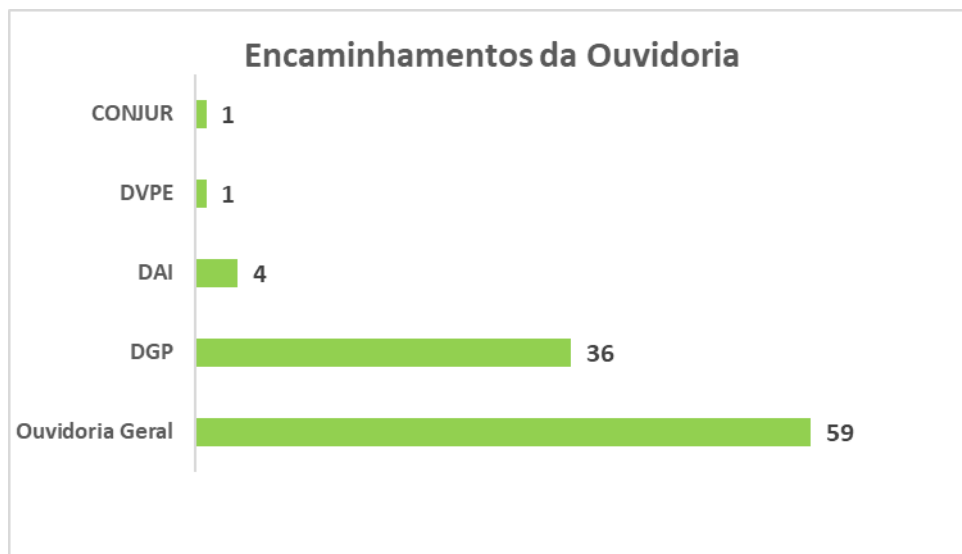


Gráfico 8 – Encaminhamentos da Ouvidoria

5. SOLICITAÇÕES DIVERSAS (INFORMAÇÃO, PROVIDÊNCIAS ETC)

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 Registros por assunto

Com a finalidade de detalhar ainda mais a análise das solicitações registradas na Ouvidoria-Geral, foi realizado um estudo acerca dos assuntos abordados nos 248 registros. Dessa forma, verificou-se que 78 informações gerais sobre concurso referem-se convocações, Edital, prorrogação, contratações entre outros. Em seguida, com o total de 76 registros, referente à natureza Trabalhista. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 9 a seguir.

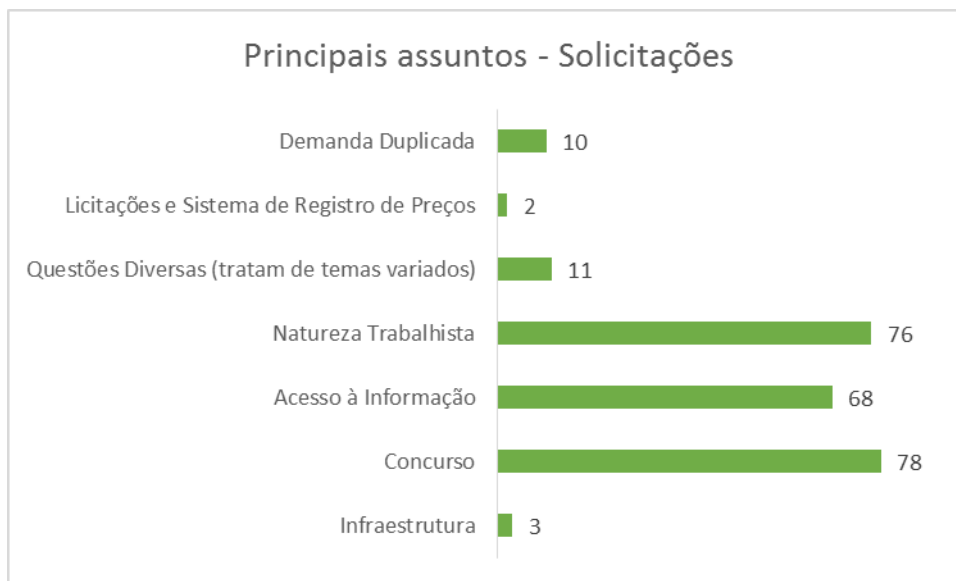


Gráfico 9 – Quantidade de solicitações por assunto

5.2 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral e tramitada as Ouvidorias das filiais foram respondidas, sem necessidade de encaminhamento a qualquer, 49 solicitações, o que representa 48,8% do total recebido. A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, por sua vez, representa a área mais demandada em termos de reclamação, recebendo 176 encaminhamentos da Ouvidoria. O gráfico 10 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de reclamações encaminhadas à cada uma delas.



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 segundo trimestre de 2018, foram registrados no e-SIC 68 pedidos.

No Gráfico 13 é possível fazer um comparativo dos registros das solicitações de informações do 1º trimestre e do 2º trimestre de 2018.

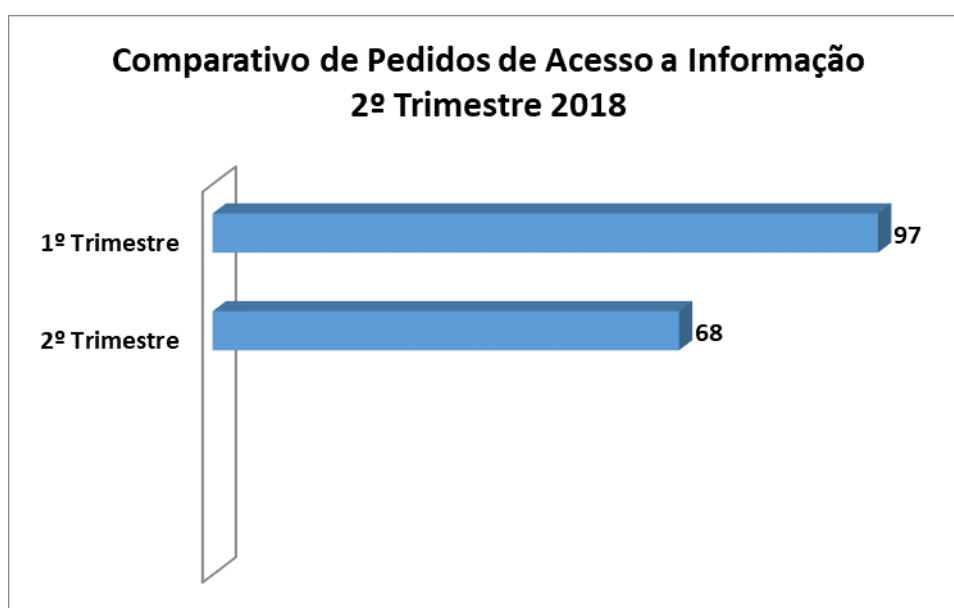


Gráfico 13 – Comparativo 1º e 2º Trimestre 2018

O Gráfico 14 mostra o quantitativo de pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC por mês.

Pedidos de Acesso à Informação e-SIC - 2º Trimestre 2018

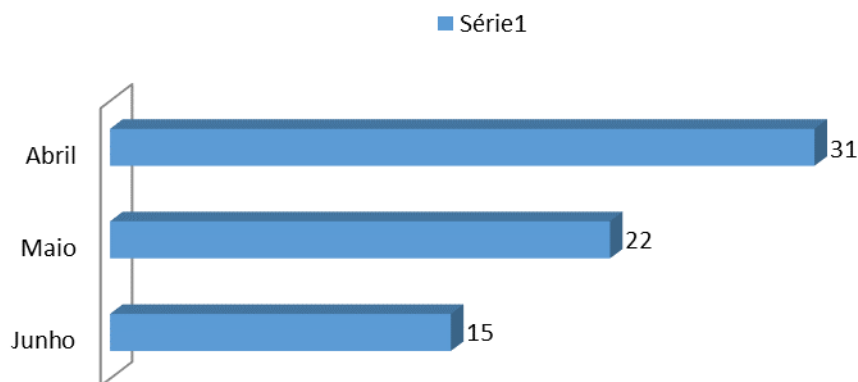


Gráfico 14 – Pedidos de Acesso a Informação por mês

Conforme pode ser visto no Gráfico 15, dos 68 pedidos de acesso à informação, 03 foram Acesso Parcialmente Concedido; Acesso Negado 02; Perguntas Duplicadas/Repetidas 02, Órgão não tem competência para responder sobre o assunto 01 e 47 pedidos tiveram Acesso Concedido.

Pedidos de acesso à informação por tipo de respostas - 2º Trimestre 2018

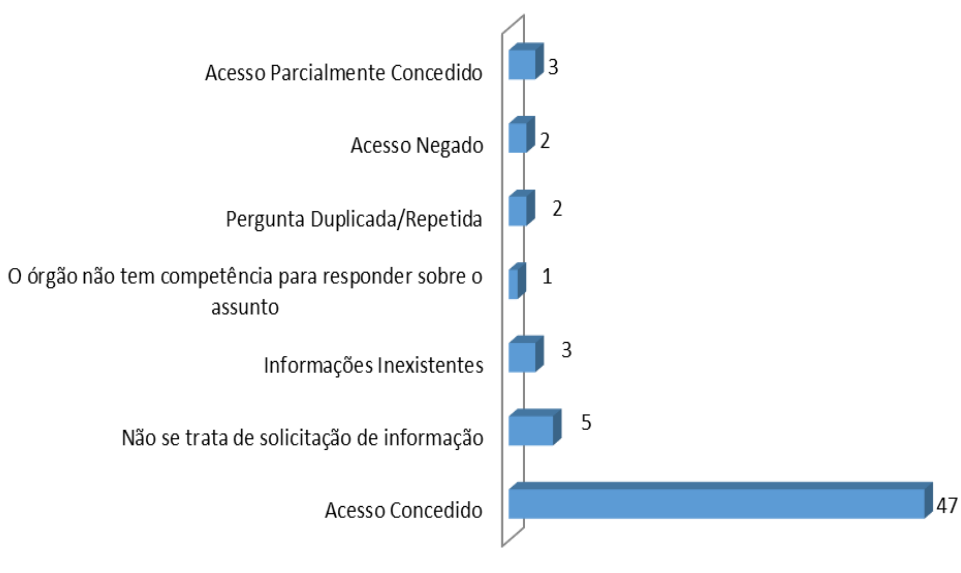


Gráfico 15 – Pedidos de Acesso a Informação por tipo de resposta

O Gráfico 16 mostra que, dos 68 pedidos de acesso à informação, 37% foram respondidos sem recursos; 34% geraram recursos de 1ª Instância; 17% geraram recursos de 2ª Instância e 12% geraram recursos à CGU.

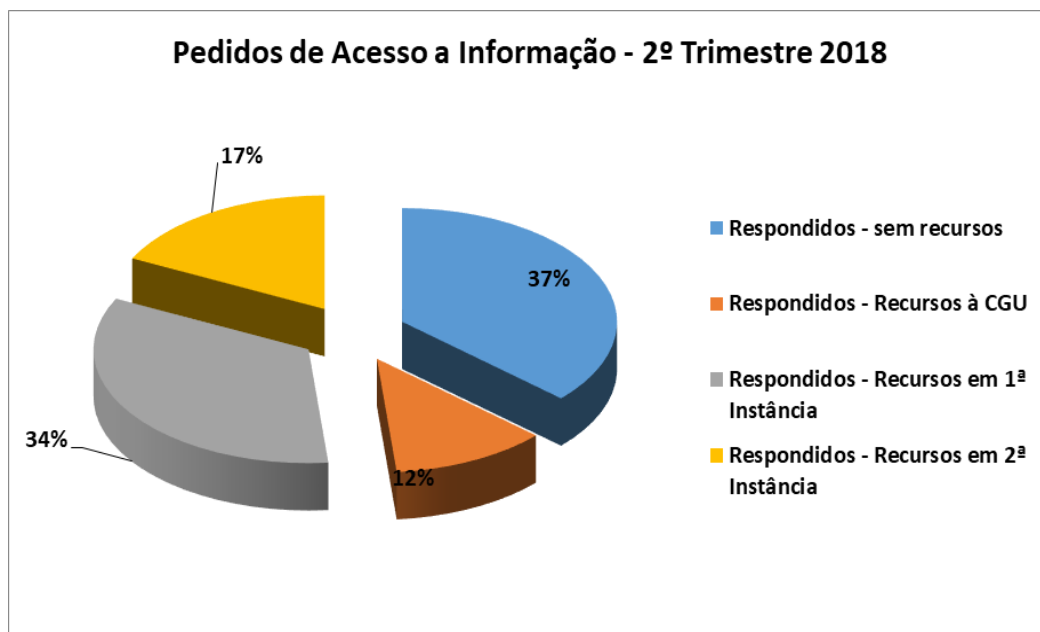


Gráfico 16 – Pedidos de Acesso a Informação

Durante o trimestre foram recebidos 68 pedidos de acesso à informação, destes 65 foram resolvidos de dentro do prazo e 3 estão em andamento (fora do prazo).

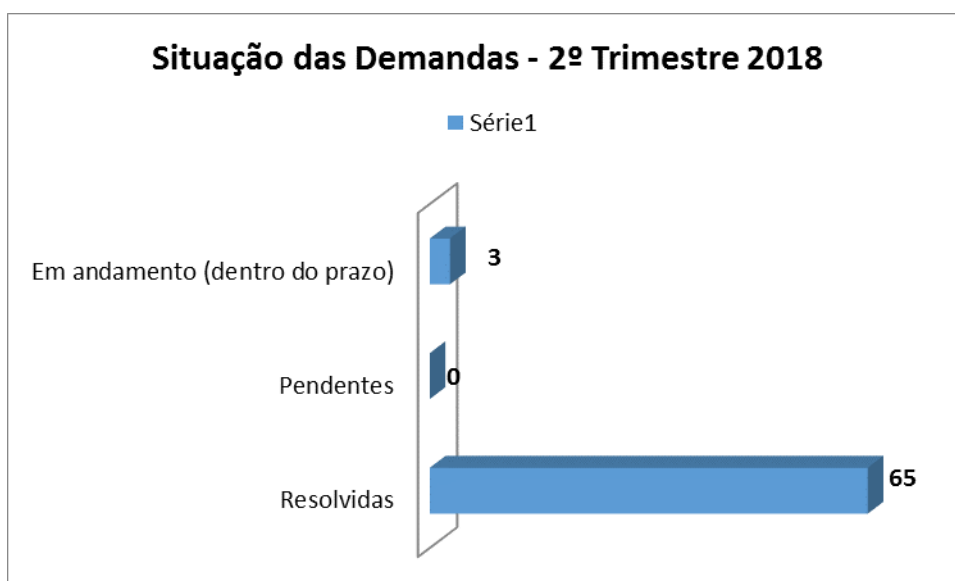


Gráfico 17 – Situação dos Pedidos de Acesso a Informação

6. SUGESTÃO

As sugestões no âmbito da Ebserh compreendem demandas que propõem ações consideradas úteis para melhoria dos Serviços Públicos. No período, a Ouvidoria-Geral recebeu 9 sugestões, o que representa 2% do total geral de manifestações recebidas.

6.1 Registros por assunto

Com a finalidade de detalhar ainda mais a análise das sugestões registradas na Ouvidoria-Geral, foi realizado um estudo acerca dos assuntos abordados nos 9 registros. Dessa forma, verificou-se que 2 sugestões são referentes à seleção e cargos de chefia. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 11 a seguir.

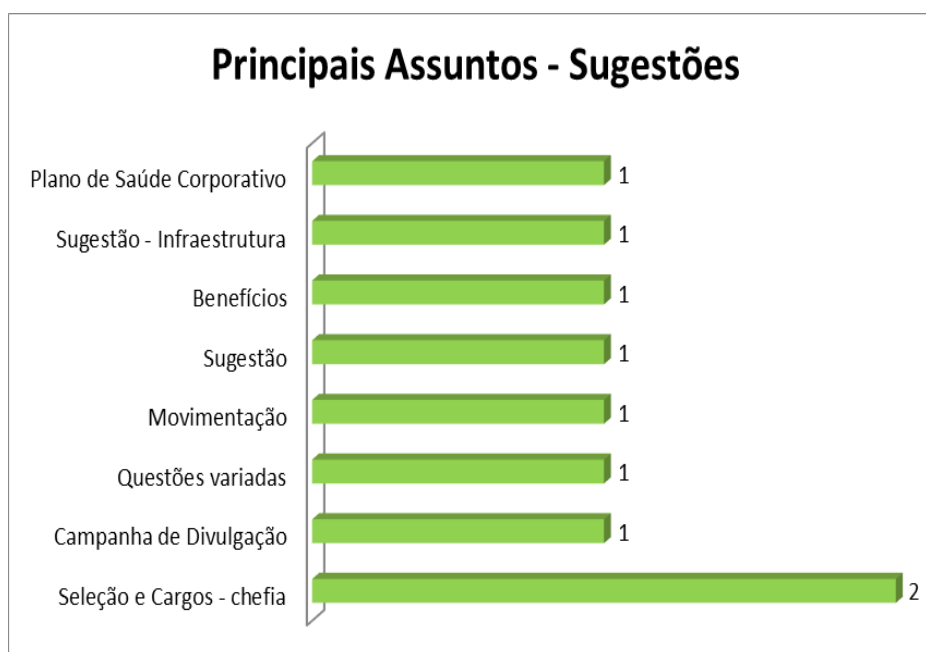


Gráfico 11 – Quantidade de sugestões por assunto

6.2 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral e tramitada as Ouvidorias das filiais, sem necessidade de encaminhamento a qualquer área foram respondidas 2 sugestões, sem necessidade de encaminhamento a qualquer área. A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, por sua vez, representa a área mais demandada em termos de sugestão, recebendo 5 encaminhamentos da Ouvidoria. O gráfico 12 apresenta as

demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de reclamações encaminhadas à cada uma delas.

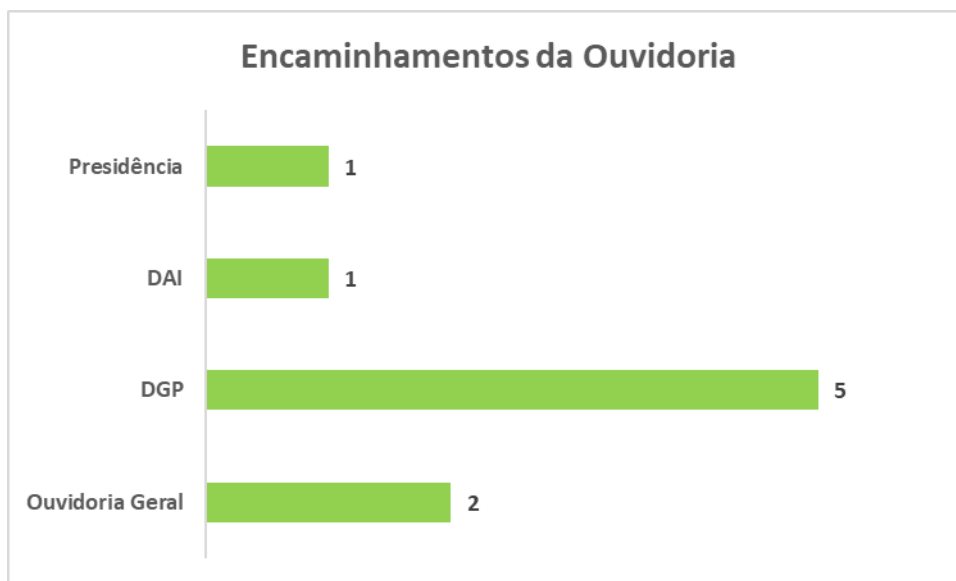


Gráfico 12 – Encaminhamentos da Ouvidoria