

RELATÓRIO DE DEMANDAS

1º TRIMESTRE DE 2018

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.....	7
4.1 Canal de entrada	7
4.2 Registros por assunto	8
4.3 Encaminhamentos.....	9
5. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO	10
5.1 Canal de entrada	10
5.2 Registros por assunto.....	11
5.3 Encaminhamentos	122

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 registrou no 1º trimestre de 2018, considerando o período de 1º de janeiro à 31 de março, um total de 409 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 289 solicitações, 82 reclamações, 26 denúncias, 8 sugestões e 4 elogios.

Demandas 1º Trimestre de 2018	
Classificação	Registros
Solicitação	289
Reclamação	82
Denúncia	26
Sugestão	8
Elogio	4
Total	409

Tabela 1 – Demandas do 1º Trimestre de 2018

De forma geral, as solicitações representam 71% das demandas registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserh, categoria que aglutina solicitações de providências, dúvidas e pedidos de acesso à informação. Os demais quatro tipos de manifestação integram os 29% restantes, conforme mostra o Gráfico 1.

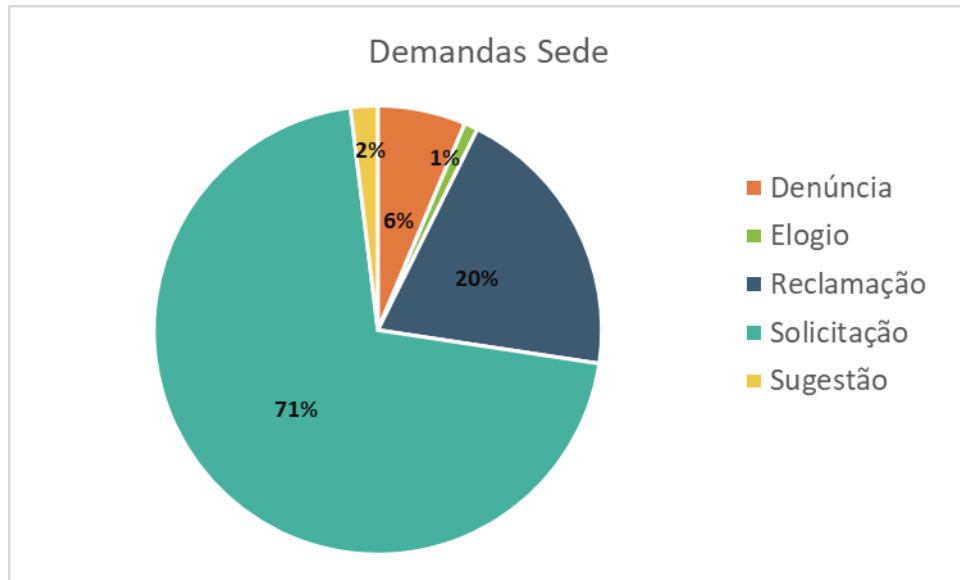


Gráfico 1 – Percentual de demandas por classificação

Se comparado ao segundo, terceiro e quarto trimestre de 2017, o primeiro trimestre de 2018 apresentou a maior quantidade de demandas registradas. Quanto ao comparativo de registros por classificação, o gráfico abaixo mostra a relação entre os três trimestres de 2017 e o primeiro de 2018.

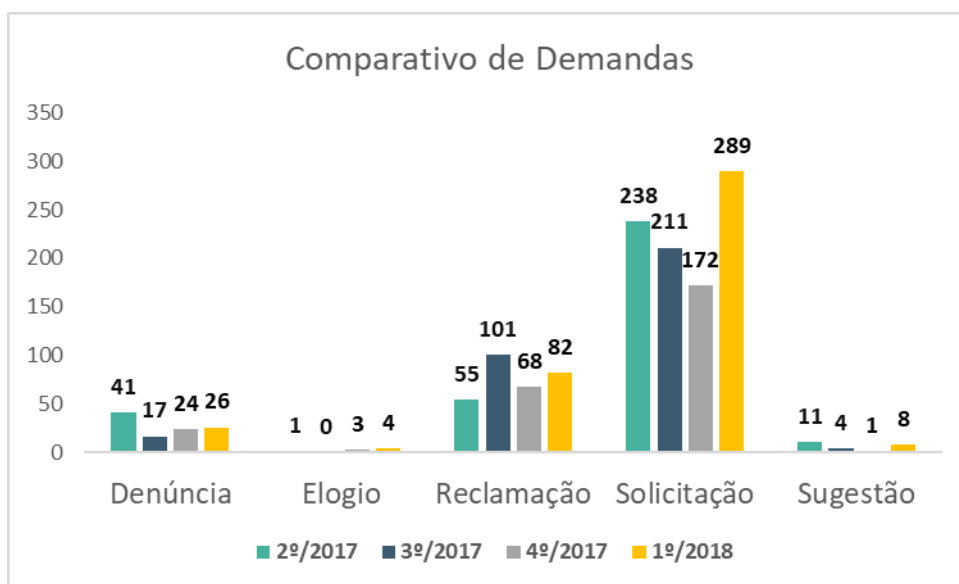


Gráfico 2 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º e 3º trimestres de 2017 e o 1º de 2018 por classificação

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 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 26 denúncias registradas na Ouvidoria- Geral da Ebserh no 1º trimestre de 2018 representam 6% do total de demandas recebidas. A maior parte (20) foi registrada por meio do formulário eletrônico, disponível no sítio da EBSEERH. Foram recebidas 3 denúncias via e-mail e foram registradas pela própria Ouvidoria-Geral no sistema. Também foram recebidas uma denúncia via carta, uma via SIC e outra por telefone, contabilizando as 3 denúncias restantes. O Gráfico 3 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de denúncias registradas neste trimestre.

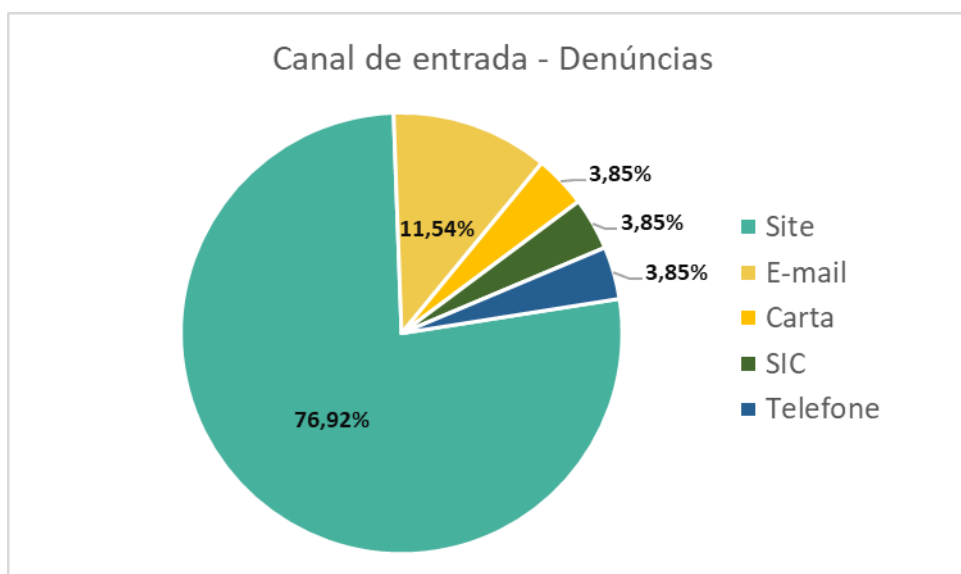


Gráfico 3 – Percentual de demandas recebidas por canal de entrada

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 26 registros. Dessa forma, foi possível notar que 16 do total de demandas registradas são de natureza trabalhista. Outras três demandas estavam relacionadas com Assistência à Saúde. As 6 demandas restantes são relacionadas aos tópicos Assistência à Saúde, Infraestrutura, Informação de Concurso, Hotelaria, uma Demanda Duplicada e outra realizada como teste.

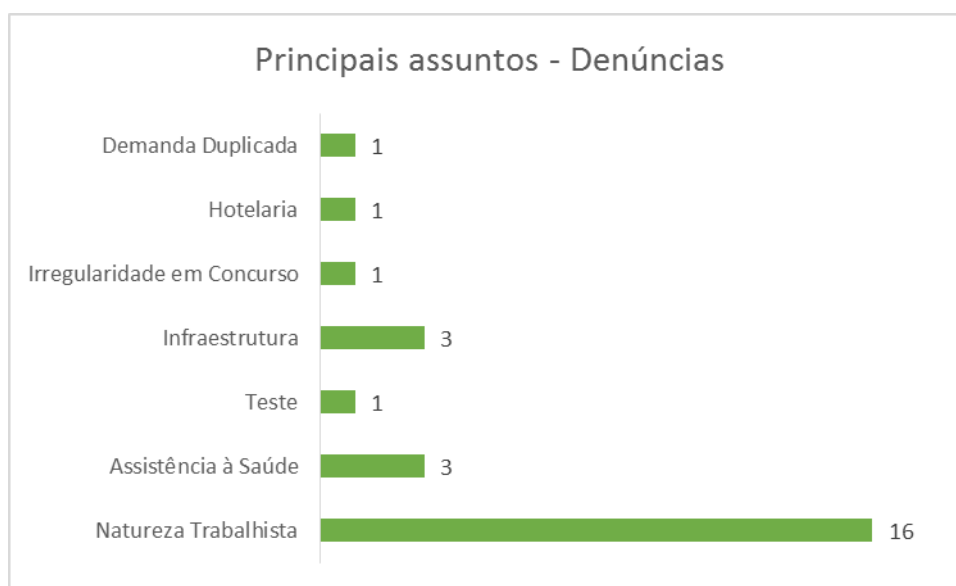


Gráfico 4 – Quantidade de denúncias por assunto

3.3 Encaminhamentos

As denúncias cuja resolutive foi dada pela própria Ouvidoria-Geral ou que foram encaminhadas às ouvidorias das unidades, por força das competências delineadas em normativo interno, correspondem a aproximadamente 80% (21) do total.

Quanto ao tempo médio de resposta, vale ressaltar que a Ouvidoria-Geral levou, em média, 21 dias para responder às denúncias recebidas neste trimestre. Na Sede, a Diretoria de Gestão de Pessoas é 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 5 a seguir.

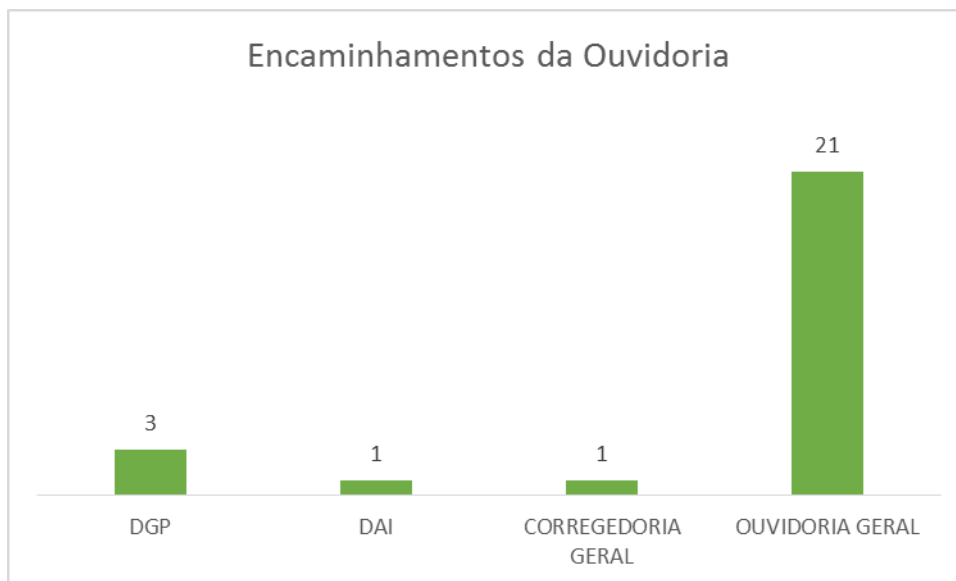


Gráfico 5 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 1º trimestre de 2018 apenas uma, das 26 denúncias recebidas, resultou em investigação preliminar.

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

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 da caixa de coleta. Das 82 reclamações recebidas, 5 foram registradas através do e-mail, 3 foram realizadas por telefone e outras 6 depositadas na caixa de coleta, totalizando 17,1% do

total recebido. A maior parcela das reclamações ainda é registrada por meio do formulário eletrônico disponível no sítio da EBSERH, sendo essas 68 do total recebido. O Gráfico 7 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de reclamações registradas neste trimestre.

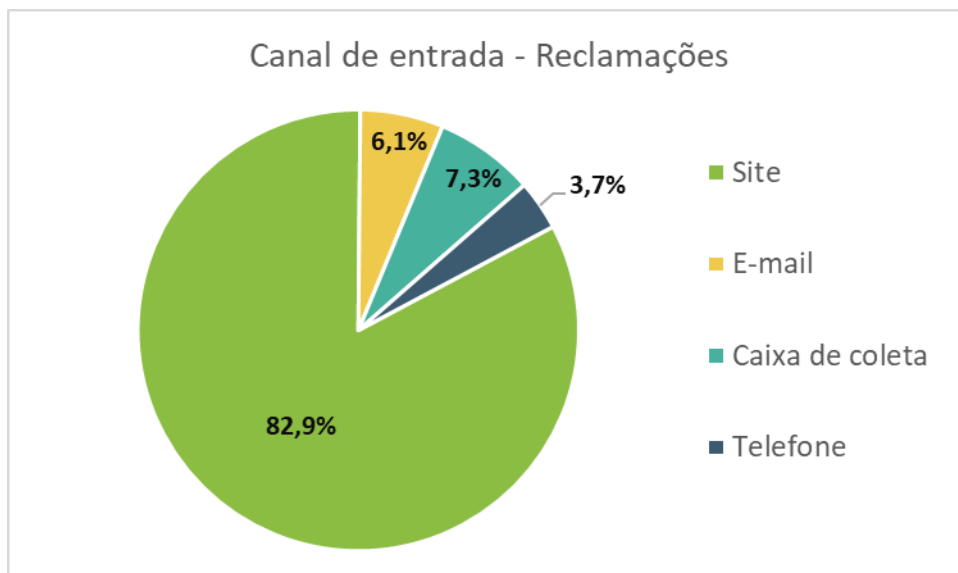


Gráfico 7 – Percentual de reclamações recebidas por canal de entrada

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 82 registros. Dessa forma, verificou-se que 38 reclamações, aproximadamente 46% do total registrado no 1º trimestre, 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 8 a seguir.

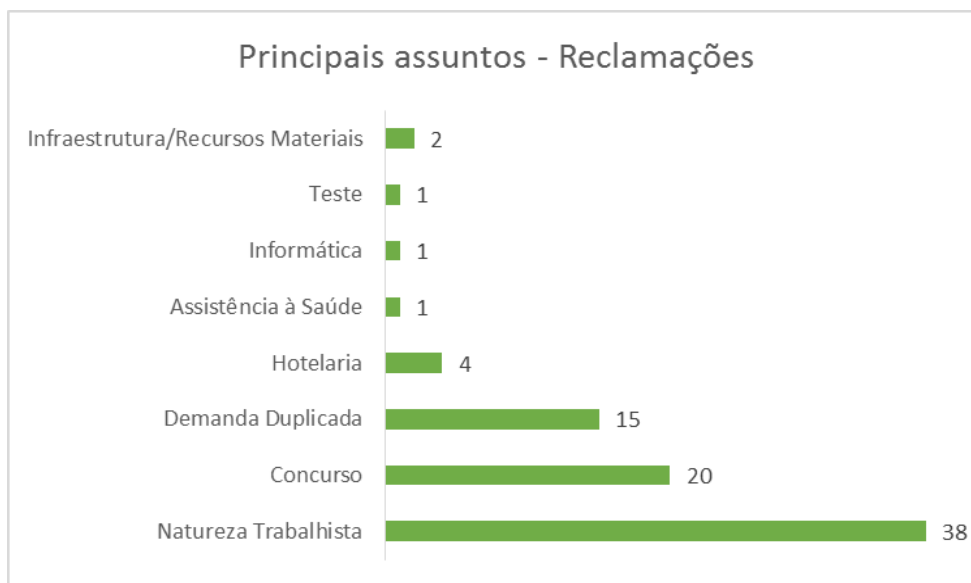
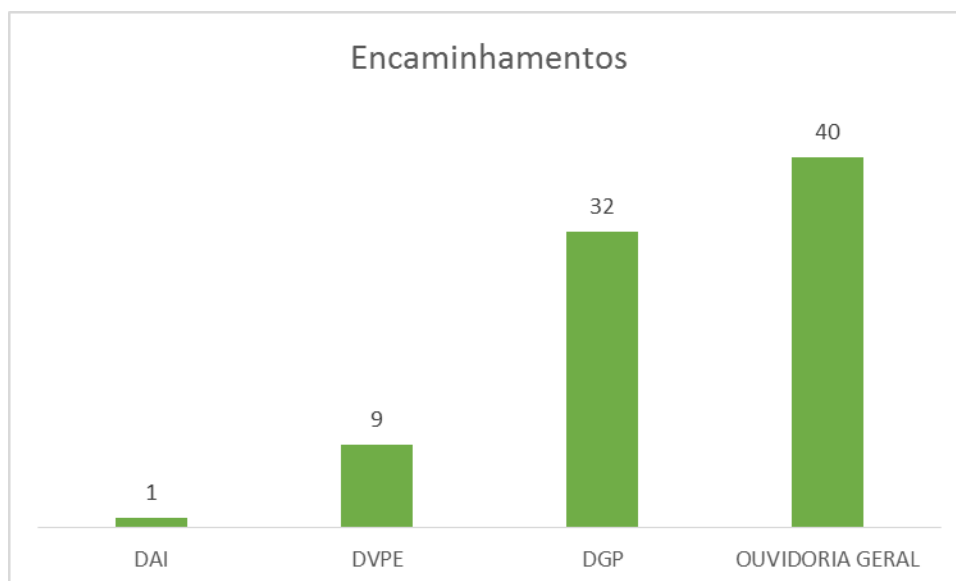


Gráfico 8 – Quantidade de reclamações por assunto

4.3 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral ou encaminhadas a outras ouvidorias foram respondidas, 40 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 32 encaminhamentos da Ouvidoria. O gráfico 9 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de reclamações encaminhadas à cada uma delas. Vale ressaltar que a demanda teste não requisitou nenhum encaminhamento para tratativa, portanto não é contabilizada a seguir.



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 sítio da Ebserh correspondendo à 44,3% das solicitações recebidas este semestre. 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, também recebeu parte representativa das manifestações, como mostra o gráfico 10. O Gráfico 10 mostra a representatividade de cada canal de entrada em relação ao total de solicitações registradas neste trimestre.

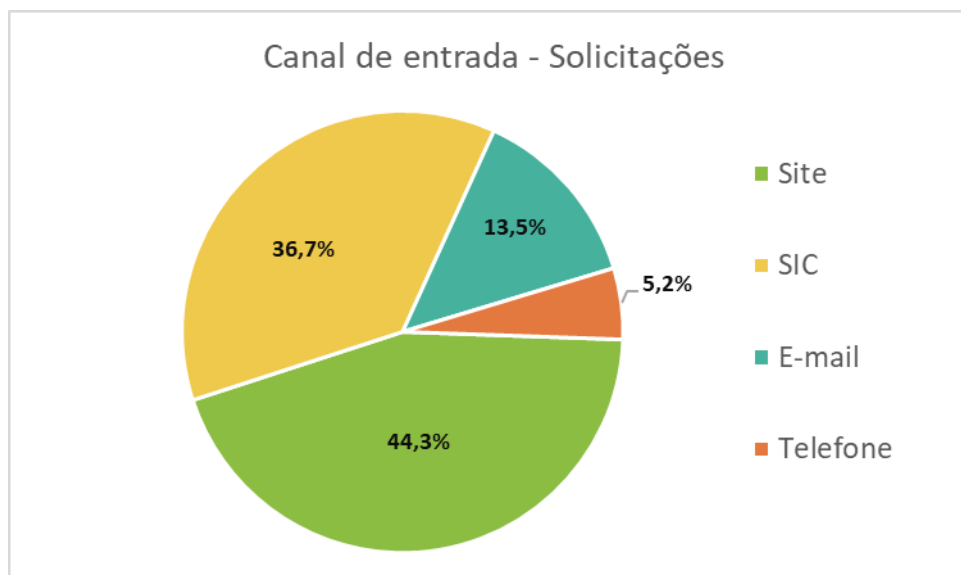


Gráfico 10 – Percentual de solicitações recebidas por canal de entrada

5.2 Registros por assunto

Afazendo análise dos assuntos, nota-se que a maioria se trata de questões de natureza trabalhista, seguido por solicitações de acesso a informação, recebidas através do e-SIC.

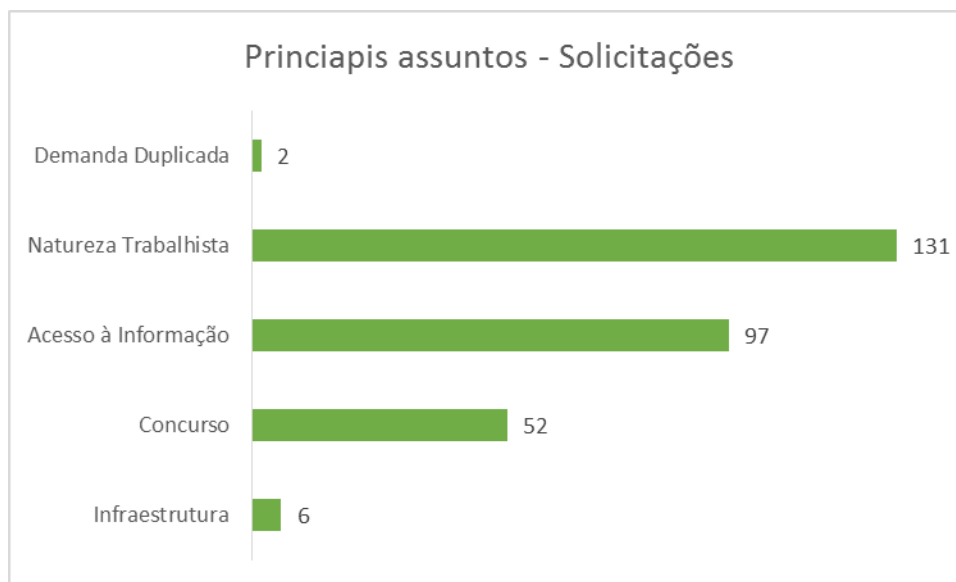


Gráfico 11 – Quantidade de solicitações por assunto

Analisando a distribuição mensal das solicitações de informação, nota-se que a quantidade de demandas de janeiro é superior ao dobro demandado em fevereiro. Isso indica que a distribuição não é uniforme entre os meses, como mostra o gráfico 11.

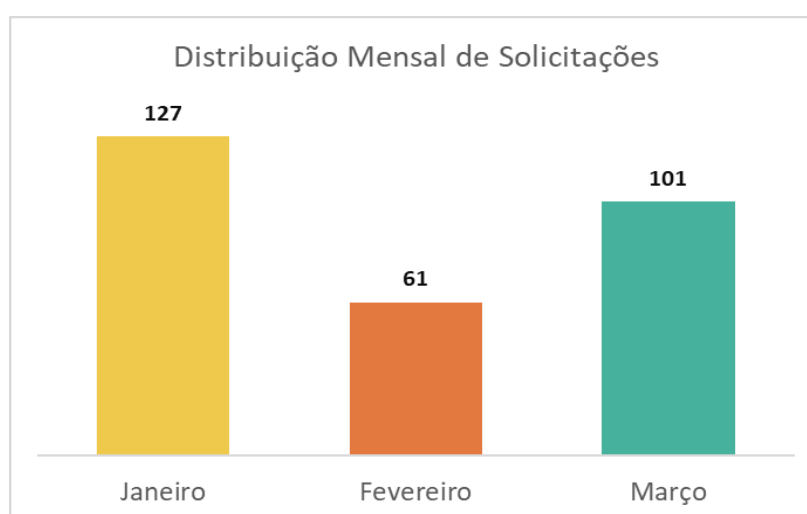


Gráfico 11 – Distribuição Mensal de Solicitações

5.3 Encaminhamentos

A maior parte das solicitações de informação recebidas (69,6%) 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 no gráfico.

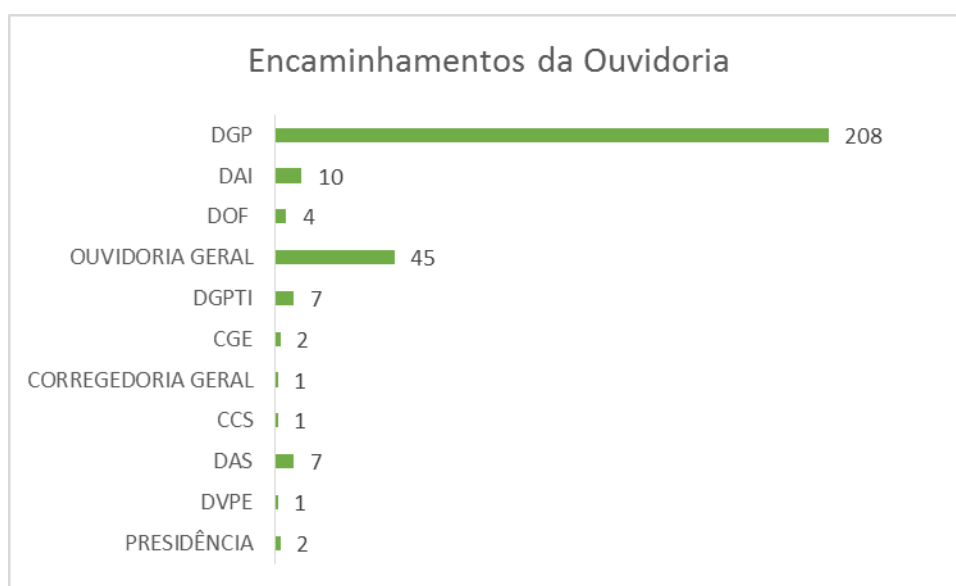


Gráfico 12 – Encaminhamentos da Ouvidoria

Frise-se que no final do terceiro trimestre ocorreu a divulgação de edital Nacional para provimento de vagas em diversas filiais, o que impulsionou no período, a número de solicitações encaminhadas à área de gestão de pessoas.