

RELATÓRIO DE DEMANDAS

3º TRIMESTRE DE 2018

SUMÁRIO

1. OUVIDORIA GERAL	2
2. ESTATÍSTICAS GERAIS	3
3. DENÚNCIAS	5
3.1 Canal de entrada	5
3.2 Registros por assunto	5
3.3 Encaminhamentos	6
3.4 Tratativas e previsões	Erro! Indicador não definido.
4. RECLAMAÇÕES	6
4.1 Registros por assunto	6
4.2 Encaminhamentos	7
5. SOLICITAÇÕES DIVERSAS (INFORMAÇÃO, PROVIDÊNCIAS ETC)	8
5.1 Registros por assunto	8
5.2 Encaminhamentos	8
5.3 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU)	9
6. SUGESTÃO	11
6.1 Registros por assunto	11
6.2 Encaminhamentos	12
7. PONTOS DE ATENÇÃO E AÇÕES PLANEJADAS	Erro! Indicador não definido.

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.

O Gráfico 1 mostra os meios mais utilizados pelos usuários para registro de suas manifestações. No terceiro trimestre de 2018, foram registradas 341 manifestações pelos usuários e trabalhadores da Ebserh.

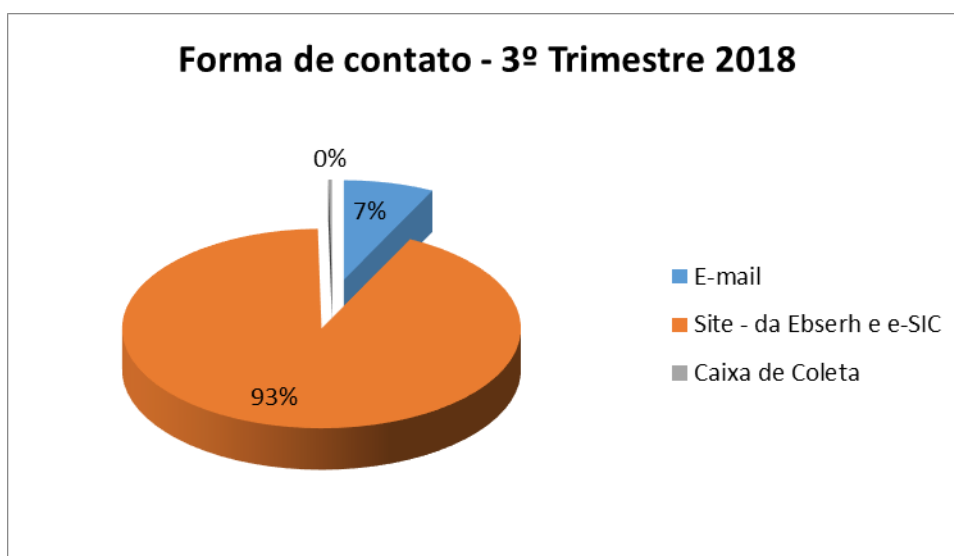


Gráfico 1 – Forma de Contato com a Ouvidoria – 3º Trimestre 2018

2. ESTATÍSTICAS GERAIS

A Ouvidoria-Geral da Ebserh registrou no 3º trimestre de 2018, considerando o período de 1º de julho a 30 de setembro, um total de 341 demandas. Conforme apresentado na Tabela 1, foram registradas 207 solicitações de informação, 102 reclamações, 24 denúncias, 8 sugestões.

Demandas 3º Trimestre de 2018	
Classificação	Registros
Solicitação	207
Reclamação	102
Denúncia	24
Sugestão	8
Total	341

Tabela 1 – Demandas do 3º Trimestre de 2018

De forma geral, as solicitações de informação representam 61% das demandas registradas na Ouvidoria-geral da Ebserh. Os demais quatro tipos de manifestação integram os 39% restantes, conforme mostra o Gráfico 2.

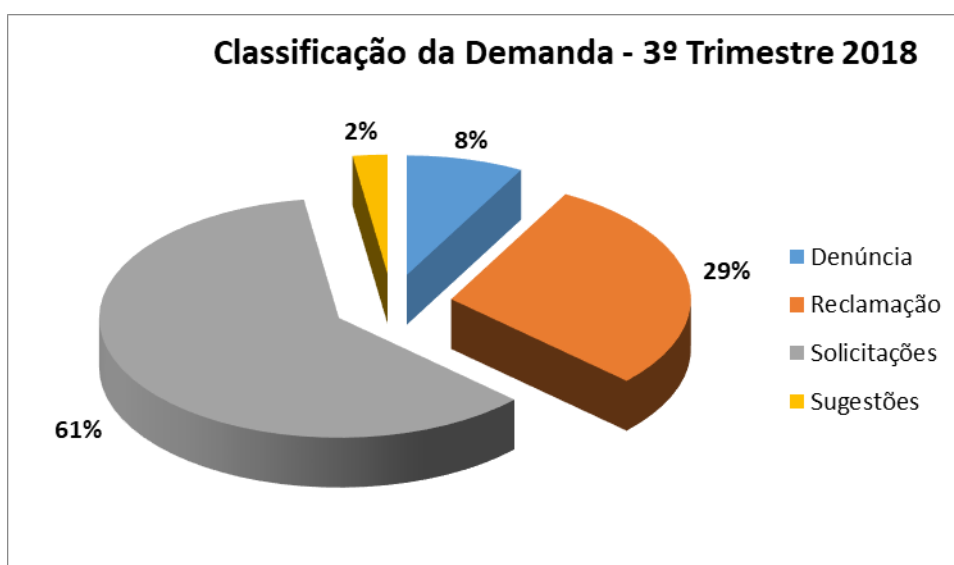


Gráfico 2 – Percentual de demandas por classificação

O gráfico 3 apresenta a situação das demandas registradas no trimestre, conforme pode ser visualizado, mostra que 91% das manifestações foram resolvidas e 8% estão pendentes, ou seja, aguardando respostas das áreas demandas e 1% estão em andamento fora do prazo.

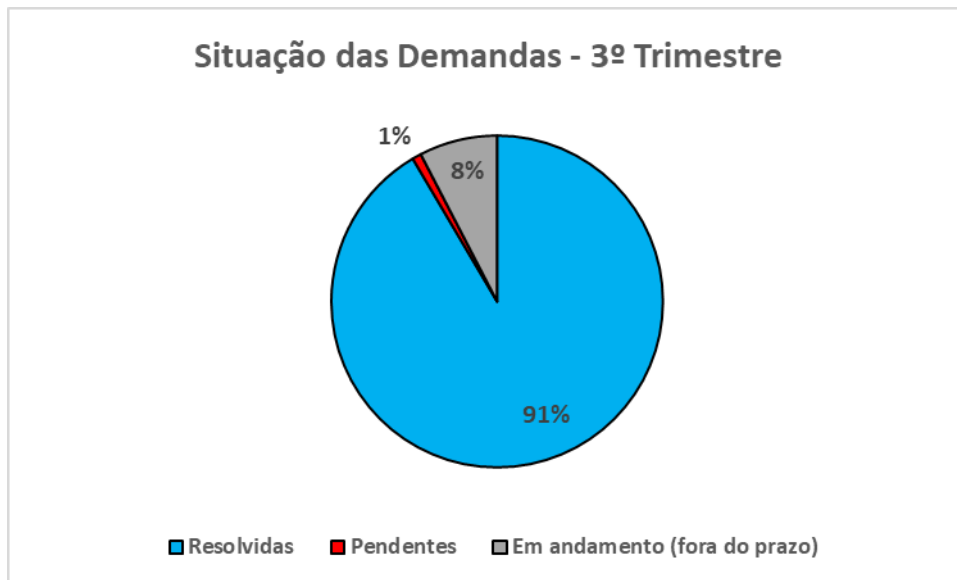


Gráfico 3 – Situação das demandas registradas no trimestre

Se comparado ao segundo trimestre de 2018, o terceiro trimestre de 2018 apresentou uma 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.

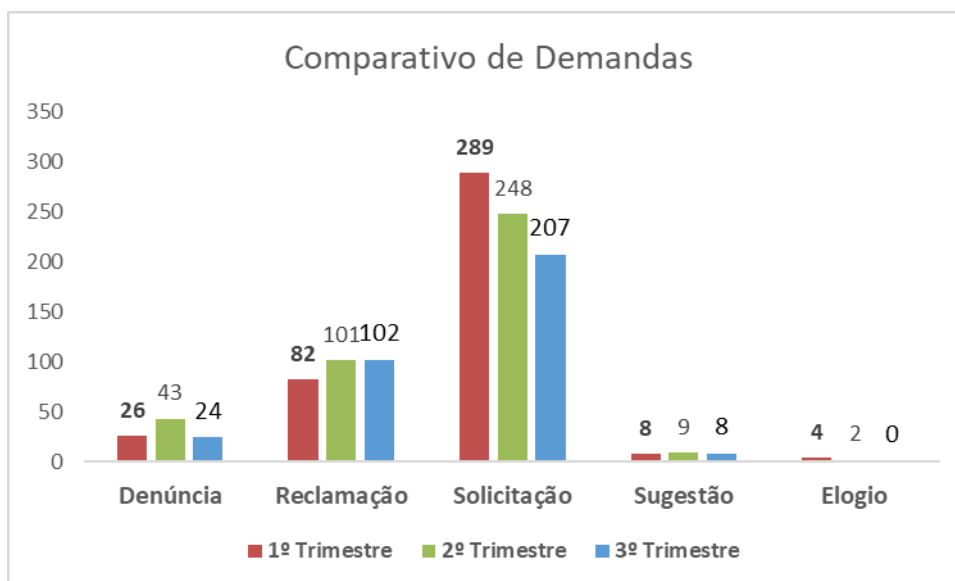


Gráfico 4 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º e 3º trimestres de 2018

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 24 denúncias registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserh no 3º trimestre de 2018 representam 8% 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 24 registros. Dessa forma, foi possível notar que 11 demandas registradas são de natureza trabalhista, 5 sobre concurso, 4 demandas são duplicadas, 3 registros sobre assédio e 1 irregularidade no ponto eletrônico.

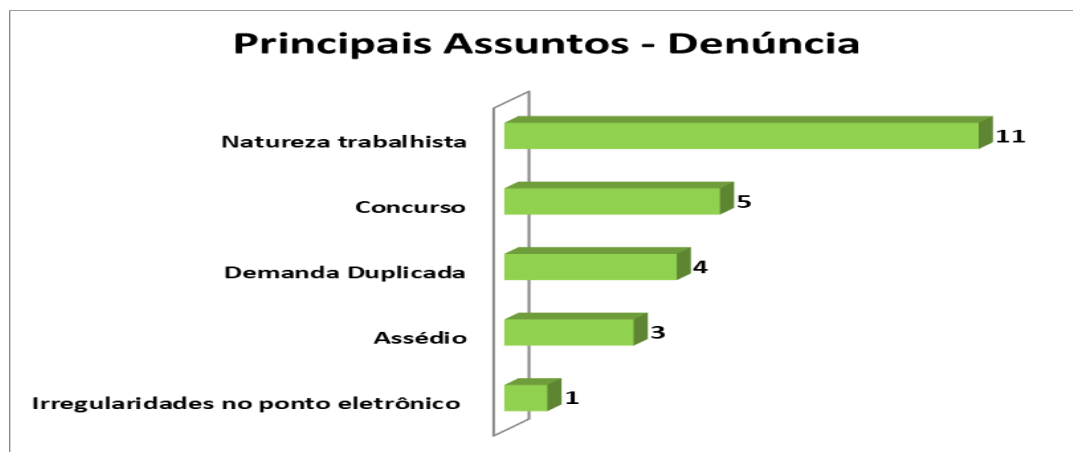


Gráfico 5 – Quantidade de denúncias por assunto

3.3 Encaminhamentos

As denúncias que foram recebidas pela equipe da Ouvidora-geral e tramitadas para as Ouvidorias das filiais, sem necessidade de encaminhamentos para outras áreas da Sede, correspondem a 67% (16) do total.

Na Sede, a Corregedoria foi a principal destinatária das denúncias registradas na Ouvidoria, com o total de 4 encaminhamentos. Os demais destinatários e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 6 a seguir.

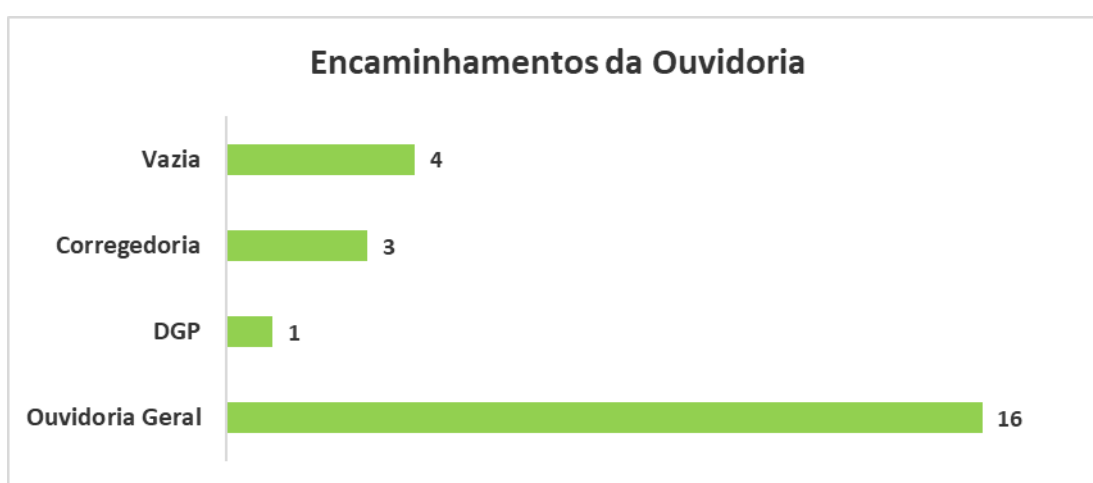


Gráfico 6 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 102 reclamações, aproximadamente 29% do total registrado no 3º trimestre, 34 referem-se à natureza trabalhista. Em seguida,

com o total de 25 registros, aparecem as reclamações sobre concurso. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 7 a seguir.

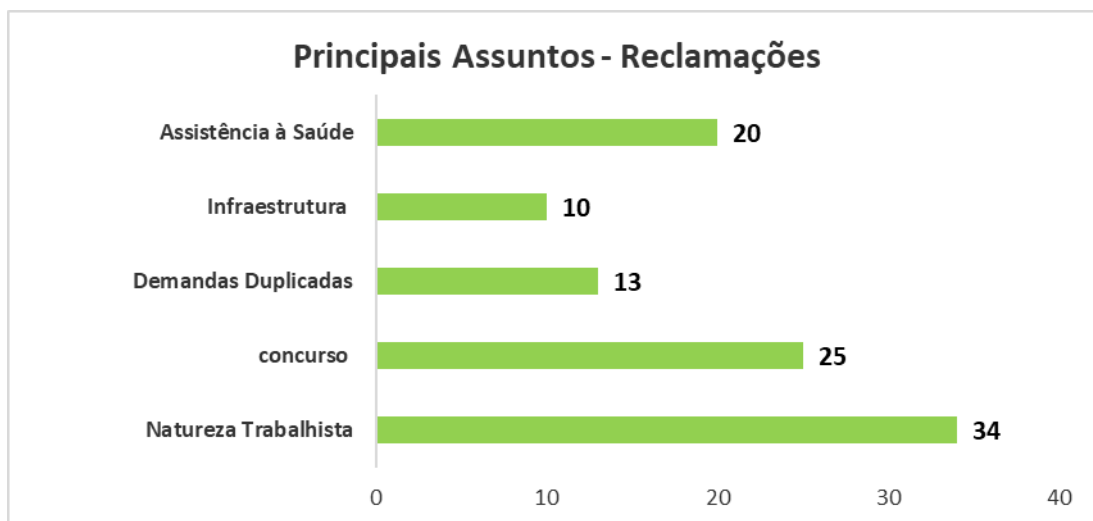


Gráfico 7 – Quantidade de reclamações por assunto

4.2 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral e tramitada as Ouvidorias das filiais foram respondidas, sem necessidade de encaminhamento a qualquer área, 67 reclamações. A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, por sua vez, representa a área mais demandada em termos de reclamação, recebendo 30 encaminhamentos da Ouvidoria. O gráfico 8 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de reclamações encaminhadas a cada uma delas.

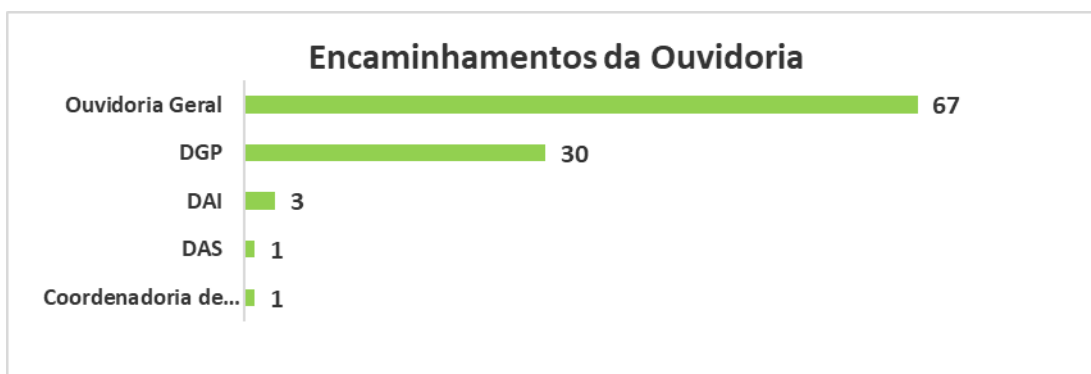


Gráfico 8 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 207 registros. Dessa forma, verificou-se que 99 informações gerais sobre concurso referem-se convocações, Edital, prorrogação, contratações entre outros. Em seguida, com o total de 93 registros, referente à natureza Trabalhista. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser analisadas no gráfico 9 a seguir.

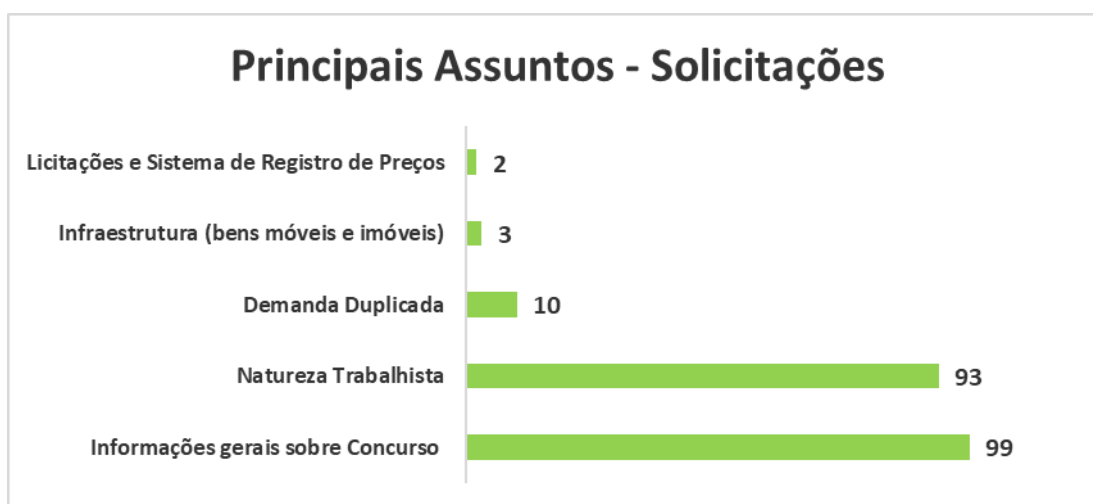


Gráfico 9 – Quantidade de solicitações por assunto

5.2 Encaminhamentos

A Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, representa a área mais demandada em termos de reclamação, recebendo 125 encaminhamentos da Ouvidoria.

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. O gráfico 10 apresenta as demais áreas

demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de solicitações encaminhadas a cada uma delas.

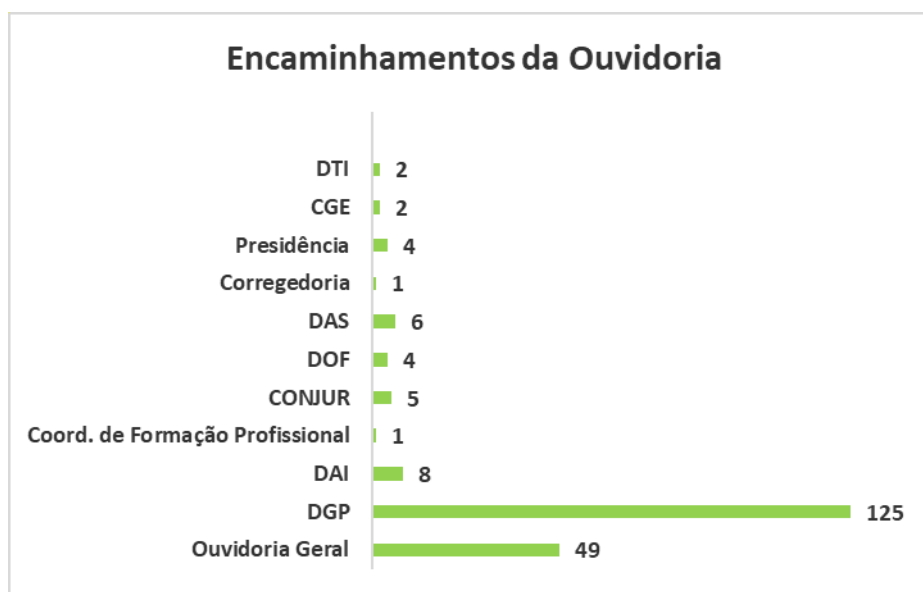


Gráfico 10 – Encaminhamentos da Ouvidoria

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 terceiro trimestre de 2018, foram registrados no e-SIC 76 pedidos.

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

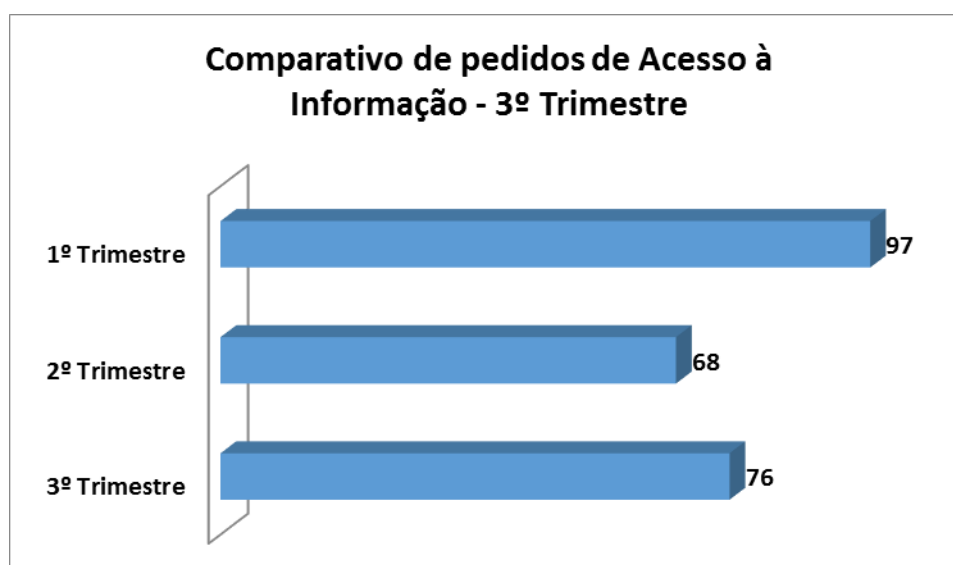


Gráfico 13 – Comparativo 1º, 2º e 3º Trimestre 2018

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

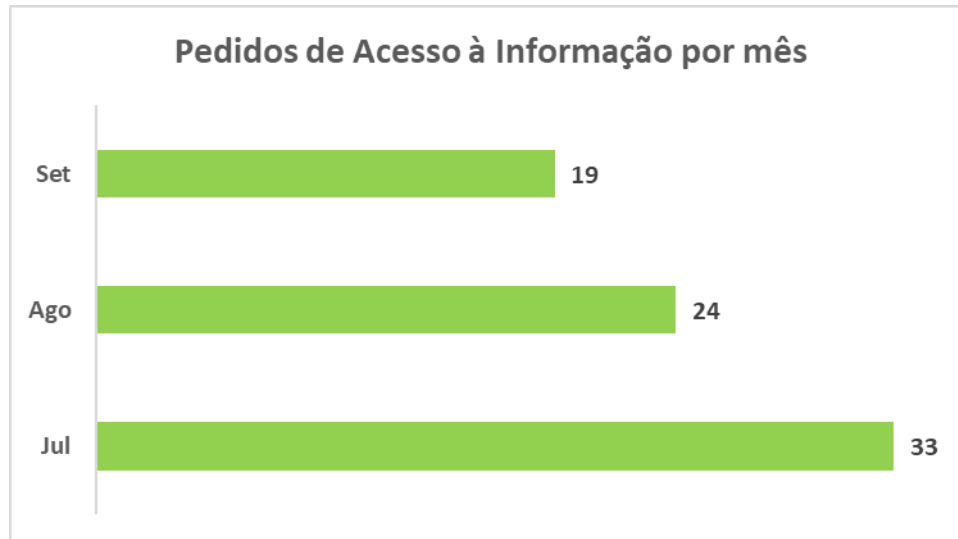


Gráfico 14 – Pedidos de Acesso a Informação por mês

Conforme pode ser visto no Gráfico 15, dos 74 pedidos de acesso à informação respondidos, 8 tiveram o Acesso Parcialmente Concedido; 01 Acesso Negado; 03 Perguntas Duplicadas/Repetidas, 02 “Órgão não tem competência para responder sobre o assunto” e 53 pedidos tiveram Acesso Concedido.

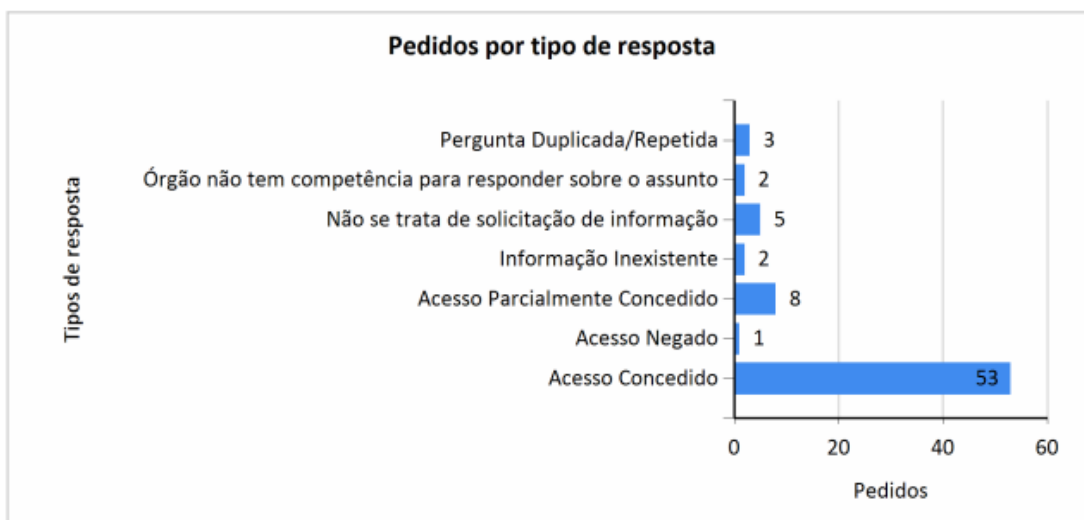


Gráfico 15 – Pedidos de Acesso a Informação por tipo de resposta

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	74
Em tramitação fora do prazo	2

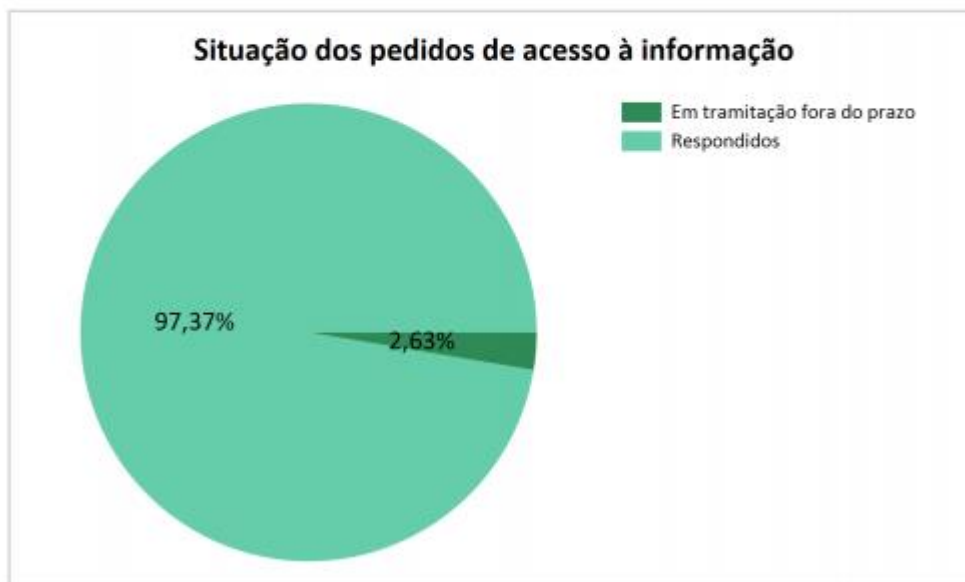


Gráfico 16 – Situação dos Pedidos de Acesso a Informação

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 recepcionou 8 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 8 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 17 a seguir.

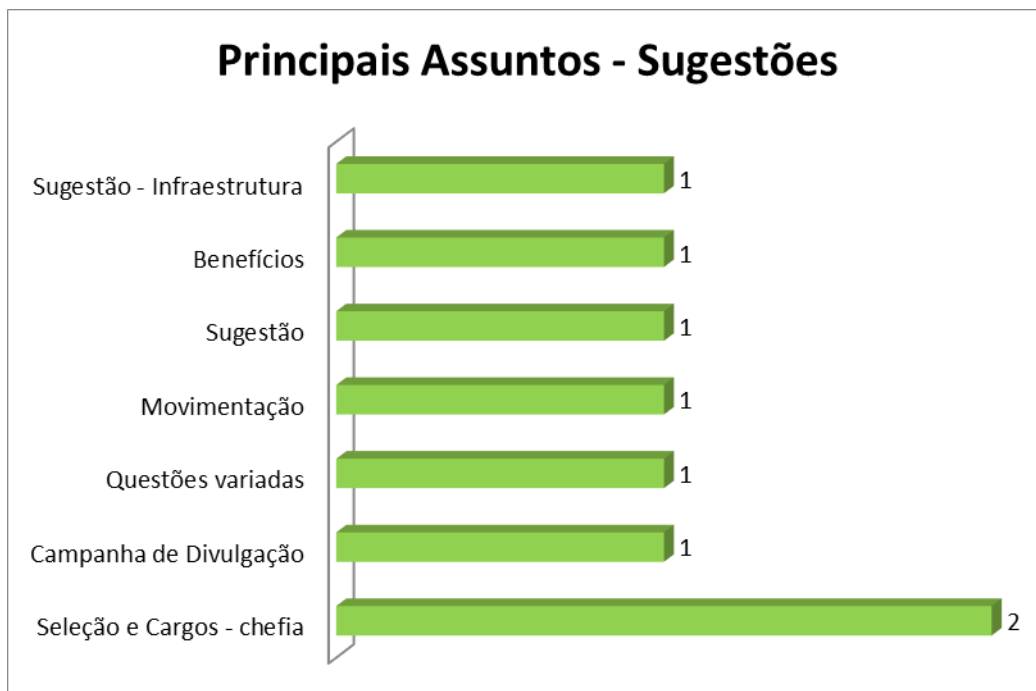


Gráfico 17 – Quantidade de sugestões por assunto

6.2 Encaminhamentos

No âmbito interno da Ouvidoria-Geral e tramitada as Ouvidorias das filiais, sem necessidade de encaminhamento a qualquer área foram respondidas 3 sugestões. O gráfico 12 apresenta as demais áreas demandadas neste trimestre e as respectivas quantidades de sugestões encaminhadas à cada uma delas.

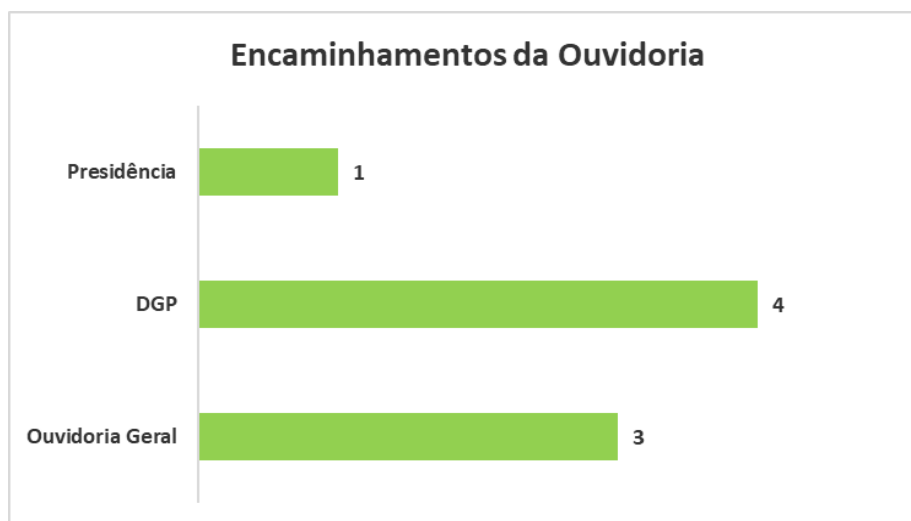


Gráfico 18 – Encaminhamentos da Ouvidoria