

RELATÓRIO DE DEMANDAS

4º TRIMESTRE DE 2018

SUMÁRIO

1. OUVIDORIA GERAL	3
2. ESTATÍSTICAS GERAIS	4
3. DENÚNCIAS	3
3.1 Canal de entrada	3
3.2 Registros por assunto	4
3.3 Encaminhamentos e Tratativas	4
4. RECLAMAÇÕES	5
4.1 Registros por assunto	5
5. SOLICITAÇÕES DIVERSAS (INFORMAÇÃO, PROVIDÊNCIAS ETC)	6
5.1 Registros por assunto	6
5.3 Pedidos de Acesso à informação (e-SIC/CGU)	8
6. SUGESTÃO	7
6.1 Registros por assunto	7
7. Considerações Finais	10
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:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

- **Caixa de Coleta:** Disponível nos três andares próximo ao ponto eletrônico.

2. ESTATÍSTICAS GERAIS

A Ouvidoria-Geral da Ebserh registrou no 4º trimestre de 2018, considerando o período de 1º de outubro a 31 de dezembro, um total de 182 demandas. Conforme apresentado na Imagem 1, foram registradas 52 (28,6%) reclamações, 88 (48,4%) solicitações de providência/esclarecimento de dúvida, 13 (7,1%) denúncias, 3 sugestões (1,6%), 1 elogio (0,5%) e 25 comunicações (13,7%).

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	52 (28,6%)
	SOLICITAÇÃO	88 (48,4%)
	DENÚNCIA	13 (7,1%)
	SUGESTÃO	3 (1,6%)
	ELOGIO	1 (0,5%)
	COMUNICAÇÃO	25 (13,7%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

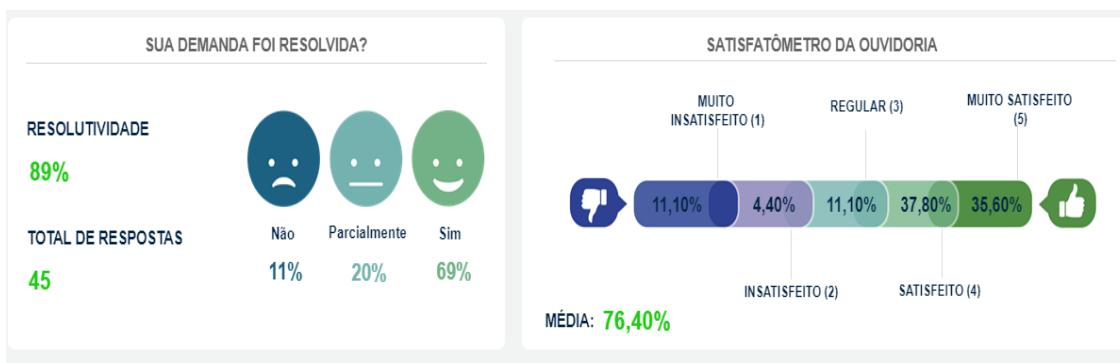
Imagem 1 – Demandas do 4º Trimestre de 2018 (atualizado em 28/01/2019).

Conforme consta na Imagem 2, a Ouvidoria-Geral atendeu a 98% das manifestações dentro do prazo, sendo que o prazo médio de resposta é de 11,87 dias.



Imagem 2 – Situação das manifestações (atualizado em 28/01/2019).

O sistema novo permite que o cidadão, após receber a resposta, avalie o atendimento recebido. A imagem abaixo apresenta a realidade do período. Nota-se que houve uma taxa de 25% de resposta, o que se considera um universo bastante representativo. Dentro desse número, temos uma média de resolutividade em 89% e com uma média de satisfação em 76,40%.



Por fim, fazendo um comparativo entre os 4 trimestres do ano, temos a seguinte representação:

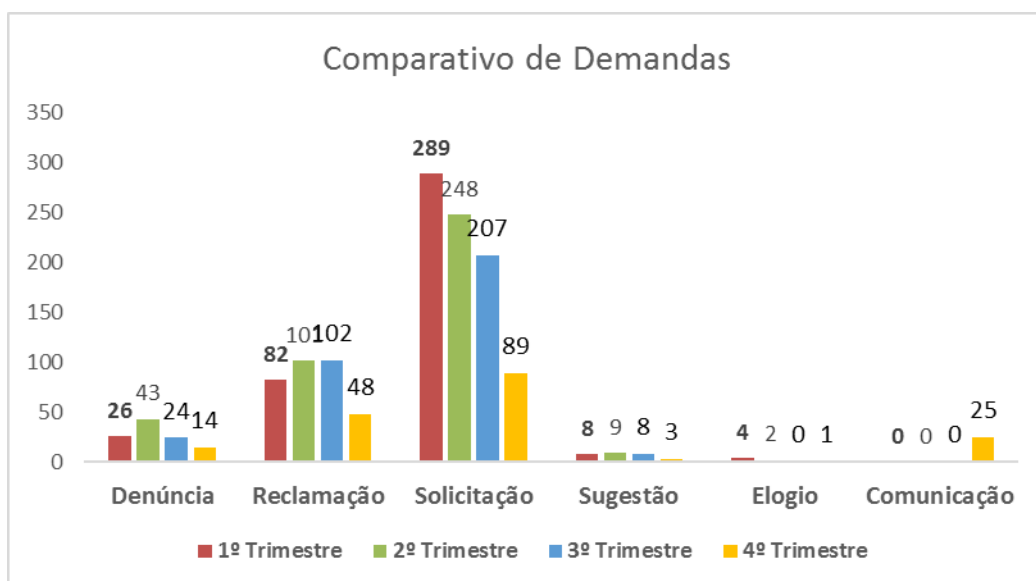


Gráfico 1 – Comparativo de demandas entre o 1º, 2º, 3º e 4º trimestres de 2018

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 13 denúncias registradas na Ouvidoria-Geral da Ebserh no 4º trimestre de 2018 representam 13% 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 13 registros. Dessa forma, foi possível notar que do total de demandas registradas 7 são de assédio moral, 2 são relações de Trabalho, os outros assuntos estão na imagem abaixo. Em tempo, registra-se que o campo de assuntos do novo sistema, cujo uso é obrigatório por força de decreto, é muito superficial e é uma realidade para todos os tipos de manifestação. Nesse sentido, paralelamente, a Ouvidoria-Geral está trabalhando em uma lista de “Subassuntos”, que permita um maior nível de detalhamento de seus resultados.

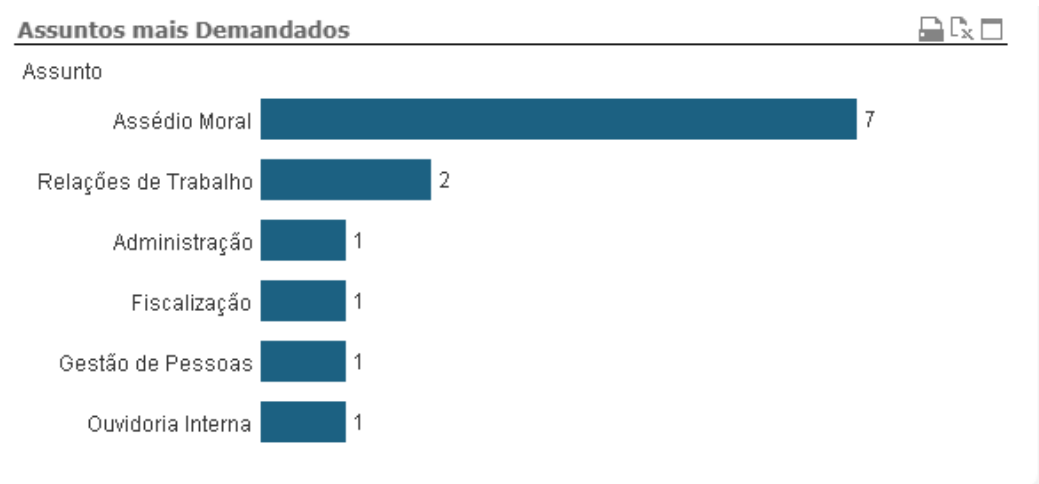


Gráfico 2 – Quantidade de denúncias por assunto - em 07/01/2019

3.3 Encaminhamentos e Tratativas

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 4º trimestre de 2018, das 4 denúncias encaminhadas à Corregedoria-Geral, uma foi arquivada e as outras estão em andamento ainda. Das restantes, 6 foram respondidas pela Ouvidoria Geral 4 encaminhadas às Superintendências das filiais.

Nº	Encaminhamento	Tipo de denúncia	Situação na Ouvidoria	Resolução pela Área Responsável
1	Corregedoria	Assédio Moral	Finalizado	Processo SEI nº 23477.022472/2018-50 (Arquivado)
2	Superintendência HE-UFPeI	Assédio Moral	Finalizado	Processo SEI nº 23477.022848/2018-26 (Andamento na corregedoria)
3	Superintendência HUAP-UFF	Assédio Moral	Finalizado	Processo SEI nº 23477.022909/2018-55 (Andamento na corregedoria)
4	Corregedoria	Assédio Moral	Finalizado	Processo SEI nº 23477.022321/2018-00 (Andamento na corregedoria)
5	Superintendência/Gerente GAS - HUB-UnB	Assédio Moral	Finalizado	Processo SEI nº 23477.022692/2018-83 (Andamento no HUB-UnB)
6	Corregedoria	Assédio Moral	Finalizado	Processo SEI nº 23477.022941/2018-31 (Andamento na corregedoria)
7	Superintendência/Gerente GAS - HUL-UFS	Relações de Trabalho	Finalizado	Processo SEI 23477.024045/2018-14 (Arquivado)
8	Finalizada pela Ouvidoria-Geral	Assédio Moral	Finalizado	Processo SEI nº 23658.002509/2018-03 (Processo administrativo nº 23537.001234/2018-59 na Ouvidoria do HC-UFMG)
9	Finalizada pela Ouvidoria-Geral	Administração	Finalizado	NUP nº 23658.000116/2018-57 (Em 22/10/18, foi pedido Complementação ao Cidadão, não houve retorno, em 05/12/18 finalizada pela sistema automaticamente)
10	Finalizada pela Ouvidoria-Geral	Gestão de pessoas	Finalizado	NUP nº 23658.001342/2018-55 (Não se trata de denúncia, reclamação)
11	Finalizada pela Ouvidoria-Geral	Assédio Moral	Finalizado	NUP nº 23658.001865/2018-00 (demanda duplicada referente ao protocolo nº 23658.001866/2018-46)
12	Finalizada pela Ouvidoria-Geral	Fiscalização	Finalizado	NUP nº 23658.000664/2018-87 (Não se trata de denúncia, reclamação)
13	Finalizada pela Ouvidoria-Geral	Ouvidoria Interna	Finalizado	NUP nº 23658.000931/2018-16 (Não se trata de denúncia, reclamação)

Tabela 1 – Detalhamento das denúncias na Corregedoria (em 07/01/2019).

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 mais demandados. Dessa forma, verificou-se que 51 reclamações, aproximadamente 28,2% do total regis-

trado no 4º trimestre, 13 referem-se à Gestão de Pessoas. Em seguida, com o total de 5 registros aparecem as reclamações sobre Administração. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser visualizados pelo link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.



Gráfico 3 – Quantidade de reclamações por assunto - em 07/01/2019

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 mais demandados. Dessa forma, verificou-se que 88 Solicitações, aproximadamente 48,6% do total registrado no 4º trimestre, aproximadamente 37 registros estão relacionados à Gestão de Pessoas, informações gerais sobre concurso, convocações, edital, prorrogação, Benefícios, escala de trabalho, insalubridade e periculosidade e entre outros. Os demais assuntos e suas quantidades de registros podem ser visualizados através do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

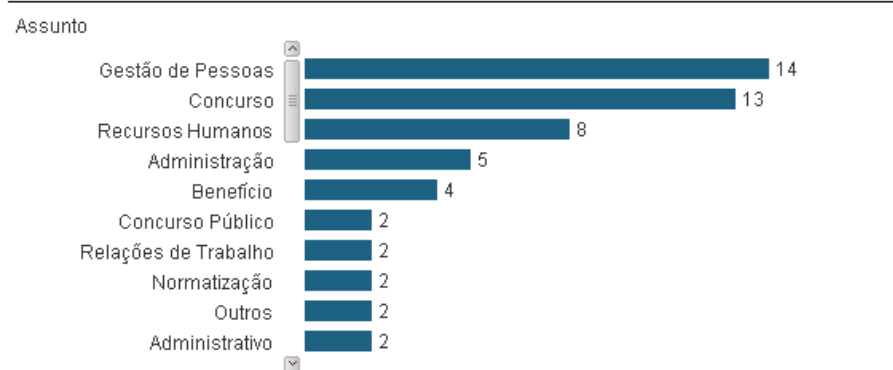
Assuntos mais Demandados

Gráfico 4 – Quantidade de solicitações por assunto (em 07/01/2019)

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 3 sugestões, o que representa 1,7% 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 a seguir.

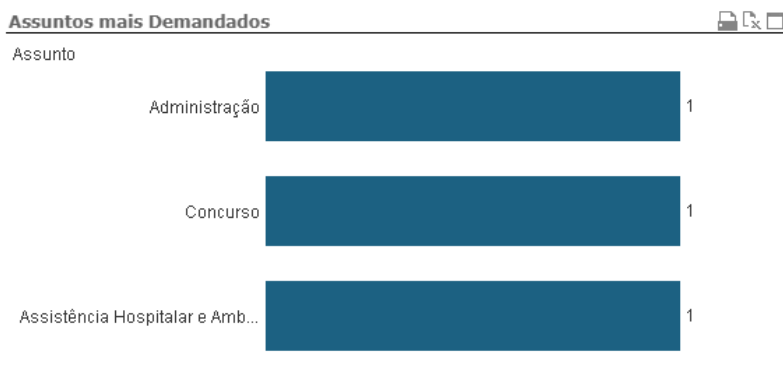


Gráfico 6 Quantidade de sugestões por assunto (em 07/01/2019).

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 quarto trimestre de 2018, foram registrados no e-SIC 42 pedidos.

No Gráfico 5 é possível fazer um comparativo dos registros das solicitações de informações do 1º, 2º e 3º trimestre de 2018.

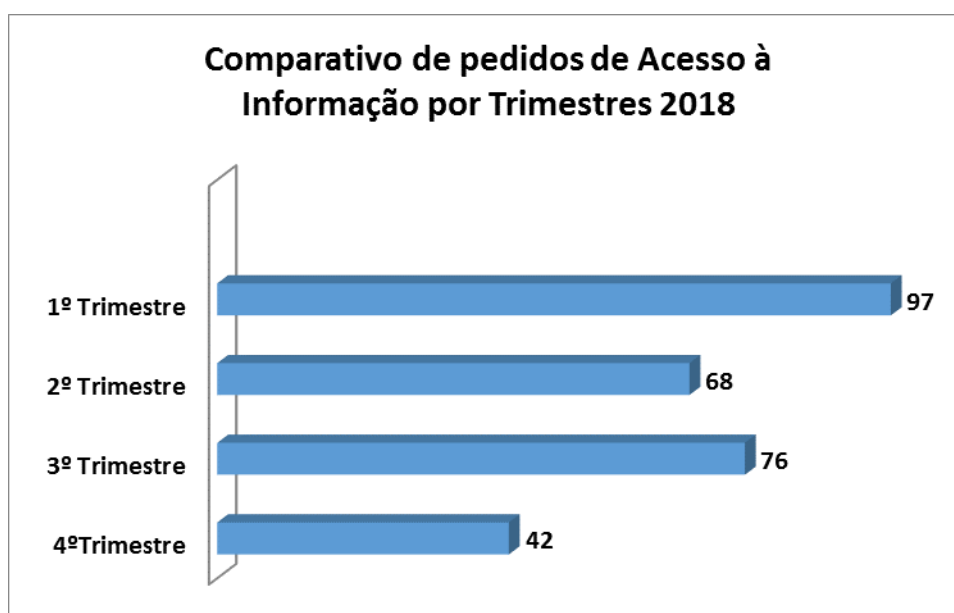


Gráfico 5 – Comparativo 1º, 2º e 3º Trimestre 2018 - em 07/01/2019

Dos 42 pedidos de acesso à informação registrados no trimestre, 38 foram respondidos com tempo médio de resposta 12,11 dias, 4 estão em tramitação dentro do prazo, houve 5 prorrogações, 26 pedidos tiveram Acesso Concedido; 5 registros não se tratam de solicitação de informação e 4 foram reencaminhados ao sistema e-OUV, conforme pode ser visto nas imagens 3 e 4.

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	38
Em tramitação no prazo	4

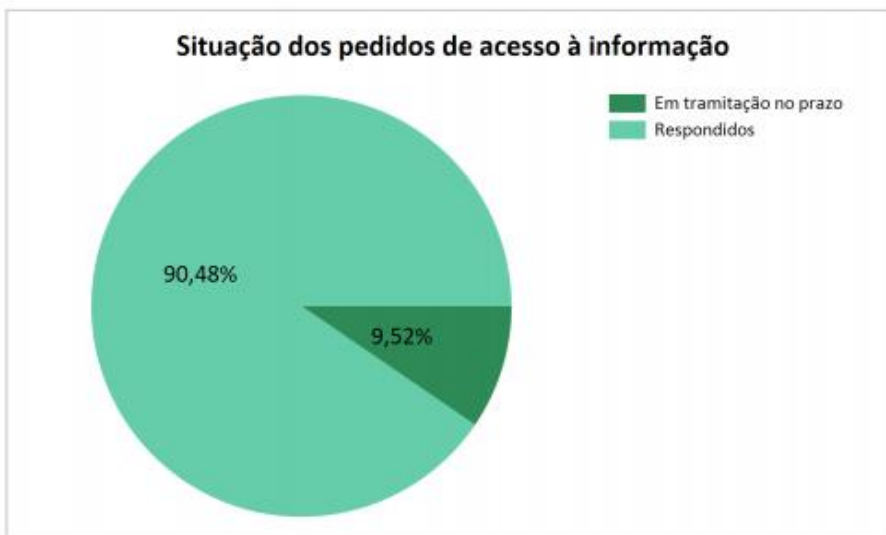


Imagem 3 – Situação dos Pedidos de Acesso a Informação (em 07/01/2019)

Tempo médio de resposta: 12,11 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
5	11,90%

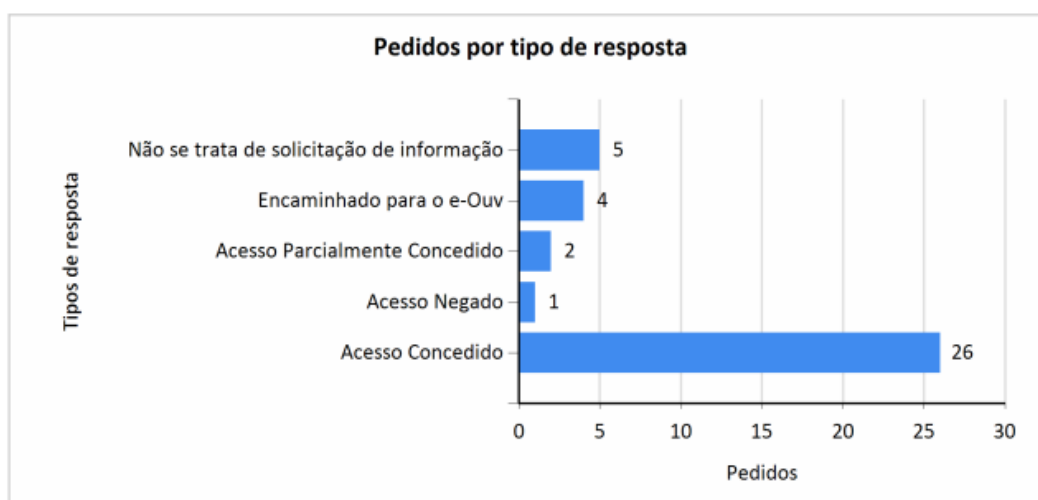


Imagem 4 – Pedidos de Acesso a Informação por tipo de resposta (em 07/01/2019).

7. Considerações Finais

A Ouvidoria-Geral aderiu ao Sistema e-OUV/CGU, conforme orientação do Decreto 9.492/2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16.

Dessa forma, a partir 01 de outubro de 2018 todas as demandas foram registradas no referido sistema