



Relatório Anual

Ouvidoria CH-UFC

2023

SUMÁRIO

01

Apresentação

02

Estatísticas Gerais

03

Análise das Manifestações

04

Acesso à Informação (LAI)

05

Transparência Ativa

06

Dados Abertos

07

Metas 2024

08

Recomendações à Gestão

APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.460/2017 e apresenta informações sobre a atuação do CH-UFC por meio de sua Ouvidoria. A Ouvidoria representa um canal de comunicação direto com o cidadão e um espaço de participação social que permite sua cooperação ativa no controle da qualidade dos serviços públicos. Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e/ou elogios), identificando oportunidades de melhorias para os serviços a partir de cada um desses registros.

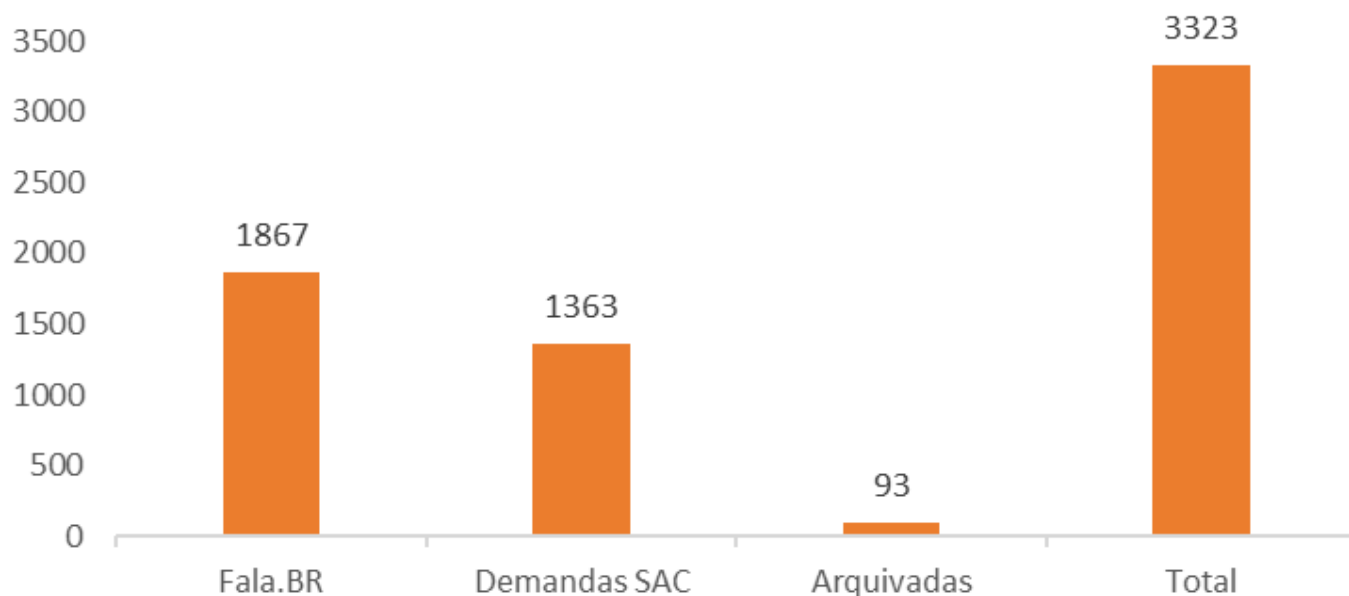
Desse modo, a Ouvidoria contribui na mediação de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão transparente, além de contribuir para a garantia da prestação de serviços públicos com qualidade.

Além disso, a Ouvidoria atua na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsável pelas temáticas relacionadas à transparência - que é um dos valores da Rede Ebserh - e cujos dados também constam neste relatório.

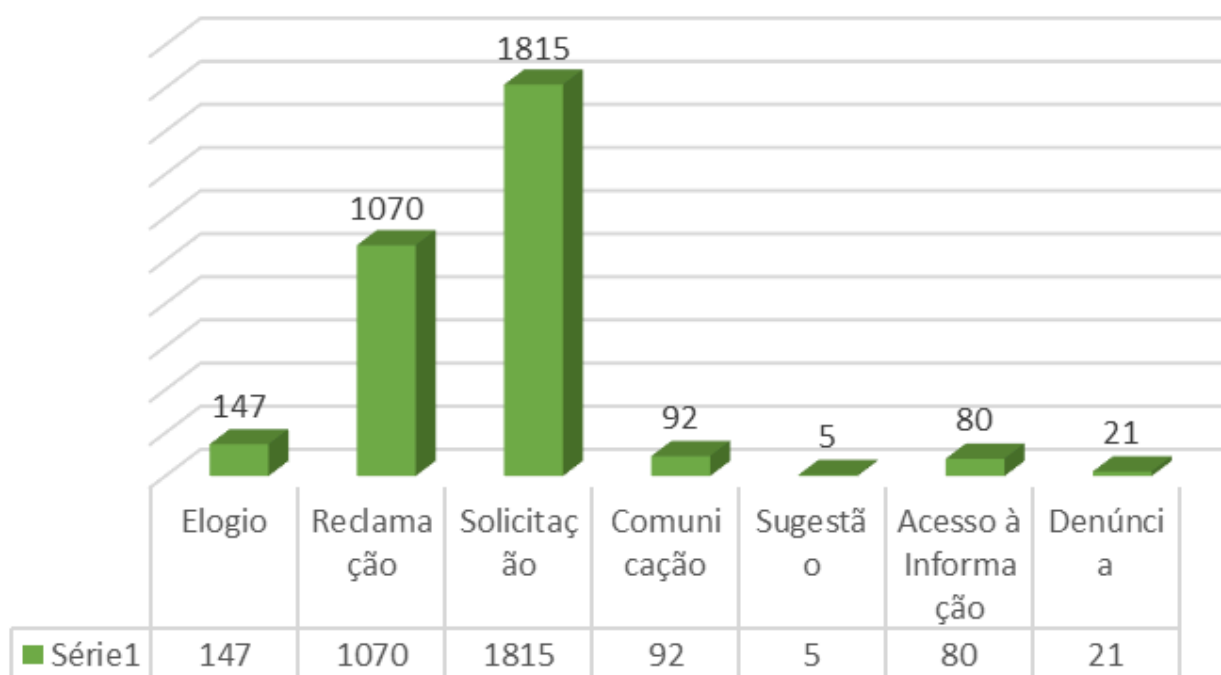
No âmbito da Rede Ebserh, os Ouvidores atuam também como Encarregados pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme o art. 41 da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A principal função do Encarregado é fazer a intermediação entre o titular e a instituição, mas também entre esta e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

ESTATÍSTICAS GERAIS

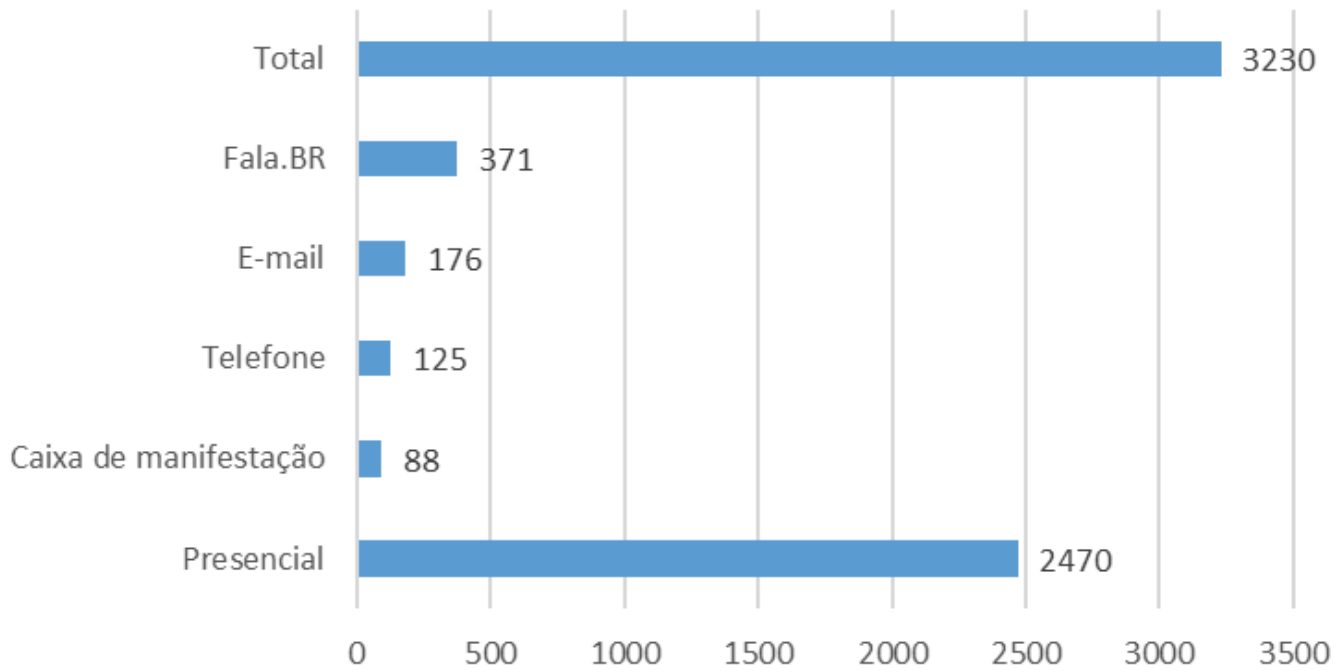
Total Geral das Manifestações



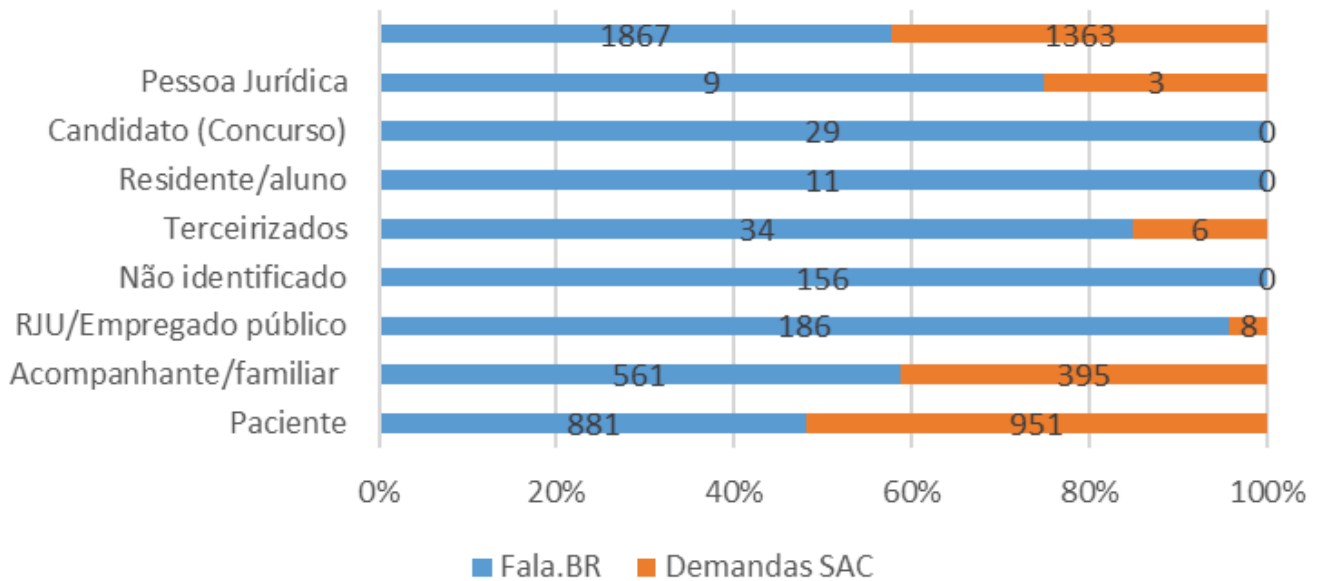
Tipos de Manifestação

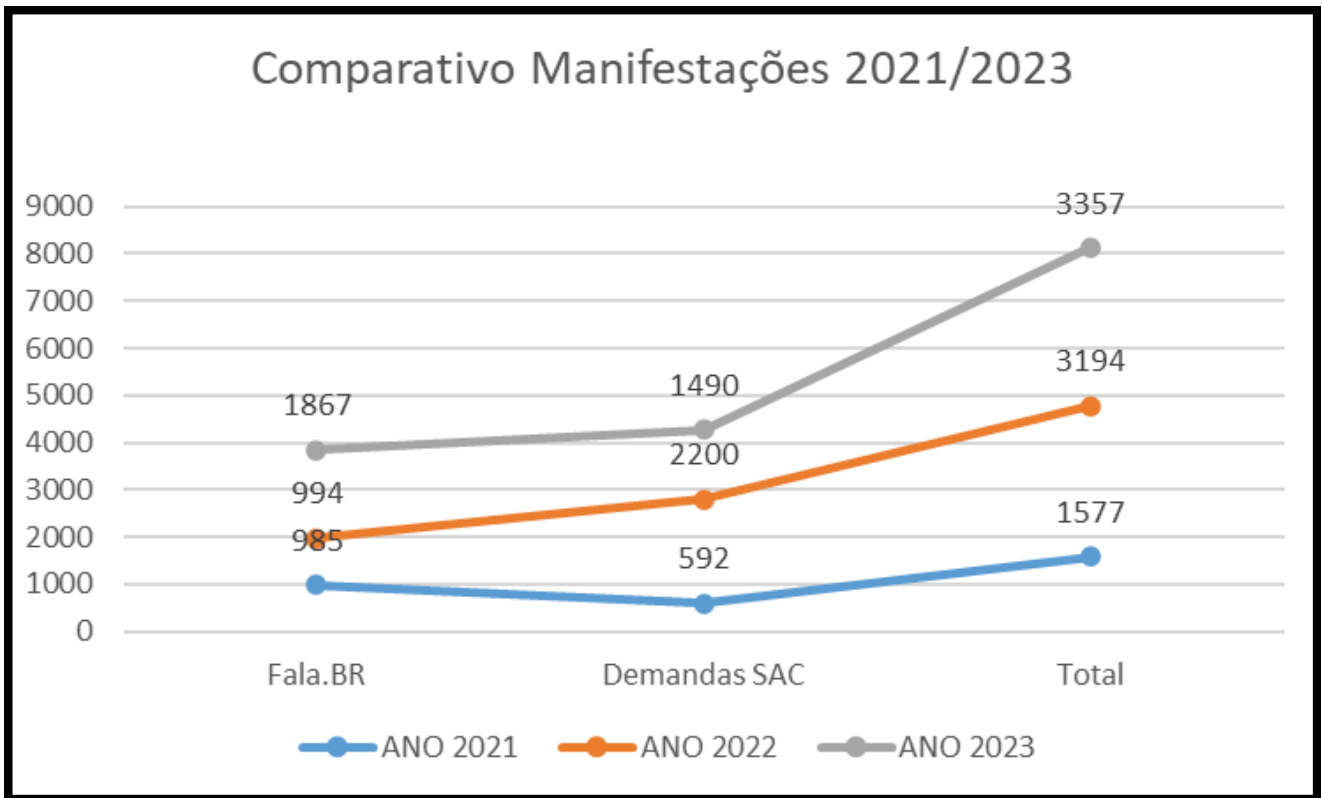


Canais de Entrada



Perfil dos Demandantes





OBS: O aumento considerável das manifestações, em nossa análise, deu-se pelo fato de estarmos registrando todas as demandas, por estarmos mais próximos das Ilhas, pois a grande demanda é de pacientes de ambulatório, como também pelo trabalho desenvolvido que se torna reconhecido por pacientes e colaboradores.

ÁREAS MAIS DEMANDADAS:

URA	USG
DMED	UDIDE
DIVGP	DENF
ULAC	DGC

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Satisfação em relação às respostas oferecidas através da Plataforma Fala.BR

Não contabilizando as demandas anônimas registradas na Plataforma Fala.BR, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, 62 usuários avaliaram o atendimento, em um universo de 1.867 demandas respondidas.

As respostas oferecidas pelas Ouvidorias são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do Painel "Resolveu?", da CGU:



ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação

Cirurgias/consultas/exames
363 (45%)

Atendimento (ambulatório,
internação, recepções)
112 (17%)

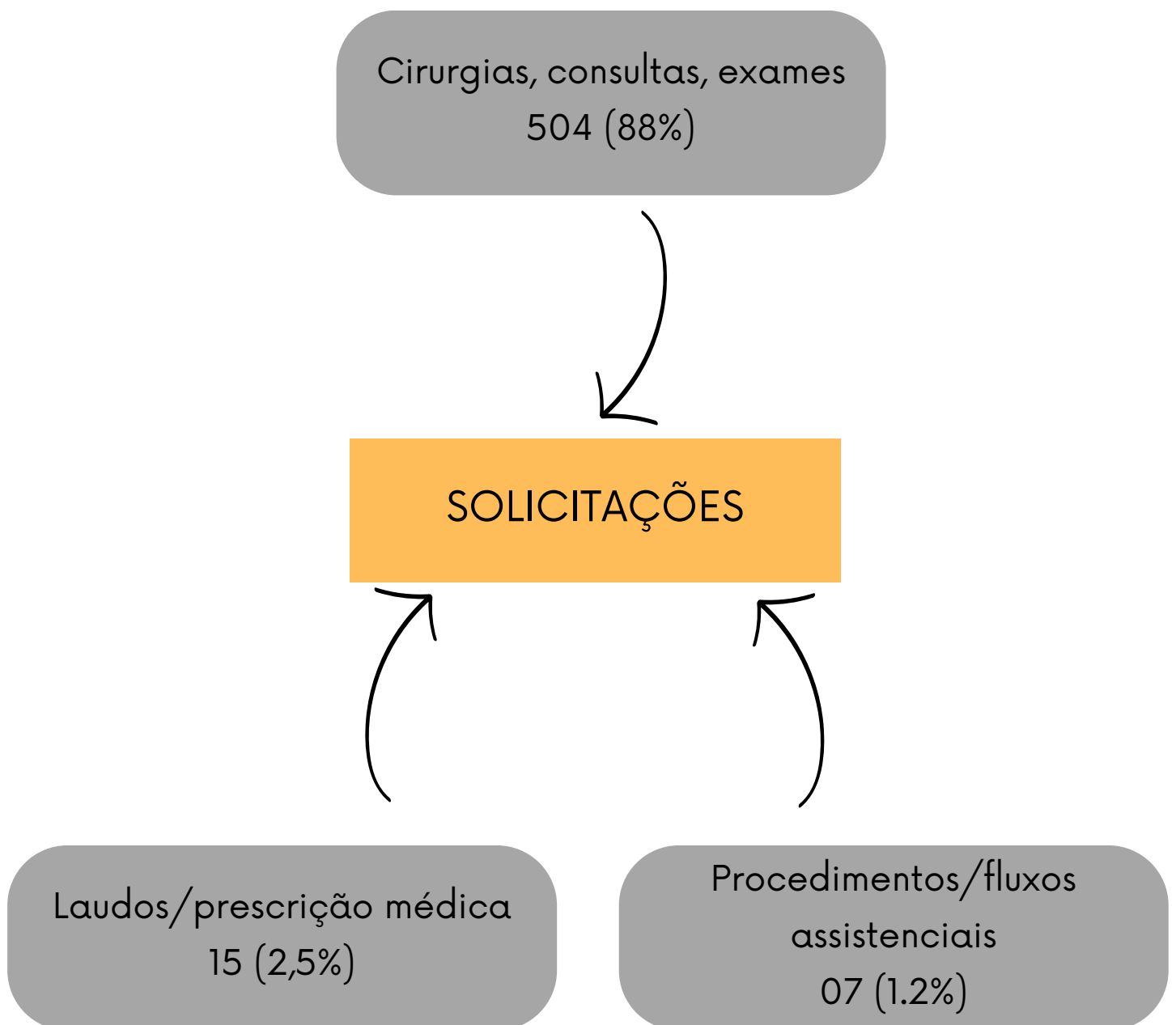
RECLAMAÇÕES

Conduta (colaboradores,
pacientes, acompanhantes)
58 (7%)

Infraestrutura/equipamentos/
acomodações/limpeza
36 (4,5%)

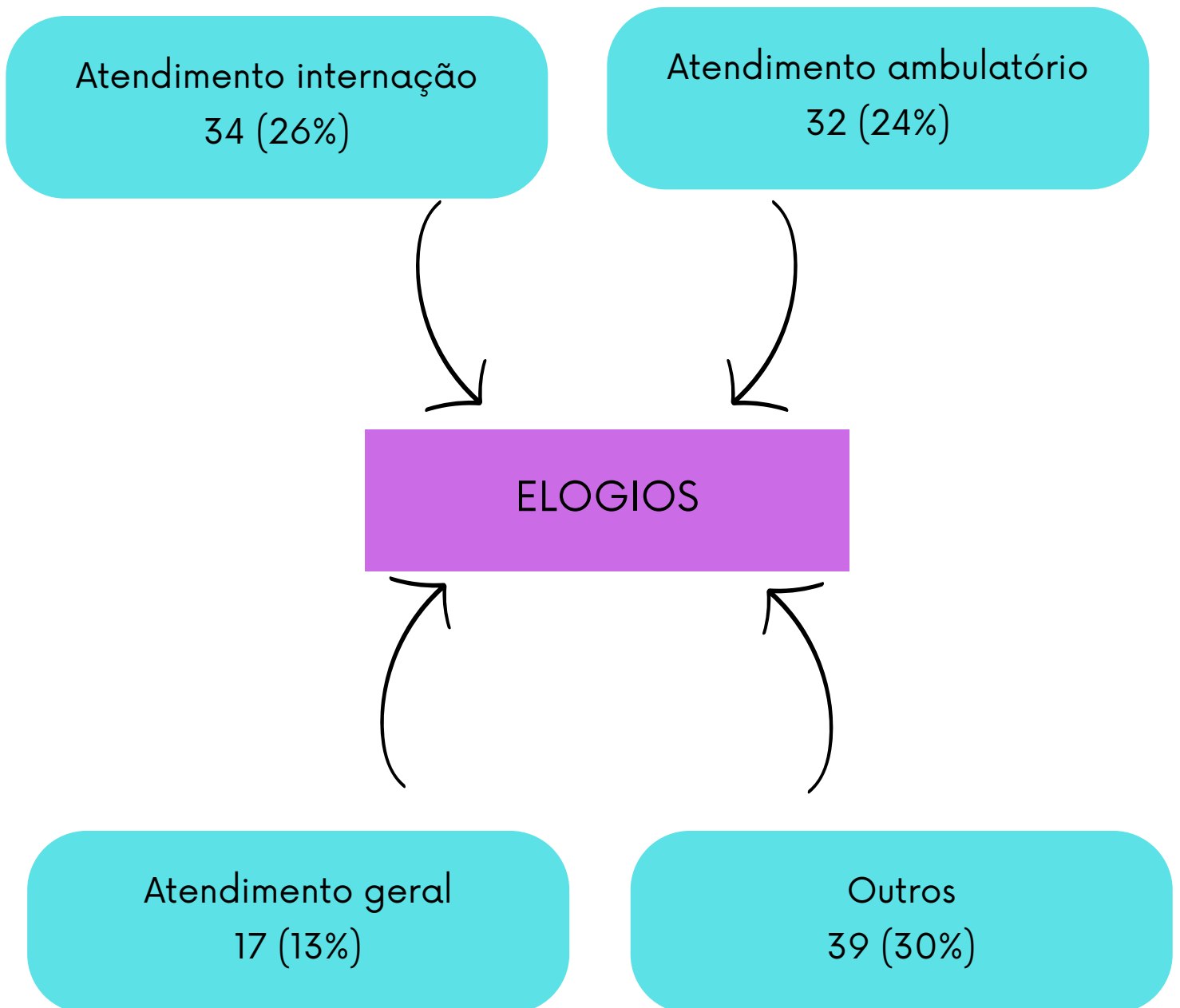
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação



ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação



ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

80

RANKING [?]

222° / 319

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

7,16

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

39° / 319

Na Ebserh, os Ouvidores atuam como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme previsto no art. 40 da referida Lei. Assim, administram a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br), sistema para registro exclusivo de demandas dentro do escopo da LAI.

No CH-UFC, foram registrados 80 pedidos no ano de 2023, conforme indicadores acima.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Todos ∨

TOTAL DE RESPOSTAS: 9

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



RANKING DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

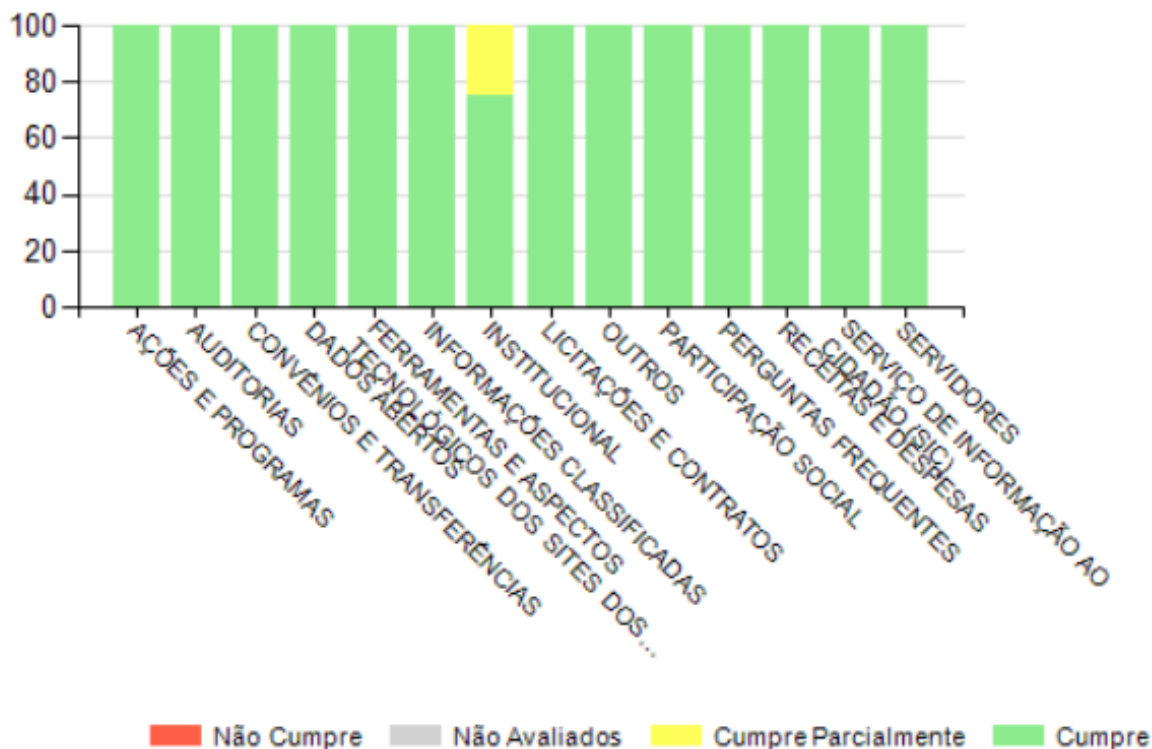
Classificação	Órgão	Media de Satisfação
Grande do Norte		
1°	CTI – Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer	5,00
1°	EBSERH - CH-UFC - Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará - Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) e Maternidade Escola Assis Chateaubriand (MEAC)	5,00

TRANSPARÊNCIA ATIVA

As informações publicadas em transparência ativa são aquelas disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação, utilizando principalmente a internet. A disponibilização proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos sobre decisões e iniciativas governamentais, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

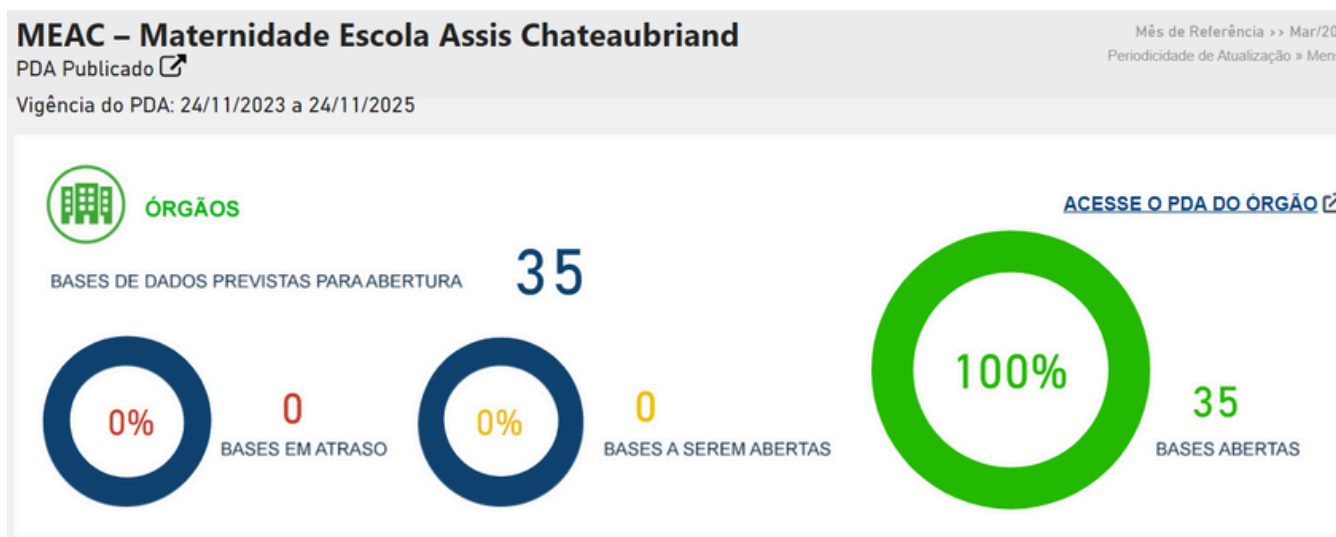
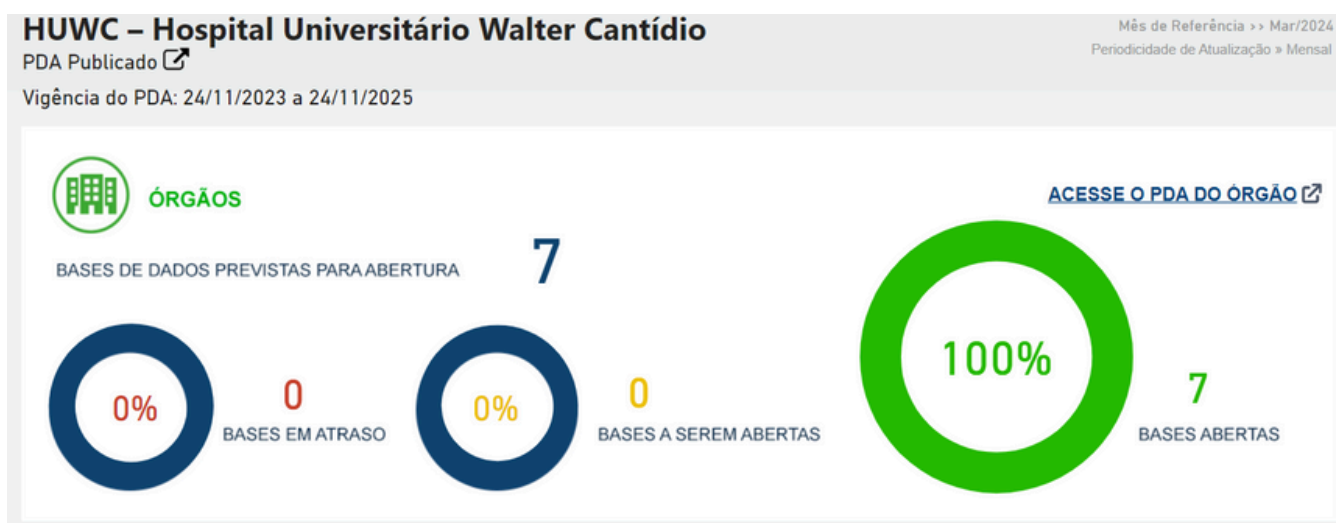
Dos 49 itens exigidos pela CGU, fechamos 2023 cumprindo 100%. Porém, em uma nova avaliação no início de 2024, estamos cumprindo 47 e cumprindo parcialmente 02 deles.

Relatório da Avaliação da CGU



DADOS ABERTOS

Dados Abertos são uma metodologia para a publicação de dados do governo em formatos reutilizáveis, visando o aumento da transparência e maior participação política por parte do cidadão, além de gerar diversas aplicações desenvolvidas colaborativamente pela sociedade.



METAS 2024

E daqui para a frente?

Diminuição do tempo de resposta das manifestações pelas chefias

-Realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários 2024

Colaboração na atualização Transparência Ativa (site CH-UFC)

Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão dos hospitais HUWC e MEAC

Visita da Ouvidoria aos setores para troca de ideias e sugestões

Realização de ações para incentivo ao registro de elogios

Implantar caixas de coleta de manifestações no HUWC e substituir as instaladas na MEAC

RECOMENDAÇÕES À GESTÃO

1. Criação de um Portal ou programa de marcação de consultas;
2. Elaboração da política de segurança do colaborador;
3. Melhoria da sinalização interna e externa do hospital para facilitar o acesso aos serviços;
4. Melhoria da comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;
5. Melhoria da transparência de fluxos e procedimentos nos hospitais, a fim de garantir a qualidade do atendimento dos usuários;
6. Capacitação dos profissionais para que estes consigam atender, compreender e orientar os pacientes dentro dos princípios da humanização/SUS;
7. Implantação do Serviço de Atendimento ao Paciente (SAP).

AGRADECIMENTOS

Agradecemos o apoio contínuo de gestores e colaboradores aos nossos esforços, no sentido de contribuirmos com a melhoria do atendimento aos nossos usuários.

Ouvidoria CH-UFC

Equipe: Sandra Siqueira - Ouvidora
Carla Rocha - Assist. administrativo
Luís Leal - Assist. administrativo