

Relatório Anual
Ouvidoria CH-UFC
2024

Índice

- ▶ Apresentação
- ▶ Estatísticas gerais
- ▶ Análise das manifestações
- ▶ Acesso à Informação (LAI)
- ▶ Transparência Ativa
- ▶ LDGP
- ▶ Pesquisa de Satisfação do Usuário
- ▶ Metas 2025
- ▶ Recomendações à Gestão
- ▶ Agradecimentos

Apresentação

Ouvidoria

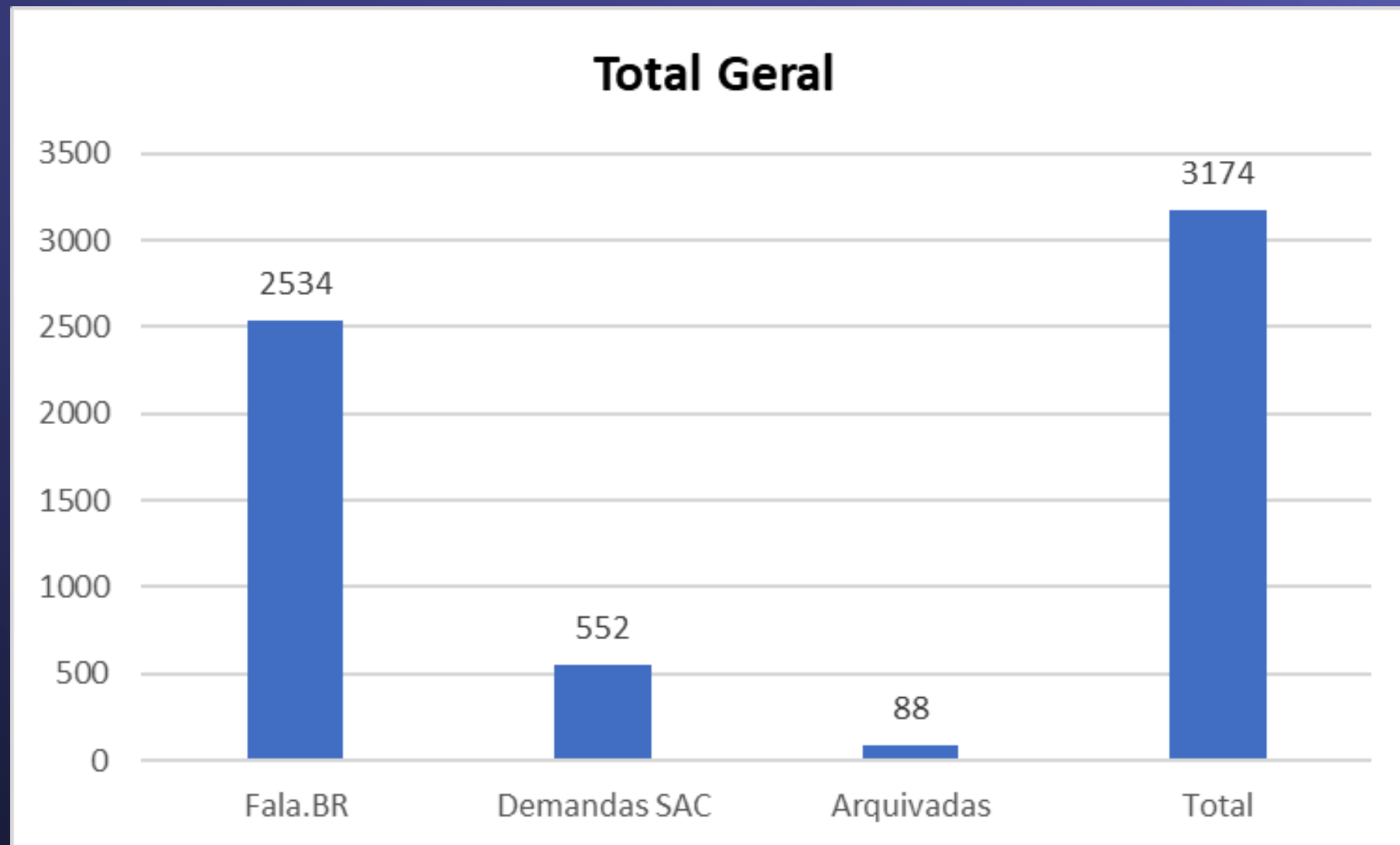


O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no art.14, II, da Lei 13.460/2017 e apresenta informações sobre a atuação da Ouvidoria do CH-UFC. Sua principal atribuição está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários. Cada um desses registros, traz a possibilidade de identificar oportunidades de melhorias para os serviços demandados.

A Ouvidoria contribui na transparência da gestão e na prestação de serviços públicos de qualidade. Além disso, atua na gestão do serviço de informação ao cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo ainda responsável pelo monitoramento das temáticas relacionadas à transparência ativa e pela Pesquisa de Satisfação do Usuário coordenada pela Sede.

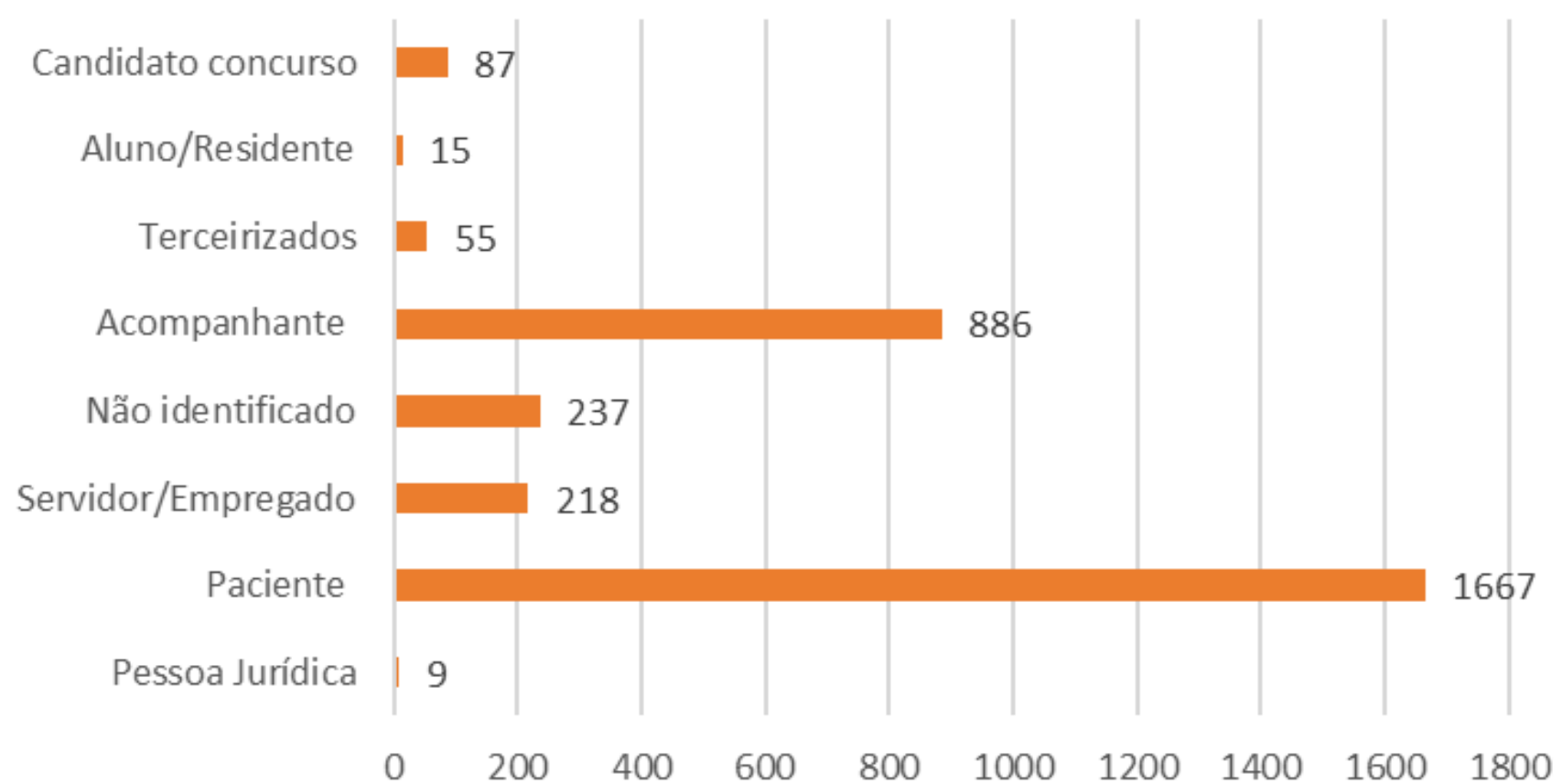
Na Rede Ebserh, os Ouvidores atuam também como encarregados pelo tratamento de dados pessoais, cuja principal função é fazer a intermediação entre o titular dos dados e a instituição, e entre esta e a ANPD, em atendimento à Lei nº 13.709/2018.

Estatísticas gerais

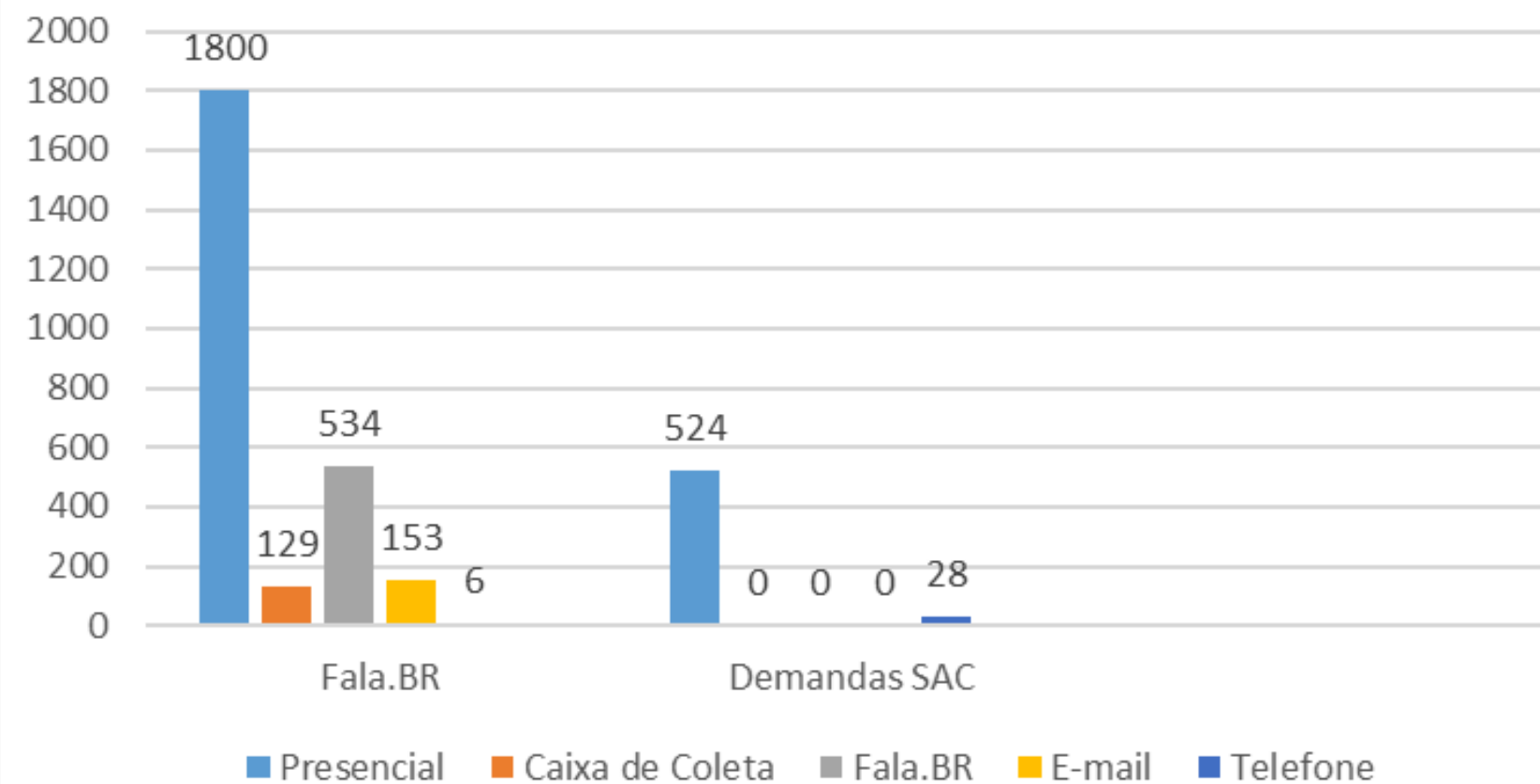


Estatísticas gerais

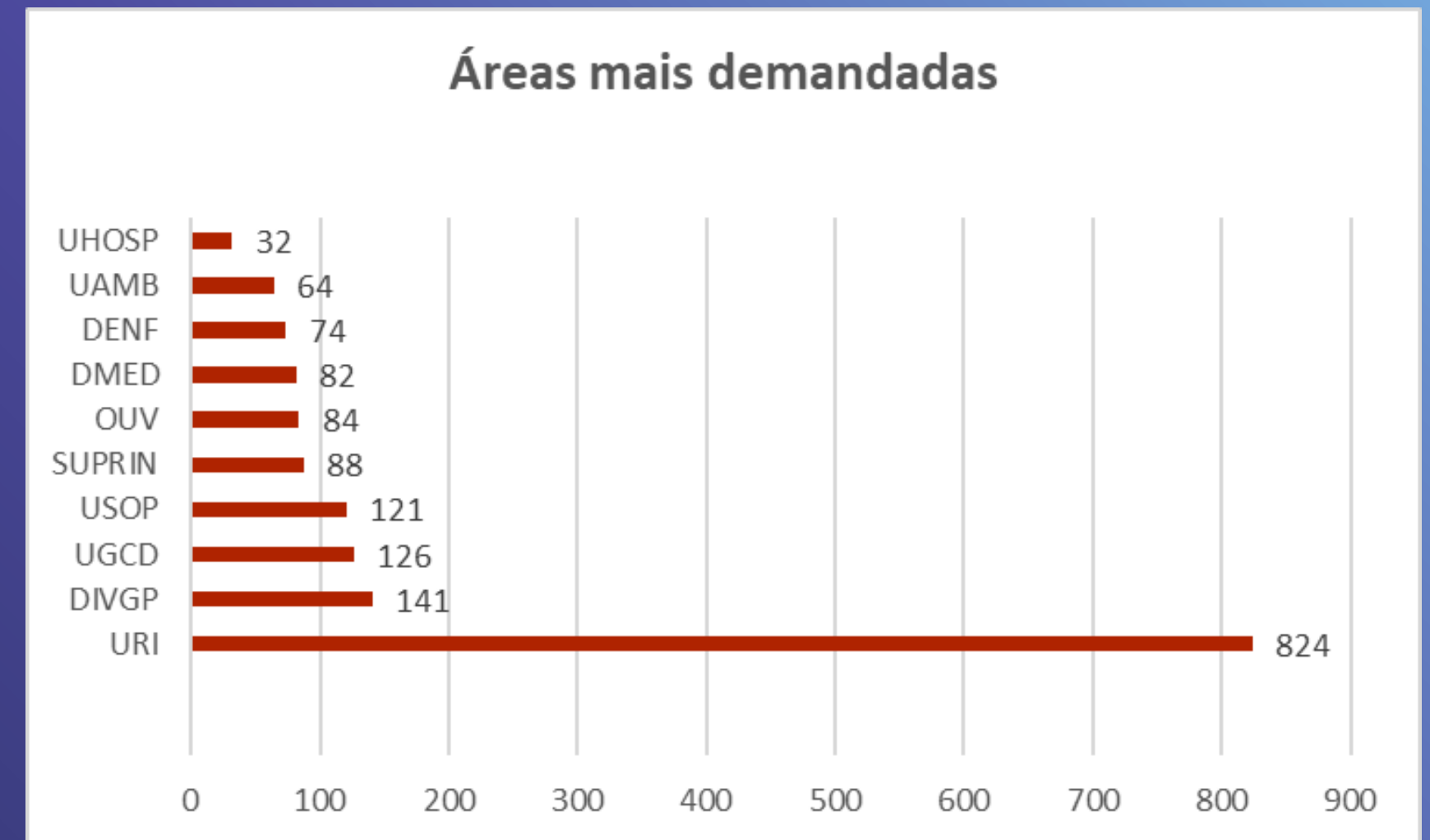
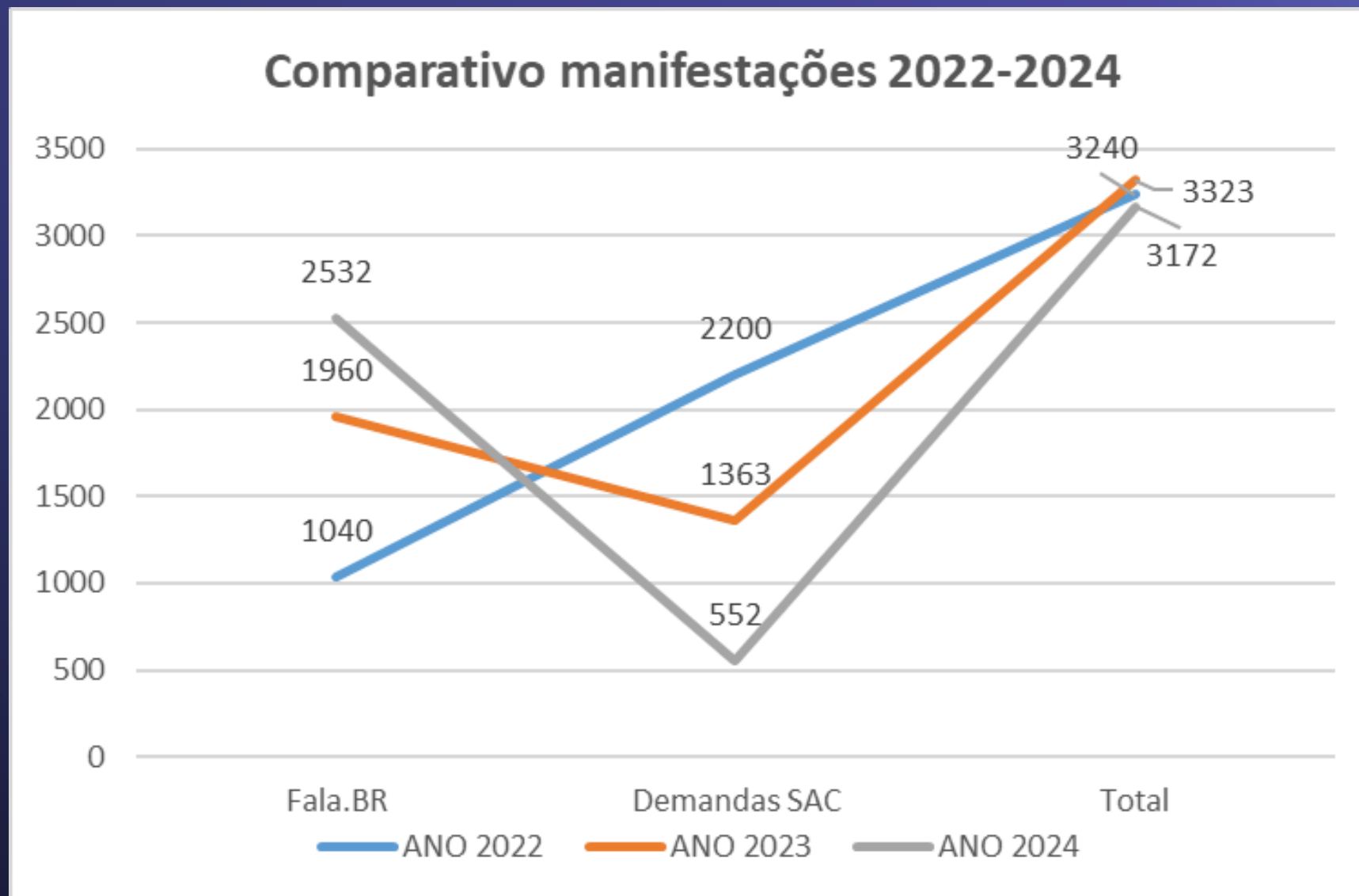
Perfil dos Demandantes



Canais de Entrada

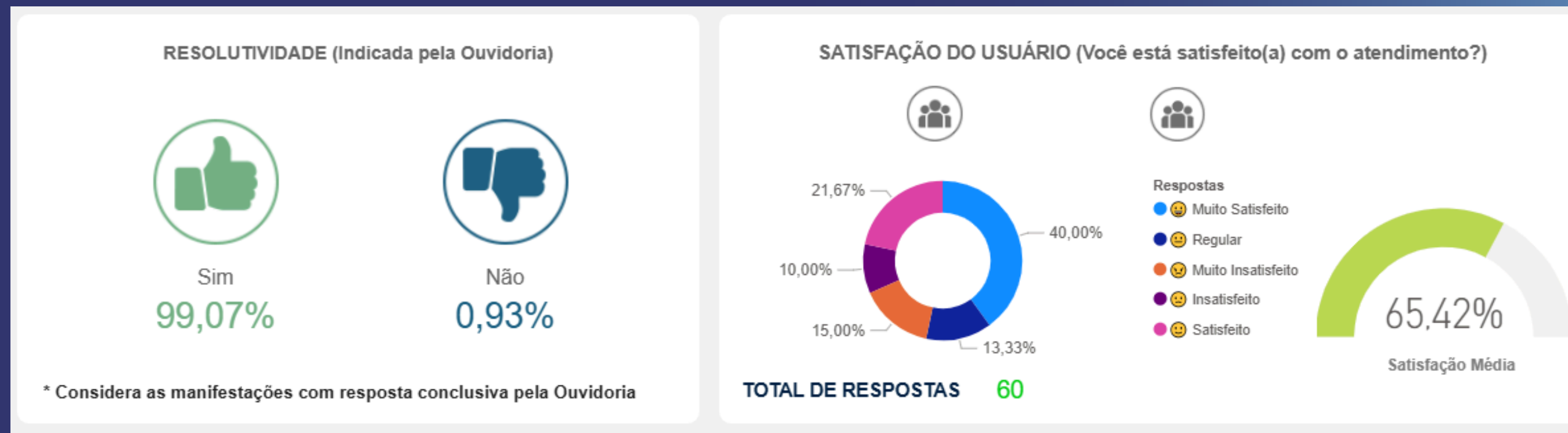


Estatísticas gerais



Análise das manifestações

Índice de satisfação nas respostas pelo Fala.BR



Assuntos mais demandados



Acesso à Informação (LAI)

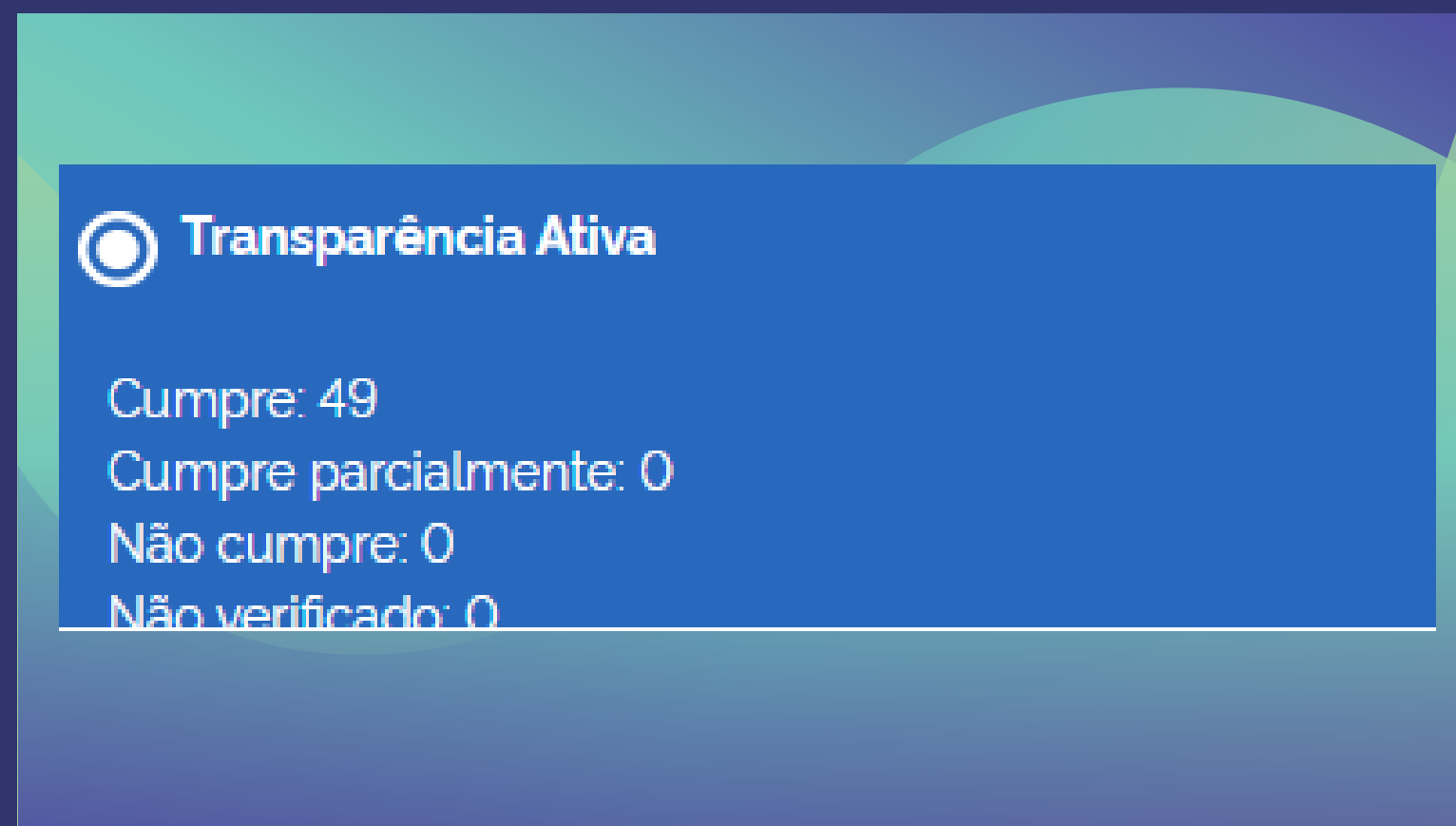


Fonte: Painel LAI CGU

Transparência Ativa

A transparência ativa diz respeito às informações de interesse público disponibilizadas pelos órgãos e entidades, principalmente através da internet, facilitando o acesso aos cidadãos sobre decisões e iniciativas governamentais. O CH-UFC publica os itens exigidos no site, na aba Acesso à Informação.

A CGU exige a publicação de 49 itens, dos quais cumprimos 100% em 2024.

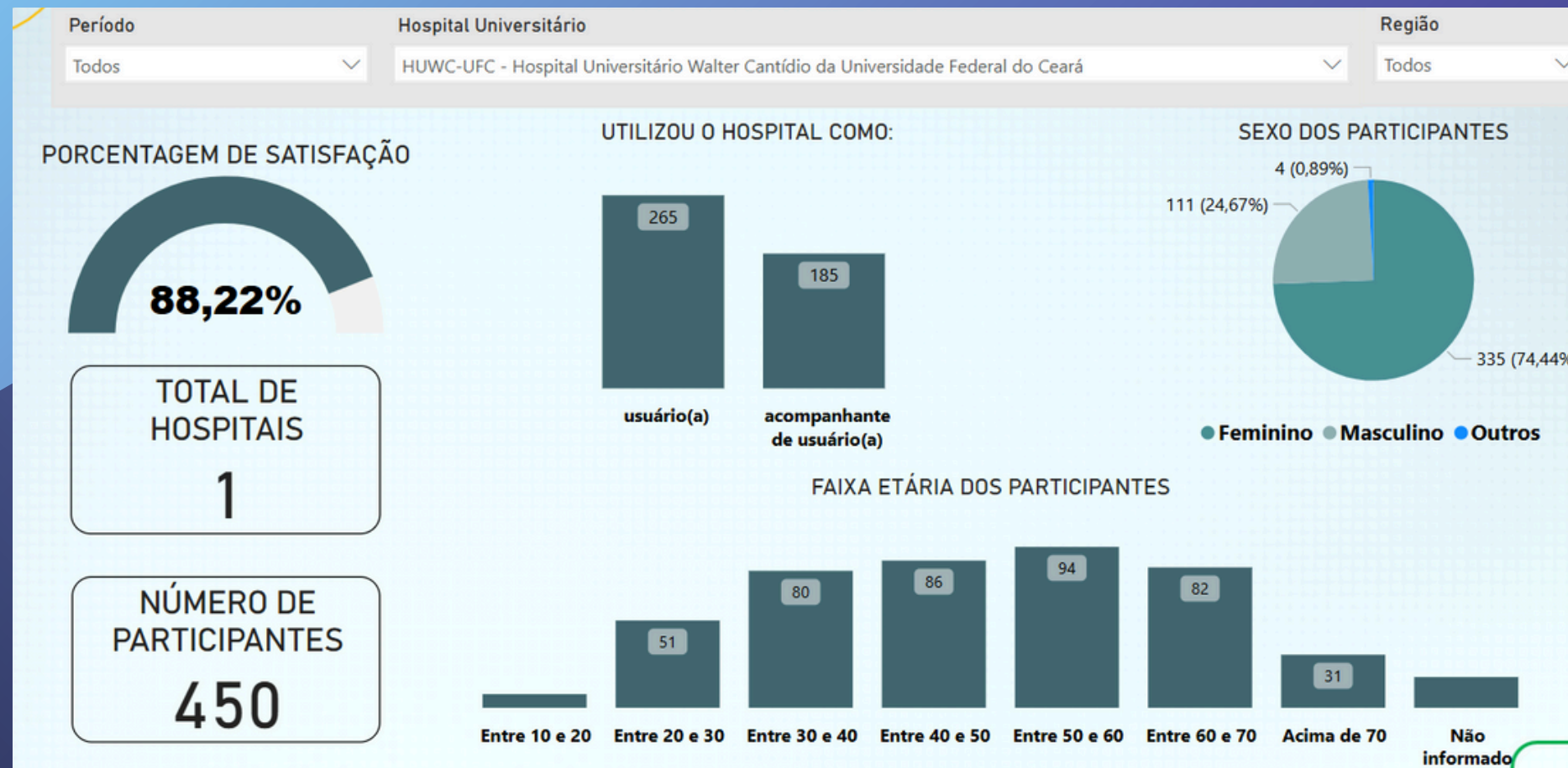


Lei Geral de Proteção de Dados

- Participação nas reuniões do Comitê Interno de LGPD
- Apoio na confecção de Peças sobre LGPD para telas dos computadores dos hospitais
- Realização de quiz em áreas administrativas dos hospitais
- Apresentação do RIPD 2024 ao Colegiado Gestor

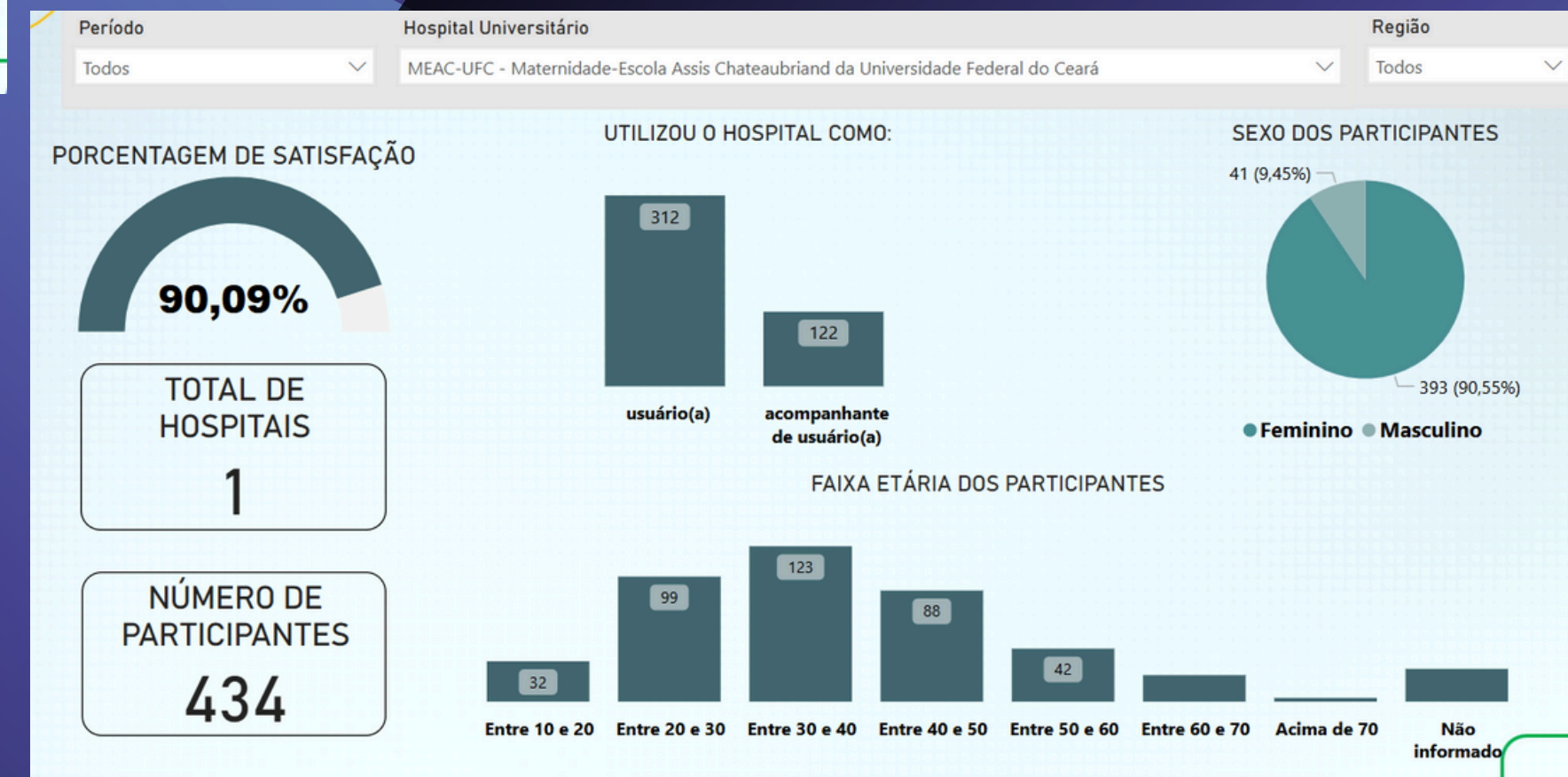


Pesquisa de Satisfação do Usuário

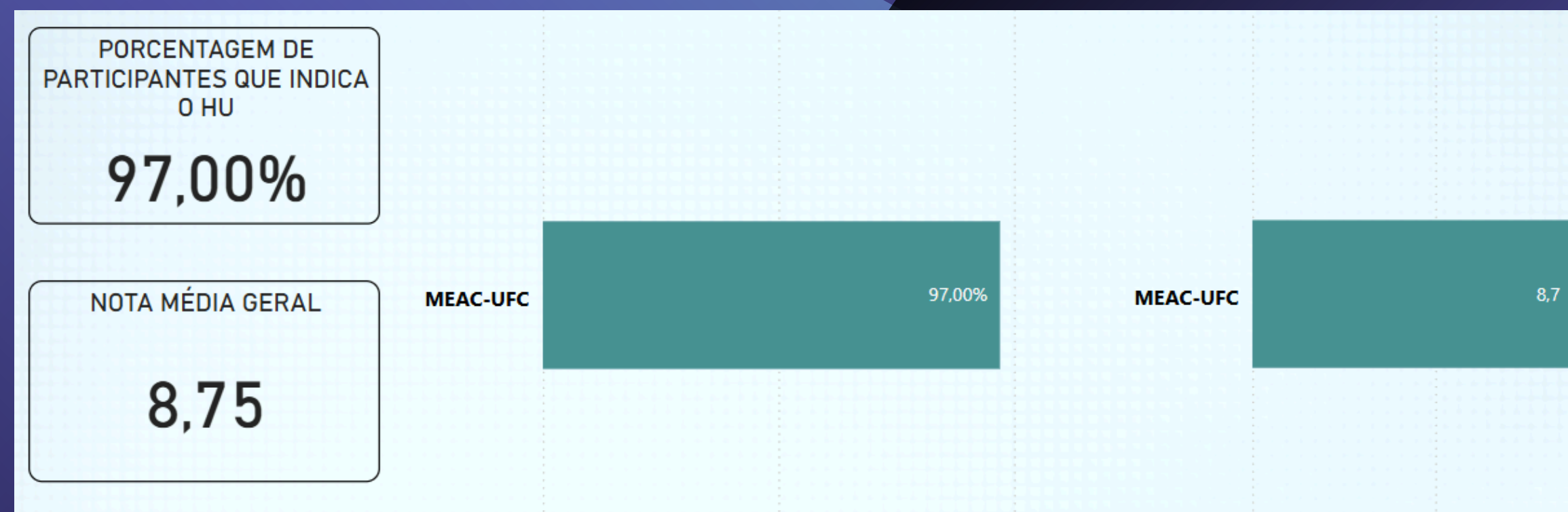
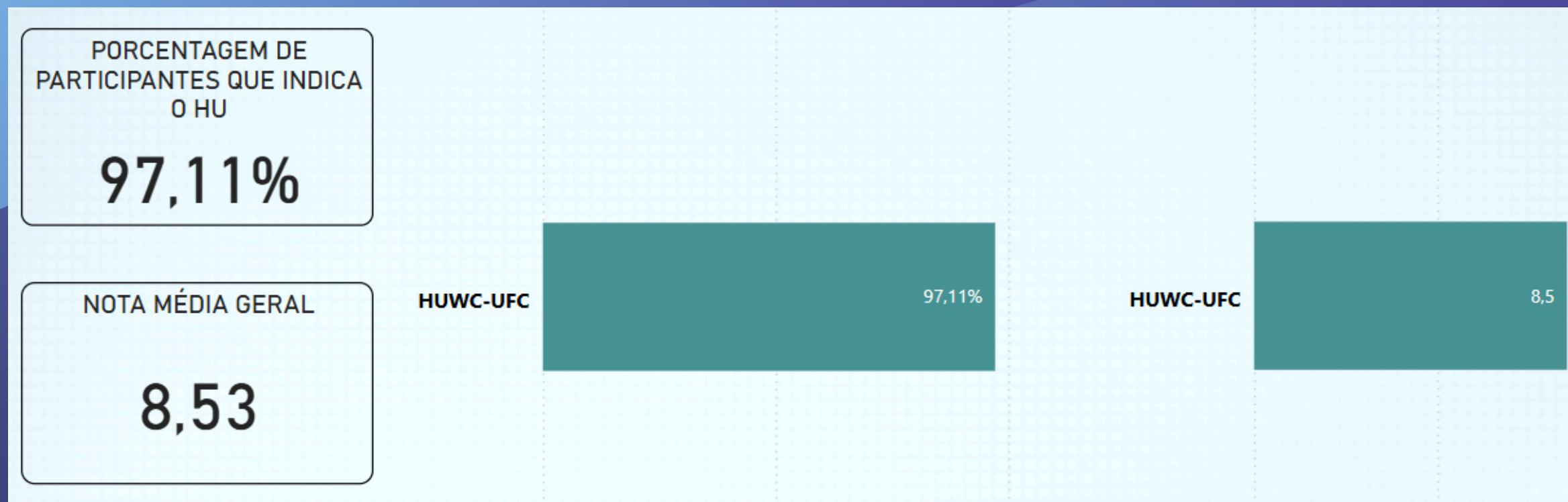


HUWC

MEAC



Pesquisa de Satisfação do Usuário



Metas 2025

- Realizar ações de incentivo ao registro de elogios;
- Coordenar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários 2025;
- Colaborar na atualização da Transparência Ativa;
- Implantar caixas de coleta de manifestações no HUWC e substituição das instaladas na MEAC;
- Visitar setores/serviços para troca de ideias e sugestões pra melhoria do atendimento;
- Incentivar a diminuição do tempo de resposta das chefias às manifestações dos usuários;
- Colaborar com a melhoria da comunicação entre os serviços e entre profissionais e usuários;
- Dar visibilidade à Ouvidoria e difundir sua função entre os colaboradores.



Recomendações à Gestão

- Criação de uma plataforma digital de agendamento de consulta e exames;
- Elaboração de uma política de segurança do colaborador;
- Implantação do serviço "Posso ajudar?";
- Melhoria da sinalização interna e externa dos hospitais para facilitar o acesso aos serviços;
- Implantação do Serviço de Atendimento ao Paciente;
- Realização de capacitações sobre atendimento humanizado para profissionais que atuam diretamente com o atendimento ao paciente;

Agradecimentos

Agradecemos a parceria firmada com chefias e colaboradores, o que nos ajudou a prestar um melhor serviço aos usuários e a contribuir com a qualidade do nosso atendimento.



Ouvidoria CH-UFC/Ebserh

[Voltar para o índice](#)