



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA MEAC

ANO: 2015

OUVIDORA: EDILENE MARIA VASCONCELOS RIBEIRO

Fortaleza/Ce
2015



A ouvidoria tem trabalhado ao longo de 2015 com a proposta de funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, de forma a garantir direitos (CGU).

Atividades desenvolvidas em 2015

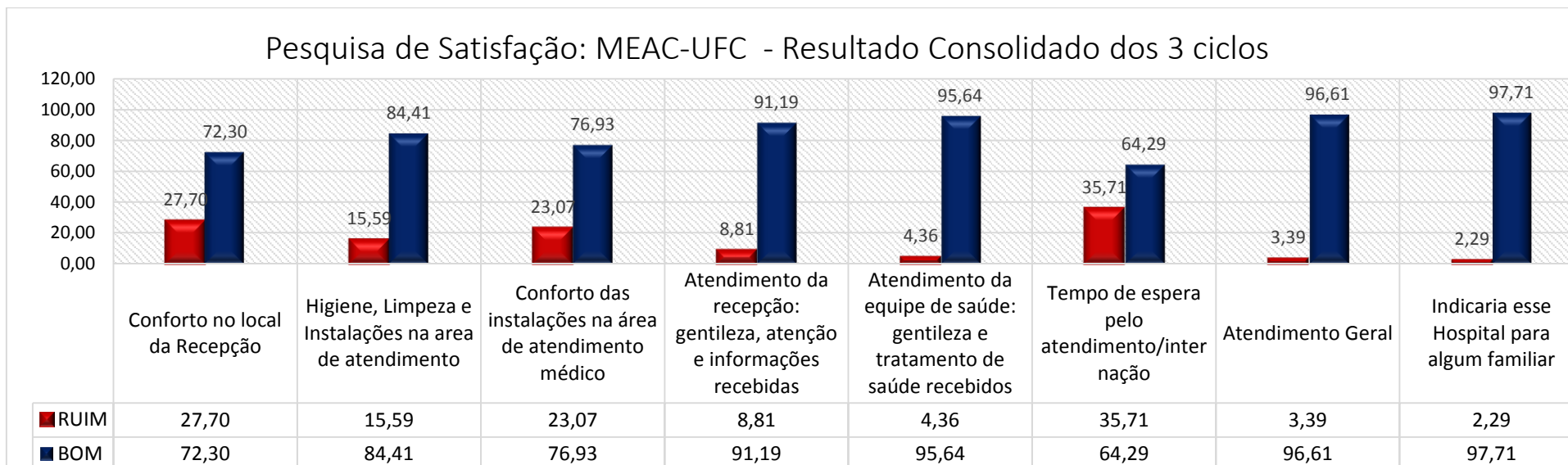
- ✓ Acolhimento às usuárias em relação as suas manifestações;
- ✓ Realização do cadastro, encaminhamento e monitoramento das respostas em cumprimento aos prazos;
- ✓ Diálogo com a gestão;
- ✓ Coordenação para a elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão;
- ✓ Gerenciamento do Sistema de Informações da Ebserh;
- ✓ Realização dos três ciclos da Pesquisa de Satisfação;
- ✓ Gestão do e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão);
- ✓ Participação nos colegiados, grupo gestor e reuniões na superintendência, etc.
- ✓ Participação na reunião dos acompanhantes;
- ✓ Diálogo com as usuárias nos ambulatórios e internação.

Pesquisa de Satisfação

- 1º Ciclo – 751
- 2º Ciclo – 755
- 3º Ciclo – 765

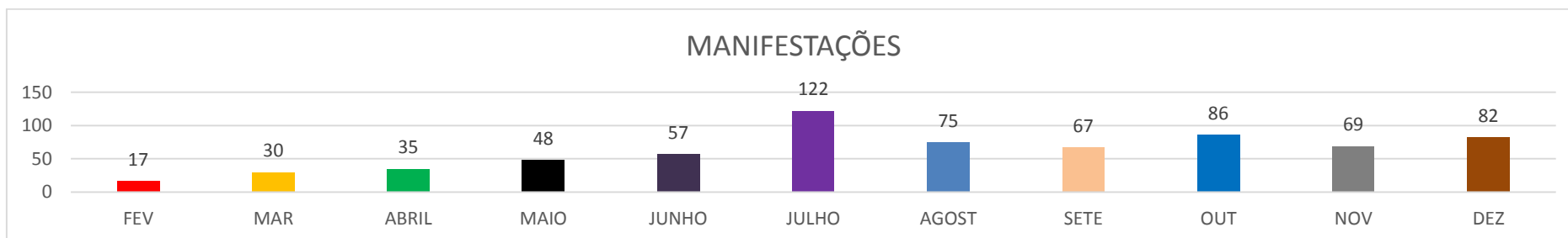
TOTAL: 2.271 CIDADÃS ENTREVISTADAS

Pesquisa de Satisfação: MEAC-UFC - Resultado Consolidado dos 3 ciclos

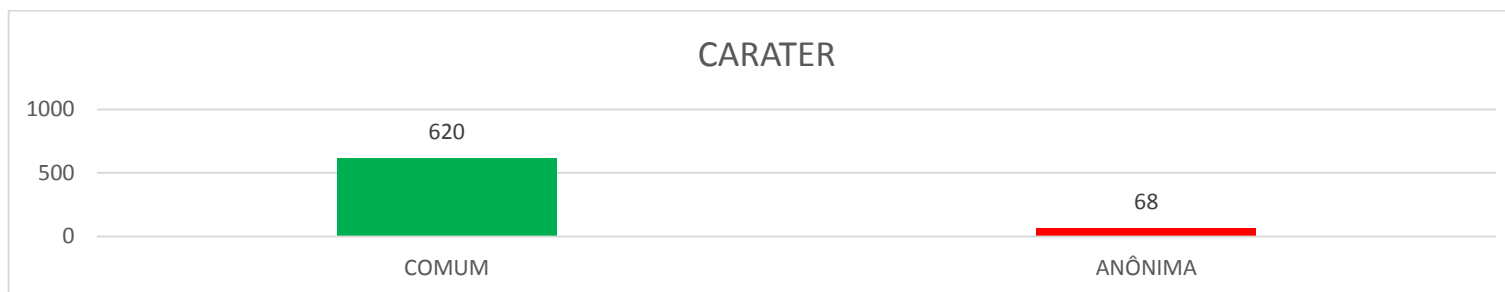




| MANIFESTAÇÕES 2015 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|-----|-----|-------|------|-------|-------|-------|------|-----|-----|-----|-------|
| QUANTITATIVO | FEV | MAR | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOST | SETE | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
| | 17 | 30 | 35 | 48 | 57 | 122 | 75 | 67 | 86 | 69 | 82 | 688 |

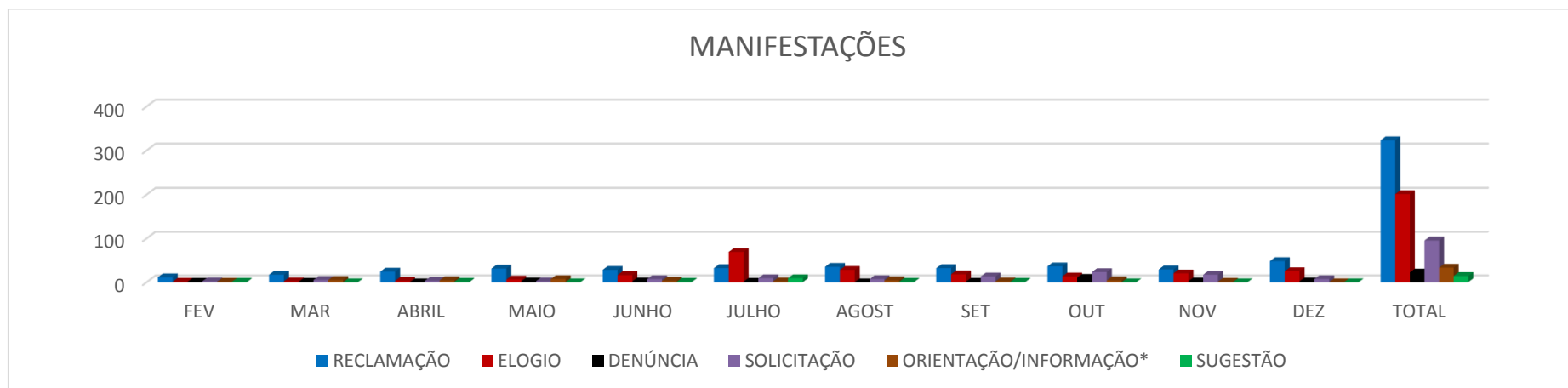


| CARATER | MÊS | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--------------|------------|-----|-------|------|-------|-------|-------|------|-----|-----|-----|-------|
| | FEV | MAR | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOST | SETE | OUT | NOV | DEZ | |
| COMUM | 15 | 24 | 34 | 44 | 46 | 116 | 68 | 61 | 71 | 65 | 76 | 620 |
| ANÔNIMA | 2 | 6 | 1 | 4 | 11 | 6 | 7 | 6 | 15 | 4 | 6 | 68 |
| TOTAL | 688 | | | | | | | | | | | |



| MANIFESTAÇÃO | FEV | MAR | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOST | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| RECLAMAÇÃO | 11 | 17 | 24 | 31 | 28 | 32 | 35 | 32 | 36 | 29 | 48 | 323 |
| ELOGIO | 01 | 02 | 03 | 06 | 16 | 69 | 28 | 18 | 13 | 20 | 25 | 201 |
| DENÚNCIA | 01 | 01 | 00 | 2 | 02 | 01 | 00 | 01 | 10 | 02 | 02 | 22 |
| SOLICITAÇÃO | 02 | 05 | 03 | 02 | 07 | 09 | 07 | 13 | 23 | 17 | 07 | 95 |
| ORIENTAÇÃO/INFORMAÇÃO* | 01 | 05 | 04 | 07 | 03 | 02 | 04 | 02 | 04 | 01 | 00 | 33 |
| SUGESTÃO | 01 | 00 | 01 | 00 | 01 | 09 | 01 | 01 | 00 | 0 | 00 | 14 |
| TOTAL | 17 | 30 | 35 | 48 | 57 | 122 | 75 | 67 | 86 | 69 | 82 | 688 |

*As orientações e informações contabilizadas foram as que chegaram formalmente na ouvidoria, no entanto houve diversas orientações e pedido de informação das cidadãs atendidas nos ambulatórios e enfermarias no decorrer de 2015.



- O mês de dezembro contabilizou o maior número de reclamações seguido do mês de outubro. No mês de dezembro a grande maioria das manifestações estavam relacionadas ao setor de marcação de consultas (10 manifestações) e SAME (6 manifestações), seguido do primeiro andar 10 manifestações, das quais 8 tem referência a infraestrutura.

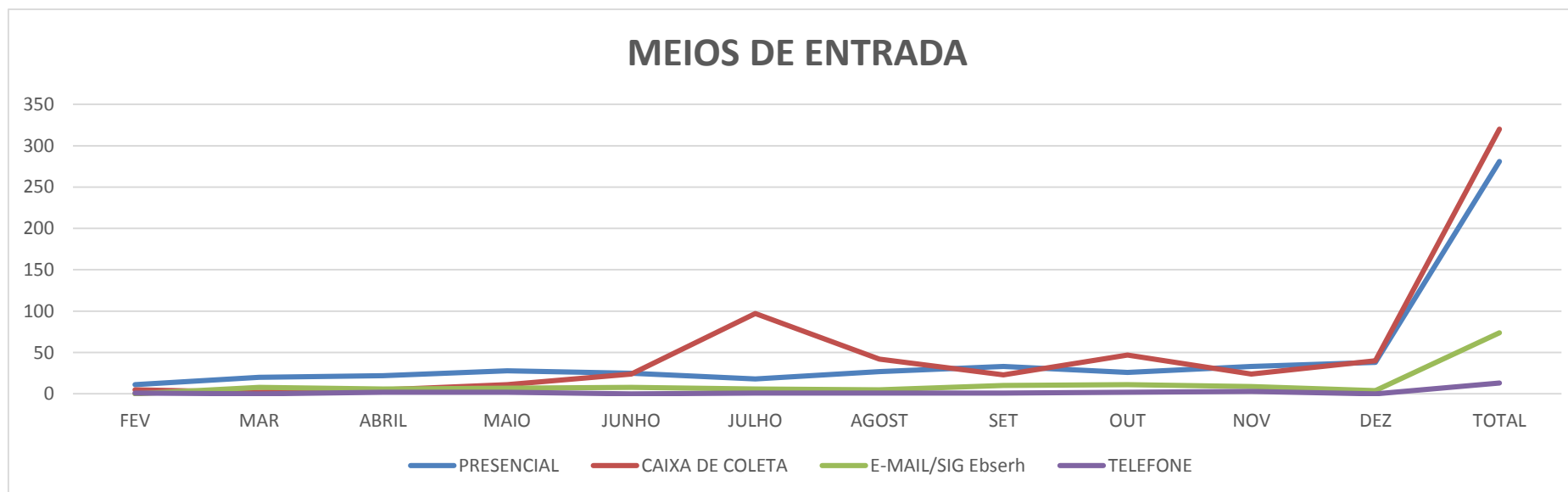
Obs: O número de reclamações para o SAME e Setor de Marcação de Consultas é reflexo da greve dos funcionários da SAMEAC, cujo setores possuem o maior número de funcionários da empresa citada.

- Constatou-se que no mês de julho houve o maior número de elogios e sugestões.

- O maior número de **solicitação** apresentado foi no mês de **outubro** e **orientação e informação** no mês de **maio**.



| MEIOS DE ENTRADA | FEV | MAR | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOST | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|-------------------|-----|-----|-------|------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| PRESENCIAL | 11 | 20 | 22 | 28 | 25 | 18 | 27 | 33 | 26 | 33 | 38 | 281 |
| CAIXA DE COLETA | 05 | 02 | 05 | 11 | 24 | 97 | 42 | 23 | 47 | 24 | 40 | 320 |
| E-MAIL/SIG Ebserh | - | 08 | 06 | 07 | 08 | 06 | 05 | 10 | 11 | 09 | 04 | 74 |
| TELEFONE | 01 | 00 | 02 | 02 | 00 | 01 | 01 | 01 | 02 | 03 | 00 | 13 |
| TOTAL | 688 | | | | | | | | | | | |



| MANIFESTAÇÕES 2015 | MANIFESTAÇÃO | RESPONDIDAS | NÃO RESPONDIDAS | TOTAL |
|-----------------------|-----------------------|-------------|-----------------|------------|
| | Reclamação | 277 | 46 | 323 |
| | Orientação/Informação | 33 | 0 | 33 |
| | Denúncia | 21 | 1 | 22 |
| | Solicitação | 87 | 8 | 95 |
| | Sugestão | 14 | 0 | 14 |
| | TOTAL | 432 | 55 | 487 |

Obs: Todos os elogios foram encaminhados e não estão como referência no quadro acima, pois não exige resposta.





AVANÇOS

- ✓ Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão – parceria com as gerências, chefias e demais colaboradores;
- ✓ Diálogo constante com a gestão sobre as demandas registradas;
- ✓ Boa aceitação por parte das chefias das sugestões encaminhadas pela ouvidoria;
- ✓ Melhorias implementadas na MEAC pelas gerências, chefes de divisão, setor e unidade das demandas apresentadas;
- ✓ Parceria com hotelaria para a criação do setor de achados e perdidos;

METAS PARA 2016

- ✓ Implementar 100% o indicador do tempo resposta das manifestações encaminhadas;
- ✓ Efetivar o Projeto Saúde Cidadã em conjunto com os colaboradores;
- ✓ Analisar e discutir a estruturação de um conselho local de saúde na MEAC (representação dos usuários);
- ✓ Contribuir com a capacitação dos funcionários da portaria e recepção principal (porta de entrada dos usuários) e melhoria dos processos;
- ✓ Implantar a ouvidoria itinerante;
- ✓ Implementar o Projeto Cidadania Ativa, dentre outros.

Fortaleza, 15 de janeiro de 2016
Edilene M^a Vasconcelos Ribeiro
Ouvidora/MEAC