

# Hospital Universitário Ana Bezerra

## Ouvidoria

### Relatório Anual 2021



# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Hospital Universitário Ana Bezerra/UFRN-Ebserh, em cumprimento ao disposto no Art. 14, II, da Lei 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento consolidado das informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar dificuldades e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Assim, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela ouvidoria durante o ano de 2021, pois encontra-se focado nas informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela ouvidoria.

A Ouvidoria é um importante instrumento de participação e controle social ao promover a mediação entre o cidadão e a gestão. São reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e simplificação registrados pelo cidadão seja ele nosso usuário, acompanhante/familiar, docente, discente e demais colaboradores. Além disso, as Ouvidorias da Rede Ebserh atuam na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas à transparência - que também é um dos valores da Rede Ebserh - e cujos dados também constam neste relatório

# Sumário

## 1 - Dados Gerais

1.1 - Demandas de Ouvidoria.....	5
1.2 - Lei de Acesso à Informação.....	6
1.3 - Canais de Entrada de demandas de ouvidoria e acesso à informação.....	7
1.4 - Perfil do Demandante.....	8

## 2 - Extratificação das demandas de Ouvidoria

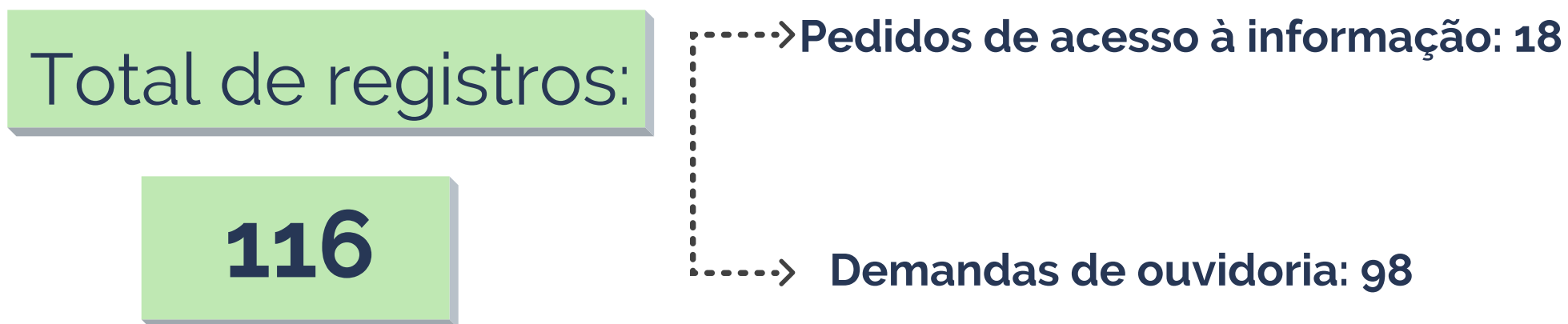
2.1 - Manifestações por tipo.....	9
2.2 - Principais Assuntos e subassuntos mais demandados - Comunicação.....	10
2.3 - Principais Assuntos e subassuntos mais demandados - Reclamação.....	11
2.4 - Principais Assuntos e subassuntos mais demandados - Solicitação.....	12
2.5 - Principais Assuntos e subassuntos mais demandados - Elogio.....	13
2.6 - Principais Assuntos e subassuntos mais demandados - Sugestão.....	14
2.7 - Principais Assuntos e subassuntos mais demandados - Denúncia.....	15

# Sumário

- 3 - Descrição das manifestações mais recorrentes.....16**
  
- 4 - Acesso à informação**
  - 4.1 - Pedidos de acesso à informação.....18
  
- 5 - Transparência Ativa.....19**
  
- 6 - Demais informações relevantes no período.....20**
  
- 7 - Considerações finais.....21**

# 1. DADOS GERAIS

## 1.1. Demandas de Ouvidoria



Conforme dados extraídos do Fala.Br, o Hospital Universitário Ana Bezerra recebeu no ano de 2021 o total de 116 manifestações, das quais 100% foram respondidas.

Com relação as demandas arquivadas, foi no total de uma (01), de acordo com o previsto no Decreto 9.492/2018. Os números revelam os atendimentos realizadas pela Ouvidoria específico nos itens de tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

Ademais, o tempo médio de resposta foi de 21,80 dias, não havendo demandas fora do prazo.



# 1. DADOS GERAIS

## 1.2. Lei de acesso à Informação

### EBSERH - HUAB-UFRN - Hospital Universitário Ana Bezerra

Última Atualização >> 26/03/2022 06:01:11  
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

#### PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS  
**18**

RANKING  
**280° / 306**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA  
**18,67 dias**

RANKING  
**260° / 306**

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação.

#### STATUS DOS PEDIDOS



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

#### OMISSÕES

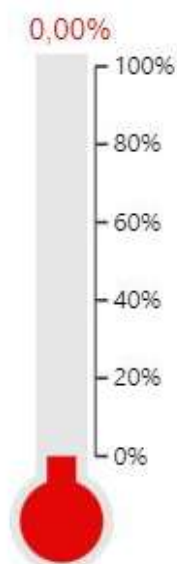
TOTAL DE OMISSÕES  
**0**

RANKING  
**42° / 306**

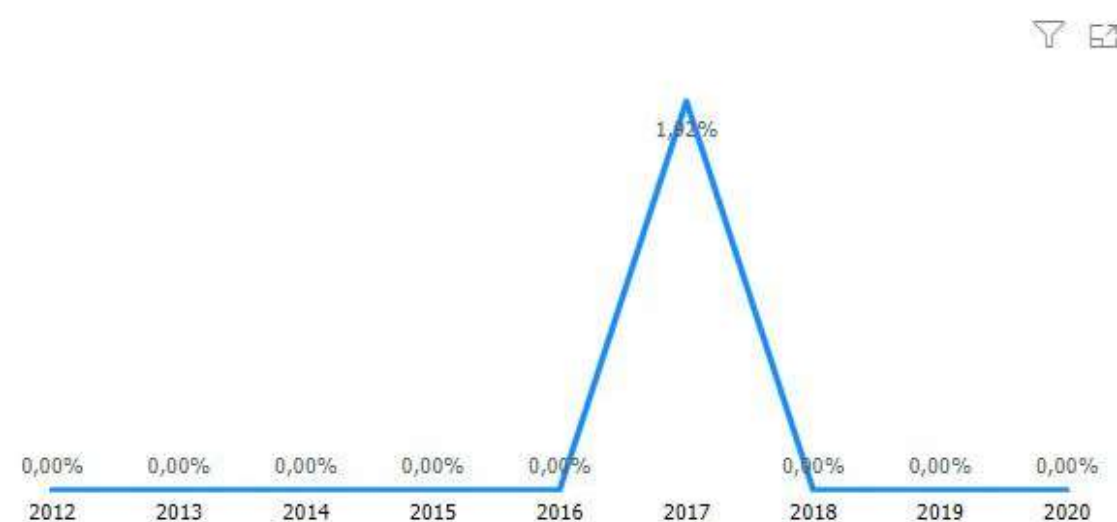
HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

**300**

#### NÍVEL DE OMISSÕES



#### EVOLUÇÃO DE OMISSÕES

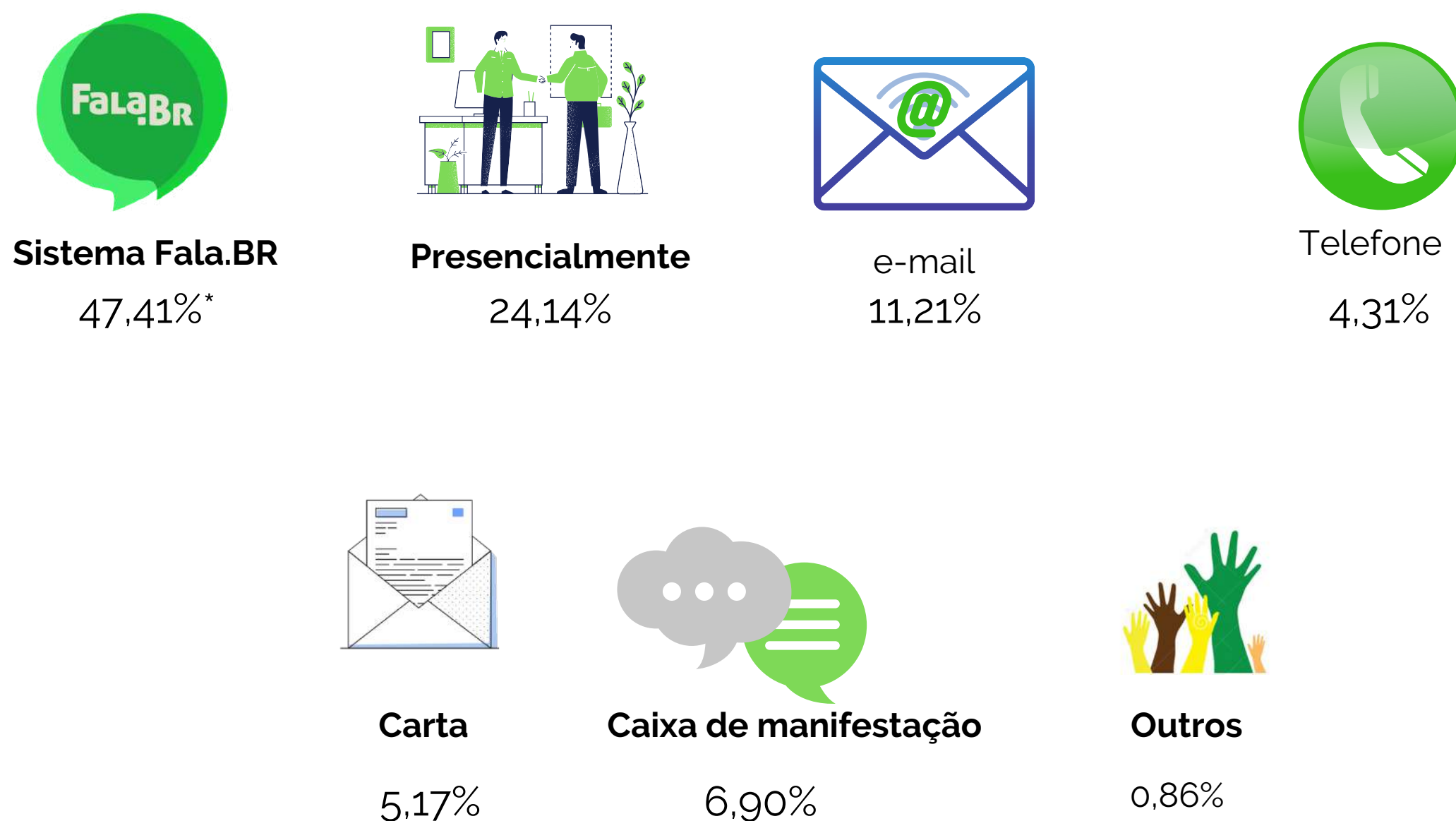


No que tange à Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, foram recebidos 18 pedidos de acesso à informação com tempo médio de resposta de 18,67 dias.

A Ouvidoria do Huab-UFRN/Ebserh está há 300 dias sem omissões com relação aos pedidos da Lei de Acesso à Informação até o fechamento deste relatório.

# 1. DADOS GERAIS

## 1.3. Canais de Entrada - Demandas de ouvidoria e acesso à informação



Observa-se que o principal canal de entrada para as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Huab-UFRN/Ebserh é diretamente via a Plataforma Fala.BR (47,41%), seguido pelos canais de atendimento presencial com 24,14%; e-mail com 11,21%; carta e caixa de manifestação juntos correspondem a 12,07 % e telefone com 4,31%

Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é necessário a autorização do cidadão para o registro das manifestações na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.



# 1. DADOS GERAIS

## 1.4. Perfil do Demandante



**Empregado Público**  
33,62%\*



**Acompanhante/familiar**  
24,14%



**Paciente**  
11,21%



**Residente**  
5,17%



**Candidato (concurso)**  
5,17%



**Alunos (discentes da graduação)**  
3,45%



**Pessoa Jurídica**  
2,59%



**Outros**  
3,45%

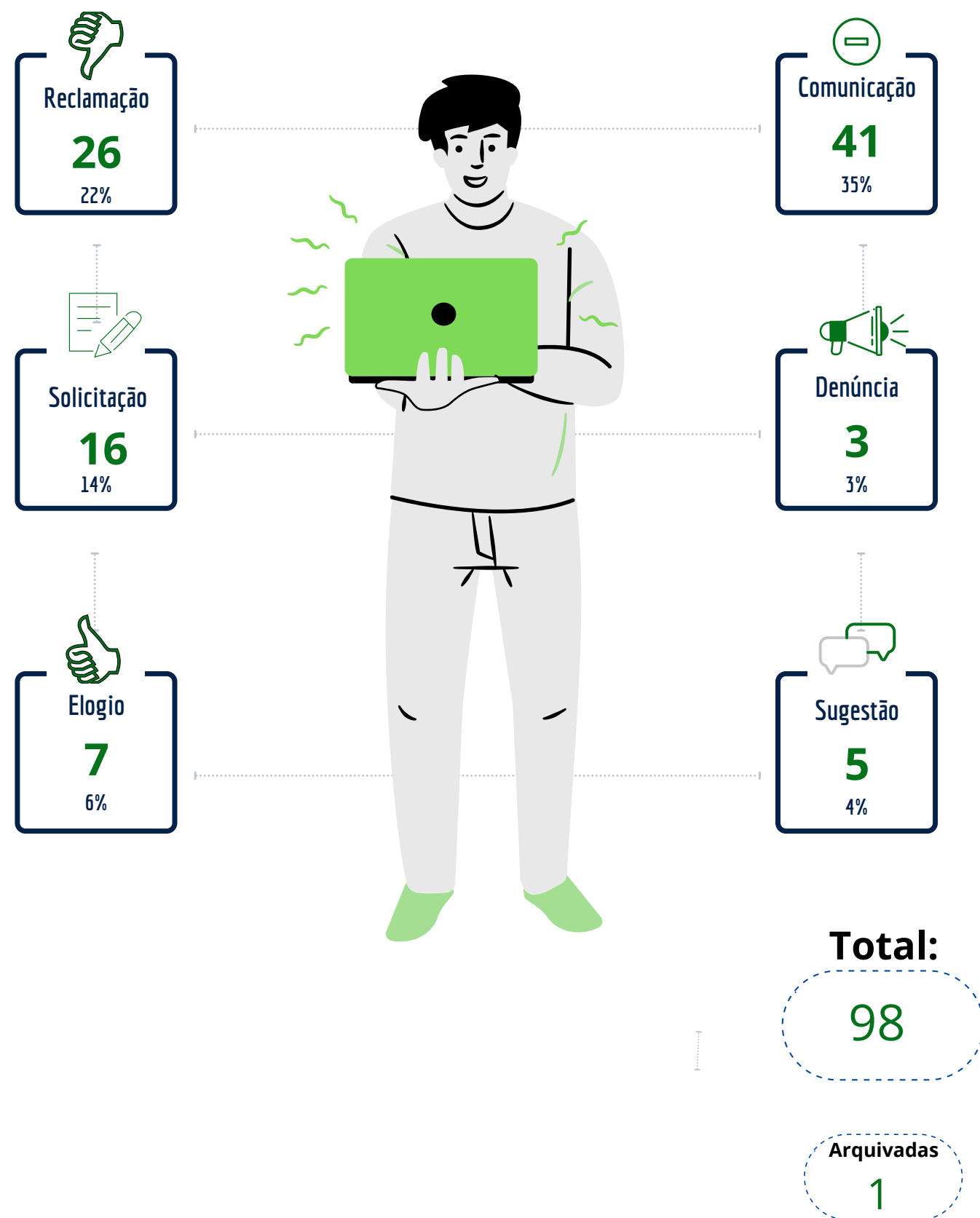
Com relação ao perfil do demandante verifica-se que o maior público em 2021 foi de empregado público com 33,62%, seguido pelo acompanhante/familiar com 24,14% e pelo próprio paciente 11,21%.

Em virtude do público pediátrico e neonatal que o hospital assiste já é esperado que os registros sejam feitos pelos adultos/pais responsáveis. Observa-se, também, que entre residentes e alunos de graduação já aparecem com uma margem de 8,62% dos registros na ouvidoria em 2021.



# 2. EXTRATIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

## 2.1. Manifestações por tipo



### Satisfação em relação às respostas oferecidas

Excetuadas as demandas anônimas, que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, **05** usuários avaliaram o atendimento, em um universo de **57 demandas** respondidas (**cerca de 8,77% do total**).

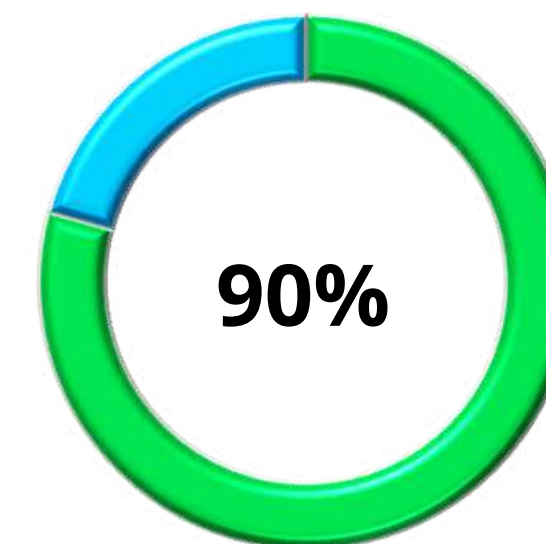
As respostas oferecidas pela Ouvidoria foi avaliada quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do Painel "Resolveu?" (Março/2022), da CGU.

#### Média de Resolutividade



Conforme informações do Painel, **60% avaliaram que a demanda foi resolvida, 40% parcialmente resolvida**. O cálculo da média é feito automaticamente no Painel.

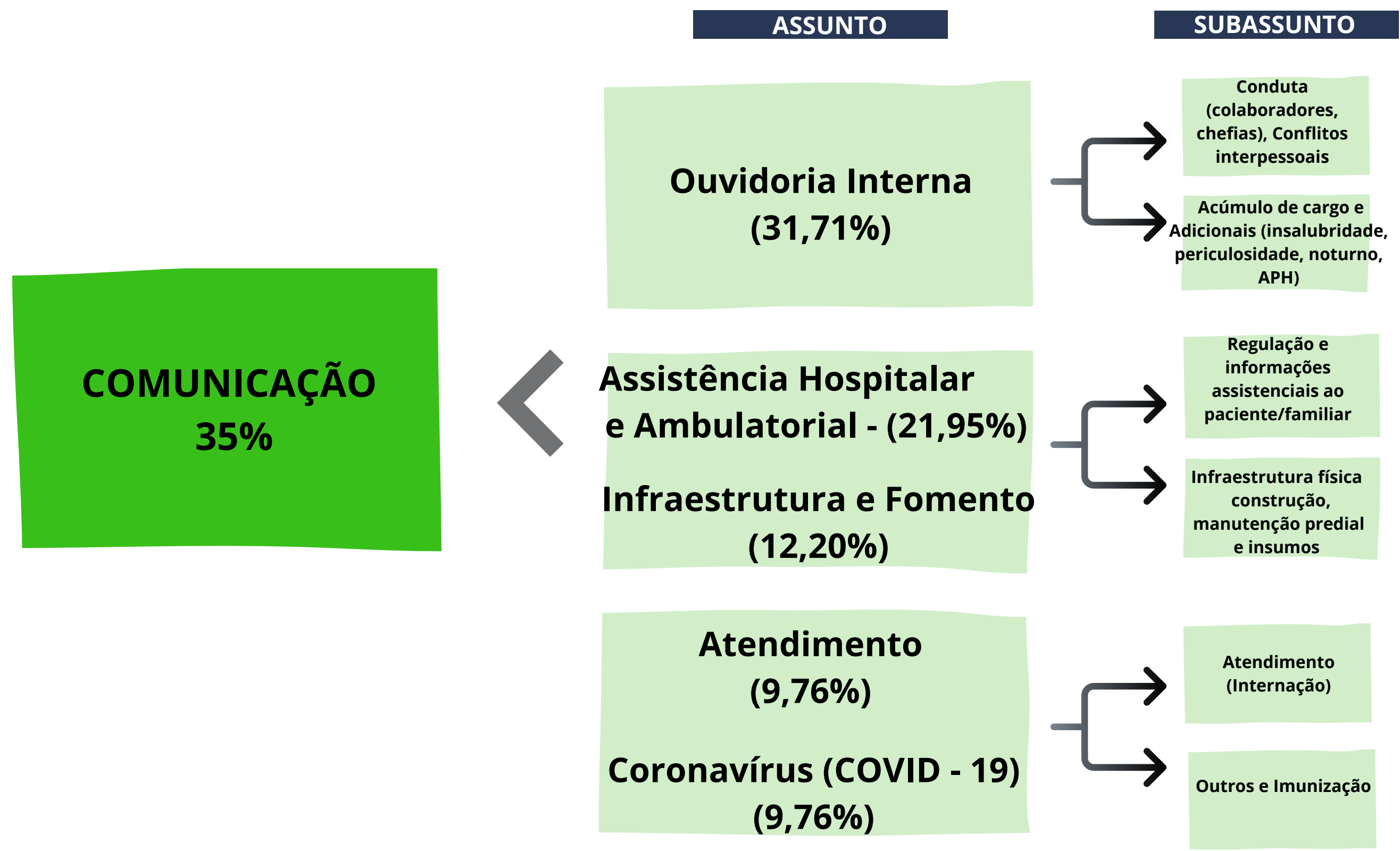
#### Satisfação



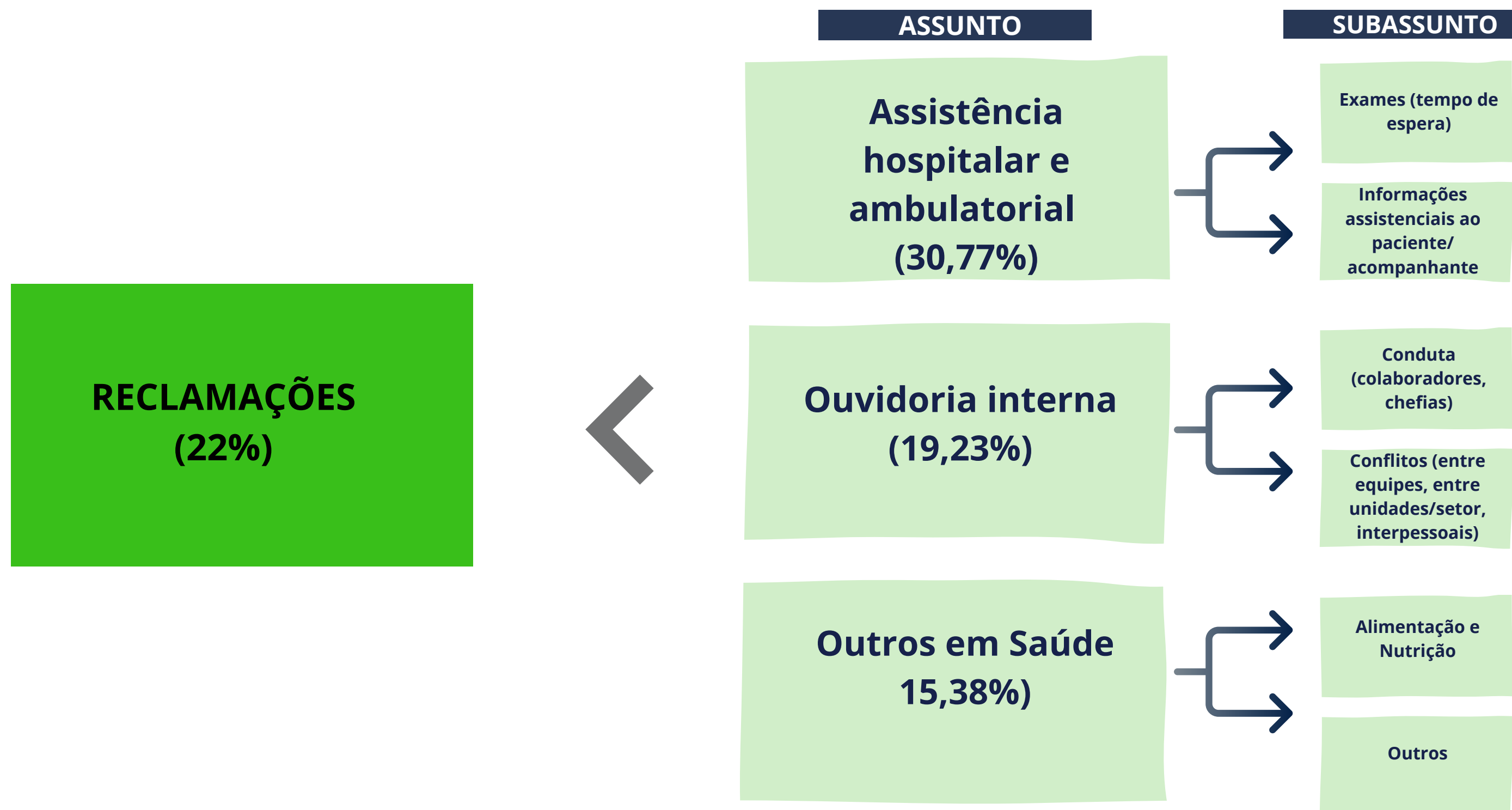
O nível de satisfação média é calculado automaticamente pelo painel, com o seguinte detalhamento:



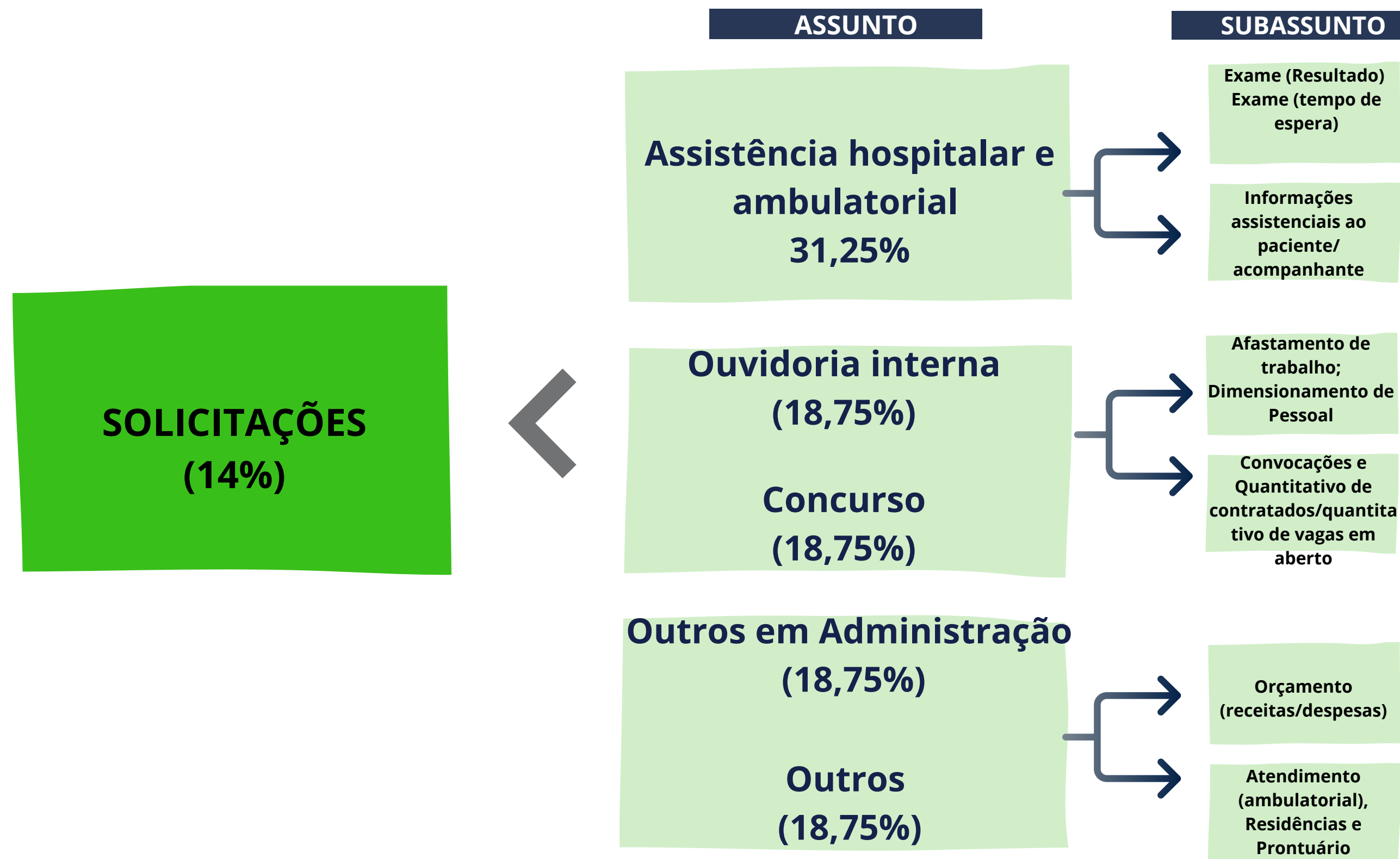
## 2.1. Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Comunicação



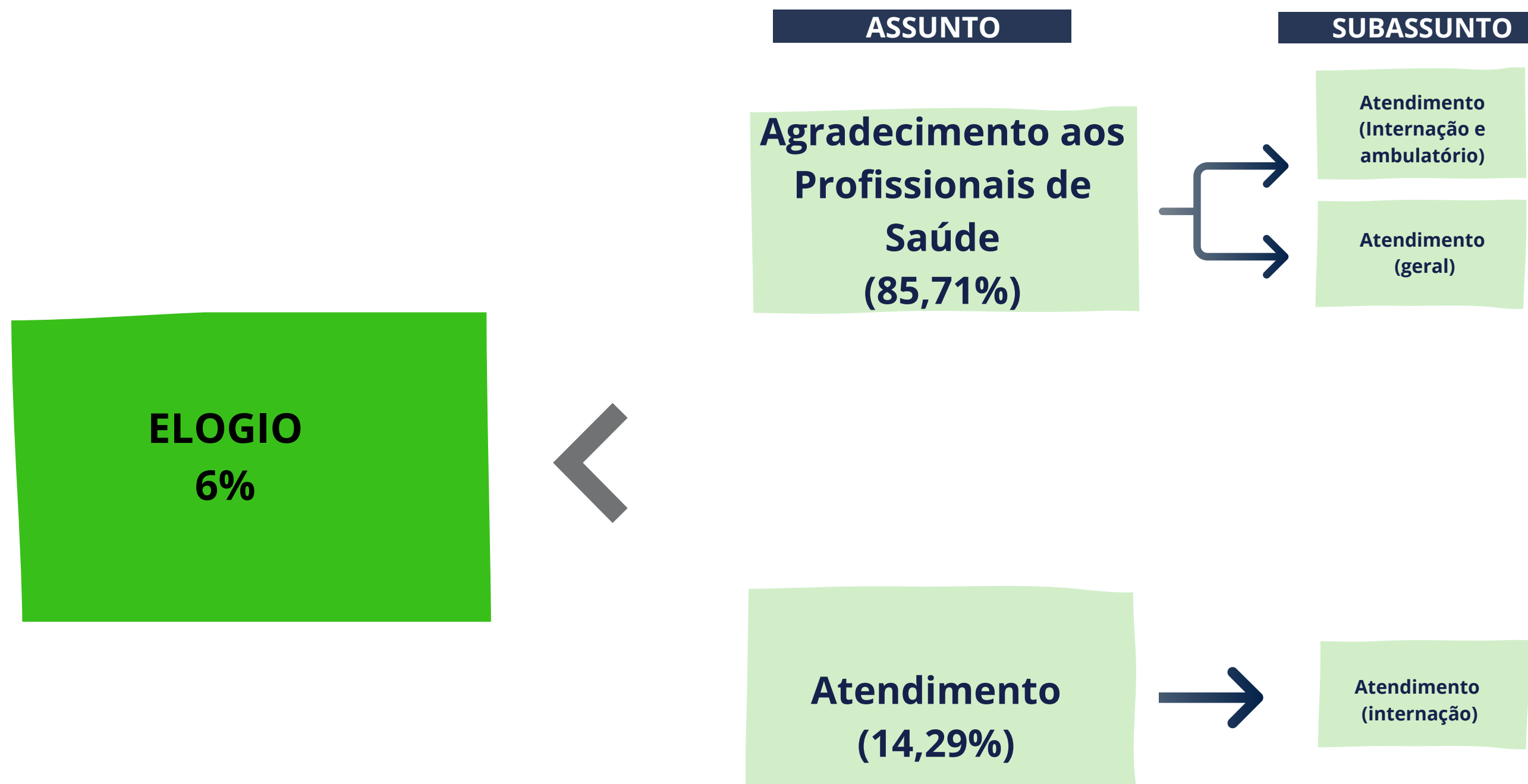
## 2.2. Principais Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Reclamações



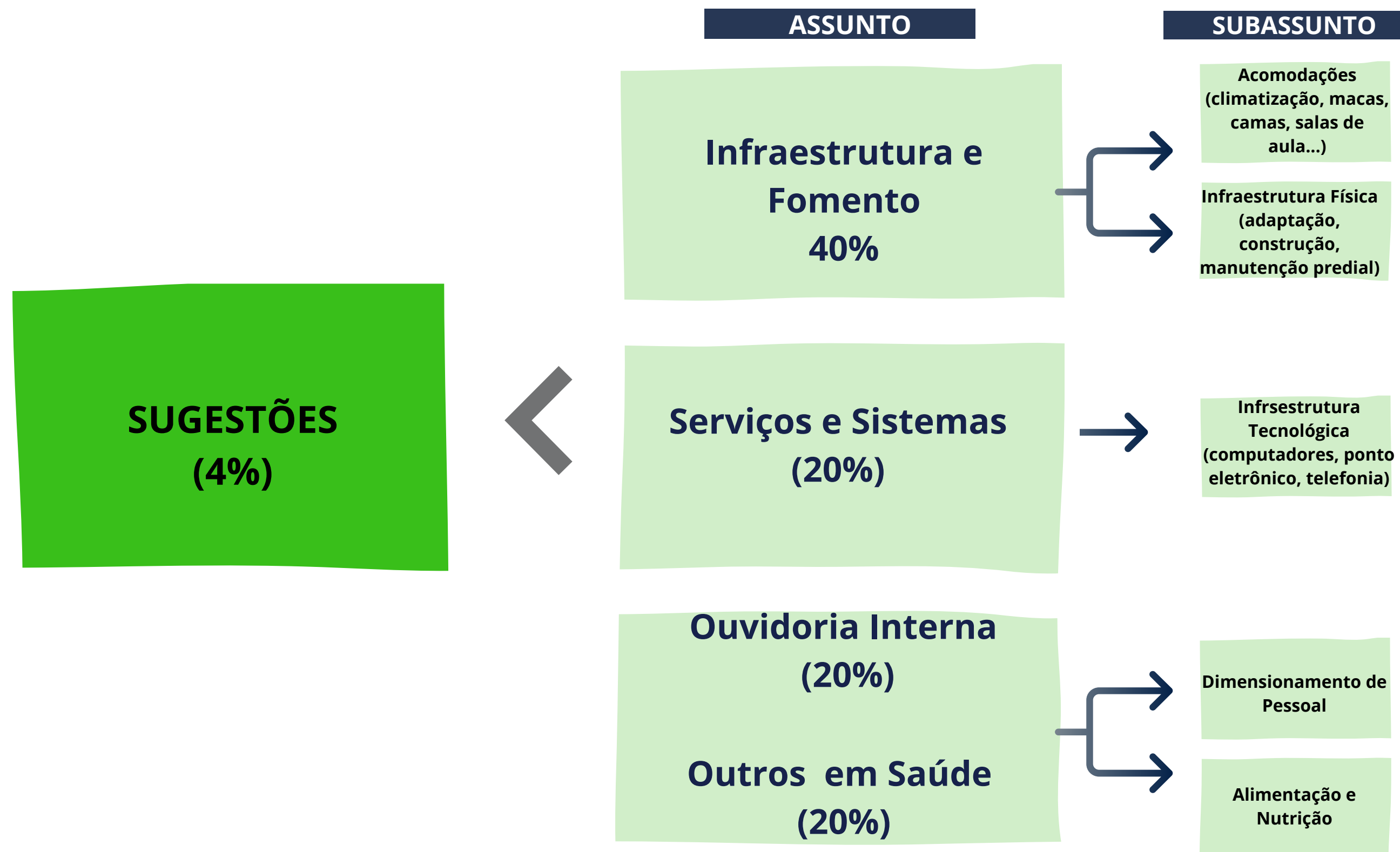
## 2.3. Principais Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Solicitações



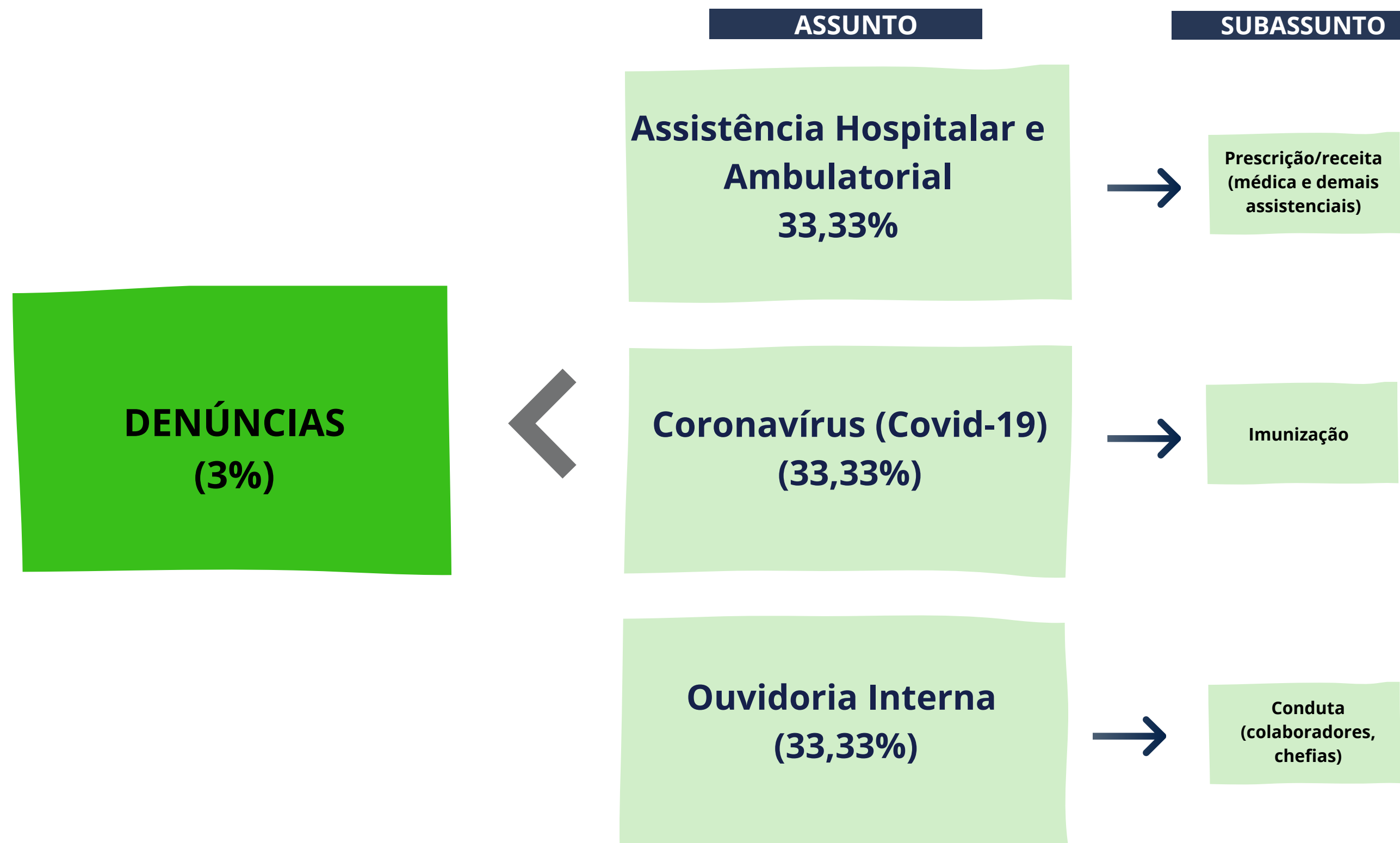
## 2.4. Principais Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Elogio



## 2.5. Principais Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Sugestões



## 2.6. Principais Assuntos e Subassuntos mais demandados por tipo de manifestação - Denúncias



### 3. DESCRIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES

Nesta sessão serão apresentadas o assunto mais prevalente dentro de cada tipo de manifestação, bem como os subassuntos correspondentes.

**Reclamações:** a predominância do assunto é a Assistência Hospitalar e Ambulatorial, tratando do subassunto: Exame (tempo de espera), informações assistenciais ao paciente/acompanhante. Cirurgia (agendamento e reagendamento), cirurgia (cancelamento/suspensão) e consulta (agendamento e reagendamento) e regulação. Devido ao agravamento dada pandemia causada pelo coronavírus, houve uma restrição de fluxo de pessoas nas dependências do hospital, sendo suspensas as visitas, cirurgias e ambulatórios de forma temporária.

**Comunicação:** o assunto Ouvidoria Interna foi o mais abordado, com ênfase dos subassuntos: Conduta (colaboradores, chefias), conflitos (entre equipes, entre unidades/setor, interpessoais), acúmulo de cargos, Adicionais (insalubridade, periculosidade, noturno, APH), conduta (acadêmicos, professores, residentes), conduta (paciente, acompanhante, visitante) e cumprimento d carga horária.

**Solicitações:** o assunto Assistência Hospitalar e Ambulatorial novamente é evidenciado, nos subassuntos de exame (resultado), exame (tempo de espera), laudo ou atestado médico/acompanhamento/comparecimento, informações assistenciais ao paciente, acompanhante/familiar e outros.



# 3. DESCRIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES

**Sugestão:** o assunto em destaque foi infraestrutura e fomento acomodações (climatização, macas, camas, salas de aula), infraestrutura física (adaptação, construção e manutenção predial) e infraestrutura tecnológica (computadores, ponto eletrônico, telefonia)

**Denúncia:** neste ponto houve três assuntos que por igual foram prevalentes nas denúncias, dos quais foram: assistência hospitalar e ambulatorial, coronavírus (COVID-19) e Ouvidoria Interna. Sendo com os respectivos subassuntos: prescrição/receita (médica e demais assistenciais), imunização e conduta (colaboradores, chefias).

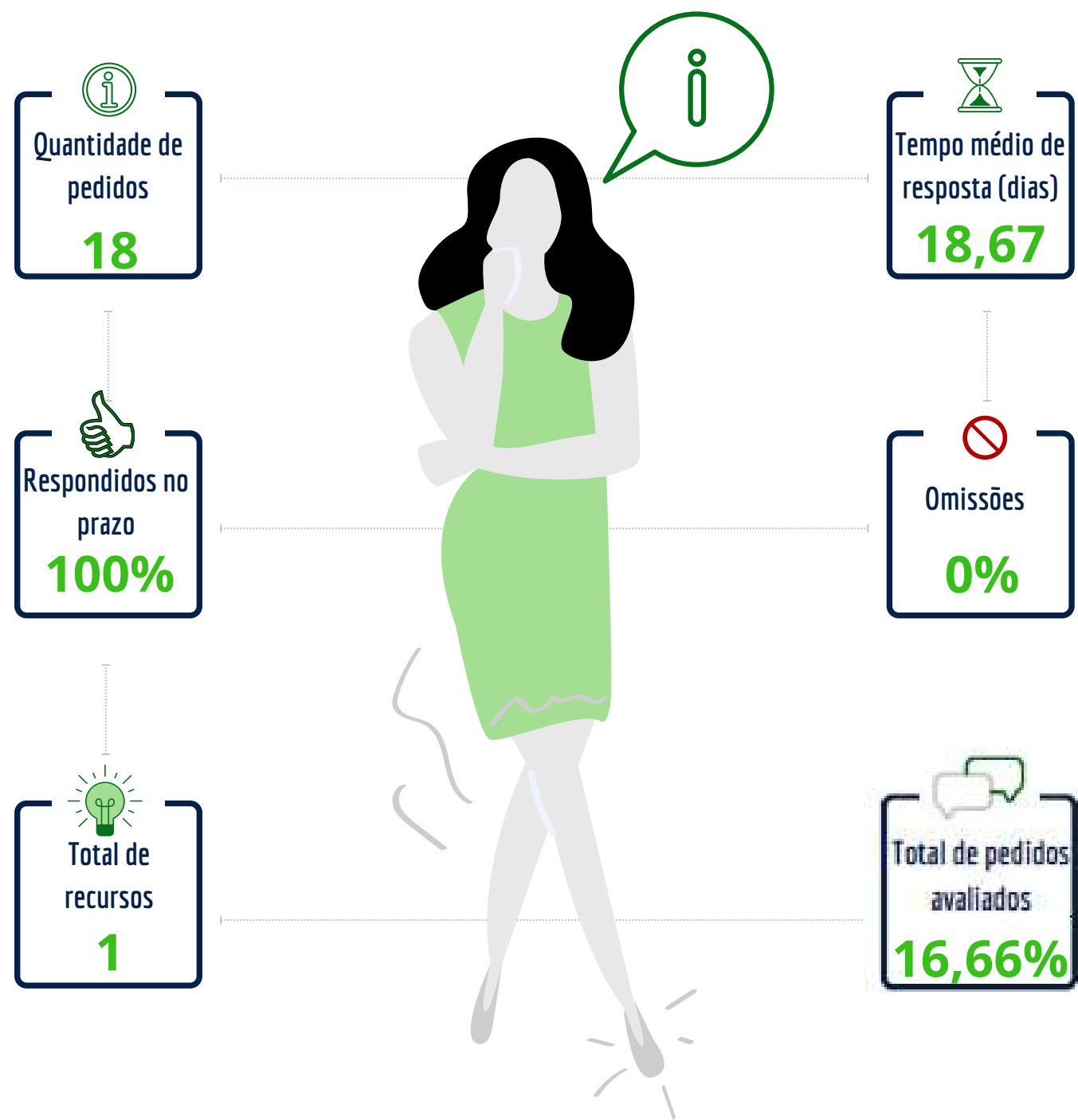
**Elogio:** houve destaque para os colaboradores do Atendimento (internação), atendimento (ambulatório e atendimento (geral)

**Acesso à Informação:** o assunto, Concurso foi o mais abordado tendo como destaque os subassuntos, Convocações e Quantitativo de contratados/quantitativo de vagas em aberto.

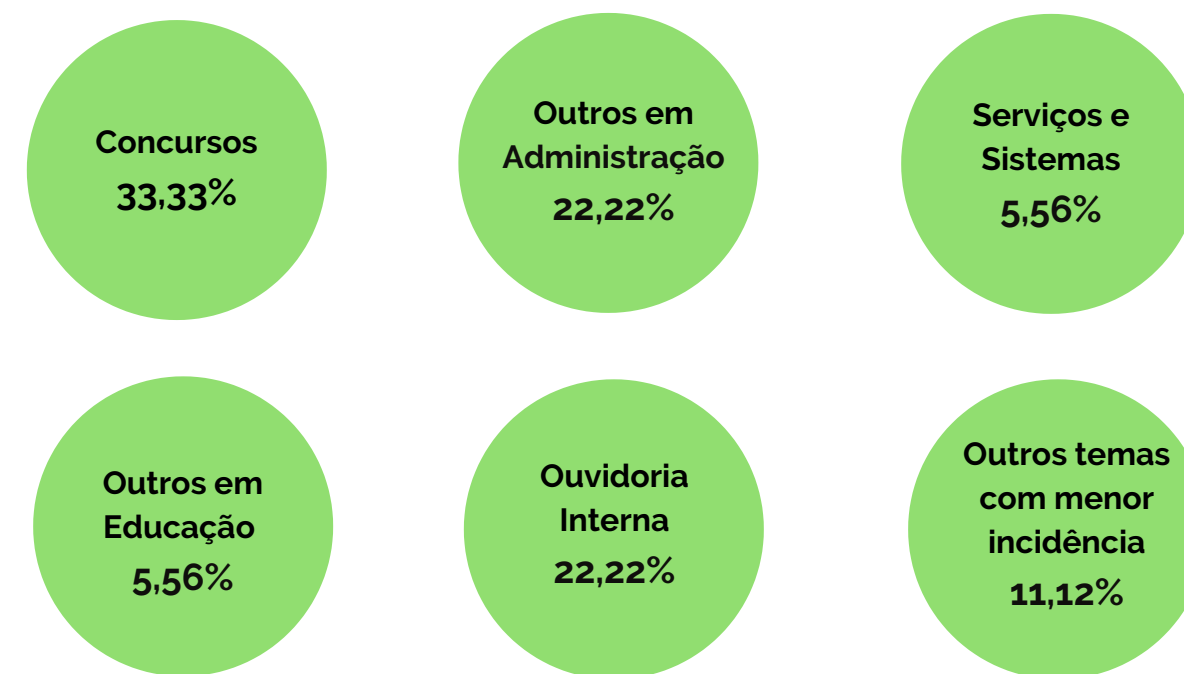


# 4. ACESSO À INFORMAÇÃO

## 4.1. Pedidos de Acesso à Informação



### Principais temas:



### Satisfação em relação às informações oferecidas

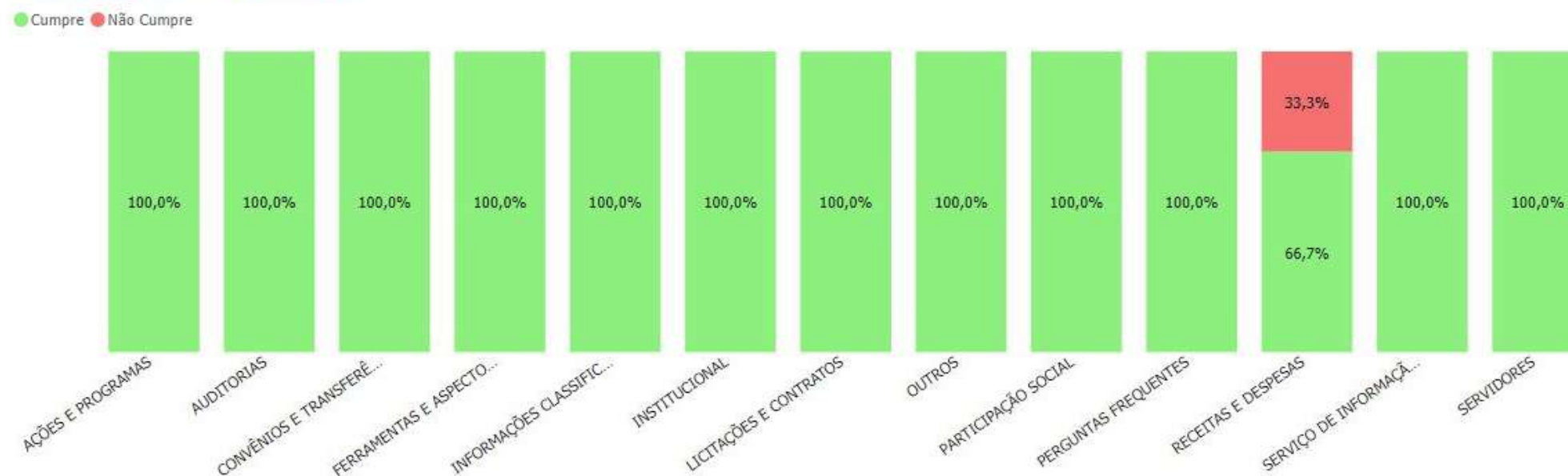


# 5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



CUMPRIMENTO POR ASSUNTO



A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece que órgãos e entidades públicas divulguem informações que são de interesse público, independentemente da sua solicitação. Assim, a CGU determina um rol mínimo de informações que devem ser postas no sítio eletrônico da instituição, são no total 49 itens e é monitorado pela CGU.

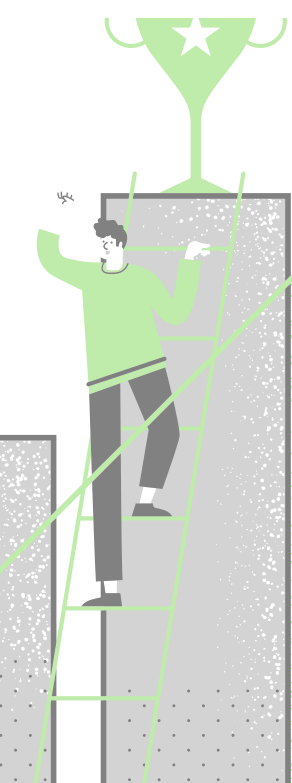
De tal modo que ao final do período de avaliação, o Huab-UFRN/Ebserh alcançou 95,92% de conformidade no cumprimento dos itens da LAI e 4,08% de não cumprimento de ponto específico em receitas e despesas. Sendo esse já encaminhado a área responsável para que o hospital possa alcançar 100% de conformidade na transparência ativa.

Entre os primeiros colocados no ranking disponibilizado pela CGU, onde constam os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal em relação ao cumprimento dos itens de transparência, o Huab-UFRN/Ebserh ocupa a posição de 65º de um total de 306 instituições.



## 6. INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

- **Planos de Dados abertos:** foi elaborado e encaminhado para aprovação e posterior publicação o Plano de Dados abertos do Huab-UFRN/Ebserh.
- **Atualização da Carta de Serviços ao Usuário:** a Carta de Serviços ao Usuário foi atualizada em 10/12/2021.
- **LGPD:** iniciado processo de adequação à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com nomeação de encarregado de dados, realização de inventário de dados pessoais e elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).
- **Atividades Institucionais:** atuação no Selo Ebserh de Qualidade a fim de garantir a conformidade dos itens relacionados a ouvidoria e controle social e participação no Grupo de Trabalho de Humanização.



# 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A **Ouvidoria do Huab-UFRN/Ebserh**, por meio de suas ações, tem estimulado a garantia de um espaço democrático de participação legítimo de diálogo entre o cidadão e a gestão do Hospital ao constituir um canal de comunicação com o cidadão, facilitando seu acesso às informações, propiciando à esclarecimentos sobre dúvidas da rotina, serviços e fluxos assistenciais e administrativos do Huab-UFRN/Ebserh. Nesse sentido, o diálogo com as áreas e chefias tem sido essencial na melhoria dos serviços prestados pelo hospital.

Além disso, o ano de 2021 foi bastante desafiador, o que proporcionou considerável avanço na transparência ativa e na elaboração do Plano de Dados Abertos, bem como os ajustes institucionais em decorrência a Lei Geral de Proteção de Dados.

Ouvidora: Denise Soares de Almeida

Telefones: (84) 3291-2324 ramal 270

E-mail: [ouvidoria.huab@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.huab@ebserh.gov.br)

Site: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huab-ufrn/aceso-a-informacao/participacao-social>

Fala.Br: <https://falabr.cgu.gov.br>