

Relatório Anual OUVIDORIA

2023



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



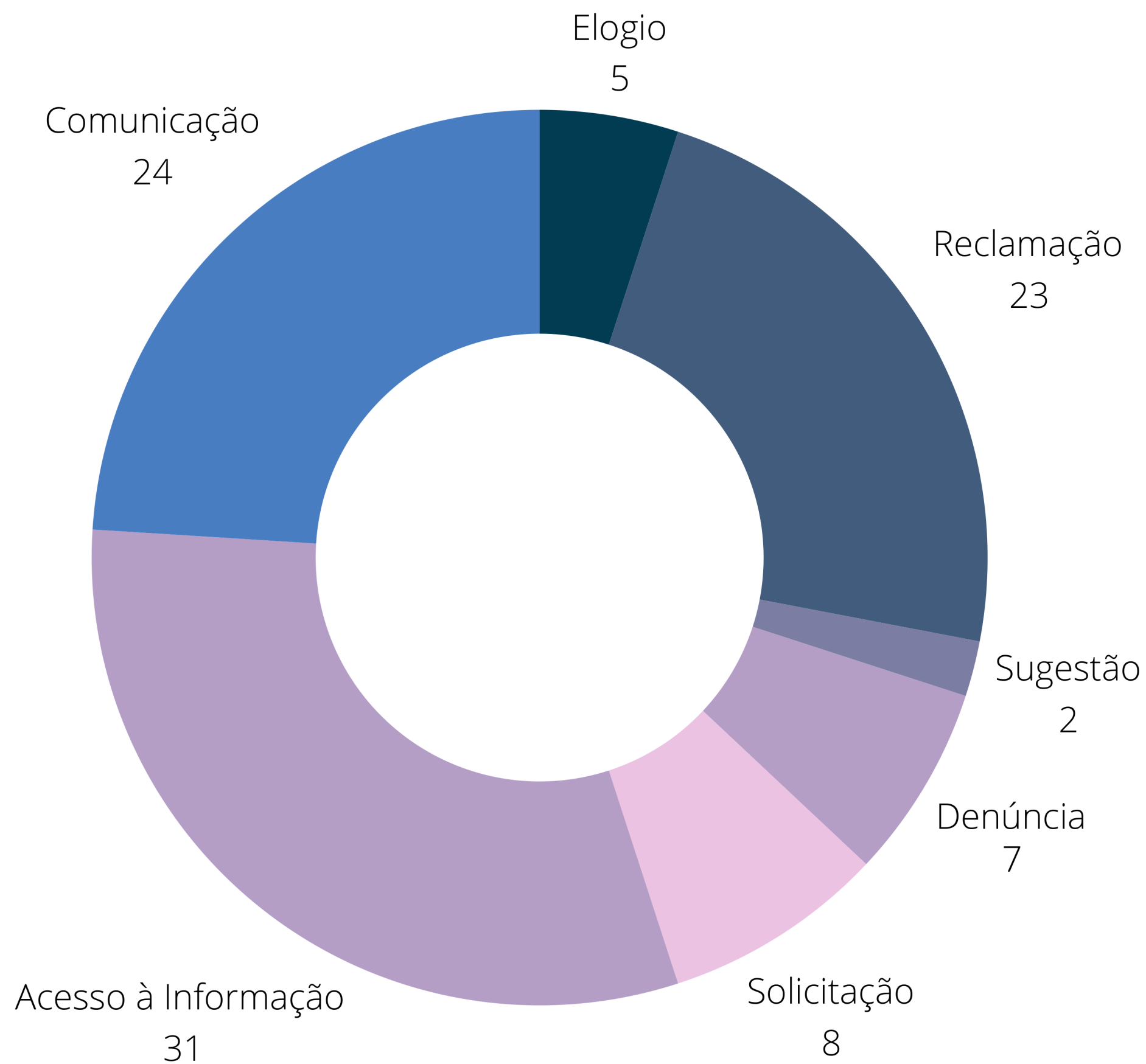
Apresentação

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 Relatório com resultados parciais obtidos no ano de 2023.

Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros.

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

Estatísticas Gerais



Assuntos Recorrentes

31% ACESSO À INFORMAÇÃO

48,94% Concurso (convocações/contratados)
17,02% Outros em Administração (contratos)

24% COMUNICAÇÃO

22,22% Ouvidoria Interna (conduta colaboradores/chefias)
22,22% Outros em Administração (escala de trabalho)

23% RECLAMAÇÃO

50,00% Ouvidoria Interna (conflitos interpessoais/setores)
17,02% Atendimento (internação)

8% SOLICITAÇÃO

25,00% Outros em Saúde (alimentação e nutrição)
16,67% Assistência Hospitalar (exames/resultados)

7% DENÚNCIA

63,64% Ouvidoria Interna (conduta colaboradores/chefias)
18,18% Assédio Moral

5% ELOGIO

62,50% Atendimento (internação)
25,00% Agradecimento aos profissionais de saúde

2% SUGESTÃO

66,67% Outros em Administração (higienização/limpeza)
33,33% Assistência Hospitalar e Ambulatorial (cirurgia)

Observações

Observação 1

As manifestações respondidas foram 100% no prazo adequado. As informações contidas nas respostas foram com linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Observação 2

11,72 dias foi o tempo médio de resposta para as manifestações de ouvidoria.
88% de avaliação positiva de resolutividade (entre total e parcial)



Canal de Entrada



82,12% Fala.BR



9,27% Presencial



5,30% Caixa de Manifestação



3,31% e-mail

Perfil do Demandante



25,83%
Empregado Público



16,56%
Candidato (concurso público)



14,57%
Paciente



3,97%
Aluno e Residente



5,30%
Acompanhante/familiar

Pedidos de Acesso à Informação



47 pedidos de acesso à
informação

7,34 dias como tempo
médio de resposta aos
pedidos



100% dos pedidos foram
respondidos

1º no ranking de satisfação
do usuário



Nota máxima no quesito
resposta fornecida atendeu
plenamente ao pedida

Nota máxima no quesito
resposta de fácil
compreensão

TRANSPARÊNCIA ATIVA

1 1º LUGAR no ranking de transparência ativa da CGU

2 Destaque ficando entre os órgãos federais com maior celeridade no tempo de resposta ao cidadão

3 100% de Cumprimento nos 49 itens obrigatórios da Lei de Acesso à Informação



Pesquisa de Satisfação dos Usuários

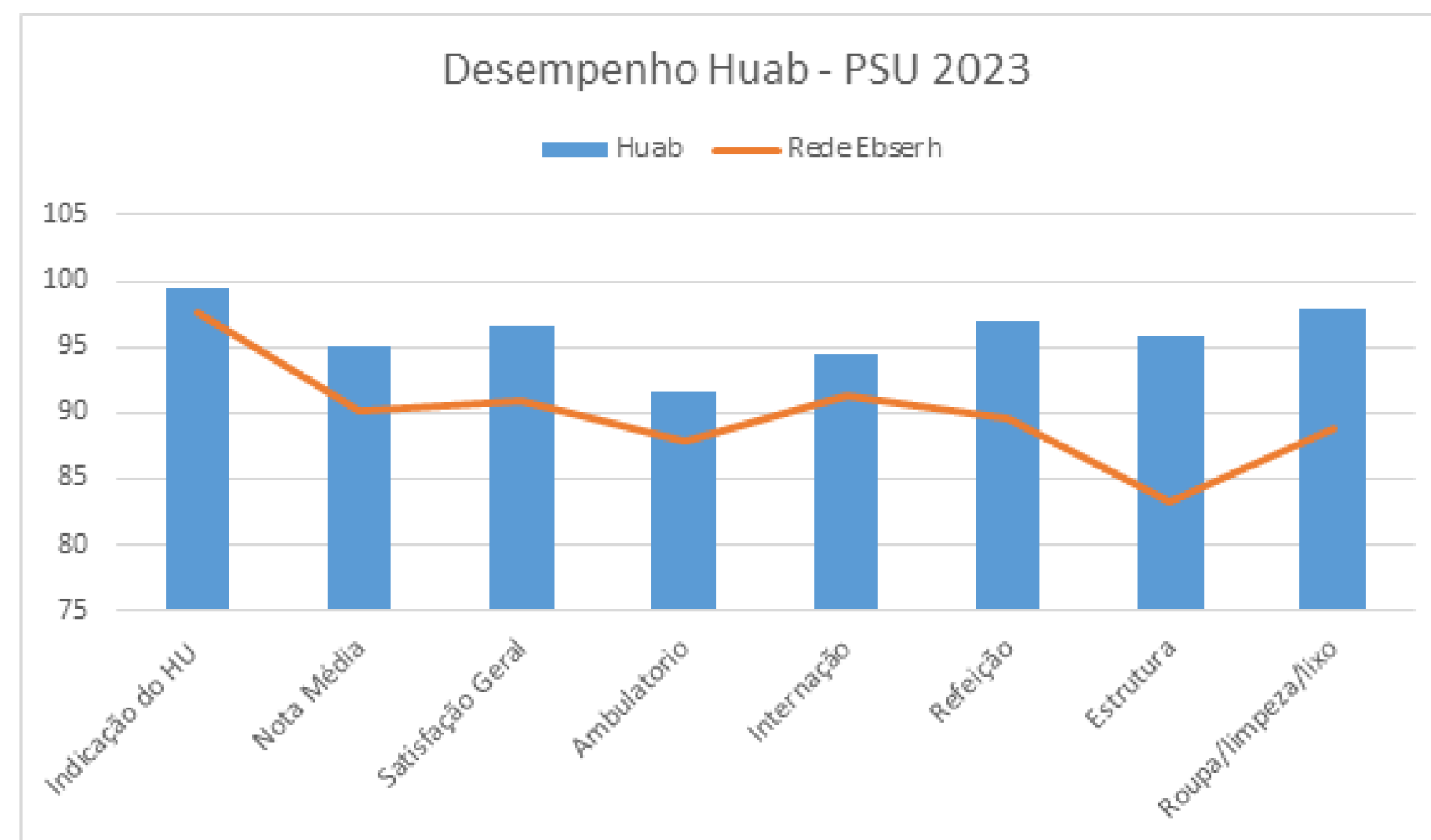


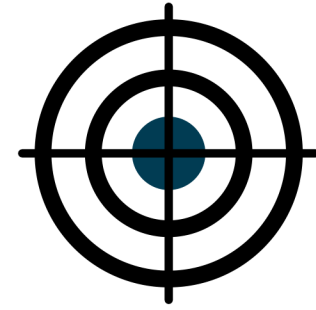
O Hospital Universitário Ana Bezerra realizou em 2023 uma Pesquisa de Satisfação contemplando os aspectos da internação, do ambulatório, refeições, estrutura física hospitalar e roupa/limpeza.



PRINCIPAIS RESULTADOS:

Ficou acima da média geral da Rede em todos os quesitos
Posição entre os 5 com as maiores notas no item "nota média"
Posição entre os 7 mais indicados da rede





ATUALIZAÇÃO 2023

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

HUAB

Aponte o seu celular
para conferir a Carta
de Serviços ao Cidadão



**SAIBA COMO TER ACESSO AOS NOSSOS SERVIÇOS:
CONSULTE A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DO HUAB**





Principais Destaques

ATIVIDADE 1

Realização de Capacitações para gestores no tema de Assédio Moral, Sexual e discriminações

ATIVIDADE 2

Orientações sobre Lei Geral de Proteção de Dados na Gerência de Ensino e Pesquisa

ATIVIDADE 3

Participação da Ouvidoria nos processos de Avaliação do SELO EBSEH DE QUALIDADE e Grupo de Trabalho de Humanização



OUVIDORIA

HUAB-UFRN/EBSERH



<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huab-ufrn>



ouvidoria.huab@ebserh.gov.br



(84) 4042-1108