

Hospital Universitário Ana Bezerra

Ouvidoria

Relatório Anual 2022



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 2022.

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 2022, pois encontra-se focado nas informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

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 - Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Comunicação.....	10
2.3 - Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Reclamação.....	11
2.4 - Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Solicitação.....	12
2.5 - Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Elogio.....	13
2.6 - Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Sugestão.....	14
2.7 - Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Denúncia.....	15

Sumário

- 3 - Acesso à informação**
- 3.1 - Pedidos de acesso à informação.....16

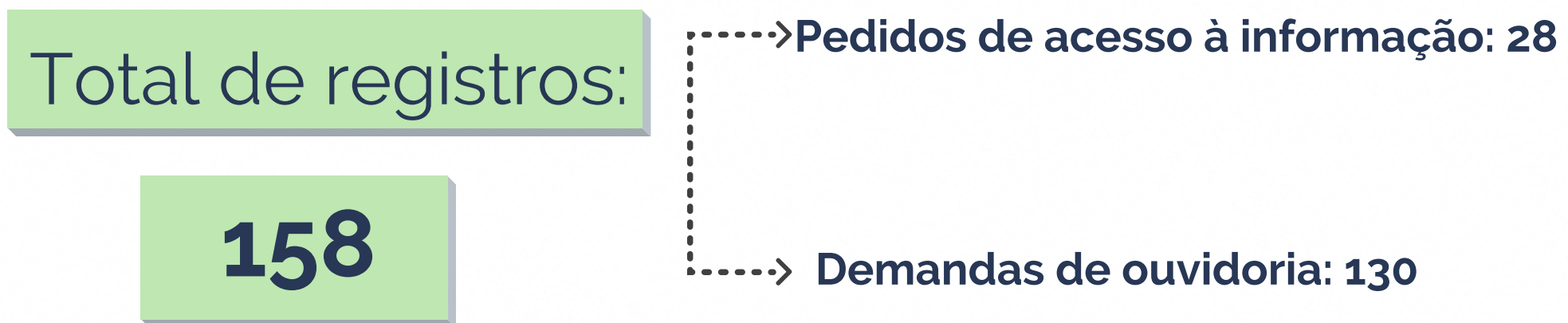
- 4 - Transparência Ativa.....17**

- 5 - Demais informações relevantes no período.....18**

- 6 - Considerações finais.....19**

1. DADOS GERAIS

1.1. Demandas de Ouvidoria



Conforme dados extraídos do Fala.Br, o Hospital Universitário Ana Bezerra recebeu no ano de 2022 o total de 158 manifestações, sendo 130 demandas da ouvidoria e 28 pedidos de acesso à informação, 100% foram respondidas.

Com relação as demandas arquivadas, foi no total de uma (01), de acordo com o previsto no Decreto 9.492/2018.

Ademais, o tempo médio de resposta das demandas de ouvidoria foi de 11,84 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 >> 31/10/2023 00:00:3
Atualização >> Diário

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

28

RANKING [?]

246° / 323

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

12,75 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

163° / 323

STATUS DOS PEDIDOS [?]

100,000%
RESPONDIDO



0,000%
EM TRAMITAÇÃO

0,000%
OMISSÕES

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES [?]

0

RANKING [?]

323 / 323

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

119

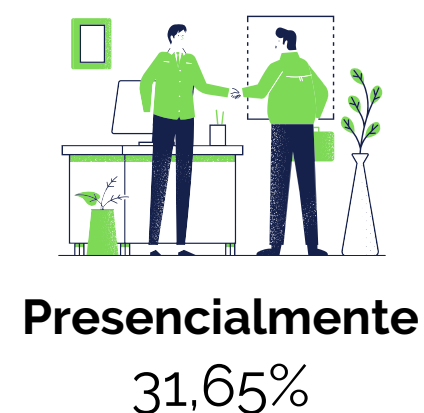
No que tange à Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, foram recebidos 28 pedidos de acesso à informação com tempo médio de resposta de 12,75 dias.

A Ouvidoria do Huab-UFRN/Ebserh está há 119 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 (46,84%), seguido pelos canais de atendimento presencial com 31,65%; caixa de manifestação correspondem a 16,46 %, e-mail com 3,16% e telefone com 1,90%

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
23,42%*



Acompanhante/familiar
15,19%



Paciente
31,01%



Candidato (concurso)
8,23%



Pessoa Jurídica
1,27%



Residente
2,53%

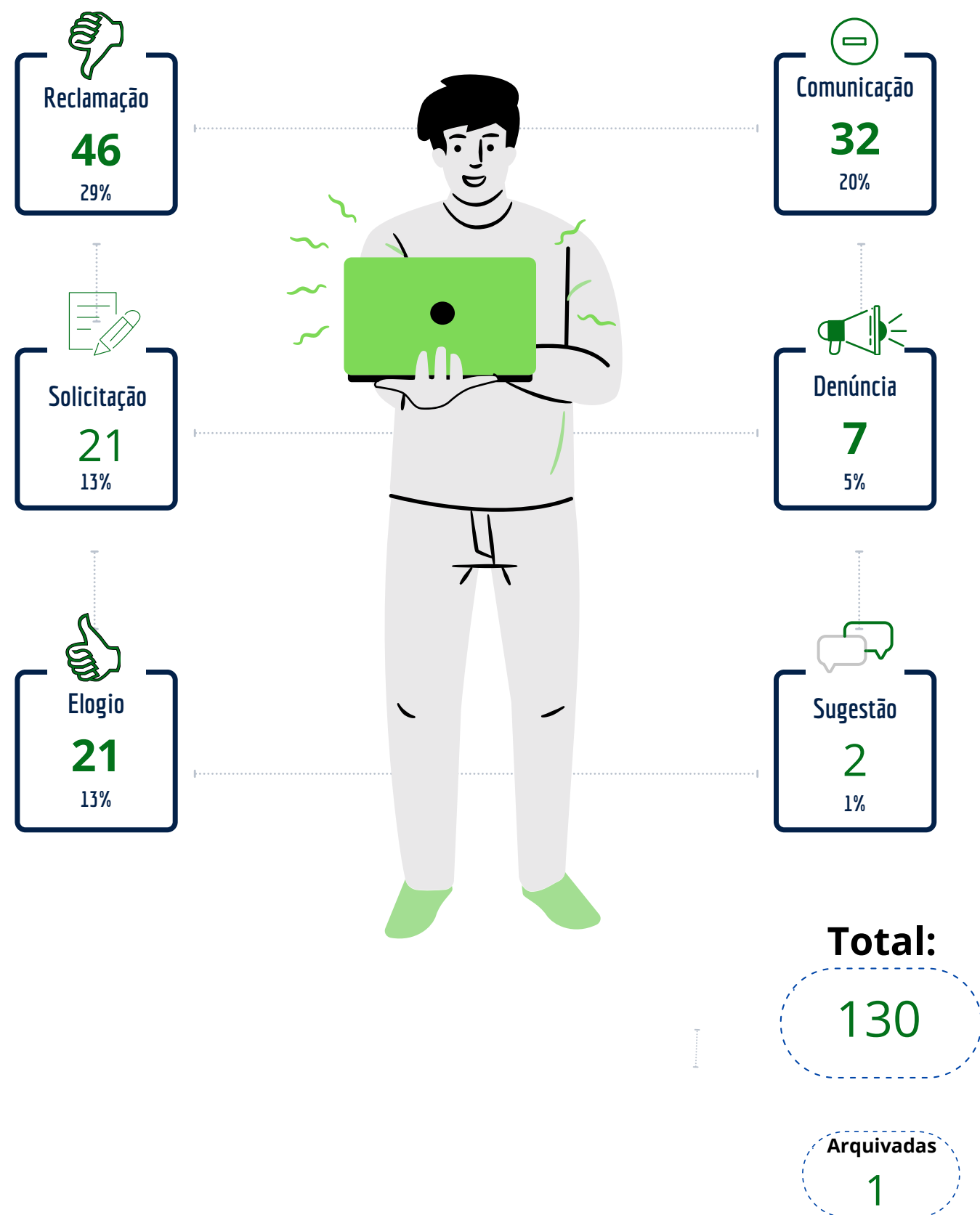
Com relação ao perfil do demandante verifica-se que o maior público em 2022 foi de paciente com 31,01%, seguido pelo empregado público com 23,42% , acompanhante/familiar com 15,19% e candidatos de concurso com 8,23%.

Em virtude do público pediátrico e neonatal que o hospital assiste já é esperado que os registros sejam feitos pelos familiares/pais responsáveis. Observa-se, também, que entre residentes aparecem com uma margem de 2,53% dos registros na ouvidoria em 2022.



2. EXTRATIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

2.1. Manifestações por tipo



Satisfação em relação às respostas oferecidas

Excetuadas as demandas anônima (comunicação), que inviabilizam a participação na pesquisa de satisfação, 10 usuários avaliaram o atendimento, em um universo de 130 **demandas** respondidas.

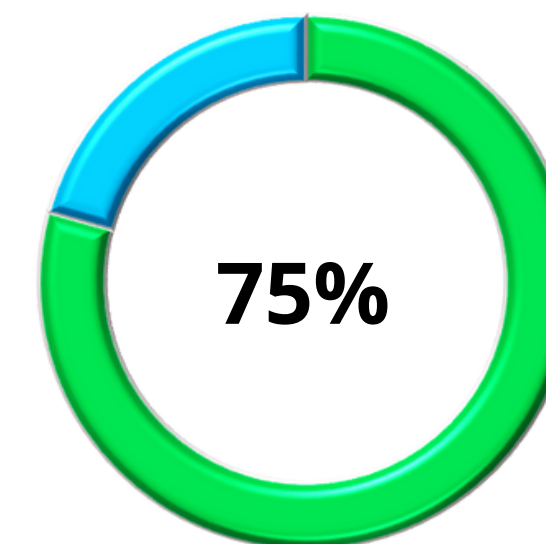
As respostas oferecidas pela Ouvidoria foi avaliada quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do Painel "Resolveu?" (Março/2022), da CGU.

Média de Resolutividade



Conforme informações do Painel, **60% avaliaram que a demanda foi resolvida, 20% parcialmente resolvida.** O cálculo da média é feito automaticamente no Painel.

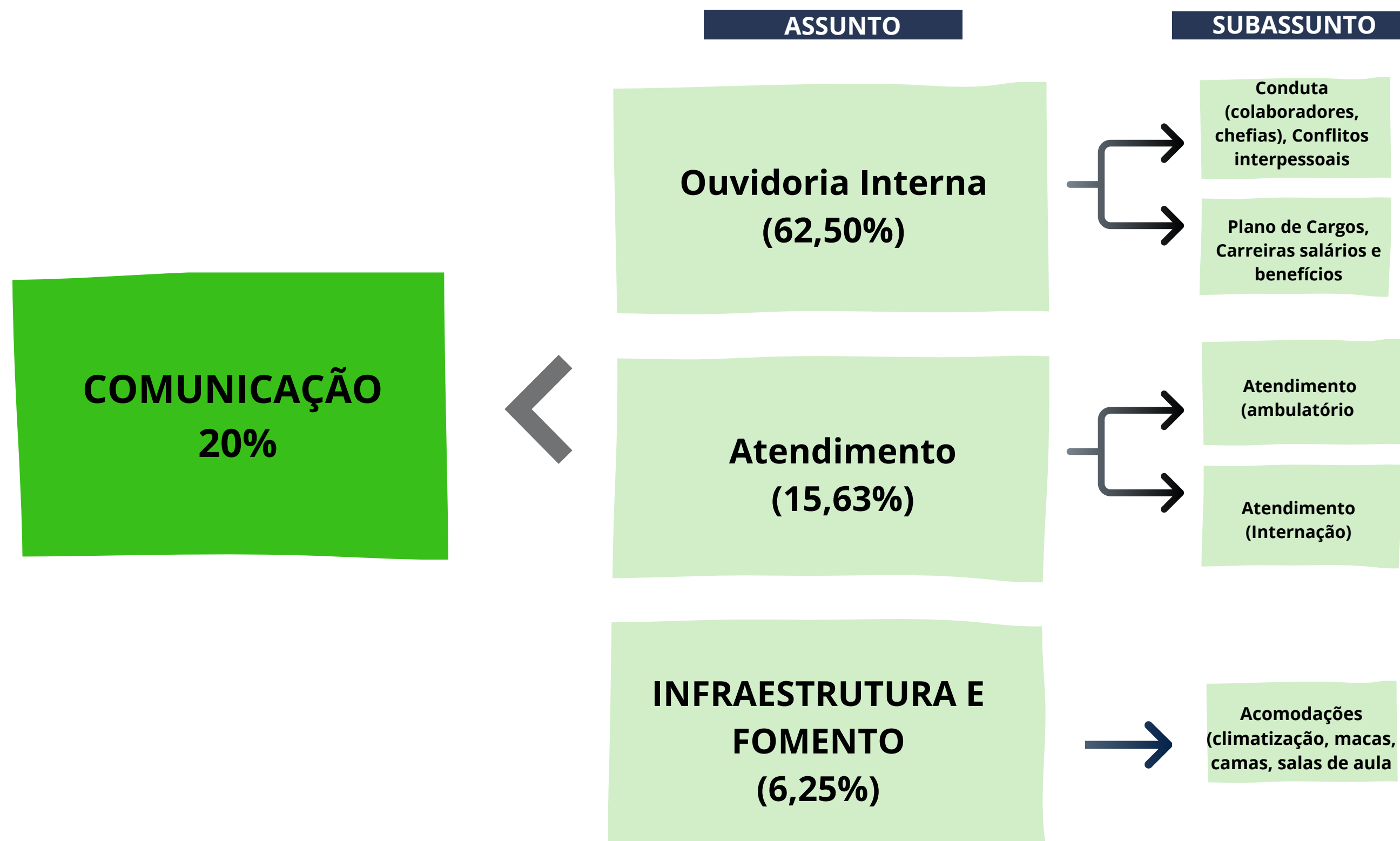
Satisfação



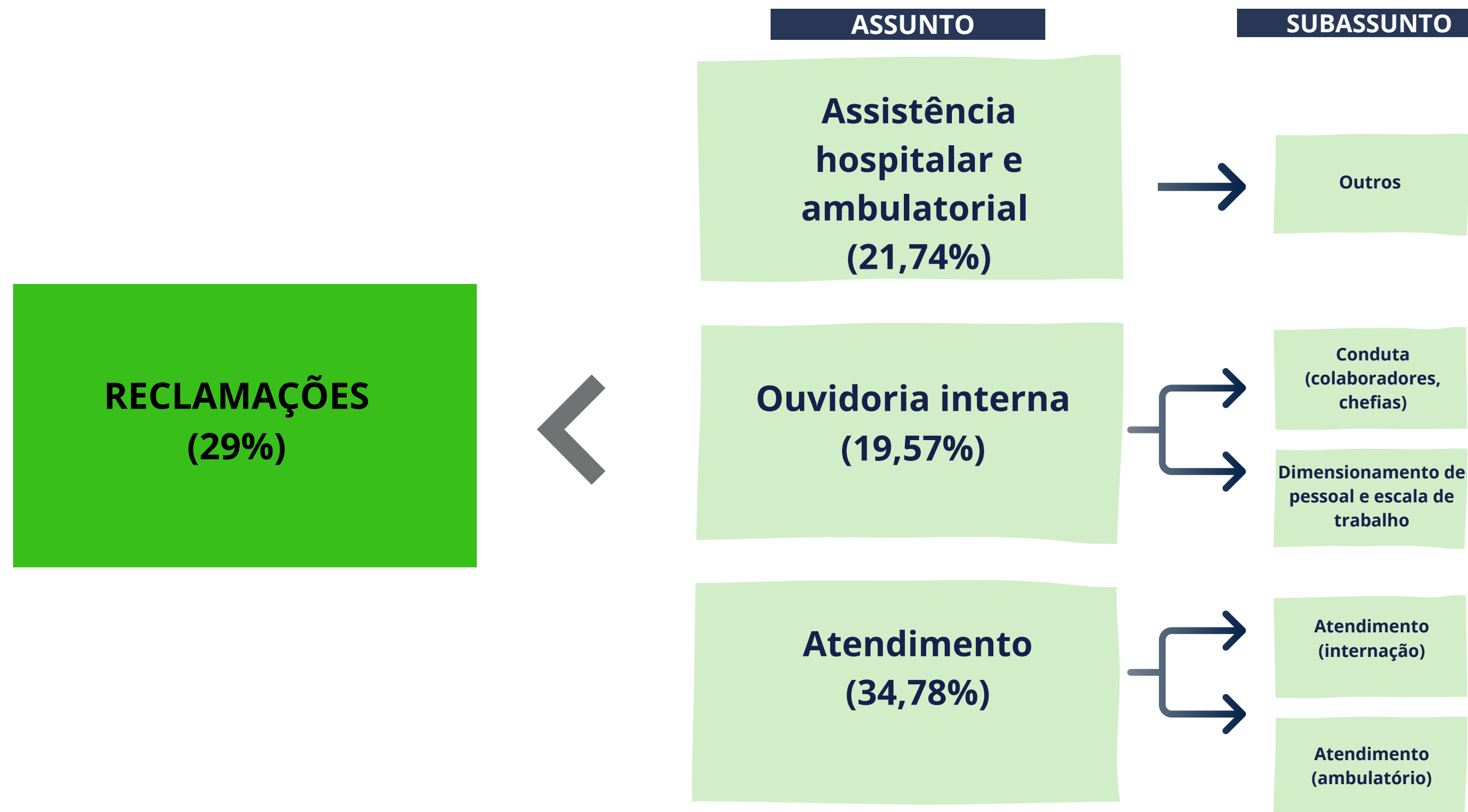
O nível de satisfação média é calculado automaticamente pelo painel, com o seguinte detalhamento:



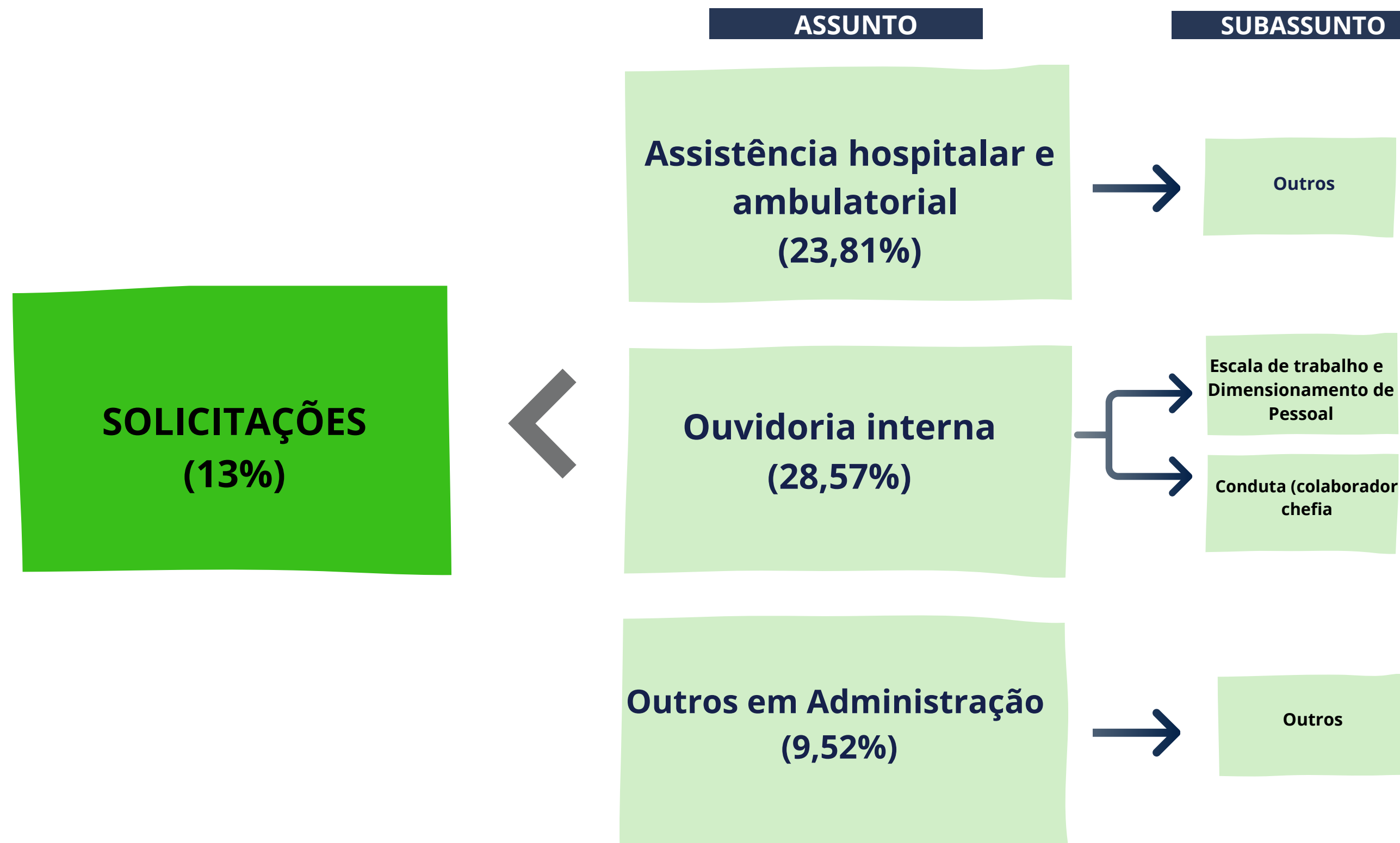
2.1. Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Comunicação



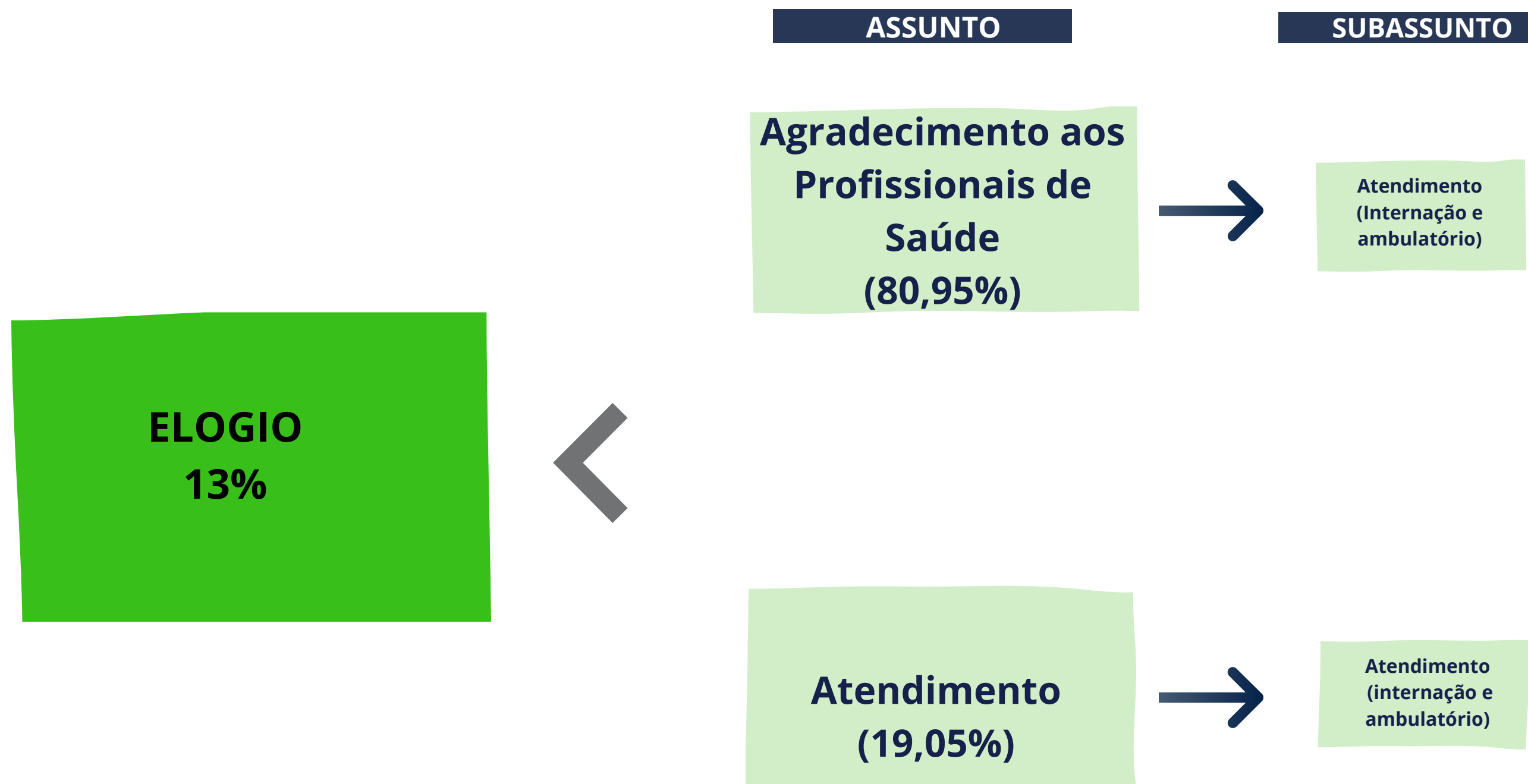
2.2. Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Reclamações



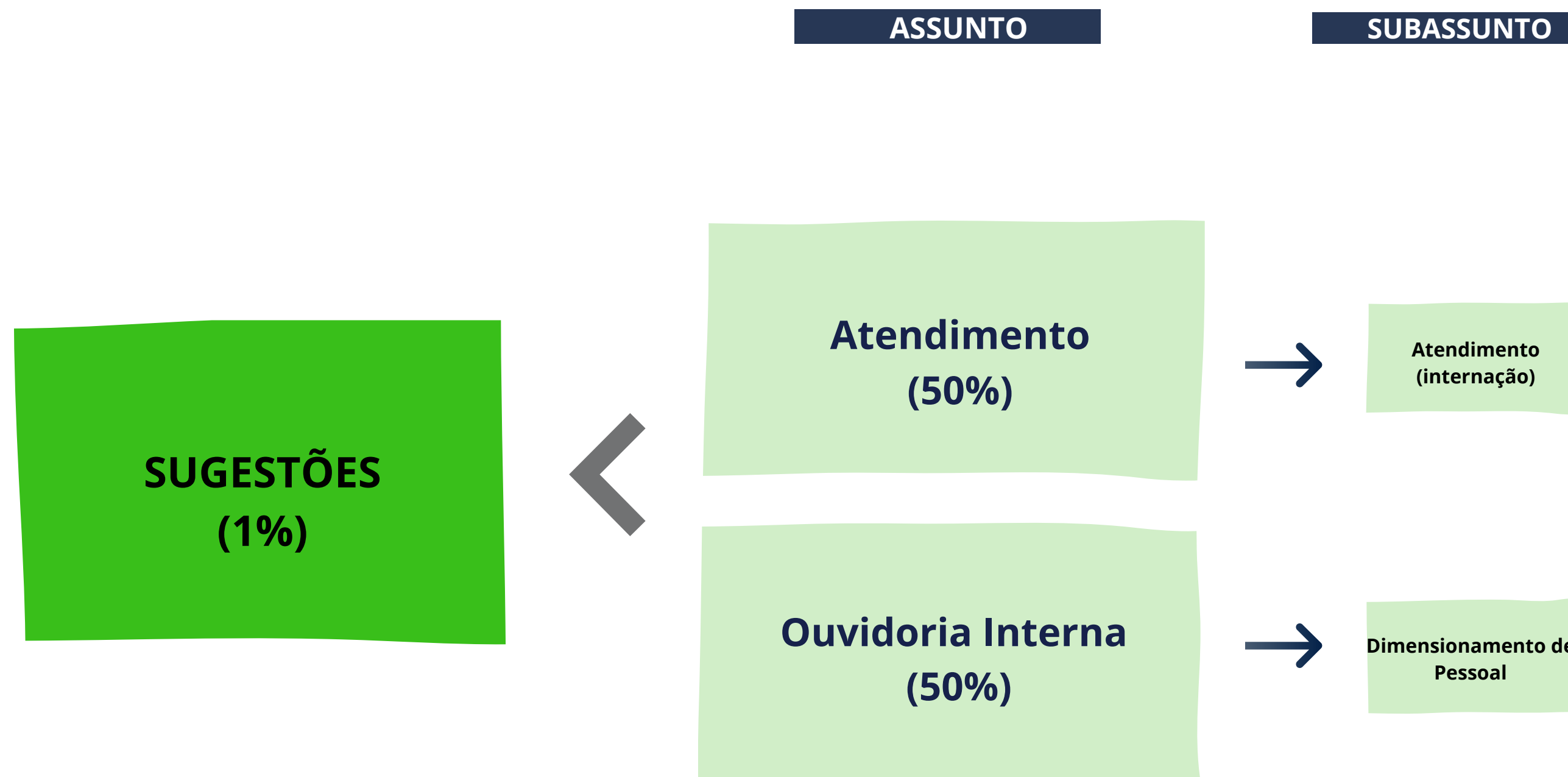
2.3. Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Solicitações



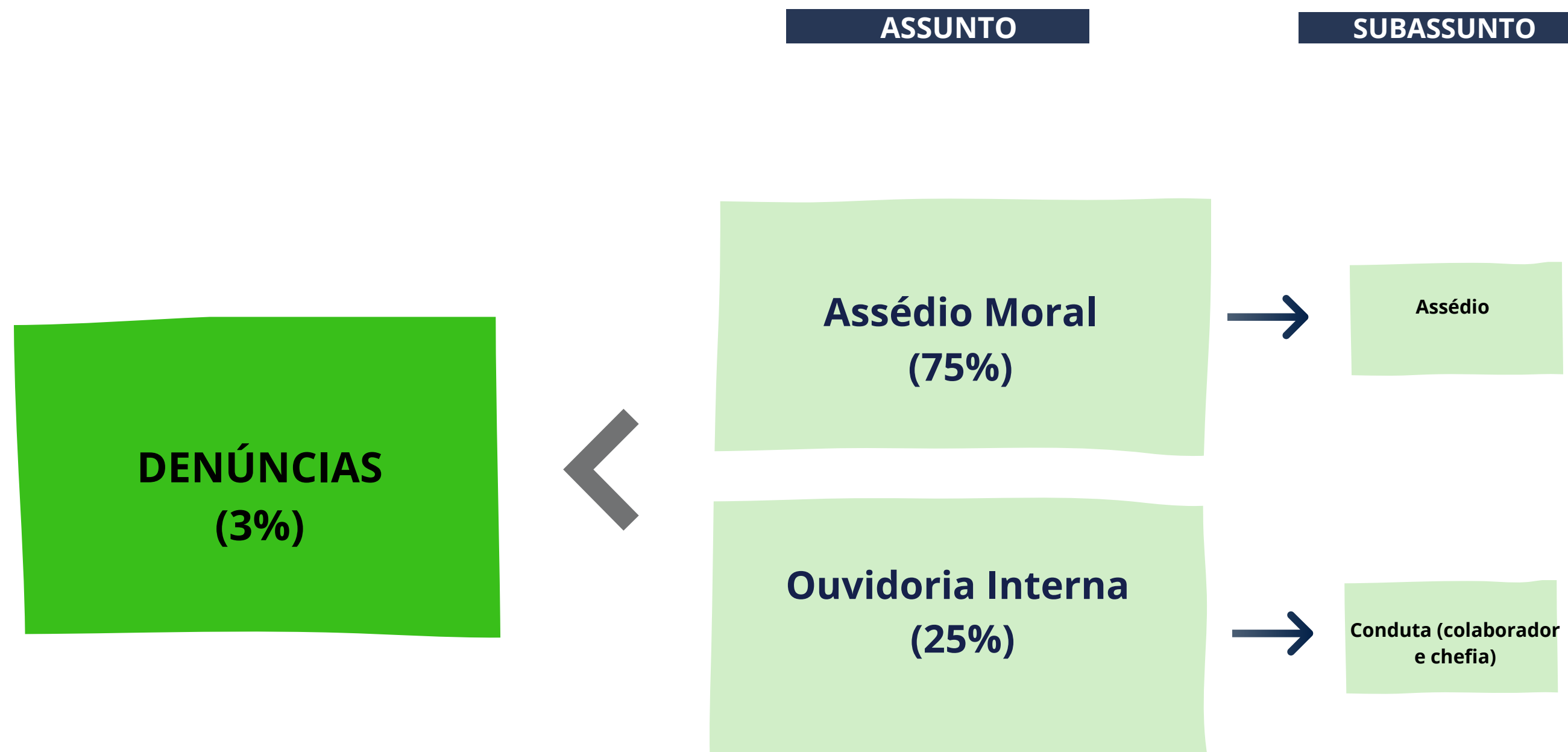
2.4. Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Elogio



2.5. Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Sugestões

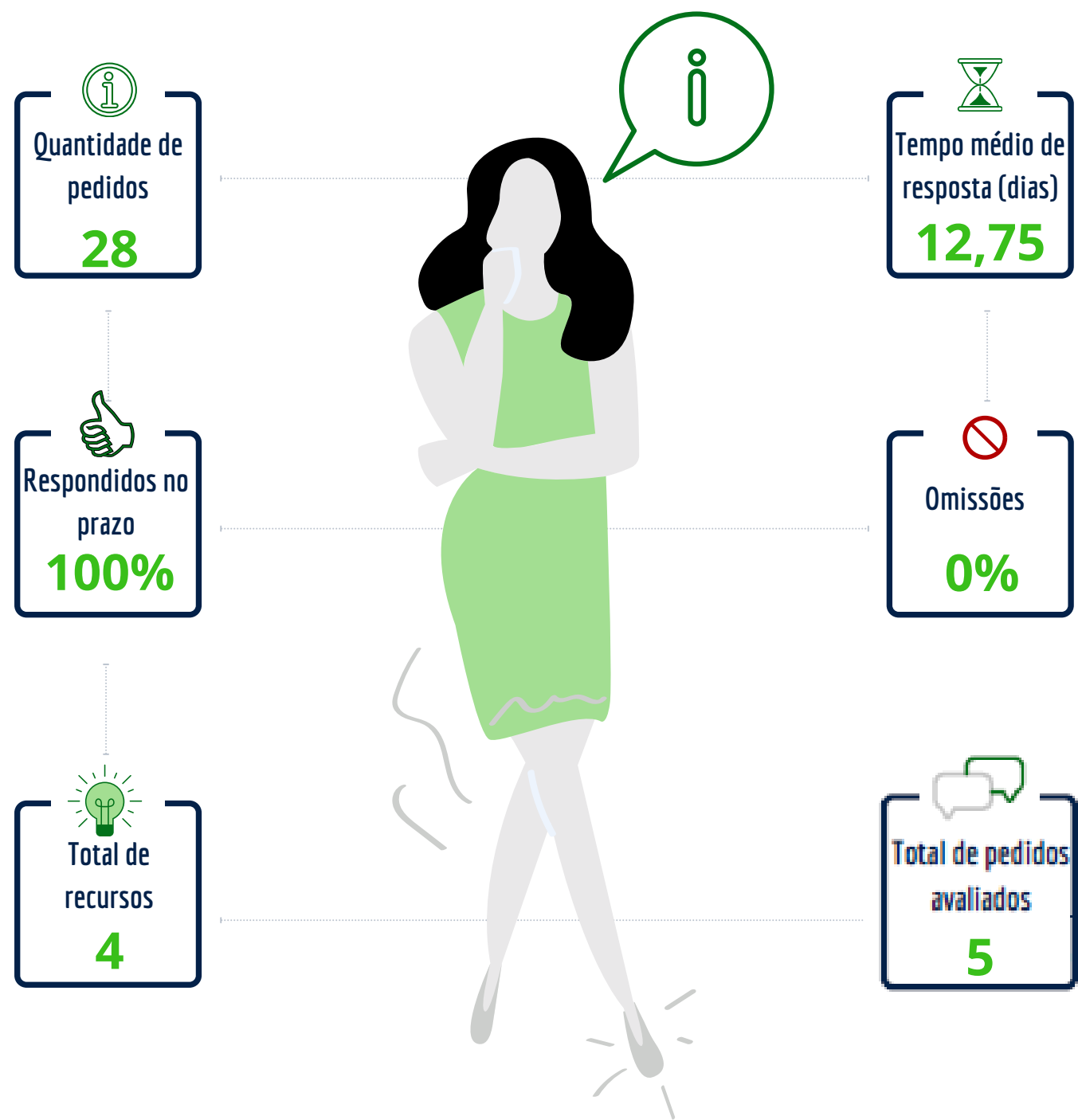


2.6. Demandas mais recorrentes por Assuntos e Subassuntos - Denúncias

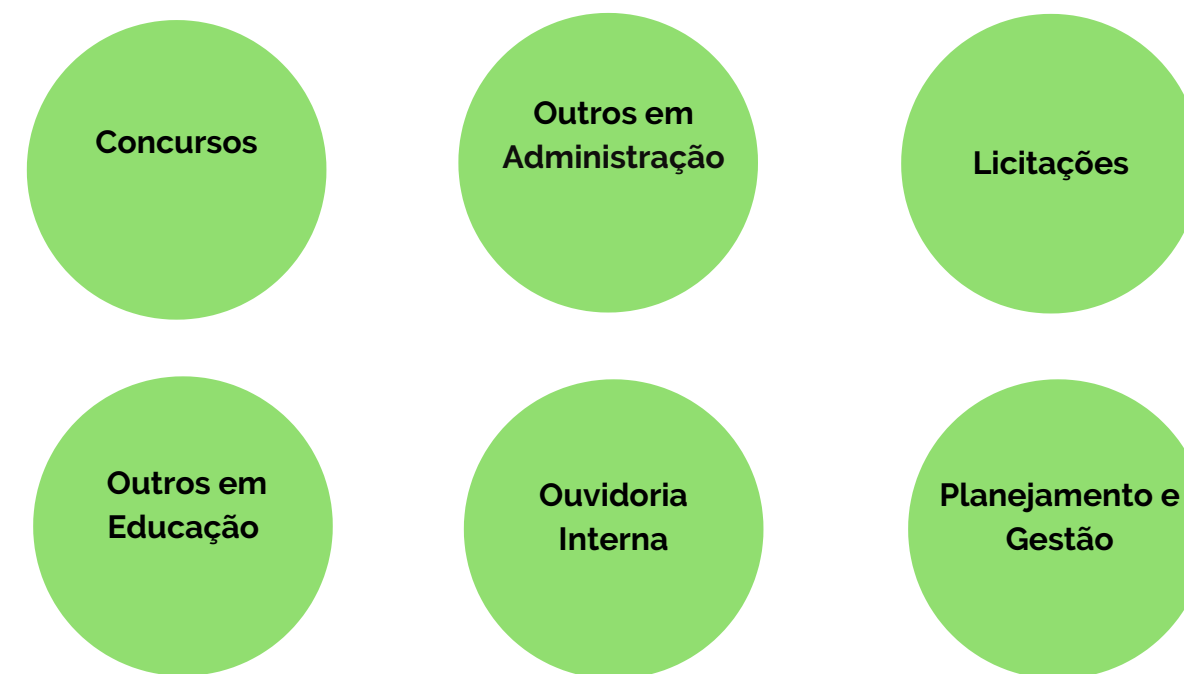


4. ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1. Pedidos de Acesso à Informação



Principais temas:

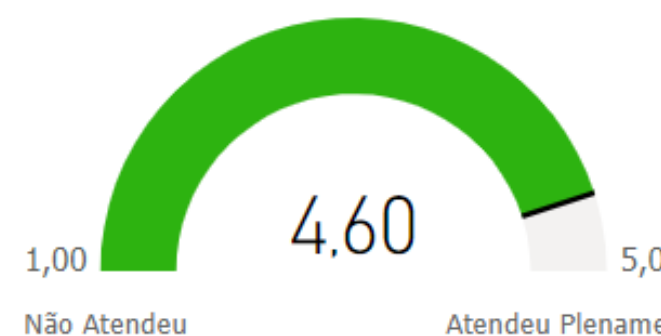


Satisfação em relação às informações oferecidas

TOTAL DE RESPOSTAS: 5

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS ?

100,000%
CUMPRE

0,000%
CUMPRE PARCIALMENTE

0,000%
NÃO CUMPRE



CUMPRIMENTO POR ASSUNTO ?

CUMPRIMENTO POR ITENS ?

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS ?



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.

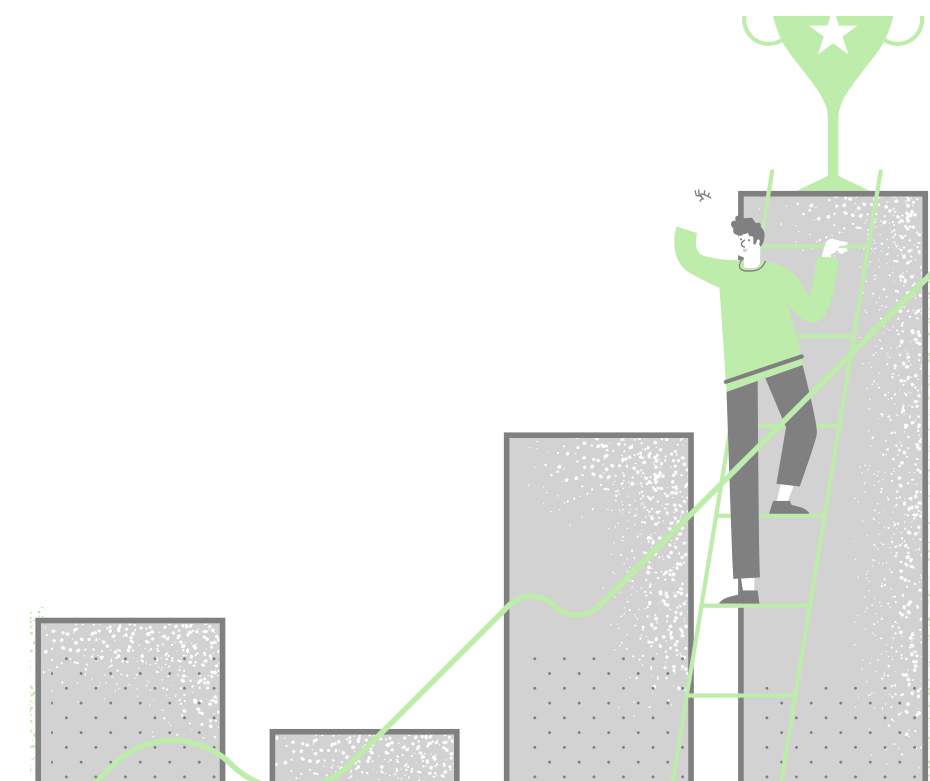
De tal modo que ao final do período de avaliação, o Huab-UFRN/Ebserh alcançou 95,92% de conformidade no cumprimento dos itens da LAI e 4,08% de não cumprimento de ponto específico em receitas e despesas. Sendo esse já encaminhado a área responsável para que o hospital possa alcançar 100% de conformidade 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:** 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 04/07/2022.
- **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 2022 foi bastante desafiador, o que proporcionou considerável avanço na transparência ativa e divulgação do Plano de Dados Abertos, bem como os avanços institucionais em decorrência a Lei Geral de Proteção de Dados.

Ouvidora: Denise Soares de Almeida

Telefones: (84) 3291-2324 ramal 1005

E-mail: 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>