

# Ações da Ouvidoria 2024 Relatório Parcial



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO





# Visão Geral

**Tratamento de Demandas de  
Ouvidoria**

**Lei Geral de Proteção de Dados**

**Transparência Ativa**

**Carta de Serviços**

**Transparência Passiva**

**Plano de Dados Abertos**

**Pesquisa de Satisfação dos Usuários**

**Prevenção aos Assédios e  
Discriminação**

# Tratamento de Demandas da Ouvidoria

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



285  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1  
ÓRGÃO



EM TRATAMENTO

25

100%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



RESPONDIDAS

244

99%

1%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO

10,01  
Tempo Médio  
(dias)



ARQUIVADAS

16

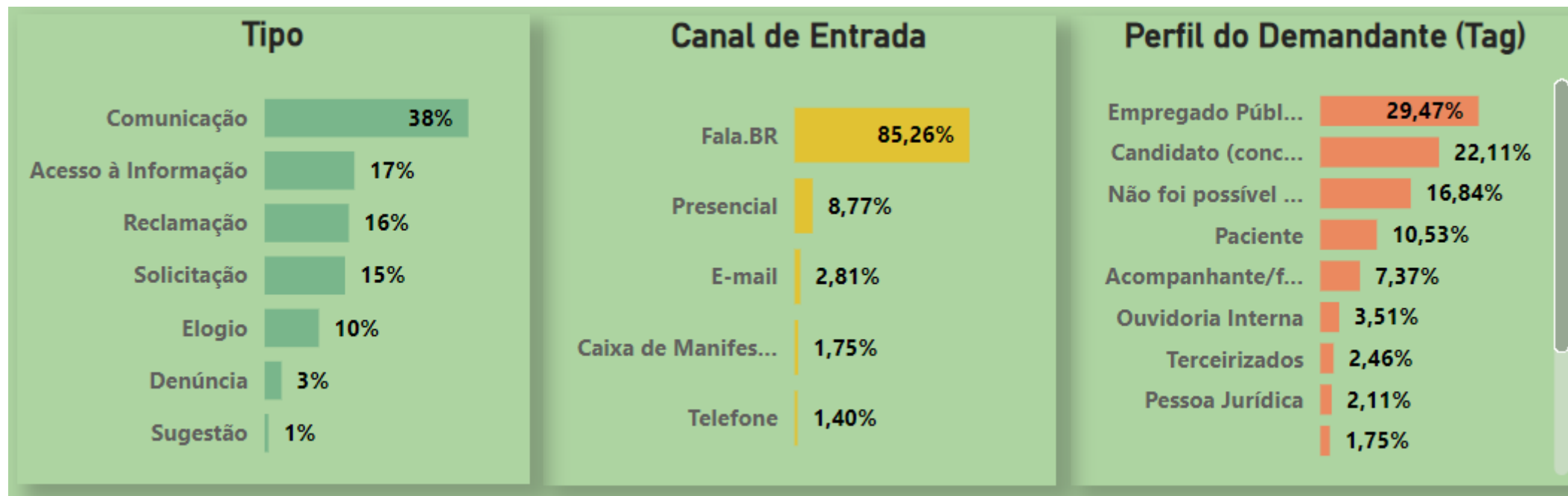
ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

8

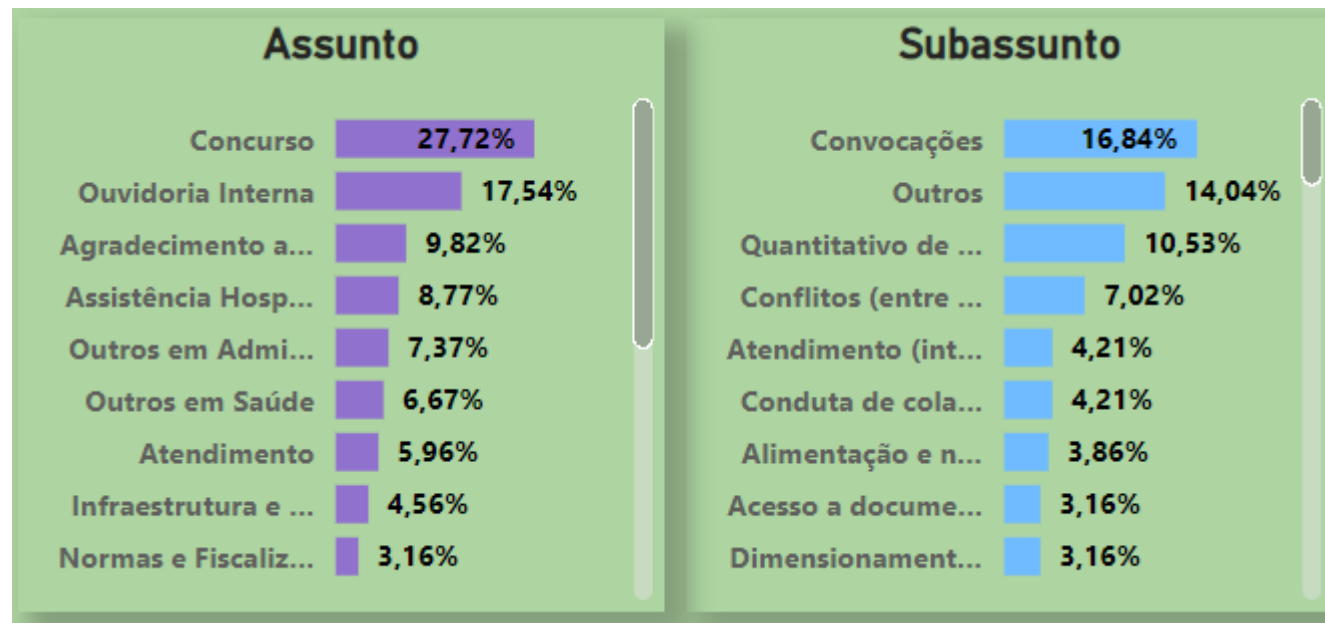
# Tratamento de Demandas da Ouvidoria



# Tratamento de Demandas da Ouvidoria



# Tratamento de Demandas da Ouvidoria





# Transparência Passiva

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

Última Atualização << 20/12/2024 09:01:11  
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

**54**

RANKING <sup>?</sup>

**253° / 320**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA <sup>?</sup>

**11,87**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

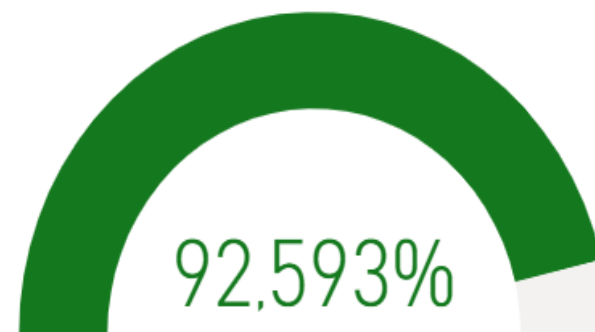
RANKING <sup>?</sup>

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

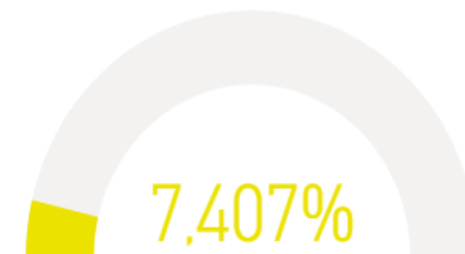
**136° / 320**

### STATUS DOS PEDIDOS <sup>?</sup>

RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES





# Transparência Passiva

## PRINCIPAIS TEMAS ?

Licitações  
Outros em Educação  
**Concurso**  
Outros em Administração  
Normas e Fiscalização

Assistência Hospitalar e Ambulatorial

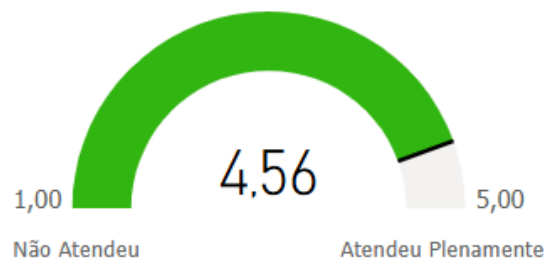
## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Tudo ▼

**TOTAL DE RESPOSTAS: 9**

A resposta fornecida atendeu  
plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de  
fácil compreensão?





# Transparência Ativa

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

Última Atualização >> 20/12/2024 05:03:04  
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

### TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **46**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**174 / 320**

### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

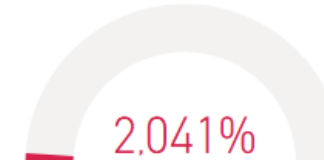
CUMPRE



CUMPRE PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE



# Leis Gerais de Proteção de Dados

SUS UFRN HUAB EBSERH GOVERNO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO BRASIL  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

## CONHECIMENTOS GERAIS SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

DATA: 24/04/2024  
HORA: 16h  
ACESSAR: 



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANA BEZERRA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
Praça Tequinha Farias, nº 13 - Bairro Centro Santa Cruz-RN, CEP 59200-000  
- <http://huab-ufrn.ebserh.gov.br>

Ata - SEI nº Modelo/2021/SECR/UAC/SUPRIN/HUAB-UFRN-EBSERH

Santa Cruz, data da assinatura eletrônica.

Ata SEI da 7ª reunião ordinária da Comissão (COREME), programada para ser realizada em três de julho de dois mil e vinte quatro.

Gabriela Araújo da Silva, pois ela se encontra de atestado. Dando continuidade, a senhora Denise Soares de Almeida (Ouvidora convidada) passou a tratar sobre a **primeira pauta: a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, esclarecendo pontos importantes desse dispositivo legal para os presentes. **Ela os esclareceu de forma breve, tendo em vista que esse assunto já foi pauta de outras reuniões deste colegiado - COREME.** Esclareceu a diferença entre dado pessoal, sensível e o tratamento deles. Lembrou a relação que o paciente tem com a instituição, e não com o particular. **Falou que a questão de "autoriza a divulgação" não tem valor jurídico. Pediu cuidado com a questão da divulgação de imagens em redes sociais, já que a LGPD não contempla essa hipótese em seu bojo.** Relatou a importância da **anonimização** ou da **pseudoanonimização** de dados do usuário. Lembrou a importância do uso do termo de **consentimento para uso dos dados/imagens**, pois o tratamento de dados do usuário sempre deve seguir as hipóteses da referida lei, ou seja, **os dados não podem ser divulgados para qualquer fim.** Chamou a atenção para não deixar os dados expostos: computadores onde ficam esses dados não podem ser liberados para outras pessoas. **Expressiu também que uma foto quando solicitada por uma paciente precisa ser tirada do celular da própria paciente, nunca dos equipamentos do hospital. Se a paciente quiser marcar a equipe ao publicar a foto, é um direito da própria paciente, mas nunca a equipe do hospital vai pedir para ser marcada.** Ela mencionou a resolução 2336/2023 a qual veda a divulgação de procedimentos que identifiquem

o paciente, garantindo o anonimato. A senhora Denise ainda frisou que mediante os esclarecimentos, os empregados do hospital vão seguir a norma operacional disciplinar, a qual especifica o fluxo sobre esses procedimentos. Em seguida, a professora Simone Pedrosa Lima

EBSERH ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados.



### LGPD

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

SUS UFRN HUAB EBSERH GOVERNO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO BRASIL  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

### CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

- A Constituição de 1988 foi a primeira norma fundamental, no Brasil, a garantir expressamente como direito fundamental do cidadão a inviolabilidade à privacidade e à intimidade.
- A Constituição prevê diversas disposições que se relacionam à proteção da privacidade e dos dados pessoais, como:
  - A inviolabilidade da vida privada e da intimidade (art. 5º, XI);
  - A proibição da interceptação de comunicações telefônicas, telegráficas ou de dados (art. 5º, XII);
  - A vedação da invasão de domicílio (art. 5º, XI);

### O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?



- INTERNO:** crenças, opiniões, associações.
- EXTERNO:** nome, RG, CPF, foto, dado biométrico, raça, etnia, preferências, histórico de navegação, registro de chamadas, comportamento, idade, renda, histórico médico, características físicas.
- HISTÓRICO:** histórico de vida, eventos passados, endereço.
- INFORMAÇÕES FINANCEIRAS:** histórico de compras, dados bancários, transações, empréstimos.
- RASTREIO:** endereço de IP, contatos (telefone e e-mail), localização GPS.
- SOCIAL:** profissão, registro criminal, vida pública, família, rede social, comunicação, mensagens.

Podem ser considerados dados sensíveis: raça ou etnia, origem étnica ou social, convicções religiosas, opiniões políticas, filiação sindical, dados biométricos, dados genéticos, dados de saúde, dados de vida sexual, dados de orientação sexual, dados de vida financeira, dados de vida profissional, dados de vida acadêmica, dados de vida cultural, dados de vida esportiva, dados de vida artística, dados de vida intelectual, dados de vida científica, dados de vida tecnológica, dados de vida ambiental, dados de vida social, dados de vida econômica, dados de vida política, dados de vida jurídica, dados de vida administrativa, dados de vida legislativa, dados de vida judiciária, dados de vida executiva, dados de vida fiscal, dados de vida tributária, dados de vida previdenciária, dados de vida trabalhista, dados de vida previdenciária, dados de vida previdenciária, dados de vida previdenciária.

# Prevenção ao Assédio Moral, Sexual e discriminação

## Tema inserido e discutido nas integrações de 2024

**EBSERH FORMAS DE ATENDIMENTO**

- Presencial, na sala da Ouvidoria, o qual será garantido o sigilo pelas informações.
- Por Telefone, (84) 3291-2324 ou 3291-2425, Ramal: 1005.
- Caixa de Sugestão: estão disponibilizadas na Recepção do HUAB e no prédio Miguel Luita
- Sistema on-line, tendo um prazo de vinte (20), podendo ser prorrogado por mais trinta dias (30).
- E-mail: ouvidoria.huab@ebserh.gov.br

16

**EBSERH O que é assédio moral?**

O assédio moral consiste na violação da dignidade ou integridade física ou psicológica de outra pessoa por meio de conduta abusiva. Manifesta-se por meio de gestos, palavras (orais ou escritas), comportamentos ou atitudes que expõem o(a) servidor(a), o(a) empregado(a) ou o(a) estagiário(a) ou o(a) terceirizado(a), individualmente ou em grupo, a situações humilhantes e constrangedoras, degradando o clima de trabalho e muitas vezes impactando a estabilidade emocional e física da vítima.

A pessoa assediada integra, muitas vezes, algum grupo que já sofre discriminação social, tais como mulheres, pessoas com deficiência, pessoas idosas, negras, minorias étnicas, população LGBTQIAP+, dentre outros.

17

**EBSERH Exemplos de condutas de assédio moral**

- Privar a pessoa do acesso aos instrumentos necessários para realizar o seu trabalho;
- Sonegar informações necessárias à realização de suas tarefas ou fornecer informações que induzam ao erro;
- Não atribuir atividades à pessoa, deixando-a sem qualquer tarefa a cumprir, provocando a sensação de inutilidade e de incompetência, ou colocando-a em uma situação humilhante frente aos colegas de trabalho;
- Contestar sistematicamente todas as suas decisões e criticar o seu trabalho de modo exagerado ou fútil, em especial na frente de outras pessoas;
- Entregar, de forma permanente, quantidade superior de tarefas comparativamente a seus colegas;
- Exigir a execução de tarefas urgentes de forma permanente e desordenada;
- Atribuir, de propósito e com frequência, tarefas inferiores ou superiores, distintas das suas atribuições;
- Controlar a frequência e o tempo de utilização de banheiros;
- Pressionar para que não exerçam suas diretas atividades ou trabalhos;

18

**EBSERH O que não configura assédio moral**

É importante entender que os conflitos fazem parte das relações humanas e de trabalho, por isso, nem toda situação de atrito ou discordância constitui assédio moral. Além disso, alguns atos são inerentes ao trabalho de gestão pública, e, quando são pontuais ou moderados, não configuram assédio moral:

- Colocações de trabalho, realizadas de maneira razoáveis;
- Atribuição de tarefas aos subordinados, no interesse da Administração;
- Conflitos esporádicos com colegas ou chefes - divergências sobre determinado tema comunicadas de forma direta e respeitosa;
- Críticas construtivas; e
- Avaliações de desempenho realizadas por colegas ou superiores, desde que não seja feita de forma a causar situação vexatória na pessoa avaliada.

19

**EBSERH Assédio moral e discriminação**

O assédio moral é, muitas vezes, motivado por algum tipo de discriminação decorrente de machismo, etarismo, racismo, capacitismo ou LGBTQIobia. Contudo, assédio e discriminação são conceitos distintos. A discriminação tem origem na diferença entre pessoas.

A Convenção nº 111 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) compreende a discriminação como toda distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social que tenha por efeito destruir ou alterar a qualidade de oportunidade ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão.

20

**EBSERH Assédio sexual**

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define assédio sexual como intimações, contatos físicos forçados que devam caracterizarem como corrupção para dar ou manter o emprego, influir nas promoções ou na carreira do assediado, prejudicar o rendimento profissional, humilhar, insultar ou intimidar a vítima.

O assédio sexual pode se manifestar por meio de mensagens escritas, gestos, cantadas, piadas, manufações, obrigações ou ameaças, ou seja, de maneira sutil ou explícita, não sendo o contato físico necessário para a configuração do assédio sexual, bastando que ocorra a perseguição.

É direito de toda pessoa não aceitar convívio com cantadas, grupos, toques ou outros comportamentos que, de alguma forma, causem incômodo, mesmo que para as outras pessoas ou para a sociedade isso seja prática habitual e inofensiva. Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação - MPF, 2010, p.17 O assédio sexual é um comportamento ou atitude de teor íntimo e sexual, considerado desagradável, ofensivo e injurioso para a vítima. O assédio sexual se caracteriza pelo não consentimento da pessoa assediada.

21

## Campanha de Divulgação nos Quadros de avisos



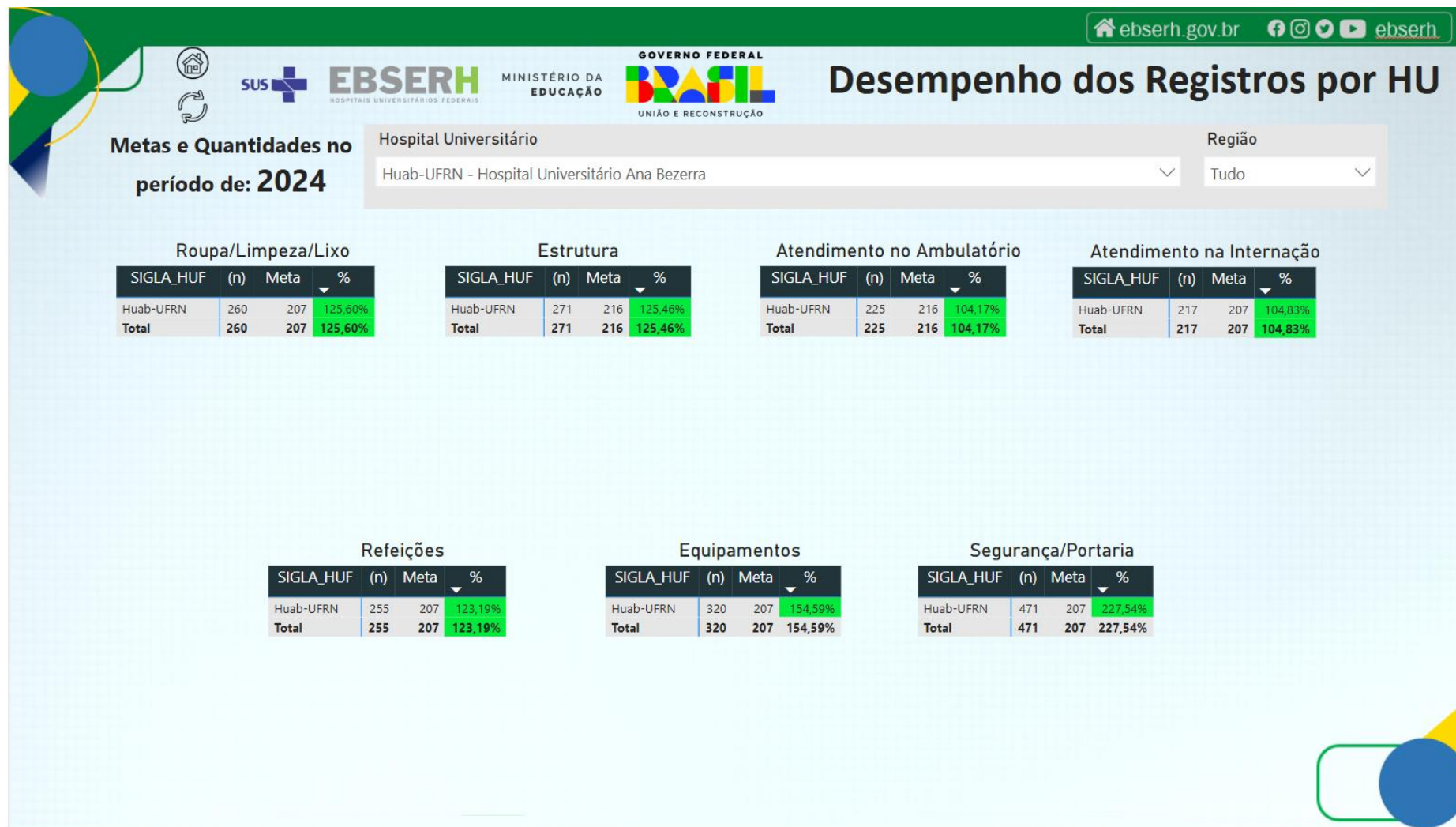
# ➤ Prevenção ao Assédio Moral, Sexual e discriminação

Divulgação do Novo Guia Lilás da CGU



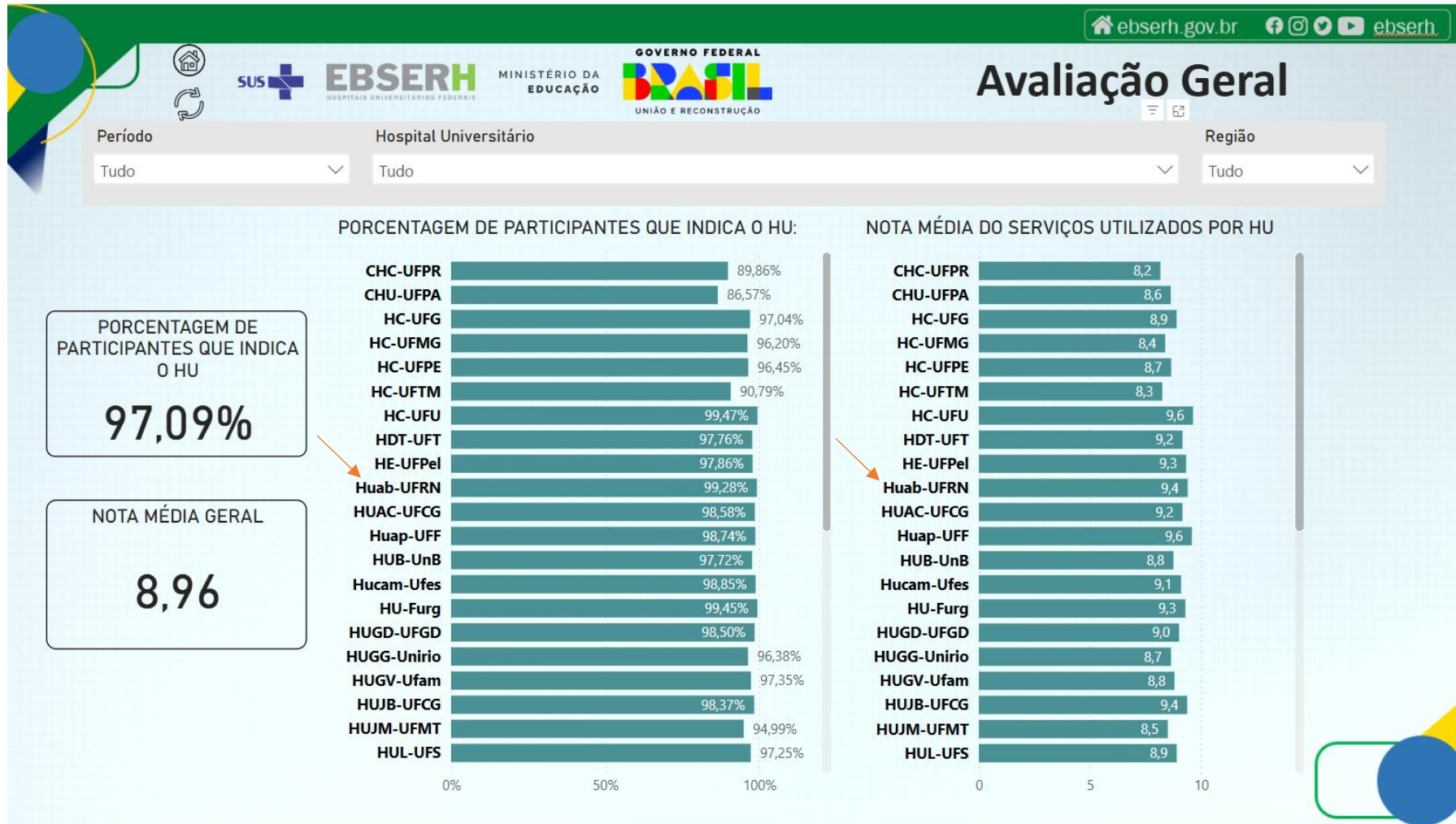
Divulgação: e-mail institucional,  
Instagram, Processo SEI, telas em geral

# Pesquisa de Satisfação dos Usuários



Fonte:  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZWlwMjU1M2QtYWNhNC00M2I3LWFiYTAtNTJhNmFIZDIwYTE3IiwidCI6IjY0ZDM0ZGRkLWVmZjAtNGQ5NS1iN2YxLTA3MzRhNWw4NDVINSJ9>

# Pesquisa de Satisfação dos Usuários



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizWlwMjU1M2QtYWNhNC00M2I3LWFiYTAatNTJhNmFIZDIwYTE3liwidCI6IjY0ZDM0ZGRkLWFmZjAtNGQ5NS1iN2YxLTA3MzRhNWw4NDVINSJ9>



# Carta de Serviços

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Hospital Universitário Ana Bezerra - Huab  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN  
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh

Em atualização  
Disponível Versão 2023

# Carta de Direitos dos Usuários do SUS

## Direitos dos Usuários do SUS Huab-UFRN

- 1 Todo cidadão tem direito a ser atendido com ordem e organização
- 2 Todo cidadão tem direito a um atendimento de qualidade
- 3 Todo cidadão tem direito a tratamento humanizado e sem discriminação
- 4 Todo cidadão tem direito a a ver o próprio prontuário, sempre que quiser
- 5 Todo cidadão usuário do SUS também tem deveres ao buscar atendimento
- 6 Todos devem se empenhar para cumprir o disposto na Carta de Direitos de Usuários do SUS

**Contato conosco:**  
<http://falabr.cgu.gov.br>

Utilize esse QR code para registrar sua manifestação diretamente no Fala.BR

**Caixas de Manifestação:** disponível na recepção central e na recepção do prédio administrativo Miguel Lula.

**Tel:** (84) 3191-1780 / Ramal 1005

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

**Atendimento:**  
De segunda a sexta-feira - 8h às 17h

**ATENÇÃO:** Os hospitais universitários da Rede Ebserh são totalmente públicos, 100% SUS e NÃO realizam nenhum tipo de atendimento particular ou por convênio. Qualquer desconfiança, procure a Ouvidoria!

Hospital Universitário Ana Bezerra (Huab) - Praça Tequinha Farias, 13, Santa Cruz (RN)



## Contato conosco:

<http://falabr.cgu.gov.br>

Utilize esse QR code para registrar sua manifestação diretamente no Fala.BR

**Caixas de Manifestação:** disponível na recepção central e na recepção do prédio administrativo Miguel Lula.

**Tel:** (84) 3191-1780 / Ramal 1005

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

**Atendimento:**  
De segunda a sexta-feira - 8h às 17h

**ATENÇÃO:** Os hospitais universitários da Rede Ebserh são totalmente públicos, 100% SUS e NÃO realizam nenhum tipo de atendimento particular ou por convênio. Qualquer desconfiança, procure a Ouvidoria!

Hospital Universitário Ana Bezerra (Huab)  
Praça Tequinha Farias, 13, Santa Cruz (RN)



# Projeto de extensão - HumanizAMOR

## Acolhimento e Clínica ampliada

- \*Rodadas terapêuticas na Casa da Gestante.
- \*Confecção de Caixinhas da Memória para casos em que há perda gestacional,
- \*Certificados de alta de pacientes neonatais e infantis internados no ambiente hospitalar ou em acompanhamento pela equipe ambulatorial.
- \*Práticas integrativas e complementares em saúde. Como escalda pés e oficinas de pintura da barriga das gestantes.
- \*Comemorações de mêsversário de pacientes neonatais e infantis internados no ambiente hospitalar, favorecendo o vínculo e a rede de cuidados
- \*Cadernos de humanização e caixas lúdicas.

## Ambiência

- \*Atividades de decoração dos ambientes hospitalares com temas que remetem às abordagens do Ministério da Saúde ou marcos culturais. Exemplo: Agosto Dourado, sobre amamentação, Dia da Mulher, São João, Carnaval, Natal, Outubro Rosa, Novembro Azul.

## Defesa dos direitos

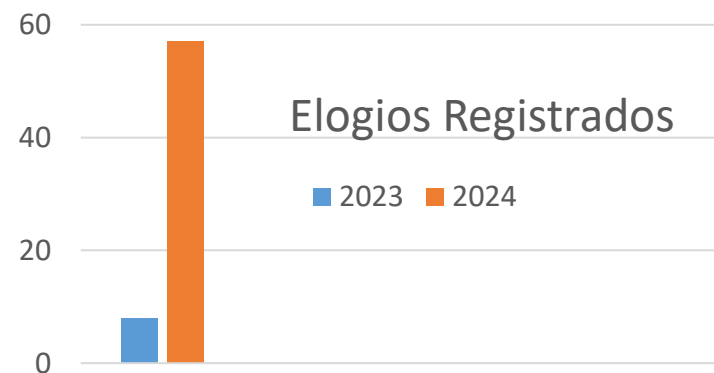
- \*Rodadas de ações educativas em saúde, de acordo com os temas propostos mensalmente pelo Ministério da Saúde, e demandas localizadas em cada setor.
- \*Elaboração de cartilhas para distribuir na realização de cada atividade.
- \*Planos de parto, enfatizando os direitos da gestante e sua autonomia no processo de parto.

# ➤ Plano de Dados Abertos

Atualização do PDA 2024/2026



# Campanhas do Elogio



1. Campanhas digitais de incentivo ao registro do elogio;
2. Visita Itinerante as áreas assistenciais, administrativas e do ensino no Setembro Amarelo
3. Exposição do “Quadro dos Elogiados”

SETEMBRO Amarelo  
MÊS DA VALORIZAÇÃO DA VIDA.

O elogio é uma dose de ânimo, cada **palavra de incentivo** faz a diferença.

#vocênãoestásozinho #elogie

SE PRECISAR, CONTE COM A OUVIDORIA!

Atendimento: de segunda a sexta-feira - 8h às 17h  
E-mail: [ouvidoria.huab@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.huab@ebserh.gov.br)

SUS+ UFRN HUAB EBSEERH MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIO E RECONSTRUÇÃO



# Considerações

**Realizar Plano de Melhorias para resultados da Pesquisa de Satisfação**

**Divulgação da Carta de Direitos dos Usuários do SUS do Huab**

**Finalização e divulgação da nova Carta de Serviços do Huab**

**Concluir a Transparência Ativa**