

EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA HUJB-UFCG/EBSERH

Ano de 2024

Versão 1.0

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
DA OUVIDORIA
HUJB-UFCG/EBSERH
2024**

Versão 1.0

© 2014, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares –
Ebserh www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Ouvidoria do HUJB-UFCG/ Ebserh.
Sua reprodução parcial ou total é permitida, desde que não seja para fins comerciais e com a
indicação da fonte.

HUJB-UFCG/EBSERH

Hospital Universitário Júlio Maria Bandeira de Mello – UF Campina Grande/PB – Ministério da Educação

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Av. José Rodrigues, 305 –Bairro Edmilson Cavalcante
CEP: 58.900-000
Telefone: (83) 35324781 Site: www.ebserh.gov.br

CAMILO SANTANA
Ministro de Estado da Educação

ARTHUR CHIORO
Presidente Ebserh

DIEGO RODRIGUES DE SOUSA REZENDE
Ouvidora Geral da Ebserh

ANA PAULA OLIVEIRA DA SILVA
Superintendente HUIB-UFCG/Ebserh

FRANCISCO DE ASSIS ALVES FREIRE
Gerente Administrativo

JOSÉ DILBERY OLIVEIRA DA SILVA
Gerente de Atenção à Saúde

FRANCISCO JOSÉ GONÇALVES FIGUEREDO
Gerente de Ensino e Pesquisa

IDELANE DA SILVA
Ouvidora HUIB-UFCG

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. OUVIDORIA	7
3. OBJETIVOS DA OUVIDORIA	8
4. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	8
5. EQUIPE DA OUVIDORIA	9
6. CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA	9
6.1 Sistema Fala.Br - Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	9
6.2 Caixas de Manifestação da Ouvidoria – Disponíveis em todo o hospital	9
6.3 Carta	10
6.4 Telefone	10
6.5 E-mail	10
6.6 Presencial	10
7. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	11
8. REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EM 2024	11
9. MANIFESTAÇÃO LAI	17
10. APLICAÇÃO DA PSU/2024	18
11. AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2024	26
11.1 Elaboração e Apresentação do Relatório Trimestral ao Colegiado Executivo	27
11.2 Execução Mensal do Projeto “Momento com a Ouvidoria”	28
11.3 Acolhimento dos Discentes da UFCG	28
11.4 Realização de Palestra nas Recepções do HUJB	29
11.5 Participação no Encontro Correccional do HUAC/UFCG	30
11.6 Participação da Ouvidoria na II Semana da Ouvidoria do HUPES	31
11.7 Participação da Ouvidoria do HUJB no Seminário Nacional de Ouvidoria	31
11.8 Promoveu Semana de Capacitação para Chefias e Colaboradores sobre: Assédio Moral e Sexual, Racismo Institucional e Discriminação de Gênero no ambiente de Trabalho	33
11.9 Capacitações	34
11.10 Café com Elogios	35
11.11 Elogio Arretado de Bom	36
10.12 Capacitação dos recepcionistas da instituição para Aplicação da PSU	36
11.13 Acolhimento dos profissionais angolanos	38
11.14 Participação do Cursos Gestão por Processos	38
10.15 Setembro Amarelo promovido pela Ouvidoria	38
11.16 Palestra sobre a LGPD para discentes e docentes da Escola Municipal Antônio de Sousa Dias	40
11.17 Evento “A noite do Elogio”	41
11.18 Participação no Congresso Nacional da Rede de Ouvidorias EBSEERH	42
11.19 Participação da Ouvidoria no Expor negócios/2024	43

11.20 Participação da Ouvidoria no Pitstop de prevenção e combate ao assédio moral no HUJB	44
11.21 Colaboração na Aplicação da Pesquisa de Satisfação do Ensino	45
11.22 Realização de Pesquisa de Satisfação própria acerca do seu atendimento aos usuários.	46
11.23 Preenchimento Do MMOuPE Envio Para A CGU	47
11.23 Encerramento Das Campanhas Do Elogio Através Do “Natal Com Elogios”	48
12. METAS PARA 2025.....	49
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50

1. INTRODUÇÃO

Criada dentro da Política de Humanização do Ministério da Saúde, a Ouvidoria do Hospital Universitário Júlio Maria Bandeira de Mello (HUJB-UFCG), vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), atende ao art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que determina ao Poder Executivo instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos”. A Ouvidoria é norteadada também pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.094/2017.

A Ouvidoria atua como instrumento de comunicação entre o público interno e externo e as instâncias administrativas do Hospital, garantindo aos cidadãos, espaços e mecanismos de participação e controle social, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo, do atendimento e a satisfação dos usuários. Para tanto, é fundamental que chefes e gestores dispensem um tempo para atender às questões ligadas à Ouvidoria, assegurando ao serviço, o encaminhamento das demandas.

As informações contidas no relatório, estão disponíveis no Painel Resolheu (CGU). Elas são extraídas da plataforma Fala.BR que inclui o sistema E-OUV.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria do HUJB/UFCG é uma das 38 Ouvidorias da Rede EBSERH composta pelos Hospitais Universitários vinculados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) gerenciada pela Ouvidoria Geral, e representa um canal de comunicação direta com os usuários do serviço, sendo um espaço de participação social, atuando com interlocutor entre a Gestão e o cidadão de forma a contribuir para uma Gestão democrática e participativa. Ademais, a Ouvidoria atua também com o monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011 e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.853/19, zelando pela transparência das informações institucionais e a proteção dos dados pessoais dos usuários e colaboradores.

3. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

- Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- Atuar como instrumento para a melhoria da qualidade dos serviços prestados no Hospital;
- Promover a participação social e o direito à informação para o cidadão.

4. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Receber, analisar e registrar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e/ou denúncias, encaminhando-as às áreas competentes para instrução de resposta;
- Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;
- Propor à Gestão medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do Hospital;
- Assegurar a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) e a Pesquisa de Satisfação dos Residentes (PSR) conforme as diretrizes da Ouvidoria Geral da EBSEH;
- Elaborar e monitorar a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017;
- Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Hospital, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012;
- Cuidar pela simplificação do atendimento prestado aos usuários, conforme Decreto nº 9.094/2017;
- Elaborar conjuntamente com os setores da instituição o Plano de Dados Abertos do Hospital, em conformidade com o Decreto nº 8.777/2016;
- Elaborar relatório trimestral e anual inerentes às demandas de ouvidoria e apresentar ao Colegiado Executivo.

5. EQUIPE DA OUVIDORIA

Idelane da Silva – Ouvidora

Jordan Tardelle Martins da Silva – Assistente Administrativo.

6. CANAIS DE ACESSO DA OUVIDORIA



Plataforma:
<https://falabr.cgu.gov.br>

6.1 Sistema Fala.Br - Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



6.2 Caixas de Manifestação da Ouvidoria – Disponíveis em todo o hospital



6.3 Carta - No seguinte endereço: Hospital Universitário Júlio Bandeira – Avenida José Rodrigues Alves nº 305 – Bairro – Edmilson Cavalcanti – Cajazeiras/PB – CEP: 58900-000.



Fixo: 3532.4781

6.4 Telefone - Apenas para prestar informações ao usuário – Não para fazer manifestação.



6.5 E-mail – ouvi.hujb-hujb@ebserh.gov.br



6.6 Presencial - Local: Térreo sala nº 06 – próximo à recepção principal Horário: 08h00 às 12h e das 14h00 às 18h00 (segunda a sexta-feira) Contato: (83) 3532.4781.

Para uma melhor compreensão, as manifestações dos usuários do HUIB-UFCEG serão detalhadas de acordo com a sua classificação e tipificação, em conformidade com as Leis 13.460/2017 (Defesa e proteção dos Usuários do serviço Público) e Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

7. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Comunicação: relata de forma anônima uma insatisfação (reclamação) ou uma irregularidade (denúncia). Nesse caso, o cidadão/usuário não tem direito de resposta, pois sua manifestação foi anônima. Mas, na gestão ela é tratada e direcionada aos setores responsáveis da mesma forma que as demais manifestações.

Denúncia: aponta irregularidades na administração ou no atendimento prestado aos usuários do Hospital ou envolvendo os colaboradores da instituição, trata-se de algo gravoso, que pode culminar em processos administrativos ou penal, anônima ou não.

Elogio: demonstra a satisfação, reconhecimento e agradecimento pelos serviços prestados;

Reclamação: relata insatisfação em relação às ações e serviços prestados pode ser anônima ou não.

Sugestão: propõe ações consideradas úteis para a melhoria da instituição e seus serviços.

Solicitação: requerer implantação ou melhoria de algum serviço por parte da instituição;

Acesso à Informação: requer informações, orientações ou esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços da instituição, ou informações não dispostas no site institucional.

8. REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EM 2024



Imagem 1 – Painel resolveu -CGU

De acordo com o **Painel Resolveu da CGC**, o quantitativo de manifestações registradas por intermédio dos canais de Ouvidoria do HUIJB no ano de 2024, foram de 614 manifestações (elogio, reclamação, solicitação, simplifique, denúncia, sugestão). Destas, 582 foram respondidas dentro do prazo, 30 foram arquivadas e 2 permaneceram em tratamento. O tempo médio de resposta da Ouvidoria aos usuários do serviço em 2024 foi de 3,37. As informações inerentes ao referido Painel encontram-se abaixo:



Imagem 2 – Painel resolveu -CGU

As manifestações arquivadas pela Ouvidoria, em 2024 foram 30 manifestações as quais estão abaixo discriminadas juntamente com seus respectivos motivos:



Imagem 3 – Painel resolveu -CGU

E, a resolutividade da Ouvidoria foi avaliada em 99,31%, e a satisfação do seu atendimento prestado ao usuário foi de 100% conforme demonstra o gráfico abaixo:

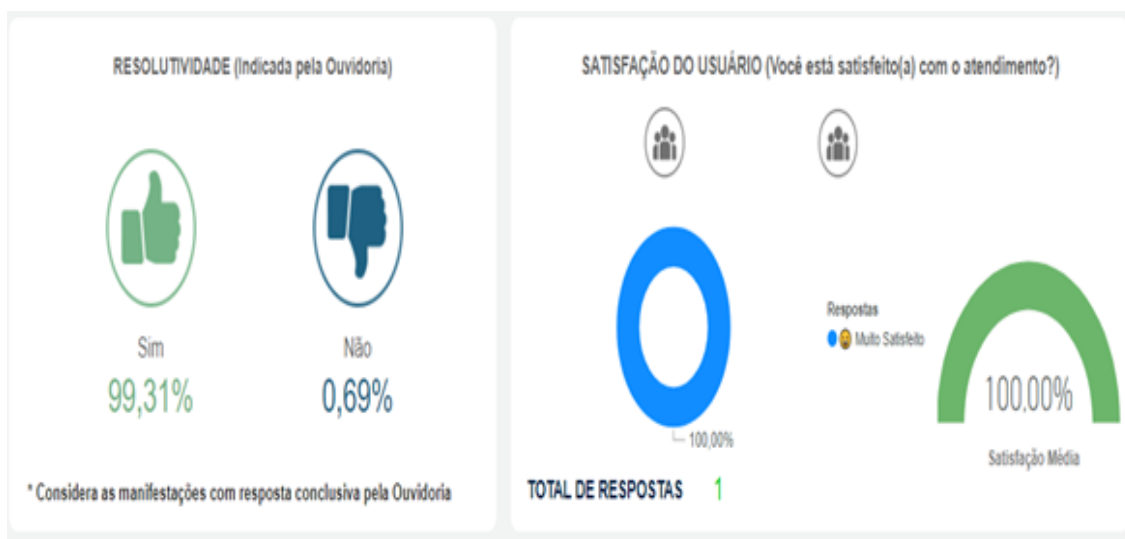


Imagem 4 – Painel resolveu -CGU

Elogios – A Ouvidoria do HUIJB registrou 366 manifestações tipo “Elogio”, conforme demonstrativo abaixo:



Imagem 5 – Painel resolveu -CGU

Reclamação - A Ouvidoria do HUIJB registrou 33 manifestações tipo “Reclamação”, conforme demonstrativo abaixo:



Imagem 6 – Painel resolveu –CGU

Solicitação - A Ouvidoria do HUIB registrou 54 manifestações tipo “Solicitação”, conforme demonstrativo abaixo:



Imagem 7 – Painel resolveu -CGU

Sugestão - A Ouvidoria do HUIB registrou 18 manifestações tipo “Sugestão”, conforme demonstrativo abaixo:



Imagem 8 – Painel resolveu -CGU

Denúncia - A Ouvidoria do HUIB registrou 143 manifestações tipo “Denúncia”, conforme demonstrativo abaixo:



Imagem 9 – Painel resolveu -CGU

Simplifique - Em 2024 a Ouvidoria do HUIB não registrou nenhuma manifestação tipo “Simplifique”, conforme aponta o painel abaixo:

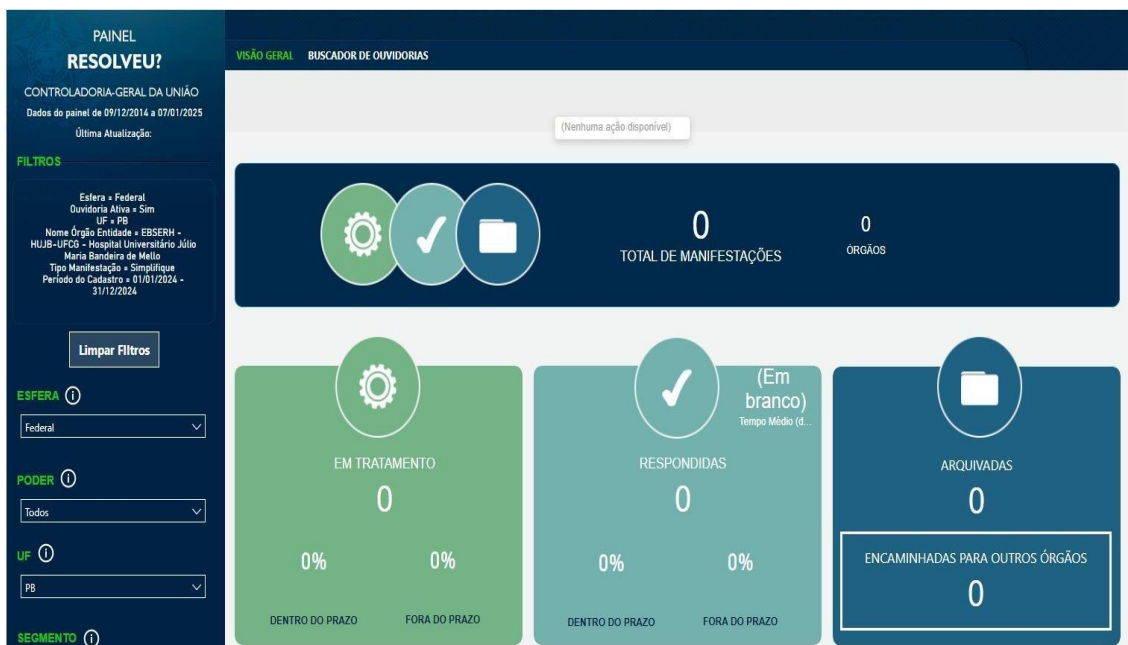


Imagem 10 – Painel resolveu -CGU

9. MANIFESTAÇÃO LAI

No que diz respeito às manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI), a Ouvidoria do HUSB registrou 57 manifestações, com o tempo médio de resposta em torno de 5,13 conforme mostra o gráfico abaixo:



Imagem 11 – Painel resolveu –CGU

10. APLICAÇÃO DA PSU/2024

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários foi aplicada no âmbito do Hospital Universitário Júlio Bandeira (HUJB/UFCG-EBSERH) durante todo o ano de 2024, compreendendo o período de 01/01/2024 a 31/12/2024. A avaliação compreendeu a percepção dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo Hospital em seus variados setores.

Perfil dos participantes da Pesquisa

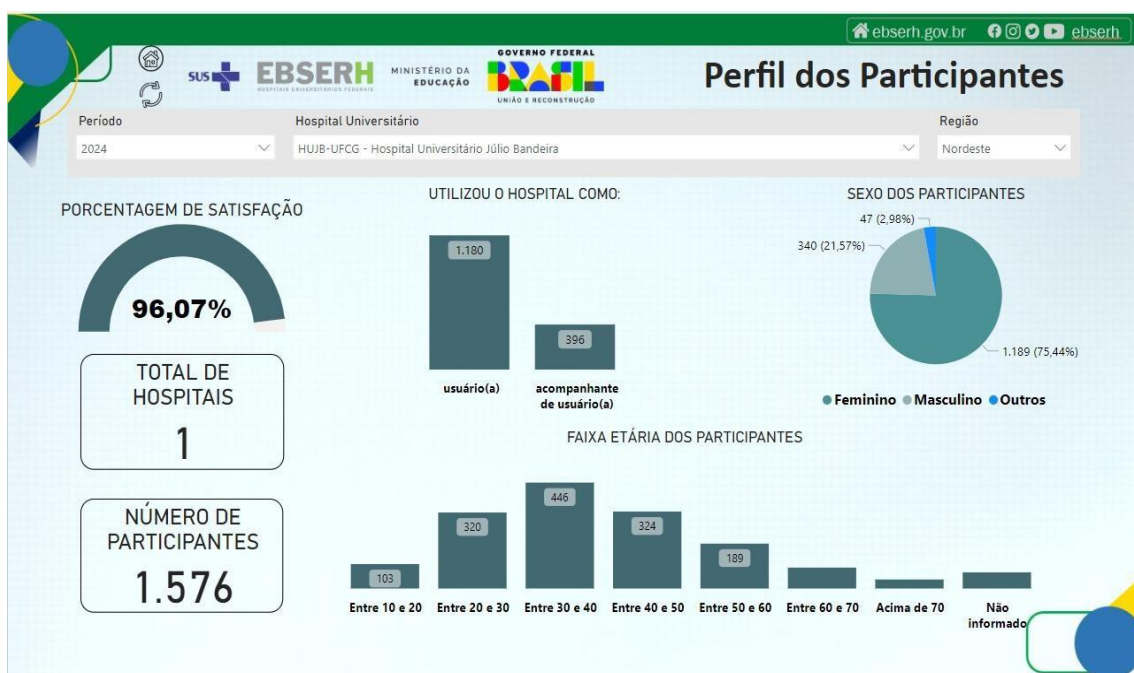


Imagem 12 - Painel Power-BI EBSERH

Satisfação dos usuários após atendimento prestado pelo HUIB

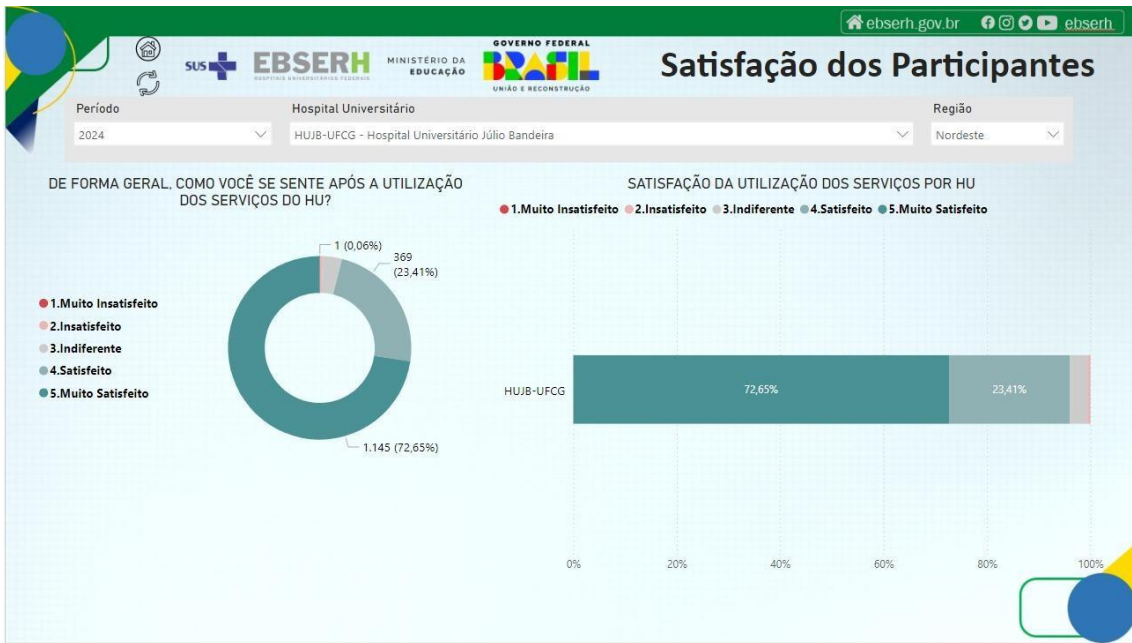


Imagem 13 - Painel Power-BI EBSEERH

Porcentagem dos participantes que indicam o HUIB para amigos e familiares

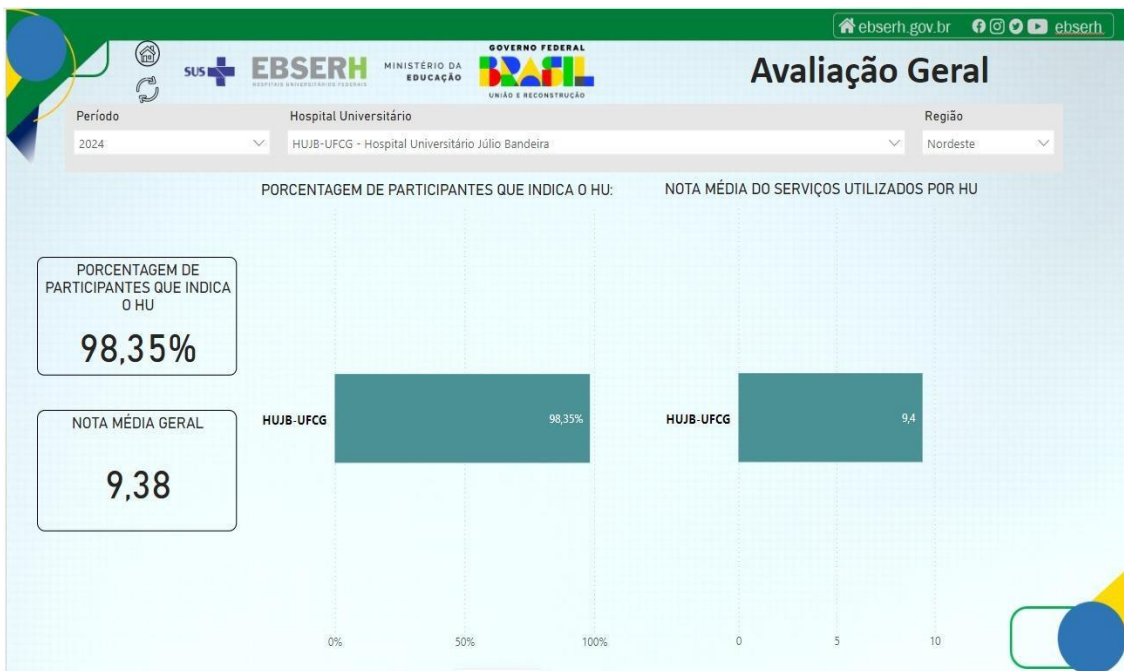


Imagem 14 - Painel Power-BI EBSEERH

Metas estabelecidas para cada área – cumprimento das metas pelo HUIJB

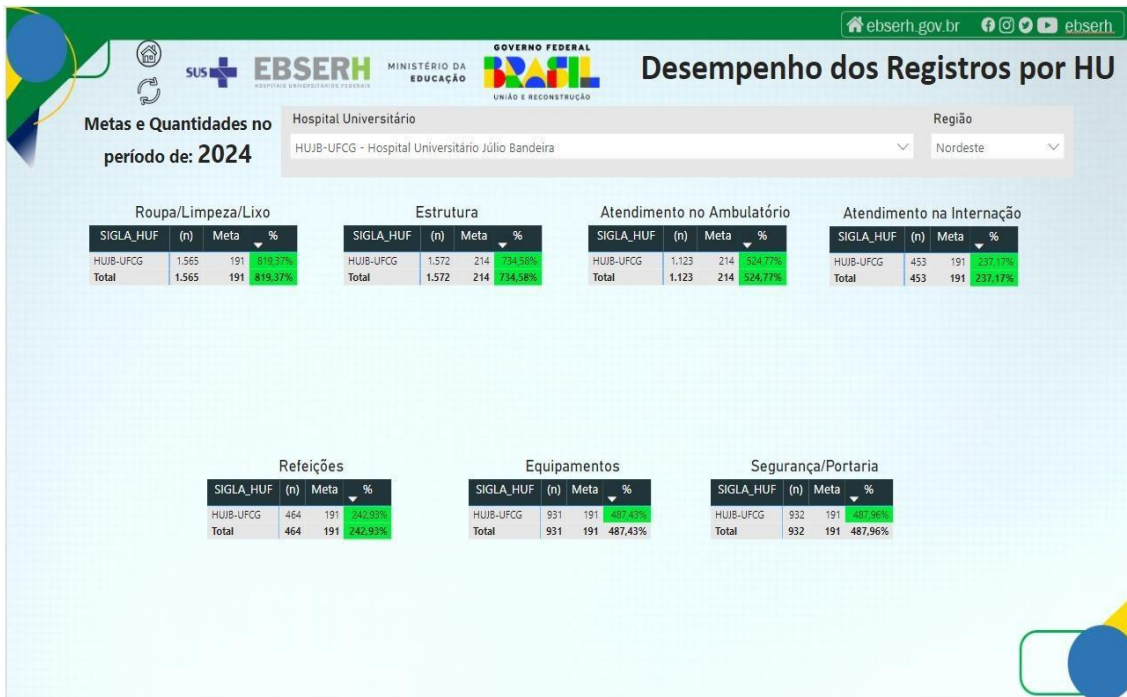


Imagem 15 - Painel Power-BI EBSERH

Nota atribuída pelos participantes itens: Roupa/Limpeza/Lixo

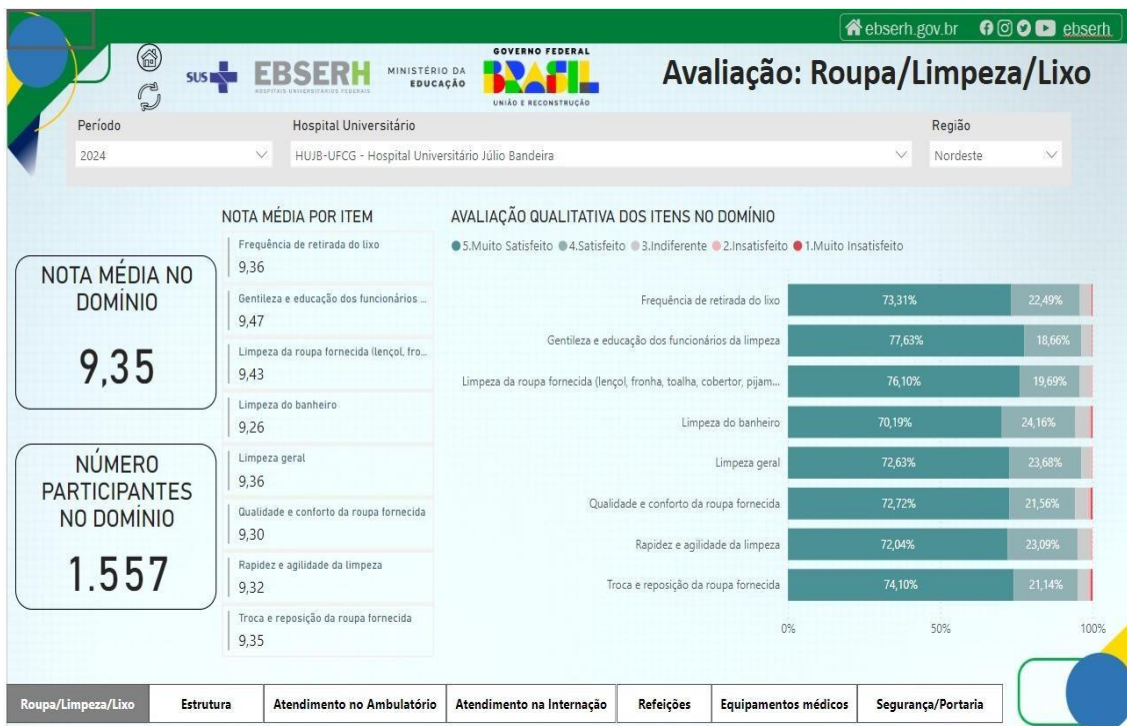


Imagem 16 - Painel Power-BI EBSERH

Nota atribuída pelos participantes no item: Estrutura

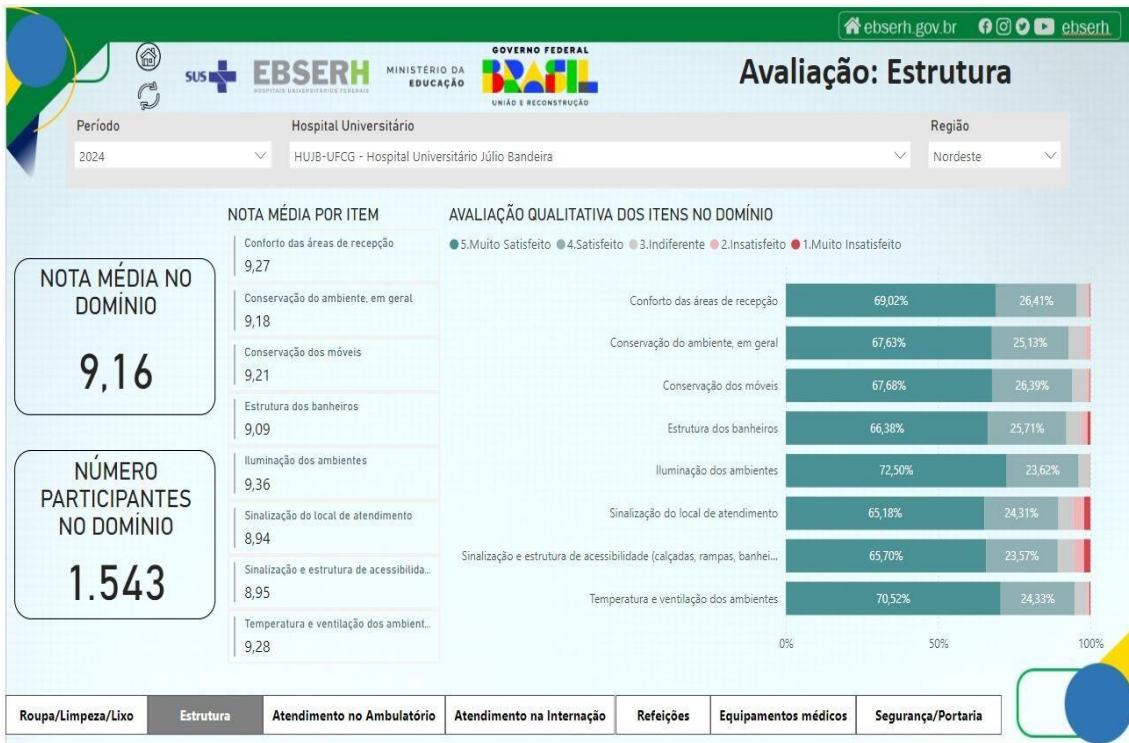


Imagem 17 - Painel Power-BI EBSEH

Nota atribuída pelos participantes no item: Atendimento Ambulatorial

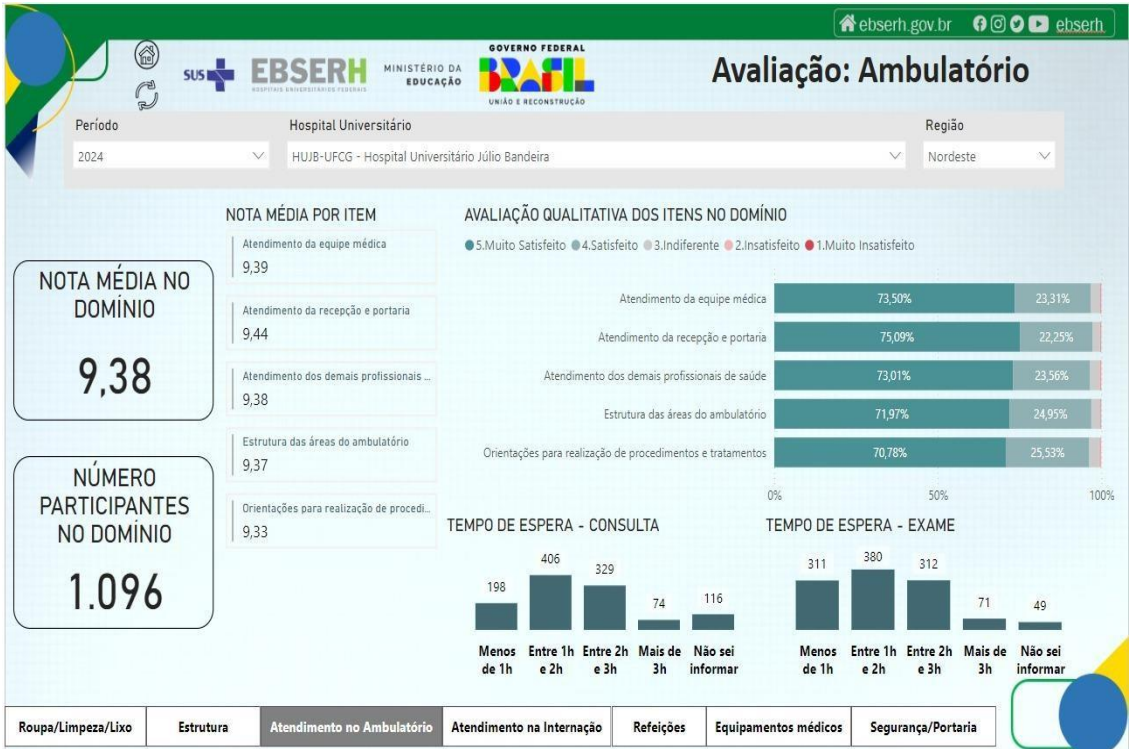


Imagem 18 - Painel Power-BI EBSEH

Nota atribuída pelos participantes no item: Atendimento de Internação

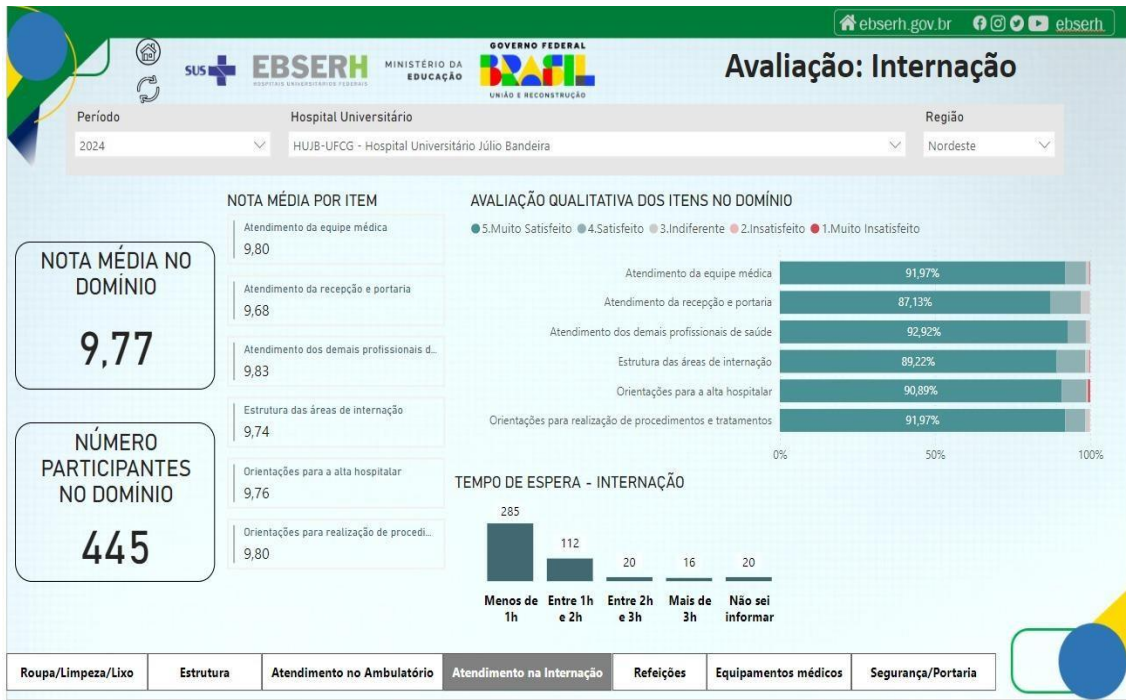


Imagem 19 - Painel Power-BI EBSEH

Nota atribuída pelos participantes no item: Refeição

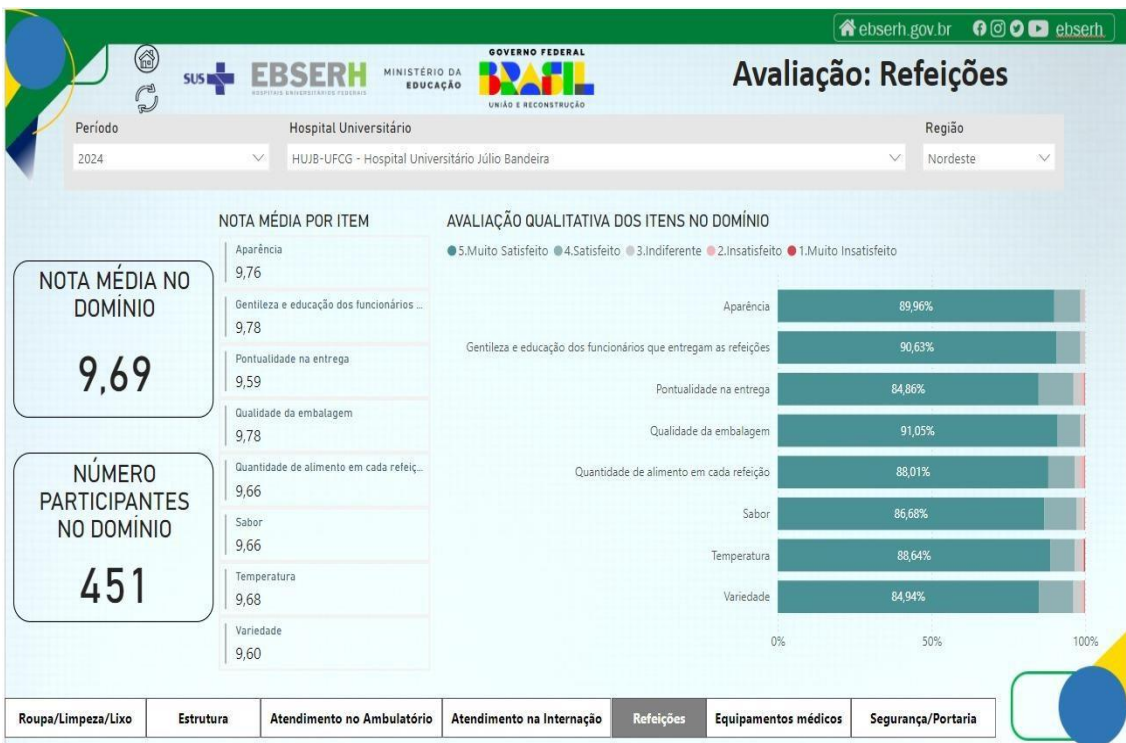


Imagem 20 - Painel Power-BI EBSEH

Nota atribuída pelos participantes no item: Equipamentos Médicos

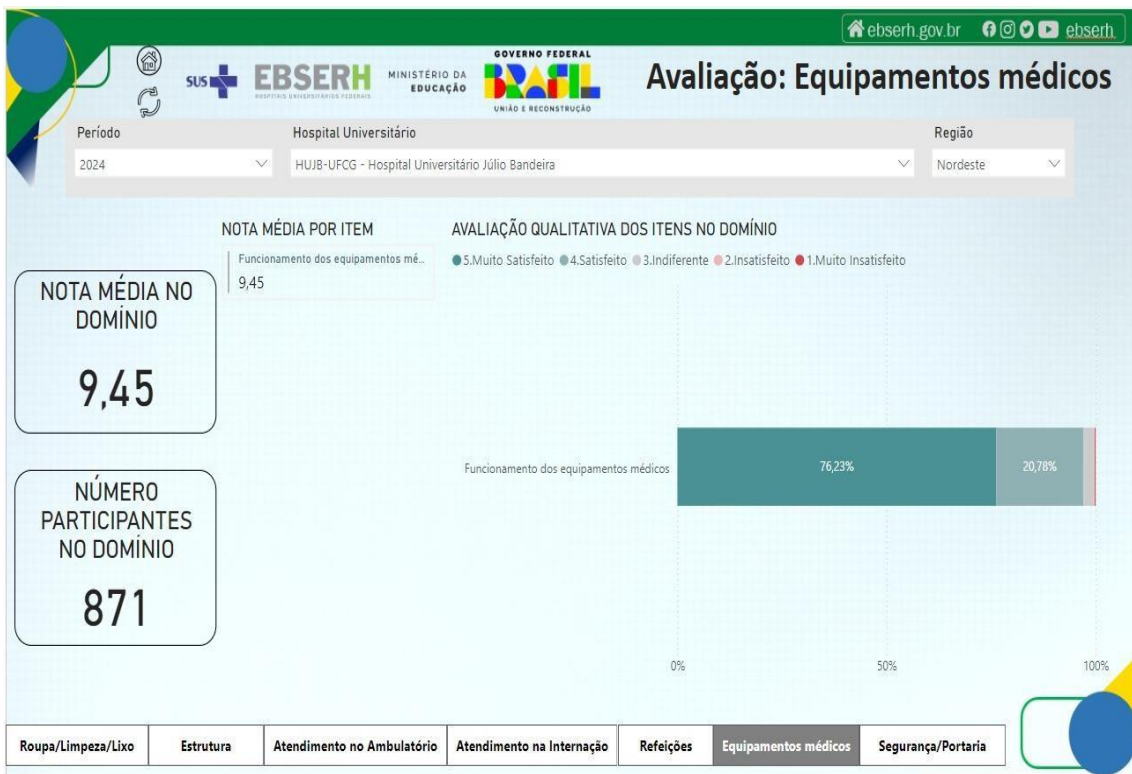


Imagem 21 - Painel Power-BI EBSEH

Nota atribuída pelos participantes no item: Segurança e Portaria

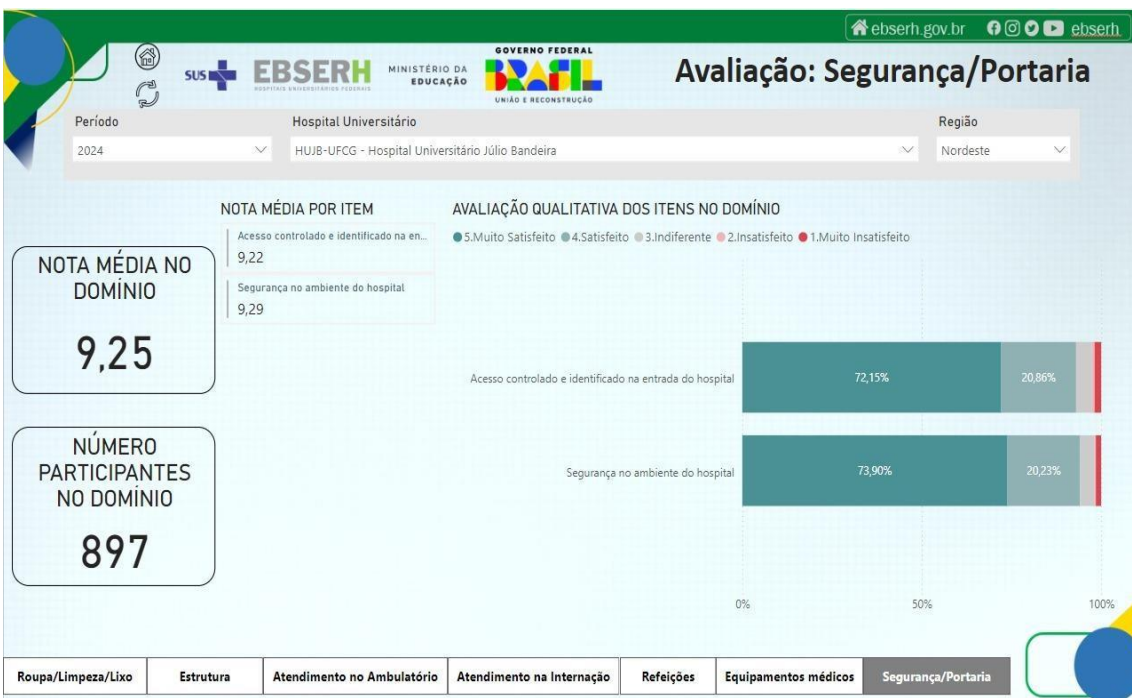


Imagem 22 - Painel Power-BI EBSEH

A Pesquisa de Satisfação do Ensino (PSE) foi realizada em todos os Hospitais Universitários da Rede EBSEERH, disponível até o dia 15/12/2024. A pesquisa contou com a participação de residentes, preceptores, docentes, graduandos, de forma a permitir a participação de todos os atores do Ensino na instituição, contribuindo dessa forma, para a obtenção de um autodiagnostico relacionadas às práticas ofertada a comunidade acadêmica, visando a melhoria dessas práticas, enquanto hospital universitário. A lista relativa aos hospitais universitários, bem como, dos participantes da PSU/2024 abaixo destacada:

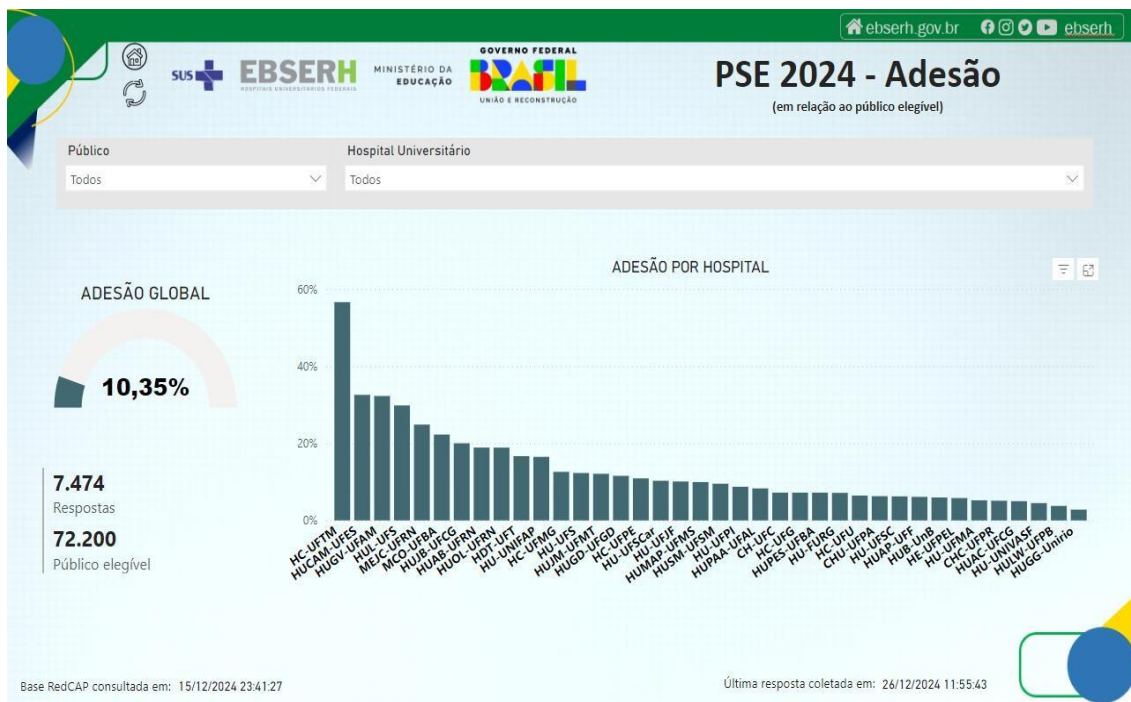


Imagem 23 - Painel Power-BI EBSEERH

Adesão à Pesquisa no âmbito do HUIB/UFCEG.

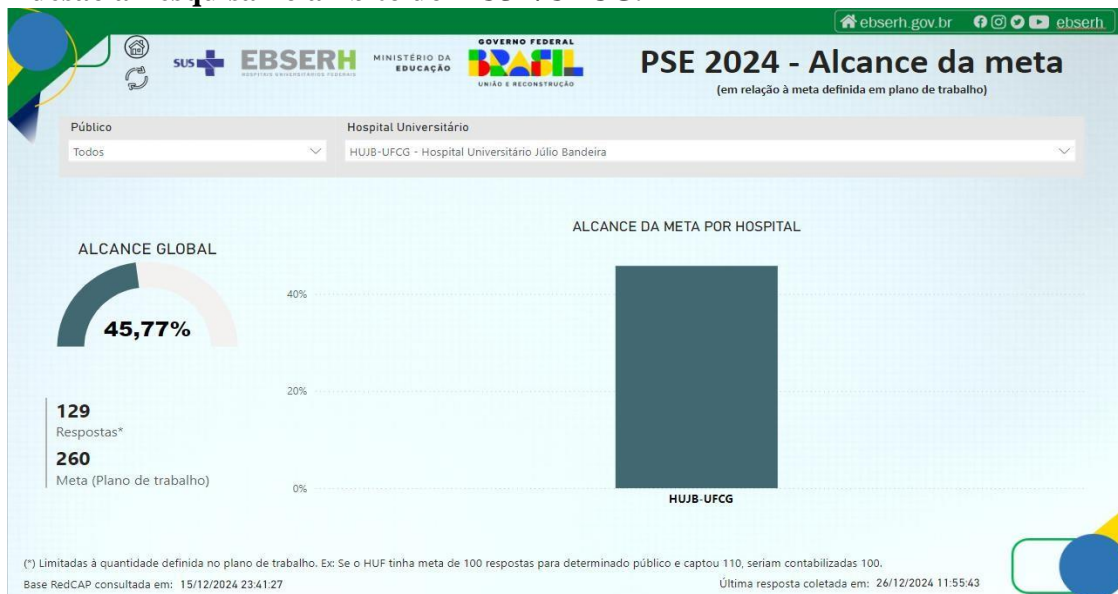


Imagem 24 - Painel Power-BI EBSEH

A meta estabelecida – Respostas

Docentes 100% (20-21)

Estudante do Ensino Técnico 100% (7-11)

Estudantes Graduação 28,06% (139-39)

Residência Médica 100% (18-20)

Preceptores 46,05 (76-35)

11. AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2024

O ano de 2024 foi um ano muito promissor para a Ouvidoria onde foram desenvolvidas várias ações inerentes à divulgação dos canais de acesso, capacitações, promoção de eventos significativos, que tiveram como objetivo a promoção da participação social do público interno e externo da instituição, a fim de aproximar mais os usuários do serviço em relação à instituição, através de campanhas, contribuindo para que o cidadão entendesse a importância de sua participação para a melhoria dos serviços prestados pelo hospital Universitário Júlio Bandeira junto à comunidade local e circunvizinha, além da valorização dos profissionais através da campanha anual dos elogios. De modo que, a ouvidoria concluiu o ano com o atingimento 100% das metas propostas pela Ouvidoria Geral. Dentre as ações executadas no período destacam-se:

11.1 Elaboração e Apresentação do Relatório Trimestral ao Colegiado Executivo

Importante instrumento no qual a Ouvidoria reporta à Instituição suas principais manifestações, identifica os problemas que carecem de especial atenção, e sugere ações de melhorias, a fim de aprimorar os serviços prestados à população. O referido relatório é apresentado de forma presencial junto ao COLEX a cada 3 meses através do processo SEI nº 23771.005048/2023-83.



11.2 Execução Mensal do Projeto “Momento com a Ouvidoria”

O projeto é marcado por encontros mensais preestabelecidos com colaboradores e chefias da instituição por intermédio da Plataforma “Teams”, tendo como principais objetivos: Aproximar-se do público interno, ensinar aos colaboradores e gestores o fluxos das manifestações, esclarecer o importante papel da Ouvidoria, mitigar possíveis dúvidas sobre a Ouvidoria e seus canais de acesso, dar transparência e publicidade dos seus atos, atendendo ao disposto à Lei Geral de Proteção de dados (LGPD), lei nº 13.709/2018, e a Lei de Acesso à Informação (LAI), lei nº 12.527/2011. Os encontros seguem o cronograma estabelecido previamente, conforme abaixo elencado:



Data	Horário
Janeiro - Férias	
20 de Fevereiro	15h
26 de Março	15h
23 de Abril	15h
16 de Maio	15h
26 de Junho	10h
31 de Julho	10h
20 de Agosto	15h
17 de Setembro	15h
15 de Outubro	15h
19 de Novembro	15h
17 de Dezembro	15h

VIA TEAMS

GOVERNO FEDERAL

UB EBSERH MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO BRASIL

Imagem 25 – Ouvidoria HUSB

11.3 Acolhimento dos Discentes da UFCG

A Ouvidoria participou ativamente do acolhimento dos estudantes da UFCG, durante o referido evento, foram repassadas informações relativas ao funcionamento da Ouvidoria e seu importante papel dentro da instituição. Além da explicação inerente ao fluxo das

manifestações, são repassados ensinamentos quanto às boas práticas de proteção aos dados dos usuários, como forma de prevenção ao vazamento de dados pessoais. Para além disso, foram apresentados todos os canais de acesso da Ouvidoria, e discriminado todos eles.



11.4 Realização de Palestra nas Recepções do HUIB

A Ouvidoria do HUIB realiza a cada semana palestras nas recepções da instituição sobre os canais de acesso da Ouvidoria, além de oferecer informações importantes do serviço aos usuários que estão à espera dos atendimentos laboratoriais e ambulatoriais.



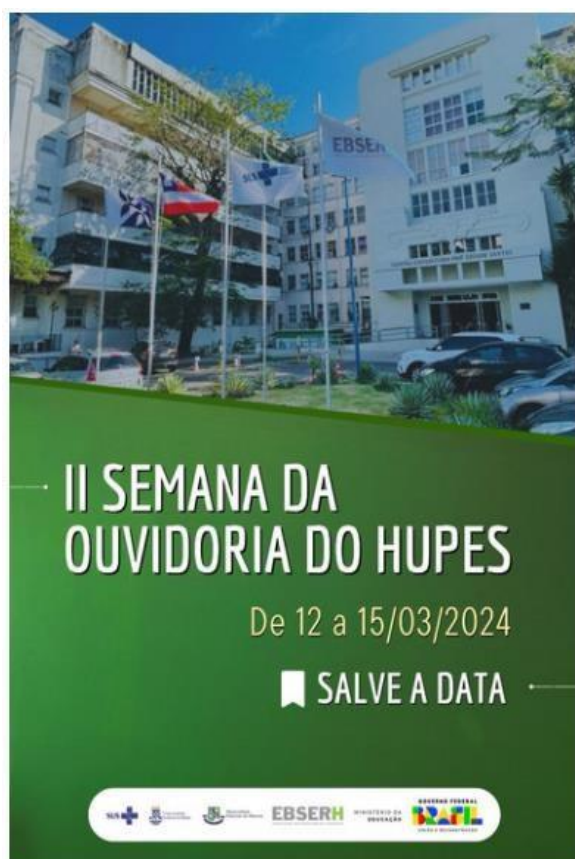
11.5 Participação no Encontro Correcional do HUAC/UFCG

No mês de março do corrente ano, a Ouvidoria do HUJB participou do encontro correcional ocorrido no HUAC/UFCG, o qual contou com a presença do Ouvidor Geral e Corregedor Geral da Rede EBSEH para discutirem junto à instituição a importância da Ouvidoria e da Corregedoria em atendimento às demandas da população. O encontro contou com a participação da Superintendia, Gerentes, Ouvidor local, colaboradores e demais gestores.



11.6 Participação da Ouvidoria na II Semana da Ouvidoria do HUPES

A Ouvidoria do HUIB participou do referido encontro, que contou com a participação de vários ouvidores de outros estados. O evento foi promovido pelo HUPES que teve como temática "A Ouvidoria e o Cidadão na Construção de uma Nova Administração Pública" objetivando aproximar os ouvidores da Rede para discussões relativas à implementação de ações que contribuam para a promoção de uma Gestão democrática e participativa dentro dos hospitais Universitários da EBSERH, assegurando aos usuários do serviço, a participação social e o controle interno, contribuindo para que a população tenha um atendimento em saúde eficiente, eficaz e efetivo.



11.7 Participação da Ouvidoria do HUIB no Seminário Nacional de Ouvidoria

A participação no evento foi de fundamental importância para implementação e melhorias dos serviços prestados aos usuários pela Ouvidoria do HUIB, tendo em vista que, as atividades propostas durante o evento, estavam relacionadas à avaliação de serviços públicos para a construção de carta de serviços, além, de destacar a relação entre ouvidoria e corregedoria no tratamento de denúncias de assédio, o papel da ouvidoria no engajamento

social e competências a serem desenvolvidas para o melhor atendimento do público alvo. Para além disso, o evento destacou as intersecções entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), temáticas relevantes no cotidiano para norteamento do Ouvidor no desempenho do seu relevante papel, buscando qualificar e aprimorar as atribuições desenvolvidas no âmbito das instituições públicas.



11.8 Promoveu Semana de Capacitação para Chefias e Colaboradores sobre: Assédio Moral e Sexual, Racismo Institucional e Discriminação de Gênero no ambiente de Trabalho

A rodada de capacitações foi pensada como forma de contemplar a “semana do trabalhador”, ocorrida em maio. Para o referido fim, foram convidados professores do Curso de Direito da faculdade Católica da Paraíba, onde discorreram sobre as importantes temáticas, ora preconizadas pela Rede EBSEERH. O projeto para as referidas capacitações está disposto no processo SEI nº 23771.002049/2024-57, o qual foi encaminhado à UAP/DIVGP-HUJB para análise, e foi devidamente aprovado por sua relevante temática.

SEMANA DO TRABALHADOR

SEG 29/04/2024		09:00 Prof. Me Francisco Paulino da Silva Júnior Tema: Diversidade sexual e de Gênero no Ambiente de Trabalho. Professor de Direito, Mestre em Ciências Jurídicas pela UFPB, Doutorando em Direito pela UNIMAR, Coordenador de Pesquisa e Extensão, Pesquisador em Diversidade, Direito e Saúde - UFDP, MG, Colunista do NUPOD - UEPB, Colunista do site Observatório G.
TER 30/04/2024		08:30 Prof. Me Celda Rejane Ferreira Tema: Racismo Institucional. Graduada em História - UFPB, Mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas pelo PPGDH-UFPB, Especialista em Psicopedagogia pela Fundação Francisco Mascarenhas, Professora e Procuradora Educacional Institucional - PI da FCPB.
QUI 02/05/2024		09:00 Prof. Dr Wescley Rodrigues Dutra Tema: Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho, como prevenir? Bacharel em Direito (UFCG), Graduação em História (UFCG), Licenciando em Letras (UFCG), Especialista em Geopolítica e História (FIP), Especialista em Direito Homoafetivo e de Gênero (UNISANTA), Especialista em Direito Processual Civil (FAFIC), Mestrado em História e Cultura Histórica (UFPB), Doutorado em Letras (UERJ), Advogado.
QUI 02/05/2024		15:00 Idelane da Silva Tema: Juntos no combate ao assédio moral - Conhecendo o fluxo das denúncias inerentes ao assédio moral no âmbito do HUJB. Graduada em Pedagogia pela Universidade Norte do Paraná (2012), Especialista em Psicopedagogia Institucional e Clínica (2017), Possui formação complementar em Ouvidoria pela EVG/CGU Acadêmica do Curso de Direito da Faculdade Católica da Paraíba, Ouvidora da EBSEERH.

SUS + HUJB EBSEERH MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO GOVERNO FEDERAL UNIAE E RECONSTRUÇÃO

Imagem 26 – Ouvidoria HUJB

11.9 Capacitações

Na primeira semana de maio de 2024, a Ouvidoria do HUJB promoveu uma rodada de capacitações que teve por objetivo alcançar estudantes, gestores e colaboradores do HUJB para a discussão das temáticas inerentes ao: assédio moral e sexual, racismo estrutural, diversidade sexual e de gênero no ambiente de trabalho e formas de prevenção quanto às práticas danosas. Para além disso, foi abordado também, os Canais de acesso da ouvidoria, o tratamento e fluxo das manifestações.



11.10 Café com Elogios

Foi o evento que encerrou a Campanha do Elogio para o determinado período (novembro a maio), tendo como objetivo o reconhecimento e valorização dos profissionais que, diariamente dão o seu melhor na prestação dos serviços dentro da instituição. O “Café com Elogios” é momento reservado para entrega das menções honrosas aos profissionais mais elogiados através dos canais da Ouvidoria. A campanha do elogio é encabeçada pela Ouvidoria Geral da Rede EBSEERH que concede autonomia às Ouvidorias locais para promoverem as suas campanhas. O incentivo ao elogio dentro da instituição constituísse uma forma de mudança na cultura das relações de trabalho, além de contribuir para melhoria do clima organizacional. Além, de desmitificar a Ouvidoria como sendo um canal apenas para denúncias e reclamações.



Imagem 27 – Ouvidoria HUSB

11.11 Elogio Arretado de Bom

No mês junino, a Ouvidoria promoveu mais uma vez, a campanha de incentivo ao elogio, a qual contou com a confecção de barraca temática, distribuição de folders e cartaz da campanha, além de muita publicidade nas redes sociais. Para além disso, a Ouvidoria esteve presente na festa do Arraiá HUJB, festa essa, promovida pelo hospital para fomento da cultura junina e integração entre os colaboradores da instituição. A ouvidoria Ativa, teve como objetivo acolher o maior número de elogios espontâneos possíveis, o que de fato, culminou em uma grande quantidade de elogios para o referido mês, totalizando 43 elogios.

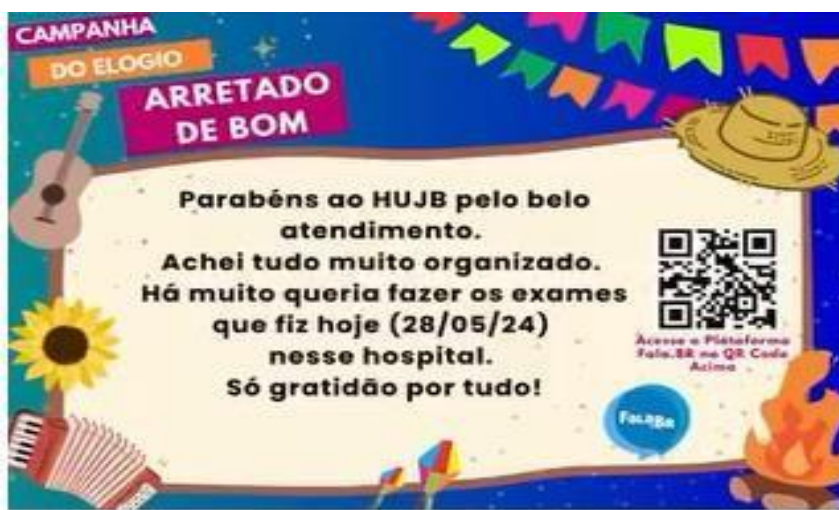


Imagem 28 – Ouvidoria HUJB

10.12 Capacitação dos recepcionistas da instituição para Aplicação da PSU

A Pesquisa de Satisfação dos usuários (PSU) é um importante instrumento de Gestão, na medida que permite o levantamento de Diagnóstico a partir da percepção do público participante, auxiliando na avaliação da qualidade na prestação dos serviços ofertados. Ademais, os resultados geram dados que podem subsidiar a formulação e execução de ações direcionadas à melhoria Institucional, a fim de cumprir com os seguintes dispositivos balizadores Legais (Lei nº 13.460/2017; Decreto nº 9.094/2017, Decreto nº 9.492/2018). O objetivo do referido treinamento promovido pela Ouvidoria, foi capacitar os recepcionistas para ofertarem um atendimento acolhedor e humanizado aos usuários que procuram o serviço, e ao mesmo tempo, auxiliar à Ouvidoria na aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU), tendo em vista que, os recepcionistas são o primeiro

contato do usuário com a instituição. A capacitação contou com dois encontros, de maneira que todos os recepcionistas puderam participar, sem comprometer a sua jornada de trabalho.



Imagem 16 – Ouvidoria HUJB



11.13 Acolhimento dos profissionais angolanos

Durante o mês de julho, o hospital Universitário Júlio Bandeira recebeu os profissionais que atuariam como força de trabalho junto à instituição, através do projeto de cooperação “Brasil/Angola”. A Ouvidoria esteve presente durante o acolhimento e explicou para os recém-chegados, a importância de sua atuação dentro da instituição. Destacou ainda, os canais de acesso da Ouvidoria, além do Fala.Br, e como realizar uma manifestação, seus fluxos, prazo de resposta, entre outros assuntos inerentes ao funcionamento do referido canal.



11.14 Participação do Cursos Gestão por Processos

10.15 Setembro Amarelo promovido pela Ouvidoria

O dia 10 de setembro é oficialmente, o Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio – O setembro Amarelo é a maior campanha ante estigma do mundo e, nessa perspectiva, a Ouvidoria do HUJB promoveu uma linda ação para a referida data, a ação consistia em confeccionar balões com mensagens de ânimo e incentivo à vida. Dessa forma, os profissionais estouravam os balões e liam o que cada mensagem falava ao seu coração. A proposta era alegrar o coração de cada colaborador, fazendo-o perceber que era importante, e que não importava o problema, ele não estava só, e o problema logo passaria. Para além dessa ação, A Ouvidoria lançou outra campanha de incentivo aos elogios, como forma, de reconhecimento e valorização dos profissionais atuantes no HUJB.



Imagem 29 – Ouvidoria HUIB

11.16 Palestra sobre a LGPD para discentes e docentes da Escola Municipal

Antônio de Sousa Dias

Na semana da criança (outubro), a Ouvidoria do HUIB foi convidada para ministrar palestra sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como forma de auxiliar alunos e professores nos cuidados com os dados pessoais, a fim de evitar o crescimento e a propagação dos crimes virtuais cometidos contra crianças e adolescentes. De acordo com o Ministério Público Federal, a LGPD, lei nº 13.709/2018 tem como principal objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade, e de privacidade, e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Também tem como foco, a criação de um cenário de segurança jurídica, com a padronização de regulamentos e práticas para promover a proteção aos dados pessoais de todo cidadão que esteja no Brasil, de acordo com os parâmetros internacionais existentes.



11.17 Evento “A noite do Elogio”

No mês do Servidor Público, a Ouvidoria promoveu a “Noite do Elogio – 2ª edição – O evento teve como objetivo ofertar aos colaboradores uma noite de gala, elaborada especialmente para eles. A referida festividade foi elaborada em parceria com os demais gestores e a governança do Hospital. O momento contou com jantar, banda musical, discursos, e entrega das menções honrosas aos profissionais mais elogiados através dos canais da ouvidoria (fala.br, caixinhas, e-mails, cartas). No ano de 2024 a Ouvidoria trouxe inovação para o evento, ou seja, troféu (estatueta do óscar) para os colaboradores mais antigos (+ de 10 anos) atuantes na instituição, como forma de valorização e agradecimento a esses profissionais por toda a dedicação e empenho dispensados aos usuários ao longo dos anos.



Imagem 30 – Ouvidoria HUIB

11.18 Participação no Congresso Nacional da Rede de Ouvidorias EBSERH

O Congresso Nacional das Ouvidorias acontece anualmente e conta com todos os Ouvidores que fazem parte da Rede para discutirem e aprimorarem seus conhecimentos na atuação enquanto Ouvidores. Em 2024 o encontro aconteceu de forma on-line sendo dirigido pelo Ouvidor Geral da EBSERH, Diego Resende.

X ENCONTRO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS 04, 05 e 06 de Novembro		
EBSERH		
SEGUNDA - 04/11	TERÇA - 05/11	QUARTA - 06/11
9H30 ABERTURA: Tema com o Palestrante, Diretores, Chefe de Gabinete da Presidência, Assessor da Presidência, ACCOGR, Auditor-Geral e o Ouvidor-Geral da Ebserh, Diego Henrique de Souza Resende (Foto oficial do evento).	09H DADOS ABERTOS: Palestrantes - Paula Carvalho, Giovana Bertoni (Núcleo de Dados Abertos de Transparência Ativa e Dados Abertos da CGU) Mediação - Ida Rockel	09H COMO NEGOCIAR COM AS CHEFES: Palestrante - Jéssica de Azevedo (Psicóloga Organizacional e do Trabalho do HC-UFPA) Mediação - Gabriel Almeida
10H INTERAÇÃO: Dinâmica de Integração dos Ouvidores com Rafael Campos (Psicólogo Organizacional e do Trabalho do HC-UFPA)	10H30 INTERVALO	10H INTERVALO
12H ALMOÇO	10H45 GESTÃO DO TEMPO E LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL: Palestrante - Helene Brossan (Especialista em Gestão de Pessoas) Mediação - Laurineide	10H15 CAMPANHAS DE SENSIBILIZAÇÃO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO, ACESSO DOS CIDADÃOS AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA: Palestrante - Eliana Pinto (Ouvidora-Geral do MD) Mediação - Eliana Cristina Guimarães
14H ESCRITA/COMUNICAÇÃO: Palestrantes - Jefferson Sampaio (Diretor de Comunicação Social do IFB) Mediação - Ida Rockel	12H15 ALMOÇO	12H ALMOÇO
15H30 SISTEMA FALA-BR: Palestrante: Laura Comares (Coordenadora-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias da CGU) Mediação: Viviane	14H INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E OUVIDORIA: Palestrantes - Davi Edison e Augusto Pinto (Auditores Federais de Finanças e Controle da CGU) Mediação - Lais	14H ASSÉDIO MORAL - TRATAMENTO DE DENÚNCIAS DE ASSÉDIO MORAL NO ÂMBITO DAS OUVIDORIAS DA REDE EBSERH E O PAPEL DAS COMISSÕES DE MEDIÇÃO E CONCILIAÇÃO: Palestrantes - Luziane Lobo (Chefe do Serviço de Relações de Trabalho da Ebserh Sede) Mediação - Diego Resende
	15H30 INTERVALO	15H BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA: Mediação - Laurineide
	15H45 BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA: MEDIÇÃO - ANOIS	16H15 INTERVALO
		15H45 LANÇAMENTO DA CARTA DE BRASÍLIA: Relatores - Thais e Elze



Imagem 31 – Ouvidoria HUJB

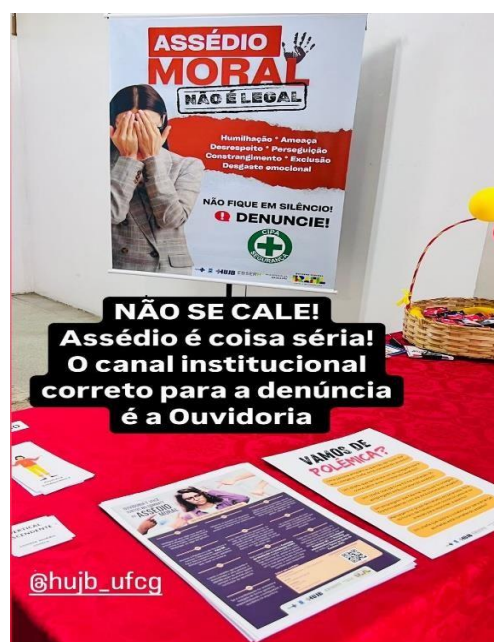
11.19 Participação da Ouvidoria no Expor negócios/2024

A ouvidoria do HUIB foi convidada a se fazer presente durante o referido evento, a fim de dar visibilidade ao importante canal da instituição, tendo em vista que, os canais de Ouvidoria fomentam a participação social, promovem o controle social, contribuem para a transparência da gestão pública e corroboram para melhoria dos serviços prestados à população.



11.20 Participação da Ouvidoria no Pitstop de prevenção e combate ao assédio moral no HUIB

A Ouvidoria participou em colaboração com o evento destacando a importância da denúncia no combate aos assédios, e abordou detalhadamente o fluxo correto das manifestações relativas às práticas de assédio moral e sexual dentro da instituição, destacando ainda que, a Ouvidoria é o canal correto para o recebimento e tratamento das referidas manifestações.



11.21 Colaboração na Aplicação da Pesquisa de Satisfação do Ensino

A Ouvidoria realizou a busca ativa do público elegível para o preenchimento dos formulários físicos e virtuais inerentes à referida pesquisa, além de dar ampla publicidade acerca da importância de todos participarem para melhoria da qualidade do ensino ofertado pelo Hospital Universitário Júlio bandeira.



Imagem 32 – Ouvidoria HUIB

11.22 Realização de Pesquisa de Satisfação própria acerca do seu atendimento aos usuários

A Ouvidoria do HUIB realizou a sua 1ª Pesquisa de Satisfação sobre o seu atendimento aos usuários do serviço. A Pesquisa foi realizada através de formulário “Forms” com link específico

https://docs.google.com/forms/d/1Cy2uOY97anoKSgFirfWz7p26Fr0aTXILFrdETF05EjQ/viewform?edit_requested=true onde os participantes puderam acessar de forma rápida e prática ao questionário da referida pesquisa.



Imagem 33 – Ouvidoria HUIB

11.23 Preenchimento Do MMOuP E Envio Para A CGU

A Ouvidoria do HUIB participou do 2º Ciclo de avaliação do Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas (MMOuP) pertencente ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), no qual cada Ouvidoria local foi responsável pelo preenchimento do formulário de autodiagnóstico. É importante destacar, que o preenchimento foi realizado através do Sistema e-AUD no formulário e-CGU. Para o preenchimento foi necessário que cada ouvidor local fizesse seu cadastro no referido sistema, a fim de que as informações repassadas, servissem de diagnóstico para medir o grau de maturidade de cada Ouvidoria integrante. Nesse sentido, as ouvidorias setoriais foram devidamente orientadas pela Ouvidoria Geral da União e pela Ouvidoria Geral da Rede EBSEH.



Imagem 34 – Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP

11.23 Encerramento Das Campanhas Do Elogio Através Do “Natal Com Elogios”

A Ouvidoria realizou o encerramento da campanha anual promovendo o incentivo ao elogio no período natalino, um momento mais que oportuno para compartilhar sentimentos de: gratidão, reconhecimento, amor e valorização de quem está diariamente se esforçando para fazer um bom trabalho. Nessa perspectiva, com apoio da Comunicação, a Ouvidoria deu ampla publicidade aos elogios direcionados a colaboradores e gestores da instituição, em folders temáticos próprios, e com músicas natalinas, a fim de deixar o clima ainda mais acolhedor. Os elogios foram postados diariamente no Instagram do HUJB, e nos grupos de WhatsApp dos empregados e gestores.



12. METAS PARA 2025

- Ampliar a visibilidade à Ouvidoria e ao papel do ouvidor;
- Manter a Transparência Ativa do HUJB em 100%;
- Atualizar a Carta de Serviço aos Usuários;
- Monitorar a aplicação da PSU e PSE mantendo a meta de 100% cumprida;
- Elaborar o relatório trimestral das demandas de Ouvidoria e apresentá-lo ao Colegiado Executivo;
- Elaborar relatório mensal sobre as manifestações de ouvidoria para ciência da Superintendência;
- Participar junto aos setores da instituição de ações cujas temáticas sejam inerentes aos temas: assédio moral, discriminação, preconceito e outras violências e racismo;
- Firmar parcerias com as Ouvidorias do município;
- Realizar evento alusivo ao “Dia do Trabalhador” em parceria com a DIVGP e o SOST;
- Promover curso de capacitação sobre: Inclusão, combate ao assédio moral, discriminação, racismo e preconceito no ambiente de trabalho;
- Promover curso de capacitação para gestores sobre manifestação de ouvidoria.
- Participar de Cursos e Congressos de capacitação que possam agregar valor ao trabalho da Ouvidoria dentro da instituição;
- Realizar evento alusivo ao “Dia do Servidor Público” em parceria com a DIVGP e o SOST com entrega de Menção Honrosa aos colaboradores;
- Contribuir para instituição do Comitê da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) dentro do HUJB;
- Atualizar os POPs da Ouvidoria;
- Inscrever a Ouvidoria do HUJB/UFCG nos projetos de Boas Práticas da Rede;
- Participar do RENOHUF;
- Desenvolver ações junto ao Comitê de Humanização do HUJB;
- Disseminar as boas práticas inerentes a LAI (Lei de Acesso à Informação) e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) dentro e fora da instituição;
- Implantar o Modelo de Triagem completa do Fala.br.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ano de 2024 o crescente no número das manifestações tipo “Elogios” registradas na Ouvidoria do HUIB/UFCG se mantiveram como destaques, evidenciando que as campanhas promovidas pela Ouvidorias inerentes ao incentivo ao elogio foram positivas dentro da instituição.

O aumento significativo das manifestações, se deu também devido as ações desenvolvidas ao longo do ano, através de: palestras, eventos, capacitações, além da divulgação sobre o relevante papel desempenhado pela Ouvidoria na organização.

O incentivo ao elogio, foi um dos principais focos da Ouvidoria em 2024, tendo em vista que, além da valorização e reconhecimento da força de trabalho do quadro funcional da instituição, contribuiu também para a desmitificação de que os canais de ouvidoria servem apenas para o registro de “denúncias” e “reclamações”.

Para além disso, a Ouvidoria finaliza o ano com êxito em todas as ações propostas no ano anterior, demonstrando assim, o seu comprometimento com o cenário institucional, participação social, controle interno e contribuição para a oferta de um serviço de qualidade prestado à população.

Os desafios foram muitos, principalmente relacionado à integração dos gestores nas ações propostas pela Ouvidoria, porém, os resultados demonstraram a efetividade exitosa, e a Gestão compreendeu a relevância da Ouvidoria dentro da Instituição.

Nesse sentido, a Ouvidoria HUIB/UFCG conclui 2024 com o sentimento de dever cumprido, agradecendo os esforços conjunto de todos os que compõem a Organização (Gestão, colaboradores, chefias), os quais colaboraram significativamente para a conquista desse brilhante resultado.

Idelane da Silva

Ouvidora HUIB-UFCG/EBSERH

Responsável pelo monitoramento da LAI