

Relatório Anual da Lei de Acesso à Informação - SIC - 2023 Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Equipe:

Elair Osmar dos Santos
Autoridade de Monitoramento da LAI

Fernanda Souza Silva da Rocha
Assistente Administrativo

Raquel Evangelista
Assistente Administrativo

Contatos:

3318 5206 / 3318 5803

ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br



APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no Art. 30, III, da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, e apresenta informações sobre a atuação do SIC Ebserh por meio de sua Rede de Ouvidorias.

As Ouvidorias da Rede atuam na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei de Acesso à Informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas à transparência - que também é um dos valores da Rede Ebserh.

As ouvidorias de instituições públicas atuam como representantes dos cidadãos no monitoramento da prestação dos serviços disponibilizados por esses órgãos, auxiliando no processo de transparência, contribuindo para o alcance do dispositivo legal, o qual enfatiza a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.

A Ouvidoria HC-UFTM também está inserida nesse contexto, sendo unidade componente da Rede de Ouvidorias de Hospitais Universitários vinculados à Ouvidoria-Geral da Ebserh, que atuam de forma a somar forças para alcançar a excelência, sendo essa atuação em Rede um dos **valores** da Rede Ebserh, consignado em seu Planejamento Estratégico.

ACESSO À INFORMAÇÃO

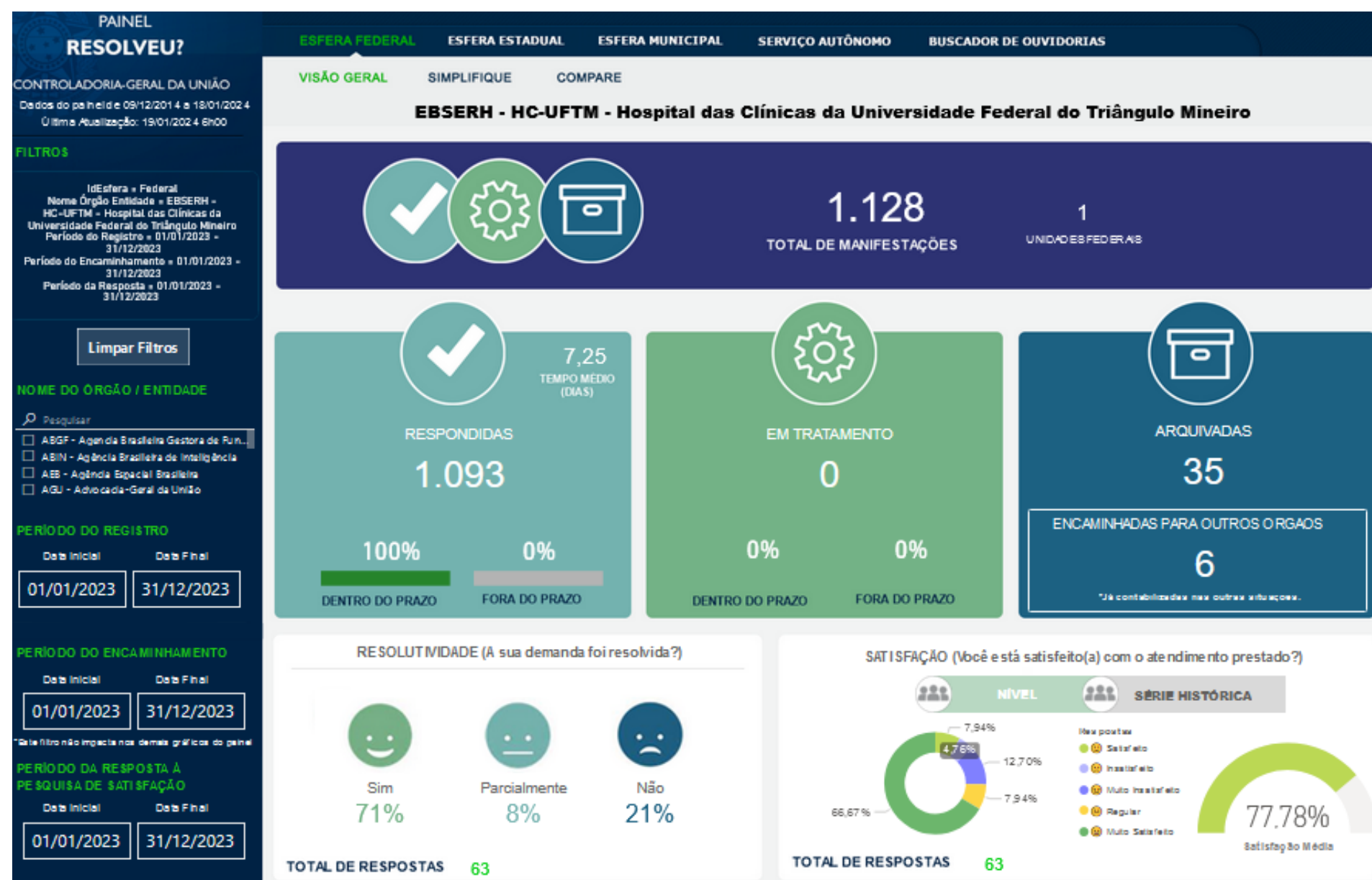
Demandas de Ouvidoria

Total de registros:

1.160

→ Pedidos de acesso à informação: 32

→ Demandas de ouvidoria: 1.128



Em 2023, foram realizadas, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, 1.160 demandas, com 1.128 demandas de ouvidoria e 32 Pedidos de Acesso à Informação, todos tratados, respondidos dentro do prazo e 35 arquivamentos. O motivo dos arquivamentos se dá em razão da falta de resposta aos pedidos de complementação realizados pela ouvidoria ao usuário, manifestações que não apresentam materialidade, com insuficiência de dados, ou por duplicidade de manifestações. No que tange às metas estabelecidas, seguem os comparativos:

1 - Tempo médio de resposta = 10 dias - tempo médio alcançado = 7,25 dias.

2 - Demanda fora do prazo = 0% - não houve demanda fora do prazo.

3 - Satisfação = 72% - nível de satisfação alcançado = 80,99%.

4 - Resolutividade 65% Sim - 16% Parcialmente - níveis alcançados 80% Sim - 9% parcialmente.

5 - Retorno pesquisa de satisfação = 8% - Retorno recebido = 13,9%.

Vale ressaltar que, na maioria das vezes, o usuário, ao ser solicitado para avaliar o atendimento da ouvidoria, ele avalia a situação vivenciada na instituição, diante de uma solicitação não contemplada como um agendamento de consulta,

ACESSO À INFORMAÇÃO

1.2. Lei de acesso à Informação

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS

32

RANKING

284° / 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

6,44 dias

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

RANKING

30° / 324

STATUS DOS PEDIDOS

RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

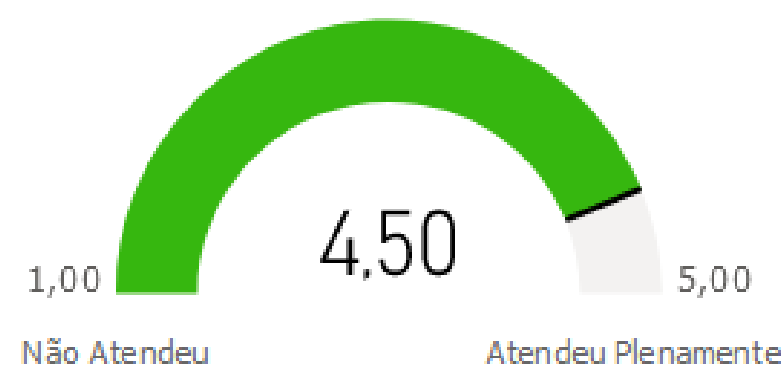
0,000%

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 4

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Foram recebidos 32 pedidos de acesso à informação.

Quanto ao atingimento de metas, seguem os comparativos:

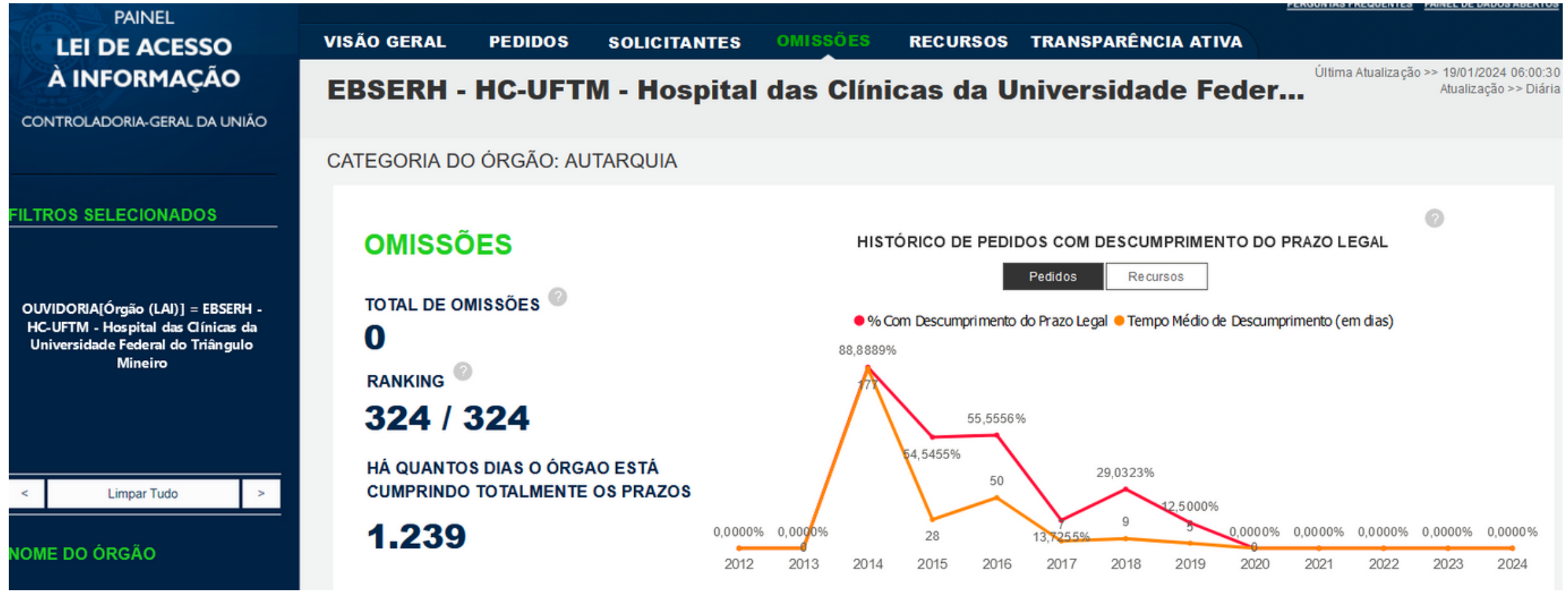
1 - Tempo médio de resposta = 10 dias - Tempo médio alcançado = 6,44 dias.

Todas as demandas foram respondidas, sem demandas fora do prazo,

2 - Média de Assertividade - 3,8 - Média alcançada = 4,50.

3 - Média de clareza - 4,0 - Média alcançada = 4,50.

ACESSO À INFORMAÇÃO



A Ouvidoria do HC-UFTM está até o fim do fechamento desse relatório com 1239 dias sem omissões.

Quanto a Transparência Ativa, a instituição cumpre **100%** dos itens.



ACESSO À INFORMAÇÃO

Perfil dos solicitantes

PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

FILTROS SELECIONADOS

Data Registro (LAI) >= 01/01/2023 <= 31/12/2023 OUVIDORIA[Órgão (LAI)] = EBSERH - HC-UFTM - Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

< Limpar Tudo >

NOME DO ÓRGÃO
EBSERH - HC-UFTM - Hospital ...

UF
Todos

SELECIONE O PERÍODO POR

DATA
01/01/2023 31/12/2023

PAINEL **PERGUNTAS FREQUENTES** **PAINEL DE DADOS**

VISÃO GERAL **PEDIDOS** **SOLICITANTES** **OMISSÕES** **RECURSOS** **TRANSPARÊNCIA ATIVA**

EBSERH - HC-UFTM - Hospital das Clínicas da Universidade Fed... Última Atualização >> 21/02/2024 Atualização

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

PERFIL DOS SOLICITANTES

TOTAL DE SOLICITANTES 29

MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES 1,0

GÊNERO

Não informado	72,41%
Feminino	13,79%
Masculino	13,79%
Outro	0,00%

FAIXA ETÁRIA

Até 20 Anos	0
21 a 30 Anos	0
31 a 40 Anos	2
41 a 50 Anos	3
51 a 60 Anos	1

TIPO DE SOLICITANTE

Pessoa Física	28
Pessoa Jurídica	1

PERFIL DA PESSOA FÍSICA

PROFISSÃO

Empresário/empreendedor	0
Estudante	0
Jornalista	0

ESCOLARIDADE

LOCALIZAÇÃO DOS SOLICITANTES

SOLICITANTES: 6

SITUAÇÃO
Informado

De 0-30.000
De 30.000-60.000
Acima de 60.000

ACESSO À INFORMAÇÃO

Recursos

PAINEL
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

FILTROS SELECIONADOS

Data Registro (LAI) >= 01/01/2023 <= 31/12/2023 OUVIDORIA[Órgão (LAI)] = EBSERH - HC-UFTM - Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro

< Limpar Tudo >

NOME DO ÓRGÃO

EBSERH - HC-UFTM - Hospital ...

PERGUNTAS FREQUENTES PAINEL DE DADOS ABERTOS

VISÃO GERAL PEDIDOS SOLICITANTES OMISSÕES RECURSOS TRANSPARÊNCIA ATIVA

EBSERH - HC-UFTM - Hospital das Clínicas da Universidade Feder...

Última Atualização >> 21/02/2024 08:00:10
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

RECURSOS ?
TOTAL DE RECURSOS ?
0

RANKING ?
303° / 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

ÓRGÃO	CGU	CMRI
0 dias	0 dias	0 dias

RECURSOS RECEBIDOS ? Instância: Todos

RESPONDIDOS 0,000%	NAO RESPONDIDOS 0,000%
OMISSOES 0,000%	EM TRAMITAÇÃO 0,000%

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A **Ouvidoria do HC-UFTM**, realiza um trabalho de referência junto aos clientes dos serviços prestados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, buscando cumprir a sua missão de garantir a defesa dos direitos dos usuários dos serviços ofertados em seu âmbito.

As informações produzidas e armazenadas pela entidade pública devem estar disponíveis ao cidadão, com exceção daquelas que exigem sigilo previsto por dispositivo legal.

A sociedade, tendo por finalidade a promoção do controle social, tem o direito ao acesso às informações produzidas pelo órgão, tanto pela transparência ativa, que conota a disponibilização da informação pelo órgão, de forma espontânea, como pela transparência passiva, na qual há a atuação da ouvidoria pública, no atendimento às solicitações dos cidadãos por meio do e-SIC.

Em caso de dúvidas, sugestões ou outras informações, estamos disponíveis nos seguintes canais:

Telefones: (34) 33185206/(34)33185803

E-mail: ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br

Site: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>

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