

**RELATÓRIO
ANUAL
OUVIDORIA 2022**

Apresentação

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao disposto no art. 14, II, da Lei 13.60/2018. E apresenta informações sobre a atuação da ouvidoria do Hospital Universitário Antônio Pedro.

Cada Ouvidoria representa um canal de comunicação direto com o cidadão e um espaço de participação social que permite a cooperação ativa no controle da qualidade dos serviços.

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 registro. Desse modo, contribui na medição de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão transformadora e voltada para expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com qualidade.

Além disso a ouvidoria do HUAP- UFF, atua na gestão do serviço de informação ao Cidadão, previsto na Lei de acesso à informação, sendo responsáveis pelas temáticas relacionadas a transparência ativa, que, cujo dados constam nesse relatório.

Além das 776 demandas tratadas via SEI e Fala.br, foram tratadas manifestações por e-mail, solicitações sem necessidades de registro no fala.br, atendimentos presenciais que foram resolvidos diretamente na ouvidoria 280 contabilizados a partir de junho de 2022 e por volta de 10 a 20 ligações diárias para ouvidoria para esclarecimentos do fluxo de atendimento.

Informamos que no exercício de 2022 a ouvidoria do HUAP-UFF realizou o dobro de atendimento registrados na plataforma fala.br, incluindo atendimentos por e-mail, telefone e atendimentos presenciais respondidos pela ouvidoria.

NOSSA EQUIPE

DIEGO HENRIQUE DE SOUZA RESENDE OUVIDOR GERAL E AUTORIDADE NO MONITORAMENTO DA LAI	ELIANA GUIMARÃES P. DA FONSECA OUVIDOR(A) E AUTORIDADE NO MONITORAMENTO DA LAI
ANA MARIA LIMA RODRIGUES ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	THIAGO DA SILVA FIGUEIREDO OUVIDOR SUBSTITUTO

Maneiras de registrar as Manifestações.



E-mail



Caixa de Manifestação



Presencialmente



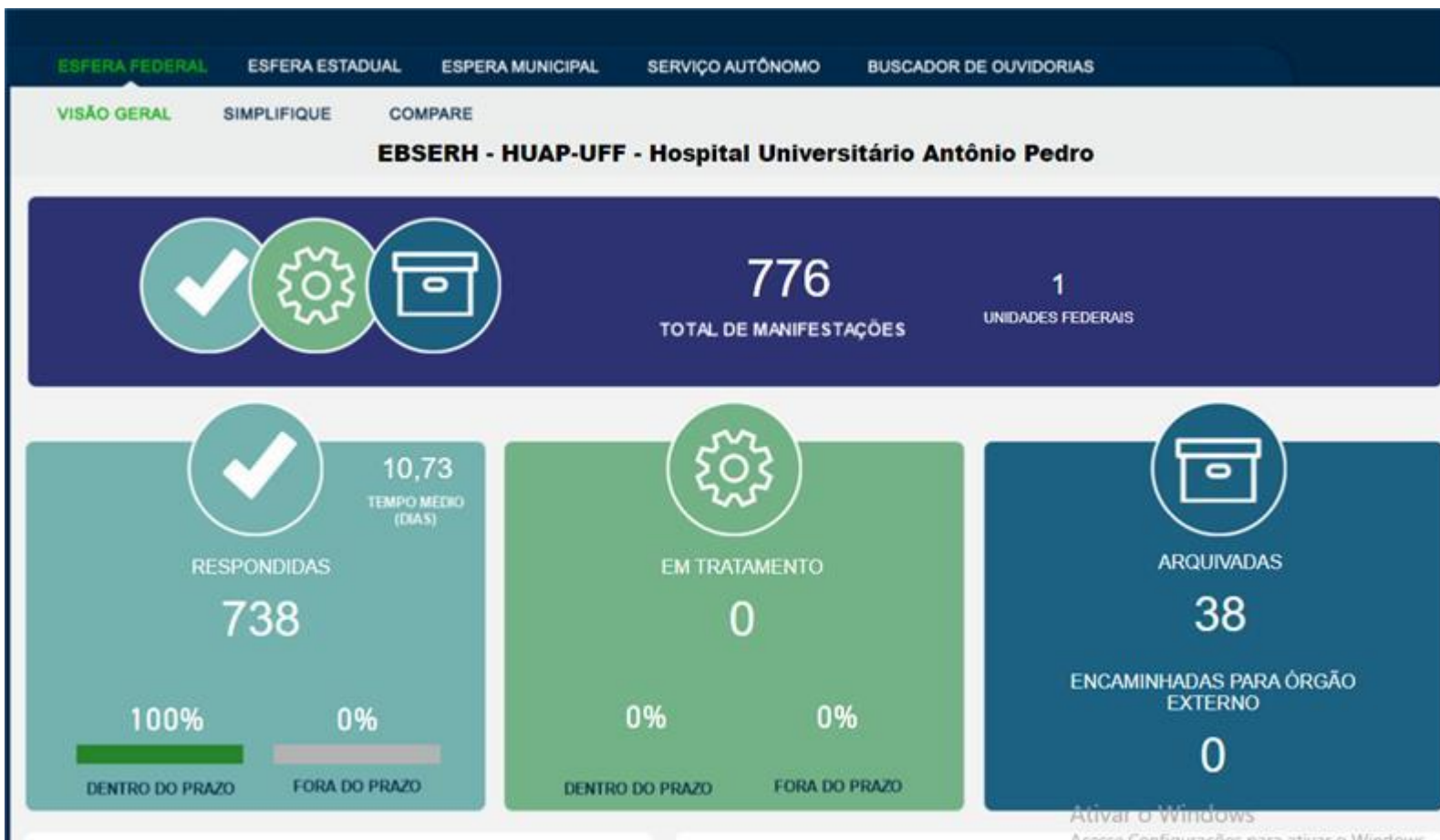
Sistema Fala.BR



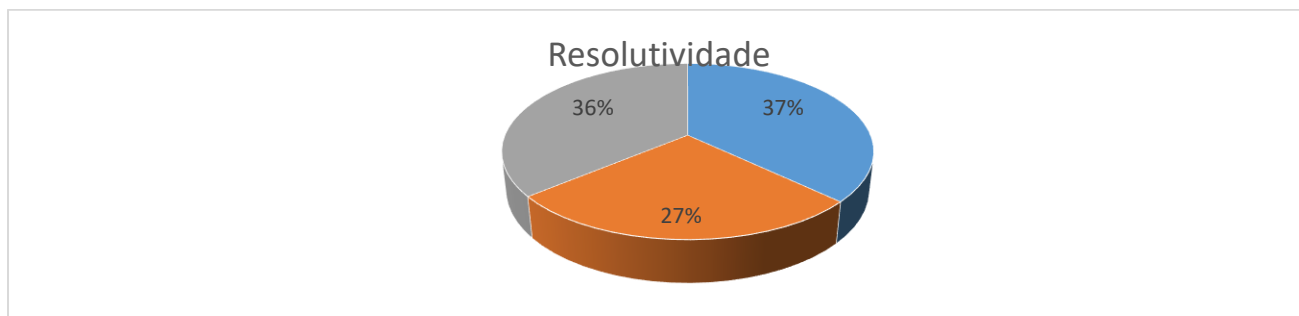
Outros

Estatísticas Gerais.

Manifestações recebidas pelo fala.br no exercício de 2022.

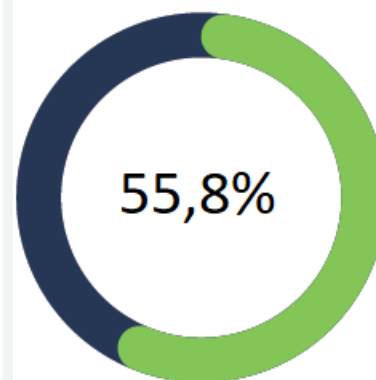
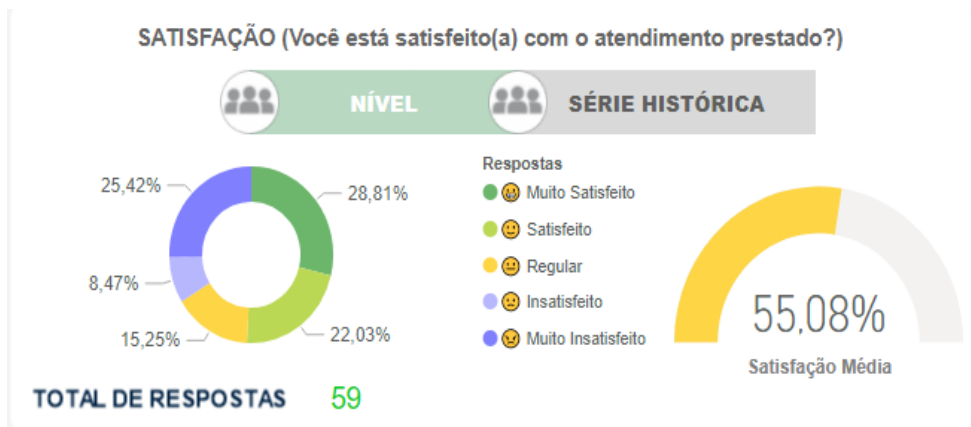


Segundo informações do Painel, 37% avaliaram que a demanda foi resolvida, 27% parcialmente resolvida e 36% que a demanda não foi resolvida. O cálculo da média é feito automaticamente no Painel.



As respostas oferecidas pelas Ouvidorias são avaliadas quanto à resolutividade e à satisfação, atingindo-se os seguintes indicadores, segundo dados do Painel "Resolveu".

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



Assuntos mais demandados;

- Atendimento: inclui-se atendimento por profissionais de saúde e recepção.
- Medicamentos e aparelhos: foram registradas solicitações de material para realização de cirurgias e medicações.



Paciente



Empregado Público



Terceirizados



Outros



Servidor RJU



Residente



Acompanhante /familiar



Servidor RJU



Não foi possível identificar

Manifestações da Ouvidoria

Não Conformidade →

Unidade: HUAP-UFF | Período de Abertura: 2023 (Ano) + janeiro ... | Tipo: Todos | Assunto: Todos | Subárea: (Nenhuma ação disponível) | Entrada: Todos | Perfil do Demandante (Tag): Todos



81

Manifestações



LAI – Lei de acesso à informação.

Nos pedidos de Acesso à Informação, foram 37 solicitações sendo todos respondidos, 03 entraram em recurso sendo 02 para chefe imediato e um para autoridade máxima do órgão.

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS

37

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

14,35 dias

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

STATUS DOS PEDIDOS



RESPONDIDOS



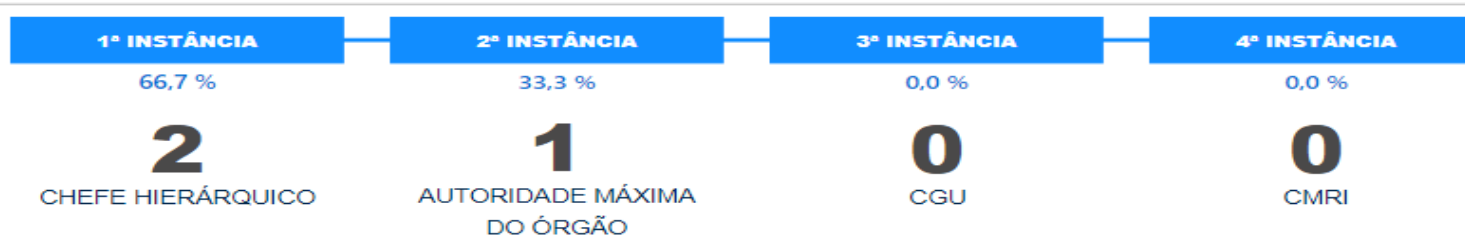
EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

TOTAL DE RECURSOS [?]

3



TRANSPARÊNCIA ATIVA

No âmbito da Ebserh, o ouvidor atua como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), prevista no artigo 40 da lei. Há a obrigatoriedade de preenchimento e atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA), conforme disposto na Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015 (art. 4º, VI e VII).

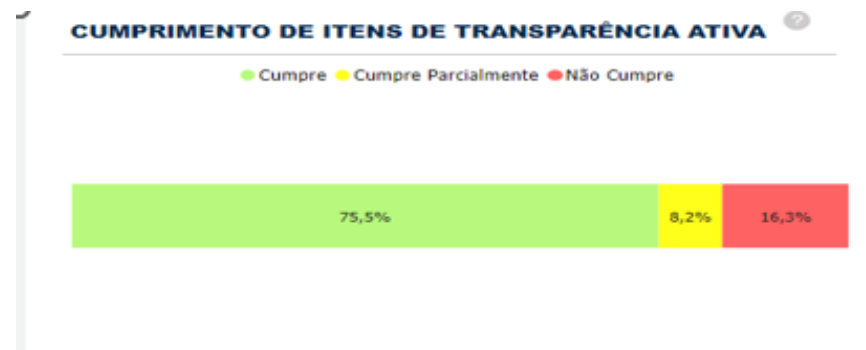
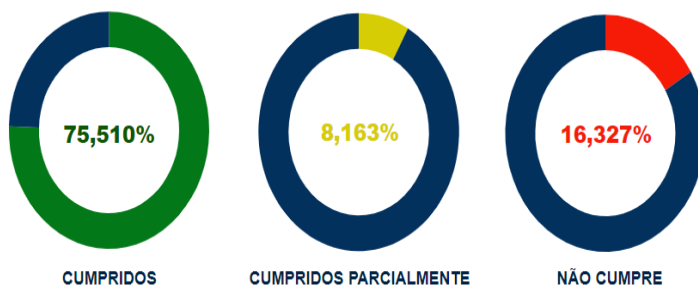
O STA é a ferramenta utilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) para monitorar as obrigações de transparência ativa a serem cumpridas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim, os órgãos e entidades devem zelar pela atualização dos respectivos dados cadastrais, inclusive o novo campo "Responsável pela Transparência Ativa", e responder a todas as questões do STA, registrando e divulgando em seus sites institucionais a informação pedida em cada item. É necessário indicar o link exato da página onde pode ser encontrada a informação, pois a CGU avalia não apenas as informações prestadas, mas também a correta localização. Todas as respostas do formulário são validadas pela CGU e os respectivos relatórios podem ser acessados no Painel Lei de Acesso à Informação, disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>. A CGU faz a verificação de todas as informações prestadas pelos órgãos e entidade, de forma reiterada e permanente.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

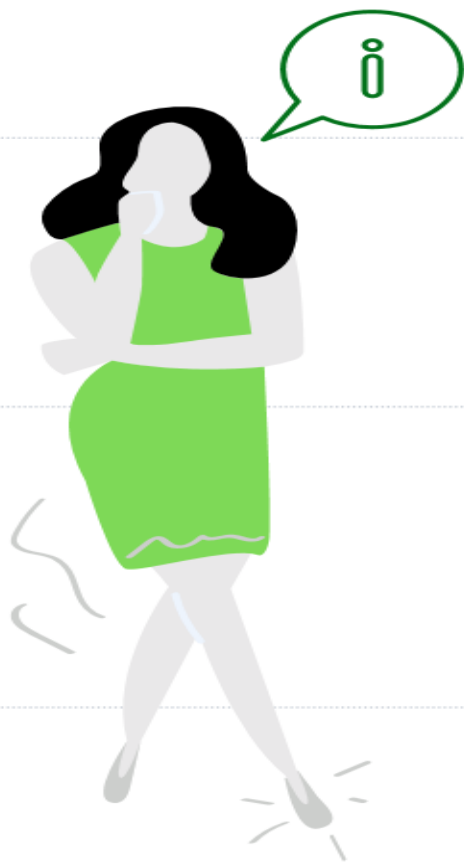
AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **37**

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



Satisfação do usuário painel LAI com respostas fornecidas, e a compreensão das respostas que são inseridas na plataforma fala.br, Sistema de Ouvidoria Federal.



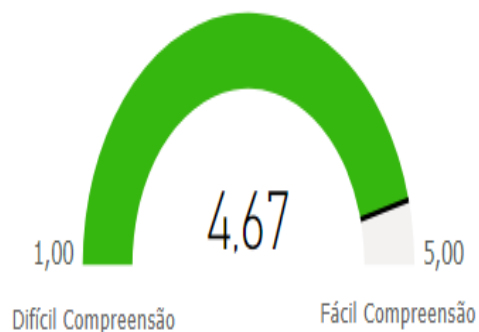
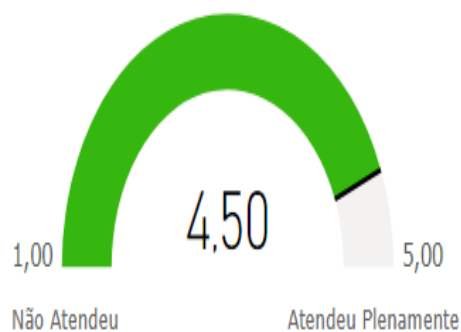
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 6

A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de
fácil compreensão?



Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Satisfação dos Residentes.

O ciclo da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários SUS (PSU)** foi iniciado, dia **12/05/2022**, sendo finalizado **dia 31/12/2022** com questionário disponível aos usuários em versão online e impressa.

1. Roupa/limpeza/lixo
2. Estrutura
3. Atendimento ambulatorio
4. Atendimento internação
5. Refeições

Ao final da pesquisa com os Usuários SUS, a Ouvidora-geral irá disponibilizar um Painel em BI, que também será divulgado ao público por meio da página da Ebserh.

A iniciativa visa à análise de aspectos ligados à satisfação dos usuários, a fim de consolidá-los, e os pontos considerados insatisfatórios, entendendo-os como importantes oportunidades de melhoria.

O ciclo da **Pesquisa de Satisfação dos Residentes (PSR)** foi iniciado, dia **17/10/2022**, sendo finalizado **dia 25/11/2022** com questionário disponível aos residentes em versão online.

As Pesquisas de Satisfação são importantes instrumentos de gestão, na medida em que permitem o levantamento de diagnósticos a partir da percepção do público ouvido, auxiliando na avaliação da qualidade da prestação dos serviços ofertados e avaliados na pesquisa. Além disso, os resultados geram dados que podem subsidiar a formulação e execução de ações direcionadas à melhoria institucional.

Para além dos aspectos citados, há alguns balizadores legais que sustentam a necessidade de realização de pesquisas de satisfação periódicas no âmbito da Administração Pública:

Os resultados das pesquisas serão divulgados no primeiro trimestre de 2023, por meio de relatório consolidado.

NORMAS LEI 13.460/2017 DECRETO 9.094/2017 DECRETO 9.492/2018

ÓRGÃO DE CONTROLE ACÓRDÃO TCU 2.813/2009

Pesquisa de Satisfação dos Usuários na Rede: 47.305 usuários responderam. Está em fase de criação um Painel BI com os resultados; Utilização da PSU como Instrumento de Medição de Resultado de serviços de Hotelaria e Manutenção predial. HUs piloto: HUB-UNB limpeza; HU-UFMA Nutrição, HUAP-UFF Lavanderia; HUSM-UFMS, HUCAM-UFES, HUMAP-UFMS, HC-UFPE e HUGV-UFAM manutenção predial.



Metas dos Indicadores 2023

- Tempo médio de resposta Ouvidoria/SIC 8 dias;
- Fechar o ano sem omissões nos pedidos SIC;
- Aumentar o número de elogios (18,4% > 20%);
- Diminuir o número de denúncias e reclamações, através da classificação correta;
- Aumentar o nível de satisfação (73% > 75%);
- Aumentar a resolutividade média (78% > 80%);
- Manter zerado o número de demandas respondidas fora do prazo;
- Evidenciar ações de incentivo à pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria e SIC;
- Aumentar a média de assertividade nas respostas para 4,5 e a de clareza manter em 5

DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO

- VIII Encontro dos Ouvidores da RNOHUF - participação de todos os Ouvidores e equipes; avaliação positiva pelos participantes e constituição de Plano de Ação contendo 13 itens a serem cumpridos até o próximo Encontro, como os Guias do Usuário, do Trabalhador e das Ouvidorias, publicação de Pops e utilização de ferramentas de inteligência de dados, como Painéis da CGU e das pesquisas de satisfação dos usuários e dos residentes, para acompanhamento de metas e tomada de decisão quanto às diversas atribuições das Ouvidorias;
- Curso com certificação internacional para Encarregado de Dados - contemplou 27 Ouvidores;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como diretrizes, além daquelas previstas no Planejamento Estratégico da Ebserh, a Ouvidoria do HUAP-UFF, considerando seu caráter transversal, mantém sempre diálogo aberto com todas as áreas, para buscar sempre as saídas mais assertivas para as questões que surgem. Além das suas competências, participa de reuniões para repasse dos principais destaques, como interlocução com gerentes, chefias de divisão, setores e unidades para garantir o cumprimento dos prazos, qualidade nas respostas e indicadores de satisfação, conforme mostram os números deste relatório. A ouvidoria do HUAP-UFF está buscando atender todos os itens da transparência ativa juntamente com a gestão da unidade. Outro fator de alta relevância é o cumprimento da lei 13.709 LGPD e auxílio as áreas sempre que solicitado.

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

E-mail: ouvidoria.huap@ebserh.gov.br

Telefone:(021) 2629-9050

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (cgu.gov.br)