



UnB | HUB



Ministério da  
Educação



**OUVIDORIA  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

**RELATÓRIO MENSAL  
ABRIL 2016**

**Hervaldo Sampaio Carvalho**  
Superintendente

**Elizabeth Queiroz**  
Gerente de Atenção à Saúde

**Tânia Torres Rosa**  
Gerente de Ensino e Pesquisa

**Paulo Mendes de Oliveira Castro**  
Gerente Administrativo

#### **OUVIDORIA**

**Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães**  
Ouvidor

**Ana Caroline Costa Lopes**  
Assistente Administrativa

## **MISSÃO**

Cuidar de pessoas e desenvolver ensino e pesquisa em harmonia com o Sistema Único de Saúde.

## **VISÃO**

Ser um hospital de excelência, acreditado para cuidados de média e alta complexidade, ensino e pesquisa em um contexto humanizado e interdisciplinar.

## **VISÃO 2016**

Ética  
Transparência  
Compromisso Social  
Solidariedade  
Responsabilidade Ambiental  
Compromisso com a excelência

## APRESENTAÇÃO

Um dos canais de relacionamento do HUB-UnB com o cidadão é a Ouvidoria. Criada em 2006, a Ouvidoria vem passando por melhorias contínuas desde junho de 2013, e hoje conta uma estrutura de mais de 50 metros quadrados, equipe capacitada e um Sistema Eletrônico de Atendimento, o SIG-Ebserh. A Unidade é membro da Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), na qual estão inseridos todos os HUF's sob gestão administrativa da Ebserh. A Ouvidoria do HUB-UnB é um órgão de comunicação com dirigentes, corpo docente e discente, pesquisadores, professores e alunos, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e, claro, os cidadãos. Com Regimento aprovado em 2013 pela Equipe de Governança, hoje a Ouvidoria do HUB-UnB tem as seguintes atribuições:

1. Receber as manifestações apresentadas pelos interessados, pacientes ou colaboradores, tratando com absoluta confidencialidade as informações, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo as anônimas, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis;
2. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes;
3. Atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;
4. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações;
5. Encaminhar à área de gestão de pessoas do HUB-UnB os empregados e servidores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo.

Desde outubro de 2013, a Ouvidoria do HUB-UnB realiza periodicamente a Pesquisa de Satisfação dos Usuários, uma iniciativa da Ouvidoria Geral da Ebserh da qual participam todos os HUF's da RNOHUF.

**Funcionamento:** de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h

## Canais de Atendimento

### Sistema Eletrônico de Atendimento (SIG-Ebserh)

<http://hub.ebserh.gov.br>

### Email:

[ouvidoria.hub@ebserh.gov.br](mailto:ouvidoria.hub@ebserh.gov.br)

### Telefone:

55 (61) 2028.5564

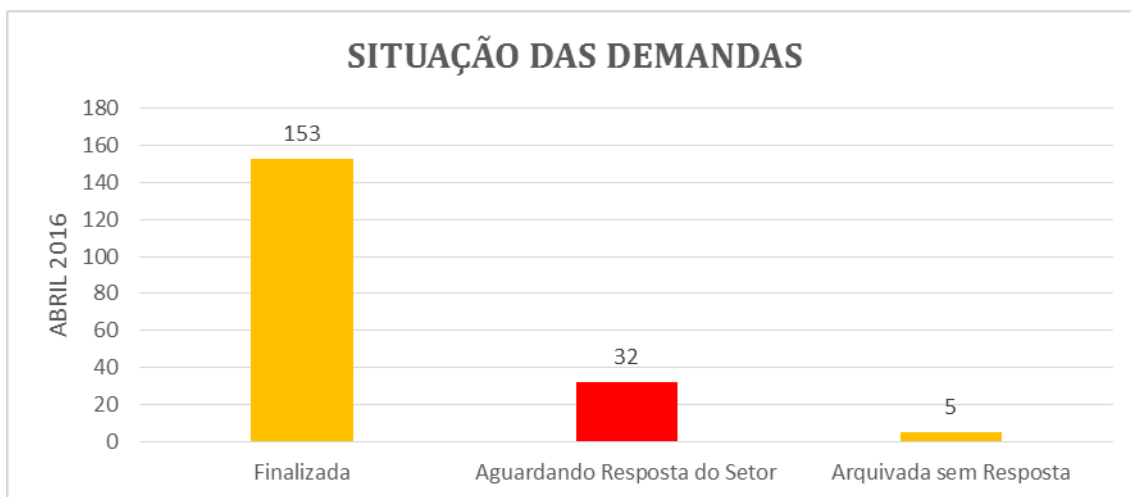
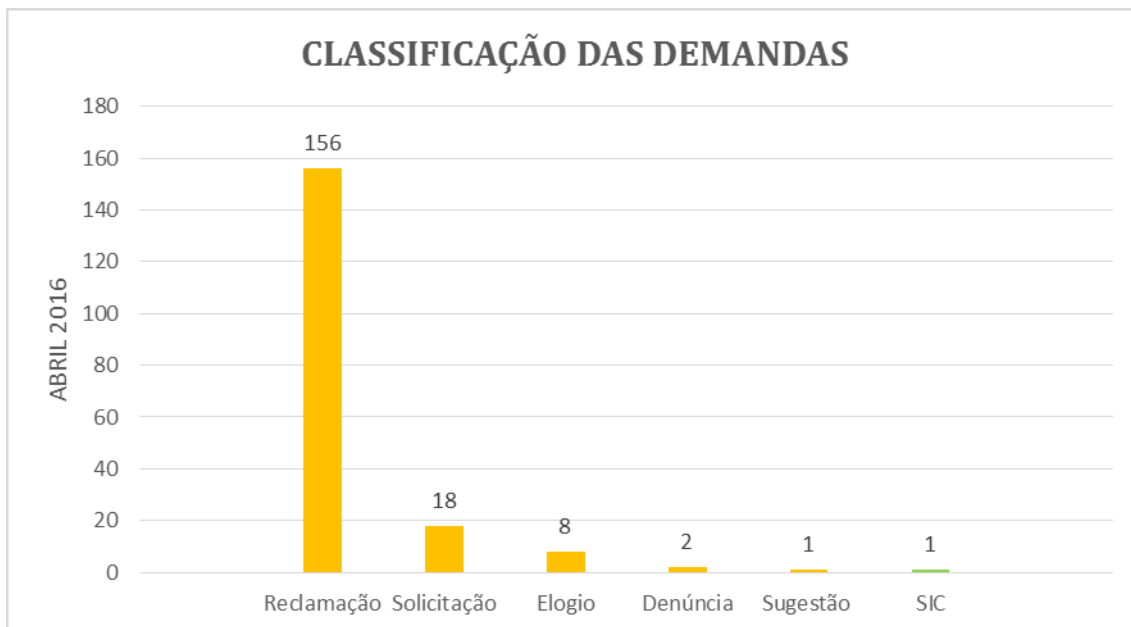
55 (61) 2028.5045

## INTRODUÇÃO

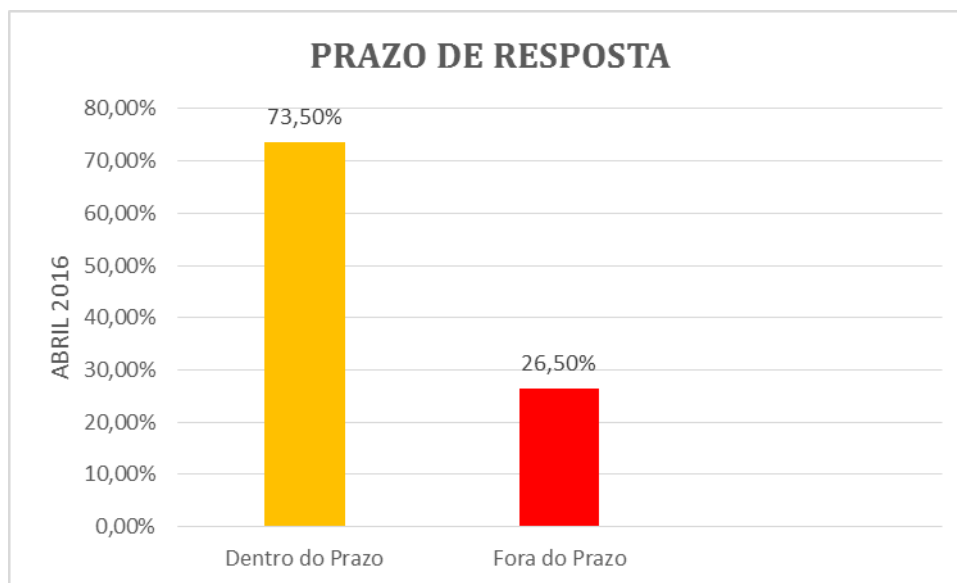
O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital

Universitário de Brasília (HUB) em abril de 2016. No total, foram registradas **190** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

## GRÁFICOS



**Observação 1:** Cinco demandas foram arquivadas sem resposta pelos seguintes motivos: demandas duplicadas, informações insuficientes e paciente orientada pessoalmente na Ouvidoria.



**Observação 2:** Prazo de resposta ao cidadão é de 20 dias, conforme Lei 12.527/2011, Art. 11, § 1º.

**TABELAS**

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAS	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora na entrega do resultado	46
				Erro na entrega do resultado de exame	1
			Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico	5
				Falta de medicamento	3
				Qualidade do material médico	1
				Atendimento da Farmácia	1
			Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Demora na entrega do resultado	2

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAS	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Atendimento de Enfermagem	2
			Unidade de Reabilitação	Comportamento inadequado de profissional	1
			Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Coleta de material laboratorial	1
		Gestão do Cuidado	Clínica Médica	Atendimento de Enfermagem	4
			Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	3
				Informações sobre agendamento de cirurgia	2
			Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de cirurgia	5
				Atendimento em urgência e emergência	2
				Agendamento de consulta	1
			Unidade da Criança e do Adolescente	Atendimento médico	1
				Atestado Médico	1
			Unidade de Cabeça e Pescoço	Desacato	1
				Agendamento de cirurgia	1
				Agendamento de consulta	1

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor	Assunto	N
Reclamação	GAS	Enfermagem	Unidade de Saúde Bucal	Assédio Moral	1
			Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Localização de Prontuário	4
				Agendamento de cirurgia	3
				Agendamento de exames	3
				Agendamento de consulta	3
				Solicitação de agendamento de consulta	1
				Solicitação de documentos	1
			Divisão de Enfermagem	Atendimento de Enfermagem	3
		Escala de Trabalho		2	
		Médica	Dificuldade no relacionamento profissional	2	
			Atendimento médico	2	
			Solicitação de melhorias na infraestrutura	2	
			Agendamento de cirurgia	1	
			Avaliação de Desempenho	1	
		Gerência de Atenção à Saúde	Desacato	1	



Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor	Assunto	N		
Reclamação	GAS/GAD*	Apoio Diagnóstico e Terapêutico e Logística e Infraestrutura Hospitalar	Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico e mobiliário	5		
			Setor de Infraestrutura Física				
	GAD	Logística e Infraestrutura Hospitalar	Setor de Infraestrutura Física		Falta de iluminação	3	
					Instalação de equipamento - ar condicionado	3	
					Manutenção Predial	2	
					Estacionamento para deficientes	1	
					Mobiliário	1	
					Equipamento com defeito	1	
				Setor de Hotelaria Hospitalar		Falta de água	6
						Rouparia	1
						Mobiliário	1
						Atendimento de Limpeza	1
			Administrativa Financeira	Unidade de Apoio Operacional		Furto - veículo	4
						Má condições de veículos	3
						Atendimento de Recepção - Vigilante	2
						Atendimento de Recepção - Recepcionista	1

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAD	Administrativa Financeira	Unidade de Apoio Operacional	Demora no atendimento	1
				Atendimento de maqueiros	1
				Extravio de bem pessoal	1
		Gestão de Pessoas	Regularização de Pagamento	1	
			Solicitação de pagamento de benefícios	1	
	Superintendência	Ouvidoria	Desacato	1	
			Solicitação de pagamento de benefícios	1	
<b>Total</b>					<b>157</b>

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor	Assunto	N
Solicitação	GAS	Enfermagem	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de Consulta	2
				Agendamento de Cirurgia	1
				Informações sobre realização de cirurgia	1
			Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Marcação de Consulta	1
		Gestão do Cuidado	Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de Cirurgia	1
			Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de Cirurgia	1

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016 (continuação)

<b>Tipo</b>	<b>Gerência</b>	<b>Divisão</b>	<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>N</b>
<b>Solicitação</b>	<b>GAS</b>	Gestão do Cuidado	Unidade de Oncologia	Solicitação de medicamento	1
			Unidade do Sistema Urinário	Informações sobre realização de cirurgia	1
		Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Reabilitação	Atividades Físicas para colaboradores	1
	<b>GAD</b>	Logística e Infraestrutura Hospitalar	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Falta de sinalização	1
				Gestão de Pessoas	Divisão de Gestão de Pessoas
		Informações sobre processo de movimentação	1		
		Solicitação de Informação - Concurso	1		
		Logística e Infraestrutura Hospitalar	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Manutenção Predial	1
	<b>GEP</b>	Gerência de Ensino e Pesquisa	Gerência de Ensino e Pesquisa	Residência Médica	2
				Ensino e Pesquisa	1
	<b>Total</b>				

Tabela 3. Elogios por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

<b>Tipo</b>	<b>Gerência</b>	<b>Divisão</b>	<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>N</b>
<b>Elogio</b>	<b>GAS</b>	Enfermagem	Divisão de Enfermagem/ Clínica Médica	Elogio	3
		Gestão do Cuidado	Unidade da Criança e do Adolescente	Elogio	1
		Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Gestão do Cuidado/ Médica	Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Divisão Psicossocial/ Divisão Médica	Elogio	1
		Gestão do Cuidado/ Médica	Setor de Urgência e Emergência/ Divisão Médica	Elogio	1
	<b>GAS/ GAD</b>	Gestão do Cuidado/ Logística e Infraestrutura Hospitalar/ Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Cirurgia Geral/ Setor de Hotelaria/ Unidade de Reabilitação/ Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar/ Unidade de Nutrição Clínica/ Divisão de Enfermagem	Elogio	1

Tabela 3. Elogios por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor	Assunto	N
Elogio	GAS/ GAD	Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Gestão do Cuidado/ Administrativa e Financeira/ Médica/ Enfermagem	Unidade de Laboratório de Análises Clínicas/ Unidade de Urgência e Emergência/ Unidade de Apoio Operacional/ Divisão Médica/ Unidade de Nutrição Clínica/ Divisão de Enfermagem	Elogio	1
<b>Total</b>					<b>8</b>

Tabela 4. Denúncias por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor	Assunto	N
Denúncia	GAS	Médica	Divisão Médica	Solicitação de melhorias na infraestrutura	1
	GEP	Gerência de Ensino e Pesquisa	Gerência de Ensino e Pesquisa	Relação médico- paciente	1
<b>Total</b>					<b>2</b>

Tabela 5. Sugestão por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 30/04/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor	Assunto	N
Sugestão	Superintendência	Setor de Gestão da Informação e Informática	Setor de Gestão da Informação e Informática	Atendimento em informática	1
<b>Total</b>					<b>1</b>

**Observação 3:** Há cinco reclamações que foram registradas com dois assuntos de diferentes setores (GAS/GAD).