



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

RELATÓRIO MENSAL

AGOSTO 2016

Brasília, 20 setembro de 2016

EQUIPE DE GOVERNANÇA

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

Viviane Mendes Lacerda Torres
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, professores e alunos, pesquisadores, 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 18h

Canais de Atendimento

Sistema Eletrônico de Atendimento (SIG-Ebserh)

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

Email:

ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

Telefone:

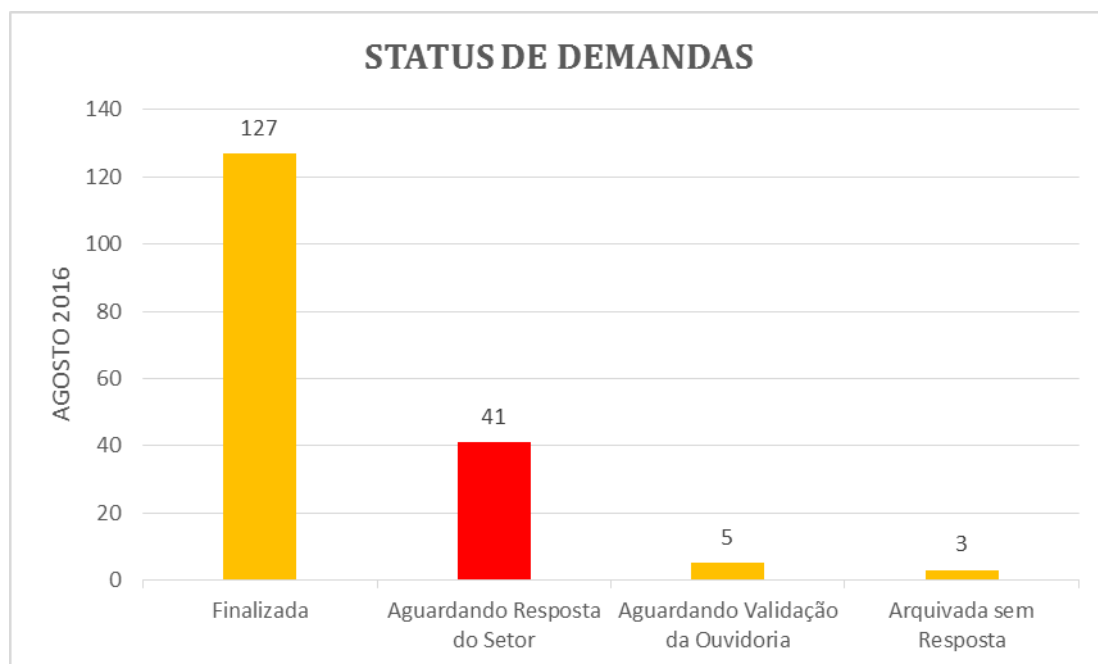
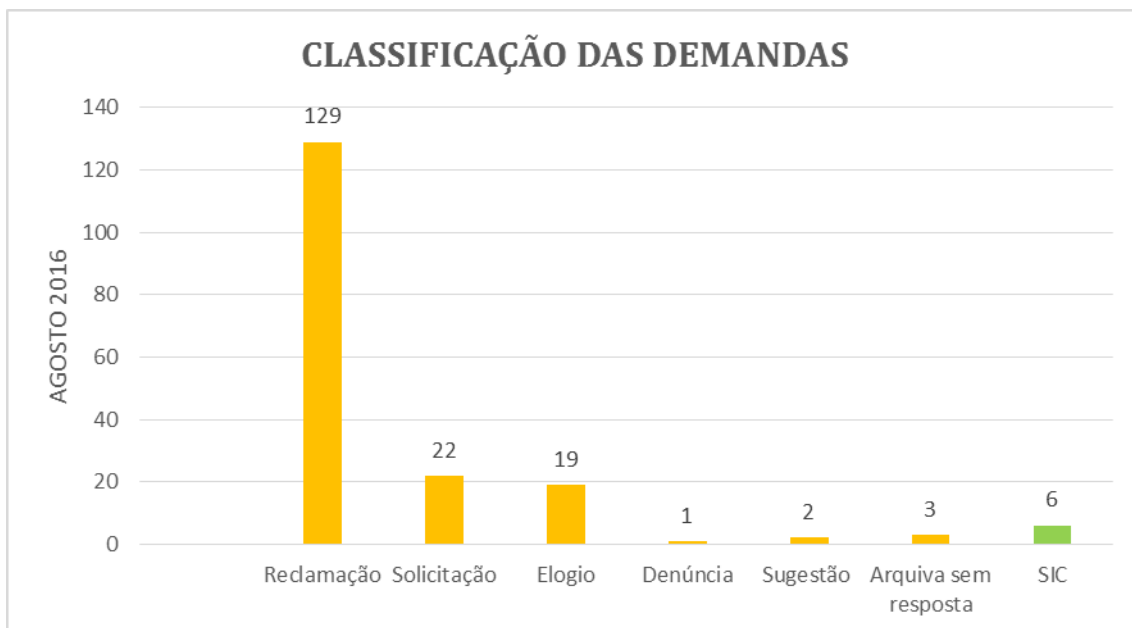
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

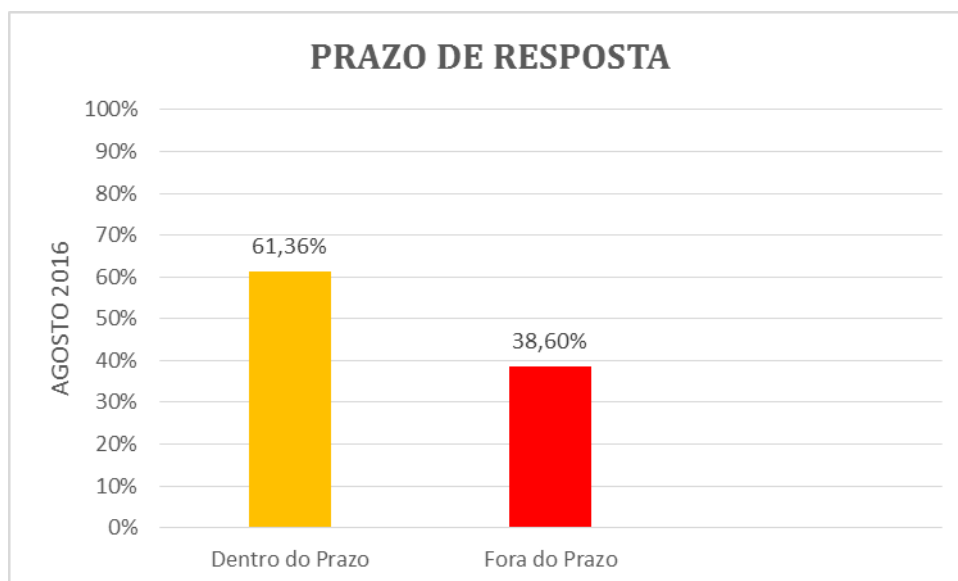
INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em agosto de 2016. No total, foram registradas **176** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

GRÁFICOS



Observação: Três demandas foram arquivadas sem resposta, todas reclamações. Uma foi arquivada por informações insuficientes e as duas por registro em duplicidade.



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

TABELAS

1. RECLAMAÇÃO

1.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

1.1.1 RECLAMAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de consulta	16
	Demora no atendimento	5
	Reagendamento de consulta	4
	Agendamento de cirurgia	3
	Atendimento médico	3
	Solicitação de documentos	3
	Agendamento de exame	2
	Organização para atendimento no ambulatório de Pneumologia	1
	Agendamento de exame	1
	Atendimento de recepção	1
Agendamento de consulta - Retorno	1	
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde - CDMA	Localização de Prontuário	1
Total		41

1.1.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atraso na entrega do resultado	21
	Comportamento inadequado de profissional	1
	Demora no atendimento	1
	Demora no atendimento da recepção	1
Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Atendimento de Enfermagem	1
	Atendimento	1
Unidade de Nutrição Clínica	Autorização para refeição	1
	Má qualidade da alimentação	1
Unidade de Farmácia de Dispensação	Falta de medicamento	4
Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Atraso na entrega do resultado	3
Unidade de Bloco Cirúrgico	Agendamento de cirurgia	3

(Continuação)



Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Apoio Terapêutico/ Unidade de Bloco Cirúrgico	Falta de insumo/ Atendimento médico	1
Unidade de Abastecimento Farmacêutico	Falta de medicamento	1
Unidade de Farmácia Clínica	Demora no atendimento	1
Centro de Endoscopia	Agendamento de exame	1
Total		42

1.1.3 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	7
Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de cirurgia	5
	Informações sobre realização de cirurgia	1
Unidade de Clínica Geral	Atendimento de enfermagem	1
	Instalações Físicas	1
Unidade de Pronto Socorro	Atendimento em urgência e emergência	2
Unidade de Saúde Bucal	Falta de material médico	1
	Greve	1
Unidade Materno-Infantil	Instalações Físicas	1
Setor de Urgência e Emergência	Demora no atendimento	1
Unidade de Saúde Auditiva	Atendimento de Recepção	1
Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de consulta	1
Total		23

1.1.4 RECLAMAÇÃO - Divisão Médica



Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão Médica	Atendimento médico	2
Total		2

1.1.5 RECLAMAÇÃO - Divisão de Enfermagem

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão de Enfermagem	Coleta de material - Gasometria	1
Total		1

1.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

1.2.1 RECLAMAÇÃO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/ Unidade	Assunto	N
Administrativa Financeira	Falta de insumo	7
	Atendimento de recepção - Vigilante	2
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de Recepção - Recepcionista	2
	Greve	1
Total		12

1.2.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Infraestrutura Física	Instalações Físicas	3
	Abertura de porta	1
Unidade de Almoxarifado	Falta de material	1
Total		5

1.2.3 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/ Unidade	Assunto	N
Gestão de Pessoas	Movimentação de colaborador	1
Total		1

1.3 RECLAMAÇÃO - Superintendência

Setor/ Unidade	Assunto	N
----------------	---------	---



Ouvidoria	Tentativa de golpe - UTI	1
Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação	Atendimento em informática	1
Total		2

2. SUGESTÃO

2.1 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

2.1.1 SUGESTÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Infraestrutura Física	Solicitação de melhorias na infraestrutura	1
Total		1

2.2 SUGESTÃO - Superintendência

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Gestão da Informação e Informática	Instalação de equipamento - copiadora	1
Total		1

3. SOLICITAÇÃO

3.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

3.1.1 SOLICITAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/ Unidade	Assunto	N
	Solicitação de Informação	3
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Informações sobre realização de cirurgia	2
	Solicitação de cópia de prontuário (e-mail)	1
Total		6

3.1.2 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/ Unidade	Assunto	N
----------------	---------	---



Unidade de Saúde Bucal	Agendamento de consulta	1
	Solicitação de Informação	1
Unidade de Oncologia	Pedido de informação	1
	Agendamento de consulta	1
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de Cirurgia	1
Unidade de Pronto Socorro	Solicitação de documento	1
Unidade de Cabeça e Pescoço	Informação sobre realização de cirurgia	1
Total		7

3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

3.2.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Informações sobre Quadro de Pessoal	3
	Pedido de Informação	2
	Concurso Público	1
	Informações sobre estágio	1
Total		7

3.3 SOLICITAÇÃO - GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

Setor/ Unidade	Assunto	N
Gerência de Ensino e Pesquisa	Solicitação de Informação	1
Total		1

3.4 SOLICITAÇÃO - SUPERINTENDÊNCIA

Setor/ Unidade	Assunto	N
Ouvidoria	Solicitação	1
Total		1

4. DENÚNCIA

4.1 DENÚNCIA - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA



Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Furto - Celular	1
Total		1

5. ELOGIO

5.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

5.1.1 ELOGIO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Oncologia	Atendimento médico	2
Setor de Urgência e Emergência	Atendimento médico/Enfermagem/ Limpeza/ Nutrição	1
	Atendimento médico	1
Unidade de Saúde Bucal	Atendimento do setor	1
Total		5

5.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Reabilitação	Atendimento de Fisioterapia	1
Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-intensivos	Atendimento do setor	1
Total		2

5.1.3 ELOGIO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/ Unidade	Assunto	N
Ambulatório de Cirurgia Torácica	Atendimento médico	1
Total		1

5.1.4 ELOGIO - Divisão Médica

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão Médica	Atendimento médico	1
Total		1

5.2 Gerência Administrativa

**5.2.1 ELOGIO - Divisão Administrativa e Financeira**

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção	6
	Atendimento na Central de Marcação	1
Total		7

5.2.2 ELOGIO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Hotelaria Hospitalar	Atendimento de Limpeza	1
Total		1

5.2.3 ELOGIO - GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE E GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão Médica/ Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Logística e Infraestrutura Hospitalar	Atendimento Médico/ Nutrição / Limpeza	1
Divisão Médica/ Enfermagem/ Gestão do Cuidado/ Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Logística e Infraestrutura Hospitalar/	Atendimento médico/ Enfermagem/ Psicologia/ Fisioterapia/ Nutrição/ Limpeza	1
Total		2