



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

**RELATÓRIO MENSAL  
FEVEREIRO 2016**

Brasília, abril de 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 de Administrativo

#### **OUVIDORIA**

**Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães**  
Ouvidor

**Ana Caroline Costa Lopes**  
Assistente de Ouvidoria

## **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 do 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:

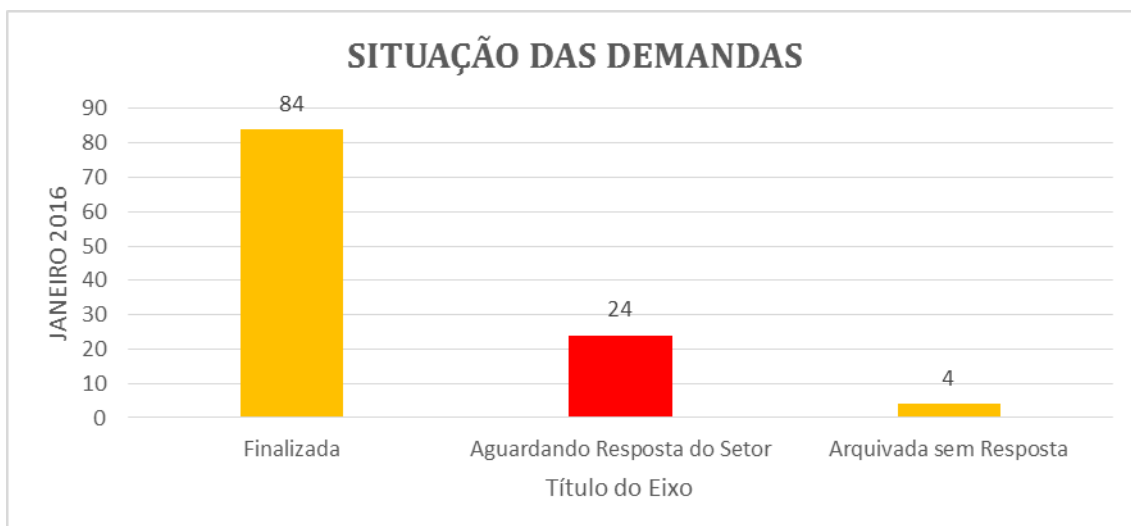
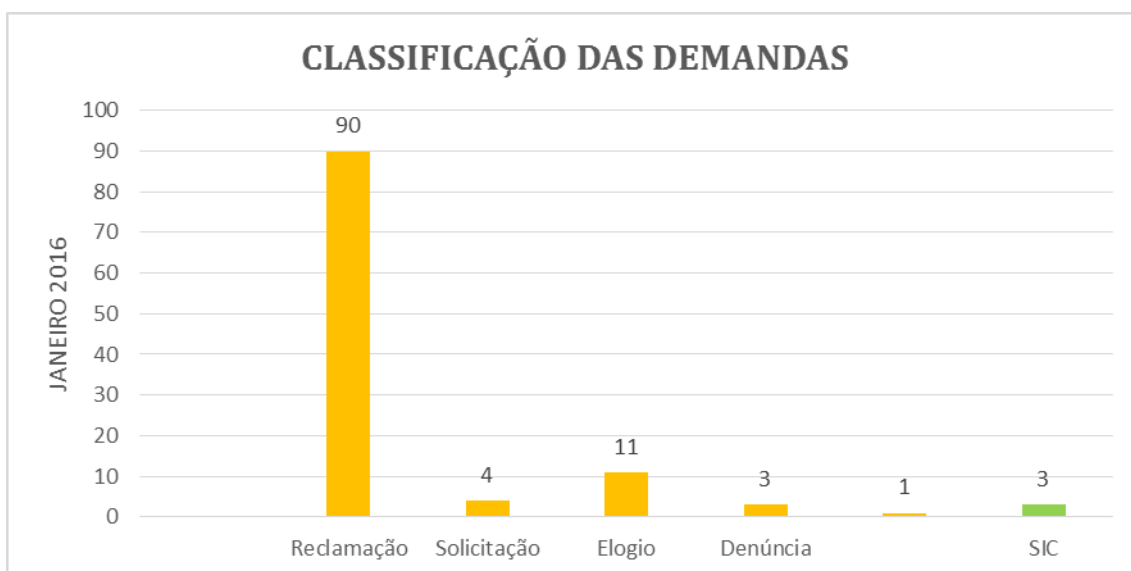
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

## INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em fevereiro de 2016. No total, foram registradas **112** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

## GRÁFICOS



## TABELAS

Tabela 1. Reclamações por setor e assunto entre 01 e 29/02/2016

Tipo	Setor	Assunto	N
Reclamação	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora na entrega do resultado	5
	Divisão de Enfermagem	Atendimento de enfermagem	5
	Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de consulta	5
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de Recepção - Recepcionista	4
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de Recepção - Vigilante	3
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Atendimento médico	3
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de Consulta	3
	Unidade de Saúde da Mulher	Demora para realizar cirurgia	2
	Unidade de Apoio Operacional	Desacato	2
	Centro de Documentação e Arquivo Médico	Localização de prontuário	2
	Unidade de Oncologia	Desacato	2
	Unidade de Saúde Auditiva	Falta de atendimento médico	2
	Setor de Apoio Terapêutico	Lentidão na entrega de medicação	2
	Unidade de Oncologia	Demora para iniciar tratamento	2
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Falta de comunicação sobre consulta exames cancelados	2
	Unidade de Oncologia	Falta de atendimento	2
	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Equipamento com defeito	2
	Divisão Médica	Ausência de médico	2
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de cirurgia	2
	Unidade de Anatomia Patológica	Demora na entrega do resultado	2
	Arquivada	Má comunicação com o paciente	2
	Setor de Apoio Terapêutico	Falta de medicamento	1
	Unidade de Apoio Operacional	Extravio	1
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Demora no agendamento de consulta	1	
Gerência de Atenção à Saúde	Demora no agendamento da cirurgia	1	
Unidade de Nutrição Clínica	Erro no fornecimento da alimentação	1	
Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico	1	

Tabela 1. Reclamações por setor e assunto entre 01 e 29/02/2016 (continuação)

Tipo	Setor	Assunto	N
Reclamação	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Desorganização do setor	1
	Setor de Engenharia Clínica	Equipamento com defeito	1
	Unidade de Saúde Bucal	Desacato	1
	Unidade de Saúde da Mulher	Realizar cirurgia	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de exame	1
	Setor de Hotelaria Hospitalar	Grande quantidade de animais no hospital	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Dificuldade em contato telefônico	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Falta de atendimento médico na Pneumologia	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Erro no agendamento de exame	1
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento dos maqueiros	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Falta de atendimento médico	2
	Divisão de Gestão de Pessoas	Movimentação de servidor	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Conflito entre colaboradores	1
	Unidade de Oncologia	Demora para iniciar tratamento - Radioterapia	1
	Unidade de Pacientes Críticos	Falta de atendimento médico	1
	Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Falta de atendimento	1
	Setor de Hotelaria Hospitalar	Foco do mosquito Aedes Aegypti	1
	Unidade de Saúde da Mulher	Falta de atendimento médico	1
	Gerência de Atenção à Saúde	Falta de atendimento médico	1
	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora para realizar exame	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Atendimento na Central de Marcação	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Erro no pagamento de colaborador	1
	Ambulatório de Urologia	Agendamento de consulta - Retorno	1
Setor de Hemodiálise	Encaminhamento para outra unidade de saúde	1	
Unidade de Saúde Auditiva	Cancelamento de cirurgia	1	

Tabela 1. Reclamações por setor e assunto entre 01 e 29/02/2016 (continuação)

Tipo	Setor	Assunto	N
Reclamação	Setor de Hotelaria Hospitalar	Má prestação do serviço	1
	Unidade de Saúde Bucal	Demora no atendimento	
	Unidade de Saúde Bucal	Demora na entrega da prótese	1
	Unidade de Anatomia Patológica	Má comunicação com o paciente	1
<b>Total</b>			<b>92</b>

Tabela 2. Solicitações por setor e assunto entre 01 e 29/02/2016

Tipo	Setor	Assunto	N
Solicitação	Divisão de Gestão de Pessoas	Informação sobre concurso	2
	Divisão de Gestão de Pessoas	Informação sobre quadro de pessoal	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Informação sobre consulta	1
	Divisão de Orçamento e Finanças	Solicitação de informação	1
<b>Total</b>			<b>5</b>

Tabela 3. Elogios por setor e assunto entre 01 e 29/02/2016

Tipo	Setor	Assunto	N
Elogio	Divisão de Enfermagem	Atendimento da enfermagem	2
	Gerência de Ensino e Pesquisa	Atendimento médico	1
	Setor de Hotelaria Hospitalar	Poda das árvores	1
	Unidade Materno-Infantil	Atendimento médico	1
	Unidade de Oncologia	Atendimento médico	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Atendimento médico	1
	Unidade de Oncologia	Atendimento geral	1
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de Recepção - Recepcionista	1
	Gerência de Atenção à Saúde	Atendimento geral	1
	Unidade de Urgência e Emergência	Atendimento geral	1
<b>Total</b>			<b>11</b>



Tabela 4. Denúncias por setor e assunto entre 01/01/2016 a 31/01/2016

<b>Tipo</b>	<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>N</b>
<b>Denúncia</b>	Ouvidoria	Desacato	1
	Gerência de Atenção à Saúde	Desacato	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Descumprimento de ponto facultativo	1
<b>Total</b>			<b>3</b>

Tabela 5. Sugestões por setor e assunto entre 01/02/2016 a 29/02/2016

<b>Tipo</b>	<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>N</b>
<b>Sugestão</b>	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Mudança no fluxo de marcação de cirurgia	1
<b>Total</b>			<b>1</b>