



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

**RELATÓRIO MENSAL**

**JULHO 2016**

Brasília, agosto 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](mailto:ouvidoria.hub@ebserh.gov.br)

#### Telefone:

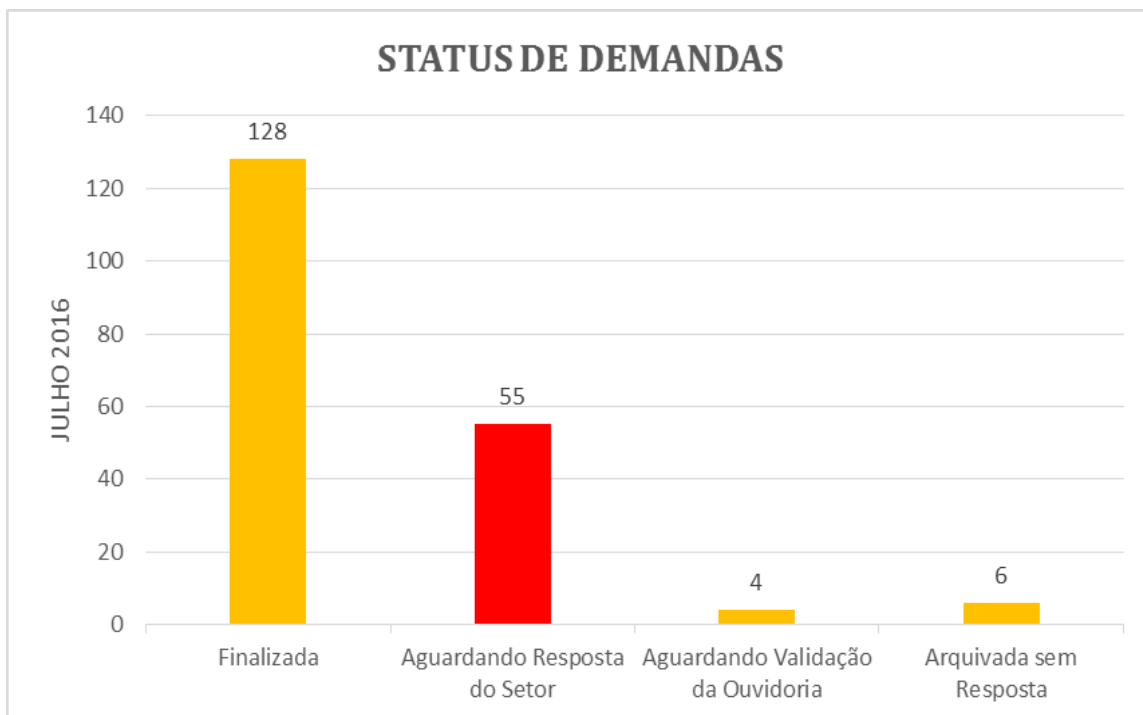
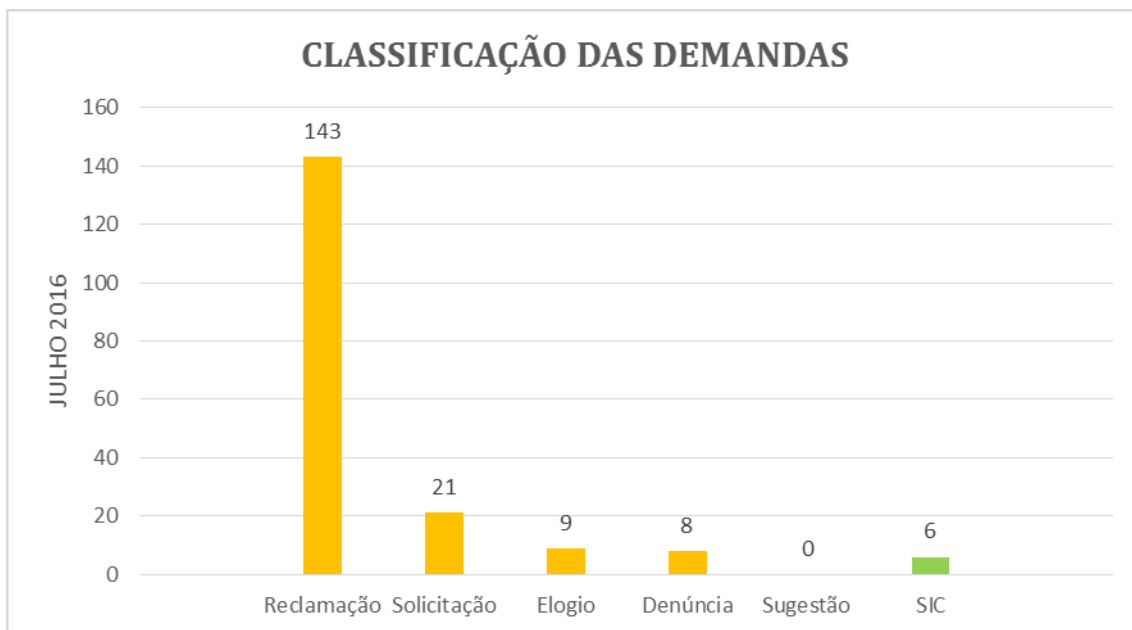
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

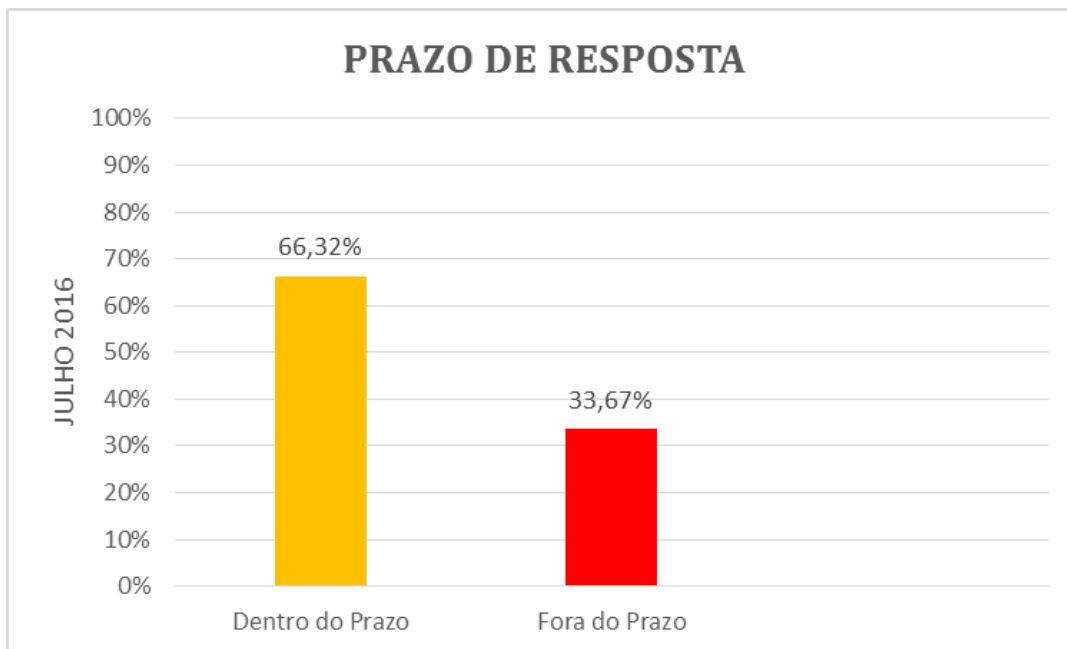
## INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em junho de 2016. No total, foram registradas **193** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

## GRÁFICOS



**Observação 1:** Há seis demandas arquivadas sem resposta. Uma reclamação foi arquivada por não ter informações suficientes e as outras quatro reclamações, bem como um elogio foram arquivados por estarem em duplicidade.



**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 31/07/2016

| Tipo       | Gerência | Divisão                         | Setor/ Unidade                          | Assunto                                     | N  |
|------------|----------|---------------------------------|---|---|----|
| Reclamação | GAS      | GAS                             | Setor de Regulação e Avaliação em Saúde | Agendamento de consulta                     | 13 |
|            |          |                                 |   | Agendamento de exame                        | 6  |
|            |          |                                 |   | Falta de funcionário - Eletroencefalograma  | 3  |
|            |          |                                 |   | Agendamento de cirurgia                     | 3  |
|            |          |                                 |   | Localização de Prontuário                   | 2  |
|            |          |                                 |   | Greve - Atendimento demorado                | 1  |
|            |          |                                 |   | Falta de atendimento                        | 1  |
|            |          |                                 |   | Atendimento demorado na Central de Marcação | 1  |
|            |          |                                 |   | Informações sobre realização de cirurgia    | 1  |
|            |          |                                 |   | Reagendamento de consulta                   | 1  |
| Reclamação | GAS      | Apoio Diagnóstico e Terapêutico | Unidade de Diagnóstico por Imagem       | Atraso na entrega do resultado              | 9  |
|            |          |                                 |   | Atendimento de recepção                     | 3  |
|            |          |                                 |   | Falta de informação                         | 1  |
|            |          |                                 | Unidade de Farmácia de Dispensação      | Falta de medicamento                        | 1  |
|            |          |                                 |   | Falta de medicamento - Trastuzumabe         | 1  |

Tabela 1 (continuação). Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/07/2016

|                             |                             |  |                                    |  |   |
|-----------------------------|-----------------------------|--|------------------------------------|--|---|
| Reclamação                  | GAS                         | Apoio Diagnóstico e Terapêutico          | Unidade de Farmácia de Dispensação | Falta de medicamento - Gefitinibe        | 1 |
|                             |                             |  | Centro de endoscopia               | Greve - Não realização de exame          | 1 |
|                             |                             |  |                                    | Agendamento de exame                     | 1 |
|                             |                             |  | Unidade de Bloco Cirúrgico         | Comportamento inadequado de profissional | 1 |
|                             |                             |  |                                    | Agendamento de cirurgia                  | 1 |
|                             |                             |  | Unidade de Anatomia Patológica     | Atraso na entrega do resultado           | 6 |
|                             |                             |  | Setor de Apoio Terapêutico         | Falta de material médico                 | 2 |
|                             | Unidade de Nutrição Clínica | Comportamento inadequado de profissional | 1                                  |  |   |
|                             | GAS                         | Gestão do Cuidado                        | Unidade de Saúde Auditiva          | Greve - Não realização de exame          | 3 |
|                             |                             |  | Unidade de Cirurgia Geral          | Agendamento de cirurgia                  | 3 |
|                             |                             |  | Unidade de Clínica Geral           | Atendimento de Enfermagem                | 1 |
|                             |                             |  | Unidade de Cabeça e Pescoço        | Demora no atendimento                    | 1 |
|                             |                             |  |                                    | Agendamento de consulta                  | 1 |
|                             |                             |  | Unidade Materno Infantil           | Acesso visitante/ acompanhante - Doula   | 1 |
| Unidade do Sistema Urinário | Agendamento de exame        | 1  |                                    |  |   |



Tabela 1 (continuação). Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/07/2016

|            |     |   |   |  |   |
|------------|-----|---|---|--|---|
| Reclamação | GAS | Gestão do Cuidado   | Unidade de Saúde Bucal                    | Atendimento de recepção                  | 1 |
|            |     |   | Unidade de Cirurgia Geral                 | Informações sobre realização de cirurgia | 1 |
|            |     |   | Unidade de Oncologia                      | Agendamento de consulta                  | 1 |
|            |     |   | Unidade de Oncologia                      | Tratamento médico - Radioterapia         | 1 |
|            |     |   | Unidade de Saúde da Mulher                | Agendamento de cirurgia                  | 2 |
|            |     |   | Setor de Urgência e Emergência            | Atendimento em urgência e emergência     | 1 |
|            |     |   | Unidade da Criança e do Adolescente       | Agendamento de consulta                  | 1 |
|            |     | Divisão Médica  |   | Comportamento inadequado de profissional | 1 |
|            |     |   |   | Tratamento médico                        | 1 |
|            |     | Divisão de Enfermagem                                       |   | Atendimento de Enfermagem                | 1 |
| Reclamação | GAS | Unidade da Criança e do Adolescente                         | Atendimento em urgência e emergência      | 1  |   |
|            |     | Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios                  | Greve - Redução de leitos para internação | 1  |   |
|            |     | Unidade de Diagnóstico por Imagem/ Unidade de Clínica Geral | Realização de exame                       | 1  |   |

Tabela 1 (continuação). Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/07/2016

|              |            |  |                                |                                       |                 |
|--------------|------------|--|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Reclamação   | GAD        | Logística e Infraestrutura Hospitalar  | Setor de Engenharia Clínica    | Equipamento com defeito - Litotripsia | 2               |
|              |            |  |                                | Manutenção de equipamentos            | 1               |
|              |            |  | Setor de Hotelaria Hospitalar  | Atendimento de Limpeza                | 1               |
|              |            |  |                                | Instalações Físicas                   | 1               |
|              |            |  | Setor de Infraestrutura Física | Equipamento com defeito - Elevador    | 1               |
|              |            |  | Administrativa Financeira      | Unidade de Apoio Operacional          | Furto - Veículo |
|              |            | Furto - Celular  |                                |                                       | 1               |
|              |            | Atendimento de recepção - Vigilante  |                                | 1                                     |                 |
|              |            | Atendimento de recepção - Recepcionista  |                                | 4                                     |                 |
|              | GAD        | Unidade de Apoio Operacional/<br>Setor de Hotelaria Hospitalar/<br>Setor de Orçamento e Finanças | Pedido de acesso à informação  | 1                                     |                 |
|              |            |  | Gestão de Pessoas              | Pagamento de benefícios               | 2               |
|              |            |  |                                | Correção de dados - MentoRH           | 1               |
|              | Reclamação | Superintendência   | Ouvidoria                      | Greve - Faturamento de Quimioterapia  | 40              |
| <b>Total</b> |            |  |                                | <b>143</b>                            |                 |

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/07/2016

| Tipo  | Gerência         | Divisão   | Setor/ Unidade                          | Assunto                                  | N         |
|---|------------------|---|---|--|-----------|
| Solicitação                                 | GAS              |   | Setor de Regulação e Avaliação em Saúde | Informações sobre realização de cirurgia | 5         |
|   |                  |   |   | Agendamento de consulta                  | 2         |
|   |                  |   |   | Agendamento de exame                     | 2         |
|   | GAS              | Gestão do Cuidado                               | Unidade de Cabeça e Pescoço             | Informações sobre realização de cirurgia | 2         |
|   |                  |   |   | Solicitação de Informação                | 1         |
|   |                  |   | Unidade de Saúde Bucal                  | Agendamento de consulta                  | 1         |
|   |                  |   | Unidade de Oncologia                    | Informações sobre realização de cirurgia | 1         |
|   |                  |   | Unidade de Saúde da Mulher              | Informações sobre realização de cirurgia | 1         |
|   | Solicitação      | GAD   | Gestão de Pessoas                       | Concurso Público                         | 4         |
|   |                  |   |   | Quadro de Pessoal                        | 2         |
| Acúmulo de cargos                           |                  |   |   | 1  |           |
| Auxílio capacitação                         |                  |   |   | 1  |           |
| Administrativa Financeira/Gestão de Pessoas |                  | Unidade de Apoio Operacional/ Gestão de Pessoas | Solicitação de Informação               | 1  |           |
| Administrativa Financeira                   |                  | Unidade de Contratos                            | Pedido de acesso à informação           | 1  |           |
| Solicitação                                 | GEP              |   | Setor de Gestão do Ensino               | Solicitação de Informação                | 1         |
|   | Superintendência |   | Ouvidoria                               | Solicitação de documentos                | 1         |
| <b>Total</b>                                |                  |   |   |  | <b>27</b> |

Tabela 3. Elogios por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/07/2016

| <b>Tipo</b>   | <b>Gerência</b> | <b>Divisão</b>   | <b>Setor/ Unidade</b>  | <b>Assunto</b> | <b>N</b> |
|---------------|-----------------|--|--|----------------|----------|
| <b>Elogio</b> | <b>GAD</b>      | Administrativa<br>Financeira   | Unidade de<br>Apoio<br>Operacional   | Elogio         | 3        |
|               | <b>GAS</b>      | Apoio Diagnóstico e<br>Terapêutico   | Unidade de<br>Laboratório de<br>Análises Clínicas  | Elogio         | 1        |
|               | <b>GAS</b>      | Enfermagem/ Gestão<br>do Cuidado   | Enfermagem/<br>Unidade de<br>Clínica Geral   | Elogio         | 1        |
|               | <b>GAS</b>      | Gestão do Cuidado  | Unidade<br>Cardiovascular  | Elogio         | 1        |
|               | <b>GAS/ GAD</b> | Médica/ Enfermagem/<br>Gestão do Cuidado/<br>Apoio Diagnóstico e<br>Terapêutico/ Logística<br>e Infraestrutura<br>Hospitalar | Médica/<br>Enfermagem/<br>Unidade de<br>Clínica Geral/<br>Unidade de<br>Nutrição Clínica/<br>Setor de<br>Hotelaria<br>Hospitalar | Elogio         | 1        |
|               | <b>GAS/ GAD</b> | Enfermagem/ Apoio<br>Diagnóstico<br>Terapêutico/ Gestão<br>do Cuidado/<br>Administrativa<br>Financeira                       | Enfermagem/<br>Unidade de<br>Diagnóstico por<br>Imagem/<br>Unidade de<br>Oncologia/<br>Unidade de<br>Apoio<br>Operacional        | Elogio         | 1        |
|               | <b>GAS/ GAD</b> | Médica/ Enfermagem/<br>Gestão do Cuidado/<br>Logística e<br>Infraestrutura<br>Hospitalar                                     | Médica/<br>Enfermagem/<br>Unidade de<br>Clínica Geral/<br>Setor de<br>Hotelaria<br>Hospitalar                                    | Elogio         | 1        |
| <b>Elogio</b> | <b>Total</b>    |  |  |                | <b>9</b> |



Tabela 4. Denúncias por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/07/2016

| Tipo         | Gerência | Divisão           | Setor/ Unidade       | Assunto                                  | N        |
|--------------|----------|-------------------|----------------------|--|----------|
| Denúncia     | GAD      | Gestão de Pessoas |                      | Comportamento inadequado de profissional | 3        |
|              |          |                   |                      | Quadro de Pessoal                        | 2        |
|              |          |                   |                      | Solicitação de Informação                | 1        |
|              |          |                   |                      | Acúmulo de horas                         | 1        |
|              | GAS      | Gestão do Cuidado | Unidade de Oncologia | Falta de atendimento                     | 1        |
| <b>Total</b> |          |                   |                      |  | <b>8</b> |