



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

**RELATÓRIO MENSAL
MAIO 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

Telefone:

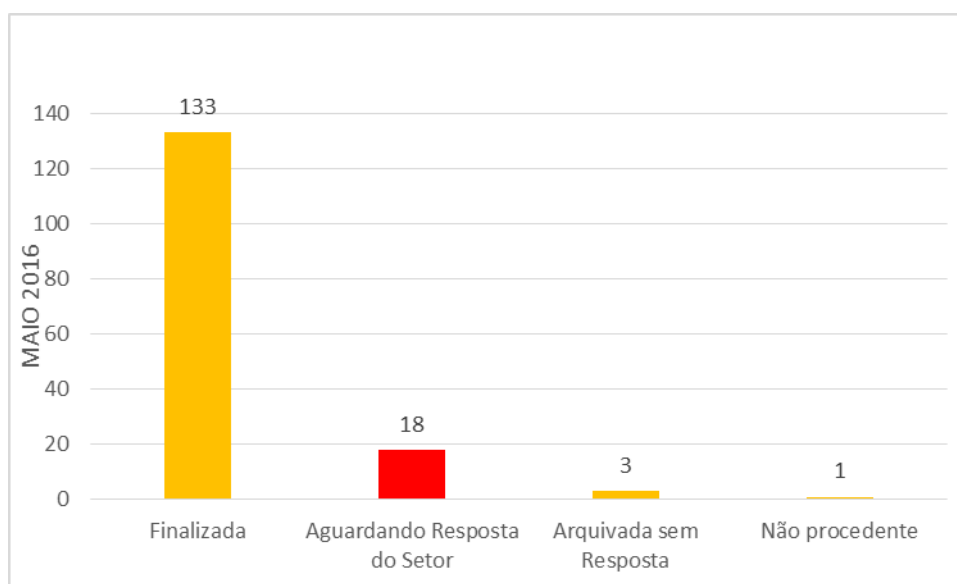
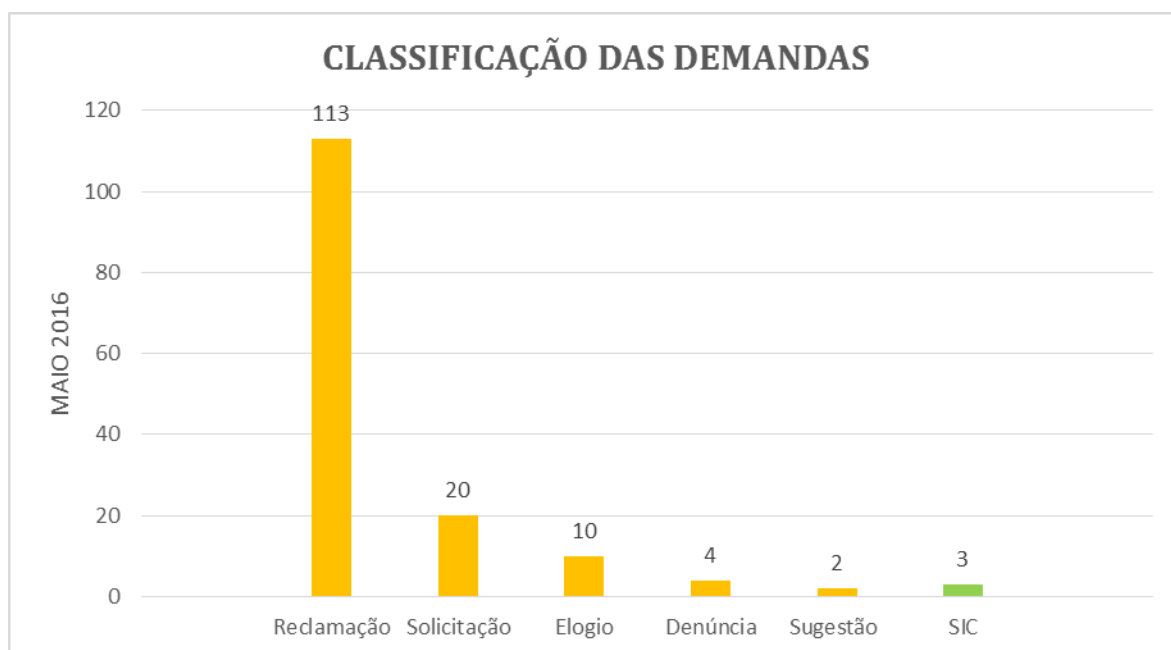
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

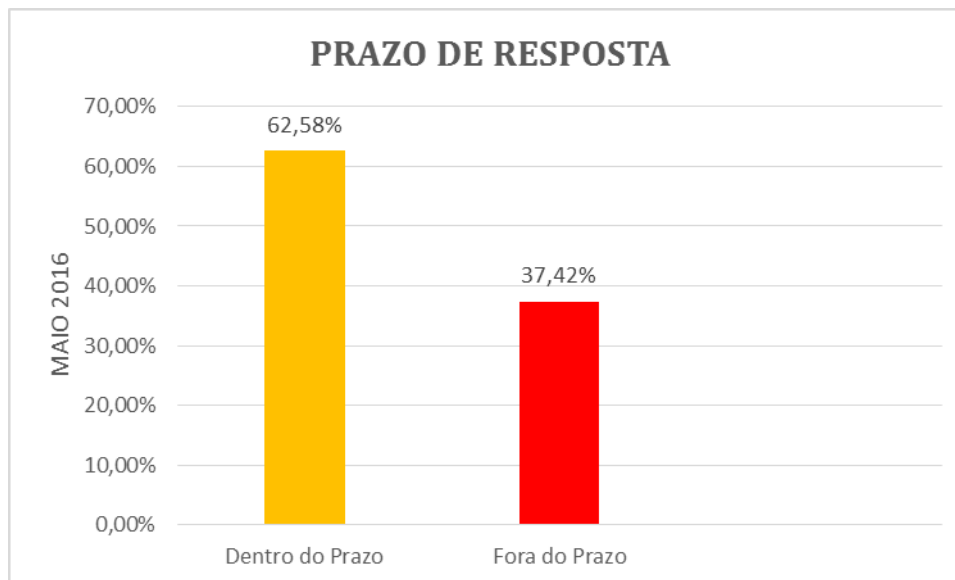
O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em maio de 2016. No total, foram registradas **155** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

GRÁFICOS



Observação 1: Há três demandas arquivadas sem resposta e uma não procedente. Uma solicitação foi arquivada por que estava duplicada, reclamação foi arquivada por pedido da demandante e outra reclamação foi arquivada pois foi repassada verbalmente à

demandante, a partir de informações colhidas por telefone junto à chefia do ambulatório de Cirurgia Geral.



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 31/05/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAS	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora na entrega do resultado	31
				Agendamento de exame	1
			Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico	2
				Aquisição de Próteses	1
				Atendimento em Farmácia	1
			Unidade de Reabilitação	Falta de insumo - colete ortopédico	1
				Instalações Físicas	1

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAS	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Medicina Nuclear	Agendamento de exame	1
				Demora na entrega do resultado	1
			Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Coleta de material	1
				Dificuldade no relacionamento profissional	1
			Unidade de Transplante	Dificuldade no relacionamento profissional	1
			Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Demora na entrega do resultado	1
		Enfermagem	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de consulta	12
				Agendamento de cirurgia	4
				Agendamento de exame	3
				Informações sobre realização de cirurgia	1
				Sugestão	1
				Comportamento inadequado de profissional	1

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAS	Enfermagem	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde (CDMA)	Localização de Prontuário	3
			Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatório	Solicitação de Leito de UTI	1
				Agendamento de consulta	1
			Unidade de Clínica Geral	Atendimento de Enfermagem	1
			Enfermagem	Atendimento de Enfermagem	1
		Enfermagem e Gestão do Cuidado	Unidade de Oncologia e Gestão de Leitos e Ambulatório	Internação para quimioterapia	1
		Gestão do Cuidado	Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de cirurgia	2
				Atendimento médico	1
				Emissão de relatório médico	1
				Demora na entrega do resultado	1
			Unidade do Sistema Urinário	Agendamento de cirurgia	2
				Troca de cateter	1
			Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	2
			Unidade de Oncologia	Tratamento de Radioterapia	2
		Unidade Psicossocial	Autorização para refeição	1	

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N	
Reclamação	GAS	Gestão do Cuidado	Setor de Urgência e Emergência	Desacato	1	
				Atendimento de urgência e emergência	1	
			Unidade de Bloco Cirúrgico	Agendamento de cirurgia	1	
			Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de cirurgia	1	
			Unidade de Saúde Auditiva	Agendamento de exame	1	
			Unidade de Atenção à Saúde do Idoso	Agendamento de consulta	1	
			Unidade de Clínica Geral	Instalações Físicas	1	
		Médica			Agendamento de consulta	2
					Agendamento de cirurgia	1
		GAD	Administrativa Financeira	Unidade de Apoio Operacional	Falta de transporte	3
	Atendimento de recepção - Recepcionista				2	
	Acesso ao estacionamento				1	
	Furto - Veículo				1	

Tabela 1. Reclamações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Reclamação	GAD	Logística e Infraestrutura Hospitalar	Setor de Hotelaria Hospitalar	Fornecimento de roupas de cama	2
				Atendimento de Limpeza	1
			Solicitação de dedetização	1	
			Engenharia Clínica	Equipamento com defeito - Acelerador linear	1
		Unidade de Almoxarifados	Falta de formulários	1	
		Administrativa Financeira e Logística e Infraestrutura Hospitalar	Unidade de Apoio Operacional e Setor de Hotelaria Hospitalar	Atendimento de recepção - Recepcionista e Atendimento de limpeza	1
	Gestão de Pessoas		Regularização de pagamento	1	
	Superintendência	Ouvidoria	Agendamento de cirurgia	1	
Total					113

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Solicitação	GAS	Enfermagem	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de consulta	5
				Informação sobre realização de cirurgia	2

Tabela 2. Solicitações por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Solicitação	GAS	Enfermagem	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Solicitação de Informação	1
				Agendamento de exame	1
		Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Setor de Apoio Terapêutico	Informações sobre medicamentos	1
		Gestão do Cuidado	Unidade de Saúde Bucal	Agendamento de consulta	1
			Unidade de Cabeça e Pescoço	Informação sobre realização de cirurgia	1
	GAD	Gestão de Pessoas		Informação de concurso	2
				Pagamento de benefícios	1
		Administrativa e Financeira	Setor de Administração	Pedido de acesso à informação	1
	GEP	Ensino e Pesquisa		Informações sobre residência	1
	Superintendência	Ouvidoria		Solicitação de Informação	1
				Agendamento de consulta	1
				Informação sobre realização de cirurgia	1
	Total				

Tabela 3. Elogios por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Elogio	GAS/ GAD	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Medicina Nuclear	Elogio	2
		Médica/ Enfermagem/ Logística e Infraestrutura Hospitalar/ Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Gestão do Cuidado	Médica/ Enfermagem/ Setor de Hotelaria Hospitalar/ Unidade Materno-Infantil/ Unidade de Nutrição Clínica	Elogio	1
		Médica/ Enfermagem/ Logística e Infraestrutura Hospitalar	Médica/ Enfermagem/ Unidade de Clínica Geral/ Setor de Hotelaria Hospitalar	Elogio	1
		Médica/ Enfermagem/ Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Administrativa Financeira	Médica/ Enfermagem/ Unidade de Laboratório de Análises Clínicas/ Unidade de Apoio Operacional/ Unidade de Diagnóstico por Imagem	Elogio	1
		Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Administrativa Financeira	Setor de Apoio Terapêutico/ Unidade de Apoio Operacional	Elogio	1

Tabela 3. Elogios por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016 (continuação)

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Elogio	GAD	Administrativa e Financeira	Unidade de Apoio Operacional	Elogio	1
	GAS	Médica/ Enfermagem/ Administrativa e Financeira	Médica/ Enfermagem/ Unidade de Apoio Operacional	Elogio	1
		Enfermagem/Apoio Diagnóstico e Terapêutico/ Gestão do Cuidado	Enfermagem/ Unidade Materno-Infantil/ Unidade de Nutrição Clínica	Elogio	1
		Enfermagem/ Gestão do Cuidado	Enfermagem/ Unidade de Clínica Geral	Elogio	1
			Enfermagem/ Unidade Cardiovascular	Elogio	1
		Enfermagem	Enfermagem	Elogio	1
Total					12

Tabela 4. Denúncias por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Denúncia	GAD	Gestão de Pessoas		Solicitação de informação - Concurso	1
				Pagamentos indevidos	1
	GEP	Gerência de Ensino e Pesquisa		Atendimento médico	1
	GAS	Divisão de Enfermagem	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de cirurgia	1
Total					4

Tabela 5. Sugestão por gerência, divisão, setor e assunto entre 01 e 31/05/2016

Tipo	Gerência	Divisão	Setor/ Unidade	Assunto	N
Sugestão	GAD	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Setor de Infraestrutura Física	Sugestão	1
	GAS	Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Sugestão	1
Total					2