



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

**RELATÓRIO MENSAL  
MARÇO 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:

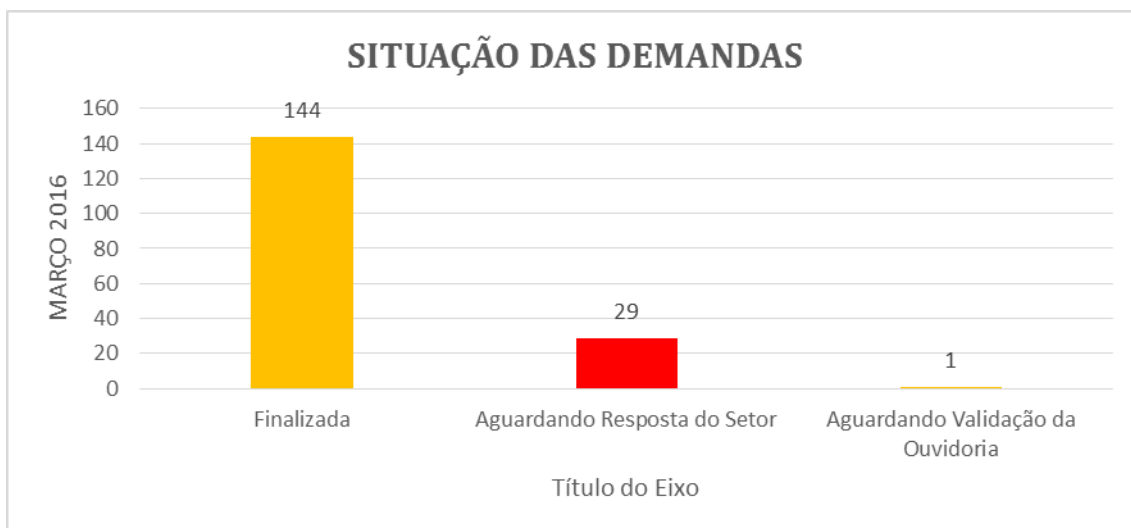
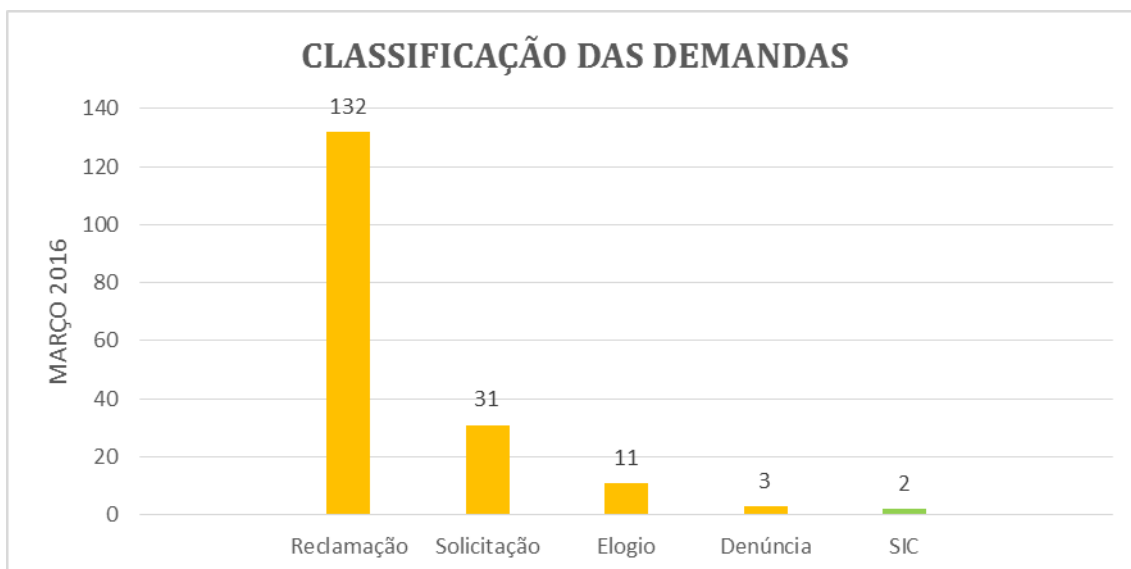
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

## INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em março de 2016. No total, foram registradas **179** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

## GRÁFICOS



## TABELAS

Tabela 1. Reclamações por setor e assunto entre 01 e 31/03/2016

Tipo	Setor	Assunto	N
Reclamação	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora na entrega do resultado	23
	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Equipamento com defeito	13
	Gerência de Atenção à Saúde	Conflito entre colaboradores	6
	Centro de Documentação e Arquivo Médico	Localização de Prontuário	4
	Setor de Apoio Terapêutico	Falta de medicamento	3
	Unidade de Apoio Operacional	Má condição de veículos	3
	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Manutenção Predial	3
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de exame	3
	Unidade de Saúde Auditiva	Agendamento de exame	3
	Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Falta de medicamento	3
	Unidade de Cirurgia Geral	Demora para realizar cirurgia	3
	Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	2
	Divisão Médica	Comportamento inadequado de profissional	2
	Unidade de Apoio Operacional	Furto - veículo	2
	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Instalação de equipamento - Ar condicionado	2
Reclamação	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de consulta	2
	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atendimento de recepção	2
	Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de cirurgia	2
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção - recepcionista	2
	Setor de Hotelaria Hospitalar	Atendimento de limpeza	2
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Marcação de consulta – Retorno	2
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Dificuldade de contato telefônico	2

Tabela 1. Reclamações por setor e assunto entre 01 e 31/03/2016 (continuação)

Tipo	Setor	Assunto	N
Reclamação	Divisão de Gestão de Pessoas	Concurso	2
	Divisão Médica	Dificuldades no relacionamento profissional	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Compensação de horas trabalhadas	1
	Divisão de Enfermagem	Comportamento inadequado de profissional	1
	Unidade de Apoio Operacional	Apoio Operacional	1
	Ambulatório de Odontologia	Atendimento de recepção - recepcionista	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Atendimento ao colaborador	1
	Unidade Cardiovascular	Solicitação de internação	1
	Setor de Urgência e Emergência	Desacato	1
	Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Requisição de Exames	1
	Unidade de Oncologia	Falta de atendimento	1
	Divisão Médica	Agendamento de consulta	1
	Unidade de Saúde Bucal	Desacato	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Falta de atendimento médico	1
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de maqueiros	1
Reclamação	Setor de Hotelaria Hospitalar	Extravio de bem pessoal - Celular	1
	Setor de Urgência e Emergência	Atendimento em Urgência e Emergência	1
	Unidade de Apoio Operacional	Extravio	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Regularização de pagamento	1
	Unidade de Oncologia	Falta de medicamento	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Reagendamento de consulta/exame	1
	Setor de Apoio Terapêutico	Fluxos internos - Farmácia	1
	Unidade de Oncologia	Quimioterapia	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Atendimento de recepção - recepcionista	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Atendimento - Medicina do Trabalho	1
	Unidade de Bloco Cirúrgico	Cirurgia - Falta de anestesista	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Tratamento médico	1

Tabela 1. Reclamações por setor e assunto entre 01 e 31/03/2016 (continuação)

Tipo	Setor	Assunto	N
Reclamação	Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Falta de material médico	1
	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Agendamento de exame	1
	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Erro de informação	1
	Gerência de Atenção à Saúde	Materiais para realizar procedimento	1
	Divisão de Enfermagem	Atendimento de Enfermagem	1
	Unidade de Saúde da Mulher	Demora para realizar cirurgia	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	1
	Unidade Cardiovascular	Falta de atendimento	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Falta de informações	1
	Gerência de Atenção à Saúde	Falta de atendimento	1
	Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de exame	1
	Divisão de Enfermagem	Atendimento de Enfermagem	1
<b>Total</b>			<b>129</b>

Tabela 2. Solicitações por setor e assunto entre 01 e 31/03/2016

Tipo	Setor	Assunto	N
Solicitação	Gerência de Ensino e Pesquisa	Ensino e Pesquisa	4
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de consulta	4
	Unidade de Reabilitação	Atividades físicas para colaboradores	3
	Gerência de Ensino e Pesquisa	Realização de estágio	2
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Informações sobre agendamento de cirurgia	2
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Solicitação de agendamento de exames	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Solicitação de informação - Concurso	1
	Divisão de Enfermagem	Carga horária de trabalho	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Solicitação de pagamento de benefícios	1
	Unidade de Saúde da Mulher	Solicitação de informação - Cirurgia	1
	Unidade de Saúde Bucal	Agendamento de consulta	1
Unidade de Cabeça e Pescoço	Informações sobre agendamento de cirurgia	1	



Tabela 2. Solicitações por setor e assunto entre 01 e 31/03/2016 (continuação)

Tipo	Setor	Assunto	N
Solicitação	Unidade de Saúde Bucal	Troca de profissional	1
	Gerência de Ensino e Pesquisa	Realização de internato	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Informações sobre de cirurgia	1
	Ouvidoria	Informações sobre agendamento de cirurgia	1
	Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica	Participação em Pesquisa Médica	1
	Setor de Engenharia Clínica	Equipamento com defeito – Tomógrafo	1
	Unidade de Oncologia	Tratamento de Radioterapia	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Solicitação de Informação	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	1
	Programa de Transexuais	Atendimento	1
<b>Total</b>			<b>32</b>

Tabela 3. Elogios por setor e assunto entre 01 e 31/03/2016

Tipo	Setor	Assunto	N
Elogio	Setor de Hotelaria Hospitalar	Elogio	5
	Unidade da Criança e do Adolescente	Elogio	2
	Unidade de Pacientes Críticos	Elogio	1
	Unidade de Apoio Operacional	Elogio	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Elogio	1
	Unidade Materno-Infantil	Elogio	1
<b>Total</b>			<b>11</b>

Tabela 4. Denúncias por setor e assunto entre 01 e 31/03/2016

Tipo	Setor	Assunto	N
Denúncia	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	Ministério Público	1
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção - vigilantes	1
<b>Total</b>			<b>2</b>

**Obs:** Cinco demandas foram arquivadas sem resposta pelos seguinte motivos: informações inconclusivas e demandas duplicadas.