

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

RELATÓRIO ANUAL 2014

Brasília, dezembro de 2014

1. RELATÓRIO ANUAL

O presente relatório traz a produção/atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília no período de 1º de janeiro a 26 de dezembro de 2014. Neste período, a Ouvidoria do HUB registrou substancial crescimento de sua estrutura física, assim como o aprimoramento de seus serviços, por meio da contínua capacitação do seu corpo técnico e do fortalecimento de seus canais de atendimento com o usuário. Em 2014, foram mais de 1030 demandas atendidas, 68% delas finalizadas, ou seja, respondidas ao demandante. Hoje, a Ouvidoria do HUB participa de diferentes fóruns internos de discussão do HUB, colaborando para o planejamento e implementação de ações de melhoria da instituição, sobretudo, na qualidade dos serviços prestados à população.

Atendimentos

Presenciais: **940**

Registradas pelo *website* (*www.hub.unb.br* ou *www.ebserh.gov.br*): **91**

Classificação

Reclamações: **659**

Sugestões: **06**

Elogios: **33**

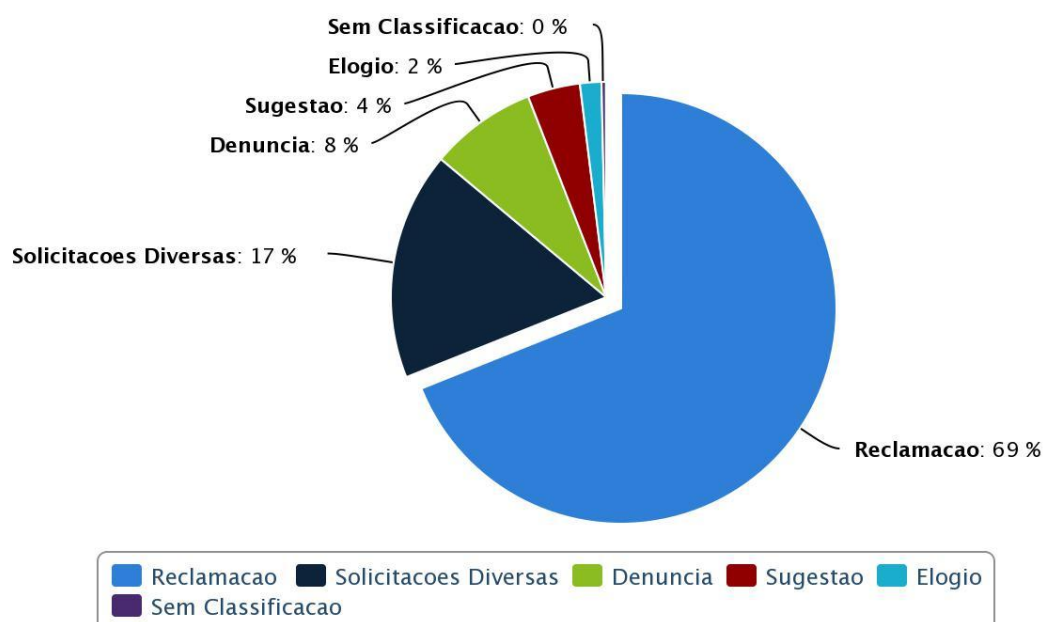
Solicitações de informação: **159**

Solicitações diversas: **156**

Denúncias: **17**

Total de atendimentos: **1.031**

Comparativo – Quantitativo de Demandas por Classificação



Highcharts.com

Em cadastramento pelo cidadão: **0**Em análise pela Ouvidoria: **15**Aguardando resposta do setor: **386**Aguardando validação da Ouvidoria: **03**Aguardando resposta do recurso: **0**Finalizadas: **627**

2. VIAGENS

1. 20/01/2014 - Visita técnica ao Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais (HC/UFMG);
2. 23/03/2014 - Visita técnica ao Hospital Universitário Dourados da Universidade Federal de Grande Dourados;
3. 01/04/2014 - Visita técnica ao Hospital Universitário Júlio Muller da Universidade Federal de Mato Grosso (HJUM/UFMT);
4. 17/09/2014 - Visita de orientação técnica ao Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Goiás (HC/UFG).

3. CURSOS E EVENTOS

1. 21/03/2014 – 4ª Reunião Geral de Ouvidorias (CGU/OGU) e 6ª Oficina das Ouvidorias de Hospitais Federais (Ebserh);
2. 05/06/2014 – 1º Encontro da RedeSIC (CGU/OGU);
3. 19 a 22/08/2014 – Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU)
4. 24/10/2014 – Ciranda Nacional de Ouvidores (CGU/OGU);
5. 17 a 21/11/2014 – Curso de Certificação de Ouvidorias Públicas (TCU);
6. 09/12/2014 – Videoconferência de Correspondentes Regionais de Ouvidorias dos HU/Ebserh;
7. 15/12/2014 – 1ª Videoconferência de Aperfeiçoamento da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos HU Federais.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. 06/02 a 24/03/2014 – Aplicação do 1º ciclo de 2014 em 10 Hospitais Universitários:

1. Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes/ Universidade Federal do Espírito Santo
2. Hospital Escola da Universidade Federal do Triângulo Mineiro
3. Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão
4. Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí
5. Hospital Universitário de Brasília da Universidade de Brasília
6. Hospital Universitário Onofre Lopes da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
7. Maternidade Escola Januário de Cicco da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
8. Hospital Universitário da Universidade Federal de Grandes Dourados
9. Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará
10. Maternidade Escola Assis Chateaubriand da Universidade Federal do Ceará

2. 06/02 a 24/03/2014 – Aplicação do 1º ciclo de 2014 em 21 Hospitais Universitários:

1. Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco
2. Hospital Escola da Universidade Federal do Triângulo Mineiro
3. Hospital Universitário Alberto Antunes da Universidade Federal de Alagoas
4. Hospital Universitário Ana Bezerra da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
5. Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes/ Universidade Federal do Espírito Santo
6. Hospital Universitário da Universidade Federal de Grandes Dourados
7. Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Maria
8. Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe
9. Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão
10. Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí
11. Hospital Universitário de Brasília da Universidade de Brasília
12. Hospital Universitário Getúlio Vargas da Universidade Federal do Amazonas
13. Hospital Universitário Júlio Muller da Universidade Federal de Mato Grosso
14. Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba
15. Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
16. Hospital Universitário Onofre Lopes da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
17. Hospital Universitário Professor Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia
18. Hospital Universitário Walter Cantídio da Universidade Federal do Ceará
19. Maternidade Escola Assis Chateaubriand da Universidade Federal do Ceará
20. Maternidade Escola Climério de Oliveira da Universidade Federal da Bahia
21. Maternidade Escola Januário de Cicco da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

5. MELHORIAS ALCANÇADAS

1. Recomposição da equipe, com integração de 1 assistente administrativo Ebserh;
2. Ampliação da estrutura física de 7 metros quadrados para 55 metros quadrados;
3. Integração sistemática com 21 Ouvidorias dos HU Ebserh;
4. Implantação do Sistema de Pesquisa de Satisfação, para produção de resultados em tempo real.

6. PROJETOS PARA 2015

1. Implantar do Mural dos Elogios, espaço dedicado à veiculação de elogios feitos a funcionários, cujo objetivo será homenagear e aumentar a autoestima dos profissionais do HUB;
2. Implantar novo padrão visual na Ouvidoria, tornando o ambiente mais humanizado para os usuários, tanto funcionários quanto pacientes;
3. Cria Serviço de Informação ao Cidadão, em cumprimento à Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação);
4. Implantar a Transparência Ativa, em cumprimento à Lei 12.527, que preconiza a divulgação, independentemente de solicitações, de informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal. Isto deverá ser feito através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em sites da internet (somente os municípios com população de até 10.000 habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet).
5. Recompôr quadro da Ouvidoria, com a integração de mais um assistente administrativo, uma secretária e um estagiário de nível médio.

Paulo Ribeiro
Ouvidor
Hospital Universitário de Brasília
Universidade de Brasília
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares