

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

RELATÓRIO ANUAL 2015

Brasília, janeiro 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

Viviane Mendes Lacerda Torres
Assistente Administrativa

Ana Caroline Costa Lopes
Assistente Administrativa

Patrícia de Souza Medeiros
Assistente Administrativa

Rayane Patrícia Novais Vieira
Recepcionista

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

Telefone:

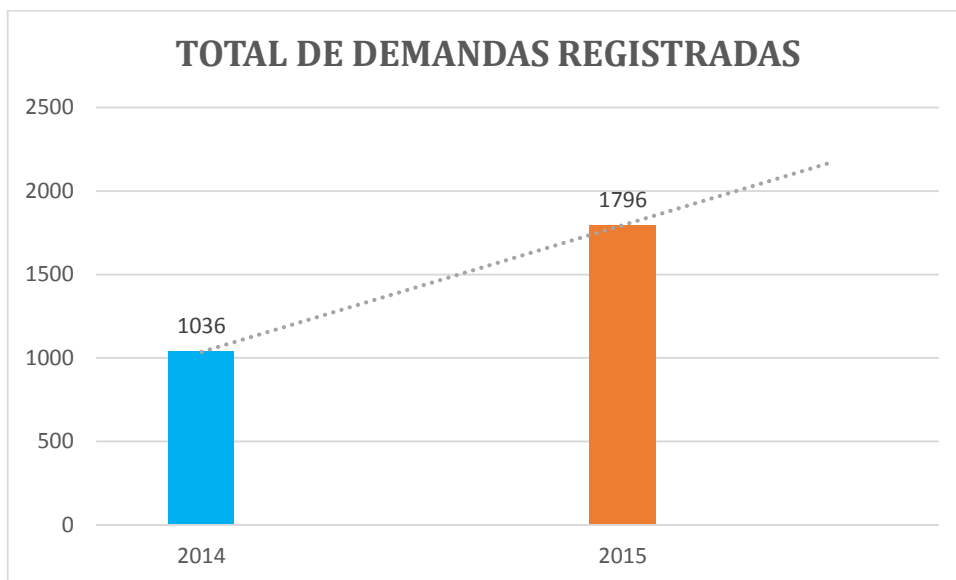
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

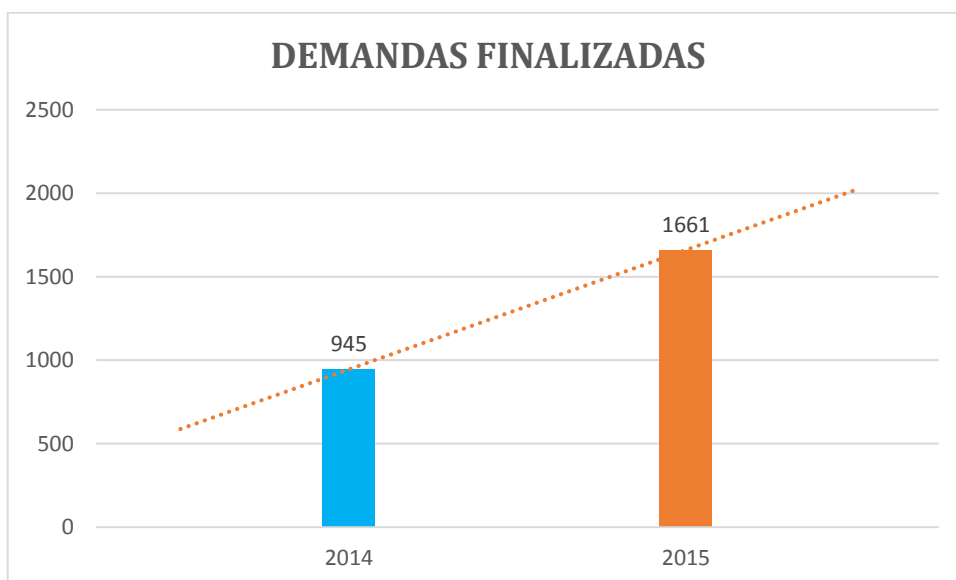
INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimentos, assim como atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2015. Os gráficos abaixo fazem um comparativo entre 2014 e 2015. O documento está dividido da seguinte forma: Atendimento, Pesquisa de Satisfação, Recursos Humanos e Eventos.

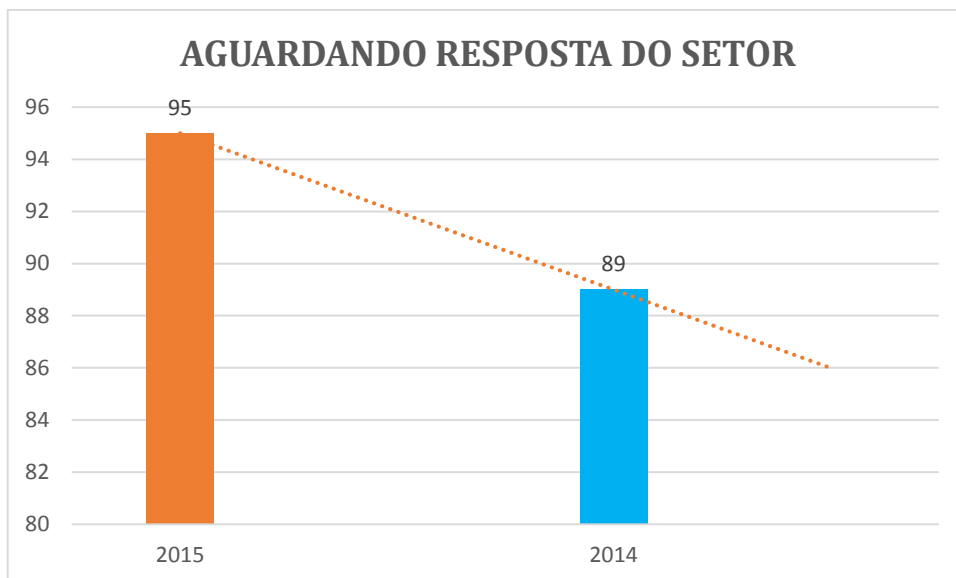
1. ATENDIMENTO



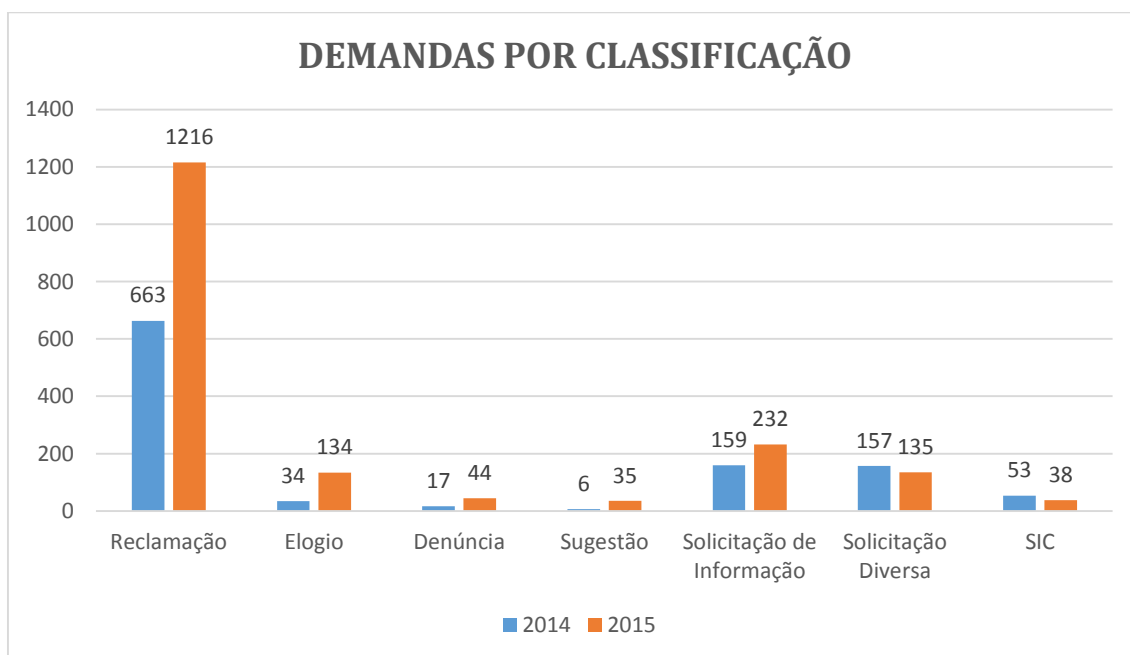
Em 2015 foi registrado um aumento de 42,3% no total de demandas frente ao ano anterior.

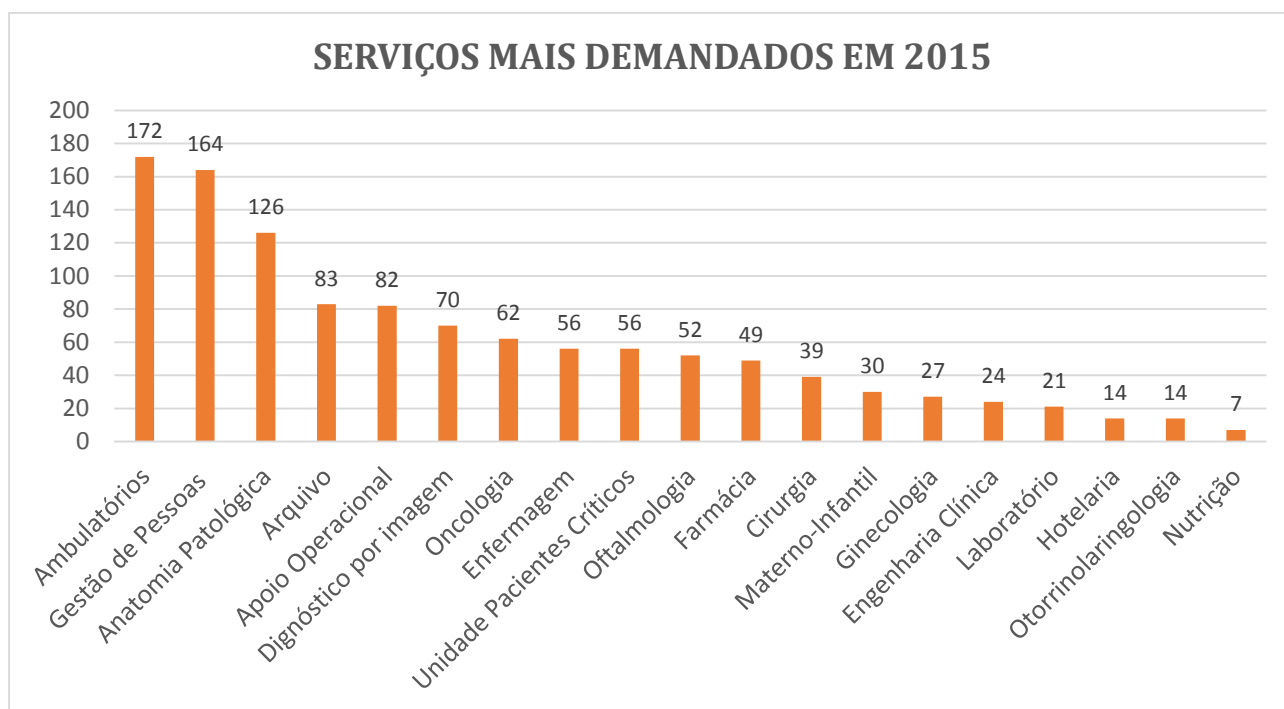


O gráfico acima mostra o quantitativo de demandas finalizadas ao final de cada ano.



O gráfico acima mostra o total de demandas que aguardavam resposta do setor ao final de cada ano.



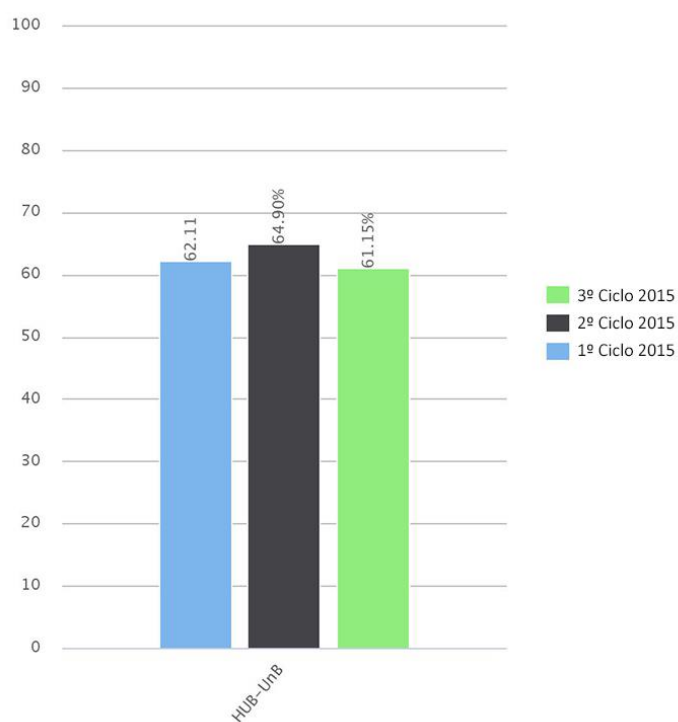


2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

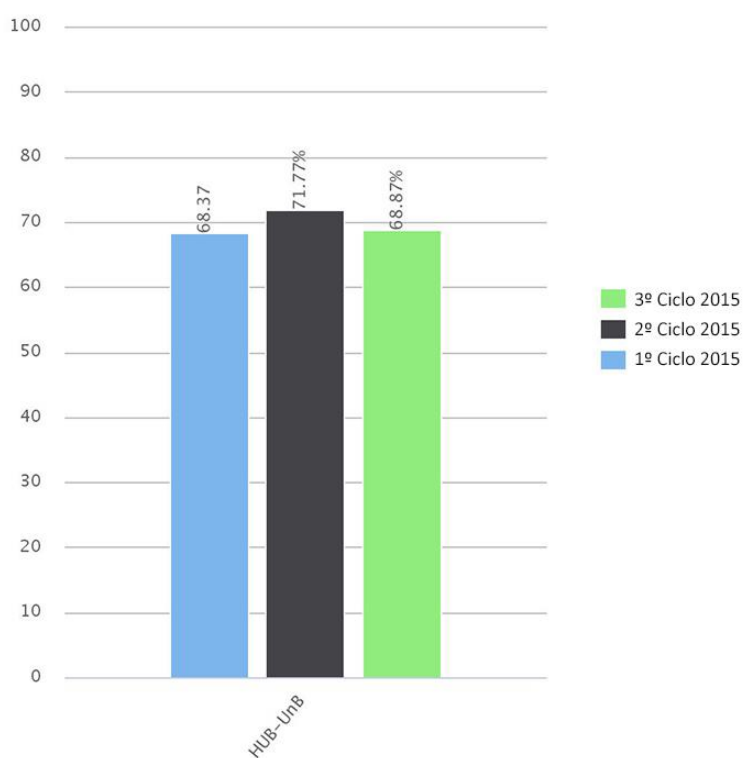
Entre abril e novembro de 2015 a Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília realizou três ciclos da pesquisa de satisfação. A amostragem total foi de 1809 participantes, que avaliaram estrutura física, atendimento das recepções e atendimento da equipe de saúde. A pesquisa foi aplicada nos ambulatórios 1, 2 e 3, além das internações de clínica médica, cirúrgica e pediátrica.

2.1. Resultados da pesquisa de satisfação

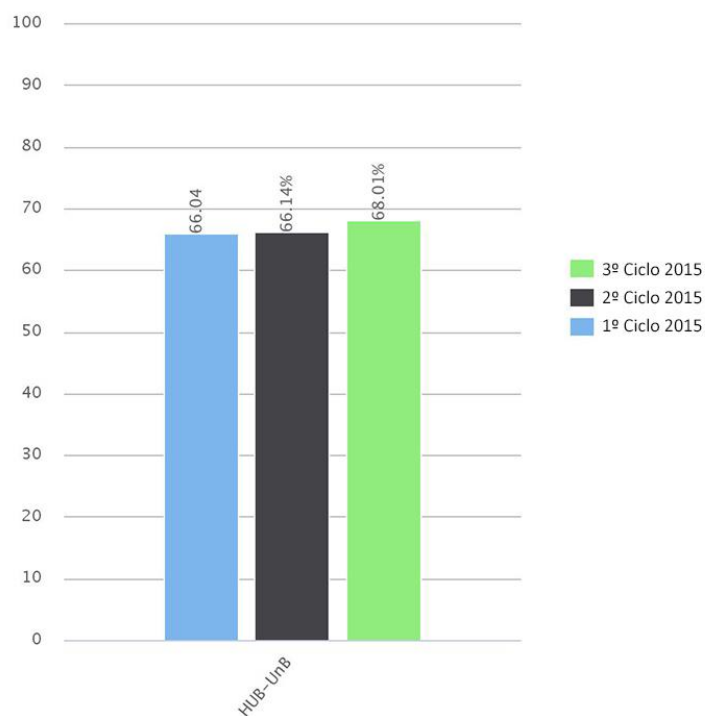
SATISFAÇÃO QUANTO À INFRAESTUTURA 4.1 - CONFORTO NO LOCAL DE RECEPÇÃO



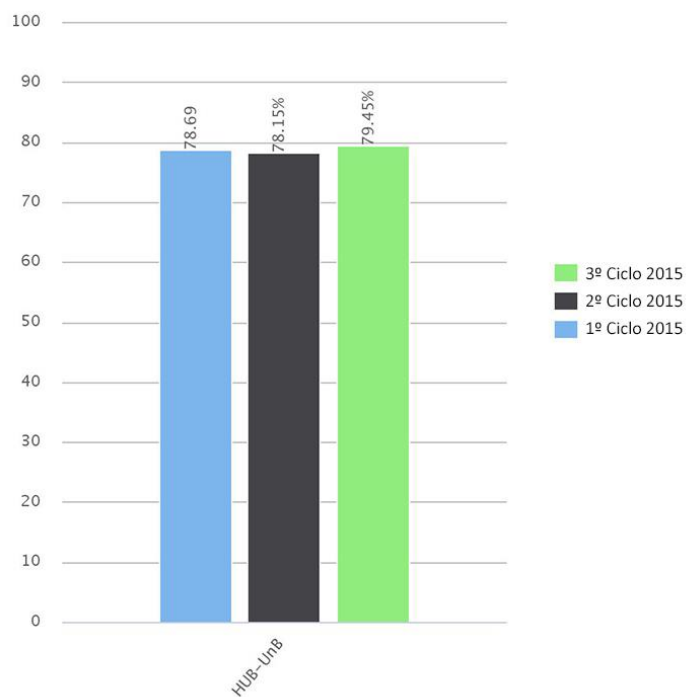
SATISFAÇÃO QUANTO À INFRAESTUTURA 4.2 - HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO HOSPITAL



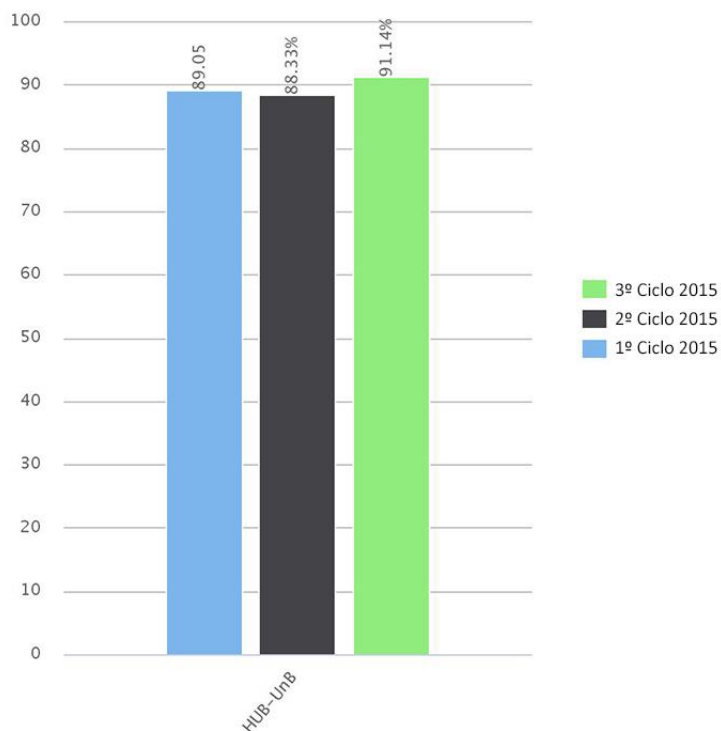
SATISFAÇÃO QUANTO À INFRAESTUTURA
4.3 - CONFORTO NAS INSTALAÇÕES DOS
CONSULTÓRIOS E LOCAIS DE ESEPR



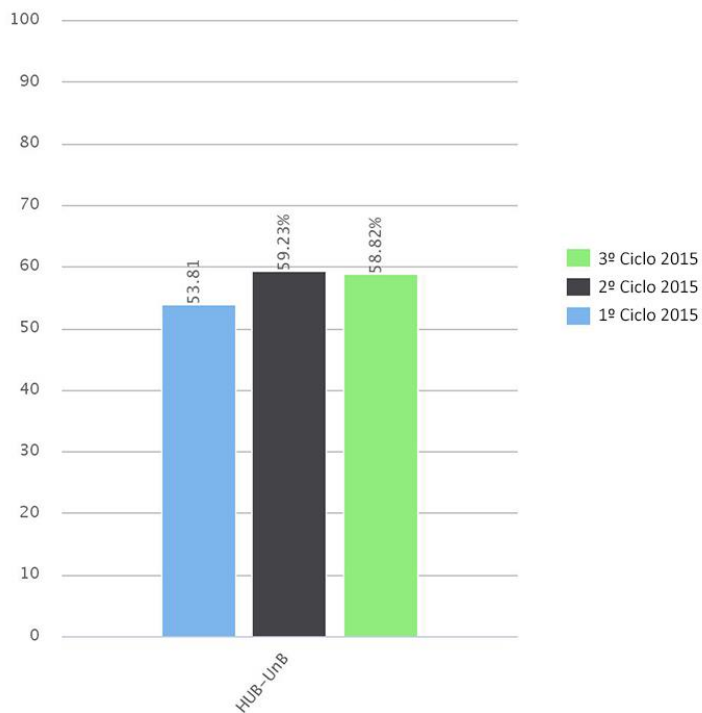
SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO
5.1 - ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO: GENTILEZA,
ATENÇÃO E INFORMAÇÕES RECEBIDAS



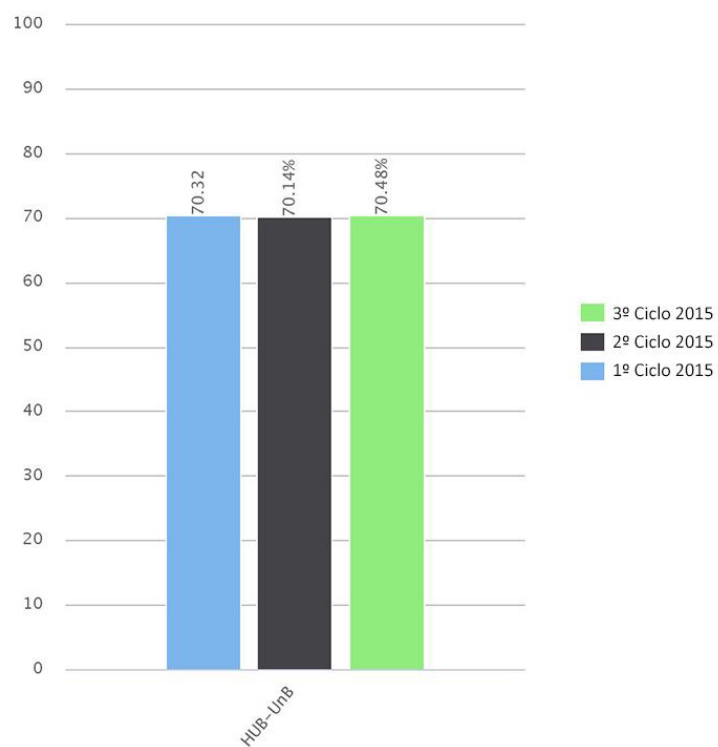
SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO
5.2 - ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE: GENTILEZA
E TRATAMENTO DE SAÚDE RECEBIDOS



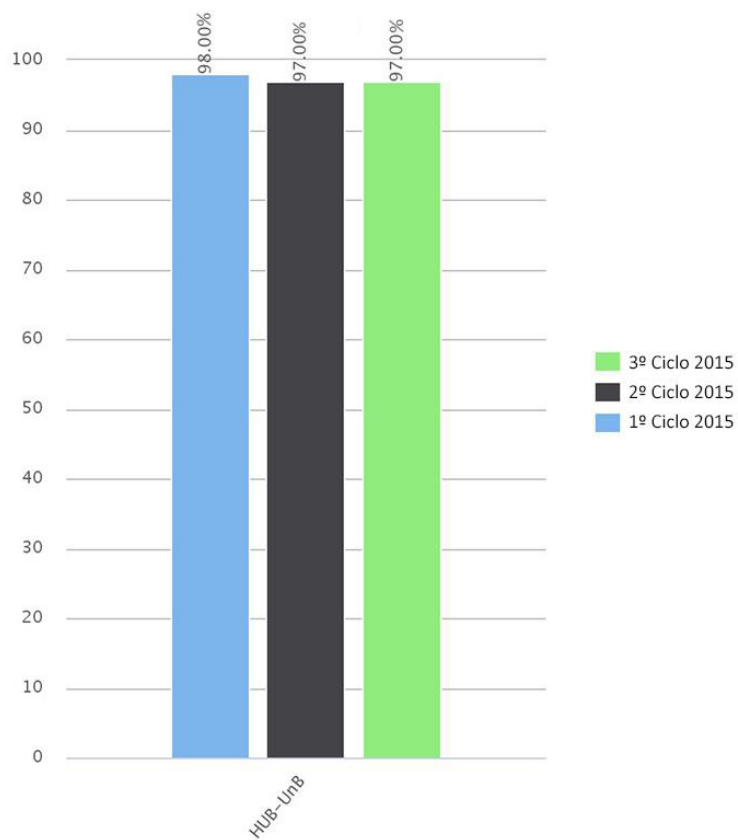
SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO
5.3 - TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO/
INTERNAÇÃO



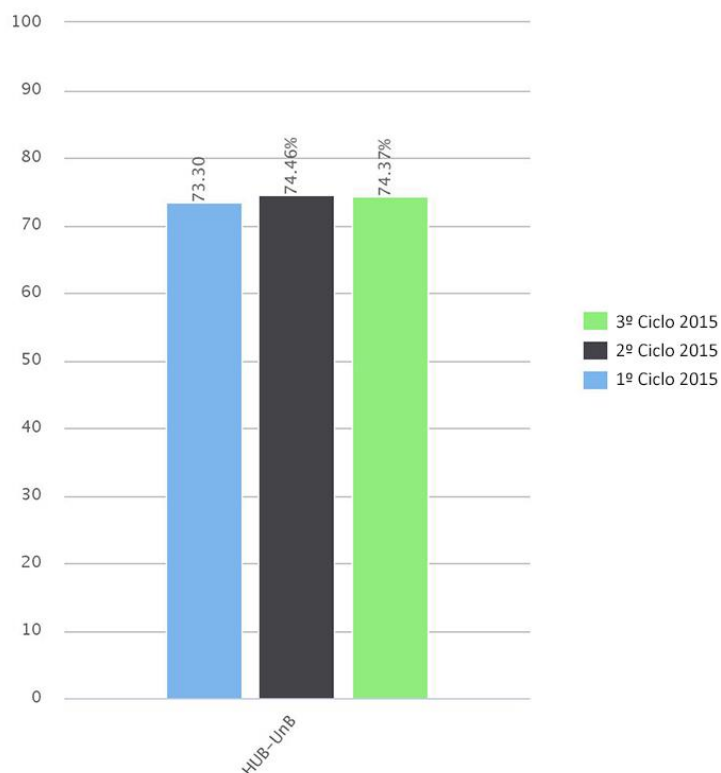
SATISFAÇÃO GERAL
6 - INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO



7 - INDICARIA O HOSPITAL A UM FAMILIAR



MÉDIA GERAL DE SATISFAÇÃO



A Ouvidoria do HUB-UnB, juntamente com as Ouvidorias do HU-UFMA, HUOL-UFRN, HU-UFPI, HU-UFGD e HUJM-UFMT, também foi responsável, sob delegação da Ouvidoria Geral da Ebserh, pela coordenação nacional da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais, com aplicação simultânea em 28 HU-Ebserh. A amostragem anual atingiu a marca de 43.367 entrevistados. Os questionários, com questões sobre infraestrutura física, atendimento das recepções e atendimento da equipe de saúde, foram aplicados nos ambulatórios e nas áreas de internação dos Hospitais.

3. RECURSOS HUMANOS

Em 2015 a Ouvidoria do HUB-UnB passou por uma reformulação em seu quadro de pessoal, passando a contar com duas novas colaboradoras Ebserh. Ambas passaram por treinamento em atendimento ao público, por meio de cursos presenciais e à distância, oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública, Escola Fazendária e Interlegis, cujas temáticas foram as seguintes: Atendimento ao público, Ética no Serviço Público, Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidorias Públicas e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

4. EVENTOS

4.1. Videoconferências

Em 2015 a Ouvidoria participou de cinco videoconferências com ouvidorias de todos HU ligados à Ebserh. Entre os temas estavam Pesquisa de Satisfação, melhorias no módulo Ouvidoria do Sistema de Informações Gerenciais, além da troca de experiências.

4.2. Festa Julina

No dia 20 de julho foi realizada a Festa Julina do HUB-UnB, organizada pela Ouvidoria e Assessoria de Comunicação Social (Ascom), com colaboração dos membros do Colegiado Ampliado, Associação dos Voluntários do HUB e dos sindicatos que atuam no Hospital. O evento teve a participação de centenas de colaboradores de diferentes áreas da instituição, além das Chefias, Gerências e Superintendência da Hospital.

4.3. Fórum de Ouvidorias

Em novembro, Ouvidoria do HUB-UnB realizou o 1º Fórum Distrital de Saúde – A Ouvidoria como instrumento de transformação da Atenção à Saúde, em parceria com a Ouvidoria Geral da Secretaria de Saúde do Distrito Federal. Os participantes do evento, que reuniu autoridades do setor público e privado, além de estudantes e profissionais de saúde do HUB e de outras instituições públicas, debateram sobre as contribuições das Ouvidorias para a assistência à saúde dos pacientes que procuram o Serviço Único de Saúde no Distrito Federal.