



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

**RELATÓRIO MENSAL  
JANEIRO 2016**

Brasília, fevereiro 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:

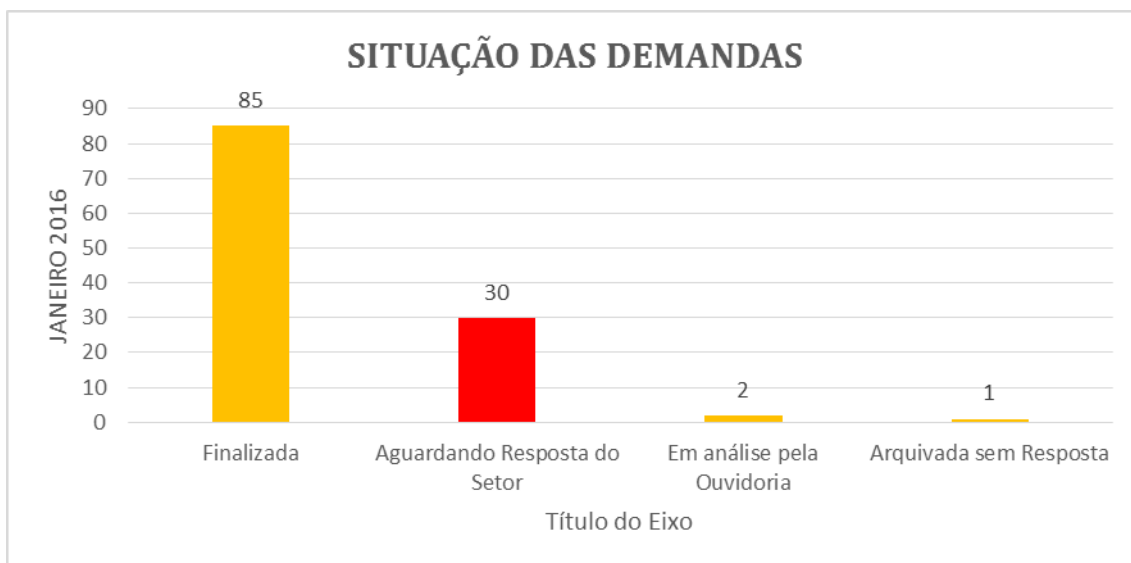
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

## INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em janeiro de 2016. No total, foram registradas **118** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

## GRÁFICOS



## TABELAS

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

Tipo	Setor	Assunto	Quant
Reclamação	Divisão Médica	Atendimento médico	4
	Unidade de Oncologia	Falta de atendimento	4
	Setor de Engenharia Clínica	Equipamento com defeito	4
	Setor de Apoio Terapêutico	Falta de medicamento	4
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Paciente não foi avisado de consulta cancelada	3
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Sistema de marcação de consulta	3
	Unidade de Saúde da Mulher	Demora para marcar cirurgia	3
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Demora para marcar exame	3
	Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico	3
	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora para disponibilizar resultado de exame	3
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento dos vigilantes	2
	Unidade de Oncologia	Atendimento médico	2
	Unidade de Oncologia	Demora para iniciar a radioterapia	2
	Unidade de Oncologia	Equipamento com defeito	2
	Reclamação	Setor de Urgência e Emergência	Falta de atendimento
Unidade de Apoio Operacional		Extravio de pertences de pacientes	2
Unidade de Saúde da Mulher		Atendimento médico	2
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde		Localização de prontuário	2
Unidade de Diagnóstico por Imagem		Atendimento dos colaboradores	2
Ambulatório da Oftalmologia		Atendimento da assistente	1
Setor de Hotelaria Hospitalar		Qualidade do café	1
Setor de Hotelaria Hospitalar		Qualidade dos profissionais da limpeza	1
Setor de Infraestrutura Física		Equipamento com defeito	1
Divisão de Gestão de Pessoas		Erro no contracheque	1
Unidade de Saúde da Mulher		Mudança de profissional para atendimento	1
Divisão de Enfermagem		Conflito entre profissionais	1
Ambulatório da Urologia		Falta de atendimento	1



	Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Demora para disponibilizar resultado de exame	1
<b>Reclamação</b>	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento da ascensorista	1
	Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	Conflito entre profissionais	1
	Gerência de Atenção à Saúde	Conflito entre profissionais	1
	Setor de Infraestrutura Física	Condições da calçada	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Colaboradores não cumprem horário	1
	Unidade Materno-Infantil	Atendimento da recepcionista	1
	Ambulatório de Dermatologia	Cirurgia ambulatorial	1
	Unidade Materno-Infantil	Atendimento médico	1
	Unidade de Diagnóstico por Imagem	Demora para marcar exame	1
	Ouvidoria	Desacato	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Atendimento médico	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Prorrogação de concurso	1
	Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Atendimento da recepcionista	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Paciente não foi avisado de exame cancelado	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Erro na marcação de exame	1
	Farmácia	Logística na entrega de medicação	1
	Ambulatório de Reumatologia	Desacato	1
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento da recepcionista	1
Ouvidoria	Fechamento de UTI	1	
Unidade de Gestão de Leitos	Necessidade de cirurgia	1	
<b>Total</b>			<b>81</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>Quant</b>
<b>Solicitação</b>	Divisão de Gestão de Pessoas	Informação sobre concurso HUB-UnB	4
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Informação sobre atendimento	3
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Informação sobre marcação de consulta	2

	Gerência de Atenção à Saúde	Informação sobre trâmite de demandas	2
	Ambulatório de Otorrinolaringologia	Informação sobre atendimento	1
	Unidade de Saúde da Mulher	Informação sobre cirurgia	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Informação sobre movimentação de servidor	1
	Ambulatório de Cirurgia	Informação sobre Cirurgia Bariátrica	1
	Ambulatório de Cirurgia	Informação sobre Cirurgia de vesícula	1
	Gerência de Ensino e Pesquisa	Informação sobre procedimentos assistenciais para pesquisa	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Insalubridade	1
	Divisão de Gestão de Pessoas	Pagamento	1
	Unidade de Saúde Bucal	Atendimento	1
	Gerência de Ensino e Pesquisa	Realização de Estágio	1
	Gerência de Ensino e Pesquisa	Realização de Pós-graduação	1
	<b>Total</b>		<b>22</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>N</b>
<b>Elogio</b>	Setor de Hotelaria Hospitalar	Qualidade do serviço de limpeza	2
	Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de vigilante	1
	Unidade de Medicina Nuclear	Atendimento da equipe	1
	Unidade de Oncologia	Atendimento da equipe	1
	Unidade Materno-Infantil	Atendimento da equipe	1
	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Atendimento da equipe da Ortopedia	1
<b>Total</b>			<b>7</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Setor</b>	<b>Assunto</b>	<b>N</b>
<b>Denúncia</b>	Divisão de Enfermagem	Postura inadequada de colaborador	1
<b>Total</b>			<b>1</b>