

## RELATÓRIO TRIMESTRAL OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA

A Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) contabilizou no 1º trimestre de 2015, período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de março, o total de **380** demandas registradas no Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria, sendo:

### SITUAÇÃO

**Em análise pela Ouvidoria: 04**

Demandas registradas no sistema aguardando o encaminhamento, pela Ouvidoria, ao setores responsáveis.

**Aguardando resposta do setor: 96**

Demandas encaminhadas pela Ouvidoria aos Setores, cujas respostas ainda não foram disponibilizadas à Ouvidoria.

**Aguardando validação da Ouvidoria: 8**

Demandas respondidas pelos Setores, cujo tratamento ainda não foi feito pela Ouvidoria. Após o tratamento, respostas são enviadas aos demandantes.

**Aguardando recurso: 0**

Após o recebimento da resposta, demandante tem até 5 (cinco) dias para indicar sua insatisfação com o que foi respondido e impetrar recurso pelo sistema. Após este prazo, uma nova demanda deverá ser registrada no sistema.

**Finalizadas: 272**

Demandas respondidas pelos setores e encaminhadas aos demandantes.

### CLASSIFICAÇÃO

**Reclamações: 252**

**Sugestões: 11**

**Elogios: 32**

**Solicitação de informações: 31**

**Solicitações diversas: 46**

**Denúncias: 8**

## TIPOS DE ATENDIMENTO

**Demandas registradas presencialmente: 334**

**Demandas registradas online: 44**

## POR ASSUNTO

**Atendimento: 93**

Demandas referente falta de comunicação, atendimento nas recepções, consultórios e balcões de atendimento, além de queixas sobre a falta de médicos, vagas para consultas de primeira vez e de retorno, tratamentos interrompidos e exames não realizados.

**Pagamento de funcionários: 45**

Demandas referentes à inconsistências no contracheque e, mesmo, a ausência de pagamentos de salário, insalubridade e benefícios. Cabe destacar que tais demandas são registradas somente após alegação do demandante de que não obteve resposta a requerimento feito na Divisão de Gestão de Pessoas do HUB.

**Prontuários: 39**

Demandas referentes à perda de prontuários.

**Resultado de biópsias: 28**

Demandas referentes à demora na entrega de resultados de exames. Há relatos de atrasos de mais de mais de 60 dias.

**Consultas Oftalmologia: 23**

Demandas referentes a dificuldades na marcação de consultas de primeira vez e retorno.

**Resultado de exames de imagem: 23**

Demandas referentes à demora na entrega de resultados de exames. Há relatos de atrasos de mais de 60 dias.

**Cirurgia: 18**

Demandas referentes à demora na marcação de cirurgias e mesmo a não realização de cirurgias.

**Medicamentos: 08**

Demandas referentes à falta de medicamentos.

**Equipamentos: 07**

Demandas referentes à equipamentos com defeito.

**Concurso público: 06**

Demandas referentes à dúvidas quanto aos concursos públicos, desde novas convocações até informações sobre entrega de documentação.

**Recursos Humanos: 04**

Demandas referentes à dúvidas quanto acesso à documentos pelos colaboradores.

**Visitas: 04**

Demandas referentes ao acesso aos leitos de internação nos horários de visitas estipulados, assim como a permissão de entrada para pacientes menores de idade.

**Estrutura física: 04**

Demandas referentes à manutenções na estrutura física.

**Solicitações diversas: 78**

Brasília, 13 de abril de 2015.

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