



**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL
2º TRIMESTRE 2015**

Hervaldo Sampaio Carvalho
Superintendente

Elizabeth Queiroz
Gerente de Atenção à Saúde

Cátia Barbosa da Cruz
Gerente de Ensino e Pesquisa

Paulo Mendes de Oliveira Castro
Gerente de Administrativo

OUVIDORIA

Rayane Patrícia Novais Vieira
Recepcionista

Patrícia de Souza Medeiros
Assistente Administrativa

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Ouvidor

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.

VALORES

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:

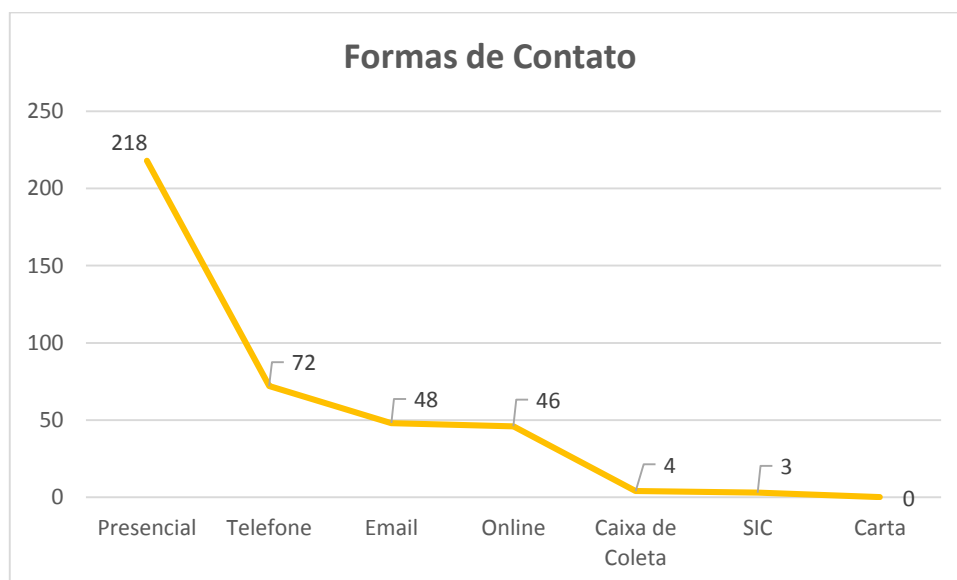
55 (61) 2028.5564, 55 (61) 2028.5045

Hospital Universitário de Brasília (61) 2028.5394 SGAN 605, Av. L2 Norte Brasília / DF. Cep: 72.830-200

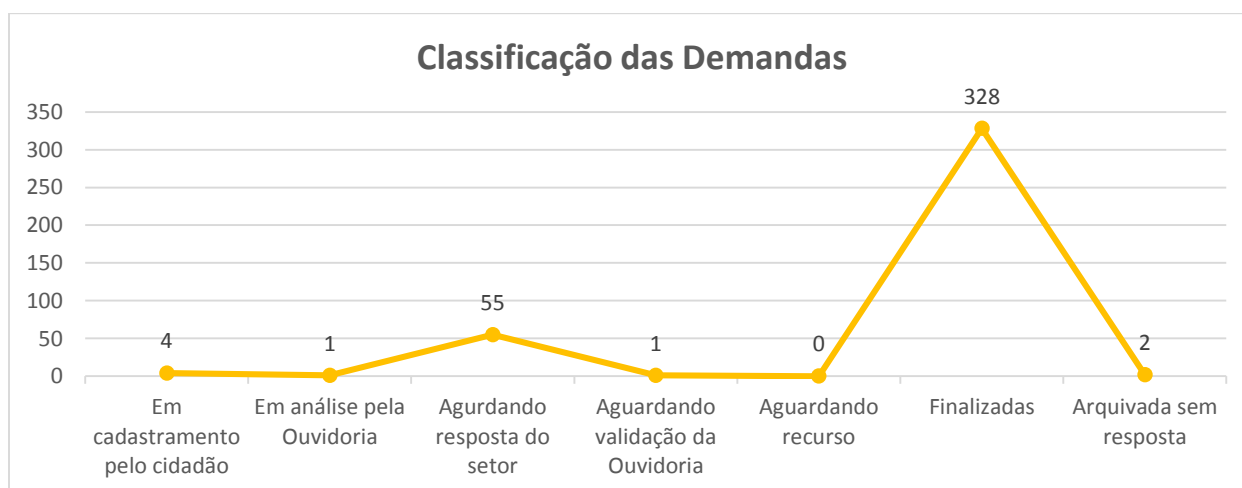
INTRODUÇÃO

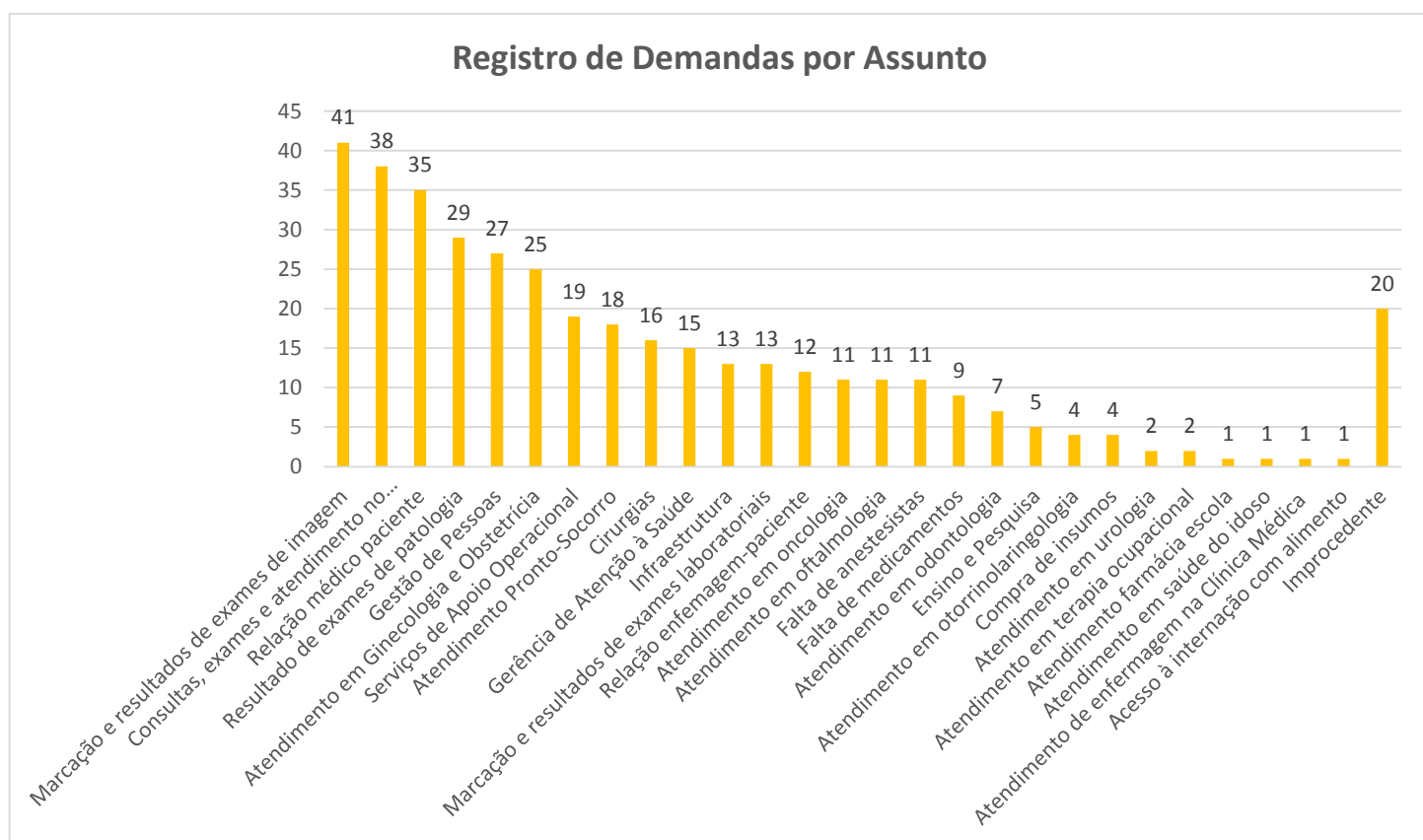
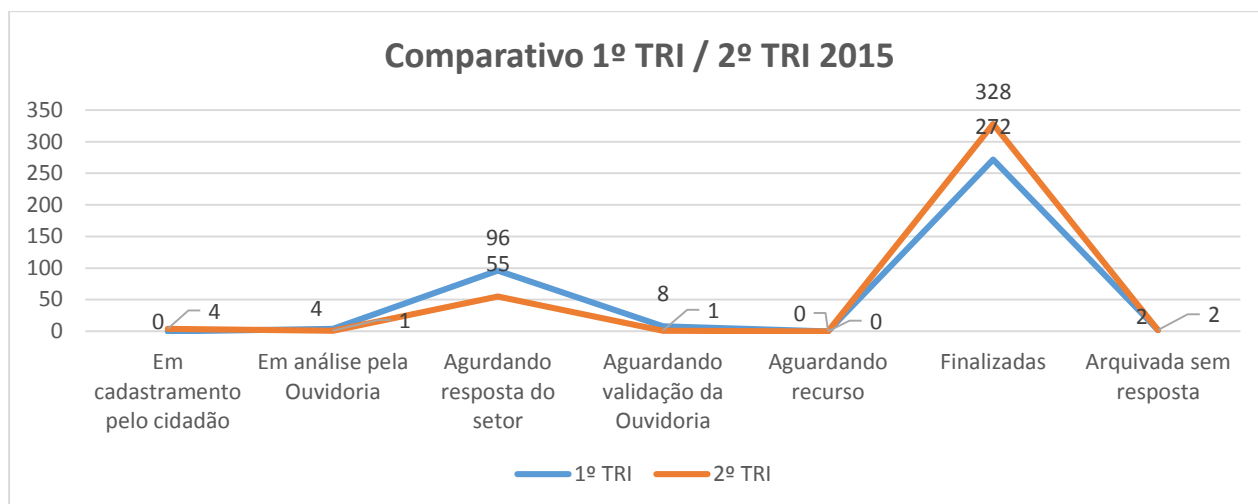
O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) no 2º trimestre de 2015, período compreendido entre 1º de abril a 30 de junho. No total, foram registradas **391** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

GRÁFICOS



As demandas da Ouvidoria são classificadas em: Em cadastramento pelo cidadão; Em análise pela Ouvidoria; Aguardando Resposta do Setor; Aguardando Validação da Ouvidoria; Aguardando recurso; Finalizadas e Arquivadas sem resposta. No segundo trimestre de 2015 os registros distribuíram-se da seguinte forma:





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