

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

**RELATÓRIO TRIMESTRAL
3º TRIMESTRE 2015**

Brasília, dezembro de 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

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Ouvidor

Viviane Mendes Lacerda Torres
Assistente Administrativa

Ana Caroline Costa Lopes
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:

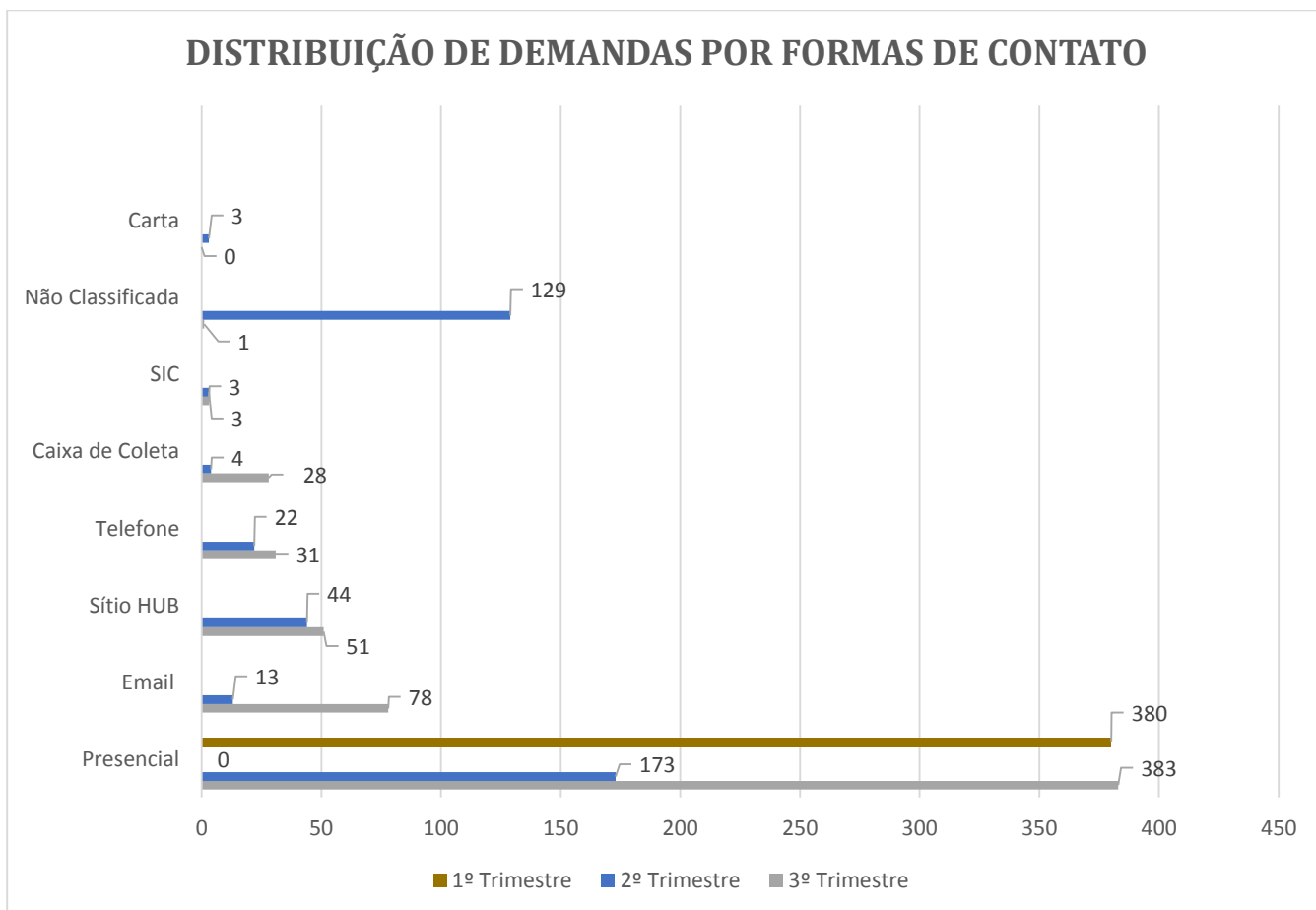
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

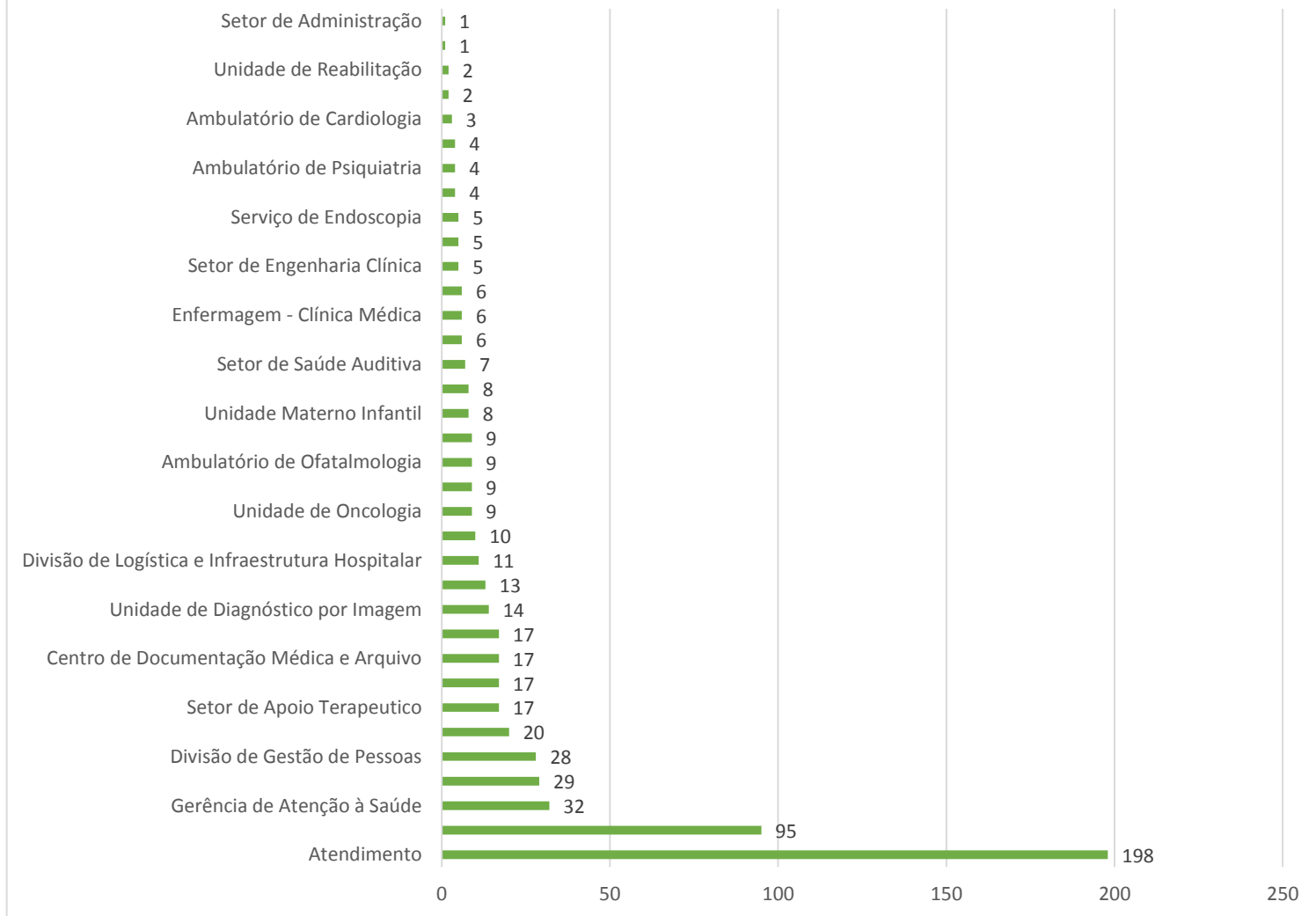
INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) no 3º trimestre de 2015, período compreendido entre 1º de julho a 30 de setembro. No total, foram registradas **575** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

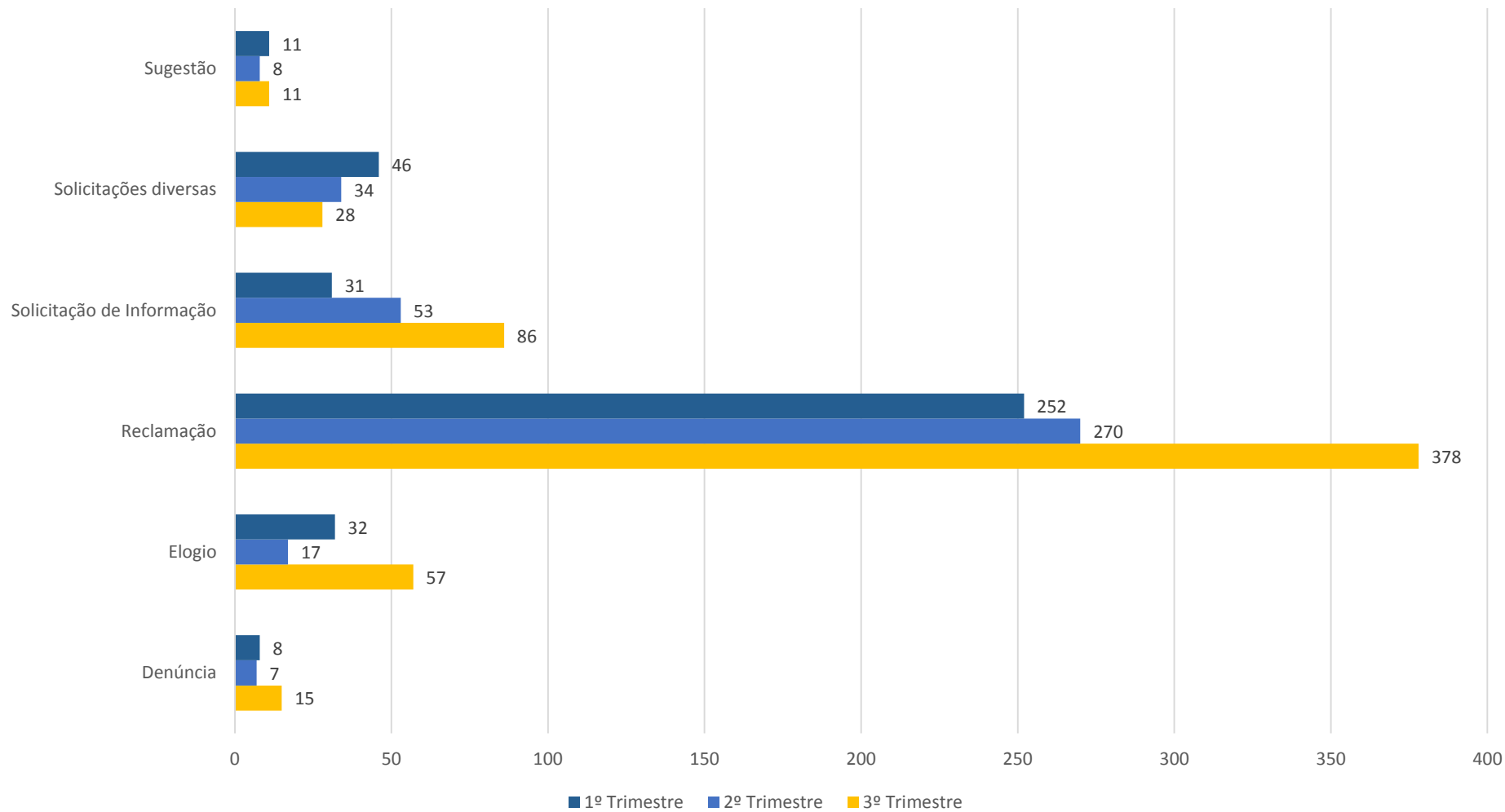
GRÁFICOS



DEMANDAS POR ASSUNTO - 3º Trimestre 2015



CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS - COMPARATIVO TRIMESTRES 2015



STATUS DAS DEMANDAS - COMPARATIVO TRIMESTRES 2015

