



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

RELATÓRIO MENSAL

SETEMBRO 2016

Brasília, 13 outubro de 2016



EQUIPE DE GOVERNANÇA

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 Administrativo

OUVIDORIA

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Ouvidor

Ana Caroline Costa Lopes
Assistente Administrativa

Viviane Mendes Lacerda Torres
Assistente Administrativa



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 dos 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, professores e alunos, pesquisadores, 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 18h

Canais de Atendimento

Sistema Eletrônico de Atendimento (SIG-Ebserh)

<http://hub.ebserh.gov.br>

Email:

ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

Telefone:

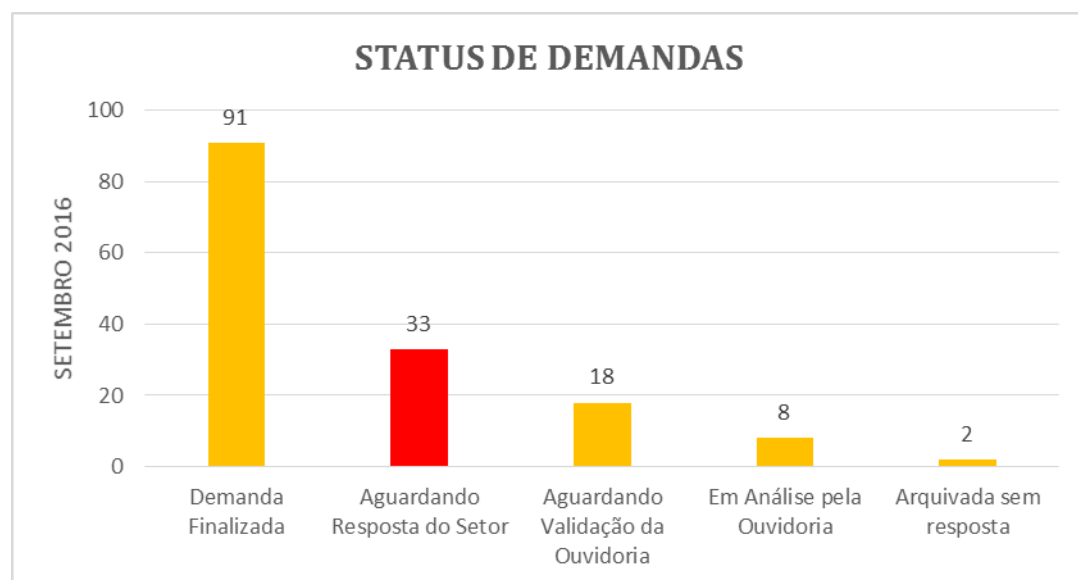
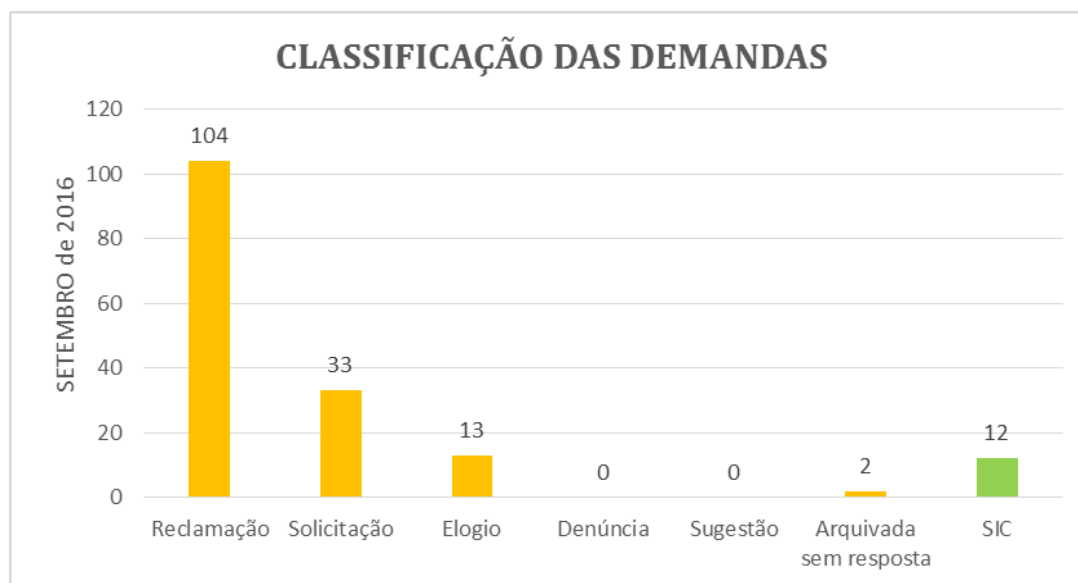
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

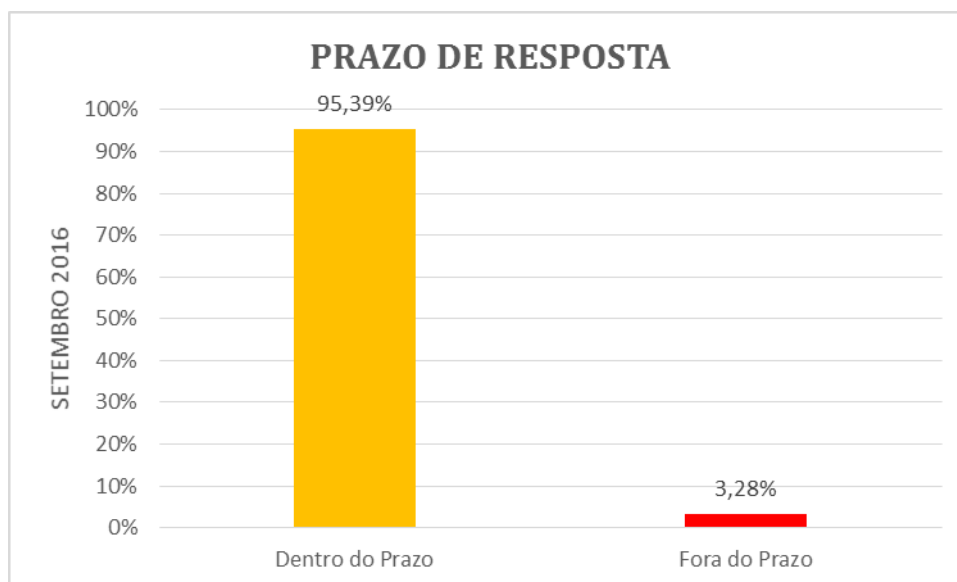
O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em setembro de 2016. No total, foram registradas **152** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

GRÁFICOS



Dados coletados até 11/10/16.

Observação: Duas demandas foram arquivadas sem resposta, ambas, reclamações. Uma foi arquivada a pedido do demandante e outra estava duplicada.



Dados coletados até 11/10/16.

Observação 2: Prazo de resposta ao cidadão é de 20 dias, conforme Lei 12.527/2011, Art. 11, § 1º.

TABELAS

1. RECLAMAÇÃO

1.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

1.1.1 RECLAMAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de consulta	19
	Agendamento de exame	6
	Atraso na entrega do resultado	5
	Troca de Receita	3
	Agendamento de consulta - Retorno	3
	Reagendamento de consulta e exame	2
	Atendimento médico	1
TOTAL		39

1.1.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atraso na entrega do resultado	14
	Atendimento de recepção	2
	Comportamento inadequado de profissional	1
	Agendamento de exame	1
Unidade de Medicina Nuclear	Agendamento de exame	4
	Atendimento de recepção - Assistente Administrativo	1
Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Atraso na entrega do resultado	1
	Erro no resultado de exame	1
Centro de Endoscopia	Atendimento de enfermagem	1
	Atendimento médico	1
Setor de Apoio Terapêutico	Atendimento em Farmácia	1
Unidade de Farmácia de Dispensação	Falta de medicamento	1
Unidade de Nutrição Clínica	Autorização para refeição	1
Unidade de Farmácia Clínica	Falta de medicamento	1
TOTAL		31

1.1.3 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	5
	Falta de insumos	4
Unidade de Saúde Bucal	Agendamento de consulta	1
	Reagendamento de consulta e exame	1
Unidade de Oncologia	Tratamento médico - Radioterapia	1
	Atendimento de recepção	1
	Agendamento de Consulta	1
Unidade de Saúde da Mulher	Agendamento de cirurgia	2
Unidade do Sistema Respiratório	Agendamento de consulta	2
Unidade de Clínica Geral	Atendimento de enfermagem	1
Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de exame - biópsia	1
Unidade de Pronto Socorro	Atendimento em urgência e emergência	1
TOTAL		21

1.1.4 RECLAMAÇÃO - Divisão de Enfermagem

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão de Enfermagem	Atendimento de enfermagem	1
TOTAL		1

1.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

1.2.1 RECLAMAÇÃO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Movimentação de Colaborador	3
	Atendimento de Recepção - Recepcionista	2
TOTAL		5

1.2.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Engenharia Clínica	Manutenção de equipamentos	3
TOTAL		3

1.2.3 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Homologação de Atestado	1
	Solicitação de documentos	1
	Atendimento de recepção - Assistente Administrativo	1
TOTAL		3

1.3 RECLAMAÇÃO - Superintendência

Setor/ Unidade	Assunto	N
Ouvidoria	Desacato	1
TOTAL		1

2. SOLICITAÇÃO**2.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE****2.1.1 SOLICITAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde**

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de Consulta	3
	Solicitação de Informação	3
	Agendamento de Consulta - Retorno	1
	Pedido de acesso à informação	1
Total		8

2.1.2 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Cabeça e Pescoço	Solicitação de Informação	1
Unidade de Saúde da Mulher	Informações sobre realização de cirurgia	1
Total		2

2.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA**2.2.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas**

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Convocações	13
	Quadro de Pessoal	1
TOTAL		14

2.2.2 SOLICITAÇÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Hotelaria Hospitalar	Atendimento de limpeza	1
Unidade de Almoxarifado	Falta de insumo	1
Setor de Hotelaria Hospitalar	Pedido de acesso à informação	1
TOTAL		3

2.3 SOLICITAÇÃO - SUPERINTENDÊNCIA

Setor/ Unidade	Assunto	N
Ouvidoria	Informações sobre realização de cirurgia	4
	Solicitação de Informação	2
TOTAL		6

3. ELOGIO

3.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

3.1.1 ELOGIO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Clínica Geral	Atendimento de Enfermagem	3
Unidade de Atenção à Saúde do Idoso/ Ambulatório de Pneumologia/ Unidade Cardiovascular	Atendimento	1
TOTAL		4

3.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atendimento de Enfermagem	1
TOTAL		1

3.1.3 ELOGIO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Atendimento de Enfermagem	1
TOTAL		1

3.1.4 ELOGIO - Gerência de Atenção à Saúde

Setor/ Unidade	Assunto	N
Gerência de Atenção à Saúde	Atendimento da Gerência	1
TOTAL		1

3.2 Gerência Administrativa

3.2.1 ELOGIO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/ Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Atendimento da equipe de Gestão de Pessoas	2
TOTAL		2

3.2.2 ELOGIO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/ Unidade	Assunto	N
Setor de Hotelaria Hospitalar	Atendimento de Limpeza	2
TOTAL		2

3.2.3 ELOGIO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de Recepção	1
TOTAL		2

3.2.4 ELOGIO - GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE E GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

Setor/ Unidade	Assunto	N
Unidade de Clínica Geral/ Unidade de Diagnóstico por Imagem/ Unidade de Apoio Operacional/ Unidade de Nutrição Clínica/ Unidade de Laboratório de Análises Clínicas/ Unidade de Reabilitação	Atendimento	1
TOTAL		1

Obs.: Neste período não houve registro de sugestão ou denúncia.