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

RELATÓRIO MENSAL

DEZEMBRO 2016

Brasília, 10 de janeiro de 2017

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

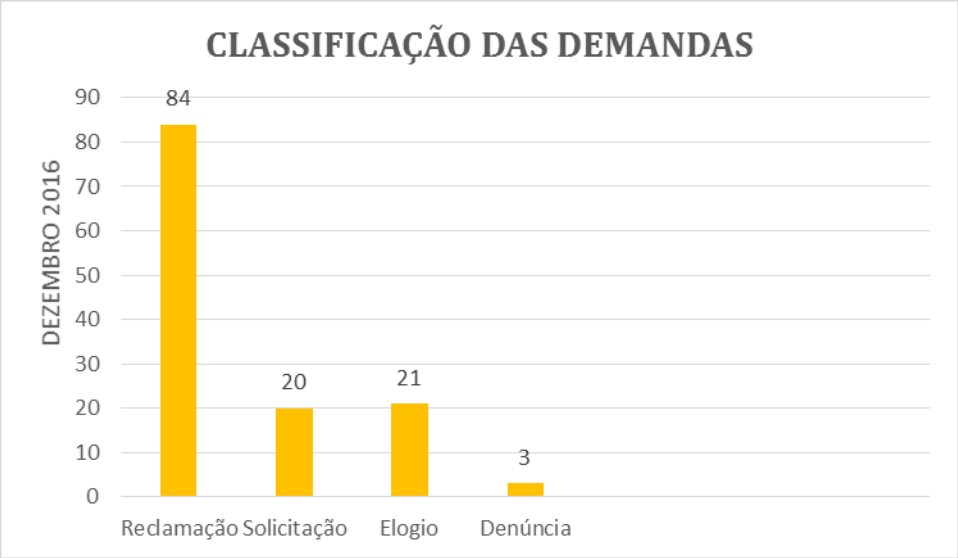
Email:
ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

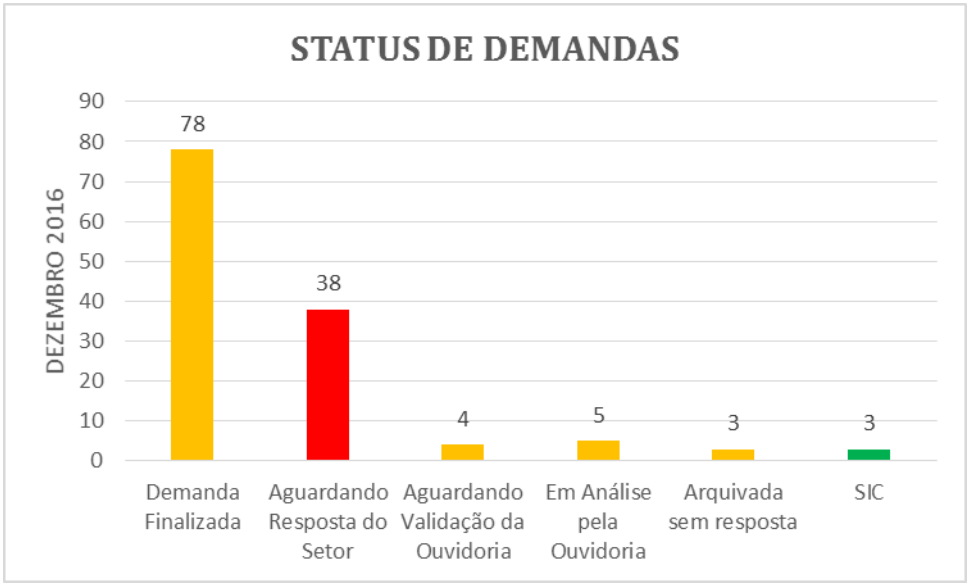
Telefone:
55 (61) 2028.5564
55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em dezembro de 2016. No total, foram registradas **128** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

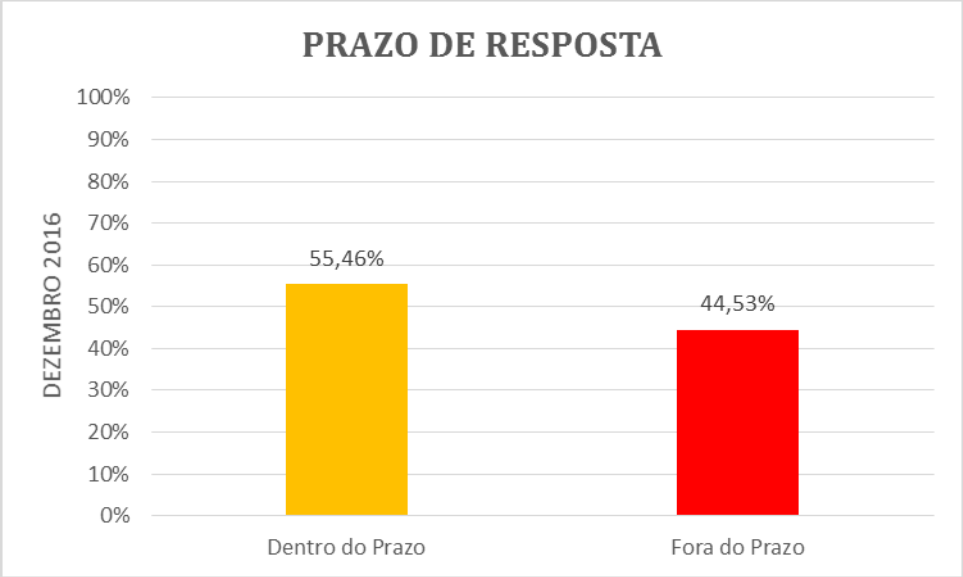
GRÁFICOS





Dados coletados até 10/01/17.

Observação: Duas demandas de solicitação foram arquivadas sem resposta, por estarem duplicadas.



Dados coletados até 10/01/17.

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 - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atraso na entrega do resultado	36
	Comportamento inadequado de profissional	1
	Solicitação de esclarecimentos	1
	Atendimento de Recepção	1
Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico	2
	Falta de insumo	1
	Ministério Público	1
Unidade de Farmácia de Dispensação	Demora o atendimento	1
Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Resultados de exames online	1
Unidade de Medicina Nuclear	Agendamento de exame	1
Total		**46**

1.1.2 RECLAMAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Agendamento de consulta	5
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Atendimento médico	2
	Atendimento ao Público - Central de Marcação	2
	Relatório Médico	1
	Solicitação de internação	1
	Atraso na entrega do resultado - Eletroencefalograma	1
Total		**12**

1.1.3 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cabeça e Pescoço	Agendamento de consulta	3
	Agendamento de cirurgia	2
	Atendimento ao Público - Ambulatório de Oftalmologia	1
Unidade de Oncologia	Tratamento médico - Radioterapia	1
	Pedido de Informação (Demora)	1
Unidade de Saúde da Mulher	Atendimento médico	1
	Agendamento de consulta	1
Unidade Materno Infantil	Comportamento inadequado de profissional	1
Unidade Cardiovascular	Agendamento de consulta	1
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	1
Unidade do Sistema Respiratório	Agendamento de consulta	1
Unidade do Sistema Urinário	Agendamento de cirurgia	1
Total		**15**

1.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

1.2.1 RECLAMAÇÃO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de Recepção - Recepcionista	2
	Atendimento de Recepção - Vigilante	1
Total		**3**

1.2.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Engenharia Clínica	Equipamento com defeito	2
Setor de Infraestrutura Física	Estrutura Física	1
Total		**3**

1.2.3 RECLAMAÇÃO – Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Homologação de Atestado	1
	Comportamento inadequado de profissional	1
	Relógio de Ponto	1
Total		**3**

1.3 SUPERINTENDÊNCIA

1.3.1 RECLAMAÇÃO - Ouvidoria

Setor/Unidade	Assunto	N
Ouvidoria	Desacato	2
Total		**2**

2. SOLICITAÇÃO

2.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

2.1.1 Gerência de Atenção à Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de cirurgia	1
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Pedido de Acesso à Informação - SIC	1
Total		**2**

2.1.2 SOLICITAÇÃO – Divisão de Enfermagem

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Enfermagem	Solicitação de informação	3
Total		**3**

2.1.3 SOLICITAÇÃO – Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	1
Unidade de Oncologia	Pedido de Acesso à Informação - SIC	1
Total		**2**

2.1.4 SOLICITAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Apoio Terapêutico	Falta de material médico	1
Total		**1**

2.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

2.2.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Concurso Público	2
	Pedido de Acesso à Informação - SIC	1
Total		**3**

2.2.2 SOLICITAÇÃO - Divisão Administrativa e Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Falta de informação - Internação	1
Total		**1**

2.3 SOLICITAÇÃO - GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Graduação e Cursos Técnicos	Informação sobre estágio	2
	Visita Técnica - Estudante	1
Unidade de Pós-Graduação	Ensino e Pesquisa	1
Gerência de Ensino e Pesquisa	Informação sobre Residência Médica	1
Total		**5**

2.3.1 SOLICITAÇÃO – EBSERH-SEDE

Setor/Unidade	Assunto	N
Ouvidoria Geral	Solicitação de informação	1
Total		**1**

3. ELOGIO

3.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

3.1.1 Gerência de Atenção à Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Atendimento na Estomaterapia	1
Total		**1**

3.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Medicina Nuclear	Atendimento ao paciente	3
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atendimento aos colaboradores	1
	Atendimento ao paciente	1
Total		**5**

3.1.3 ELOGIO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade Materno Infantil	Atendimento de Enfermagem	1
Unidade de Clínica Geral	Eficiência no desempenho das atividades	1
Unidade de Cirurgia Geral/ Unidade do Sistema Urinário		
Total		**3**

3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

3.2.1 ELOGIO - Divisão Administrativa Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de Recepcionista	2
	Atendimento da Central Telefônica	1
	Atendimento de Transporte	1
	Atendimento de maqueiro	1
Total		**5**

3.2.2 ELOGIO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Hotelaria Hospitalar	Atendimento de Limpeza	2
Setor de Infraestrutura Hospitalar	Manutenção Predial	1
Total		**3**

3.3 ELOGIO - Gerência de Atenção à Saúde e Gerência Administrativa

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem/ Unidade de Apoio Operacional	Atendimento ao paciente	1
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios/ Unidade de Apoio Operacional	Atendimento médico/ Atendimento de Recepcionista	1
Unidade de Cirurgia Geral/ Unidade do Sistema Urinário/ Setor de Hotelaria/ Unidade de Nutrição Clínica	Atendimento ao paciente	1
Total		**3**

3.4 SUPERINTENDÊNCIA

Setor/Unidade	Assunto	N
Superintendência	Eficiência na gestão	1
Total		**1**

4. DENÚNCIA

4.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

4.1.1 DENÚNCIA - Divisão Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cabeça e Pescoço	Atendimento médico	1
Total		**1**

4.1.2 DENÚNCIA - Divisão de Enfermagem

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Enfermagem	Falta de treinamento-Hemodiálise	1
Total		**1**

4.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

4.2.1 DENÚNCIA – Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Má conduta profissional	1
Total		**1**