



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

RELATÓRIO ANUAL 2017

Brasília, 23 de Abril de 2018



EQUIPE DE GOVERNANÇA

Elza Ferreira Noronha

Superintendente

Maria Inês de Toledo

Gerente de Atenção à Saúde

Renato Antunes dos Santos

Gerente de Ensino e Pesquisa

Paulo Mendes de Oliveira Castro

Gerente Administrativo

OUVIDORIA

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães

Ouvidor

Ana Caroline Costa Lopes

Assistente Administrativa

André Luis Figueiredo Costa

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 2017

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:

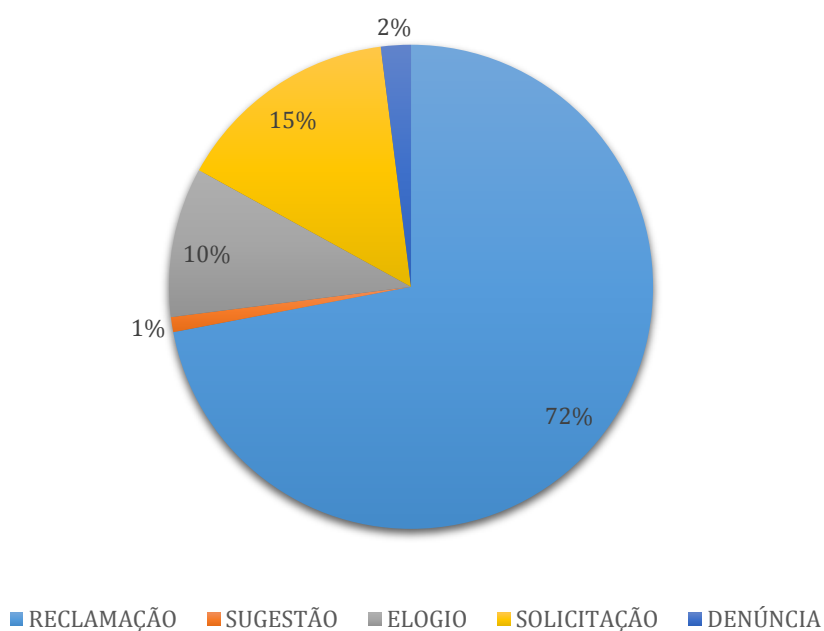
55 (61) 2028.5564

55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) no ano de 2017. No total, foram registradas **1.876** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria. Destas, 60 foram arquivadas sem resposta e 02 foram classificadas como improcedentes.

Total de demandas em 2017



1. RECLAMAÇÃO

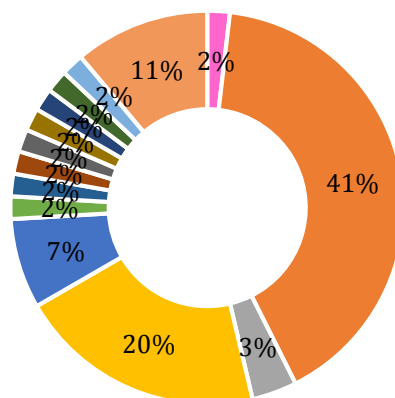
Foram registradas 1.353 reclamações no ano de 2017, representadas nos gráficos a seguir.

1.1 Gerência de Atenção à Saúde

1.1.1 Divisão de Gestão do Cuidado

Na **Unidade de Cabeça e Pescoço** foram registradas **54** demandas no ano de 2017.

- Comportamento inadequado de profissional
- Agendamento de cirurgia
- Informações sobre realização de cirurgia
- Agendamento de consulta
- Atendimento médico
- Atendimento médico e de enfermagem
- Localização de documento
- Demora na entrega de resultado
- Emissão de relatório
- Agendamento de exame
- Falta de material médico
- Demora no atendimento
- Manutenção -implante coclear
- Solicitação de informação

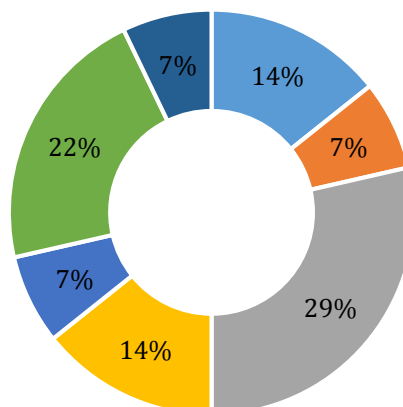


No **Ambulatório de Gastroenterologia** foi registrada **01** demanda, referente à atendimento médico, no ano de 2017.

Na **Unidade de Hematologia** foram registradas **02** demandas, referentes à atendimento médico, no ano de 2017.

Na **Unidade de Cardiovascular** foram registradas **14** demandas no ano de 2017.

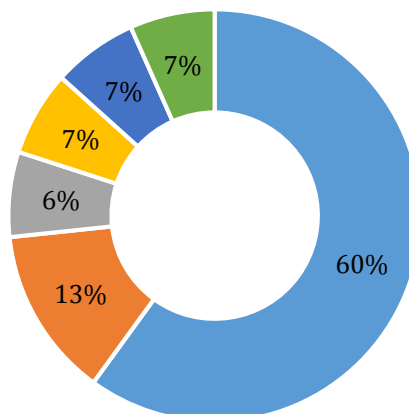
- Agendamento de consulta
- Agendamento de exame
- Atendimento médico
- Atendimento ao público
- Atendimento de enfermagem
- Realização de exame
- Efetivação de exame



Na **Unidade da Criança e do Adolescente** foram registradas **02** demandas, uma em relação à agendamento de consulta e outra à gestão de pessoas, no ano de 2017.

Na **Unidade de Clínica Geral** foram registradas 15 demandas no ano de 2017.

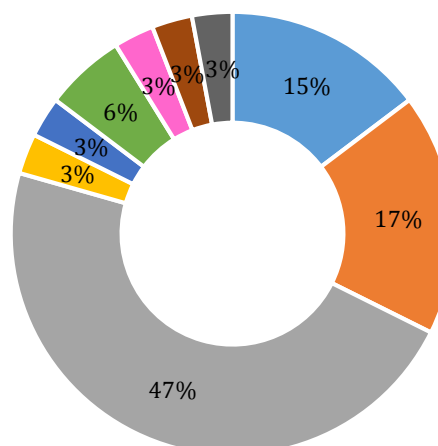
- Atendimento de enfermagem
- Atendimento médico
- Informações sobre agendamento de cirurgia
- Comportamento inadequado de profissional
- Comportamento inadequado de paciente
- Realização de exame



Na **Unidade do Sistema Respiratório** foram registradas **07** demandas, cinco em relação à troca de receitas e duas à agendamento de consultas, no ano de 2017.

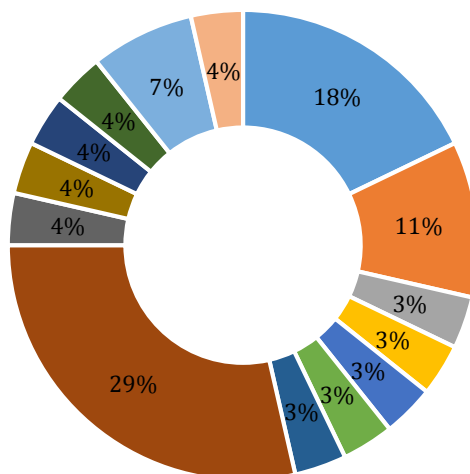
Na **Unidade de Saúde da Mulher** foram registradas **34** demandas no ano de 2017.

- Atendimento médico
- Agendamento de consulta
- Agendamento de cirurgia
- Atendimento de enfermagem
- Solicitação de informação
- Informações sobre realização de cirurgia
- Atendimento em urgência e emergência
- Atendimento de enfermagem
- Solicitação de documentos



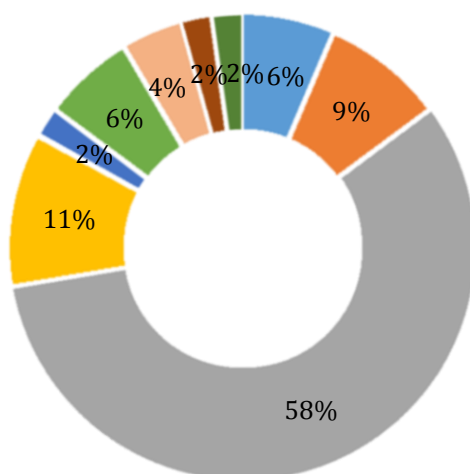
Na **Unidade de Oncologia** foram registradas **28** demandas no ano de 2017.

- Atendimento médico
- Agendamento de consulta
- Agendamento de cirurgia
- Fluxo de atendimento
- Conflito entre colaboradores
- Demora no atendimento
- Solicitação de documentos
- Tratamento médico - Quimioterapia
- Realização de procedimento
- Solicitação
- Atendimento de recepção
- Atendimento ao público
- Atendimento de enfermagem
- Falta de atendimento



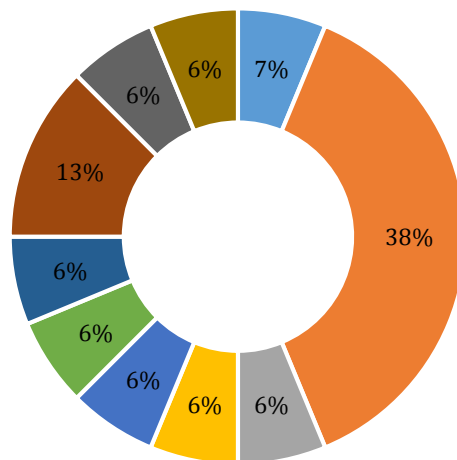
Na **Unidade de Cirurgia Geral** foram registradas **47** demandas no ano de 2017.

- Atendimento médico
- Agendamento de consulta
- Agendamento de cirurgia
- Informações sobre realização de cirurgia
- Emissão de relatório
- Atendimento de enfermagem
- Realização de cirurgia
- Comportamento de profissionais
- Reagendamento de exames



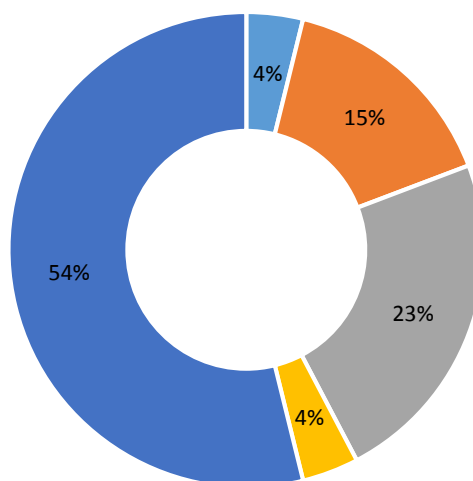
Na **Unidade de Saúde Bucal** foram registradas **16** demandas no ano de 2017.

- Colocação de prótese
- Agendamento de consulta
- Desacato
- Falta de material médico
- Atendimento de recepção
- Atendimento telefônico
- Reagendamento de consulta
- Atendimento em odontologia
- Remarcação de consulta
- Localização de prontuário



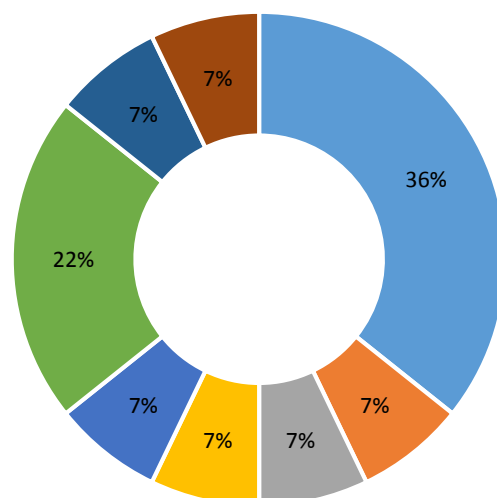
Na **Unidade de Pronto Socorro** foram registradas **26** demandas no ano de 2017.

- Solicitação de documento
- Atendimento de enfermagem
- Atendimento médico
- Furto
- Atendimento em urgência e emergência



Na **Unidade Materno Infantil** foram registradas **14** demandas no ano de 2017.

- Atendimento médico
- Acesso de visitante
- Atendimento de enfermagem
- Troca de profissional
- Escalas de trabalho
- Comportamento inadequado de profissional
- Doula
- Falta de atendimento médico

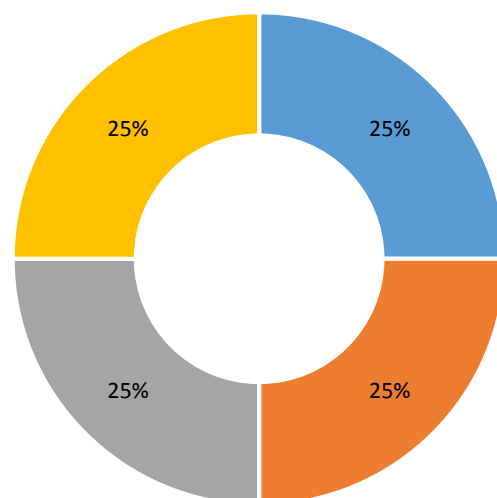


No **Ambulatório de Dermatologia** foram registradas **04** demandas, uma referente à atendimento médico e três à agendamento de consultas, no ano de 2017.

Na **Unidade de Saúde Mental** foram registradas **03** demandas, sendo duas referentes à atendimento médico e uma à agendamento de consulta, no ano de 2017.

Na **Unidade do Sistema Urinário** foram registradas **04** demandas no ano de 2017.

- Agendamento de consulta
- Atendimento médico
- Atendimento Hemodiálise
- Agendamento de exame

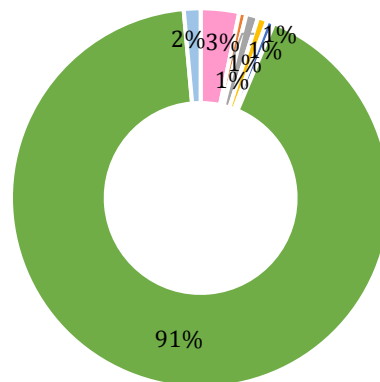


Na **Divisão de Gestão do Cuidado** foram registradas **02** demandas no ano de 2017, uma em relação à dificuldade no relacionamento profissional e outra à atendimento médico.

1.1.2 Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

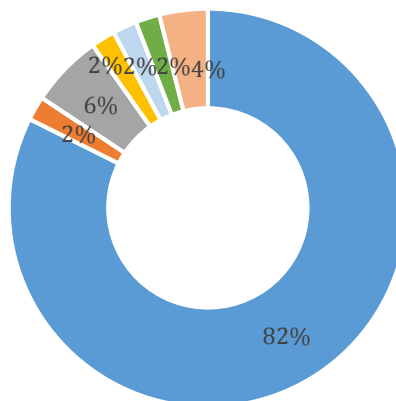
Na **Unidade de Diagnóstico por Imagem** foram registradas **489** demandas no ano de 2017.

- Outros
- Atendimento médico
- Atendimento ao público
- Agendamento de exame
- Comportamento inadequado de profissional
- Demora na entrega do resultado
- Realização de exames



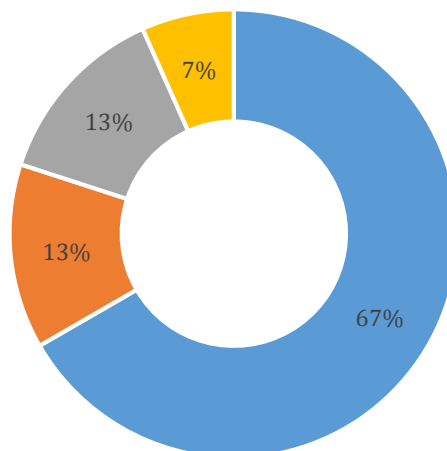
Na **Unidade de Abastecimento Farmacêutico** foram registradas **51** demandas no ano de 2017.

- Falta de medicamento
- Dificuldade no fluxo de atendimento
- Falta de material médico
- Troca de material médico
- Atendimento de farmácia
- Correção de dados
- Fluxo de Atendimento



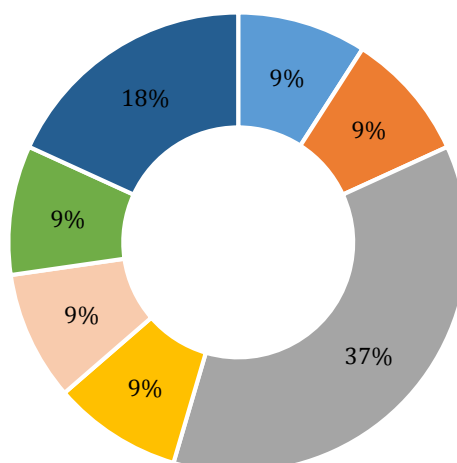
Na **Unidade de Nutrição Clínica** foram registradas **15** demandas no ano de 2017.

- Atendimento refeitório
- Má qualidade da alimentação
- Atendimento de nutrição
- Comportamento inadequado de profissional



Na **Unidade de Laboratório de Análises Clínicas** foram registradas **11** demandas no ano de 2017.

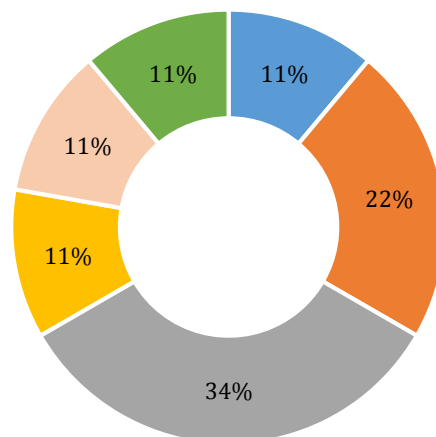
- Resultado de exame online
- Demora no atendimento
- Atraso na entrega do resultado
- Realização de exame
- Falta de comunicação
- Agendamento de exame
- Comportamento inadequado de profissional



Na **Unidade de Anatomia Patológica** foram registradas **05** demandas no ano de 2017, quatro em relação à atraso no resultado e uma à conflito entre colaboradores.

Na **Unidade de Reabilitação** foram registradas **9** demandas no ano de 2017.

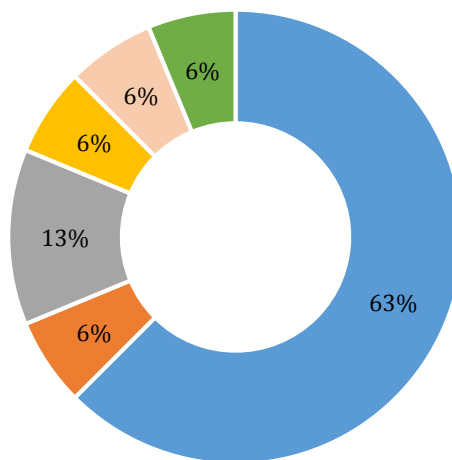
- Dificuldade no relacionamento profissional
- Comportamento inadequado de profissional
- Realização de exame
- Agendamento de consulta
- Atendimento
- Atendimento Terapia Ocupacional



Na **Unidade Psicossocial** foram registradas **03** demandas no ano de 2017, uma em relação à falta de profissional médico, uma à comportamento inadequado de profissional e outra à dificuldade no relacionamento profissional.

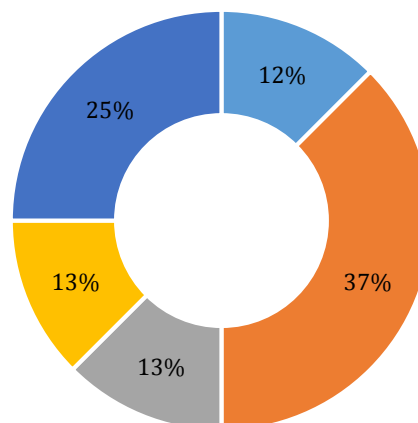
Na **Unidade de Medicina Nuclear** foram registradas **16** demandas no ano de 2017.

- Agendamento de exame
- Ministério Público
- Atendimento de enfermagem
- Comportamento inadequado de profissional
- Demora na entrega do resultado
- Demora no atendimento



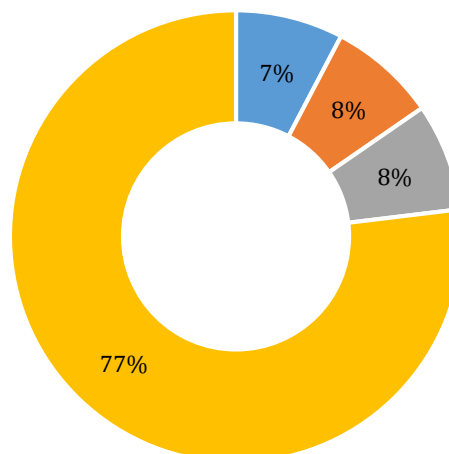
No **Centro de Endoscopia** foram registradas **8** demandas no ano de 2017.

- Atendimento ao público
- Agendamento de exame
- Atendimento médico
- Realização de cirurgia
- Atendimento de enfermagem



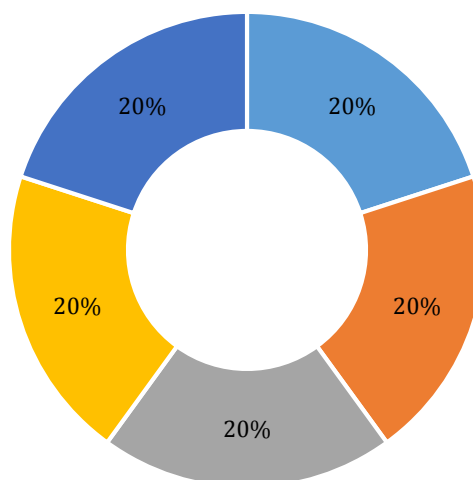
No **Setor de Apoio Terapêutico** foram registradas **13** demandas no ano de 2017.

- Atendimento de farmácia
- Conflito entre colaboradores
- Horário de atendimento da farmácia
- Falta de material médico



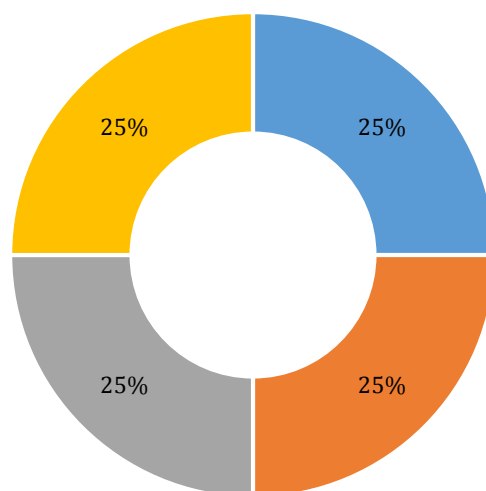
Na **Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-intensivos** foram registradas **05** demandas no ano de 2017.

- Atendimento de enfermagem
- Horário de Visita
- Comportamento Inadequado de profissional
- Atendimento de fisioterapia
- Quadro de pessoal



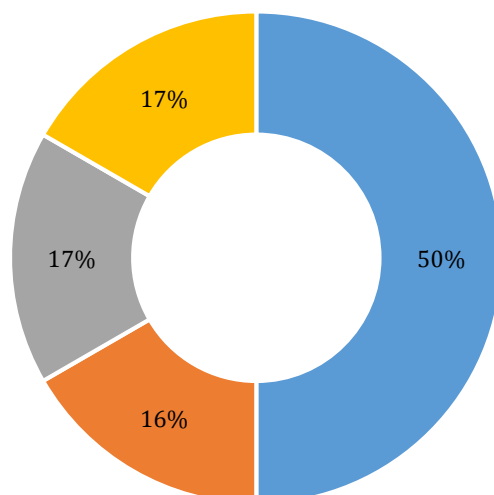
Na **Unidade de Bloco Cirúrgico** foram registradas **04** demandas no ano de 2017.

- Comportamento inadequado de profissional
- Falta de material médico
- Atendimento médico
- Falta de atendimento



Na **Divisão de Apoio e Diagnóstico Terapêutico** foram registradas **06** demandas no ano de 2017.

- Dificuldade no relacionamento profissional
- Solicitação de esclarecimentos
- Conflito entre colaboradores
- Assédio moral



Na **Unidade de Transplante** foi registrada **1** demanda sobre agendamento de consulta, no ano de 2017.

Na **Unidade de Cirurgia Torácica** foi registrada **1** demanda sobre atendimento médico, no ano de 2017.

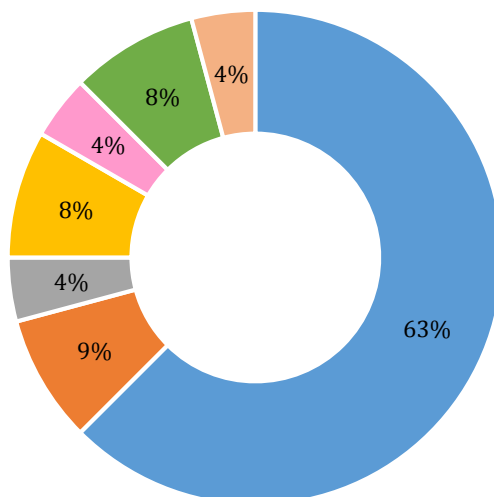
1.1.3 Divisão Médica

Na **Divisão Médica** foi registrada **01** demanda no ano de 2017 em relação à Comportamento Inadequado de Profissional.

1.1.4 Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

No **Setor de Regulação e Avaliação em Saúde** foram registradas **24** demandas no ano de 2017.

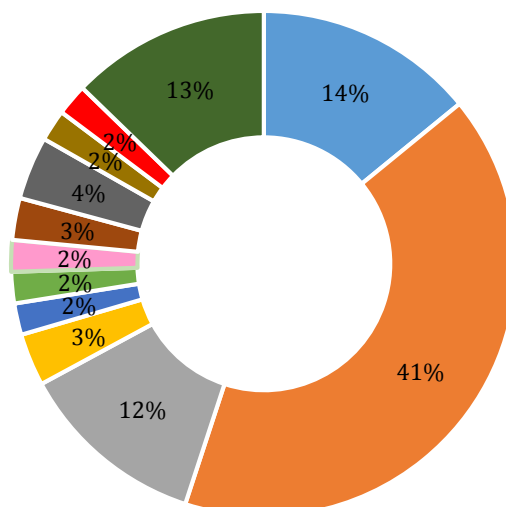
- Agendamento de consulta
- Agendamento de exame
- Reposição de profissional
- Solicitação de esclarecimentos
- Agendamento de cirurgia
- Atendimento médico
- Troca de profissional



No **Centro de Documentação Médica e Arquivo** foram registradas **16** demandas no ano de 2017, sendo 14 sobre localização de prontuário, uma sobre localização de exame e uma sobre cópia de prontuário.

No **Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios** foram registradas **149** demandas no ano de 2017.

- Agendamento de exame
- Agendamento de Consulta
- Atendimento ao público
- Atendimento telefônico
- Comportamento inadequado de profissional
- Falta de atendimento
- Agendamento de cirurgia



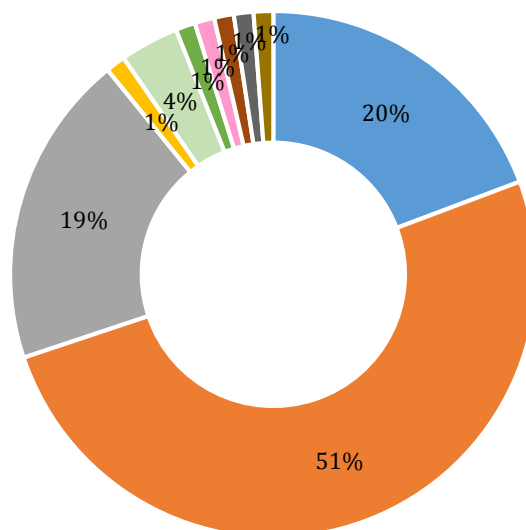
1.2 Gerência Administrativa

Na **Gerência Administrativas** foram registradas **2** demandas, um pedido de acesso à informação e uma sobre gestão de pessoas, no ano de 2017.

1.2.1 Divisão Administrativa Financeira

Na **Unidade de Apoio Operacional** foram registradas **83** no ano de 2017.

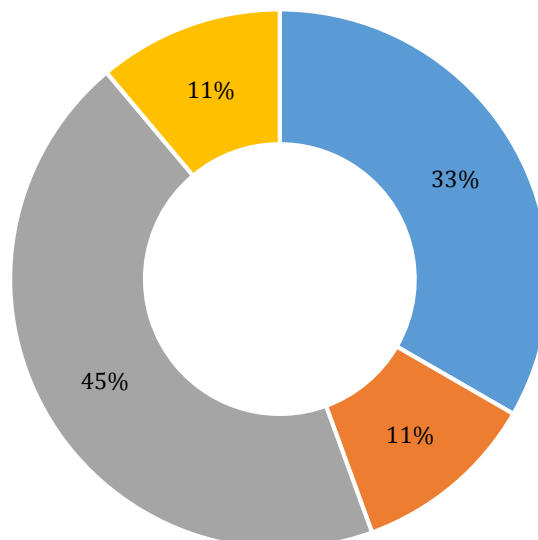
- Furto
- Atendimento de recepção
- Atendimento de vigilante
- Atendimento de recepção e vigilante
- Visita religiosa
- Falta de segurança no HUB-UnB
- Ausência de segurança
- Extravio de documento
- Utilização do Refeitório
- Atendimento de transporte



1.2.2 Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

No **Setor de Infraestrutura Física** foram registradas **09** no ano de 2017.

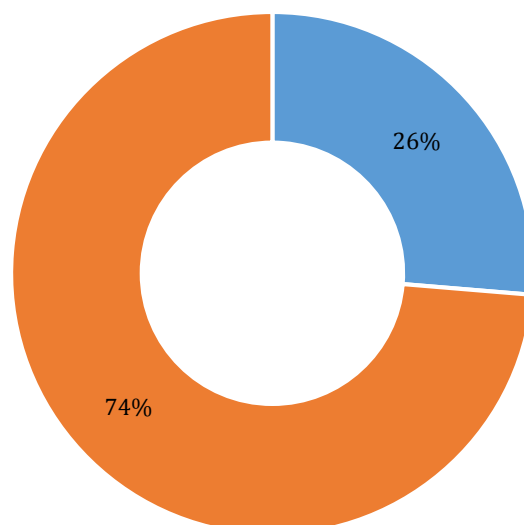
- Estrutura Física
- Equipamento sujo
- Infraestrutura física
- Equipamento com defeito



No **Setor de Engenharia Clínica** foram registradas **19** demandas no ano de 2017.

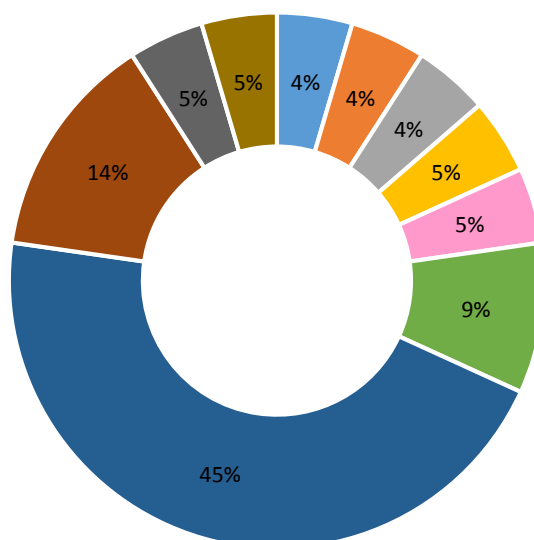
■ Solicitação de melhorias na Infraestrutura

■ Equipamento com defeito



No **Setor de Hotelaria Hospitalar** foram registradas **22** demandas no ano de 2017.

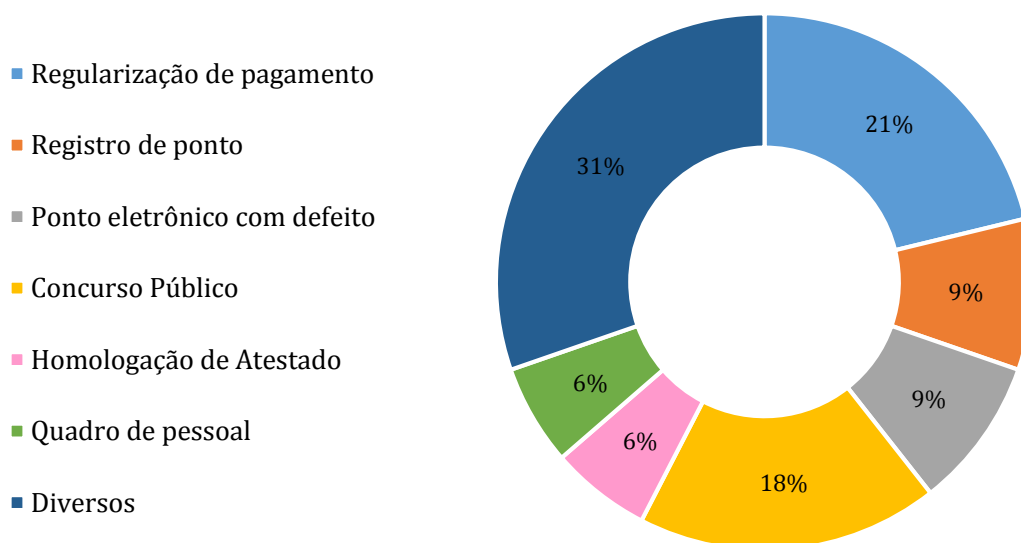
■ Higienização
■ Dedetização
■ Comportamento inadequado de profissional
■ Furto
■ Fornecimento de água
■ Fornecimento de roupa de cama
■ Atendimento de limpeza
■ Falta de insumos
■ Instalações físicas
■ Serviço de lavanderia



Na **Unidade de Almoxarifado** foram registradas **07** demandas, quatro relacionadas à falta de insumos e três à falta de material médico, no ano de 2017.

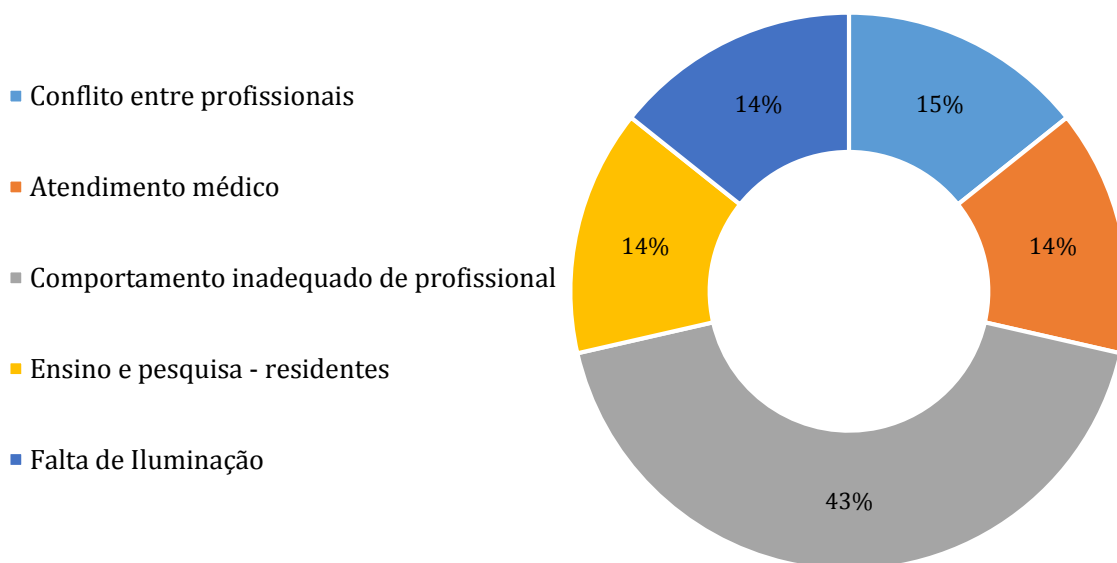
1.2.3 Divisão de Gestão de Pessoas

Na Divisão de Gestão de Pessoas foram registradas **33** demandas no ano de 2017.



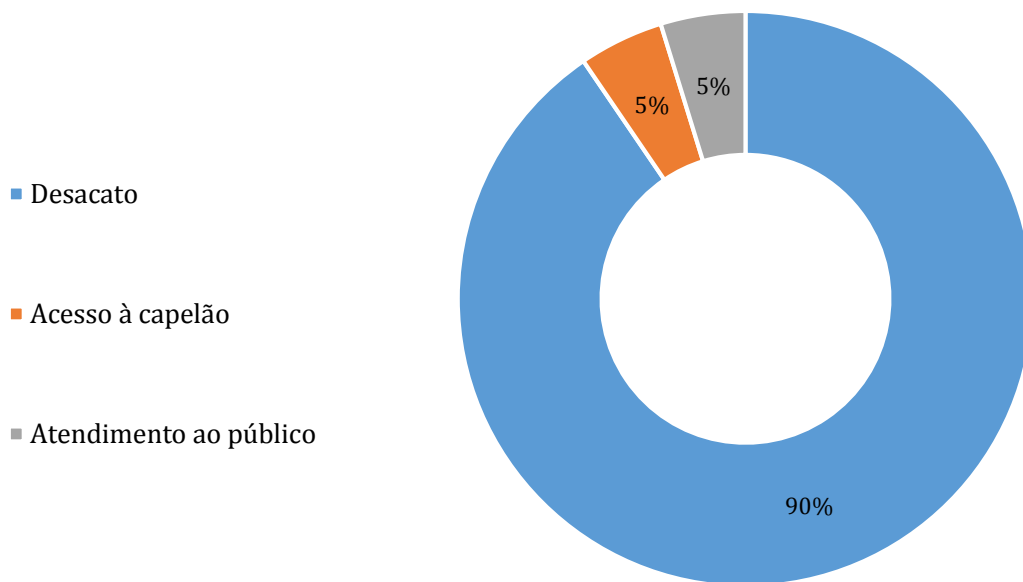
1.3 Gerência de Ensino e Pesquisa

Na Gerência de Ensino e Pesquisa foram registradas 7 no ano de 2017.



1.4 Superintendência

Foram registradas **21** demandas na Ouvidoria no ano de 2017. Os percentuais abaixo referem-se às demandas cujas respostas foram produzidas pela própria Ouvidoria com base em informações já adquiridas anteriormente.



Por fim, na **Reprografia** foram registradas **2** demanda sobre comportamento inadequado de profissional e no **Setor Jurídico** uma demanda sobre atestado médico, no ano de 2017.

Foram encaminhadas à **Ouvidoria Geral da Ebserh** **2** demandas uma em relação à progressão e uma solicitação de informação, no ano 2017.

Podemos observar maior quantitativo de demandas na Unidade de Diagnóstico por Imagem com 36% do total das reclamações e no Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios com 11% do total de reclamações. Ambos pertencem à Gerência de Atenç

2 SOLICITAÇÃO

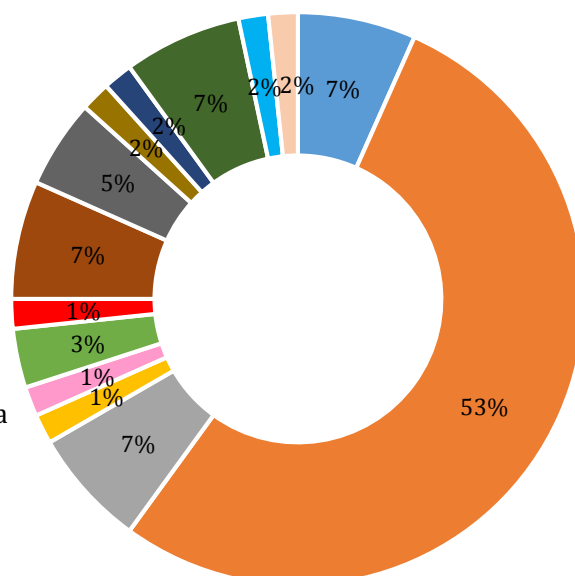
Foram registradas 277 solicitações no ano de 2017, representadas nos gráficos a seguir.

2.1 Gerência de Atenção à Saúde

2.1.3 Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

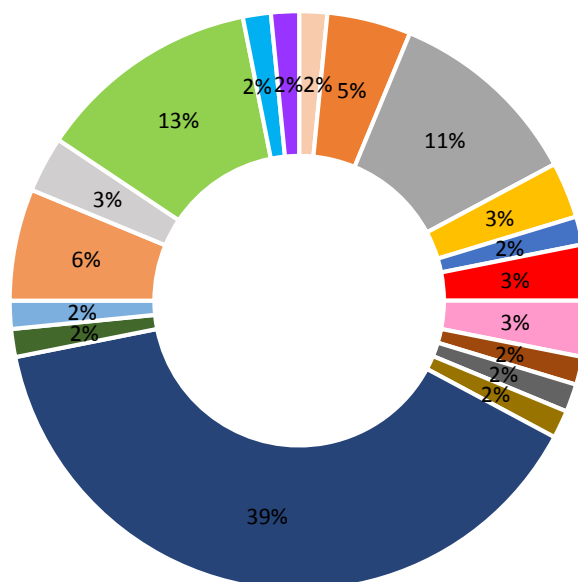
No Setor de Regulação e Avaliação em Saúde foram registradas **60** demandas no ano de 2017.

- Agendamento de cirurgia
- Agendamento de consulta
- Agendamento de exame
- Atendimento médico
- Informações sobre ambulatório de Dermatologia
- Informações sobre atendimento
- Informações sobre exames
- Informações sobre realização de cirurgia
- Localização de prontuário
- Pedido de acesso à informação



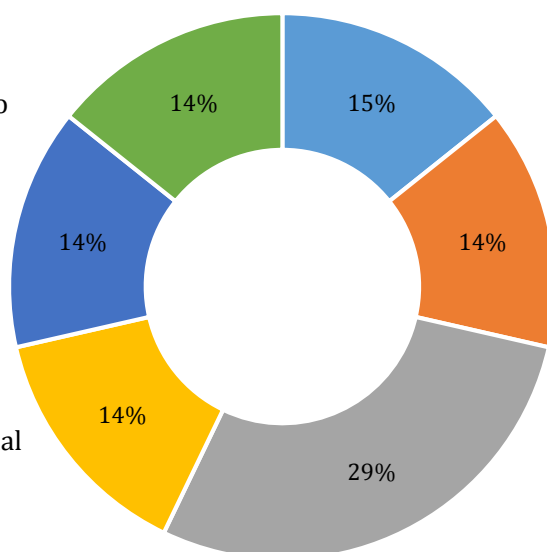
Na **Divisão de Gestão do Cuidado** foram registradas **64** demandas no ano de 2017.

- Acesso de acompanhante
- Agendamento de cirurgia
- Agendamento de consulta
- Atendimento médico
- Atendimento de Urgência e Emergência
- Emissão de relatório
- Informação de atendimentos
- Informações quanto a determinação de responsabilidades por intercorrências
- Informações sobre parto
- Informações sobre pré-natal
- Informações sobre realização de cirurgia
- Repouso para residentes
- Ressarcimento
- Pedido de acesso à informação
- Solicitação de documentos
- Solicitação de informação
- Solicitação de melhorias na Infraestrutura física
- Tratamento médico



Na **Divisão de Apoio Terapêutico** foram registradas **07** demandas no ano de 2017.

- Informações sobre horário de atendimento
- Pedido de acesso à informação
- Agendamento de consulta
- Realização de exame
- Dificuldades no relacionamento profissional
- Agendamento de exame

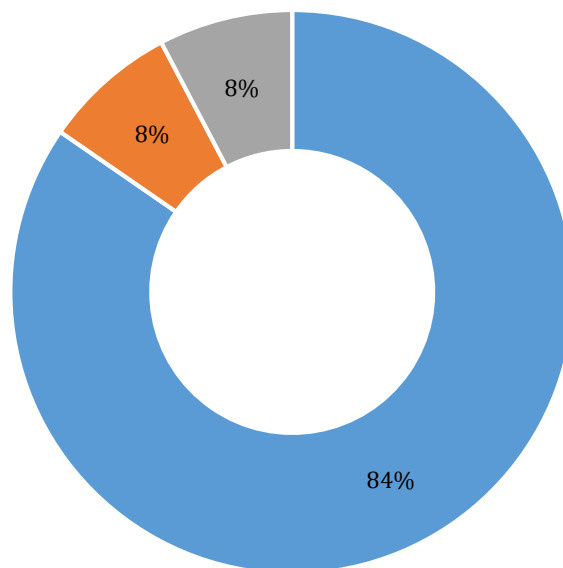


Na **Divisão de Enfermagem** foi registrada **1** solicitação de informação e na **Divisão Médica** foi registrado **1** pedido de acesso à informação no ano de 2017.

2.2 Gerência Administrativa

Na Divisão Administrativa Financeira foram registradas **14** demandas no ano de 2017.

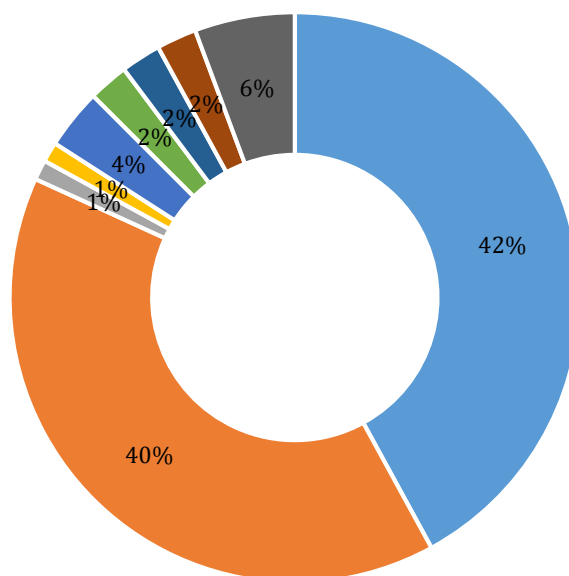
- Solicitação de documento
- Furto
- Visita religiosa



Na **Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar** foi registrada **1** demanda, em relação à falta de insumos, no ano de 2017.

Na **Divisão de Gestão de Pessoas** foram registradas **88** demandas no ano de 2017.

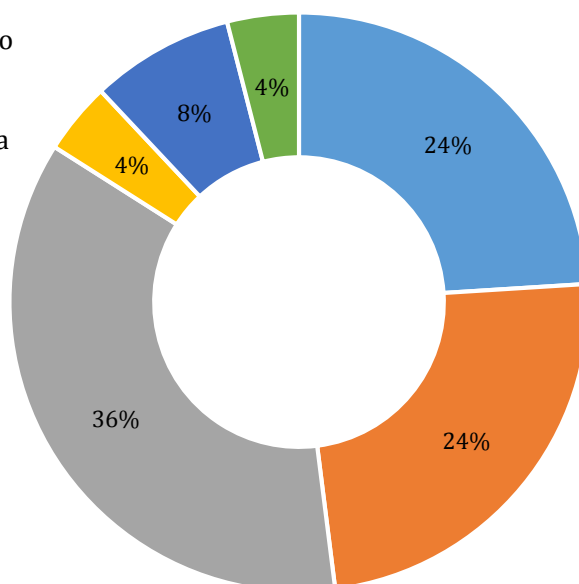
- Pedido de acesso à informação
- Concurso Público
- Gestão de pessoas
- Greve
- Movimentação de colaborador
- Pagamento
- Pagamento de benefício
- Progressão
- Quadro de pessoal



2.3 Gerência de Ensino e Pesquisa

Na Gerência de Ensino e Pesquisa foram registradas **25** demandas no ano de 2017.

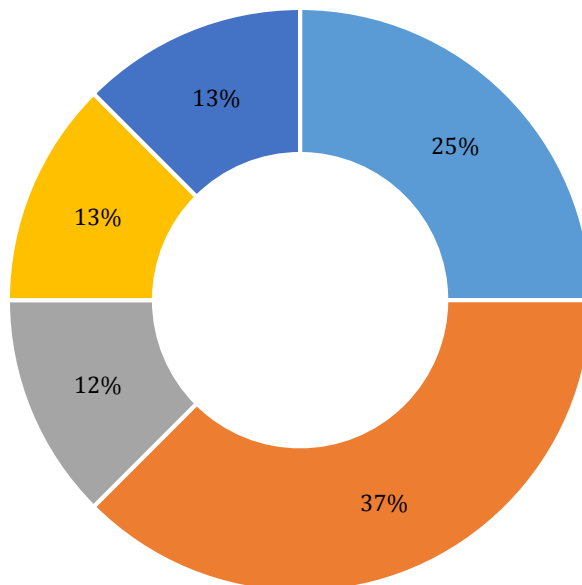
- Solicitação de informação Informação
- Informações sobre residência médica
- Informações sobre estágio
- Informações sobre contato
- Pedido de acesso à informação
- Ensino e pesquisa



2.4 Superintendência

Na Ouvidoria, ligada diretamente à Superintendência, foram registradas **08** demandas no ano de 2017.

- Solicitação de Informação
- Pedido de acesso à informação
- Informações sobre a Ouvidoria
- Informações sobre governança organizacional
- Pagamento Indevido

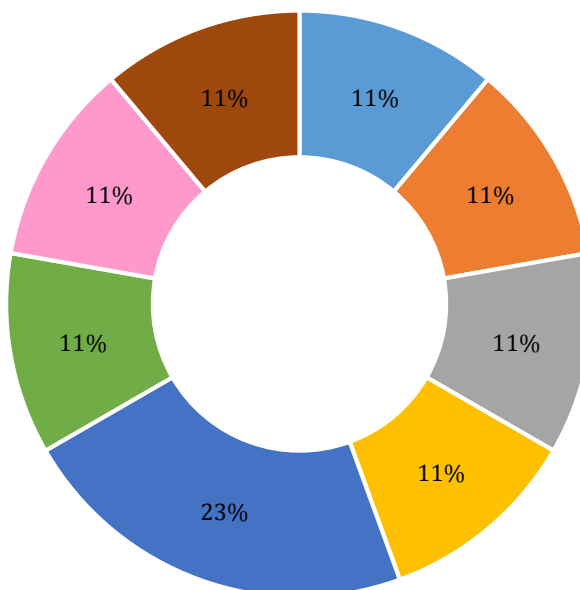


À **Ouvidoria Geral da Ebserh** foram encaminhadas 5 demandas, relacionada à progressão, no ano de 2017.

3 SUGESTÃO

Foram registradas **09** sugestões no ano de 2017, representadas no gráfico a seguir.

- Volume do som do rádio de chamada
- Troca de profissional
- Atendimento no refeitório
- Instalações físicas
- Instalações físicas
- Manutenção predial
- Troca de profissional
- Correção de dados



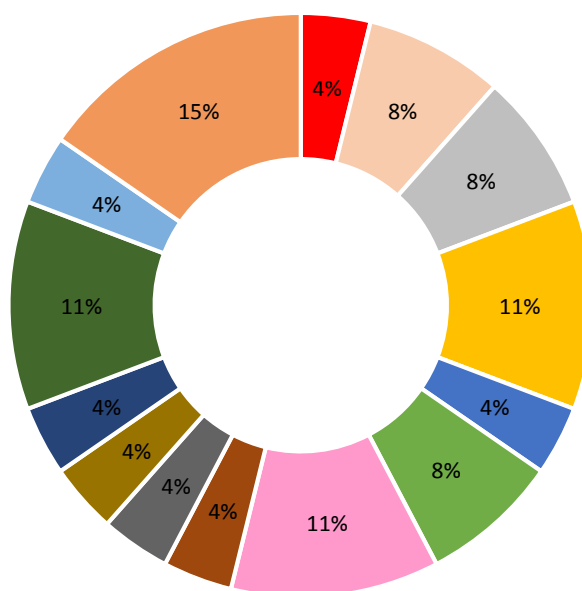
4 DENÚNCIA

Foram registradas **40** denúncias no ano de 2017.

4.1 Gerência de Atenção à Saúde

Na Gerência de Atenção à Saúde foram registradas **26** demandas no ano de 2017.

- Abuso de autoridade
- Agendamento de consulta
- Assédio moral
- Atendimento Médico
- Ausência de Staffs
- Comportamento inadequado de profissional
- Conduta inadequada de profissional
- Falta de Informações
- Insatisfação no atendimento administrativo
- Jornada de trabalho
- Ministério Público
- Quadro de pessoal
- Solicitação de esclarecimentos
- Tentativa de golpe



4.2 Gerência Administrativa

Na Gerência Administrativa foram registradas **10** demandas no ano de 2017.

■ Desvio de função

■ Acumulação de cargos

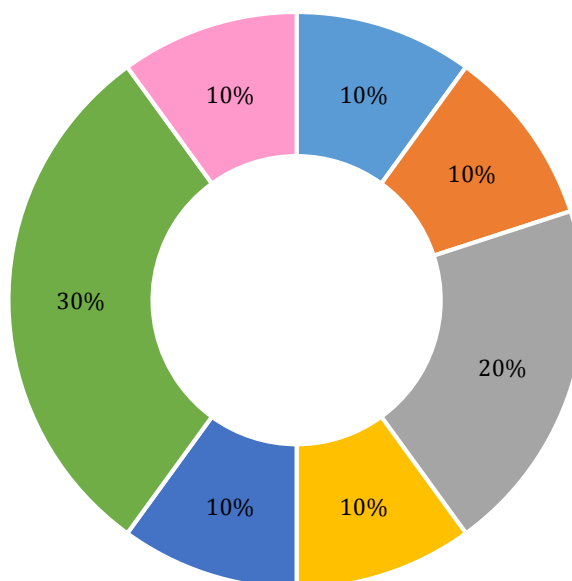
■ Concurso Público

■ Gestão de pessoas

■ Comportamento inadequado de profissional

■ Furto

■ Manutenção Predial



4.3 Gerência de Ensino e Pesquisa

Na Gerência de Ensino e Pesquisa foi registradas **1** denúncia sobre postura inadequada de profissional, no ano de 2017.

4.4 Superintendência

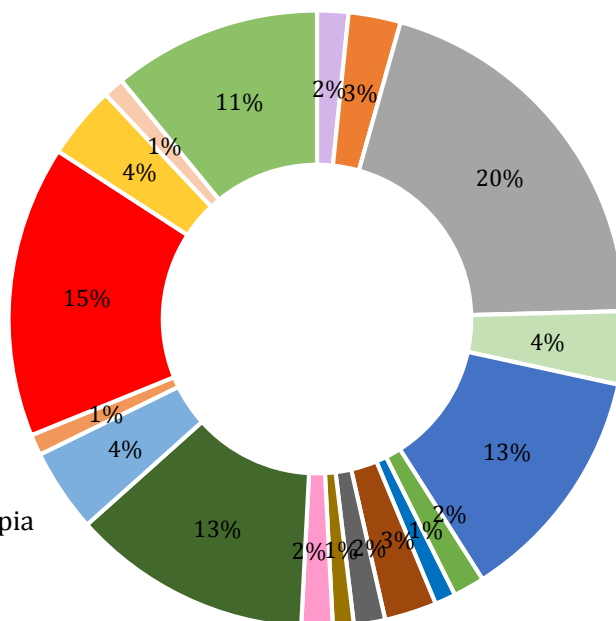
Na Superintendência foi registrada **1** denúncia sobre dificuldades no relacionamento profissional, no ano de 2017.

À Ouvidoria Geral da Ebserh foram encaminhadas **2** denúncias, uma referente à quadro de pessoal e uma à escala de trabalho.

5 ELOGIO

Foram registradas **185** elogios no ano de 2017, representadas no gráfico a seguir.

- Qualidade no atendimento
- Adoção do sistema de senhas
- Assistência ao paciente
- Atendimento ao público
- Atendimento de enfermagem
- Infraestrutura física
- Infraestrutura
- Atendimento de fisioterapia
- Atendimento de limpeza
- Bom desempenho de profissional
- Atendimento de nutrição
- Atendimento de recepcionista
- Atendimento no Setor de Estomatoterapia
- Atendimento na terapia ocupacional
- Atendimento médico
- Atendimento de vigilante
- Atendimento do Setor de Hemodialise
- Diversos



Pesquisa de Satisfação

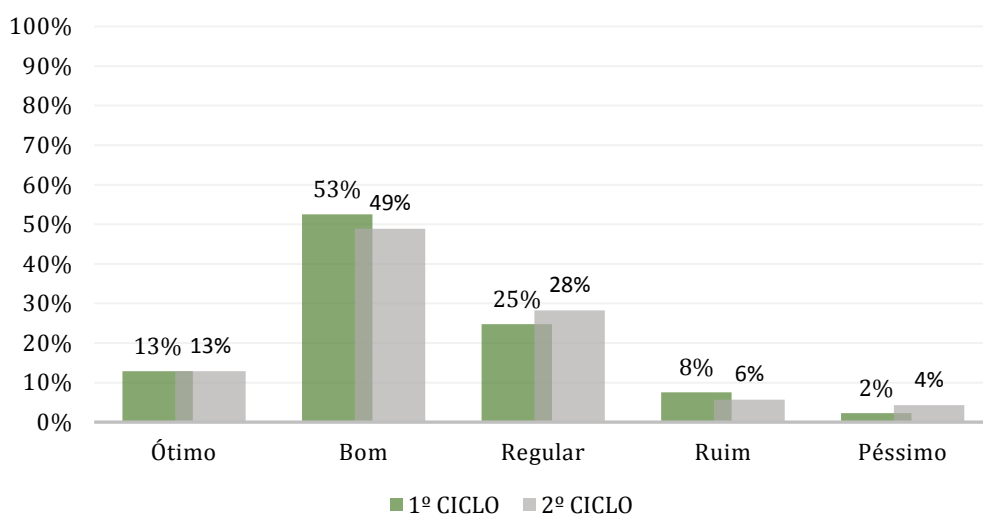
A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário Federal é uma iniciativa da Ouvidoria Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh e tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários do HUB-UnB.

A pesquisa é aplicada a usuários maiores de idade, nos ambulatórios I, II e III, bem como nas internações: Clínica Pediátrica, Clínica Cirúrgica, Clínica Médica e Maternidade.

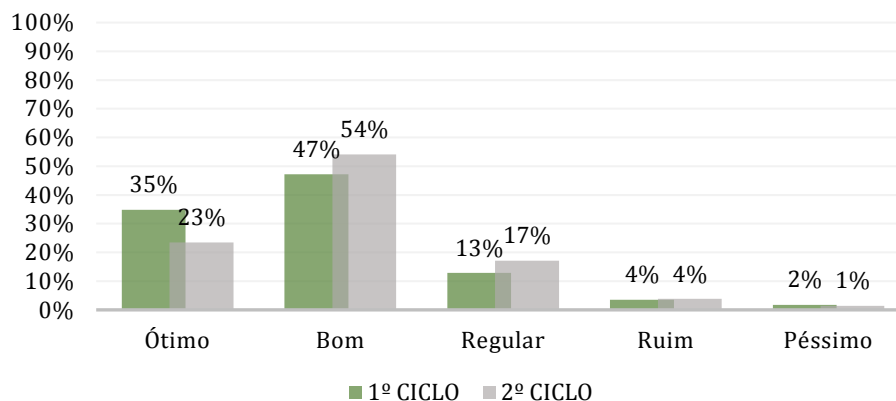
O instrumento utilizado é um questionário estruturado, composto por 7 perguntas, que abrangem assuntos como estrutura física do hospital, atendimento e grau de satisfação. A pesquisa foi aplicada em dois momentos do ano de 2016, no **1º ciclo** que compreende o período de **02/05/17 à 07/07/17** e no **2º ciclo**, que compreende o período de **02/10/17 à 23/11/17**, com uma amostragem de 623 entrevistados no primeiro ciclo e 637 entrevistados no segundo ciclo.

A seguir, os gráficos comparativos dos resultados da pesquisa em seu primeiro e segundo ciclo, do ano de 2017.

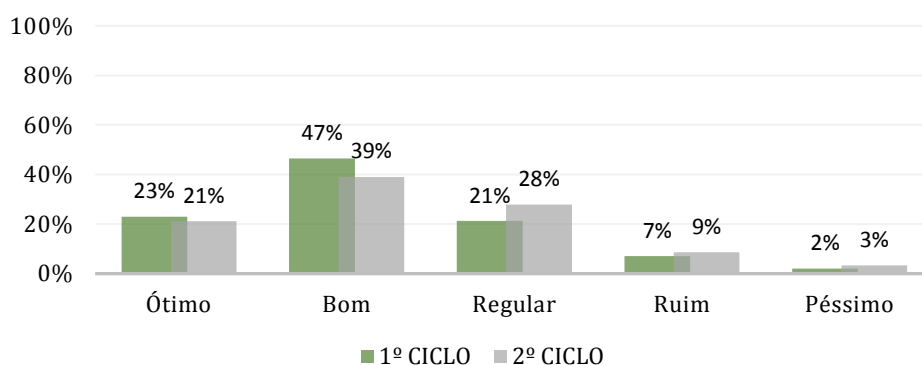
Conforto no local da recepção



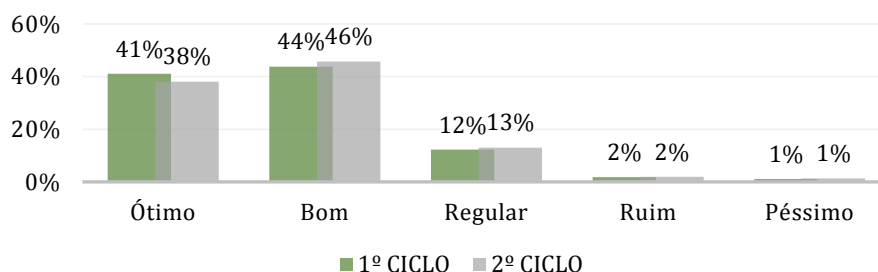
Higiene, limpeza e organização do Hospital



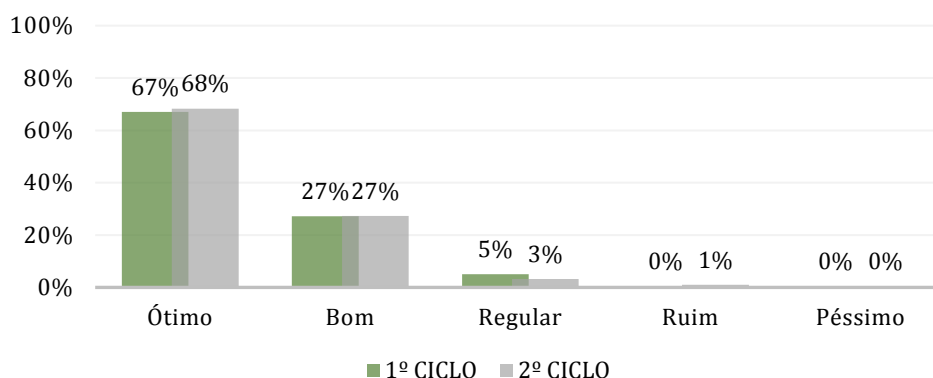
Conforto das instalações dos consultórios



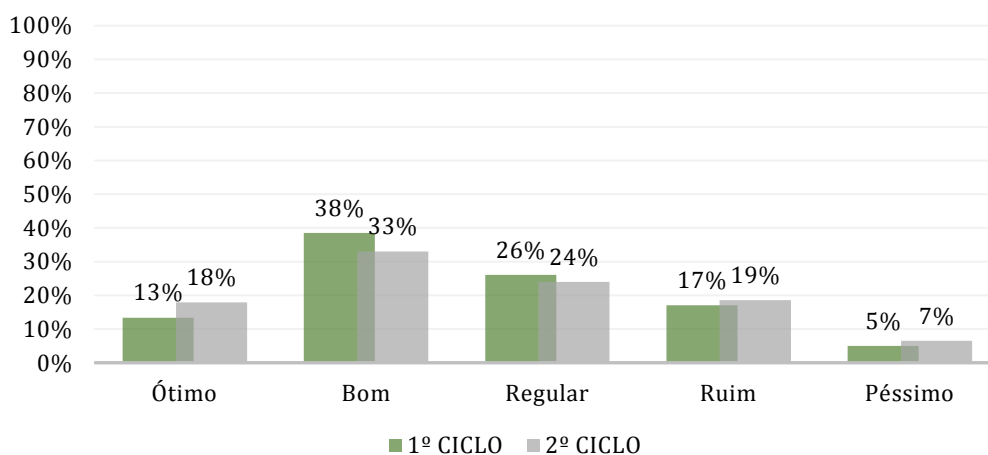
Atendimento de recepção: Gentileza, atenção e informações recebidas



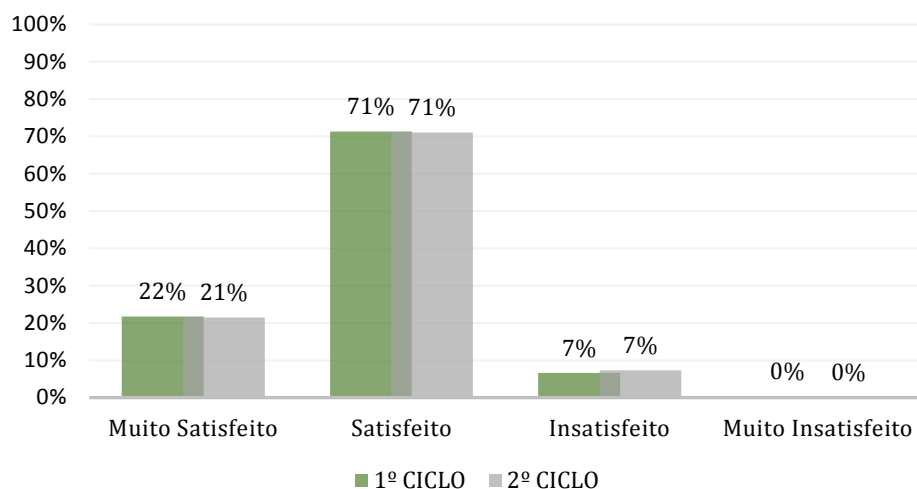
Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido



Tempo de espera pelo atendimento/internação



Atendimento Geral



Indicaria o HUB-UnB para algum familiar?

