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

RELATÓRIO MENSAL

JANEIRO 2018

Brasília, 14 de março de 2018

SGAN 604/605 HUB – UNIDADE I BRASÍLIA-DF CEP: 70830-200 TEL: 2028-5564/5045
Email: ouvidoria.hub@ebserh.gov.br
Hospital Universitário de Brasília - Universidade de Brasília

EQUIPE DE GOVERNANÇA

Elza Ferreira Noronha
Superintendente

Alaíde Francisca de Castro
Gerente de Atenção à Saúde Substituta

Dayde Lane Mendonça da Silva
Gerente de Ensino e Pesquisa

Paulo Mendes de Oliveira Castro
Gerente Administrativo

OUVIDORIA

Paulo Rodrigo Ribeiro Guimarães
Ouvidor

Andre Luis Figueiredo Costa
Assistente Administrativo

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 2018

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

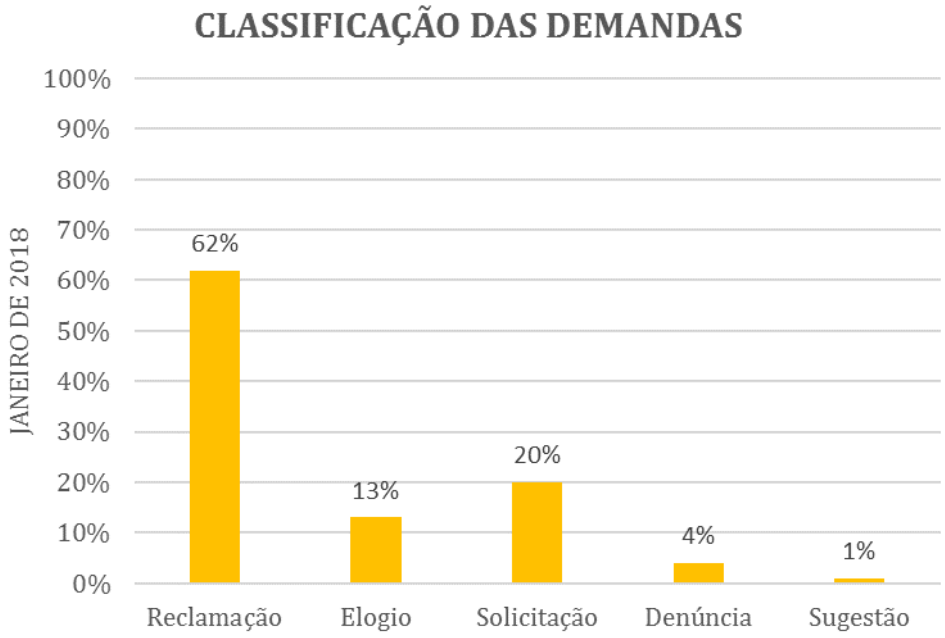
Email:
ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

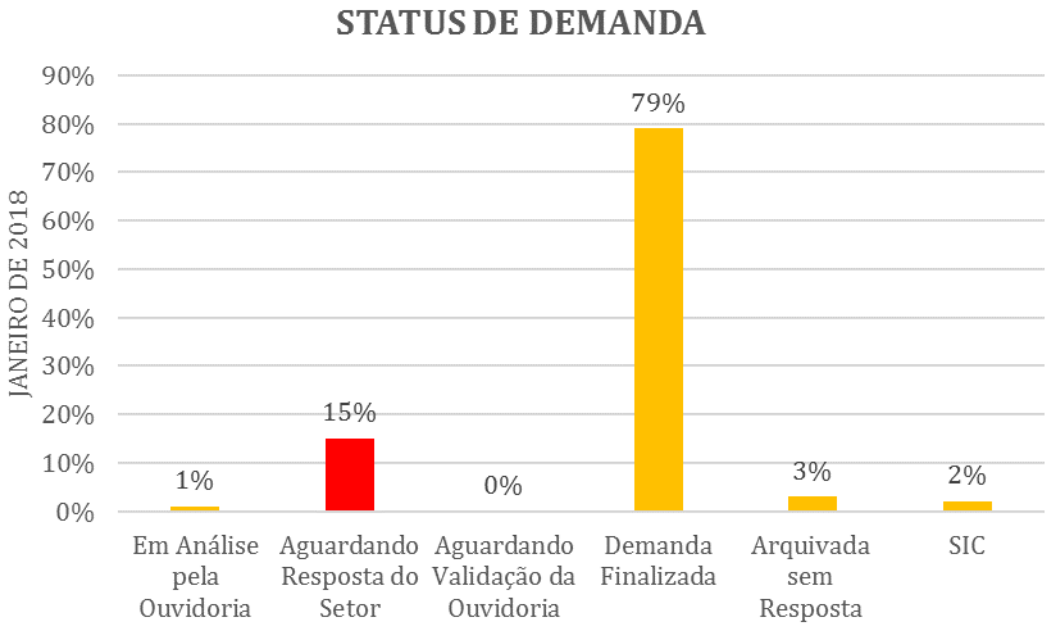
Telefone:
55 (61) 2028.5564
55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em janeiro de 2018. No total, foram registradas **99** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

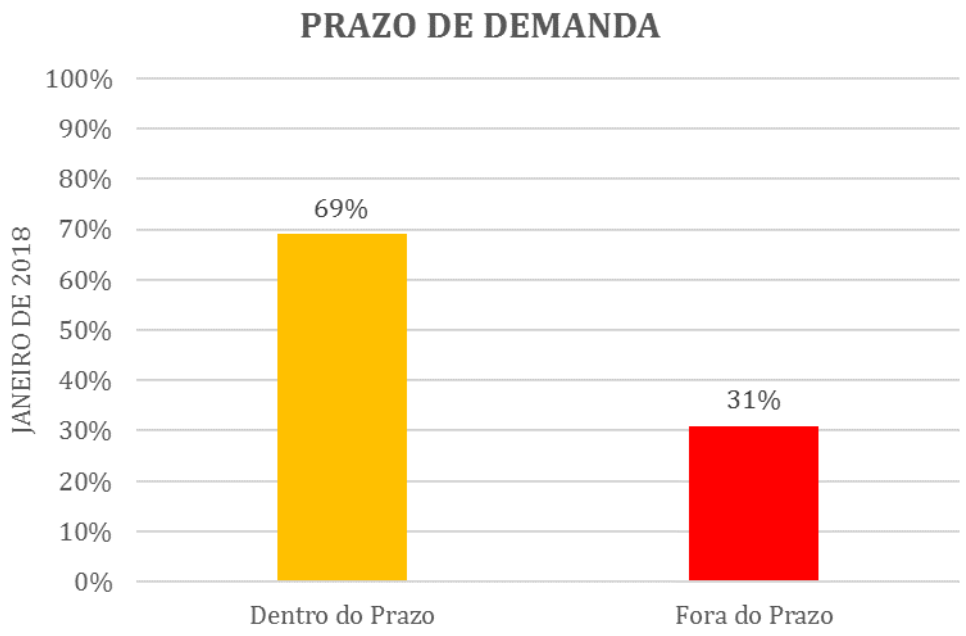
GRÁFICOS





Dados coletados até 14/03/18.

Observação: No referido mês a Ouvidoria teve três reclamações arquivadas sem resposta e três duplicadas.



Dados coletados até 01/03/18.

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 Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Saúde da Mulher	Atendimento Médico	1
	Agendamento de cirurgia	1
	Emissão de relatório	1
	Atendimento de enfermagem	1
	Falta de profissional	1
Ambulatório de Proctologia	Agendamento de cirurgia	2
	Agendamento de exame	2
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	1
	Solicitação de informações	1
	Informações sobre realização de cirurgia	1
Unidade de Saúde Bucal	Agendamento de consulta	2
Unidade de Cabeça e Pescoço	Atendimento de recepção	1
Ambulatório de Reumatologia	Falta de atendimento	1
Ambulatório de Ortopedia	Agendamento de cirurgia	1
Ambulatório de Nefrologia	Atendimento médico	1
Ambulatório de Ginecologia	Agendamento de cirurgia	1
Unidade do Sistema Urinário	Agendamento de exame	1
Total		**20**

1.1.2 RECLAMAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Abastecimento Farmacêutico	Falta de medicamento	3
	Falta de insumos	1
Unidade de Laboratório de Análises Clínicas	Resultado de exame online	2
	Coleta de material	1
	Demora na entrega do resultado	1
Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica	Demora na entrega do resultado	1
	Falta de material médico	1
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Atendimento de profissional	2
Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados	Comportamento de profissional	1
Unidade Psicossocial	Falta de atendimento	1
Unidade de Medicina Nuclear	Atendimento	1
Centro de Endoscopia	Demora no atendimento	1

	Equipamento com defeito	1
Total		**17**

1.1.3 RECLAMAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Falta de atendimento	4
	Agendamento de consulta	2
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Agendamento de consulta	1
Total		**7**

1.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

1.2.1 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Dificuldades no relacionamento profissional	1
	Gestão de pessoas	1
	Atraso no pagamento	1
	Greve	1
Total		**4**

1.2.2 RECLAMAÇÃO – Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Infraestrutura Física	Melhorias na infraestrutura	1
	Equipamento com defeito	1
Setor de Hotelaria Hospitalar	Comportamento de profissional	1
Total		**3**

1.2.3 RECLAMAÇÃO - Divisão Administrativa Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção	2
	Acesso de visitantes	1
	Atendimento de recepção - segurança	1
Total		**4**

1.4 SUPERINTENDÊNCIA

1.4.1 RECLAMAÇÃO - Ouvidoria

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

1.5 OUVIDORIA GERAL DA EBSERH

Setor/Unidade	Assunto	N
Ouvidoria Geral da Ebserh	Movimentação de colaborador	1
Ouvidoria Geral da Ebserh	Solicitação de informação	1
Total		**2**

2. SOLICITAÇÃO

2.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

2.1.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Cabeça e Pescoço	Pedido de acesso à informação Informações sobre realização de cirurgia	3 3
Unidade de Cirurgia Geral	Agendamento de cirurgia	1
Ambulatório de Dermatologia	Agendamento de consulta	1
Unidade Cardiovascular	Agendamento de cirurgia	1
Unidade de Clínica Geral	Dificuldades no relacionamento profissional	1
Unidade de Oncologia	Agendamento de consulta	1
Unidade de Saúde Mental	Agendamento de consulta	1
Unidade de Saúde Bucal	Informações sobre realização de cirurgia	1
Total		**13**

2.1.2 SOLICITAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios	Informação sobre realização de cirurgia	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	Acumulação de cargos	1
	Concurso público	3
	Pedido de aceso à informação	
Total		**4**

2.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Gestão do Ensino	Informação sobre estágio	1
Total		**1**

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	Qualidade no Atendimento	2
Unidade Materno Infantil	Qualidade no Atendimento	1
Unidade da Criança e do Adolescente	Qualidade no Atendimento	1
Unidade de Saúde Mental	Empenho e dedicação profissional	1
Unidade de Reabilitação	Empenho e dedicação profissional	1
Total		**6**

3.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Medicina Nuclear	Atendimento de Enfermagem	2
Total		**2**

3.1.3 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, Divisão de Gestão do Cuidado, Divisão de Enfermagem.

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade Cardiovascular, Divisão de Enfermagem, Unidade de Reabilitação e Unidade Psicossocial	Assistência ao paciente	1
Total		**1**

3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

3.2.1 ELOGIO - Divisão Administrativa Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Apoio Operacional	Atendimento de recepção vigilante	4
	Atendimento de recepção	2
Total		**6**

3.2.2 ELOGIO – Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Patrimônio	Comportamento de profissional	
Total		

3.3 GERENCIA DE ATENÇÃO A SAÚDE, GERENCIA ADMINISTRATIVA E GERENCIA DE ENSINO E PESQUISA

3.3.1 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, Divisão de Gestão do Cuidado, Divisão de Enfermagem, Gerencia de Ensino e Pesquisa e Divisão Administrativa e Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Pronto Socorro, Divisão de Enfermagem, Unidade de Reabilitação, Unidade da Criança e Adolescente, Gerencia de Ensino e Pesquisa e Unidade de Almoxarifado	Assistência ao paciente	1
Total		**1**

3.4 GERENCIA DE ATENÇÃO A SAÚDE, GERENCIA ADMINISTRATIVA

3.4.1 ELOGIO - Divisão de Gestão do Cuidado e Divisão

Administrativa e Financeira

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Oncologia e Unidade de Apoio Operacional	Assistência ao paciente	1
Total		**1**

4 DENÚNCIA

4.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

4.1.1 DENUNCIA - Gerência de Atenção à Saúde

Setor/Unidade	Assunto	N
Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	Falta de atendimento	1
Total		**1**

4.1.2 DENÚNCIA – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade de Diagnóstico por Imagem	Falta de profissional	1
	Atraso na entrega de resultado	1
Total		**2**

4.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

4.2.1 DENÚNCIA - Divisão de Gestão de Pessoas

Setor/Unidade	Assunto	N
Divisão de Gestão de Pessoas	Acumulação de cargos	1
Total		**1**

5 SUGESTÃO

5.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

5.1.1 SUGESTÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

Setor/Unidade	Assunto	N
Unidade Materno Infantil	Escala de trabalho	1
Total		**1**