



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

**RELATÓRIO MENSAL**

**AGOSTO 2018**

Brasília, 21 de novembro de 2018



## **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

**Ana Caroline da Costa Lopes**

Assistente Administrativa

**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](mailto:ouvidoria.hub@ebserh.gov.br)

**Telefone:**

55 (61) 2028.5564

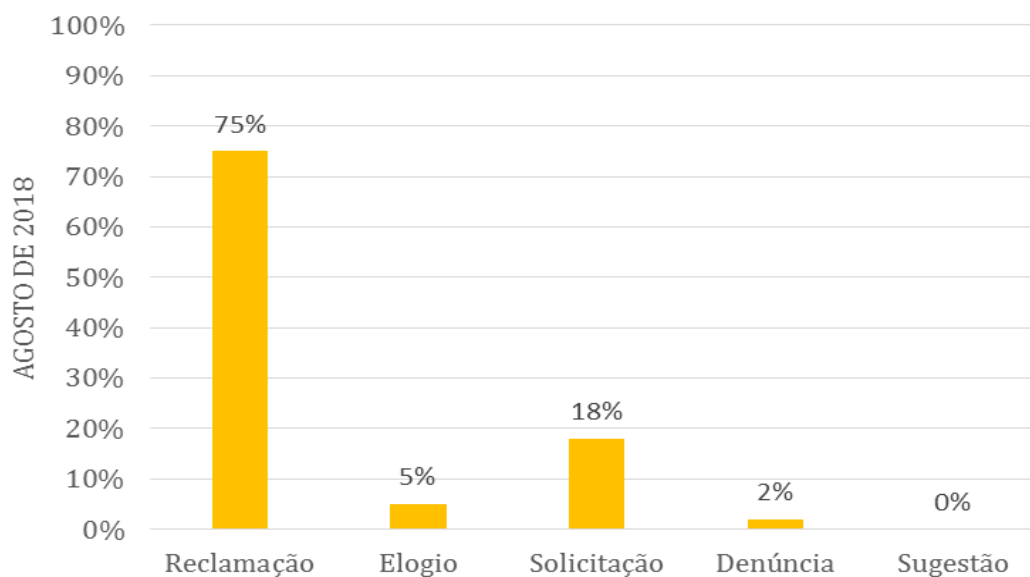
55 (61) 2028.5045

## INTRODUÇÃO

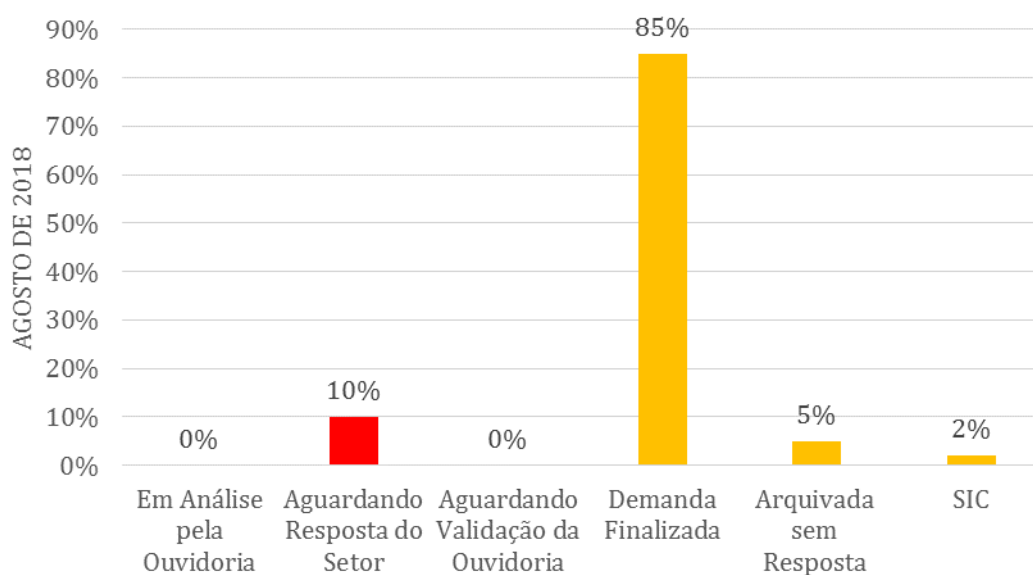
O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em agosto de 2018. No total, foram registradas **206** demandas por meio do Sistema de Atendimento Eletrônico da Ouvidoria.

## GRÁFICOS

### CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

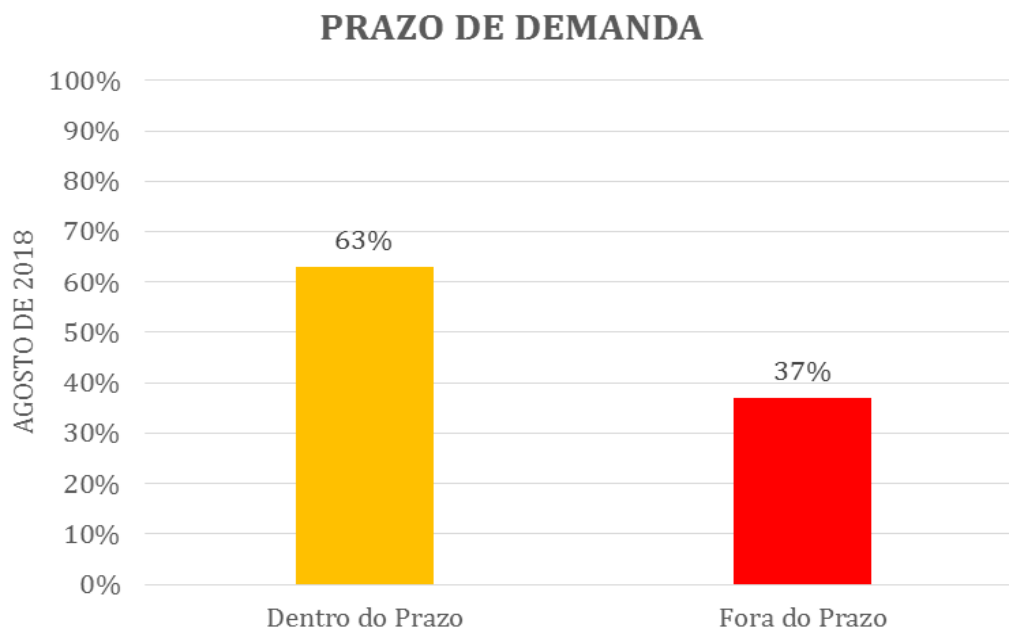


### STATUS DE DEMANDA



*Dados coletados até 21/11/18.*

**Observação:** No referido mês na Ouvidoria uma demanda foi classificada como improcedente e dez foram arquivadas sem resposta, nove por motivo de duplicação e uma foi solucionada mediatamente.



*Dados coletados até 21/11/18.*

**Observação 2:** Prazo de resposta ao cidadão é de 30 dias, conforme Lei 13.460/2017, Art. 16.

**TABELAS****1. RECLAMAÇÃO****1.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE****1.1.1 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado**

| Setor/Unidade                       | Assunto                                  | N |
|-------------------------------------|------------------------------------------|---|
| Ambulatório de Coloproctologia      | Agendamento de consulta                  | 1 |
|                                     | Informações sobre realização de cirurgia | 1 |
| Ambulatório de Dermatologia         | Informações sobre realização de cirurgia | 1 |
| Ambulatório de Gastroenterologia    | Informações sobre realização de cirurgia | 1 |
| Unidade Cardiovascular              | Agendamento de consulta                  | 3 |
|                                     | Reagendamento de consulta                | 2 |
| Unidade da Criança e do Adolescente | Atendimento em urgência e emergência     | 1 |
| Unidade de Cabeça e Pescoço         | Agendamento de consulta                  | 8 |
|                                     | Agendamento de cirurgia                  | 6 |
|                                     | Informações sobre realização de cirurgia | 1 |
|                                     | Atendimento médico                       | 1 |
|                                     | Emissão de relatório                     | 1 |
|                                     | Informações sobre realização de cirurgia | 1 |
| Unidade de Cirurgia Geral           | Agendamento de cirurgia                  | 4 |
|                                     | Informações sobre realização de cirurgia | 1 |
| Unidade de Clínica Cirúrgica        | Conforto na internação                   | 1 |
| Unidade de Clínica Geral            | Conflito entre profissionais             | 1 |
|                                     | Conduta inadequada de profissional       | 1 |
| Unidade de Oncologia                | Atendimento de Enfermagem                | 1 |
|                                     | Emissão de relatório                     | 1 |
| Unidade de Pronto Socorro           | Leito Dia                                | 1 |
|                                     | Atendimento ao público                   | 1 |
| Unidade de Saúde Bucal              | Falta de atendimento                     | 1 |
|                                     | Próteses dentária                        | 1 |

*Continua*

|                                                         |                                          |           |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|
| Unidade de Saúde da Mulher                              | Agendamento de consulta                  | 1         |
|                                                         | Agendamento de cirurgia                  | 4         |
|                                                         | Agendamento de exame                     | 1         |
|                                                         | Atendimento médico                       | 1         |
| Unidade de Saúde da Mulher/Unidade de Clínica Cirúrgica | Fluxo de atendimento                     | 1         |
| Unidade de Saúde Mental                                 | Atestado médico                          | 1         |
| Unidade do Sistema Neuromuscular                        | Atendimento médico                       | 1         |
|                                                         | Troca de receita                         | 1         |
| Unidade do Sistema Respiratório                         | Troca de receita                         | 2         |
| Unidade do Sistema Urinário                             | Agendamento de consulta                  | 1         |
|                                                         | Informações sobre realização de cirurgia | 1         |
| Unidade Materno Infantil                                | Solicitação de esclarecimentos           | 1         |
| <b>Total</b>                                            |                                          | <b>58</b> |

**1.1.2 RECLAMAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico**

| Setor/Unidade                                 | Assunto                                  | N         |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|
| Unidade de Bloco Cirúrgico                    | Mal comportamento de profissional        | 1         |
|                                               | Informação sobre cirurgia                | 1         |
| Unidade de Diagnóstico por Imagem             | Conduta inadequada de profissional       | 1         |
|                                               | Demora na entrega do resultado           | 31        |
| Unidade de Laboratório de Análises Clínicas   | Atendimento ao público                   | 1         |
| Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica | Atraso na entrega do resultado           | 9         |
| Unidade de Medicina Nuclear                   | Atendimento ao público                   | 1         |
| Unidade de Nutrição Clínica                   | Entrega de refeição                      | 1         |
| Unidade de Reabilitação                       | Agendamento de consulta                  | 1         |
| Unidade de Transplante                        | Emissão de relatório médico              | 1         |
| Unidade Psicossocial                          | Agendamento de consulta                  | 1         |
|                                               | Comportamento inadequado de profissional | 1         |
| <b>Total</b>                                  |                                          | <b>50</b> |

**1.1.3 RECLAMAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde**

| Setor/Unidade                              | Assunto                   | N         |
|--------------------------------------------|---------------------------|-----------|
| Centro de Documentação Médica e Arquivo    | Agendamento de consulta   | 1         |
|                                            | Localização de prontuário | 1         |
| Chefia de Ambulatórios                     | Solicitação de informação | 1         |
| Setor de Regulação e Avaliação em Saúde    | Agendamento de consulta   | 2         |
|                                            | Agendamento de exame      | 3         |
|                                            | Desacato                  | 1         |
| Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios | Agendamento de consulta   | 2         |
|                                            | Agendamento de exame      | 1         |
|                                            | Troca de receita          | 1         |
|                                            | Atendimento ao público    | 1         |
| <b>Total</b>                               |                           | <b>14</b> |

**1.1.4 RECLAMAÇÃO – Divisão Médica**

| Setor/Unidade  | Assunto                                     | N        |
|----------------|---------------------------------------------|----------|
| Divisão Médica | Dificuldades no relacionamento profissional | 1        |
| <b>Total</b>   |                                             | <b>1</b> |

**1.1.5 RECLAMAÇÃO – Divisão de Gestão do Cuidado/Divisão de Apoio e Diagnóstico Terapêutico**

| Setor/Unidade                                                | Assunto          | N        |
|--------------------------------------------------------------|------------------|----------|
| Unidade de Nutrição<br>Clínica/Ambulatório de Endocrinologia | Relatório Médico | 1        |
| <b>Total</b>                                                 |                  | <b>1</b> |

**1.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA****1.2.1 RECLAMAÇÃO - Divisão Administrativa e Financeira**

| Setor/Unidade                | Assunto                           | N         |
|------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| Unidade de Apoio Operacional | Fila de espera para identificação | 9         |
|                              | Atendimento de recepção           | 5         |
|                              | Atendimento telefônico            | 1         |
|                              | Desativação de posto              | 1         |
| <b>Total</b>                 |                                   | <b>16</b> |

**1.2.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas**

| Setor/Unidade                | Assunto               | N        |
|------------------------------|-----------------------|----------|
| Divisão de Gestão de Pessoas | Demora no atendimento | 1        |
| <b>Total</b>                 |                       | <b>1</b> |

**1.2.3 RECLAMAÇÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar**

| Setor/Unidade                 | Assunto                | N        |
|-------------------------------|------------------------|----------|
| Setor de Hotelaria Hospitalar | Fornecimento de água   | 1        |
|                               | Atendimento de limpeza | 1        |
| <b>Total</b>                  |                        | <b>2</b> |

**1.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA****1.3.1 RECLAMAÇÃO - Gerência de Ensino e Pesquisa**

| Setor/Unidade            | Assunto                             | N        |
|--------------------------|-------------------------------------|----------|
| Unidade de Pós-Graduação | Conduta inadequada de profissionais | 1        |
| <b>Total</b>             |                                     | <b>1</b> |

**1.4 SUPERINTENDÊNCIA****1.4.1 RECLAMAÇÃO - Superintendência**

| Setor/Unidade | Assunto                | N        |
|---------------|------------------------|----------|
| Ouvidoria     | Desacato               | 1        |
|               | Informação sobre exame | 1        |
| <b>Total</b>  |                        | <b>2</b> |

**2. SOLICITAÇÃO****2.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE****2.1.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado**

| Setor/Unidade               | Assunto                                 | N |
|-----------------------------|-----------------------------------------|---|
| Ambulatório de Proctologia  | Falta de material médico                | 1 |
| Unidade de Cabeça e Pescoço | Informação sobre realização de cirurgia | 1 |

*Continua*

|                                  |                               |           |
|----------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Unidade de saúde Bucal           | Pedido de acesso à informação | 1         |
| Unidade de Saúde da Mulher       | Agendamento de cirurgia       | 2         |
|                                  | Agendamento de consulta       | 1         |
| Unidade do Sistema Neuromuscular | Agendamento de consulta       | 2         |
| Unidade do Sistema Urinário      | Agendamento de cirurgia       | 1         |
| Unidade Materno Infantil         | Agendamento de cirurgia       | 1         |
|                                  | Banco de Leite                | 1         |
| <b>Total</b>                     |                               | <b>12</b> |

**2.1.2 SOLICITAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico**

| Setor/Unidade                                 | Assunto                        | N        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------|
| Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica | Demora na entrega do resultado | 1        |
| Unidade Psicossocial                          | Atendimento para transgênero   | 1        |
| <b>Total</b>                                  |                                | <b>2</b> |

**2.1.3 SOLICITAÇÃO - Setor de Regulação e Avaliação em Saúde**

| Setor/Unidade                              | Assunto                       | N        |
|--------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios | Agendamento de consulta       | 1        |
|                                            | Solicitação de informação     | 1        |
| Setor de Regulação e Avaliação em Saúde    | Agendamento de consulta       | 1        |
|                                            | Agendamento de exame          | 1        |
|                                            | Confirmação de agendamento    | 1        |
|                                            | Informações sobre atendimento | 1        |
| Centro de Documentação Médica e Arquivo    | Localização de prontuário     | 1        |
| <b>Total</b>                               |                               | <b>7</b> |

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

| Setor/Unidade                | Assunto                        | N        |
|------------------------------|--------------------------------|----------|
| Divisão de Gestão de Pessoas | Concurso público               | 5        |
|                              | Informação sobre transferência | 1        |
|                              | Pedido de acesso à informação  | 2        |
|                              | Solicitação de informação      | 1        |
| <b>Total</b>                 |                                | <b>9</b> |

### 2.2.2 SOLICITAÇÃO – Divisão Administrativa Financeira

| Setor/Unidade                | Assunto                  | N        |
|------------------------------|--------------------------|----------|
| Unidade de Apoio Operacional | Registro de acompanhante | 1        |
| <b>Total</b>                 |                          | <b>1</b> |

### 2.2.3 SOLICITAÇÃO – Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

| Setor/Unidade                  | Assunto                                    | N        |
|--------------------------------|--------------------------------------------|----------|
| Setor de Engenharia Clínica    | Equipamento com defeito                    | 1        |
| Setor de Infraestrutura Física | Solicitação de melhorias na infraestrutura | 1        |
| <b>Total</b>                   |                                            | <b>2</b> |

## 2.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

### 2.3.1 SOLICITAÇÃO – Gerência de Ensino e Pesquisa

| Setor/Unidade                          | Assunto                              | N        |
|----------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| Setor de Gestão do Ensino              | Pedido de acesso à informação        | 1        |
| Unidade de Pós-Graduação               | Estágio Residência Multiprofissional | 1        |
| Unidade de Graduação e Cursos Técnicos | Certificação                         | 1        |
| <b>Total</b>                           |                                      | <b>3</b> |

## 3 ELOGIO

### 3.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

#### 3.1.1 ELOGIO - Divisão de Gestão do Cuidado

| Setor/Unidade                       | Assunto                  | N        |
|-------------------------------------|--------------------------|----------|
| Unidade da Criança e do Adolescente | Atendimento médico       | 2        |
| Unidade de Cirurgia Geral           | Qualidade no atendimento | 1        |
| Unidade de Clínica Geral            | Qualidade no atendimento | 1        |
| Unidade de Oncologia                | Atendimento médico       | 1        |
| Unidade do Sistema Urinário         | Qualidade no atendimento | 1        |
| Unidade Materno Infantil            | Qualidade no atendimento | 1        |
| <b>Total</b>                        |                          | <b>7</b> |

**3.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico**

| Setor/Unidade              | Assunto            | N        |
|----------------------------|--------------------|----------|
| Unidade de Bloco Cirúrgico | Atendimento Médico | 1        |
| <b>Total</b>               |                    | <b>1</b> |

**3.1.3 ELOGIO - Divisão de Gestão do Cuidado/Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico/Setor de Regulação e Avaliação em Saúde**

| Setor/Unidade                                                                                                                                                                                                                                                   | Assunto                  | N        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Unidade de Cirúrgica<br>Geral/Unidade do Sistema<br>Urinário/Unidade de Gestão de<br>Leitos e Ambulatórios/Unidade de<br>Diagnóstico por Imagem/Unidade<br>de Laboratório de Análises<br>Clínicas/Unidade de Nutrição<br>Clínica/ Unidade de Bloco<br>Cirúrgico | Qualidade no atendimento | 1        |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                          | <b>1</b> |

**3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA****3.2.1 ELOGIO - Gerência Administrativa/Gerência de Atenção à Saúde/Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar**

| Setor/Unidade                                                                           | Assunto                  | N        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|
| Gerência Administrativa/Gerência<br>de Atenção à Saúde/Setor de<br>Hotelaria Hospitalar | Qualidade no atendimento | 1        |
| <b>Total</b>                                                                            |                          | <b>1</b> |

**4 DENÚNCIA****4.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE****4.1.1 DENÚNCIA - Gerência de Atenção à Saúde**

| Setor/Unidade               | Assunto       | N        |
|-----------------------------|---------------|----------|
| Gerência de Atenção à Saúde | Assédio Moral | 1        |
| <b>Total</b>                |               | <b>1</b> |

**4.1.2 DENÚNCIA – Divisão de Gestão do Cuidado**

| Setor/Unidade            | Assunto                            | N        |
|--------------------------|------------------------------------|----------|
| Unidade Materno Infantil | Conduta inadequada de profissional | 1        |
| <b>Total</b>             |                                    | <b>1</b> |

**4.1.3 DENÚNCIA – Divisão de Apoio e Diagnóstico Terapêutico**

| Setor/Unidade               | Assunto                          | N        |
|-----------------------------|----------------------------------|----------|
| Unidade de Transplante      | Não cumprimento de carga horária | 1        |
| Unidade de Farmácia Clínica | Escala de trabalho               | 1        |
| <b>Total</b>                |                                  | <b>2</b> |