



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

RELATÓRIO MENSAL

JULHO 2020

Brasília, 08 de setembro de 2020

EQUIPE DE GOVERNANÇA

Elza Ferreira Noronha
Superintendente

Rodolfo Borges Lira
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

Viviane Mendes Lacerda Torres
Assistente Administrativa

Ana Caroline da Costa Lopes
Assistente Administrativa

Andre Luis Figueiredo Costa
Assistente Administrativo



MISSÃO

Cuidar de pessoas e desenvolver ensino e pesquisa em harmonia com o Sistema Único de Saúde.

VISÃO 2020

Ser um hospital de excelência, acreditado para cuidados de média e alta complexidade, ensino e pesquisa em um contexto humanizado e interdisciplinar.

VALORES

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, registra, recebe, trata e responde as manifestações pelo e-OUV, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. 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 de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV)

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

Email:

ouvidoria.hub@ebserh.gov.br

Telefone:

55 (61) 2028.5564

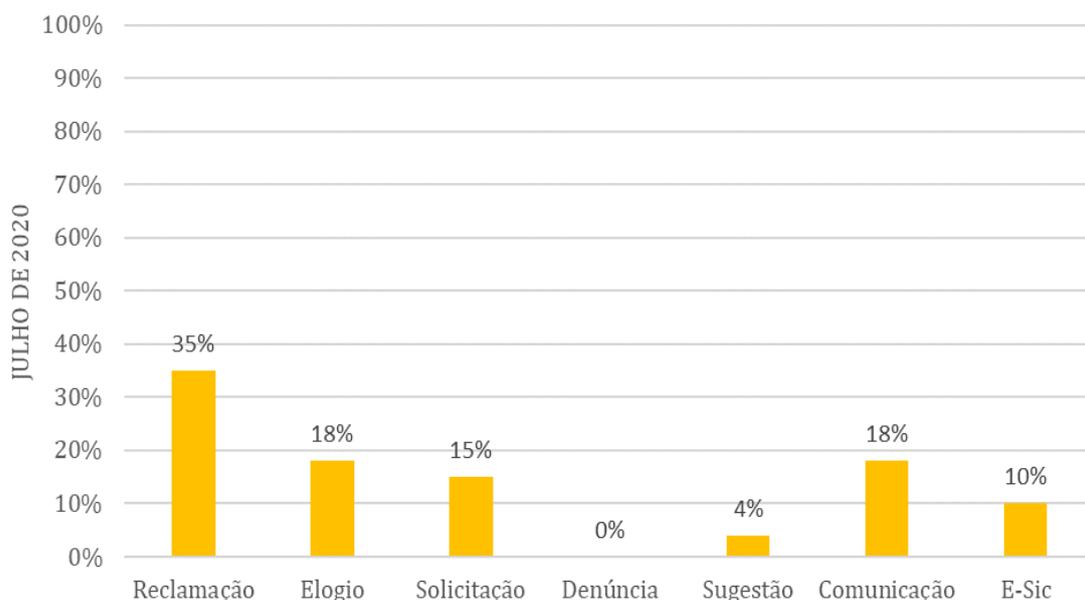
55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

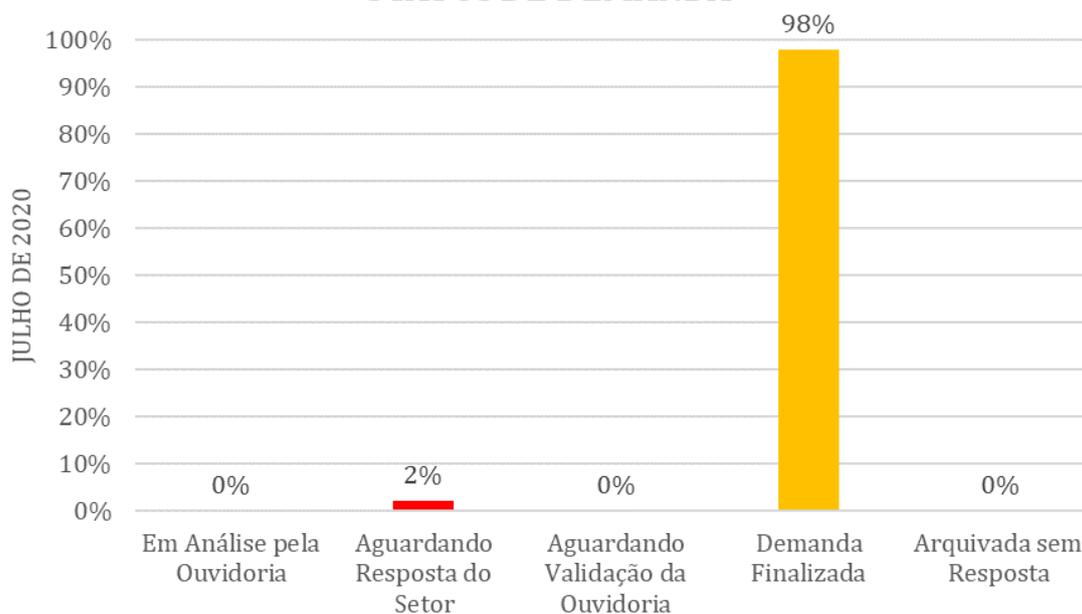
O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em julho de 2020. No total, foram registradas **51** demandas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

GRÁFICOS

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



STATUS DE DEMANDA



Dados coletados até 08/09/20.



Dados coletados até 08/09/20.

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

TABELAS

1. PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

1.1 SUPERINTENDÊNCIA/OUVIDORIA

| Setor demandado | Tipo de informação | N |
|------------------------------|--------------------------------------|----------|
| Ouvidoria | Informações sobre contatos | 1 |
| | Informações sobre pesquisa acadêmica | 1 |
| | Informações sobre funcionários | 1 |
| | Informações sobre cargos | 1 |
| Divisão de Gestão de Pessoas | Concurso público | 1 |
| Total | | 5 |

2. RECLAMAÇÃO

2.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

2.1.1 RECLAMAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|-------------------------------------|--|-----------|
| Unidade de Atenção à Saúde do Idoso | Atendimento ao Público (Servidor, empregado) | 1 |
| Unidade de Cirurgia Geral | Atendimento da enfermagem | 1 |
| Unidade de Clínica Geral | Protocolo de segurança | 1 |
| Unidade de Pronto Socorro | Informações sobre paciente | 1 |
| Unidade Cardiovascular | Relatório médico | 2 |
| Unidade de Saúde da Mulher | Agendamento de retorno | 2 |
| Unidade Materno Infantil | Falta de atendimento | 1 |
| Unidade da Criança e do Adolescente | Relatório médico | 1 |
| Total | | 10 |

2.1.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---|--------------------------------|----------|
| Unidade de Diagnóstico por Imagem | Demora na entrega do resultado | 2 |
| Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica | Atraso na entrega do resultado | 1 |
| Total | | 3 |

2.1.3 RECLAMAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|--|--------------------------|----------|
| Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios | Agendamento de retorno | 1 |
| | Cancelamento de consulta | 1 |
| Total | | 2 |

2.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

2.2.1 RECLAMAÇÃO – Divisão Administrativa e Financeira

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|-----------------------------------|----------|
| Unidade de Apoio Operacional | Atendimento de Vigilante | 1 |
| | Atendimento de Agente de Portaria | 1 |
| Total | | 2 |

2.3 SUPERINTENDÊNCIA

2.3.1 RECLAMAÇÃO – Superintendência

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---------------|---|----------|
| Ouvidoria | Informações sobre cancelamento de consultas | 1 |
| Total | | 1 |

3. SOLICITAÇÃO

3.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

3.1.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|-----------------------------|----------|
| Divisão de Gestão do Cuidado | Escala de trabalho | 1 |
| Unidade de Cirurgia Geral | Agendamento de cirurgia | 1 |
| | Informações sobre pacientes | 1 |
| Unidade de Saúde Bucal | Agendamento de consulta | 1 |
| Unidade Materno Infantil | Atendimento a parturiente | 1 |
| Total | | 5 |

3.1.2 SOLICITAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|--|-------------------------|----------|
| Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios | Agendamento de consulta | 1 |
| | Agendamento de retorno | 1 |
| Total | | 2 |

3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

3.2.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|--|-------------------------|----------|
| Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar | Equipamento com defeito | 1 |
| Total | | 1 |

3.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

3.3.1 SOLICITAÇÃO – Gerência de Ensino e Pesquisa

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|-------------------------------|--------------------|----------|
| Gerência de Ensino e Pesquisa | Pesquisa acadêmica | 1 |
| Total | | 1 |

3.4 SUPERINTENDÊNCIA

3.4.1 SOLICITAÇÃO - Superintendência

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---------------|-----------------------------|----------|
| Ouvidoria | Informações sobre consultas | 1 |
| Total | | 1 |

4 ELOGIO

4.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

4.1.1 ELOGIO – Divisão de Gestão do Cuidado/ Divisão Administrativa e Financeira

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---------------------------|---------------------------|---|
| Unidade de Pronto Socorro | Atendimento da enfermagem | 1 |
| Unidade Materno Infantil | Qualidade no atendimento | 1 |

Continua

| | | |
|---|--------------------------|----------|
| Unidade de Cirurgia Geral/ Unidade de Atenção à Saúde do Idoso | Qualidade no atendimento | 1 |
| Unidade de Oncologia/Setor de Hotelaria Hospitalar/Unidade de Apoio Operacional | Qualidade no atendimento | 1 |
| Total | | 4 |

4.1.2 ELOGIO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|--|--------------------------|----------|
| Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos/Unidade de Reabilitação | Qualidade no atendimento | 1 |
| Unidade de Diagnóstico por Imagem/Setor de Hotelaria Hospitalar | Qualidade no atendimento | 1 |
| Total | | 2 |

4.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA**4.2.1 ELOGIO - Divisão Administrativa e Financeira**

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|--------------------------------------|----------|
| Unidade de Apoio Operacional | Qualidade no atendimento | 1 |
| | Atendimento de Vigilante | 1 |
| | Atendimento de Agente de Portaria | 1 |
| Total | | 3 |

5 COMUNICAÇÃO**5.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE****5.1.1 COMUNICAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado**

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---------------------------|--------------------------------|----------|
| Unidade de Clínica Geral | Uso restrito de espaço público | 1 |
| Unidade Materno Infantil | Atendimento médico | 1 |
| Unidade de Pronto Socorro | Escala de trabalho | 2 |
| Total | | 4 |

5.1.2 COMUNICAÇÃO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|----------------------------|--|----------|
| Unidade de Bloco Cirúrgico | Descumprimento de escala de trabalho | 1 |
| Unidade de Reabilitação | Comportamento inadequado de profissional | 1 |
| Unidade Psicossocial | Comportamento inadequado de profissional | 1 |
| Total | | 3 |

5.2 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

5.2.1 COMUNICAÇÃO - Gerência de Ensino e Pesquisa

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|-------------------------------|--------------------|----------|
| Gerência de Ensino e Pesquisa | Escala de trabalho | 1 |
| Total | | 1 |

5.3 SUPERINTENDÊNCIA

5.3.1 COMUNICAÇÃO - Superintendência

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---------------|------------------------------------|----------|
| Ouvidoria | Informações sobre concurso público | 1 |
| Total | | 1 |