



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

RELATÓRIO MENSAL

MAIO 2020

Brasília, 07 de julho de 2020

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, 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

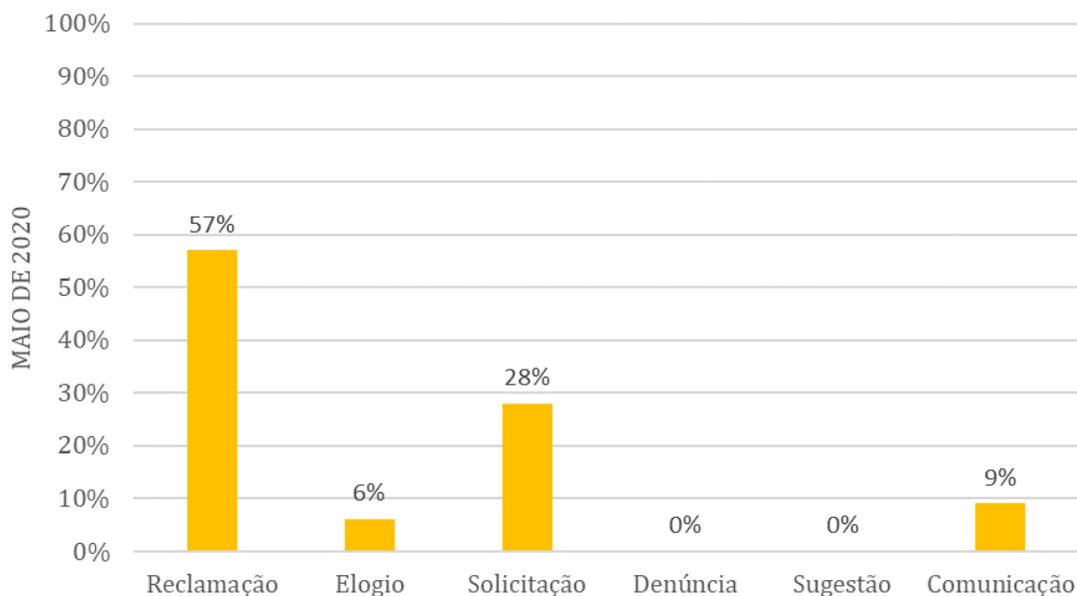
55 (61) 2028.5045

INTRODUÇÃO

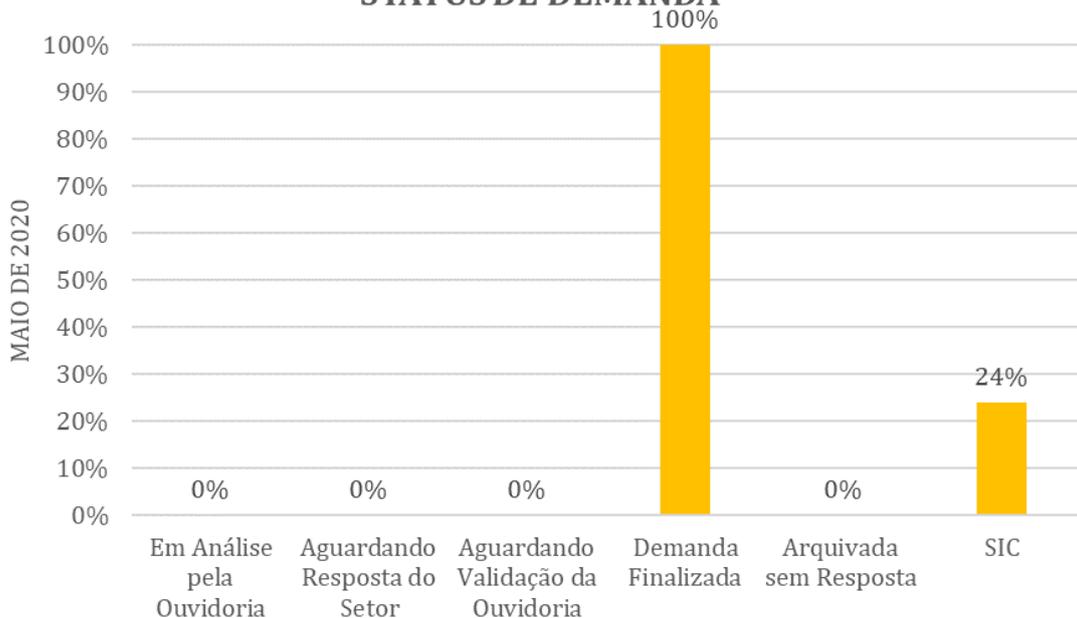
O presente relatório traz os números de atendimento da Ouvidoria do Hospital Universitário de Brasília (HUB) em maio de 2020. No total, foram registradas **53** demandas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

GRÁFICOS

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



STATUS DE DEMANDA



Dados coletados até 07/07/20.



Dados coletados até 07/07/20.

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 |
|-------------------------------------|--|-----------|
| Unidade de Atenção à Saúde do Idoso | Protocolo de atendimento | 1 |
| | Covid-19 | |
| | Implante coclear | 1 |
| | Teste do Covid-19 | 1 |
| Unidade de Cirurgia Geral | Agendamento de cirurgia | 1 |
| | Falta de material médico | 1 |
| | Triagem Covid-19 | 1 |
| Unidade de Clínica Geral | Segurança do paciente | 1 |
| Unidade de Pronto Socorro | Relações de trabalho | 1 |
| Unidade do Sistema Neuromuscular | Relatório médico | 1 |
| | | |
| Unidade de Oncologia | Tratamento em quimioterapia/ Radioterapia | 1 |
| | Comportamento inadequado de acompanhante | 1 |
| | Atendimento ao Público (Servidor, empregado) | 2 |
| | Atendimento de urgência e emergência | 1 |
| Chefia do ambulatório | Falta de atendimento | 1 |
| Setor de Vigilância em Saúde | Falta de EPIs | 1 |
| Total | | 16 |

1.1.2 RECLAMAÇÃO - Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---|------------------------------------|---|
| Unidade de Diagnóstico por Imagem | Demora na entrega do resultado | 2 |
| | Falta de atendimento | 2 |
| Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica | Atraso na entrega do resultado | 3 |
| Unidade de Reabilitação | Atendimento de terapia ocupacional | 1 |
| Unidade de Medicina Nuclear | Equipamento com defeito | 1 |
| Unidade de Farmácia de Dispensação | Falta de medicamento | 1 |

*Continua*

| | | |
|----------------------|----------------------|-----------|
| Unidade Psicossocial | Falta de atendimento | 1 |
| Total | | 11 |

1.1.3 RECLAMAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

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

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

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|------------------------------|----------|
| Unidade de Apoio Operacional | Atendimento de recepcionista | 1 |
| Total | | 1 |

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

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|-------------------------------------|---------------------------|----------|
| Unidade de Cirurgia Geral | Agendamento de cirurgia | 2 |
| Unidade de Saúde da Mulher | Agendamento de cirurgia | 1 |
| Unidade de Oncologia | Desistência de tratamento | 1 |
| Unidade Materno Infantil | Informações sobre partos | 1 |
| Unidade de Atenção à Saúde do Idoso | Atendimento telefônico | 1 |
| Total | | 6 |

2.1.2 SOLICITAÇÃO – Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------------|-------------------------------|----------|
| Unidade de Farmácia de Dispensação | Informações sobre medicamento | 1 |
| Total | | 1 |

2.1.3 SOLICITAÇÃO – Setor de Regulação e Avaliação em Saúde

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|--|---|----------|
| Setor de Regulação e Avaliação em Saúde | Cópia de prontuário | 2 |
| | Dificuldades no relacionamento profissional | 1 |
| Unidade de Gestão de Leitos e Ambulatórios | Informações sobre PREP | 1 |
| Total | | 4 |

2.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

2.2.1 SOLICITAÇÃO - Divisão de Gestão de Pessoas

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|--------------------------|----------|
| Divisão de Gestão de Pessoas | Curso público | 1 |
| | Informações sobre cargos | 1 |
| Total | | 2 |

2.3 GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

2.3.1 SOLICITAÇÃO – Gerência de Ensino e Pesquisa

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

2.4 SUPERINTENDÊNCIA

2.4.1 SOLICITAÇÃO - Superintendência

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

3 ELOGIO

3.2 GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

3.2.1 ELOGIO – Divisão Administrativa e Financeira

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|--|----------|
| Unidade de Apoio Operacional | Atendimento ao Público receptionistas e AGP | 1 |
| Total | | 1 |

3.2.2 ELOGIO – Divisão de Gestão de Pessoas

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|--------------------------|----------|
| Divisão de Gestão de Pessoas | Qualidade no atendimento | 1 |
| Total | | 1 |

3.3 ELOGIO - Gerência de Atenção à Saúde/Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|--|--|----------|
| Divisão de Enfermagem/ Unidade de Cuidados Intensivos e Semi-Intensivos/Unidade de Reabilitação | Trabalho em equipe/qualidade no atendimento | 1 |
| Total | | 1 |



4 COMUNICAÇÃO

4.1 GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

5.1.1 COMUNICAÇÃO - Gerência de Atenção à Saúde

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|------------------------------|-----------------------------------|----------|
| Gerência de Atenção à Saúde | Protocolo de atendimento COVID-19 | 1 |
| Setor de Vigilância em saúde | Uso de EPI | 2 |
| Total | | 3 |

5.1.2 COMUNICAÇÃO - Divisão de Gestão do Cuidado

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|--------------------------|------------------|----------|
| Unidade de Clínica Geral | Relatório médico | 1 |
| Total | | 1 |

4.2 SUPERINTENDÊNCIA

5.3.1 COMUNICAÇÃO - Superintendência

| Setor/Unidade | Assunto | N |
|---------------|--|----------|
| Ouvidoria | Esclarecimentos sobre Contingenciamento Covid-19 | 1 |
| Total | | 1 |