



HU BRASIL

SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70308-200
- <https://hubrasil.gov.br>

Ata - SEI nº 165/2026/COAUD/CA-HU BRASIL

Brasília, 06 de abril de 2026.

HU BRASIL - HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

NIRE: 5350000473-4 CNPJ: 15.126.437/0001-43

ATA DA 165ª REUNIÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA*(Ata lavrada na forma de sumário)*

I. DATA, HORÁRIO E LOCAL: 06 de abril de 2026, às 15:00h, em reunião eletrônica, realizada por videoconferência, na plataforma *Microsoft Teams*.

II. CONVOCAÇÃO E QUÓRUM DE INSTALAÇÃO: Dispensada, com a participação dos membros do Comitê de Auditoria da HU Brasil: Antonio Carlos Rosa de Oliveira Júnior, Presidente Interino; e Valdir Agapito Teixeira, membro especialista em Contabilidade Societária.

III. REGISTRO DE PARTICIPAÇÃO: Leonardo Fernandes Lins de Vasconcelos, Assessor da Auditoria Interna. Foi convocado à reunião, no item pertinente, Diego Henrique de Souza Rezende, Ouvidor-Geral. Na secretaria dos trabalhos, Karen Tiemi Ueda, Secretária-Geral, da Presidência.

IV. PAUTA:

1) Aprovação da ata da 164ª reunião;

2) Processo 23477.006994/2026-14: pautas da Ouvidoria-Geral

a) Relatório de atividades 2025;

b) Pesquisas de Satisfação da Rede HU Brasil (PSU 2025; PSE 2025);

3) Processos 23477.007686/2026-14; 23477.007690/2026-74; 23477.008252/2026-73: Tomada de conhecimento de atas da Diretoria Executiva: 764ª extraordinária; 765ª; 766ª.

V. REGISTRO DE DELIBERAÇÕES E MANIFESTAÇÕES:

1) Aprovada, por unanimidade, a **ata da 164ª reunião do Coaud**, que será assinada eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da HU Brasil.

2) Processo 23477.006994/2026-14. Em atenção ao disposto no art. 98, inciso III, do Estatuto Social da HU Brasil, bem como no art. 23 da Lei nº 13.460/2017 e ao art. 20 do Decreto nº 9.094/2017, a Ouvidoria-Geral apresentou o **Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria-Geral referente ao exercício de 2025**, bem como os **resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) dos Hospitais Universitários Federais (HUFs) 2025 e da Pesquisa de Satisfação do Ensino (PSE) 2025**, instrumentos institucionais destinados a aferir a percepção dos usuários dos serviços prestados pela Rede HU Brasil e ao aprimoramento de processos assistenciais, administrativos e acadêmicos.

a) No **Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria-Geral, com informações referentes ao exercício de 2025**, consta panorama consolidado das manifestações registradas no âmbito da Rede de Ouvidorias da HU Brasil, as quais, no período em referência, totalizaram 70.842 (setenta mil, oitocentos e quarenta e dois) registros na **plataforma Fala.BR**, dos quais 67.189 (sessenta e sete mil, cento e oitenta e nove) correspondem a manifestações de ouvidoria e 3.653 (três mil, seiscentos e cinquenta e três) a pedidos de acesso à informação. Pontuou-se que 99,9% (noventa e nove inteiros e nove décimos percentuais) das demandas foram respondidas dentro do prazo regulamentar. No que se refere aos indicadores de desempenho, destacou-se que o tempo médio de resposta às manifestações foi de 7,9 (sete inteiros e nove décimos) dias, resultado significativamente inferior à média registrada no âmbito do Poder Executivo Federal, de aproximadamente 16,7 (dezesesseis inteiros e sete décimos) dias. Informou-se que o índice de resolutividade alcançou 94,95% (noventa e quatro inteiros e noventa e cinco centésimos percentuais), superior ao indicador médio do Executivo Federal (81,03%), e que a taxa de satisfação dos usuários em relação às respostas oferecidas atingiu 56,78% (cinquenta

e seis inteiros e setenta e oito centésimos percentuais), também acima da média observada na Administração Pública Federal. No tocante aos **assuntos** mais frequentemente registrados nas manifestações recebidas no âmbito da Rede de Ouvidorias da HU Brasil, destacou-se a recorrência de temas relacionados a agendamento de consultas e exames, resultados de exames, tempo de espera para consultas e cirurgias, bem como solicitações de informações assistenciais por pacientes e familiares. Observou-se, no comparativo com o exercício anterior, aumento no número de registros referentes a agendamento de exames, tempo de espera por consultas e resultado de exames, bem como redução nas manifestações relacionadas ao agendamento de cirurgias e ao tempo de espera por procedimentos cirúrgicos. No que se refere às manifestações relacionadas à **gestão de pessoas e ao ambiente organizacional**, destacaram-se registros envolvendo temas como conduta de trabalhadores ou terceirizados, assédio moral, cumprimento de carga horária e dimensionamento de pessoal. Informou-se que, no âmbito da Ouvidoria-Geral da Administração Central, foram realizados 8.942 (oito mil, novecentos e quarenta e dois) atendimentos ao longo do exercício de 2025, considerando manifestações registradas no sistema Fala.BR, respostas a comunicações encaminhadas por correio eletrônico, orientações prestadas por telefone e encaminhamentos realizados às ouvidorias locais da Rede por pertinência temática, representando aumento de aproximadamente 28% (vinte e oito por cento) no volume de atendimentos em relação ao exercício anterior. Adicionalmente, comunicou-se que, na avaliação realizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) no âmbito do **Programa Nacional de Transparência Pública**, no exercício de 2025, a Administração Central da HU Brasil alcançou índice geral de transparência de 95,72% (noventa e cinco inteiros e setenta e dois centésimos percentuais), obtendo classificação no **nível Diamante**, o mais elevado na referida metodologia de avaliação. Dessa forma, observou-se a evolução institucional nos últimos ciclos de avaliação, haja vista que, em 2024, a HU Brasil havia alcançado o nível Ouro, o que reforça o aprimoramento das práticas de transparência ativa da Administração Central. Outro destaque relevante foi o reconhecimento no que se refere aos **elogios** registrados pelos cidadãos na plataforma Fala.BR, tendo sido mais de 68% (sessenta e oito por cento) direcionados às unidades da Rede HU Brasil, considerando o total de instituições do Poder Executivo Federal. Esse percentual corresponde a 14.744 (quatorze mil, setecentas e quarenta e quatro) manifestações positivas, dentre os 21.639 (vinte e um mil, seiscentos e trinta e nove) elogios registrados no sistema. Verificou-se que 25 (vinte e cinco) HUFs da Rede estão entre os 30 (trinta) órgãos federais mais elogiados no ano de 2025, sendo o tema 'atendimento ao público' o aspecto mais frequentemente reconhecido pelos usuários dos serviços prestados. No relatório da Ouvidoria-Geral, estão consignadas também iniciativas institucionais conduzidas pela área, com vistas ao fortalecimento da cultura de integridade, ao aprimoramento dos fluxos de tratamento das manifestações e ao aperfeiçoamento da governança corporativa. Nesse contexto, houve a realização do I Seminário Anual de Integridade da HU Brasil, nos dias 02 a 04 de julho de 2025, em que foram abordados temas relacionados à integridade na gestão pública, incluindo estão de pessoas, prevenção aos assédios moral e sexual no ambiente de trabalho, gerenciamento de riscos e estratégias preventivas, bem como os papéis da Corregedoria e da Ouvidoria na promoção da integridade e da transparência institucional.

b.1) A **Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) dos HUFs 2025** teve por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) atendidos nas unidades da Rede Ebserh, contemplando aspectos relacionados à **qualidade do atendimento, às condições de infraestrutura e aos serviços de apoio ofertados**. Registrou-se que a aplicação da PSU atende a recomendação do TCU, no âmbito do Acórdão nº 2.813/2009-Plenário, além de observar os dispositivos da legislação aplicável referentes à avaliação da qualidade dos serviços públicos. No exercício de 2025, a pesquisa contou com a participação de **31.648 (trinta e um mil, seiscentos e quarenta e oito) respondentes**, distribuídos entre os hospitais universitários federais vinculados à Rede Ebserh, tendo sido apurada taxa geral de satisfação de 92,50% (noventa e dois inteiros e cinquenta centésimos percentuais), resultado superior ao verificado no levantamento realizado em 2024, que registrou índice de 91,55% (noventa e um inteiros e cinquenta e cinco centésimos percentuais). A pesquisa avaliou 7 (sete) grandes áreas relacionadas à experiência do usuário no ambiente hospitalar, a saber: roupa/limpeza/lixo; estrutura; atendimento no ambulatório; atendimento na internação; refeições; equipamentos médicos; e segurança/portaria/controle de acesso. No comparativo com o exercício anterior, observou-se evolução nas notas médias aferidas em diversos domínios avaliados, destacando-se: roupa/limpeza/lixo (de 8,89 para 8,97); estrutura (de

8,44 para 8,58); atendimento no ambulatório (de 8,90 para 8,94); atendimento na internação (de 9,17 para 9,20); e refeições (de 8,93 para 9,01). No que se refere ao tempo de espera pelo atendimento, registrou-se alteração na distribuição das respostas quanto ao tempo percebido pelos usuários, tendo sido informado que 47,5% (quarenta e sete inteiros e cinco décimos percentuais) dos respondentes relataram tempo de espera inferior a uma hora, em comparação a 51,77% (cinquenta e um inteiros e setenta e sete centésimos percentuais) observados no exercício anterior. Ressaltou-se que a análise detalhada dos resultados permite a identificação de oportunidades de melhoria na prestação dos serviços dos HUFs da Rede Ebserh.

b.2) A **Pesquisa de Satisfação do Ensino (PSE) 2025** teve como público-alvo **estudantes de graduação e do ensino técnico, residentes, preceptores e docentes** vinculados aos HUFs administrados pela Ebserh, com o objetivo de avaliar a percepção desse público acerca da qualidade dos **cenários de prática e das condições oferecidas para o desenvolvimento das atividades de ensino e formação profissional**. No exercício de 2025, a pesquisa contou com a participação de **8.382 (oito mil, trezentos e oitenta e dois) respondentes**. A avaliação contemplou as dimensões infraestrutura, serviços ofertados, cenários de prática/preceptoria e formação profissional. No comparativo com os resultados aferidos em 2024, verificou-se incremento nas notas médias em todas as dimensões avaliadas, destacando-se: infraestrutura (de 6,4 para 6,6); serviços ofertados (de 7,0 para 7,1); preceptoria (de 7,3 para 7,6); e formação profissional (de 7,0 para 7,4). A taxa geral de satisfação com os HUFs da Rede Ebserh como campo de prática alcançou 72,7% (setenta e dois inteiros e sete décimos percentuais), superior ao índice registrado em 2024, que foi de 70,8% (setenta inteiros e oito décimos percentuais). Em relação à recomendação do hospital universitário como campo de prática para formação profissional, registrou-se percentual de 93,9% (noventa e três inteiros e nove décimos percentuais) de respostas positivas, também superior ao verificado no exercício anterior. Ressaltou-se que os resultados obtidos permitem identificar aspectos que demandam aprimoramento na estrutura e nos serviços de apoio às atividades de ensino, constituindo importante subsídio para a definição de ações institucionais voltadas ao fortalecimento dos cenários de prática e à qualificação da formação acadêmica nos hospitais da Rede Ebserh, em consonância com o Mapa Estratégico 2024–2028, que estabelece como objetivo estratégico o aprimoramento das condições de ensino e dos cenários de prática nos HUFs.

- Informou-se que os dados consolidados das pesquisas PSU 2025 e PSE 2025 encontram-se disponibilizados em painéis gerenciais na plataforma *Power BI (Business Intelligence)*, os quais permitem a visualização e análise detalhada dos indicadores por hospital, por dimensão avaliada e por período de referência, mediante a aplicação de filtros específicos. Tais instrumentos constituem importante ferramenta de apoio à gestão, permitindo o acompanhamento sistemático da percepção dos usuários e dos públicos relacionados às atividades de ensino, bem como para subsidiar o aprimoramento dos processos de trabalho e a tomada de decisões gerenciais.

- Os membros do Coaud cumprimentaram a Ouvidoria-Geral pelos resultados apresentados no relatório da área com informações de 2025, bem como pela realização das pesquisas de satisfação de usuários dos HUFs e na área de Ensino. Foram dirimidas dúvidas pontuais sobre assuntos que constaram na apresentação.

- A Ouvidoria-Geral ponderou que determinadas questões que constam nos documentos, tais como tempo de espera de consultas e cirurgias possuem aspectos que extrapolam a governabilidade dos HUFs, por depender da regulação assistencial do gestor SUS. Os resultados foram encaminhados para os Colegiados Executivos dos HUFs e para a alta gestão, na Sede, com vistas a contribuir para medidas de monitoramento e aprimoramento.

3) Processos 23477.007686/2026-14; 23477.007690/2026-74; 23477.008252/2026-73. Registrou-se a tomada de conhecimento das seguintes **atas da Diretoria Executiva**: 764ª reunião extraordinária, realizada nos dias 20 e 23 de fevereiro de 2026; 765ª reunião, de 24 de fevereiro de 2026; e 766ª reunião, de 03 de março de 2026.

VI. ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente Interino do Coaud deu por encerrada a reunião, da qual eu, Karen Tiemi Ueda, Secretária-Geral, lavrei esta ata na forma de sumário, que, depois de lida e aprovada, será assinada eletronicamente, no SEI, pelos membros do Coaud participantes da reunião e por mim.

(assinada eletronicamente)

ANTONIO CARLOS ROSA DE OLIVEIRA JUNIOR

Presidente Interino

VALDIR AGAPITO TEIXEIRA

Membro especialista em Contabilidade Societária

KAREN TIEMI UEDA

Secretária-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Rosa de Oliveira Junior, Membro do Comitê**, em 13/04/2026, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valdir Agapito Teixeira, Membro do Comitê**, em 11/05/2026, às 17:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Karen Tiemi Ueda, Secretário(a)-Geral**, em 12/05/2026, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **59888243** e o código CRC **73D645D4**.

Referência: Processo nº 23477.011487/2026-01 SEI nº 59888243