

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSE RH

Hospital Universitário da UFSCar

Versão 1 – 01/2026

## RELATÓRIO CONSOLIDADO DE DENÚNCIAS 2º SEMESTRE DE 2025

### 1. IDENTIFICAÇÃO GERAL

Unidade hospitalar: Hospital Universitário da Universidade Federal de São Carlos

Responsável técnico pelo Relatório:

- Laís Madalena de Paula Souza - Ouvidora, lais.souza@ebserh.gov.br;
- Sara Cristina da Silva - Analista Administrativo - Administração Hospitalar/Ponto Focal da Corregedoria, sara.silva.11@ebserh.gov.br

Data de elaboração: 15/01/2026

Aprovação pelo Colegiado Executivo: 30/01/2026 (Ata - SEI nº 1/2026/COLEX/HU-UFSCAR-EBSE RH)

Período de referência: 2º Semestre de 2025

### 2. OBJETIVO

Este relatório tem por finalidade dar publicidade, de forma clara e acessível, aos dados consolidados sobre denúncias recebidas e tratadas pelo hospital, em conformidade com os princípios da transparência ativa previstos na Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e às diretrizes da Rede Ebserh.

### 3. DEFINIÇÕES

- Denúncia Recebida: relato formal de possível irregularidade ou conduta inadequada, submetido por qualquer cidadão ou servidor, por canal institucional autorizado da Ouvidoria-Geral da Ebserh.
- Denúncia Admitida: denúncia considerada válida para apuração, conforme critérios de admissibilidade.
- Denúncia em análise de Admissibilidade: denúncias ainda não admitidas aguardando análise, conforme critérios de admissibilidade.
- Denúncia Arquivada: denúncia rejeitada por ausência de fundamento, duplicidade ou outro motivo técnico.
- Denúncia em Investigação: denúncia admitida e com apuração em curso.
- Denúncia Concluída: denúncia com apuração encerrada, com ou sem recomendação de providência.

### 4. DADOS CONSOLIDADOS

| <b>Categoria</b>                        | <b>Quantidade no período (último semestre)</b> | <b>Observações (se necessário)</b> |
|---|--|------------------------------------|
| Denúncias recebidas                     | 24   | N/A                                |
| Denúncias admitidas                     | 11   | N/A                                |
| Denúncias em análise de admissibilidade | 6  | N/A                                |
| Denúncias em investigação               | 4  | N/A                                |
| Denúncias arquivadas                    | 6  | N/A                                |
| Denúncias concluídas                    | 14   | N/A                                |

## 5. OUTROS DADOS E EVOLUÇÃO TEMPORAL

Até o encerramento do exercício de 2025, o HU-UFSCar não realizava o controle e o monitoramento das denúncias por meio de indicadores como categorização por grau de gravidade, taxa de arquivamento por tipo, distribuição dos tratamentos adotados, número de medidas corretivas implementadas e tempo médio entre o recebimento e o encerramento das denúncias. A partir de janeiro de 2026, esses indicadores passaram a ser monitorados através de planilhas de controle conjunto entre a Ouvidoria e Ponto Focal da Corregedoria.

Para este relatório os dados apurados através de registros da Ouvidoria estão apresentados nos gráficos a seguir:



Gráfico 1 – Número de ocorrências por local dos fatos denunciados.

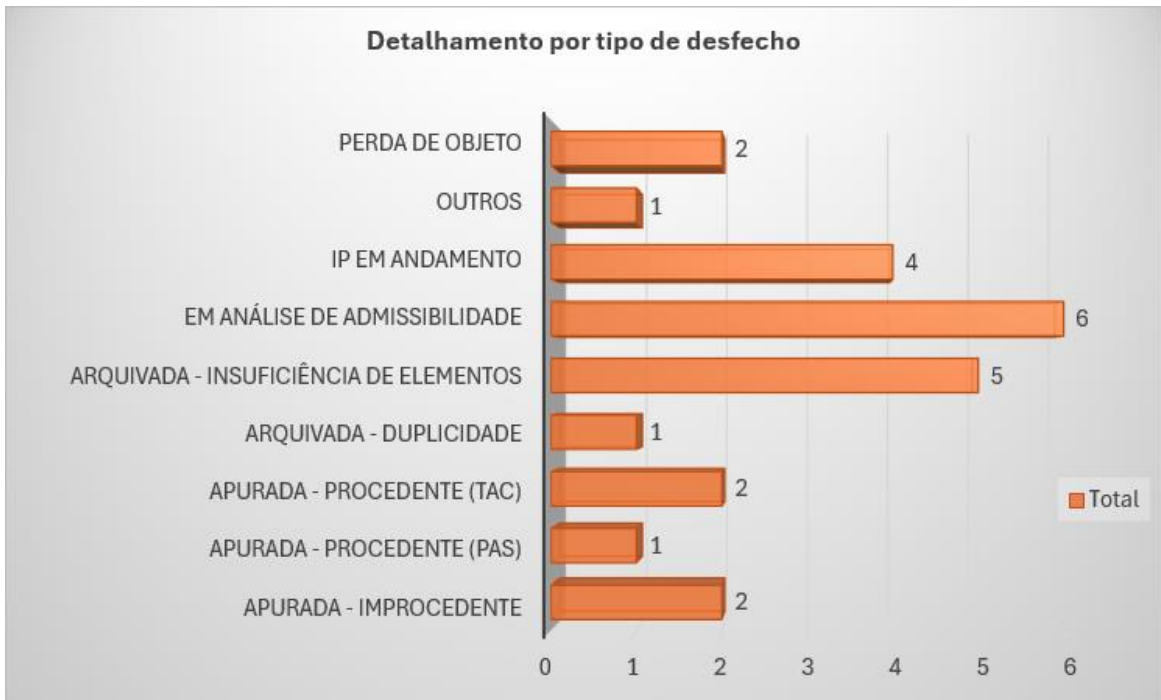


Gráfico 2 – Número de denúncias por tipo de desfecho ou processo ainda em andamento.

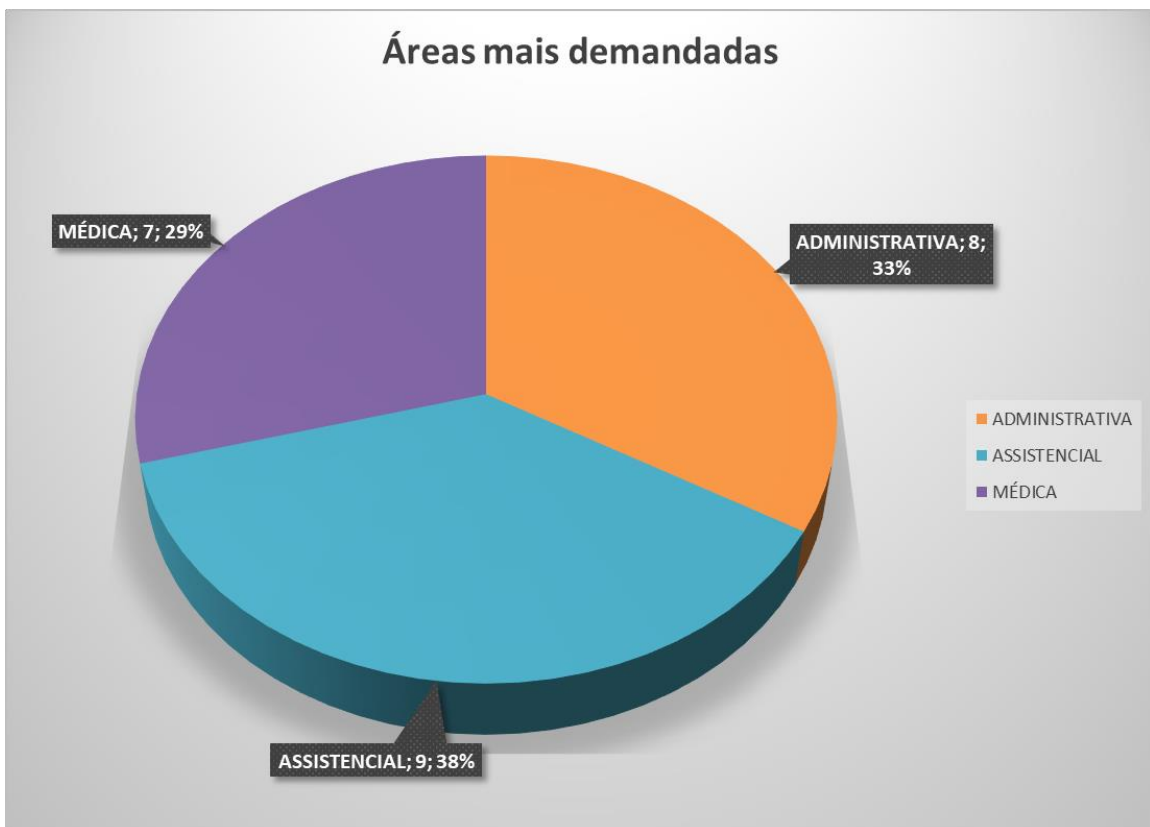


Gráfico 3 – Áreas mais demandadas por perfis profissionais.

## 6. AÇÕES DE MELHORIA E INTERVENÇÕES QUE PRECISAM SER ADOTADAS

A partir da análise do monitoramento das denúncias e das recomendações constantes nos Relatórios Conclusivos das Investigações Preliminares, foram identificadas fragilidades institucionais e oportunidades de melhoria que demandam a adoção de ações corretivas e preventivas no próximo período. Nesse sentido, destacam-se como principais ações de intervenção propostas:

- **Capacitação e orientação das lideranças estratégicas e equipes terceirizadas**, com foco nos fluxos institucionais para o tratamento de denúncias graves, especialmente aquelas envolvendo grupos em situação de vulnerabilidade, bem como no correto acionamento de protocolos internos e instâncias competentes.
- **Reforço das orientações às equipes de vigilância patrimonial**, incluindo a padronização e ampla divulgação dos fluxos para solicitação e acesso às imagens do sistema de videomonitoramento, assegurando que todos os profissionais envolvidos tenham conhecimento claro dos procedimentos aplicáveis.
- **Revisão e aprimoramento dos processos relacionados à dispensação, utilização e rastreabilidade de medicamentos**, em especial os sujeitos a controle especial, abrangendo a Unidade de Diagnóstico por Imagem e Diagnósticos Especializados, os carros de emergência, as farmácias e as unidades assistenciais, de forma transversal em toda a instituição.
- **Fortalecimento dos registros assistenciais**, garantindo a adequada vinculação dos medicamentos ao respectivo paciente, a completude, fidedignidade e tempestividade das informações registradas pelas equipes médicas e de enfermagem, bem como a vedação ao compartilhamento de insumos entre atendimentos distintos.
- **Ampliação das ações de capacitação das equipes assistenciais e de apoio**, com foco na segurança do paciente, rastreabilidade de insumos críticos e aderência aos protocolos institucionais.
- **Adoção de medidas de comunicação e orientação aos usuários**, incluindo a disponibilização de material informativo no momento da credencialização e a afixação de cartazes em locais estratégicos, esclarecendo a gratuidade integral dos serviços prestados pelo hospital e orientando quanto aos procedimentos a serem adotados em caso de tentativa de golpe de estelionatário.
- **Avaliação e adoção das providências cabíveis nas esferas contratual, administrativa e legal**, quando envolver profissionais sem vínculo empregatício direto com a Ebserh, resguardadas as competências institucionais aplicáveis.

Essas ações visam mitigar riscos, corrigir falhas recorrentes, fortalecer os controles internos, ampliar a segurança do paciente e dos usuários, e prevenir a reincidência de irregularidades, em consonância com os princípios da legalidade, do interesse público e da melhoria contínua dos processos institucionais.

## 7. OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES

Este relatório apresenta apenas dados estatísticos e anonimizados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Nenhuma informação pessoal é divulgada.

Para mais informações, dúvidas ou acompanhamento, contate a Ouvidoria do hospital pelo e-mail: [ouv.hu-ufscar@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hu-ufscar@ebserh.gov.br)

Responsável pela elaboração: Laís Madalena de Paula Souza – Ouvidora do HU-UFSCar