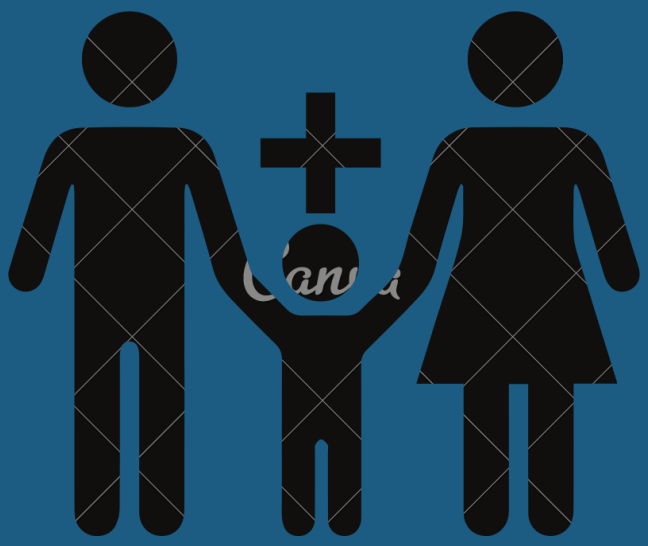
RELATÓRIO
3º TRIMESTRE

SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE CENTRO SUL - OUVIDORIA - HRGU/SRSCS

2023



SECRETARIA DE ESTADO SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL - SES-DF

https://www.participa.df.gov.br/

INTRODUÇÃO

A OUVIDORIA é a instituição que auxilia o cidadão na resolutividade das manifestações entre as partes, busca auxiliar da melhor forma a ação e a prestação de serviços entre as partes envolvidas, visando construir uma melhor relação entre o cidadão, o Estado e o cumprimento das ações promovidas pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

A Unidade Seccional de Ouvidoria do Hospital Regional do Guará - HRGU é responsável em auxiliar o cidadão no cumprimento das normas impostas para um bom funcionamento da saúde pública nas áreas ou servidor responsáveis, relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Centro Sul, descritas na Região Administrativa do Guará, Cidade Estrutural, Candangolândia, Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo I e II, Park Way, Setor de Indústria e Abastecimento (SIA) e Setor Complementar de Indústria e Abastecimento (SCIA).

Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

APRESENTAÇÃO

O 3º (TERCEIRO RELATÓRIO TRIMESTRAL) de Ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS, (1-Atendimento em Unidade Básica de Saúde; 2-Agendamento de Consultas; e 3-Servidor Público), que compreendem o período de 1º/07/2023 até o dia 30/09/2023, bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria no trimestre. Será apresentado também, de forma objetiva a visão crítica da Equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados e as possibilidades de melhora nos serviços e atendimentos à população que acredita no atendimento prestado pelo SUS.

Decreto 39.723 de 19 de março de 2019
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias;

Lei Federal nº 13.460/2017:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020:
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html;

Instrução Normativa nº 01 de 5 de maio de 2017
https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html

Decisão TCDF 2.844/2021
https://etcdf.tc.df.gov.br?a=consultaETCDF&f=formPrincipal&nrproc=94&anoproc=2020;

Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, Capítulo 5, relatório trimestral - https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/6-Manual-de-Gestao-SIGODF-capitulo-5.pdf

SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Tabela 1

Subassuntos	Qd 386	Resolvida	Não resolvida	HRGU	DA	DIRAPS	DIRASE	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	201	6	13	1	0	178	3	SIM	0	32%
Agendamento de Consultas	102	8	7	2	0	56	29	SIM	0	53%
Servidor Público	83	1	2	17	1	49	13	SIM	0	33%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre:

Tabela 2
Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Dificuldade de vacinar na Unidade de Saúde da ESTRUTURAL	Contra a COVID e para Bolsa Família	A demanda é grande, vacinam inclusive em escolas e creches da Cidade Estrutural.	NÃO	14 dias	NÃO TEM	SIM
Atendimento por enfermeiros e falta médico na Unidade de Saúde do Lúcio Costa - GUARÁ	Médico Saúde da Família e Enfermeiros	Tem Equipe (enfermeiro e técnico em enfermagem) qualificados	NÃO	09 dias	NÃO TEM	SIM
Mau atendimento da Equipe Laranja na Unidade de Saúde da 3 GUARÁ	Enfermagem	Greve dos enfermeiros	NÃO	11 dias	NÃO TEM	NÃO TEM
Farmácia da Unidade de Saúde da do Núcleo Bandeirante não atendeu	Farmácia	Reunião da área e inventário para novas medicações recebidas	NÃO	4 dias	NÃO TEM	NÃO TEM
Remarcação de consulta Unidade de Saúde do Riacho Fundo 2 com o médico da Equipe Saúde da Família	Agendar consulta e visita Agente Comunitário de Saúde	Agendado consulta médica dia 31/07/2023 ás 7:30h, incluiu na Regulação e teve a visita do Agente Comunitário de Saúde	NÃO	13 dias na UBS e 7 dias na Regulação	AMARELO - Urgência, Atendida dia SEG ● 12/06/2023	SIM
Limite de atendimento por senha na Unidade de Saúde do Riacho Fundo 1	Atendimento emergência	Falta de servidores (Tem apenas 1 enfermeiro para atendimento)	NÃO	NÃO TEM	NÃO TEM	NÃO TEM
Reclama do ambiente hostil na Unidade de Saúde do Riacho Fundo 2	Relação no ambiente de trabalho	A Diretoria não compactua com atitudes fora do regramento, condutas gerenciais sem isonomia para com os servidores e usuários do SUS.	NÃO	NÃO TEM	NÃO TEM	NÃO TEM
Consulta em profissionais de ensino superior na Atenção Especializada exceto médico	ENFERMARIA	Agendado TER ● 25/07/2023 ● 15h15min no CENTRO DE ORIENTACAO MEDICO PSICOPEDAGOGICO COMPP na ASA NORTE	SIM	1 ano e 10 meses	AMARELO - Urgência	SIM
Vacinação contra a Raiva na Unidade de Saúde 2 do Riacho Fundo 1	Vacinação contra RAIVA	A Unidade dispõe de vacinação volante apenas uma vez na semana, às quartas-feiras, e é feita a notificação de atendimento anti-rábico (gato)	NÃO	5 dias	NÃO TEM	SIM
Reclama falta de fraldas infantis tamanho XG (Extra Grande) na Unidade de Saúde 3 do GUARÁ	Farmácia (fraldas infantis XG)	O pedido foi realizado junto ao almoxarifado e estão aguardando a entrega para disponibilizar aos usuários do SUS.	SIM	05 dias	NÃO TEM	SIM

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre:

Tabela 3
Agendamento de Consultas

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Aguarda exame de COLONOSCÓPIA pelo Complexo Regulador DF	COLONOSCÓPIA	Agendado dia QUA ● 11/10/2023 ● 07h40min, IHBASE - Instituto Hospital de Base	SIM	1 ano, 6 meses e 6 dias	VERDE	SIM
Aguardando consulta na Região Centro Sul (PROCTOLOGIA)	PROCTOLOGIA - GERAL	Falta de vagas. A GERCS-Gerência de Regulação informou ao usuário que tem 337 pacientes aguardando, sendo ,26 sob a classificação de risco amarela, 153 na verde. NÃO FOI ATENDIDA AINDA.	SIM	4 anos	VERDE	SIM
Demora para agendar Psiquiatria na Região Centro Sul	PSIQUIATRIA	Falta de vagas. A GERCS-Gerência de Regulação informou ao usuário que tem 316 pacientes aguardando, 216 na classificação amarela, 100 na verde. NÃO FOI ATENDIDA AINDA.	SIM	5 meses e 19 dias	AMARELA	SIM
Aguarda CONSULTA EM REUMATOLOGIA	REUMATOLOGIA-GERAL	Agendado dia TER ● 17/10/2023 ● 18h00min, POLICLINICA-NB para a usuária do SUS	SIM	5 meses e 19 dias	AMARELA	SIM
Aguarda CONSULTA EM DERMATOLOGIA e RADIOGRAFIA PANORAMICA	DERMATOLOGIA e ODONTOLOGIA	CONS. DERMATOLOGIA agendada dia QUA ● 26/07/2023 ● 09h00min na POLICLINICA-GUARÁ e a RADIOGRAFIA PANORAMICA aguarda vaga à 1mês e 25 dias pelo CRDF Classificação de risco Amarela	SIM	28 dias	AMARELA	NÃO
Aguarda CONSULTA EM PROCTOLOGIA	CONSULTA EM PROCTOLOGIA - GERAL	Agendado dia TER ● 03/10/2023 ● 09h00min para a usuária do SUS	SIM	3 meses	AMARELA	NÃO
Solicita tratamento no CEDHIC - Centro Especializado em Diabetes, Hipertensão e Insuficiência Cardíaca	DIABETES	A Equipe 07-Amarela da Unidade Básica de Saúde do Riacho Fundo 1 foi comunicada para visita domiciliar, avaliação e providências.	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	SIM
Demora para agendar PEDIATRIA na POLICLINICA	PEDIATRIA	A médica estava de licença prolongada e retornou as atividades laborais em 02/08/2023, onde ligou p/ mãe e a consulta foi agendada dia 07/08/2023 às 07h.	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	NÃO
Demora p/ agendar a CONSULTA EM PNEUMOLOGIA na Unidade Básica de Saúde 1-VICENTE PIRES	PNEUMOLOGIA - GERAL	Devolvida pela regulação a CONS. EM PNEUMOLOGIA, Classificação de risco Vermelha UBS 01 VICENTE PIRES	SIM	1 ano e 6 meses	VERMELHO	NÃO
Demora para agendar a CONSULTA EM CARDIOLOGIA-ADULTO	CARDIOLOGIA - ADULTO	Agendada a CONSULTA EM CARDIOLOGIA - ADULTO, no dia SEG ● 07/08/2023 ● 13h00min, na POLICLINICA-GUARÁ I	SIM	1 mês e 13 dias	AMARELO	NÃO

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre:

Tabela 4
Servidor Público

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Má conduta dos Agente Comunitário de Saúde da Unidade Básica de Saúde 5-Riacho Fundo 2	Agente Comunitário de Saúde - ACS	A Gerência informou que os servidores são comprometidos com processo de trabalho, fazem visitas regulares para cadastros e acompanhamentos dos usuários do SUS adscritos à Equipe Equipe de Saúde da Família - ESF.	NÃO	9 dias	NÃO CABE	ANÔNIMA
Mau atendimento na Unidade Básica de Saúde-UBS 4 Riacho Fundo 2	ACOLHIMENTO	A UBS informou que o fato foi domingo e a Unidade não funcionou, mas que a servidora estava de Licença Médica, depois férias e retornou ao trabalho dia 27/06, e está à disposição para quaisquer dúvidas da paciente do SUS.	NÃO	6 dias	NÃO CABE	NÃO
Mau atendimento das enfermeiras da Unidade Básica de Saúde - UBS2-GUARÁ	ENFERMAGEM	Todo cidadão tem direito a ser atendido pelo SUS. A UBS visa um atendimento com ordem, organização, qualidade e sem descriminação. A visita da Equipe primeiro tem que realizar o cadastro no domicílio, vinculando a Equipe de Saúde da Família, por isso, se faz necessário, o endereço. É possível atualizar o cadastro pelo Conecte-SUS. Reforçam que o horário de funcionamento da UBS 2 do Guará é de 7 às 19 horas, de segunda-feira a sexta-feira, sábados, de 7 as 12h.	NÃO	22 dias	NÃO CABE	NÃO
Utiliza a redução de carga horária em benefício próprio	Lei de cuidados PNE-Portadores de Necessidades Especiais	Trabalha 20 h no NEPS-Núcleo de Educação Permanente em Saúde e 20 h na FEPEX-FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE, são 40 h/semanais, não ocorrendo assim dispensa de carga horária por outro motivo.	NÃO	2 dias	NÃO CABE	ANÔNIMA
Mau atendimento téc. enf. Policlínica-Núcleo Bandeirante	ENFERMAGEM	A Téc. solicitou os documentos obrigatórios exigidos pela regulação e a paciente teve a demanda atendida.	NÃO	7 dias	NÃO INFORMADO	NÃO
Insatisfação com o clima organizacional na Unidade de Saúde 4-RFII	GESTÃO ADMINISTRATIVA	A Diretoria responsável informou que a servidora não faz mais parte do quadro de profissionais da UBS sendo removida após tratativas administrativas individuais e com a participação da Gestora da unidade.	NÃO	15 dias	NÃO INFORMADO	ANÔNIMA
Falta receber as Horas extras trabalhadas - TPD (Trabalho por tempo determinado)	TPD (Trabalho por tempo determinado)	Segundo o Art.12 da PT nº 906, de 24/9/2021 faltou autorização prévia para realizar a atividade de Ação de vacinação da Feira do Guará.	NÃO	14 dias	NÃO INFORMADO	SIM
Risco de atropelamento de pacientes e outros, por transitar veículos do ISM-Instituto de Saúde Mental dentro da Unidade	Transito de Veículos dentro do ISM-Instituto de Saúde Mental	São autorizados servidores de outros órgãos do GDF, carros oficiais, PM, CBM e POLICIAIS CIVIS e FEDERAIS, etc, e pessoas e parceiros do ISM, devidamente identificados e monitorados.	NÃO	9 dias	NÃO INFORMADO	SIM
O paciente reclama de perseguição e exclusão da Unidade da Estrutural para renovar a receita médica.	Renovar a receita médica	Foi solicitado dados obrigatórios para confirmar o cadastro e a paciente compareceu ao acolhimento da Equipe 04 da Unidade de Saúde da ESTRUTURAL, e foi solicitado a renovação de receitas atendendo a demanda.	NÃO	20 dias	NÃO INFORMADO	SIM
Falta de servidores na UNIDADE DE SAÚDE-NB para atendimento, troca de receita, etc.	CARDIOLOGIA	A UBS estava sobre nova Gerente que assumiu no dia 24/07/2023, nesse dia a Unidade encontrava-se FECHADA devido ao Ponto Facultativo do GDF devido ao jogo do Brasil na Copa do Mundo Feminina de Futebol, dia 26/07 no período matutino a gerente encontrava-se fazendo conferência de inventário OBRIGATÓRIO DE POSSE na UBS 2 da Metropolitana, no dia 28 a UBS estava com médico durante todo o período na unidade e as gestoras estavam presentes durante todo o dia, poderia ter acionado e a Unidade respondeu que atenderia tranquilamente a solicitação dos pacientes do SUS.	NÃO	14 dias	NÃO INFORMADO	SIM

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL - HRGU

1) Principais dificuldades para as tratativas dos 3 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

Dentre os inúmeros assuntos demandados na Região de cobertura das Unidades prestadoras de serviços de saúde à população do SUS - Único de Saúde e Unidades de Saúde destacamos, o mau Atendimento em Unidade Básica de Saúde, a demora no Agendamento de Consultas e o foco no Servidor Público, como sendo os 3 principais temas, reforçamos, após análise, que o mau atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (fator campeão em reclamações, infelizmente), a abstinência e falta de cobertura de profissionais ausentes por licenças médicas, odontológicas, etc, e a demora ou falta de vagas para o agendamento das solicitações, continuam sendo alguns dos principais fatores que aumentam a insatisfação da população da Região de Saúde Centro-Sul em busca da saúde pública no País.

2) Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

A Ouvidoria, após análise em grupo, esclarece que, infelizmente, o mau atendimento é um foco que precisa de atenção especial pelos Gestores, por isso, o servidor reclamado, além de justificar por meio de relatório sua má conduta, deve obrigatoriamente, participar de cursos de Capacitação, ter acesso imediato à ajuda psicológica, caso necessário, e reuniões com a Gerência da Unidade de Saúde com vistas ao ajuste e para melhorar o bom atendimento aos pacientes necessitados. As Gerências e Gestores devem manter os pedidos e as solicitações das áreas competentes sobre falta de médicos, cursos de capacitação, além do aumento gradativo de profissionais, sejam eles médicos, enfermeiros, técnicos em laboratório, administrativo, sempre visando avaliar o setor de maior déficit na Unidade, etc, visando manter o funcionamento de um dos serviços essências à população, que é a saúde. Um ponto crucial também comprovado pela melhora nos serviços de saúde se deu ao fato de admitirem o trabalho remoto, por isso, reforçamos o retorno do teletrabalho nas unidades administrativas, visando a diminuição de despesas e ofertando uma quantidade maior de produtividade pelos servidores envolvidos, além de serviços com mais rapidez, pela economia de tempo e deslocamento do servidor ao trabalho. Capacitação de servidores em cursos de instrução para trabalhar nos sistemas da Secretaria de Saúde e outros cursos de treinamento ofertados também mantêm como proposta analisada pela Ouvidoria. Outro ponto de observação é ter maior gestão no controle de estoques nos laboratórios das Unidades Básicas de Saúde - UBSs, Unidade de Pronto Atendimento - UPAs ou Unidades Hospitalares, evitando a falta dos insumos solicitados, e por fim, investimento na educação e participação de forma ativa da população (responder as Pesquisas de Satisfação, participar dos informativos do Líder Comunitário na sua região, acionar a Administração local para reforçar as ações promovidas pelas Unidades de Saúde, Incentivo as atividades físicas e exercícios à população, tais como ginásticas coletivas, promover eventos de corridas ou caminhadas financiadas pelo governo), isso não cura o todo, mas promove mais qualidade de vida, saúde e melhora os serviços prestados pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal ao usuários do SUS.

A Ouvidoria ITINERANTE, pode ser um mecanismo que auxilie na melhora do serviço e mais participação ativa da população que necessita de atendimento para a sua saúde, o atendimento para essa ideia, pode ser levado em qualquer evento realizado pela Administração Pública Distrital pra proporcionar a oportunidade de contato direto com a sociedade.

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
Período	3º trimestre	Período	3º trimestre	Variação
Quantidade manifestação	590	Quantidade manifestação	611	3,559 %
Percentual resolutividade	49%	Percentual resolutividade	32%	34,693 %

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 20/10/2023

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Houve um aumento significativo das demandas do segundo trimestre em 2023, em relação ao segundo trimestre de 2022, sendo realizado uma média de 203,67 demandas por mês, conforme descrito no Painel de Ouvidorias do DF, devido ao fato de busca por saúde e qualidade de vida da população, houve uma diminuição do percentual de resolutividade , ou seja, tem sinonímia com o ato de solucionar, possuindo como dimensões, a efetividade do serviço, a integralidade, o acesso universal, a satisfação dos usuários, a intersetorialidade, as tecnologias utilizadas pelo serviço, as demandas e as necessidades dos usuários em obter o seu direito básico à assistência à saúde pública.

INDICADOR

Prazo de resposta

2022		2023		
Período	3º trimestre	Período	3º trimestre	Variação
Quantidade manifestação vencida	0	Quantidade manifestação vencida	0	0
Percentual manifestação respondida fora do prazo	0	Percentual manifestação respondida fora do prazo	0	0

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

A dinâmica do nosso trabalho em Equipe, aprimoramento da rotina de trabalho, Exposição de ideias, Explicações estratégicas, a Realização de acordos, o Fluxo correto das orientações gerenciais fez alcançar a Melhora geral dos resultados.

- Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 8,5 dias no 3º Trimestre de 2022
- Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 10,2 dias no 3º Trimestre de 2023

Concluímos que a Ouvidoria do HRGU trabalhou 100% em cumprimento à meta do prazo estipulado.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 – 3º trimestre			2023 – 3º trimestre			Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	49%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	31%	-36,73%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	55%	-27,63%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	86%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	68%	-20,93%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	82%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	58%	-29,26%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	86%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	68%	-20,93%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	60%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	41%	-31,67%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 20/10/2023

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA:

A Ouvidoria do Hospital Regional do Guará - HRGU trabalha para ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre as demandas e a efetivação na prestação dos serviços prestados pelas Unidade de Saúde à população do SUS, preocupando-se sempre com as interações interpessoais entre os servidores e os cidadãos, com o intuito de melhorar a relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão e ao cumprimento do direito à saúde. O Acolhimento e a empatia são primordiais na busca por excelência como ouvidores, sempre buscando inovar para melhorar através de ajustes nas falhas .

A Ouvidoria do Hospital Regional do Guará representando a Região Centro Sul existe para melhorar os serviços e o crescimento como profissional e ser humano. O nosso propósito é entregar melhorias na saúde por meio de ajustes nas demandas reclamadas, sugeridas entre outras em busca da qualidade de vida das pessoas. Um dos mecanismos de participação dos cidadãos e o aprimoramento do controle social sobre as instituições públicas é a manifestação através das ouvidorias.

Por fim, a Ouvidoria sabe sobre a busca incansável pela saúde, um dos bens maiores do ser humano e se orgulha de fazer parte de buscar esse papel importantíssimo e de ser o interlocutor entre o cidadão e a Administração Pública em prol do melhor.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e o Estado, tendo como princípios a ética, a eficiência, o sigilo, a boa-fé, a transparência nas relações entre o Estado e a sociedade, entre outros. Oferecer acolhimento e equidade, proporcionando humanização com foco na melhoria contínua do serviço público. Essa conquista se da pelo acolhimento, empatia, engajamento, proatividade e inovação, que são as bases de alinhamento que a Ouvidoria busca ter conjuntamente com a visão e missão orientados/informados pela Gestão da SES-DF, além da Ouvidoria, que se mantêm sempre atualizada com relação à legislação e normativos de aplicabilidade, por meio do link da SES-DF: https://ouvidoria.df.gov.br/legislacao-normativos-decretos/ que nos proporciona esse respaldo legal e mais segurança nas ações apresentadas.

Por fim, dentre os meios utilizados pela Ouvidoria, monitoramos as ações e seus atendimentos na Ouvidoria/Hospital Regional do Guará/Superintendência Regional de Saúde Centro Sul, por meio da planilha de acompanhamento das demandas, ligações aos pacientes, e monitoramento do controle da Pesquisa de Satisfação em busca de melhorar as ações promovidas pela saúde ofertadas pelo governo, além de realizar reuniões de planejamento para organização do evento e distribuição das atividades, partindo desses fatores que, procuramos um bom relacionamento com os diversos públicos também é uma das nossas principais ferramentas. Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva entre os usuários e as solicitações por saúde e bons serviços de atendimento, alcançaremos uma comunicação bem sucedida e melhoraremos de forma significativa os serviços de saúde ofertados pelo SUS.