162 Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

RELATÓRIO
4º TRIMESTRE

(OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO)

SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO CENTRO-SUL

HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ -HRGU

2023

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 4º (QUARTO RELATÓRIO TRIMESTRAL) de Ouvidoria apresenta um total de 299 Manifestações referentes aos 3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

1-Atendimento em Unidade Básica de Saúde com 197 manifestações;

2-Agendamento de Consultas com 58 manifestações;

3-Servidor Público com 44 manifestações.

Compreendem o período entre o dia 1º/10/2023 até o dia 31/12/2023, com um total de 531 manifestações e dessas, 299 (são dos 3 assuntos mais registrados), e que serão analisados e informados 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 acreditam no atendimento prestado pelo SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE.

SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
4º TRIMESTRE DE 2023
(OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO)

SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Tabela 1

Subassuntos	Qd 299	Resolvida	Não resolvida	HRGU	SRSCS	DIRAPS	DIRASE	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	197	9	13	1	0	194	2	SIM	0	39%
Agendamento de Consultas	58	2	9	0	0	45	13	SIM	0	18%
Servidor Público	44	1	2	14	1	13	16	SIM	0	33%

Fontes: 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)
Falta médicos e equipamentos estragados na Unidade do Riacho Fundo 1.	ODONTOLOGIA	No momento tem apenas 1 dentista para 7 equipes, estão priorizando gestantes e os diabéticos e estão aguardando a chegada de nova dentista.	NÃO	12 meses	NÃO TEM	SIM.
Falta de agendamento de consultas do setor de regulação Núcleo Bandeirante.	UROLOGIA	Não possui a solicitação desejada, mas foi orientada a procurar a Unidade para atendimento.	NÃO	8 dias	NÃO TEM	NÃO TEM
Mau atendimento, demora em atendimento dos enfermeiros e renovação da receita e falta de médicos Riacho Fundo 1.	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	Após consulta, foi informado que não tem registro de atendimento da paciente na Unidade Básica de Saúde, a orientação foi procurar a Gerência para solucionar.	NÃO	1 mês e 3 dias	NÃO TEM	NÃO TEM
Falta de atendimento na Unidade da Estrutural	ATENDIMENTO DE URGÊNCIA	O paciente foi atendido pela Equipe 11, dia 10/10/2023, teve atestado de comparecimento e nenhuma queixa foi relatada sobre prorrogar o afastamento, mas a Unidade está a disposição.	NÃO	8 dias	NÃO TEM	NÃO TEM
Falta de equipamento para aferição de pressão arterial na Unidade de Saúde do Núcleo Bandeirante	ENFERMAGEM	A sala de acolhimento encontra-se sem aparelho para aferição de Pressão Arterial e a orientação é para os pacientes buscarem sua equipe de referência para controle de sinais vitais de rotina.	NÃO	9 dias	NÃO TEM	NÃO TEM
Falta de DENTISTAS na Unidade do Guará	ODONTOLÓGIA	Informaram que há 4 dentistas lotados na Unidade Básica de Saúde nº 03 do Guará que atuam na prevenção, diagnóstico e tratamento de problemas relacionados a saúde bucal.	ANÔNIMA	16 dias	NÃO TEM	ANÔNIMA
Mau atendimento dentistas, enfermeiros, etc.	ATENDIMENTO ENFERMAGEM, DENTISTA, etc.	O paciente teve os atendimentos em 2023, no dia 16/01/2023 Atendimento Odontológico, dia 14/03/2023 - atendimento Médico (Drº Ricardo), dia 22/09/2023 -Atendimento Médico (DRª Mariele), e retorno programado para o dia 22/11/223 as 09:30h com Drª Mariele, e no dia 05/10/2023 a Enfermeira Natália estava de Licença Médica.	NÃO	14 dias	NÃO TEM	ANÔNIMA
Demora para atendimento dos enfermeiros e para renovar a receita médica na Unidade do Riacho Fundo 1	ATENDIMENTO e RENOVAÇÃO DA RECEITA MÉDICA	Não consta registro de atendimento na Unidade informada e foi solicitado que a paciente procure a Unidade para agendar consulta médica, para avaliação de saúde, análise de medicação ou solicitações.	NÃO	27 dias	NÃO TEM	SIM
Falta de atendimento na Unidade Básica de Saúde da Estrutural	MÉDICO DA FAMÍLIA	O paciente teve atendimento no dia 10/10/2023 na Unidade da Estrutural, através da Equipe 11.	NÃO	8 dias	NÃO TEM	NÃO TEM
Abastecimento e distribuição de fraldas em Unidades de Saúde Pública	INSUMOS- FRALDAS ADULTO TAMANHO M	O Núcleo de Almoxarifado informou que os pedidos recebidos das unidades são mensalmente repassados ao almoxarifado Central que é abastecedor dos Núcleos locais e alguns materiais, se teve atraso, foi devido a estarem em processo de compra.	NÃO	15 dias	NÃO TEM	SIM

Fontes: 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)
Mau atendimento médico da Policlínica-HRGU	GINECOLOGIA	A Policlínica solicitou o número do SES da paciente, o intuito foi a troca médico solicitado.	SIM.	7 dias	AMARELO - Urgência, Atendida dia QUA ● 09/08/2023	NÃO.
Demora para agendar cirurgia	VASCULAR - DOENCAS ARTERIAIS	Foi devolvida e reinserida pela Unidade Básica 1 do Riacho Fundo 2	SIM.	10 meses	AMARELO - Urgência, Devolvida.	NÃO.
Falta de Equipamentos, médicos e dentistas na Unidade de Saúde do Riacho Fundo 1.	ODONTOLOGIA	Tem apenas 01 dentista para 07 equipes e a Unidade está em reforma.	NÃO.	11 meses	NÃO TEM	SIM.
Falta agendar consulta no setor de regulação da UBS1-NB	UROLOGIA	Procurar a Unidade Solicitante para inserir no no SISREG III (Regulação)	NÃO.	9 dias	NÃO TEM	NÃO TEM.
Demora para agendar a solicitação de fisioterapia/reabilitação ortopédica e reumatologia na UBS1 da Estrutural	FISIOTERAPIA/REABILITAÇÃO ORTOPÉDICA/REUMATOLÓGICA	Inserida dia 03/10/2023, sob a classificação de risco AMARELO - urgência, já avaliada e considerada pertinente para agendamento, aguardando disponibilidade de vagas. No momento, 1.463 pacientes aguardam na fila para agendamento, sendo 02 de risco vermelha, 1.096 amarela, 269 de risco verde e 96 com risco azul. A solicitação mais antiga sob a classificação de risco AMARELO - urgência foi inserida em 22/06/2022.	SIM.	5 meses	AMARELO - urgência	NÃO.
Falta de atendimento Oftalmológico na Emergência-HRGU	OFTALMOLOGISTA	Não dispõe da Especialidade (Oftalmologia) na Emergência e o Atendimento era restrito (LARANJA/VERMELHA), o Medico Clinico não dispõem de aparelho para exame detalhado	NÃO.	9 dias	VERDE	SIM.
Não consegue agendar retorno na Unidade Básica de Saúde da Estrutural.	CIRURGIA GERAL	Após pesquisa em prontuário eletrônico, em 2023, teve atendimento com profissional de saúde com nível superior, nas seguintes datas: 17/01, 06/02, 23/02, 23/03, 25/05, 20/06, 15/08, 31/08, 03/10, 18/10, 03/11 e 08/11, tendo sido 3 desses encontros com a Drº Ártemis. Em situações de urgência/emergência deve-se procurar o serviço médico de referência em Hospital Regional ou Unidade de Pronto Atendimento.	NÃO.	14 dias	NÃO TEM	SIM.
Demora para ser agendada pela Regulação	PROCTOLOGIA - GERAL	Foi inserida dia 03/10/2023, avaliada e considerada pertinente para agendamento, aguardando disponibilidade de vagas. A solicitação mais antiga sob a classificação de risco VERDE - Não Urgente foi inserida no dia 05/06/2019.	SIM.	7 meses	VERDE - Não Urgente	NÃO. 2x
Demora, licença de servidor e reagendamentos	PEDIATRIA	A CONSULTA EM PEDIATRIA foi remarcada para o dia: QUI ● 26/10/2023 ● 13h00min na POLICLÍNICA-NB	SIM.	9 dias	VERDE - Não Urgente	NÃO TEM
Demora para Agendar Consultas da Regulação	NEFROLOGIA - GERAL	Foi inserida dia 08/09/2023, classificação de risco AZUL, aguardando disponibilidade de vagas. No momento, 174 pacientes aguardam na fila para agendamento, sendo 02 sob a classificação de risco vermelha, 116 amarela, 52 verde e 04 azul.	SIM.	1 mês e 5 dias	AZUL - Atendimento Eletivo	SIM.
Demora para Agendar Consultas da Regulação	NEUROLOGIA - ADULTO	Foi inserida dia 12/06/2023, classificação de risco AMARELO, aguardando disponibilidade de vagas. No momento, 431 pacientes aguardam na fila para agendamento, sendo 53 sob a classificação de risco vermelha, 247 amarela, 126 verde e 05 azul.	SIM	4 meses e 1 dia	AMARELO - Urgência	SIM.

Fontes: 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)
Mau atendimento na Equipe Laranja da Unidade Básica de Saúde do Guará, da AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE.	ATENDIMENTO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE - ACS	A Gerência lamenta o ocorrido e reiteram o compromisso em acolher bem, de forma humanizada, não mediram esforços para aprimorar processos de reciclagem de servidores, educação em saúde e melhoria das relações interpessoais.	NÃO	18 dias	NÃO CABE	SIM
DESCARTE DE MATERIAS INFECTANTES	TRIAGEM DA POLICLÍNICA	Na triagem da Policlínica-HRGU tem caixas de descartes desses materiais e uma das servidores estava na sala de ECG - eletrocardiograma e desconhece qualquer reclamação e a Gestora informou que está a disposição para esclarecimentos, caso necessite.	NÃO	1 mês e 13 dias	NÃO CABE	SIM
Inserir na regulação CARDIOLOGIA	CARDIOLOGIA	Manteve a rotina de inserção de solicitações na Regulação em um local específico, e durante o afastamento de saúde dos profissionais a inserção foi realizada pela própria gerente e solicitado aos profissionais de nível superior que os mesmos inserirem diretamente no sistema durante a consulta, mudou o processo de trabalho, capacitação da equipe, e adequação tanto na Unidade de Saúde 1 quanto na 2.	NÃO. Nenhum registro encontrado	8 dias	NÃO	SIM
Falta servidor na Emergência para aplicar o Medicamento Sacarato de óxido Férrico.	EMERGÊNCIA/MEDICAMENTOS	Estão se reorganizando para enfrentamento da "superlotação" e trabalham dentro dos limites máximos da estrutura, a falta de servidores e na rede de saúde geral.	NÃO	2 dias	NÃO CABE	SIM
Procurou o Laboratório para obter informações sobre o agendamento de exames, estava fechada no Guará 2	LABORATÓRIO	No momento a estrutura predial passa por manutenções, tendo sido solicitado suporte da área de Tecnologia de Informação.	NÃO	18 dias	NÃO CABE	SIM
Sumiu os formulários fornecidos pela Unidade de Saúde do Guará 1	FARMÁCIA DE ALTO CUSTO	Os formulários entregues pela Unidade de Saúde no dia 06/09/2023, que só foram procurados no dia 13/11/2023, estão com a gerência da unidade de saúde.	NÃO	5 dias	NÃO CABE	SIM
Questiona a resposta informada na sua AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO pela EQUIPE DA Unidade Básica de Saúde - UBS4-GUARA	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - RECURSOS HUMANOS	O servidor que se julgar prejudicado quanto ao resultado da Avaliação de Desempenho poderá interpor recurso junto à Comissão de Avaliação de Desempenho no prazo de cinco dias úteis, a contar da ciência do resultado.	NÃO	2 dias	NÃO CABE	SIM
Recusa de acompanhante pelo médico da Unidade Básica do Guará 1.	PRÉ - NATAL	Se reuniu com a servidora citada e ressaltou a qualidade que deve ser efetuada o atendimento ao cidadão, conforme Portaria nº 272 de 12 de abril de 2019, que tem como finalidade indicar os padrões de atendimento a serem dispensados aos usuários do Sistema de Saúde Público do DF.	NÃO	15 dias	NÃO	SIM
Má Gestão Gerente do Unidade, não consegue agendar consultas, na triagem falta de identificação de servidores, etc, na Unidade Básica do Riacho Fundo 1.	MÁ GESTÃO ADMINISTRATIVA, etc.	Afirmaram que a servidora faz uso do crachá de identificação e que talvez não tenha sido visto pela usuária. A Gerência também conversou com a servidora para esclarecimento, mas, infelizmente, por tratar-se de denúncia sem identificação do usuário, não conseguiram verificar precisamente sobre a falta de marcação de consultas. O acesso para conversar com a gerência, nunca existiu impedimentos, a gerência está disponível para atendimento da população.	NÃO	1 dia	NÃO CABE	ANÔNIMA
Reclama o impedimento para acompanhar a gestante em triagem de Pré-Natal e mau atendimento da servidora	CONDUTA IRREGULAR TRIAGEM PRÉ-NATAL e MAU ATENDIMENTO	A Gerência esclareceu que na triagem solicitam apenas a presença do(a) paciente sem acompanhante, pois o espaço físico é pequeno e nesse momento apenas aferem os sinais vitais: peso, glicemia, pressão, para inserirem no sistema antes da consulta previamente agendada, e lamenta pelo mau atendimento relatado, mas a Gerência sempre orienta os servidores conforme a Portaria nº 272 de 12/4/2019, que tem como finalidade indicar os padrões de atendimento a serem dispensados aos usuários do Sistema de Saúde Público do DF.	NÃO	16 dias	NÃO	SIM

Fontes: 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 continuamos afirmando por meio de pesquisas nos sistemas da Secretaria de Saúde, infelizmente, a liderança do TEMA, a dificuldade de Atendimento nas Unidades Básicas de Saúde, com 197 manifestações no quarto trimestre de 2023, a demora no Agendamento de Consultas segue em 2º lugar em manifestações com um total de 58 solicitações e o foco no Servidor Público, como sendo um dos 3 principais temas com 44 manifestações registradas.

A Ouvidoria, após análise, identificou que a dificuldade do paciente no atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (fator campeão em reclamações, infelizmente, persistiu no 4º trimestre de 2023 ainda), a dificuldade no atendimento de servidores, a abstinência e falta de cobertura de profissionais ausentes por licenças médicas, odontológicas, etc, 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 da Equipe, esclarece que, cabem aos Gestores das áreas das Unidades Básicas de Saúde - UBS, as Diretorias responsáveis pela Gestão, DIRAPS (Diretoria Regional de Atenção Primária à Saúde), DIRASE (Diretoria Regional de Atenção Secundária à Saúde), DA (Diretoria Administrativa), HRGU (Diretoria Hospitalar) e que devem acionar, caso necessário, a assistência da SRSCS (Superintendência da Região Centro-Sul), e demais Chefias devam manter os pedidos e as solicitações das áreas competentes como as faltas 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 e suprir as ausências reclamadas, além de 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, já comprovada, 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	4º trimestre	Período	4º trimestre	Variação
Quantidade manifestação	554	Quantidade manifestação	531	-4,1516 %
Percentual resolutividade	40%	Percentual resolutividade	38%	-5 %

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 12/03/2024

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Apesar da diminuição de demandas, de 554 manifestações em 2022 para as 531 registradas em 2023 do quarto trimestre (outubro, novembro e dezembro), estão sendo realizados uma média de mais de 200 demandas, conforme descrito no Painel de Ouvidorias do DF e no PARTICIPA-DF, devido ao fato da 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	4º trimestre	Período	4º 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 8,7 dias no 4º Trimestre de 2022
- Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 8,7 dias no 4º Trimestre de 2023

Concluímos que a coincidiu que os Trimestres de 2022 e 2023 obtiveram um prazo médio de resposta de 8,7% dias, e a que a Ouvidoria do HRGU trabalhou 100% em cumprimento à meta do prazo estipulado.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 – 4º trimestre			2023 – 4º trimestre			Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	40%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	38%	-5%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	78%	2,63%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	90%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	82%	-8,89%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	82%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	81%	-1,22%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	93%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	88%	-5,38%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	54%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	65%	20,37%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 12/03/2024

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 trazer soluções nas demandas. 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.

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.

Por fim, a Ouvidoria por meio dos sistema pode identificar uma melhora em prol de alguns serviços como o ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA, o INDÍCE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA, que aumentaram no último semestre informado. Isso é devido ao trabalho e melhora na continuidade das cobranças da Ouvidoria para com a prestação de serviços ao cidadão e usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, melhorando a qualidade da saúde populacional, conforme demonstrado no quadro PESQUISA DE SATISFAÇÃO na pagina 12 supracitado.

BASE LEGAL

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

COLABORADORES

1- Mª ROSANGÊLA PEREIRA E SILVA - CHEFE DA OUVIDORIA;

2- CLÉCIO JOSÉ SOARES - CHEFE DA OUVIDORIA - SUBSTITUTO.