RELATÓRIO
2º TRIMESTRE

SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO CENTRAL - OUVIDORIA

2023

SECRETARIA DE ESTADO SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

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

Introdução

A Ouvidoria do Hospital Regional da Asa Norte é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas com atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região Central.

Apresentação

O segundo relatório de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 1º/04 a 30/06/2023 bem como os índices de resolutividade e recomendação de ouvidoria (média da satisfação, atendimento, sistema e resposta de ouvidoria).

3 Assuntos mais demandados

1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)
2. Agendamento de Cirurgias
3. Servidor Público

Indicadores

Resolutividade	Quantidade Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
31%	357	91%	67%	69%	70%	76%	62%

3 Assuntos mais demandados e seus direcionamentos

Tabela 1

Assunto	Qd	Resolvida	não resolvida	PS	DA	DIRAPS	DIRASE	No prazo	fora do prazo	resolutividade
Atendimento Unidade Básica de Saúde	158	10	14	0	0	80	14	139	14	39%
Servidor Público	103	2	7	6	1	29	20	89	8	22%
Agendamento de Cirurgias	96	4	11	0	0	2	1	74	14	21%

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

Tabela 2 Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre

Sub assunto		Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	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)
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		NÃO HOUVE	A Gerência disse que irá averiguar a situação.	NÃO	20 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		ODONTOLOGIA	A Gerência encaminhou solicitação para manutenção dos aparelhos quebrados	Não	20 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		VACINA	Informado que a servidora passará por nova capacitação.	NÃO	34 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		Enfermagem	A UBS segue as normas e regulamentações estabelecidas na conduta dos técnicos de enfermagem.	NÃO	30 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		Cartão de posto	A UBS informou que há servidores para atender e os documentos necessários para o cadastro	NÃO	25 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		ODONTOLOGIA	A área técnica agradece a sugestão e tem envidado esforços para aprimorar a assistência em odontologia na SES/DF	NÃO	25 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		FARMÁCIA	Foi informado o horário da atendimento da farmácia e dito que será melhorado o fluxo e atendimento da unidade.	NÃO	20 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		VACINA	Foi informado que o encerramento da fila de vacina ocorre às 12 h e às 17h diariamente e todos os pacientes que lá se encontram neste horário, são atendidos.	NÃO	17 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		GASTROENTEROLOGIA	Foi informado que não consta pedido da especialidade para a paciente.	NÃO	5 dias	NÃO HOUVE	SIM
Atendimento em Unidade Básica de Saúde		Diabetes	Foi informado que não há a orientação de reescrever a receita, mas há a necessidade de confirmar o local de residência (que poderá ser feito por qualquer profissional da equipe) e estabelecer vínculo	NÃO	9 dias	NÃO HOUVE	SIM

Tabela 3 Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre

Sub assunto		Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	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)
Servidor Público		PRONTO SOCORRO	Foi solicitado esclarecimento dos fatos citados.	NÃO	21 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		CURATIVO	Foi tomada providências quanto ao comportamento da servidora citada.	NÃO	19 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		ELOGIO	Agradecimento	NÃO	10 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		DESVIO DE FUNÇÃO	Foi questionado às servidoras quanto a limpeza da UBS e não encontrado relatos de sujeiras e nem desvio de função.	NÃO	10 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		LAUDO MÉDICO	Foi esclarecido que o médico atual pode fornecer o laudo solicitado.	NÃO	12 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		LABORATÓRIO	A servidora recebeu nova orientação quanto ao uso do celular no local de trabalho. Há poucas vagas de exames por causa da falta de servidores	NÃO	13 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		ELOGIO	Agradecimento	NÃO	6 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		CONDUTA ÉTICA	Servidora se justificou quanto ao ocorrido	NÃO	20 dias	NÃO HOUVE	SIM
Servidor Público		CIRURGIA	Aguardando agendamento da cirurgia	SIM	7 dias	NÃO INFORMADO	SIM
Servidor Público		Atendimento médico	Será verificado o ocorrido	NÃO	24 dias	NÃO HOUVE	SIM

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

Tabela 4 Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre

Sub assunto		Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	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)
Agendamento de Cirurgias		OFTALMOLOGIA	Foi respondido que há solicitação no sistema para a cirurgia	SIM	20 dias	VERMELHA	SIM
Agendamento de Cirurgias		Ureterorenoscopia	Foi dito que 56 pessoas aguardando em sua frente para marcação da cirurgia	SM	10 dias	VERMELHA	SIM
Agendamento de Cirurgias		CIRURGIA PLÁSTICA	Aguardar marcação de cirurgia	SIM	20 dias	VERMELHA	SIM
Agendamento de Cirurgias		OFTALMOLOGIA	Foi agendada cirurgia em duas datas	SIM	19 dias	AMARELA	SIM
Agendamento de Cirurgias		GINECOLOGIA	Aguardar marcação de cirurgia	SIM	20 DIAS	VERDE	SIM
Agendamento de Cirurgias		OFTALMOLOGIA	Cirurgia autorizada, aguardando agendamento	SIM	18 dias	VERMELHA	SIM
Agendamento de Cirurgias		UROLOGIA	Aguardar marcação de cirurgia	SIM	9 dias	AMARELA	SIM
Agendamento de Cirurgias		CIRURGIA GERAL	Não há registro de cirurgia no sistema	NÃO	16 dias	NÃO HOUVE	NÃO
Agendamento de Cirurgias		GINECOLOGIA	Aguardando anestesista	SIM	24 dias	VERMELHA	SIM
Agendamento de Cirurgias		GINECOLOGIA	Aguardando marcação	SIM	18 dias	VERMELHA	SIM

Avaliação da Equipe de Ouvidoria do Hospital Regional - HRAN

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

Diante do exposto pelos usuários do Sistema Único de Saúde e Unidades de Saúde envolvidas nas demandas, podemos observar que a ausências de profissionais e falta de insumos são um dos principais fatores que aumentam a insatisfação da população da Região de Saúde Central. Afastamentos legais, lentidão no atendimento ao Pronto Socorro, falta de materiais para dar continuidade e finalização dos trabalhos ofertados os usuários, número de vagas de consultas, exames e cirurgias disponíveis também são fatores importantes para destacar.

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

O aumento de contratação de profissionais médicos, aumento de incentivo financeiro para compra de insumos e ajustes necessários para cada Unidade de Saúde, realizar o serviço públicos com mais qualidade.

Retorno do teletrabalho nas unidades administrativas, diminuindo despesas e ofertando uma quantidade maior de produtividade pelos servidores envolvidos. Maior gestão no controle de estoques nos laboratórios das UBSs e Unidades Hospitalares, e por fim, investimento na educação e participação de forma ativa da população nas melhorias dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal.

INDICADOR

Prazo de resposta

2022		2023		
Período	2º trimestre	Período	2º trimestre	Variação
Quantidade manifestação vencida	4	Quantidade manifestação vencida	77	0,73%
Percentual manifestação respondida fora do prazo	0,34%	Percentual manifestação respondida fora do prazo	8,3%	0,08%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 04/07/2023

Diagnóstico dos resultados apresentados:

A dinâmica no trabalho em equipe, aprimoramento da rotina de trabalho; Exposição de ideias; Explicações estratégicas; Realização de acordos; Fluxo correto das orientações gerenciais; Melhora geral dos resultados.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 – 2º trimestre			2023 – 2º trimestre			Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	38%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	40%	0,02%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	72%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	73%	0,01%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	75%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	77%	0,02%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	72%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	76%	0,04%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	90%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	83%	-0,07%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	55%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	61%	0,06%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 04/07/2023

Avaliação da equipe de Ouvidoria:

A Ouvidoria do Hospital Regional da Asa Norte - HRAN busca ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço, preocupando com as interações interpessoais entre os servidores e cidadãos para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão. O Acolhimento e a empatia são primordiais na busca por excelência como ouvidores, sempre buscando inovar para melhorar.

CONCLUSÃO

Somos uma instância de Governança de Serviços e as informações e o relacionamento com os diversos públicos são a nossas principais ferramentas. Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e organizações, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

FORNECER um SERVIÇO DE INFORMAÇÃO que seja DIRECIONADO, FUNCIONAL e ATRATIVO aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão.

Por fim, estabelecemos como estratégia de monitoramento das ações da Ouvidoria/Hospital Regional da Asa Norte/Superintendência Regional de Saúde Central, uma planilha de acompanhamento das demandas.