Relatório
2º trimestre
Superintendência da Região Sul
Ouvidoria

2023

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

Introdução

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria entre as áreas ou servidor responsável relacionadas aos serviços da atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Sul. Suas atividades estão previstas no Art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Apresentação

O segundo relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 1º/04/2023 a 30/06/2023 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.

Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e tem respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

Esses documentos podem ser acessados nos links abaixo:

- 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, de17 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

Números da Ouvidoria

914
Registros

01 RECLAMAÇÃO
636
69.6%

02 ELOGIO
204
22,3%

03 SOLICITAÇÃO
64
7,0%

04 INFORMAÇÃO
9
0,98%

Através da análise dos nosso canais de atendimento, nota-se que temos a prevalência dos registros é por telefone e internet.O cidadão sempre que possível, busca o atendimento presencial.

47,6% TELEFONE

35,6% INTERNET

16,6% PRESENCIAL

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/forma-de-entrada
Pesquisa em 13/07/2022

Assuntos mais demandados e seus direcionamentos

Assunto	Total	Resolvida	Não resolvida	HRG GIR/GENF/GEMERG	GERSU	DIRAPS	DIRASE	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento Unidade Básica de Saúde	203	6	8	1	0	201	0	203	0	40%
Agendamento de Consultas	189	10	19	9	152	21	7	189	0	34%
Servidor Público	94	2	5	29	DA 2	60	4	94	0	50%

Fonte:http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos

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	Ginecologia	A gerência informou que a paciente deveria procurar a UBS para providências sobre o pedido da consulta- laqueadura tubária	Não	1 dia	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Médico da Família e Comunidade	Consulta foi agendada pela GSAP em 11/05/2023, manhã	Não	9 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Enfermagem	Consulta de pré natal reagendada para o dia 22/05/2023	Não	6 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Pré natal de alto risco	Consulta de pré natal agendada na Policlínica do Paranoá	Sim	23 dias para o agendamento da consulta	Houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Enfermagem	A UBS informou que há agendamento prévio para a realização de curativos devido a demanda	Não	1 dia	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Médico de Família e Comunidade	A área técnica informou que aguarda a contração de médico para recompor a equipe	Não	15 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Farmácia	Gerência lamentou o ocorrido no atendimento e foi reforçado a importância do acolhimento aos usuários	Não	8 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Equipe ESF	Gerência informou que equipe estava em reunião conforme Programa Nacional de Atenção Básica, tem aviso fixado na unidade sobre a rotina de troca de receita	Não	7 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Farmácia	Gerência informou que o servidores são orientados quanto ao tratamento empático e respeitoso aos usuários	Não	18 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Enfermagem	Gerência solicitou comparecimento do paciente na sua equipe para agendamento de consulta e acompanhamento	Não	2 dias	Não houve	Sim

Fonte: https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao

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)**
Agendamento de consulta	Psiquiatria	Demanda acima da capacidade de vagas disponibilizadas, agendamento conforme classificação de risco e prioridades.	Sim	Aguarda agendamento desde 2021	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Dermatologia	Agendamento conforme classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG.	Sim	Aguarda agendamento desde 2022	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Pré Natal de Alto Risco	Agendamento conforme classificação de risco e data de inserção da solicitação no SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2022	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Neurologia	Agendamento conforme disponiblidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento desde 2022	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Neurologia	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento desde 2022	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Clínica Médica	Sem médico da Especialidade na Policlínica para consulta de retorno	Não	Sem previsão de agendamento	Não	Sim
Agendamento de Consulta	Endocrinologia	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2023	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Oftalmologia	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2023	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Médico de Família e Comunidade	Agendamento para connsulta na equipe de ESF	Não	Agendamento de consulta foi realizado	Sim	Sim
Agendamento de Consulta	Pré Natla de Alto Risco	Agendamento conforme classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Agendamento da Consulta foi realizado	Sim	Sim

Fonte: https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao

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)**
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: https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao

Avaliação da Equipe de Ouvidoria do Hospital Regional - Gama

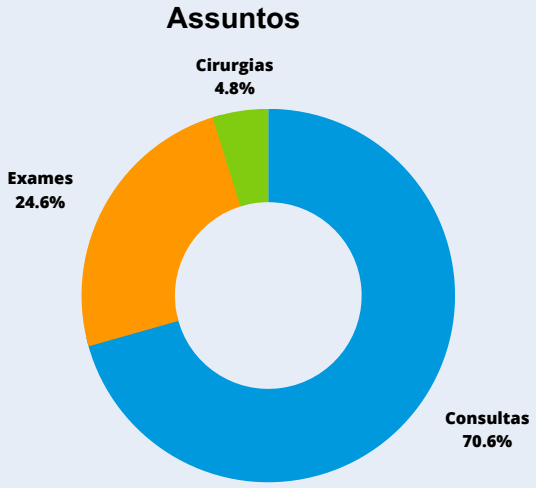
1-Principais dificuldades para as tratativas dos três assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

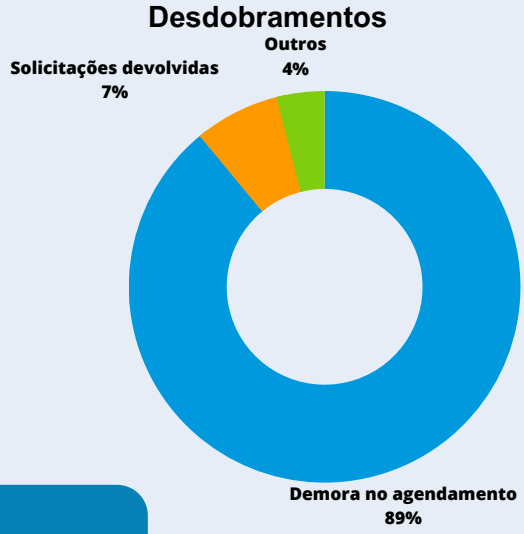
Diante do exposto pelos usuários do Sistema Único de Saúde e Unidades de Saúde envolvidas nas demandas, podemos observar que existem deficiências no acolhimento com escuta qualificada, dificultando assim, o acesso do cidadão nos serviços. A demora no agendamento de consultas por falta de vagas e de profissionais médicos mostra que tem usuários que aguardam , a depender da especialidade médica, de dois a três anos para para o agendamento da sua consulta de primeira vez

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

Melhorias das informações a serem repassadas ao cidadão. Contratação de médicos para as especialidade mais demandadas na região sul.

Assuntos e Desdobramento da Planilha Estratificada - Trimestral





228
Lançamentos

Agendamentos de Consultas- Especialidades mais demandadas

A planilha extratificada apresenta os dados sobre agendamentos de exames, consultas e cirurgias que estão regulados.

Podemos observar que a especialidade de neurologia continua a mais demandada em demora no agendamento e tivemos uma redução de 1% do trimestre anterior sobre demora no agendamento de cirurgias reguladas. Solicitações devolvidas subiu de 6% para 7%. Umas das obervações dos usuários ao fazerem seus registros é a da dificuldade de acesso para as tratativas da solicitações devolvidas junto ao profissional solicitante.

- Neurologia Adulto
- Oftalmologia Geral
- Consulta em Pré-Natal de Alto Risco
- Psiquiatria -Geral
- Cirurgia Geral
- Cardiologia Geral

INDICADORES

Resolutividade

2022		2023		
Período	2º trimestre	Período	2º trimestre	Variação
Quantidade manifestação	913	Quantidade manifestação	914	1%
Percentual resolutividade	38%	Percentual resolutividade	33%	-5%

Fonte:www.http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao
Pesquisa realizada em 13/07/2023

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Observa-se que houve uma queda no indicador de resolutividade. Essa resolutividade pode aumentar ou reduzir a medida que o cidadão realiza a pesquisa de satisfação.

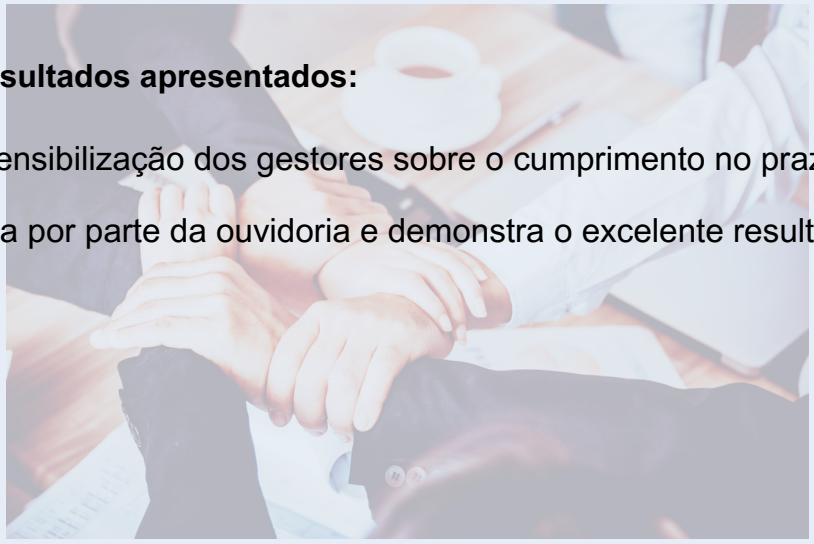
Prazo de resposta

2022		2023		
Período	2º trimestre	Período	2º trimestre	Variação
Quantidade manifestação vencida	0%	Quantidade manifestação vencida	0%	
Percentual manifestação respondida fora do prazo	0%	Percentual manifestação respondida fora do prazo	0%	

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 13/07/2023

Diagnóstico dos resultados apresentados:

A constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento no prazo legal de resposta é uma ação contínua por parte da ouvidoria e demonstra o excelente resultado na tabela acima.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 – 2º trimestre				2023 – 2º trimestre			Variação
Indicador		ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	38%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	33%	-5%
		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	66%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	81%	15%
		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	78%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	92%	24%
		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	72%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	83%	11%
		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	83%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	97%	14%
		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	45%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	63%	18%

Fonte:www.http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao
Pesquisa realizada em 13/07/2023

Avaliação da equipe de Ouvidoria:

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho para a busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço, preocupando-se 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 é a nossa principal ferramenta.

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 do Gama, Superintendência Regional de Saúde Sul uma planilha de acompanhamento das demandas.