Hospital de Apoio de Brasília - HAB
Unidade de Referência Distrital - URD

Relatório de Ouvidoria
2º Trimestre
2023

GDF
É tempo de ação.

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

OUVIDORIA - HAB

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília - HAB é um canal de comunicação entre usuários e administração e tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e devolver a estes uma posição, na forma de resposta à sua demanda. Recebe reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos aqui prestados.

Seu papel é garantir ao(à) cidadão(ã) de ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

APRESENTAÇÃO

Esse relatório trimestral de 2023 da ouvidoria do HAB apresentará 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 por esta ouvidoria. De uma forma objetiva, a chefia apresentará algumas considerações em relação aos atendimentos realizados.

Os dados fornecidos e publicados nesse 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

LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

LEI Nº 6.519, DE17 DE MARÇO DE 2020

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01 DE 5 DE MAIO DE 2017

GUIA PRÁTICO PARA AS OUVIDORIAS DO GDF, CAPÍTULO 5, RELATÓRIO TRIMESTRAL

VISÃO GERAL

Classificação	2º TRI 2022	2º TRI 2023	Variação
RECLAMAÇÃO	12	40	233%
SOLICITAÇÃO	01	03	200%
INFORMAÇÃO	01	00	-100%
ELOGIO	04	03	-25%
Total	19	46	142%

Tabela 1 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/)

Nota-se um aumento significativo no número de reclamações no 2º trimestre de 2023, se comparado ao mesmo trimestre do ano anterior.

Essa alteração se deu por ocorrência de eventos pontuais e isolados nos meses de março e junho de 2023.

Solicitações e elogios seguem próximos.

No 2º trimestre de 2023 não houve pedido de informação .

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, nota-se que temos a prevalência dos registros pela Internet (58,6%), seguidos por Telefone (21,7%) e Presencial (19,5%).

O cidadão, sempre que possível, busca por atendimento presencial. Para isso temos sala própria com privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.

INTERNET

27 MANIFESTAÇÕES

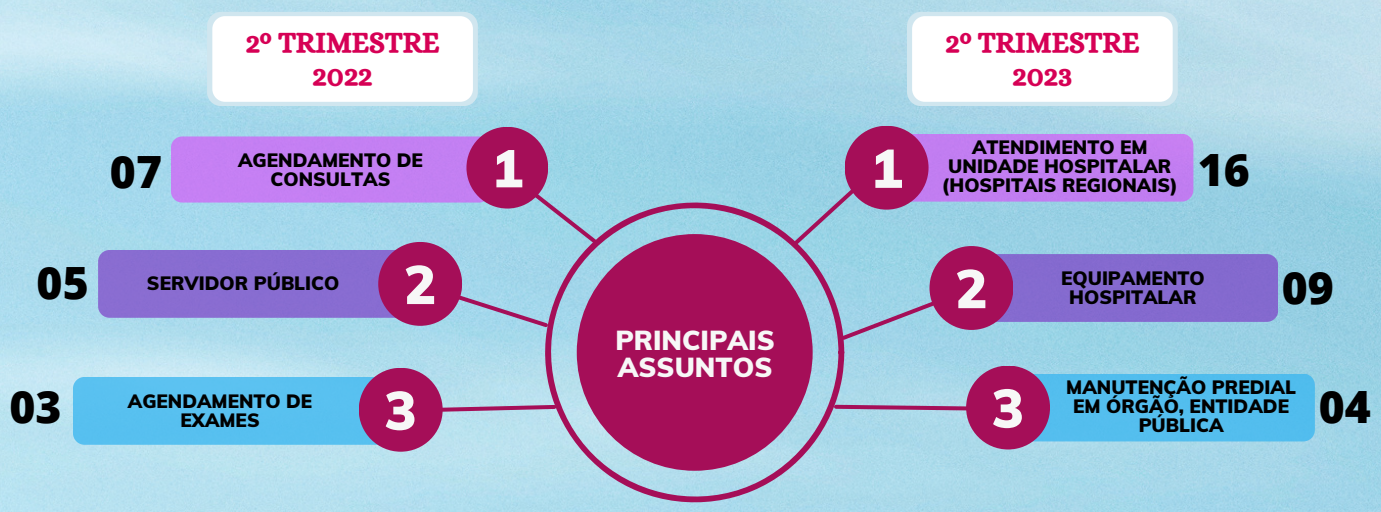
TELEFONE

10 MANIFESTAÇÕES

PRESENCIAL

09 MANIFESTAÇÕES

PRINCIPAIS ASSUNTOS



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/

Observa-se nesse gráfico o comparativo dos assuntos mais demandados nos segundos trimestres de 2022 e 2023.

É clara a diferença nos Assuntos e na quantidade de manifestações.

Embora sejam trimestres de um mesmo período, os motivos/causas das manifestações do 2º tri/2023 foram outros, sendo esses pontuais e isolados.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Assuntos	Quantidade	Resolvida	Não resolvida	Direção Hospitalar	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	19	02	02	19	19	00	50%
Equipamento Hospitalar	09	01	00	09	09	00	100%
Manutenção Predial em Órgão, Entidade Pública	04	00	01	04	04	00	0%

Tabela 2 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/)

A seguir serão demonstrados os desdobramentos dos assuntos mais demandados do 1º trimestre de 2023, sendo 10 manifestações do 1º assunto, 09 do segundo e 04 do terceiro assunto mais demandado.

1º Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Regulação de exames	Genética	O HAB possui apenas panorama 3	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Motor consertado. Chegada do Inverno.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Motor consertado. Chegada do inverno. Solicitado compra da lona para cobertura.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Motor consertado. Chegada do inverno. Solicitado compra da lona para cobertura.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Adiantamento do horário do motor de aquecimento. Falta da lona de cobertura. Inverno.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Contratação de prestação de serviço de manutenção em sua fase final. Técnicos do HAB dando manutenção.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Contratação de prestação de serviço de manutenção em sua fase final. Técnicos do HAB dando manutenção.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Manutenção em seguimento. Visita técnica presencial realizada.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Problema de mau contato no controle. Técnicos do HAB dando manutenção.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Problema de mau contato no controle. Técnicos do HAB dando manutenção.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Tabela 3 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, https://www.participa.df.gov.br/ e http://www.painel.ouv.df.gov.br/)

2º Assunto: Equipamento Hospitalar

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Técnicos do HAB dando manutenção. Tratamento do paciente não foi prejudicado.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Manutenção me seguimento. Visita técnica presencial realizada.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Técnicos do HAB dando manutenção. Tratamento do paciente não foi prejudicado.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Contratação de prestação de serviço de manutenção em sua fase final. Técnicos do HAB dando manutenção.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Manutenção me seguimento. Visita técnica presencial realizada.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Cama em funcionamento. Técnicos do HAB dando manutenção. Tratamento do paciente não foi prejudicado.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Contratação de prestação de serviço de manutenção em sua fase final. Técnicos do HAB deram manutenção.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Manutenção de cama hospitalar	Núcleo de Engenharia Clínica e Física Médica	Contratação de prestação de serviço de manutenção em sua fase final. Técnicos do HAB deram manutenção.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica

Tabela 4 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, https://www.participa.df.gov.br/ e http://www.painel.ouv.df.gov.br/)

3º Assunto: Manutenção Predial em Órgão, Entidade Pública

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SISREG)	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Adiantamento do horário do motor de aquecimento. Falta da lona de cobertura. Inverno.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Motor consertado. Chegada do inverno. Solicitado compra da lona para cobertura.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Adiantamento do horário do motor de aquecimento. Solicitada compra da lona de cobertura. Inverno.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Água gelada da piscina	Núcleo de Saúde Funcional	Adiantamento do horário do motor de aquecimento. Solicitada compra da lona de cobertura. Inverno.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não

Tabela 5 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, https://www.participa.df.gov.br/ e http://www.painel.ouv.df.gov.br/)

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB

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

As dificuldades encontradas por esta ouvidoria são, na maioria, no âmbito administrativo. Esbarramos na dependência dos setores afins, das chefias, núcleos, gerências e direção para resolução das demandas.

Entretanto, nutrimos um diálogo próximo com as áreas técnicas e temos boa recepção por parte de todas elas. Dessa forma buscamos sanar da melhor maneira e no menor tempo possível.

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

Buscaremos estar cada vez mais próximos tanto dos demandantes quanto das áreas técnicas, na tentativa de soluções e respostas mais completas e otimizadas.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

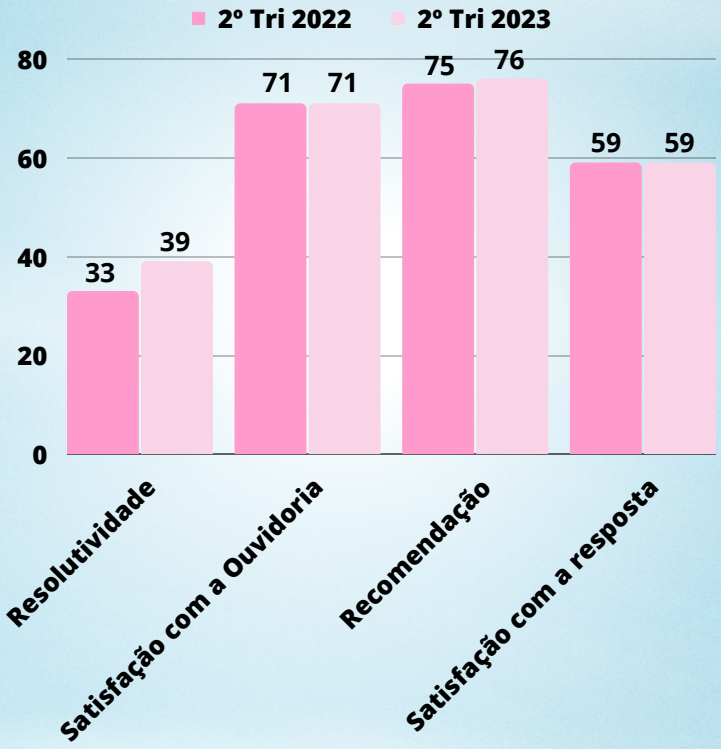
Os dados aqui mostram que o 2º trimestre de 2022 e de 2023 tiveram uma avaliação bem equiparada em relação ao trabalho da ouvidoria do HAB.

Satisfação com a ouvidoria e satisfação com a resposta foram iguais.

Resolutividade do 2ºtri/2023 apresentou percentual 6% maior em relação ao ano anterior.

Recomendação do 2ºtri/2023 apenas 1% maior que em relação ao 2ºtri/2022.

Na maior parte os índices do HAB seguem acima dos 50%. Estamos estudando maneiras para alcançarmos índices melhores.



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/

Prazo de resposta (respondida após o prazo legal de 20 dias)

2º trimestre/2022		2º trimestre/2023	
Respondida fora do prazo	0	Respondida fora do prazo	0
Percentual	0%	Percentual	0%

Tabela 6 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/)

A ouvidoria/HAB tem diálogo próximo e frequente com as áreas afins. Nos esforçamos para sempre fazermos uma constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento no prazo legal de resposta. Manteremos isso como uma ação contínua para continuarmos com excelentes resultados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É de suma importância o serviço de ouvidoria dentro das unidades hospitalares. Desde do Decreto de 2015, o serviço de ouvidoria do GDF/SES vem em constante crescimento, aprimoramento e lutando para que o(a) cidadão(ã) seja ouvido(a) e atendido(a) dentro de seus direitos e dignidade.

A ouvidoria do HAB segue trilhando o mesmo caminho. Somos uma instância de Governança de Serviços. As informações e o relacionamento com a diversidade de público (*e o nosso bem específico*) são a nossas principais ferramentas. Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral destas informações, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Viemos ao longo desse primeiro semestre de 2023 medindo esforços para a melhoria em ser referência no atendimento ao cidadão. Temos buscado formação contínua (conhecimento) junto a SIGO-DF, voltando nossas ações de trabalho na busca da excelência entre a demanda e a efetiva prestação do serviço: cidadão ficou satisfeito? Teve sua demanda resolvida?

Também nos preocupamos com as interações interpessoais entre servidores do HAB e os cidadãos, para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento.

Preservamos o acolhimento e a empatia. Temos a certeza que são ferramentas primordiais para alcançarmos a excelência como ouvidores. Estamos sempre em busca de inovação.

Assumimos como missão fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e efetivo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso principal cliente, o(a) cidadão(ã).

Sendo assim, criamos como estratégia de monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB uma planilha própria de acompanhamento das manifestações.