RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL

2024

Ouvidoria do Governo do Distrito Federal 162 participa.df.gov.br

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

Secretaria de Saúde GDF

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Região de Saúde Sul é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o governo. É responsável pelo tratamento das manifestações oriundas dos serviços da Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sul. Nossas atividades são previstas no Art. 19 do Decreto no 36.462/2015.

Promove melhorias na qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em parceria com os gestores na busca de uma melhoria contínua na assistência prestada ao cidadão.

Neste relatório apresentamos os desdobramentos dos três assuntos durante o ano de 2024, que é do período de 01/01/2024 a 31/12/2024, mostrando quais serviços mais procurados pelos usuários de nossa região, os índices de resolutividade, o cumprimento de prazos e os resultados da pesquisa de satisfação dos cidadãos que responderam, após terem conhecimento da resposta emitida pelas áreas técnicas.

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 têm 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.

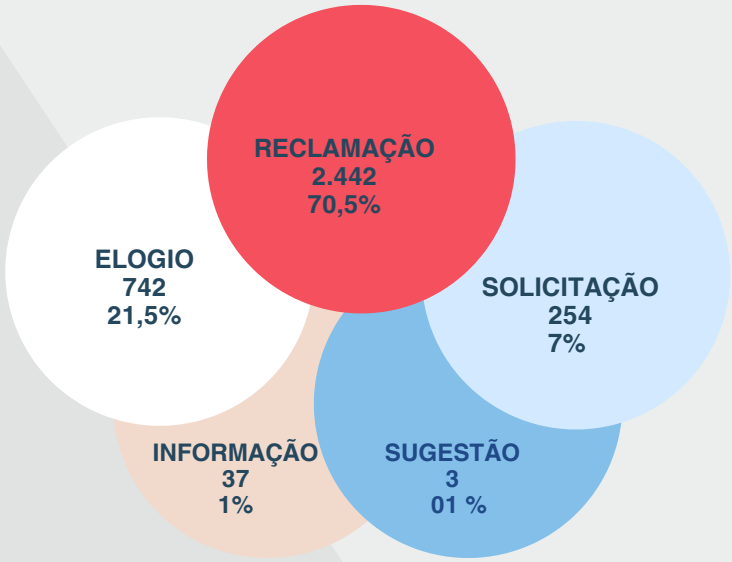
LINKS PARA ACESSO

- Decreto 39.723 de 19 de março de 2019https://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

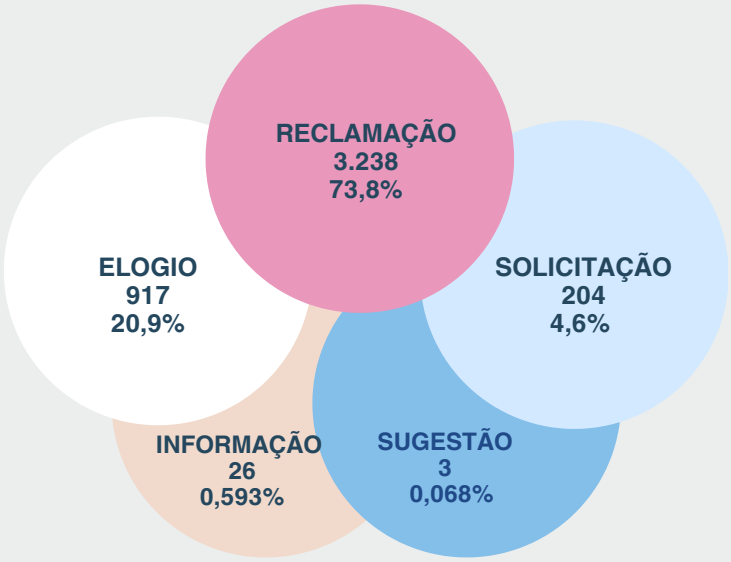
TIPOLOGIA-2024

4.388 -Manifestações

2023
3.478
REGISTROS



2024
4.388
REGISTROS



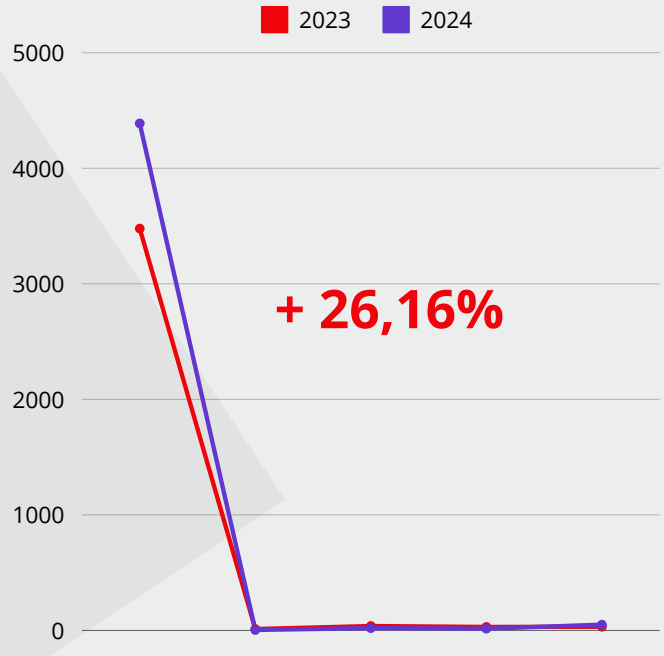
	2023	2024
	1.710 registros 49,2%	2.009 registros 45,8%
	1.132 registros 32,5%	1.510 registros 34,4%
	631 registros 18,1%	846 registros 19,3%

Ao compararmos os dados de 2023 e 2024 verificamos que o total de manifestação foi de 3.478 registros em 2023 e em 2024 foi de 4.388 registros, com uma variação (aumento) de 26,16%.

- Reclamação: aumento de 796 registros;
- Elogio: aumento de 175 registros;
- Solicitação: queda de 50 registros;
- Informação: queda de 11 registros;
- Sugestão: permaneceu igual com apenas 3 registros.

Este aumento indica uma maior participação da população na gestão púbica fomentando o controle social e melhoria no sistema ParticipaDF, que ficou mais fácil para os registros das demandas.

Ao analisarmos 2023 com 2024 verifica-se que houve uma queda no percentual de registros via telefone (162) de 3,4 pontos percentuais e aumento de registros presencias e via internet.



http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos
http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/forma-de-entrada
Pesquisa em 11/02/2025

ASSUNTOS E DESDOBRAMENTOS PLANILHA DE MONITORAMENTO INTERNO

Em relação aos níveis de atenção podemos analisar que percentuais de registros de demandas muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das Unidades, pois os cidadãos são agentes de transformação de realidades e é importante que gestores divulguem e orientem quanto a esse direito de uso dos serviços da ouvidoria, que acaba por ser um termômetro para análises dos processos de trabalho das áreas técnicas, e que índices baixos de registros podem indicar que o cidadão não é estimulado em participar nas melhorias dos serviços de saúde que lhe são oferecidos.

O total de manifestações não anônimas com as tipologias Reclamação e Solicitação durante 2024, foi de: 3.035.

01

Atenção Primária

1.810 registros
60.03%

02

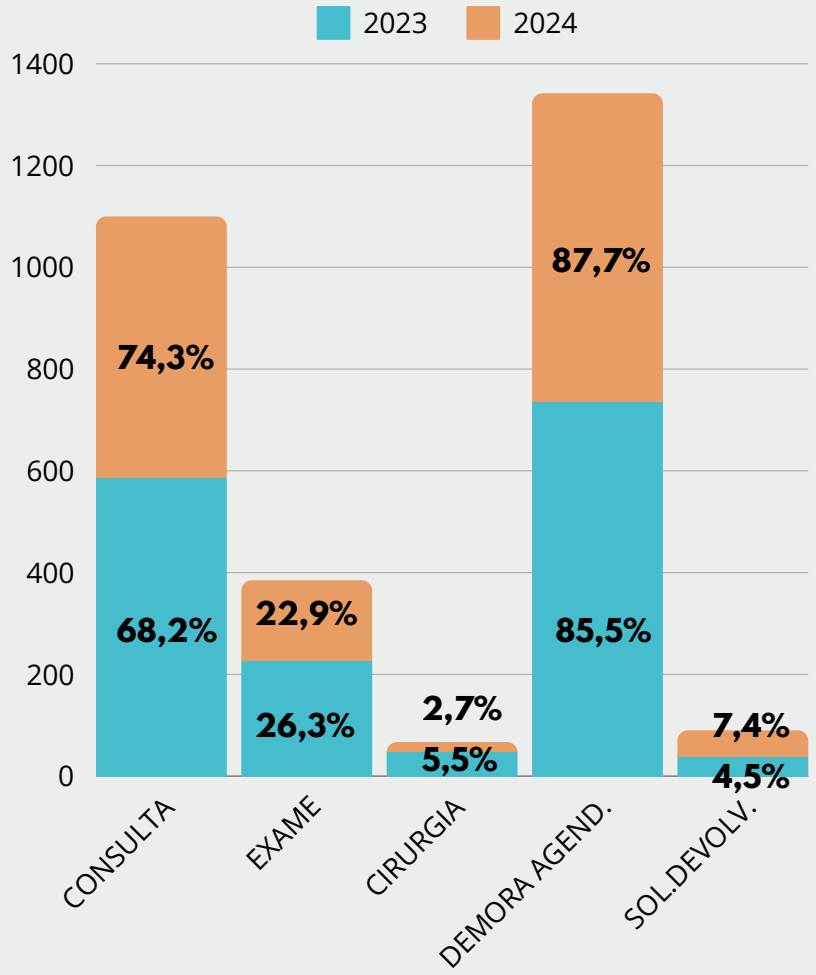
Atenção Hospitalar

1.071 registros
35.5%

03

Atenção Secundária

135 registros
4.47%



A planilha de monitoramento serve para acompanhar o fluxo interno entre as unidades de saúde e setores subordinados e estratifica os dados sobre agendamentos de exames, consultas e cirurgias que estão regulados e que são frutos de registros dos cidadãos, reclamando ou solicitando informações sobre as suas inserções.

Em 2024 podemos observar que a demora no agendamento de consulta de primeira vez e na lista de espera do sistema de regulação ainda apresentou um percentual elevado 87,7%.

A média anual de solicitações devolvidas ficou em 7,4%, demonstrando que ainda persistem as dificuldades para as tratativas das solicitações devolvidas.

Houve uma queda em solicitações, o que ocasionou:

- Exame: queda de 3,4 pontos percentuais;
- Cirurgia: queda de 2,8 pontos percentuais.

Tivemos um aumento de 6,1% nas demandas por consultas reguladas.

Fonte: Controle Interno da Ouvidoria
Pesquisa: 11/02/2025

ESPECIALIDADES MÉDICAS DE MAIOR PROCURA NA REGULAÇÃO DA REGIÃO DE SAÚDE SUL EM 2024

O quadro demonstrativo apresenta as principais especialidades médicas mais demandadas em agendamento de consulta de primeira vez, tendo uma média de espera de 12 a 24 meses a depender da classificação de risco e apresenta também a análise dos dados de ano de 2023.

2024

Cirurgia Geral	1°
Cardiologia Adulto	2°
Oftalmologia Geral	3°
Dermatologia Geral	4°
Neurologia Adulto	5°

Através da estratificação de dados, podemos verificar que a Cirurgia Geral que ocupava o 4° lugar em 2023 na especialidade com maior procura por consulta de primeira vez, subiu para o 1° lugar em 2024, mas a procura por Cardiologia Adulto e Oftalmologia Geral continua alta e com demora para agendamento, devido falta de especialistas na Região Sul.

2023

Neurologia Adulto	1°
Cardiologia Adulto	2°
Oftalmologia Geral	3°
Cirurgia Geral	4°
Psiquiatria Geral	5°

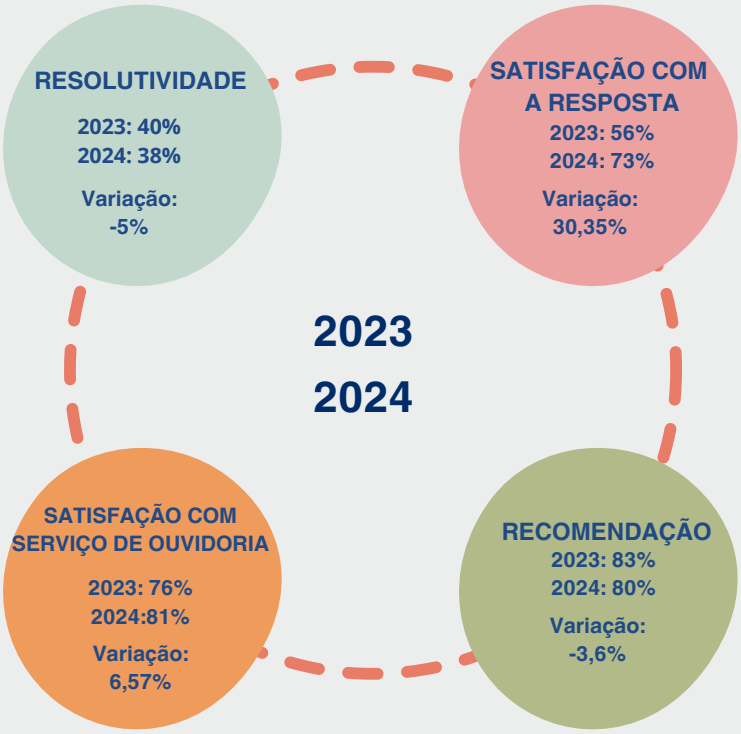
Fonte: Controle Interno da Ouvidoria
Pesquisa: 11/02/2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

INDICADOR	METAS 2024	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	RESULTADO 2024
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	58%	52%	63%	88%	81%	73%
RESOLUTIVIDADE	39%	37%	38%	45%	31%	38%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	74%	73%	78%	87%	83%	81%
RECOMENDAÇÃO	80%	69%	83%	81%	86%	80%

De acordo com os dados apresentados, a Ouvidoria da Região de Saúde Sul alcançou as metas em três indicadores pactuados no plano de ação da Ouvidoria da SES. A pesquisa de satisfação registrada pelos usuários no sistema ParticipaDF dá embasamento à gestão para tomadas de decisões para melhorias em seus processos de trabalho.

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES



Diagnóstico dos resultados apresentados:

Observa-se que o indicador de Resolutividade teve uma redução de -5% em 2024 em comparação a 2023. Essa resolutividade pode aumentar ou reduzir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema participadf.

O aumento da Satisfação com a Resposta recebida, onde no ano de 2023 foi de 56% e em 2023 subiu para 73%, com uma variação de 30,35%, o que demonstra o resultado positivo da ação contínua da Ouvidoria junto aos gestores para que melhorem a qualidade na resposta ao usuário.

O indicador Satisfação com o serviço da ouvidoria foi de 81% comparado a 2023 que foi de 76%, um aumento de 6,57%.

Fonte:www.http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao
Pesquisa 14/02/2025

ASSUNTOS

Listamos na tabela abaixo, os três assuntos que foram mais demandados em 2024 e seus desdobramentos:

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRG	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	1.094	40	57	02	11	1.072	09	1.094	0	40%
Agendamento de Consultas	696	42	69	36	0	607	53	696	0	39%
Atendimento em Unidade Hospitalar	661	16	24	593	35	12	22	661	0	39%

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

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

Através do desdobramento analisamos a necessidade de melhorar continuadamente as informações aos usuários que buscam por acesso aos serviços e atendimento em suas UBS. Em 2024, a maior dificuldade para o usuário foi o acesso à consultas e de informações precisas sobre os serviços.

Em relação ao assunto Demora no Agendamento de Consultas, ele se dá por falta de vagas e de profissionais médicos, onde há usuários que aguardam entre 300 a 1.000 dias ou mais, a depender da especialidade médica e classificação de risco. Essa situação impacta na qualidade de vida de quem espera por uma consulta médica como por exemplo em cardiologia. Reclamações e solicitações sobre consulta em Cirurgia Geral e Cardiologia Geral foram os itens mais registrados pelos usuários nesse trimestre.

Ao analisar o assunto Atendimento em Unidade Hospitalar verifica-se que a demora no agendamento de cirurgias ortopédicas do pronto socorro de traumatologia e ortopedia impulsionou o aumento dos registros em ouvidoria no 3° e 4° trimestre. Essa situação foi reflexo da alta demanda de traumas e a procura por atendimento ortopédico de paciente oriundos tanto do Entorno Sul, quanto de outras cidades do Distrito Federal, bem como de outros estados federativos, o que acaba sobrecarregando os serviços nesta especialidade. A gestão local organizou os serviços para se adequarem a esta realidade. O déficit de pediatrias para prestar assistência no Alojamento Conjunto do HRG também foi um item muito demandado pelos usuários durante o ano de 2024.

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

Melhorias nos acolhimentos e escuta qualificada nas UBS; contratação de médicos para as especialidades ambulatoriais mais demandadas na Região Sul. Contratação de pediatras para o HRG.

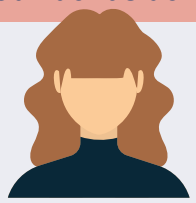
A Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas em seu Art. 2º determinam que os servidores e gestores instados para resposta das manifestações de Ouvidoria e das solicitações de informações via Lei de Acesso à Informação - LAI devem responder dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis. Em 2024, as principais unidades da Região Sul que cumpriram os prazos legais de resposta a serem emitidas aos cidadãos foram:

- Gerência de Regulação Sul
- GSAP01 de Santa Maria
- Policlínica
- GSAP02 do Gama
- Gerência de Assistência Cirúrgica

Fonte: https://www.painel.ouv.df.gov.br/ - 14/02/2025
Planilha estratificada: 13/02/2025

NOSSAS AÇÕES

- **Tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações registrados pelo cidadão;**
- **Suporte às áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas, orientando sobre a qualidade das respostas e prazos;**
- **Contato direto com o cidadão para requerer complementação das demandas ou prestar esclarecimentos;**
- **Participação em cursos, palestras e reuniões oriundas de convocações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal.**
- **Elaboração de relatórios trimestrais e anuais;**
- **Divulgação dos servidores mais elogiados pelos usuários através dos canais da Ouvidoria;**
- **Esclarecimentos aos servidores sobre nossas atividades de ouvidoria;**
- **Reuniões com a alta gestão e colegiados;**
- **Parceria com o Conselho de Saúde do Gama.**
- **Curso: Ouvidoria, Vamos Conhecer? Para gestores e supervisores das unidades de saúde da região.**



A nossa meta para 2025 é dar continuidade ao curso de Ouvidoria que começou em outubro de 2024 e pretendemos em 2025 capacitar todos os gestores da região de saúde sul.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

O relacionamento próximo com os diversos públicos é nossa principal meta.

Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e unidades de saúde, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Nosso propósito é 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, é o nosso foco.

Somos uma instância de Governança de Serviços atuando ativamente para as melhorias nos processos de trabalho das equipes nos três níveis de atenção que compõem a Região de Saúde Sul.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão e mantém um espaço de diálogo procurando atuar auxiliando nas tomadas de decisões com os gestores.

Avançamos em ações de governança, o que refletiu em dados positivos apresentados, tais como aumento no percentual na qualidade na resposta da gestão para o cidadão e a redução nos prazos de resposta.

Criamos uma planilha de monitoramento interno e pudemos apresentar informações como as especialidades médicas mais demandadas para agendamento de consultas médicas, acompanhamento de solicitações devolvidas de consultas, exames e cirurgias e reforçamos a importância de agilizar as informações entre todos os setores para que a gestão possa atuar de forma ágil para melhorias na assistência.

EQUIPE OUVIDORIA DO HRG:
ELIANE SIMEÃO DE OLIVEIRA
ANA MARIA DE SOUZA SILVESTRE
PATRICIA MARIA EMÍDIO COSTA