RELATÓRIO OUVIDORIA DO HRAN

2º TRIMESTRE DE 2024

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GDF

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Seccional do Hospital Regional da Asa Norte é uma instância de comunicação direta entre o cidadão e o governo. Visa promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em conjunto com os gestores, na busca de uma melhoria contínua do serviço público prestado, aprimoramento de procedimentos, rotinas, medidas preventivas e corretivas em decorrência da análise das manifestações recebidas.

As funções desempenhadas pela Ouvidoria deste Hospital Regional da Asa Norte incluem a tramitação de manifestações para as áreas técnicas relevantes, o acolhimento e atendimento presencial ao cidadão, além de oferecer suporte à direção do hospital. O objetivo é aprimorar os serviços oferecidos e identificar os principais aspectos que necessitam de melhorias, priorizando-os para a gestão. Também são realizadas outras atividades designadas pela Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde.

Neste relatório serão apresentados os dados referentes ao terceiro trimestre do ano de 2024, no que tange a indicadores, assuntos mais demandados, avaliação da equipe de ouvidoria e sugestão de melhorias, indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo, pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria e demais indicadores de ouvidoria.

VISÃO GERAL

2º Trimestre de 2024:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

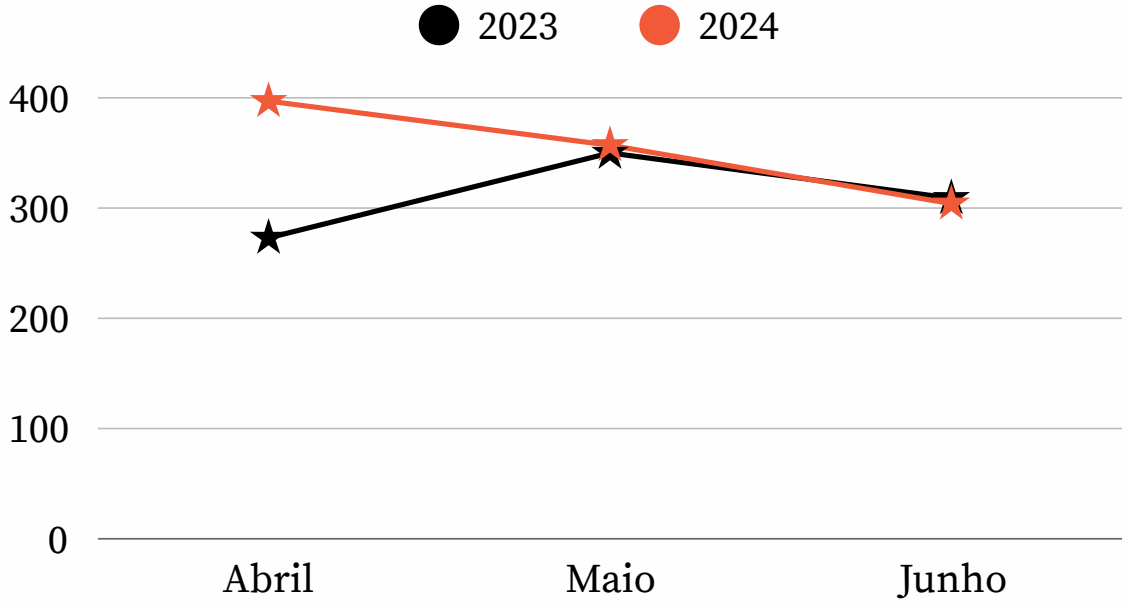
2º Trim. de 2023 (Total: 932)

1.058

2º Trim. de 2024 (Total: 1.058)

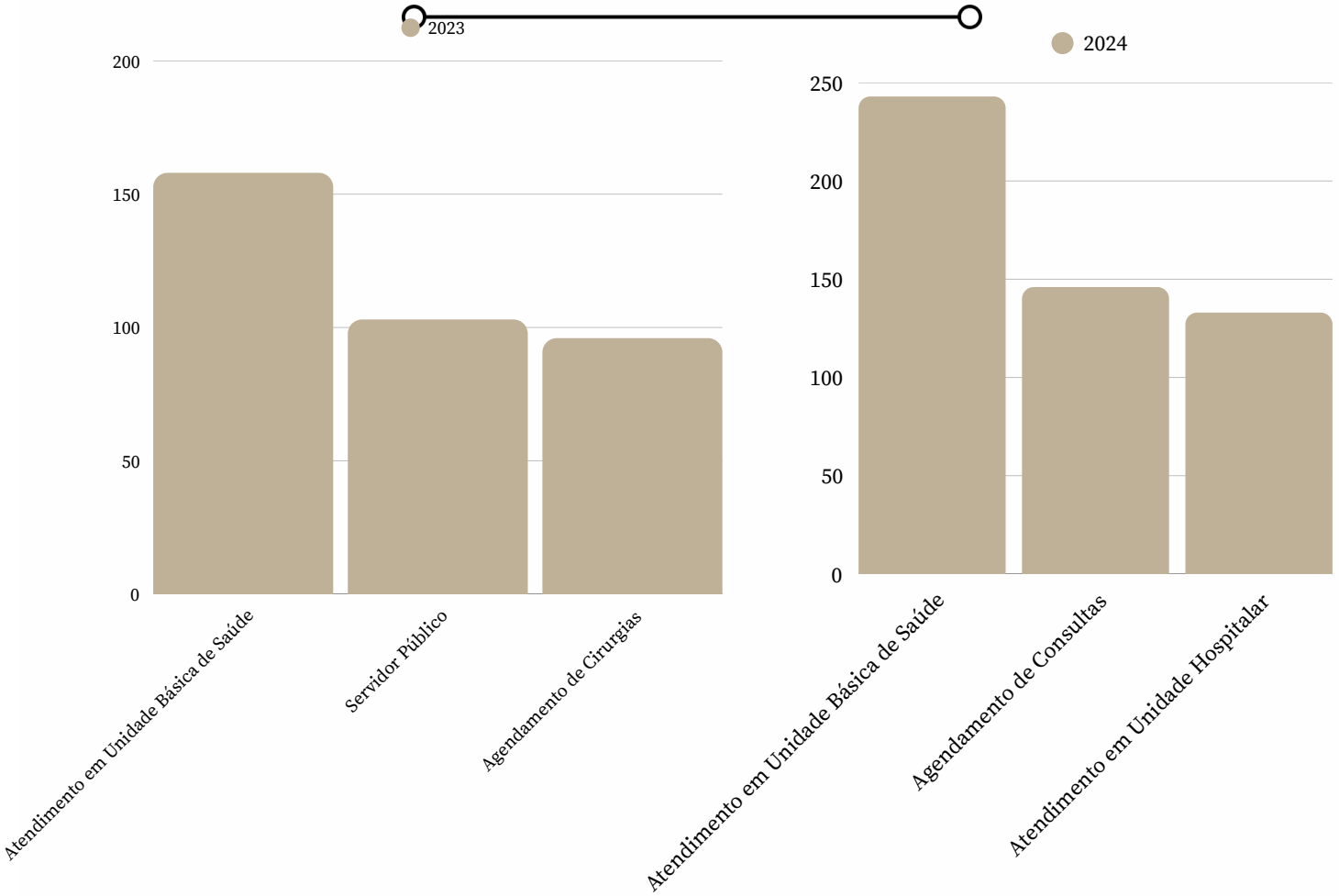
13,51%

a mais que o número de manifestações registradas no mesmo trimestre de 2023.



Observa-se um aumento considerável no total de manifestações recepcionadas no 2º trimestre deste ano em relação ao 2º trimestre do ano passado, levando em consideração todas as modalidades de recepção de manifestações, em um percentual de 13,51%, tendo como assuntos mais demandados o Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS (243), Agendamento de Consultas (146), Atendimento em Unidade Hospitalar (133) o que trouxe perspectiva diferente do 2º trimestre de 2023, tendo em vista que os três assuntos mais demandados foram relacionados ao Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS (158), Servidor Público (103), e Agendamento de Cirurgias (96), vejamos:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Conclui-se, portanto, que o maior problema enfrentado na região há tempos é o atendimento em Unidades Básicas de Saúde, especificamente no Agendamento de Consultas. Há frequentes relatos de falta de médicos, atendimento precário e demora na marcação de consultas com o Médico da Família e Comunidade. Esses fatores afetam diretamente o acesso à saúde da população, pois a Unidade Básica de Saúde é a única porta de entrada para o atendimento ambulatorial no SUS.

Uma observação relevante, já mencionada em relatório anterior, refere-se ao Agendamento de Consultas. Na Região de Saúde Central, o Memorando Circular nº 3 SES/SRSCE reforçou as regras de regulação, destacando que o próprio profissional de saúde é responsável por realizar seus agendamentos de retorno e demais regulações. Essa orientação da Superintendência trouxe uma mudança significativa nos Agendamentos de Consultas, concentrando as reclamações na confirmação das consultas, e não mais na falta de regulação e marcação de consultas nas Unidades Básicas de Saúde.

INDICADORES

2º Trimestre de 2024:

INDICADOR	METAS 2024	2º TRIMESTRE 2023	2º TRIMESTRE 2024
QUALIDADE DA RESPOSTA	61%	50%	68%
RESOLUTIVIDADE	39%	35%	40%
SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA	73%	68%	75%
RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	78%	67%	76%

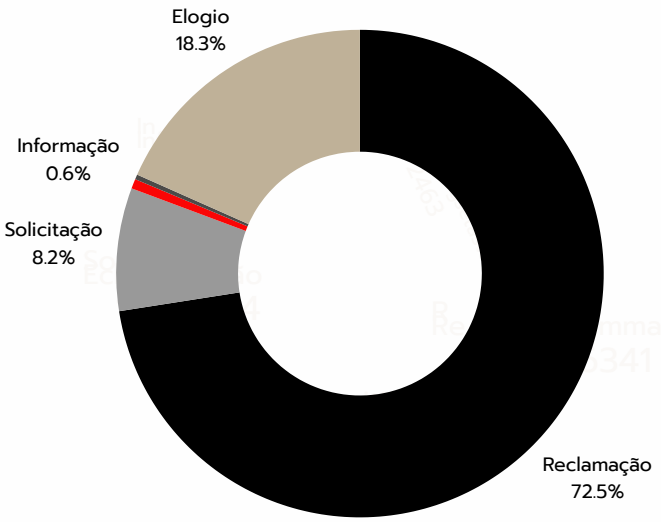
FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 21/08/2024

Os usuários podem responder a pesquisas de satisfação no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), e os dados gerados podem ser utilizados na governança dos serviços. Analisando esses dados, percebe-se que a Ouvidoria deste HRAN já atingiu as metas de dois indicadores pactuados no plano. Esse resultado pode ser aprimorado com uma rotina mais rigorosa de contatos após a resposta definitiva, incentivando que o usuário avalie os aspectos de seu protocolo. Para implementar essa rotina de forma sólida, são necessárias mais horas de trabalho para esta unidade, um apontamento já realizado em relatório anterior e reforçado neste. Destaca-se que, atualmente, a ouvidoria apresenta um déficit de 120 horas.

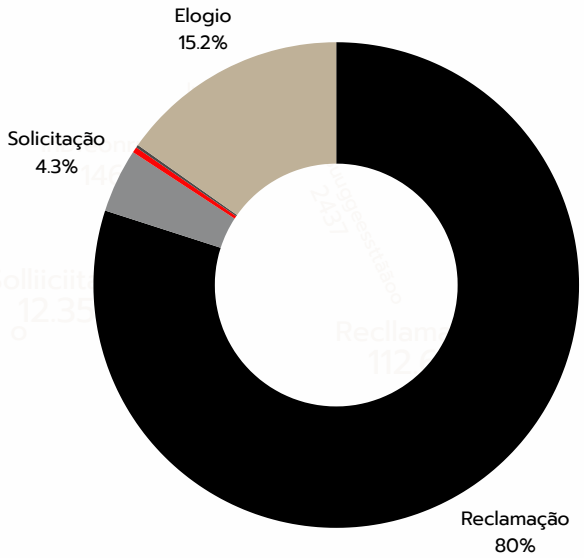
TIPOLOGIA

2º Trimestre de 2024

2º Trimestre de 2023:



2º Trimestre de 2024:



FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 24/05/2024

A tipologia "Reclamação (RE)" foi a classificação mais recorrente, sendo que no 2º trimestre de 2023 foram registradas 676 manifestações e no mesmo período de 2024 foram registradas 846.

Merece destaque o fato de que os Elogios (EL) continuam figurando como o segundo assunto mais acionado, sendo que, internamente, a maior parte destes elogios se direcionam aos servidores, com 65 demandas (Assunto: Servidor Público) .

No 2º trimestre de 2024 "Reclamação" continuou sendo a tipologia mais recorrente, totalizando 846, como já mencionado.

Percebe-se que houve um aumento considerável com variação de aproximadamente 25,15% na tipologia em comparação ao 2º trimestre de 2023. Sendo também observada uma diminuição percentual no número de elogios.

ASSUNTOS

2º Trimestre de 2024

Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados no 2º Trimestre de 2024:

			TIPOLOGIAS					
ASSUNTOS	QT.	%	RE	SO	EL	SU	IN	DE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	243	27,2%	205	4	33	1	-	-
Agendamento de Consultas	146	16,3%	132	13	-	-	1	-
Atendimento em Unidade Hospitalar	133	14,9%	107	4	21	1	-	-
Atendimento Médico	108	12,1%	83	3	22	-	-	-
Servidor Público	105	11,7%	37	1	67	-	-	-

Reclamação -RE; Solicitação - SO; Elogio - EL; Sugestão - SU; Informação - IN; Denúncia - DE

Como já demonstrado pelo gráfico relacionado às demandas mais acionadas fica evidente que a maior queixa do cidadão é com acesso à saúde básica (1º) e Agendamento de Consultas (2º), que permanentemente figuram nas primeiras posições. Esse padrão indica que é esperado um crescimento contínuo na procura por esses assuntos ao longo do ano, sendo pertinente que a cobertura e força de trabalho das Unidades Básicas de Saúde estão evidentemente aquém da necessidade da população.

É relevante observar que a porcentagem dos temas mais demandados foi calculada em relação ao total de 1.058 manifestações recebidas no período.

Para que haja maior clareza em relação aos direcionamentos das demanda já citadas trazemos também as unidades mais demandas por esta Ouvidoria do HRAN ao longo do trimestre relacionadas com os três assuntos mais demandados em relação a estas de acordo com o controle interno da unidade.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

2º Trimestre de 2024

47 — GSAP 1 - Asa Sul

- 32 — Atendimento em Unidade Básica de Saúde
- 12 — Agendamento de Consultas
- 3 — Vacinas Humanas

42 — GERÊNCIA DE EMERGÊNCIA

- 22 — Atendimento em Unidade Hospitalar
- 17 — Atendimento em Urgência, Emergência
- 3 — Atendimento Médico

35 — GSAP 2 - Asa Norte

- 28 — Atendimento em Unidade Básica de Saúde
- 4 — Agendamento de Consultas
- 3 — Campanha de Vacina

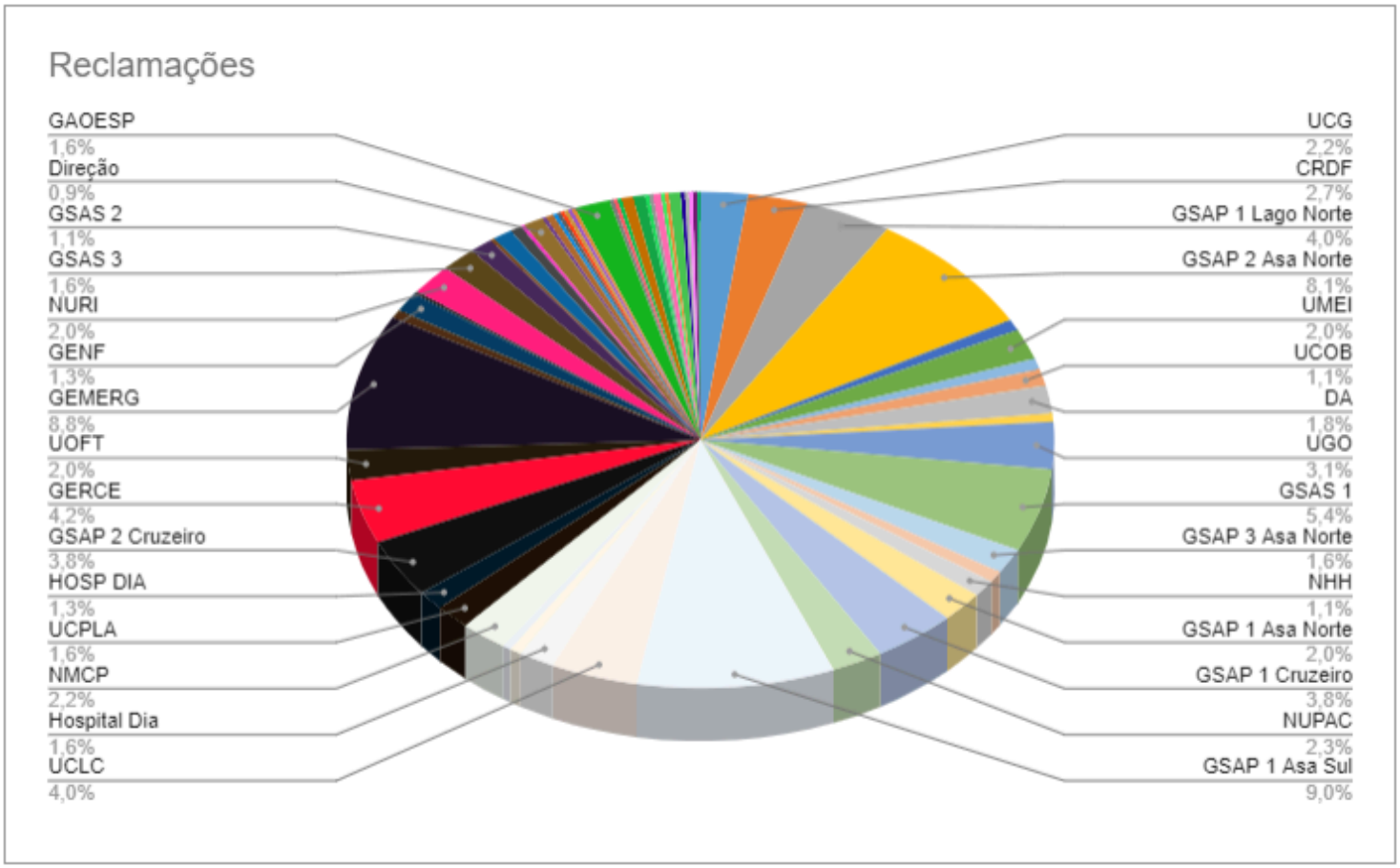
20 — Gerência de Atenção Secundária nº 1

- 18 — Agendamento de Consultas
- 3 — Agendamento de Exames
- 2 — Atendimento Médico

Dados extraídos do controle interno desta ouvidoria.

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Reclamações

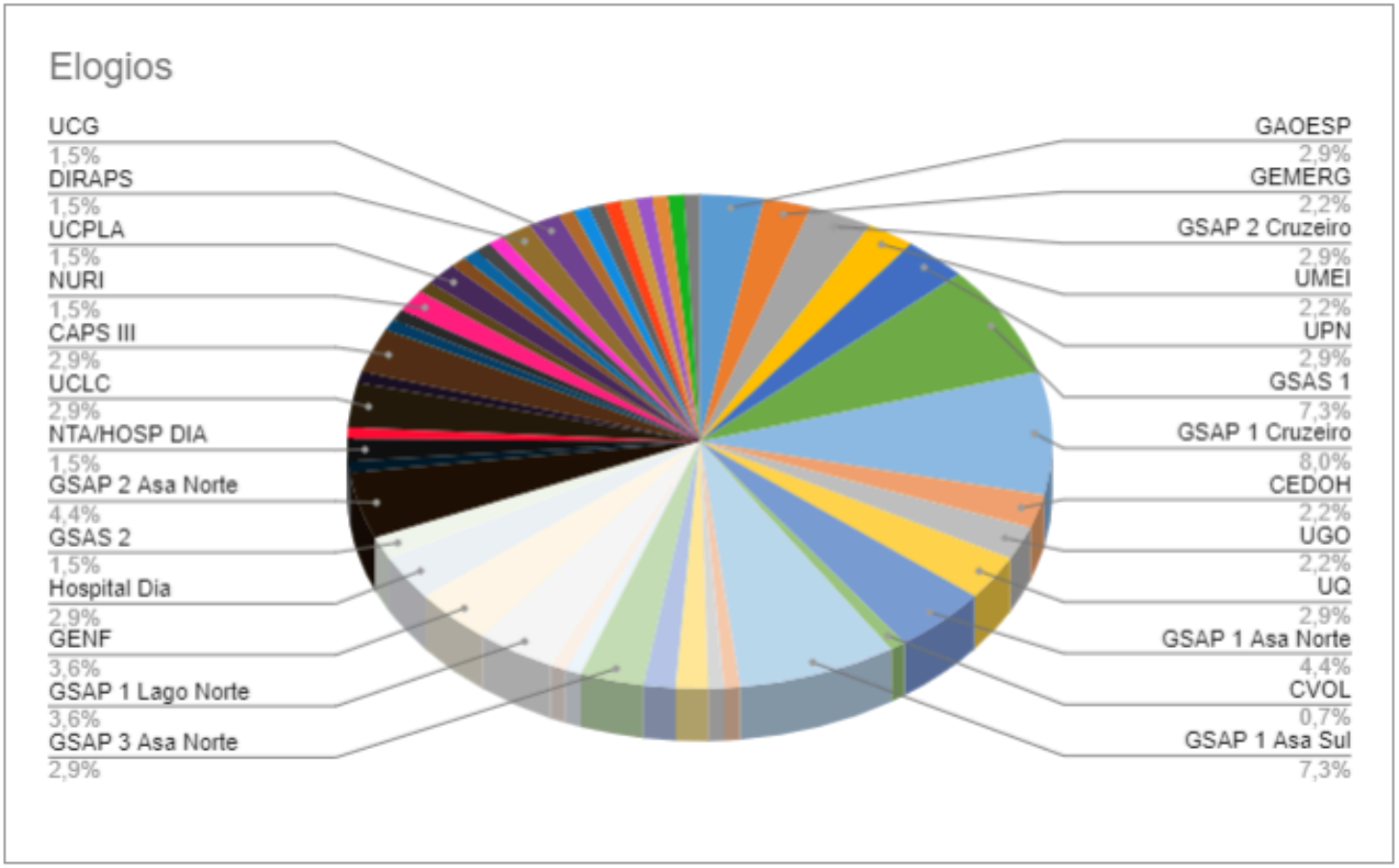
2º Trimestre de 2024



FONTE: Controle Interno da Ouvidoria do HRAN.

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Elogios

2º Trimestre de 2024



FONTE: Controle Interno da Ouvidoria do HRAN.

PROJETOS E OBJETIVOS

2º Trimestre de 2024

Os projetos têm como objetivo qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão visando melhoramentos estruturais e técnicos dessa ouvidoria, o que será otimizado com a reforma do ambulatório do HRAN, onde se localiza esta ouvidoria.

01 Melhoria geral da sala da ouvidoria do HRAN visando melhor acolhimento do cidadão;

02 Acréscimo na força de trabalho da equipe, visando mais um servidor Administrador advindo de retorno das Administrações Regionais.

03 Manutenção e aprimoramento pontual do processo de trabalho visando a continuidade, ou até melhora, do tempo médio de resposta através de implementação de novo sistema de controle.

PROJETOS E OBJETIVOS ANTERIORES

2º Trimestre de 2024

Os projetos e objetivos pactuados no trimestre anterior foram muito bem diligenciados e cumpridos pela equipe, o que logicamente gerou melhorias nos diversos processos de trabalho dessa ouvidoria, mas encontrou barreiras devido a falta de pessoal e alguns pontos de organização do hospital.

01 Foi iniciada reforma na sala de ouvidoria, trazendo um melhor ambiente de trabalho e comodidade no acolhimento ao cidadão.

02 A força de trabalho não teve acréscimo, apesar da chegada de colaboradora voluntária. Foi feito o remanejamento da escala de uma das servidoras para o período da tarde, o que certamente diminuiu os períodos de fechamento da unidade.

03 **Não houvera melhora no tempo de resposta ou no processo de trabalho, haja vista períodos de afastamentos legais de servidores, o que inviabilizou o projeto.**

NOSSA EQUIPE

OUVIDORIA DO HRAN

Ouvidor: Gustavo Rocha Caldas

Laiane Batista de Souza

Maria Alice Pereira Braga

Marisa da Conceição Sousa

OBRIGADO!