Relatório da Ouvidoria

3º Trimestre 2023

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

ParticipaDF
participa.df.gov.br

GDF

Apresentação

A Ouvidoria do Hospital Regional de Ceilândia tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão.

Para tanto, encontra respaldo no Decreto n.º 39.546/2018 que dispõe sobre o regimento interno da SES-DF e em seu art. 285 estabelece a competência das Ouvidorias seccionais.

A unidade é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria relacionadas a atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Oeste, restrita à Região Administrativa de Ceilândia.

O presente trabalho refere-se ao 3º Trimestre do ano de 2023 (Julho a Setembro) e apresenta os três assuntos mais demandados no período e seus desdobramentos, bem como apresenta os indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria.

Destaques

1180

Demandas recebidas no 3° Trimestre de 2023, aumento de 20,28% em relação ao mesmo período de 2022

6.9 Dias

O prazo médio para envio de respostas, contra 7.9 no mesmo período de 2022

306

Atendimentos presenciais realizados com 157 manifestações registradas

174

Elogios direcionados aos servidores

Zero

Número de manifestação vencidas ou respondidas fora do prazo

Assuntos mais demandados

Assunto	Quantidade	Resolvida	Não Resolvida	HRC	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em UBS	**286**	**13**	**12**	**0**	**0**	**286**	**0**	**286**	**0**	**52%**
Agendamento de consulta	**243**	**19**	**26**	**24**	**0**	**188**	**31**	**243**	**0**	**44%**
Atendimento em Unidade Hospitalar	**145**	**3**	**14**	**145**	**0**	**0**	**0**	**145**	**0**	**18%**

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
e Controle Interno

De acordo com o painel de Ouvidoria, temos que os três assuntos mais demandados foram: 1) Atendimento em UBS; 2) Agendamento de Consulta e 3) Atendimento em unidade hospitalar. Considerando o mesmo período do ano de 2022 percebe-se que houve alteração nos assuntos mais demandados, sendo aquela época o TOP três: 1) Agendamento de Consulta; 2)Atendimento em UBS; e 3) Servidor Público.

DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto?
Agendamento de consulta	Proctologia	O paciente foi agendado para o dia 11/07/2023 às 09h	Não	7 dias	Não se aplica	Não
	Mastologia	Consta agendamento para o dia 25/07/2023 as 13h00 no Ambulatorio I	Não	Aguardando desde 26/05/2023	Não se aplica	Sim
	Pediatra	Agendamento da consulta foi realizado para o dia 07/08/2023 as 07h00min	Sim	36 dias	Amarelo	Sim
	Cardiologia	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 22/12/2022	Amarelo	Sim
	Neurologia	Consulta está marcada para QUA ● 09/08/2023 ● 13h00min	Sim	12 dias	Amarelo	Sim
	Mastologia	Consta agendamento da consulta para TER ● 15/08/2023 ● 13h00min	Sim	Aguardando desde 01/06/2023	Vermelho	Sim
	Obstetrícia	Consulta agendada para a próxima segunda feira 14/08/23 às 13h20min	Não	8 dias	Não se aplica	Sim
	Psiquiatra	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 08/04/2023	Verde	Sim
	Neurologia-Adulto	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 12/05/2023	Amarelo	Sim
	Oftalmologia	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 14/07/2022	Amarelo	Sim

Fonte: http://www.PARTICIPA.DF.GOV.BR E PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO EM UBS

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto?
Atendimento em UBS	Vacinação	A vacina está disponível nessa Sala de Vacina, comparecendo na unidade será realizado avaliação e posterior vacinação se assim desejar	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Orientações quanto ao fluxo de acolhimento	-	-	-	Sim
	Pediatria	Solicitação de consulta em pediatria para sua filha, inclusive já está agendada para o dia SEGUNDA-FEIRA 24/07/2023	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Esclarecimentos quanto ao dia para marcação de consultas.	Sim	8 dias	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Realizado contato com a paciente e sanada a pendência das fraldas	-	-	-	Sim
	Farmácia	Informado quanto a disponibilidade dos medicamentos na unidade	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Informamos que o paciente foi atendido no dia 16/08.	-	5 dias	-	Não
	Vacinas	Houve uma falta momentânea de vacina no final do período da manhã e foi solicitado de imediato a reposição do imunobiológico	-	-	-	Sim
	Gerência da Unidade	Empenhados em garantir que você receba os insumos necessários conforme a prescrição médica.	-	-	-	Sim
	Ginecologia	Realizado reagendamento de consulta	Sim	15 dias	-	Sim

Fonte: http://www.PARTICIPA.DF.GOV.BR E PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto?
Atendimento em unidade hospitalar	Traumatologia e Ortopedia	Déficit de profissionais para atender à grande demanda	Não	2 dias	Verde	Sim
	Ginecologia e Obstetrícia	Alta hospitalar com orientações	Não	0 dias	Amarelo	Sim
	Pediatria	A manifestante nos informa que já conseguiu uma clínica para internação do filho	Não	2 dias	Amarelo	Sim
	Gerência de Assistência Clínica	Em relação ao vômito, limpou logo em seguida que terminou de atender uma ocorrência na enfermaria do pronto socorro	Não	0 dias	Amarelo	Sim
	Ginecologia e Obstetrícia	Unidade de Ginecologia, não detém de guarda de objetos e documentos perdidos, a paciente ou pessoa indicada por ela deve se dirigir aos locais por onde passou e averiguar in loco.	Não	-	-	Sim
	Traumatologia e Ortopedia	No dia reclamado, dia 21/08/2023, no período da noite havia 03 ortopedistas escalados ; sendo 02 foram convocados para centro cirúrgico	Não	1 dia	Verde	Sim
	Traumatologia e Ortopedia	O pacientefoi submetido ao procedimento cirúrgico proposto no dia 17/08/2023 sem intercorrências e recebeu alta hospitalar no dia 18/08/2022	Não	12 dias	Vermelho	Sim
	Pediatria	Restrito em função de ter apenas um pediatra na Unidade, com atendimentos apenas para pacientes graves e os remanejados pelo SAMU e Corpo de Bombeiros.	Não	-	-	Sim
	Unidade de Terapia Intensiva Adulto	Ao perceber a falta de entendimento dos familiares acerca do processo, foram marcadas reuniões com os envolvidos para sanar essas questões	Não	-	Vermelho	Sim
	Gerência de Emergência	Atendimento estava lento porque o médico estava atendendo sozinho no Pronto-Socorro,	Não	0 dia	-	Sim

Fonte: http://www.PARTICIPA.DF.GOV.BR E PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA E SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir dos dados do Painel da Ouvidoria, a Seccional do HRC foi a segunda ouvidoria que mais recebeu demandas, totalizando 1180 registros, um aumento 20,28% em relação ao mesmo período de 2022. A unidade teve percentual de resolutividade de 42%, índice o qual o próprio demandante finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida.

O assunto mais demandado foi **Atendimento em UBS**(contempla também atendimentos nas Policlíncas e Caps), o que se explica pela quantidade de unidades da Região Oeste de Saúde(Ceilândia), 22(vinte e duas) unidades, atualmente o maior entre as regiões de saúde. Os assuntos mais citados nas manifestações foram falta de profissionais médicos, falta de atendimento odontológico devido ao não funcionamento de equipamentos e falta de fraldas para os usuários.

No que tange às demandas em **Agendamento de Consulta**, a maior parte se trata de reclamação sobre a demora das consultas e a previsão da realização das mesmas. Um assunto que chamou bastante atenção, foi a grande quantidade de consultas, exames e até cirurgias autorizadas e não realizadas.

Em contato com algum dos manifestantes a maioria relataram não terem sidos avisados, a ouvidoria fez junto aos manifestantes conferência dos dados e constatou que alguns estavam com seus contatos telefônicos desatualizados no Sistema de Regulação(SISREG), outro ponto a ser destacado é que todas as solicitações pertenciam a Central Reguladora: Brasília.

A maioria dos atendimentos presenciais realizados pela ouvidoria do Hospital foram reclamações de usuários contra a demora de atendimento do Pronto-socorro.

INDICADORES

Resolutividade	2022	2023	
	3º Trimestre	3º Trimestre	Variação
Quantidade de manifestações	981	1180	20,28%
Percentual de resolutividade	49%	42%	-14%

Prazo de Resposta	2022	2023
	3º Trimestre	3º Trimestre
Quantidade de manifestação vencida	1	0
Percentual manifestação respondida fora do prazo	0,102	0

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Indicador	2022	2023	Variação
Índice de Resolutividade	49%	42%	-14%
Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	73%	73%	0%
Índice de recomendação	80%	81%	1,25%
Índice de satisfação com o atendimento	75%	74%	-1,33%
Índice de satisfação com o sistema	83%	83%	0%
Satisfação com a resposta	60%	61%	1,66%

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

CONCLUSÃO

A ouvidoria seccional tem o papel de realizar a interlocução entre o usuário final e o sistema governamental por meio das manifestações registradas e tratadas pela unidade junto às áreas técnicas.

Com base no exposto no presente trabalho consideramos como positivo os números apresentados do trimestre devido às condições da ouvidoria, que atualmente conta apenas com um único servidor, sendo dentre os Hospitais da rede pública a que recebe o maior número de demandas.

Conseguimos junto à Superintendência da Região Oeste e ao Núcleo de Tecnologia da Informação a troca do computador do setor por uma máquina mais moderna, melhorando tanto o atendimento quanto o tratamento das demandas.

Para ganhos maiores de satisfação e resolutividade, se faz necessário a melhoria do processo de apuração e qualidade da resposta junto as áreas demandantes, inclusive com visitas presenciais as unidades, processo que requer grande disponibilidade de tempo por parte da ouvidoria, o que só será possível com a devida recomposição da força de trabalho na unidade.

OUVIDORIA/HRC
Telefone: 3449-6145
E-mail: ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br