

# Superintendência da Região de Saúde Norte- SRSNO Hospital Regional de Sobradinho - HRS Ouvidoria Seccional

## Relatório 4º trimestre 2024



# Apresentação

A Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho é um canal institucional voltado para facilitar a interação entre a sociedade e o governo. Seu objetivo é promover a melhoria da qualidade dos serviços públicos por meio da livre manifestação dos cidadãos, buscando soluções para as dificuldades identificadas pela população em colaboração com os setores técnicos e engajando todos os envolvidos na identificação de oportunidades de aperfeiçoamento contínuo.

A Ouvidoria encontra respaldo no Decreto nº 39.546/2018, que regulamenta o regimento interno da SES-DF e, em seu art. 285, estabelece as atribuições das Ouvidorias seccionais.

Essa unidade é responsável pelo acolhimento e processamento das manifestações relacionadas à atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Norte.

O presente relatório refere-se ao 4º trimestre de 2024 (1º de outubro a 31 de dezembro) e apresenta os três temas mais demandados no período e seus desdobramentos, além de exibir os indicadores de resolução, cumprimento de prazos e o índice de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria.

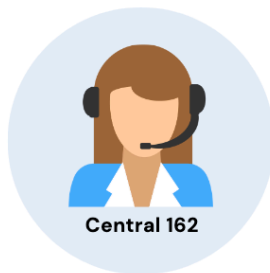


**Relatório referente ao quarto trimestre de 2024**

**1 de outubro a 31 de dezembro.**

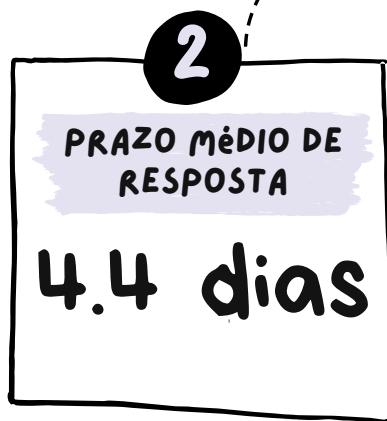
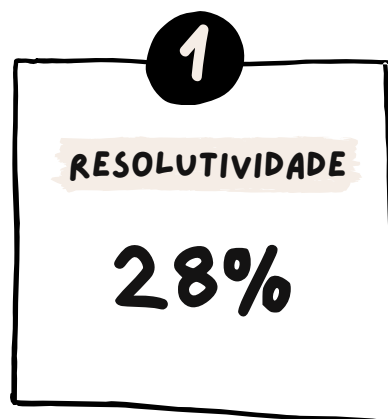
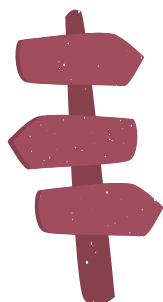
Este relatório tem como finalidade atender à Instrução Normativa nº 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria previstos na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, e será publicado trimestralmente no site institucional do órgão ou entidade.

# Formas de Entrada



# Visão Geral

No painel a seguir, são apresentadas as estatísticas geradas pelo Painel de Ouvidoria, disponível em <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>. As informações incluem as manifestações recebidas por todos os canais de entrada no 4º trimestre de 2024.

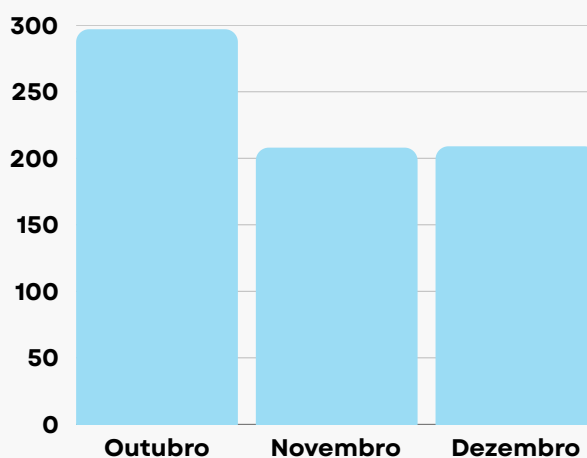


# Números de Manifestações recebidas

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

4º Trimestre 2024

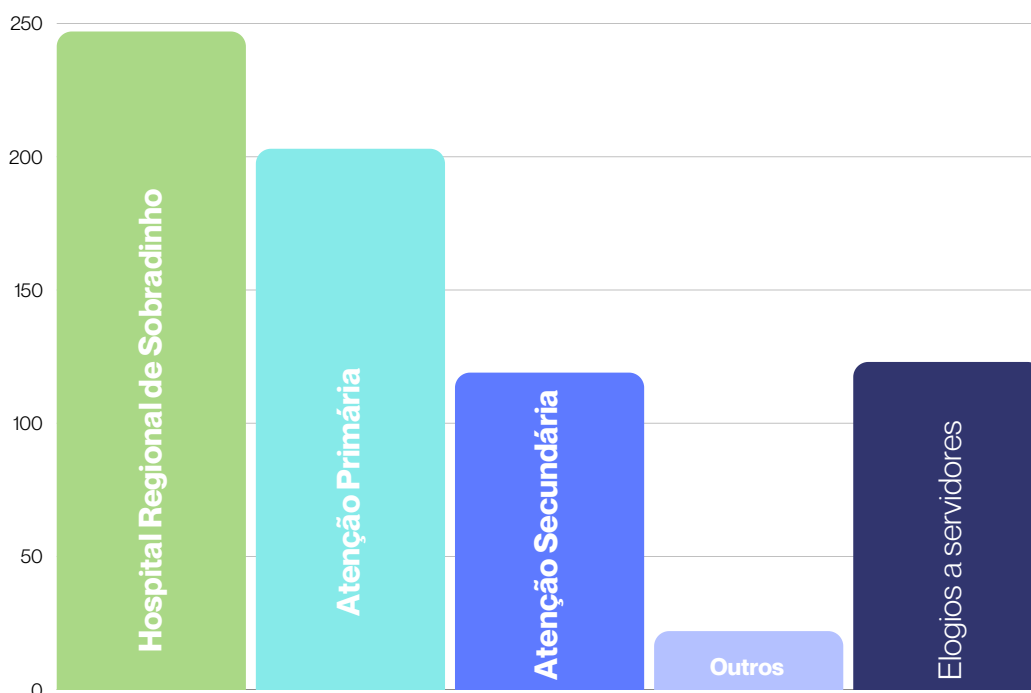
714



Outubro Novembro Dezembro

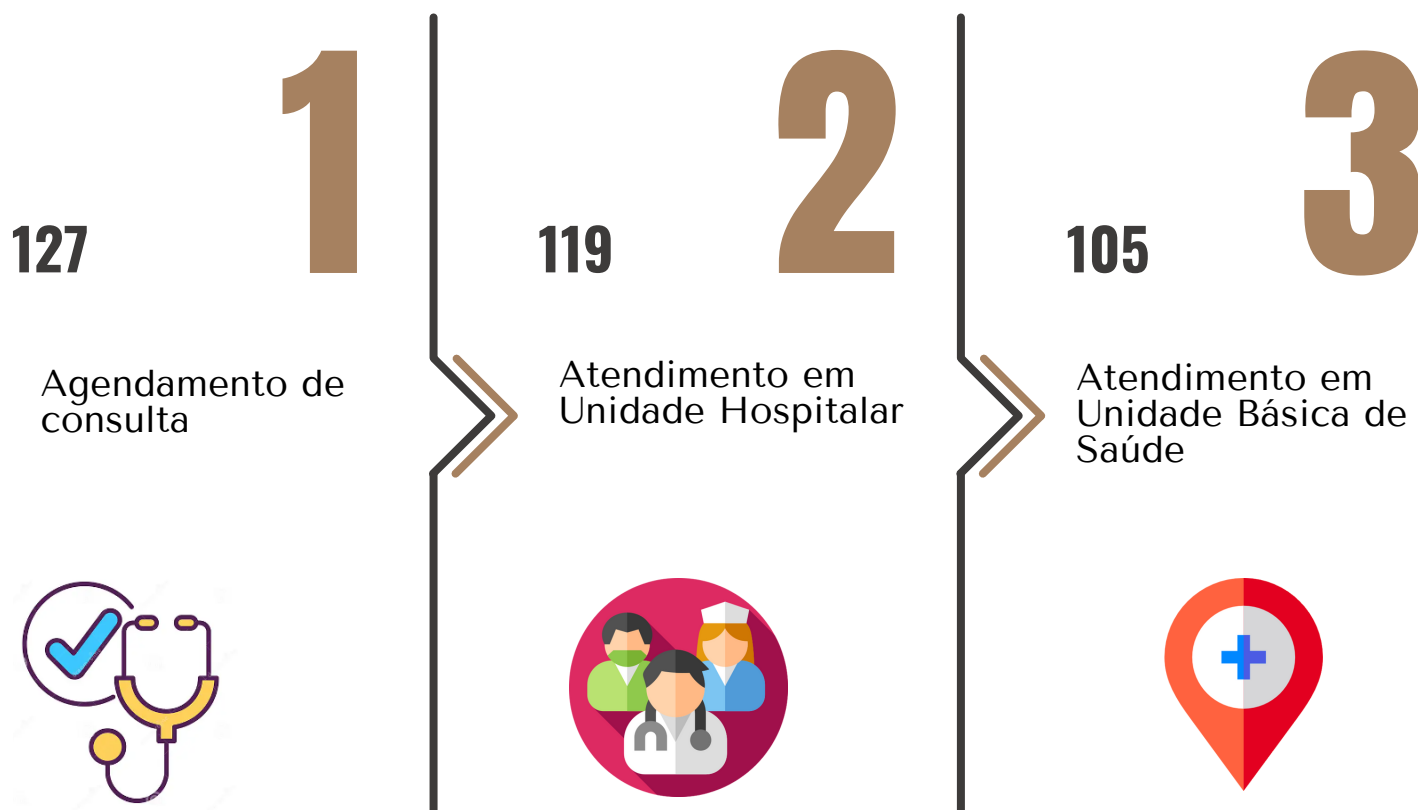
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 28/02/2025.

## Divisão por níveis de atendimento das unidades



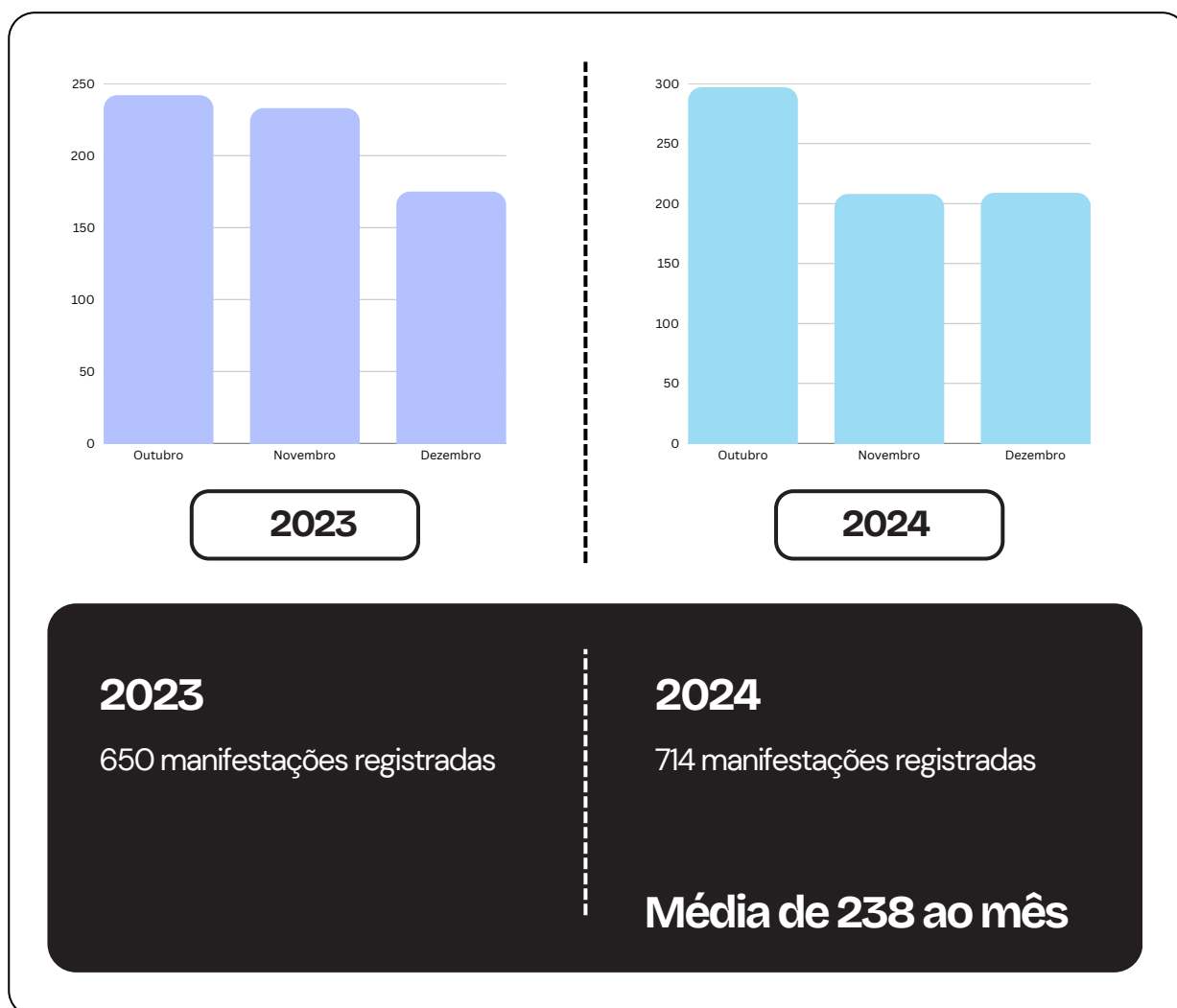
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 28/02/2025.

# Assuntos mais Demandados



## Indicadores - Registros

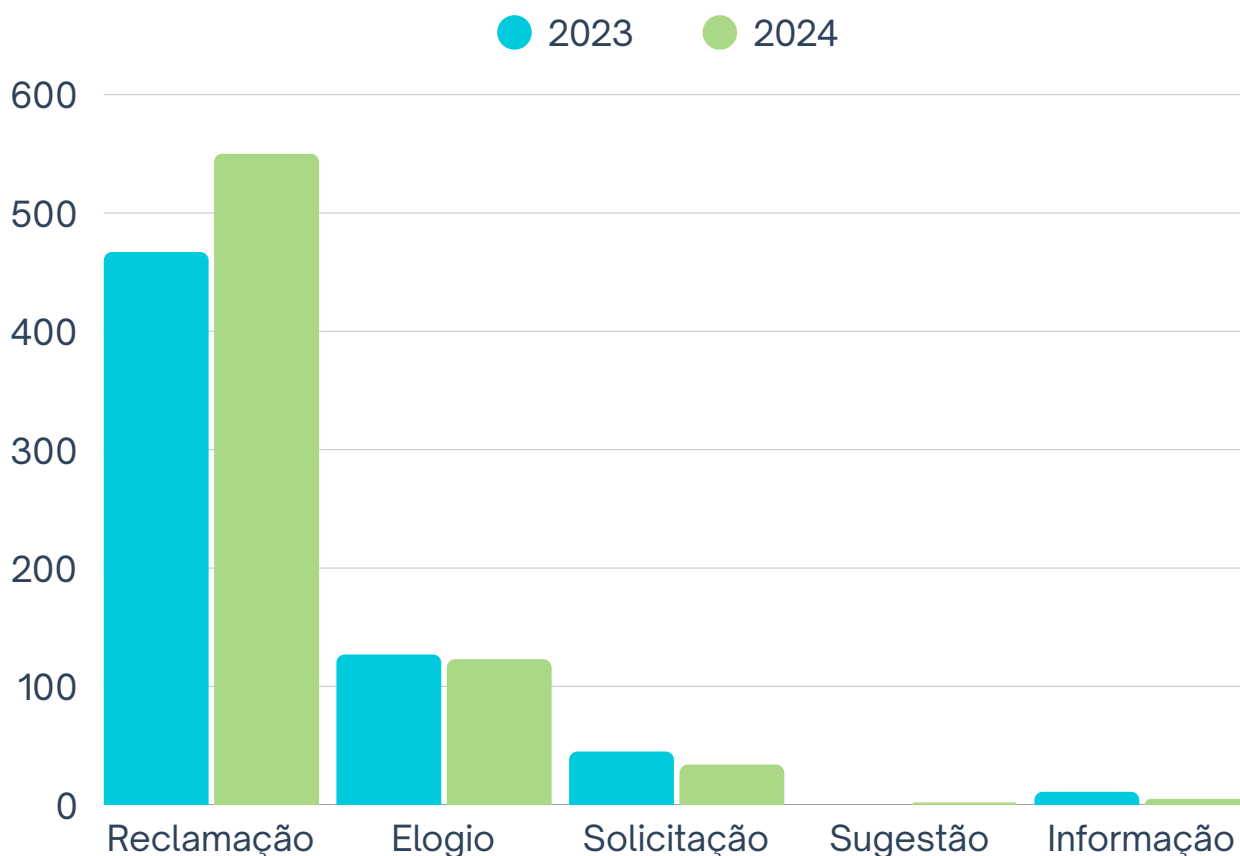
O 4º trimestre de 2024 apresentou 714 manifestações de Ouvidoria. Em todos os meses verificamos um crescente número de usuários buscando o serviço de Ouvidoria.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 28/02/2025.

## Indicadores - Tipologias

Dados do Painel de Ouvidoria quando comparamos as manifestações classificadas com diferentes tipologias no mesmo período do 4º trimestre de 2024 e 4º trimestre de 2023.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 28/02/2025.

No 4º trimestre de 2024, foram:

- Reclamações: 550;
- Elogio: 123;
- Solicitação: 34;
- Sugestão: 02;
- Informação: 05

Observa-se uma alta de aproximadamente 9,85% no número de manifestações de Ouvidoria no 4º trimestre de 2024 quando comparada ao mesmo período no ano de 2023. No 4º trimestre de 2024 foram registradas 714 manifestações enquanto no mesmo período de 2023 foram registradas 650 manifestações. Acredita-se que o motivo deste aumento percentual seja a ampla divulgação dos serviços de Ouvidoria, associado à credibilidade desse serviço público.



# Pesquisa de satisfação

SATISFAÇÃO -  
OUVIDORIA

84%

Já a satisfação com o serviço de ouvidoria (84%), um bom número de usuários está satisfeito com o atendimento da ouvidoria em geral, o que aponta que a estrutura de atendimento e o suporte oferecidos estão, em grande parte, atendendo às expectativas. Esse índice mostra que os esforços da ouvidoria para acolher as demandas e dar um suporte eficaz estão surtindo efeito.

SATISFAÇÃO  
RESPOSTA

83%

A ouvidoria demonstrou eficácia em fornecer respostas satisfatórias com (83%) aos cidadãos, indicando que a qualidade e clareza das respostas são pontos fortes. Esse é um sinal positivo de que a resposta está sendo bem acolhida e respondido de forma apropriada.

SATISFAÇÃO -  
ATENDIMENTO

83%

E a satisfação com o atendimento (83%), embora mais da metade dos usuários estejam satisfeitos com o atendimento, ainda há espaço para melhorias. Esse índice sugere que o tratamento direto dado pela equipe durante o atendimento pode ser aprimorado, talvez em relação a cordialidade, empatia, ou eficiência.

RESOLUTIVIDADE

27%

Resolutividade (27%) O índice de resolutividade é a área de maior insatisfação. Esse dado revela que, embora a ouvidoria esteja atenta e respondendo aos cidadãos, a resolução prática das demandas precisa ser melhorada. O objetivo deve ser aumentar a resolutividade de forma sustentável, garantindo um atendimento mais eficiente e humanizado

Neste trimestre, reafirmamos o compromisso da Ouvidoria em fornecer respostas claras e satisfatórias, além de garantir um atendimento acolhedor. Em conformidade com o Programa de Linguagem Simples da SES-DF, instituído pela Portaria nº 265, de 5 de junho de 2024, e com o Decreto nº 45.823, de 20 de maio de 2024, buscamos tornar a comunicação mais acessível e eficiente para todos.

# Sugestão de melhorias

## 1. Reforço na Contratação e Substituição de Profissionais

Implementar um plano de contratação para aumentar o quadro de profissionais em especialidades críticas e criar um sistema de substituição para cobertura imediata de ausências. Essa medida pode reduzir significativamente a demora nos atendimentos e permitir que todas as equipes tenham o suporte necessário.

## 2. Aprimoramento da Comunicação e Informação ao Paciente

Adotar um sistema de notificação automatizada e centralizada, que avise os pacientes sobre mudanças de horário, disponibilidade de medicamentos e procedimentos médicos. Esse sistema poderia incluir confirmações por telefone, e-mail ou aplicativos de mensagens, melhorando o fluxo de informação e evitando deslocamentos desnecessários.

## 3. Modernização e Manutenção da Infraestrutura das Unidades

Investir em melhorias de infraestrutura e na criação de um sistema de controle de estoque para garantir a reposição de materiais essenciais. Além disso, garantir que todas as unidades tenham espaços de espera adequados, com assentos suficientes e instalações sanitárias funcionando corretamente, e a disponibilidade visual de display (chamadas/senhas) e TV para entretenimento durante a espera.

## 4. Implementação de um Sistema de Gestão e Priorização de Agendamentos

Criar um sistema de agendamento que priorize casos urgentes e pacientes com necessidades contínuas, como doenças crônicas, permitindo a marcação automática de consultas de acompanhamento. Isso pode otimizar o fluxo de agendamentos e facilitar o atendimento de casos de maior prioridade.



## 5. Treinamento e Sensibilização das Equipes para Atendimento Humanizado

Realizar treinamentos regulares para a equipe sobre atendimento humanizado, enfatizando a importância da empatia e da escuta ativa. Esses treinamentos podem melhorar a experiência dos pacientes, promovendo um ambiente de saúde acolhedor e eficiente para a comunidade

## 6. Ambiente de Acolhimento de Ouvidoria

Mudança de localização da sala desta Ouvidoria seccional, devido ao constante excesso de ruídos e frequentes interrupções que ocorrem durante o atendimento. Esses fatores têm prejudicado a qualidade do serviço prestado, especialmente no que se refere ao acolhimento, escuta qualificada e atendimento humanizado, que são essenciais para uma Ouvidoria eficaz e empática.

## 7. Projeto - Página Interativa

Desenvolvimento em parceria com o NTINF-HRS de uma página interativa que inclui recursos como localização dos setores interno do hospital em tempo real, seção de perguntas e respostas, escala médica, carta de serviços e horários de funcionamento. Somente quem estiver em uso do wifi local do hospital (automaticamente).

## 8. Implantação do Sistema de Gestão de Atendimento - SGA

Como uma solução completa para o gerenciamento eficiente das filas de pacientes. Esse sistema permite uma organização detalhada do atendimento, desde o momento da recepção dos pacientes até o atendimento realizado pela equipe médica. Além disso, o sistema oferece suporte a atendimentos preferenciais e a uma variedade de serviços distintos, garantindo uma experiência de atendimento mais ágil e personalizada para cada paciente.

## 9. Implantação do Projeto “Posso Ajudar?”

Sugere-se a implantação de um projeto no qual estagiários, identificados por jalecos laranja com “Posso Ajudar” nas costas, auxiliem no atendimento da unidade de saúde. Eles ofereceriam suporte aos usuários, orientando sobre os serviços disponíveis e organizando o fluxo de atendimento. Isso reduziria a sensação de desorientação dos pacientes e agilizaria o atendimento. A iniciativa contribuiria para um ambiente mais eficiente e acolhedor. Dessa forma, a unidade garantiria um suporte mais humanizado e resolutivo.

## Avaliação da equipe de Ouvidoria HRS

Considerando os três assuntos mais demandados pelos usuários do SUS em Sobradinho I, Sobradinho II e Fercal, regiões que integram a Região de Saúde Norte, permanece o maior desafio a ausência do Índice de Segurança Técnica (IST).

O IST é uma margem de segurança percentual acrescida a necessidade de horas de força de trabalho que permite a manutenção da oferta da assistência aos pacientes nos casos em que os servidores estão usufruindo de afastamentos legais, por exemplo, licença médica. A inobservância ao IST impacta diretamente todas as atenções de saúde. Dessa forma, os dados deste 4º relatório trimestral de 2024 indicam que o assunto mais demandado é o Agendamento de Consultas, o Atendimento em Unidade Hospitalar, e já o terceiro assunto mais demandado é o Atendimento em Unidade Básica de Saúde.

A baixa resolutividade do assunto agendamento de consultas está relacionada a alguns fatores além do IST, entre eles as solicitações inseridas no Sistema de Regulação (SISREG) com status de devolvida. O médico assistente ao inserir uma solicitação via SISREG precisa detalhar o quadro clínico do paciente, seguindo os requisitos das notas técnicas. Na ausência ou parcialidade dos dados, bem como o encaminhamento equivocado a uma determinada especialidade médica faz com que a solicitação se torne inadequada, impedindo que o paciente esteja de fato inserido na fila da regulação para iniciar ou dar continuidade ao tratamento multidisciplinar.

Outro detalhe é o agendamento realizado de forma fictícia para procedimentos cirúrgicos, sendo que a data de marcação depende do Centro Cirúrgico do Hospital (unidade executante), causando confusão para os pacientes e gerando uma falsa expectativa.

## CONCLUSÃO

O Relatório do 4º Trimestre de 2024 demonstra a contínua e crescente participação popular dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em todos os canais de atendimento disponíveis, como a Plataforma Participa -DF, pelo telefone 162 ou presencialmente na Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Sobradinho (HRS).

Buscamos a construção de uma Ouvidoria inteligente que oferece acolhimento e informações úteis tanto para os cidadãos que procuram esse espaço quanto para os gestores e servidores.

Nosso foco como Ouvidoria é participar da governança de serviços como canal de comunicação entre os usuários e gestores, visando ser um facilitador da comunicação entre as partes envolvidas visando manifestar as sugestões e demandas apresentadas pelos cidadãos e, com esses dados avaliados, direcionar às estratégias e iniciativas que melhorem continuamente o serviço público de saúde, observando a capacidade de inovação do Estado.



<https://www.saude.df.gov.br/ouvidoria>