HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB
UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRITAL - URD

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º trimestre
2024

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

GDF
É tempo de ação.

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, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de informação 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

Este 2º relatório trimestral de 2024 da Ouvidoria do HAB apresentará os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/04/2024 a 30/06/2024 (abril / maio / junho), bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos por esta ouvidoria.

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 N° 13.460/2017

LEI N° 6.519, DE17 DE MARÇO DE 2020

INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 01 DE 5 DE MAIO DE 2017

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

VISÃO GERAL

CLASSIFICAÇÃO	2° TRI 2023	2° TRI 2024	VARIAÇÃO
RECLAMAÇÃO	40	19	-53%
SOLICITAÇÃO	03	03	0%
SUGESTÃO	00	00	0%
INFORMAÇÃO	00	01	100%
ELOGIO	03	05	67%
Total	46	28	-39%

Tabela 1 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 09/07/2024.

É possível perceber uma diminuição significativa no número de reclamações no 2° trimestre de 2024, se comparado ao mesmo trimestre do ano anterior.

As solicitações ocorreram em igual quantidade.

Não ocorreram manifestações classificadas como sugestão no referido período em ambos os anos.

No atual trimestre ocorreu um pedido de informação, enquanto no ano passado não tivemos nenhum.

Percebe-se um aumento na quantidade de elogios registrados, tanto para servidores efetivos quanto para funcionários terceirizados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, nota-se que a prevalência dos registros das manifestações foram pela internet e presencial. Sendo, aproximadamente: Internet 53,57%, Presencial com 28,57% e Telefone com 17,85%.

Para os atendimentos presenciais possuímos sala própria, oferecendo privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.

INTERNET

15 MANIFESTAÇÕES

PRESENCIAL

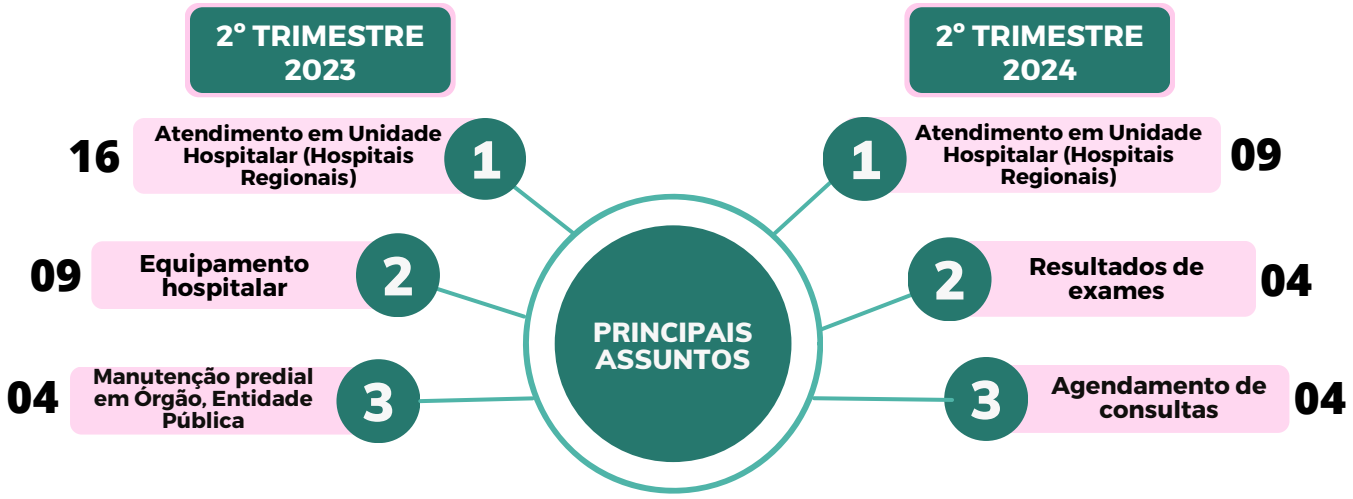
08 MANIFESTAÇÕES

TELEFONE

05 MANIFESTAÇÕES

(Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 09/07/2024.

PRINCIPAIS ASSUNTOS



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/ acessado em 09/07/2024.

Nesse gráfico observa-se o comparativo dos assuntos mais demandados entre os segundos trimestres de 2023 e 2024. O assunto Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) se repetiu nos dois anos como mais demandado e com diferença significativa/superior em 2023 (16), enquanto 2024 (09).

Percebe-se uma diferença dos assuntos em segundo e terceiro lugar entre os trimestres.

As nove (09) reclamações de 2024 em Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), foram bem pontuais/diversificadas, sendo de uma cadeira de rodas em mau estado, à falta de assinaturas em relatórios e formulários específicos.

Resultados de exames (04), foram todos em relação ao Teste do Pezinho.

E das (04) sobre Agendamento de Consultas, duas (02) foram em relação a demora na neuropediatria, sendo uma (01) anônima e duas (02) em relação à genética.

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)	**09**	**00**	**00**	**09**	**09**	**00**	**00%**
Resultados de exames	**04**	**04**	**00**	**04**	**04**	**00**	**100%**
Agendamento de Consultas	**04**	**00**	**00**	**04**	**04**	**00**	**00%**

Tabela 2 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 09/07/2024.

A seguir serão demonstrados os desdobramentos dos assuntos mais demandados do 2° trimestre de 2024, sendo 09 manifestações do 1° assunto, 04 do segundo e 04 do terceiro assunto mais demandado.

1° 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)	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Uma cadeira de rodas em mau estado na Ala B	NCIH	A cadeira era de uma paciente que foi de alta e buscou depois	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Solicitando número do telefone da marcação de consulta	GIR	Enviado o celular funcional e o fixo	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Uma paciente da Ala B dando sugestões de melhorias e algumas reclamações	NCIH/NENF/ NCIEPH	Sugestões e melhorias acolhidas. Reclamações verificadas e solucionadas	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
O não aviso prévio que a psicóloga não estava no HAB	GIR/GAMAD	Verificado falha no preenchimento das datas no comunicado de afastamento	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
O não aviso prévio que a psicóloga não estava no HAB	GIR/GAMAD	Verificado falha no preenchimento das datas no comunicado de afastamento	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
O não preenchimento e a demora na entrega dos formulários	GIR	Todos os formulários foram preenchidos e entregues	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Acompanhante da Ala B reclama da equipe da fisioterapia	NSF	O paciente já terminou seu programa de reabilitação	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Comunicação não efetiva de servidor	GIR/NUPAC	Fatos apurados e solucionados	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
A não assinaturas em relatórios	GIR	Todos os relatórios assinados e entregues	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/) acessado em 22/07/2024.

2º Assunto: Resultados de exames

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)
Resultado do Teste do Pezinho	UGEN	Resultado entregue	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Resultado do Teste do Pezinho	UGEN	Resultado entregue	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Resultado do Teste do Pezinho	UGEN	Resultado entregue	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Resultado do Teste do Pezinho	UGEN	Resultado entregue	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

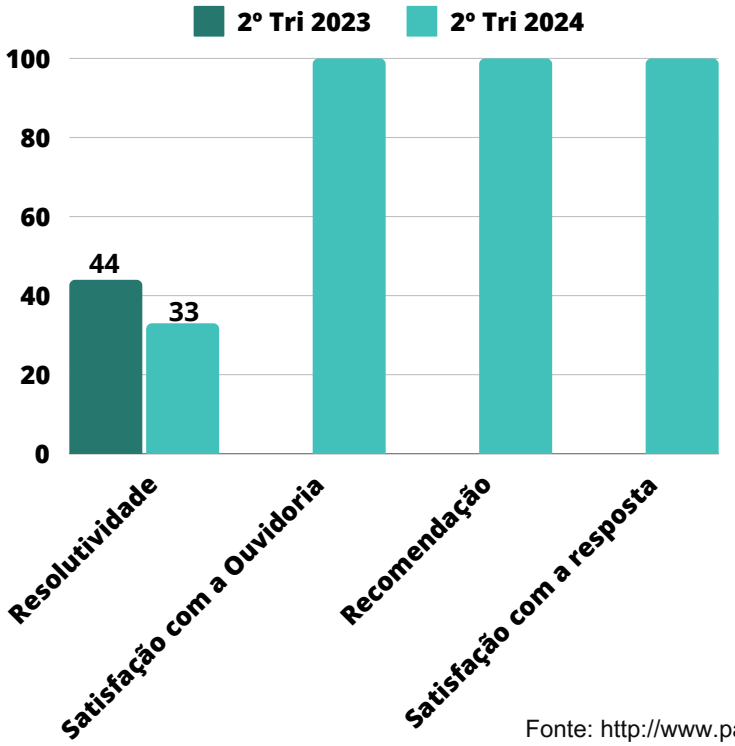
Tabela 4 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, https://www.participa.df.gov.br/ e http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 22/07/2024.

3º Assunto: Agendamento de consultas

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)
Demora em responder no funcional da UGEN pra consulta	UGEN	Novo retorno agendado	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
O horário da consulta pela manhã	UGEN	Família solicitada para comparecer na UGEN para adequação do horário	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Demora pra consulta em neuropediatria	GIR	Consulta agendada pelo SISREG	Sim	Não se aplica, pois foi anônima	Não se aplica	Sim
Demora pra consulta em neuropediatria	GIR	Consulta agendada pelo SISREG	Sim	770 dias	Vermelho	Sim

Tabela 5 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, https://www.participa.df.gov.br/ e http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 22/07/2024.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/ acessado em 09/07/2024.

Os dados aqui demonstrados estão considerando o intervalo de **1º abril** a **30 de junho** dos anos de **2023 e 2024**,

Percebe-se claramente que, na Pesquisa de Satisfação, os indicadores Satisfação com a ouvidoria, Recomendação e Satisfação com a resposta, chegaram a 100% em ambos os anos.

Somente Resolutividade manteve-se com índices ainda abaixo de 50%, sendo que, em 2023, houve uma discreta diferença em relação a 2024.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília segue com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 9,2 dias a média do 2° trimestre. Em abril 9,2 dias, maio 8,8 (melhor mês) e junho 9,5 dias para respostas.

Vamos seguir mantendo o diálogo próximo e frequente com as áreas afins, realizando esforços para a constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento do prazo legal e na busca de respostas mais completas e otimizadas.

Nossa missão em 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), seguirá também.

Mantida nossa planilha de monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB. Ferramenta criada como estratégia, e que deu certo, para o acompanhamento das manifestações. A mesma segue nos proporcionando controle de fluxo, demandas e prazos.

Seguimos com as ações de pós atendimento para incentivo de realização da Pesquisa de Satisfação, que é um parâmetro que pode ser ampliado na nossa unidade.

Continuamos buscando conhecimento junto a SIGO-DF e nos preocupando 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.

Manteremos contínuas as ações para melhoria do atendimento.

Fotografia: Acervo pessoal do Dr Alexandre Lyra, Diretor Geral do HAB.