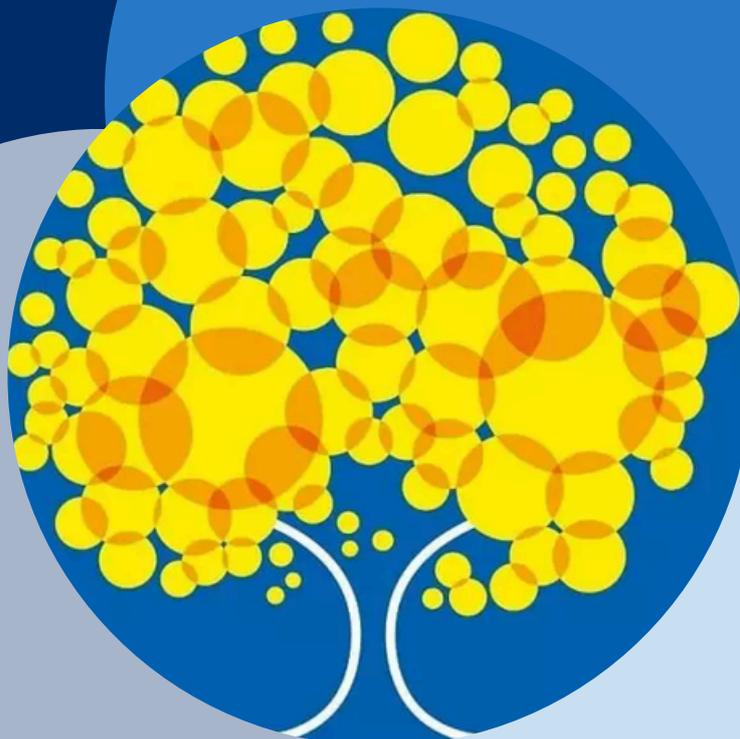


# RELATÓRIO OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL

## 2º TRIMESTRE DE 2024



# 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 mais demandados no período de 01/04/2024 a 30/06/2024, 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.

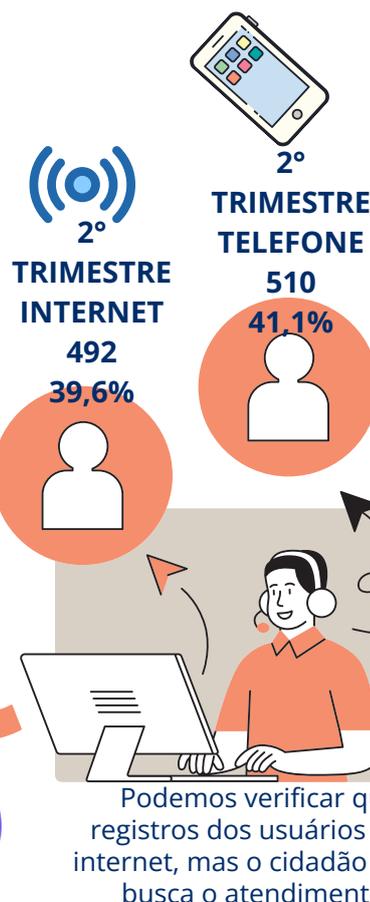
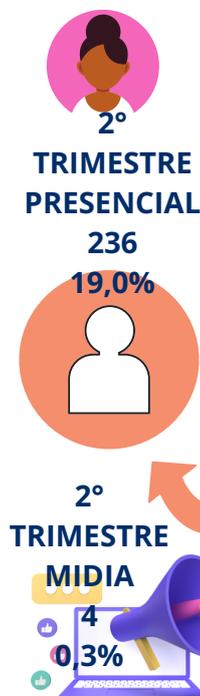
Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e têm respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

## Links para acesso:

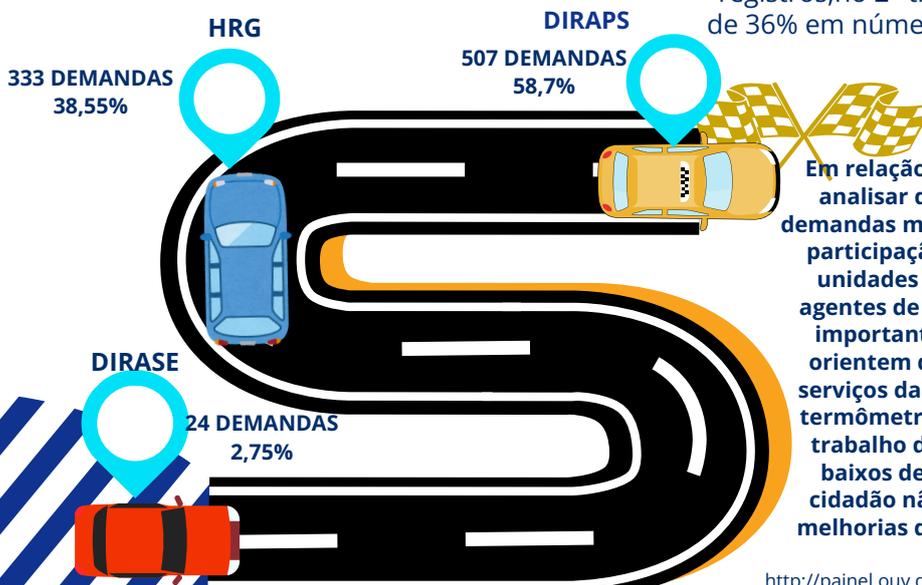
- Decreto 39.723 de 19 de março de 2019 [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto\\_39723\\_19\\_03\\_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%20C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs;ancias;](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%20C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs;ancias;)
- Lei Federal nº 13.460/2017: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)
- Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei\\_6519\\_17\\_03\\_2020.html](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](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>

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## 1.242 REGISTROS



Podemos verificar que a prevalência dos registros dos usuários é feita via telefone e internet, mas o cidadão sempre que possível busca o atendimento presencial em suas diversas demandas. No 1º trimestre tivemos 913 registros, no 2º trimestre tivemos um aumento de 36% em número de atendimento nos nossos canais de ouvidoria.



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 de saúde, pois os cidadãos são agentes de transformação de realidades e é importante que os 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 a participar nas melhorias dos serviços de saúde que lhe são oferecidos.

# Assuntos mais demandados e seus desdobramentos

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRG	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	312	13	19	0	7	300	5	312	0	41%
Atendimento em Unidade Hospitalar	186	3	16	160	11	2	3	186	0	16%
Agendamento de Consulta	181	17	23	12	0	160	9	181	0	42%

<https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao>  
 Pesquisa:09/07/2024 <https://www.participa.df.gov.br/>

## DESDOBRAMENTO DO 1º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Requer instalação da UBS em posto policial desativado	Infraestrutura	Em fase de organização para a reforma. Medidas tomadas para dar seguimento ao processo foram tomadas pela equipe responsável.	Não	2	Não	Sim
Atendimento Médico	Atendimento	Esclarecido que o profissional foi orientado sobre a sua conduta. Não sendo possível a substituição do profissional, pelo déficit de recursos humanos.	Não	20	Não	Sim
Atendimento da equipe de saúde	Elogio	Encaminhado para ciência.	Não	1	Não	Sim
Atendimento da equipe de saúde	Acesso	Após encaminhamento da UPA, paciente foi atendida pela enfermeira da equipe conforme a sua necessidade.	Não	6	Não	Sim
Dificuldade de atendimento	Acesso	Equipe de saúde no momento sem médico. Enfermeira prestando o atendimento . Tratativas para a recomposição da equipe foram tomadas.	Não	20	Não	Sim
Atendimento da equipe de saúde	Elogio	Encaminhado para ciência	Não	1	Não	Sim
Dificuldade de atendimento em saúde bucal	Acesso	Esclarecido que a unidade aguarda novas contratações de odontólogos para compor a equipe de saúde.	Não	8	Não	Sim
Falta de medicamentos e de médico na equipe	Acesso	Esclarecido que o estoque do medicamento foi normalizado. Unidade aguarda a contratação de médico para compor a equipe de saúde.	Não	5	Não	Sim
Atendimento médico	Acesso	Profissional em afastamento legal, gestão reorganizando o atendimento para não desassistir a população de abrangência da equipe.	Não	2	Não	Sim
Atendimento médico	Acesso	Esclarecido que a equipe recebeu um médico, e paciente foi orientado a procurar a equipe para agendar a sua consulta	Não	4	Não	Sim

**DESDOBRAMENTO DO 2º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR**

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Falta de sinalização ambiental na Radiologia	RADIOLOGIA	Esclarecido que foi solicitação um painel digital para entrega de senhas e orientação á equipe para melhorar as informações aos usuários	Não	9	Não	Sim
Falta de macas	MATERIAL E INSUMOS HOSPITALARES	Informado sobre o processo de solicitação para o conserto do mobiliário.	Não	10	Não	Não
Atendimento médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	7	Não	Sim
Atendimento médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	7	Não	Sim
Equipe do PS Cirurgia geral e PS Adulto	ELOGIO	Elogio encaminhado para ciência das equipes.	Não	1	Não	Sim
Atendimento médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	7	Não	Sim
Atendimento médico	CLÍNICA MÉDICA/CLÍNICA CIRÚRGICA	As condutas médicas adotadas ao caso foram devidamente registradas e comunicado aos familiares os procedimentos aplicados.	Não	8	Não	Sim
Demora no atendimento do PS de ginecologia	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	Equipe reduzida e unidade em superlotação, priorizando os partos e classificações vermelhas e laranjas.	Não	4	Não	Sim
Atendimento pelas equipes da clínica médica	ELOGIO	Elogio encaminhado para ciência das equipes.	Não	1	Não	Sim
Atendimento médico	PEDIATRIA	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	6	Não	Sim

**DESDOBRAMENTO DO 3º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Demora no agendamento da consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Está pendente agendamento. Agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	547 dias Aguarda desde 15/09/2022	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	FISIOTERAPIA/REABILITAÇÃO ORTOPÉDICA/ REUMATOLÓGICA	Está pendente agendamento. Agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	182 dias Aguarda desde 15/12/2023	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CONSULTA EM CIRURGIA GINECOLÓGICA - LAQUEADURA TUBÁRIA	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação	Sim	334 dias Aguarda desde 19/05/2023	AZUL	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA -RISCO CIRÚRGICO	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	113 dias Aguarda desde 23/04/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	NEUROLOGIA GERAL	Solicitação está pendente, no momento agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	100 dias Aguarda desde 03/05/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA ADULTO	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Não	213 dias Aguarda desde 08/01/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA ADULTO	Solicitação está pendente, no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente.	Sim	273 dias Aguarda desde 11/10/2023	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA ADULTO	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	116 dias Aguarda desde 21/03/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA ADULTO	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	135 dias Aguarda agendamento desde a	VERMELHO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	PSQUIATRIA GERAL	Solicitação está pendente, no momento agendamento de solicitações com datas anteriores.	Sim	628 dias Aguarda desde 21/11/2022	VERDE	Sim

# Avaliação da equipe de Ouvidoria

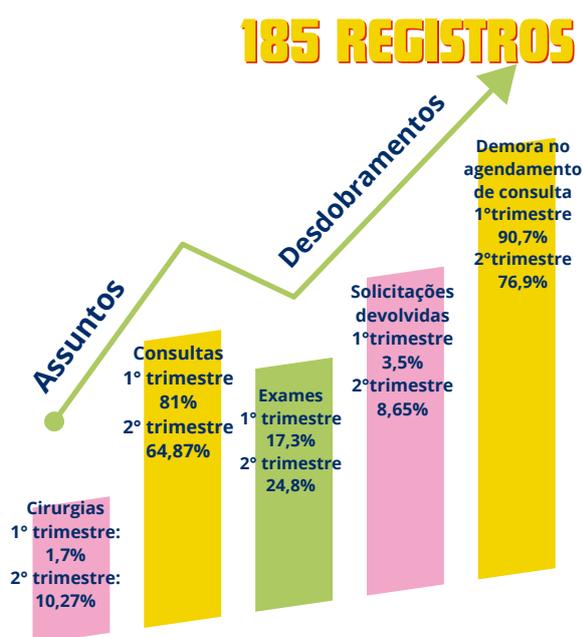
1- Principais dificuldades para as tratativas dos três assuntos mais demandados no âmbito de atuação da Ouvidoria:

- Passado a situação de emergência na saúde pública em decorrência da epidemia da dengue, os atendimentos nas UBS foram retomados. Analisamos que é necessário melhorar continuamente as informações aos usuários que buscam atendimento em suas UBS principalmente nas salas de acolhimento.
- Nesse trimestre o assunto Atendimento em Unidade Hospitalar foi o segundo tópico mais demandado, ultrapassando o assunto Agendamento de Consultas. Essa situação ocorreu devido ao déficit de pediatras para prestar a assistência no Alojamento Conjunto do HRG. Nesse período, medidas para reorganizar os serviços foram tomadas pela gestão e sua equipe e atualmente, a Ouvidoria não tem recebido reclamações referente a esse assunto.
- A demora no agendamento de consultas por falta de vagas de profissionais médicos mostra que tem usuários que aguardam entre 400 a 1.000 dias ou mais a depender da classificação de risco, o que acaba impactando na qualidade de vida de quem espera por uma consulta médica como por exemplo em cardiologia, oftalmologia e cirurgia geral. Reclamação e sugestão sobre consulta em Cardiologia Geral foram os itens mais registrados pelos usuários nesse trimestre no assunto agendamento de consultas.

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

- Melhorias nos acolhimentos e escuta qualificada nas UBS; contratação de médicos para as especialidades mais demandadas na Região Sul.

## Assuntos e Desdobramento da Planilha de Monitoramento Interno da Ouvidoria



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

Conforme os dados da planilha houve aumento nos registros dos itens cirurgias e exames regulados e redução em agendamento de consultas, mas o índice ainda continua elevado com 76,9%.

Nesse trimestre, o percentual de solicitações devolvidas ficou em 8,65%, demonstrando que ainda persistem as dificuldades para as tratativas das solicitações devolvidas. No 1º trimestre esse índice pontuou 3,5%, um crescimento de 147% no 2º trimestre.

O quadro demonstrativo ao lado apresenta as principais especialidades médicas mais demandadas em agendamento de consulta de primeira vez, nesse segundo trimestre, tendo uma média de espera de 500 a 1.000 dias a depender da classificação de risco.

Agendamentos de Consultas - Especialidades mais demandadas



# Avaliação dos Indicadores



## Diagnóstico dos resultados apresentados:

Comparando o indicador de resolutividade do 2º trimestre de 2023 e do 2º trimestre de 2024, tivemos um aumento de 11,7% nesse indicador. A resolutividade pode aumentar ou reduzir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema participadf. Pelo quadro notamos que o prazo para o cidadão receber a resposta de sua demanda girou em torno de 4,9 dias, o que comprova que o cidadão recebeu a sua resposta dentro de prazo legal previsto em lei. Nota-se também o aumento da satisfação com a resposta recebida, onde tivemos uma variação, comparando o 2º trimestre de 2023 e de 2024 de 4,38%, o que demonstra o resultado positivo da ação contínua da Ouvidoria junto aos gestores para que melhorem a qualidade na resposta ao usuário.



## Nossas ações

- Tratamento, encaminhamentos 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 demais esclarecimentos;
- Participação em convocações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, em cursos palestras e reuniões;
- 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.

## AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

O relacionamento com os diversos públicos são nossas principais ferramentas.

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, que é nosso foco.

Somos uma instância de Governança de Serviços atuando ativamente para as melhorias nos processo 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 como aumento no percentual na qualidade na resposta da gestão ao cidadão e a redução nas solicitações de consultas, exames e cirurgias devolvidas. Criamos uma planilha de monitoramento interno e pudemos apresentar informações como as especialidades médicas mais demandadas para agendamento de consultas médicas 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