

# Relatório Anual

## Hospital de Base



# 2023

## APRESENTAÇÃO

Em 2023 ocorreram mudanças significativas na equipe da Ouvidoria que possibilitaram aprimoramento do trabalho ofertado e conseqüentemente melhorias nos serviços ofertados aos cidadãos.

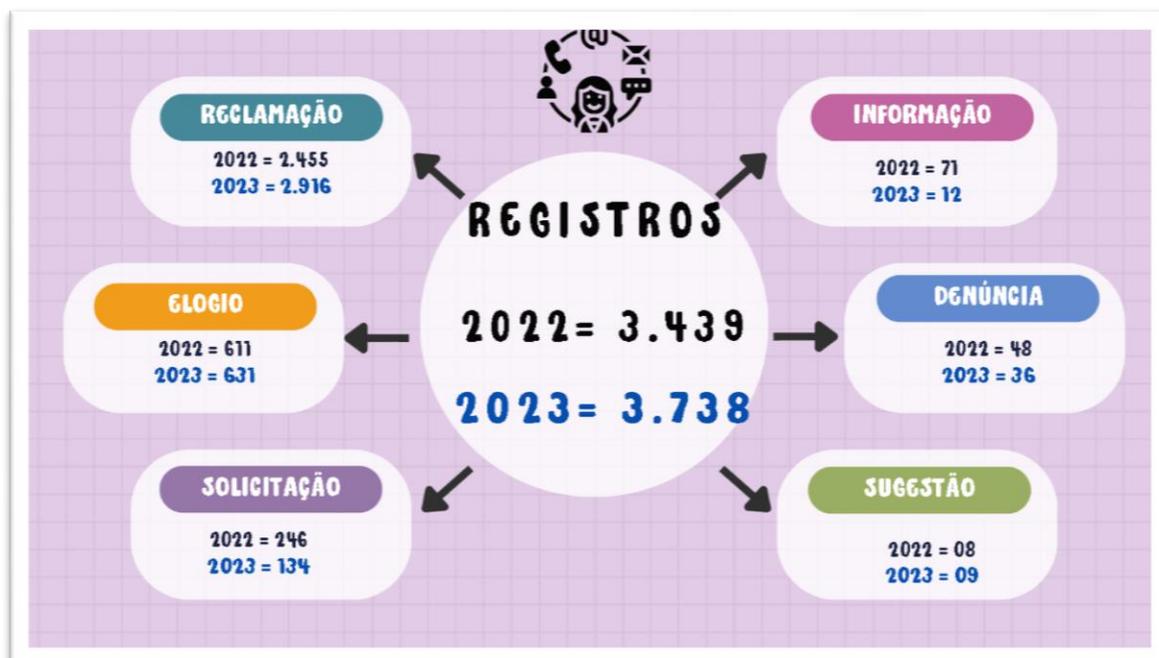
O Relatório Anual de 2023 é apresentado como comparativo ao Anual de 2022 e permite que a Ouvidoria do Hospital de Base compartilhe seus resultados e de demonstre seu compromisso em ouvir e responder às preocupações dos cidadãos.

A análise sobre o comparativo anual 2022/2023 referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - ParticipaDF direcionados ao IGESDF ao longo do ano de 2023. Consiste nas demandas individuais registradas, recebidas, analisadas e respondidas.

Busca-se assim, a partir das manifestações registradas, proporcionar ampla transparência, contribuir para a melhoria dos processos de trabalho, identificar os pontos a serem reavaliados e colaborar para a efetividade organizacional.

## DEMONSTRATIVOS

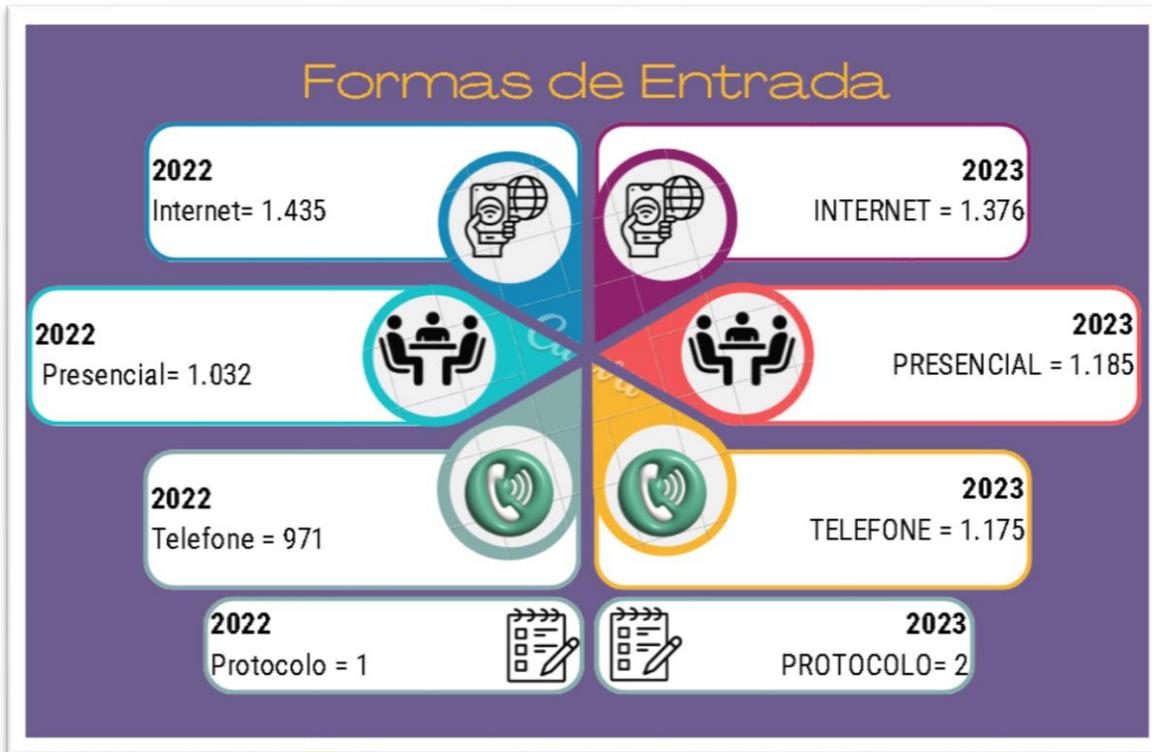
Relativo às informações é importante a análise sobre o comparativo anual 2022/2023. A Ouvidoria do Hospital de Base recebeu 3.738 manifestações, um aumento percentual de 8.69% em relação ao ano de 2022, conforme imagem abaixo:



Os números são crescentes, mas oportuno para mediação e possibilidades de melhoras em pontos cruciais de desenvolvimento dentro dos apontamentos sugeridos pelos manifestantes.



Apesar da comodidade e facilidades dos registros pela internet e telefone, observa-se que há uma preferência na forma de atendimento presencial, mesmo que em tempo menor de funcionamento (09h às 12h e de 14h às 17h, de segunda a sexta, em dias úteis) conforme Portaria Nº 51, de 16/08/2018 da OGDF e Portaria Nº 08, de 10/02/2021 da SES/DF. Seja pela credibilidade ou por sua localização, independente a fatores percebemos sua elevação anual.



## VISÃO GERAL

A visão geral sobre os assuntos apresentados a seguir, correspondem aos protocolos de manifestações registradas nos 12 meses de 2023. O presente relatório contempla informações sobre os 03 assuntos mais demandados no ano, a análise de Resolubilidade, verificação Prazo de Resposta e Pesquisa de Satisfação:

Assunto	QTD	Resolvida	Não Resolvida	No Prazo	Fora do Prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Hospitalar	819	2,4%	3,9%	100%	0	36%
Servidor Público	441	0,227%	2,7%	100%	0	35%
Agendamento de Cirurgias	426	8,2%	8,6%	100%	0	41%





O desdobramento das 10 manifestações foi realizado por busca aleatória no ParticipaDF nos 12 meses de 2023.

Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado em 2023.  
Assunto: **Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)**

<b>ESPECIALIDADE</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>Quantos dias o cidadão aguardou atendimento</b>	<b>Tem registro no SISREG</b>	<b>Classificação de risco</b>	<b>1º registro do cidadão sobre o assunto (sim/não/anônima)</b>
Núcleo de Segurança	Apuração dos fatos sobre colisão de veículos	04016-00006930/2023-53	-	-	NÃO
Superintendência	Saída de médicos do HB, em tratativas da SES	04016-00015879/2023-71	-	-	SIM
Núcleo de Atendimento	Esclarecimentos sobre dados dos acompanhantes.	04016-00027909/2023-91	-	-	SIM
Núcleo de Hotelaria	intensificação da limpeza dos ambientes	04016-00038748/2023-61	-	-	SIM
Núcleo de Manutenção	Implementação de melhorias na acessibilidade	04016-00053255/2023-51	-	-	NÃO
Núcleo de Citopatologia	Resultados liberados	04016-00054009/2023-17	-	-	NÃO
Núcleo de Insumos Farmacêuticos	Reunião de alinhamento com a equipe	04016-00074513/2023-33	-	-	SIM
Serviço de Urologia	Explicação sobre o dimensionamento da rede	04016-00096508/2023-81	-	-	SIM
Serviço de Gastroenterologia	Procedimento realizado	04016-00106307/2023-08	-	-	SIM
Serviço de Enfermagem do 4º andar	Esclarecido critérios para acompanhante	15	-	-	SIM

Fonte: <https://ouv.participa.df.gov.br/>, <https://sei.df.gov.br/>, <https://sisregiii.saude.gov.br/> (14/02/2024 AS 09:00)





Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado em 2023.  
Assunto: **Servidor Público**

<b>ESPECIALIDADE</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>Quantos dias o cidadão aguardou atendimento</b>	<b>Tem registro no SISREG</b>	<b>Classificação de risco</b>	<b>1º registro do cidadão sobre o assunto (sim/não/anônima)</b>
Enfermagem do Bloco Especial	Equipe orientada a prestar assistência de forma integral e segura ao	04016-00007636/2023-69			SIM
Gerência Administrativa	Orientação quanto a conduta profissional e imparcial junto	04016-00018525/2023-88			ANÔNIMA
Núcleo de Segurança	Tomará medidas cabíveis	04016-00029421/2023-07			SIM
Serviço de Enfermagem do 5º andar	Não há privilégios a servidores estatutários	04016-00040654/2023-52			ANÔNIMA
Laboratório Clínico	Apuração dos fatos e orientação da equipe	04016-00062380/2023-52			NÃO
Gerência de Enfermagem	Se desculpa e colaboradora foi orientada	04016-00074406/2023-13			ANÔNIMA
Núcleo de Atendimento	Realizado tratativas junto a empresa Terceirizada	04016-00087988/2023-90			SIM
Núcleo de Atendimento	Em treinamento de novos colaboradores	04016-00107976/2023-99			SIM
Central Tática de Resolutividade	Pede desculpas, colaborador advertido	04016-00123591/2023-79			ANÔNIMA
Gerência de Enfermagem	Adequação conforme legislação	04016-00132874/2023-10			ANÔNIMA

Fonte: <https://ouv.participa.df.gov.br/>, <https://sei.df.gov.br/>, <https://sisregiii.saude.gov.br/> (14/02/2024 às 10:02)





Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado em 2023.  
Assunto: **Agendamento de Cirurgias**

<b>ESPECIALIDADE</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>Quantos dias o cidadão aguardou atendimento</b>	<b>Tem registro no SISREG</b>	<b>Classificação de risco</b>	<b>1º registro do cidadão sobre o assunto (sim/não/anônima)</b>
Cirurgia Vascular	Cirurgias são agendadas conforme gravidade e risco de morte	20	NÃO	-	SIM
Neurocirurgia	Solicita presença do paciente para reavaliação	-	NÃO	-	NÃO
Serviço Urologia	Submetido a cirurgia	-	SIM	Urgência	NÃO
Central de Regulação de Cirurgia	Agendamento para o HRT	832	SIM	Não urgente	SIM
Traumatologia e Ortopedia	Cirurgia será eletiva	-	Sim	Urgência	SIM
Oftalmologia	As autorizações não dependem do HB	39	SIM	-	NÃO
Oncologia Cirurgia	Cirurgia programada	40	SIM	-	SIM
Cabeça e Pescoço	Seguindo a fila de autorização	76	SIM	Não Urgente	SIM
Cirurgia Geral	Cirurgia Realizada	09	NÃO	-	NÃO
Otorrinolaringologia	Esclarecimento sobre o andamento da fila	1067	SIM	Não Urgente	NÃO

Fonte: <https://ouv.participa.df.gov.br/>, <https://sei.df.gov.br/>, <https://sisregiii.saude.gov.br/> (14/02/2024 às 11:04)





## **Avaliação da Equipe de Ouvidoria do Hospital de Base**

### **1. Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:**

Os Serviços internos do Hospital de Base apresentam uma alta demanda de pacientes, o que proporcionam uma superlotação das agendas, tanto ambulatorial quanto cirúrgica. Isso dificulta encaixes e antecipações para cirurgia.

Outro fator a se considerar é a abrangência do assunto Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais). Grande parte da leitura da Inteligência Artificial faz essa sugestão de assunto em que muitas vezes não é alterado. Em decorrência é um dos assuntos mais demandados.

Em relação ao assunto Servidor Público é utilizado tanto para as manifestações de Reclamação tanto para Elogio. Nos desdobramentos deste relatório, optamos por desenvolver as tratativas dos registros correspondentes as Reclamações por trazer ações diversas.

Ressaltamos que o Percentual de Resolubilidade ainda é um dado frágil, pois depende exclusivamente da iniciativa do cidadão que muitas vezes avalia a resposta recebida e não a qualidade do serviço da Ouvidoria.

### **2. Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:**

Consideramos a ampliação da rede de saúde uma ação importantíssima para atender o quantitativo de pacientes, principalmente no trato das cirurgias que independem das instalações do Hospital de Base para sua realização.

O quantitativo de manifestações registradas tem apresentado um aumento considerável o que exige um empenho e atenção em relação a qualidade da resposta e os prazos em sistema.

Além disso é importante ressaltar a necessidade continua no gerenciamento das demandas das diversas áreas e serviços de saúde e também no que compete as funções administrativas a fim de minimizar prazos e atendimentos.





## Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação, independente da especialidade, sempre será uma ótima fonte de conhecimento para melhorar a atuação e verificar as necessidades dos manifestantes. Além de mensurar a qualidade do serviço também possibilita saber como foi a experiência de atendimento ao paciente. De maneira geral nos permite coletar *feedbacks* que possam ser usados para melhorar a experiência dentro do Hospital de Base



Percebemos ainda a necessidade de um trabalho pedagógico para que ocorra as respostas a pesquisa de satisfação para ser fundamentado plano de ação cada vez mais eficiente.





## Conclusão

---

O HB recebeu 3.738 manifestações em 2023, um aumento de 299 em relação ao ano de 2022, não significa negatividade mais sim maior oportunidade de melhorias às áreas. Cada vez mais a Ouvidoria busca proporcionar ampla transparência, contribuindo para a melhoria dos processos de trabalho, identificando os pontos a serem reavaliados e colaborar para a efetividade organizacional.

A Ouvidoria do Hospital de Base tem conquistado espaço e melhoras significativas nos serviços oferecidos. Mudanças na qualidade do espaço físico e principalmente na estrutura de Recursos Humanos oportunizaram ganhos em todos os percentuais avaliados neste relatório.

Ressaltamos a criação do Núcleo de Ouvidoria do Hospital de Base, com um líder de equipe, mais a ampliação do quadro funcional. O que oportunizou um revezamento no atendimento presencial, observando maior qualidade para o cidadão e fluidez nas demandas administrativas.

Destacamos que em Novembro/2023 iniciamos o Café com Ouvidoria um projeto em que nos reunimos com o núcleo/serviço das diversas especialidades do Hospital de Base, para entender melhor a demanda cada setor, aprimorar os fluxos e esclarecer dúvidas quanto ao nosso trabalho. Essa troca de conhecimento tem contribuído positivamente na assertividade dos processos e garantindo respostas mais qualificadas para o cidadão.

### Principais fontes de acesso:

- Guia Prático para as Ouvidorias do GDF
- <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
- <https://www.participa.df.gov.br/>
- <https://sei.df.gov.br/>
- <http://pep.igesdf.org.br/mvpep/index>
- planilhas de controle interno.

### Principais regulamentos:

- Lei nº 4.896/2012
- Decreto nº 36.462/2015
- Decreto nº 41.536/2020;
- Instrução Normativa nº 01/2017;
- Portaria nº 157/2019 - SES-DF;
- Portaria nº 341/2019

.

