RELATÓRIO
2º TRIMESTRE

SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE CENTRO SUL - OUVIDORIA - HRGU/SRSCS

2023

SECRETARIA DE ESTADO SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL - SES-DF

https://www.participa.df.gov.br/

Introdução

A Ouvidoria do Hospital Regional do Guará - HRGU é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria entre as áreas ou servidor responsável relacionadas à atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Centro Sul, restritas à Região Administrativa do Guará, Candangolândia, Park Way, Riacho Fundo I e II e Núcleo Bandeirante. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU

ATENÇÃO PRIMÁRIA - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - UBS

ATENÇÃO SECUNDÁRIA

POLICLÍNICA DO HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ

APRESENTAÇÃO

O segundo relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados no período de 1º/04 a 30/06/2023 bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela ouvidoria no trimestre. Será apresentado também, de forma objetiva a visão crítica da Equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados.

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%C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAncias;

Lei Federal nº 13.460/2017:
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;

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

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

SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Tabela 1

Subassuntos	Qd	Resolvida	Não resolvida	HRGU	DA	DIRAPS	DIRASE	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	228	9	21	0	0	228	0	SIM	0	30%
Servidor Público	89	7	8	9	3	21	56	SIM	0	50%
Agendamento de Consultas	82	3	3	4	0	68	10	SIM	0	53%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 2

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Sala de vacinas fechada	Vacina contra COVID	Dia 31/03 déficit de profissionais, devido aos afastamentos médicos legais	NÃO	12 dias	NÃO TEM	SIM
Falta de médicos na UBS	Clínica médica	Não tem servidores para cobrir as Licenças dos Médicos da UBS	NÃO	03 dias	NÃO TEM	SIM
Cadastro e visita do ACS	Equipe da Saúde da Família - ESF	A UBS visitou 2x sem sucesso	NÃO	NÃO TEM	NÃO TEM	SIM
Falta de médico Pediatra	Pediatria	Procurar a UBS para inserir na Regulação	NÃO	NÃO TEM	NÃO TEM	SIM
Procedimentos para tratar COVID	Tratamento contra a COVID	Utilizam dos protocolos para tratamento da COVID-19 e orientar o público do SUS	NÃO	NÃO TEM	NÃO TEM	SIM
Tempo de espera no Laboratório da UBS	Laboratório	Falta de servidores	NÃO	NÃO TEM	NÃO TEM	NÃO TEM
Falta de médicos e enfermeiro na Equipe Lilás	Equipe da Saúde da Família - ESF	A UBS não tem servidor para cobrir os afastamentos legais de médicos e enfermeiros na Equipe Lilás	NÃO	NÃO TEM	NÃO TEM	NÃO TEM
Falta de atendimento odontológico	Odontologia	Remanejar pacientes gestantes e as crianças para outro profissional médico	ANÔNIMA	5 dias	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
Horário de funcionamento da UBS	Equipe da Saúde da Família - ESF	A UBS funciona das 07h às 19h de segunda a sexta, e sábado das 07h às 12h, e a vacinação de 08:00h às 17:00h segunda a sexta e sábado 08:00h às 11:30h.	NÃO	7 dias	NÃO TEM	SIM
Reclama que não consegue marcar exame no laboratório GUARÁ I	Laboratório	Falta de servidores, Téc. Laboratório devido a licenças de saúde na Sala de Coleta da Unidade, sem previsão de volta e não tem servidores substitutos dentro da Unidade.	SIM	04 dias	NÃO TEM	SIM

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 3

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Remarcações de consultas	OFTALMOLOGIA - GERAL	Afastamentos legais, mas foi atendida para a CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - GERAL, na Policlínica do Guará - I dia 03/05/2023 e inserida no sisreg em outras especialidades.	SIM	4 meses	amarelo	NÃO
Remarcações de consultas	ENDOCRINOLOGIA	Afastamentos legais, mas foram reagendadas as CONSULTAS com ENDOCRINOLOGISTA na Policlínica do Guará - I.	SIM	5 meses	amarelo	SIM
Mal atendimento e renovação das receitas	Médica da FAMÍLIA E COMUNIDADE	Falta de servidores na UBS, porém a médica renovou a receita dos diabéticos e hipertensos	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	SIM
Mal atendimento do servidor na coleta de exames na UBS	LABORATÓRIO	Pede desculpas pelo transtorno e informa que atua sempre em conformidade com os critérios da SES e do Ministério da Saúde	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	SIM
Reclama sabre o atendimento na sala de curativos	SALA DE CURATIVOS	Foi atendida pela Equipe de curativo no dia seguinte ao agendamento	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	SIM
Reclama sabre o atendimento na farmácia da Unidade	FARMÁCIA	Ocorreu a correção do fluxo e de rotinas, além de reunião com os servidores. Reforço do tratamento dos vigilantes com os usuários.	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	SIM
Reclama da Gestão da UBS	GESTÃO da UBS	Sempre orienta sobre os protocolos da SES e informa sua capacidade na gerência do cargo.	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	SIM
Reclama demora no atendimento	AGENDAMENTO DE EXAMES	Criou um novo fluxo com um horário diferente para o agendamento de exames, com a finalidade de diminuir o tempo de espera	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	NÃO
Mal atendimento da servidora (Enfermeira) da UBS2-GUA	ENFERMAGEM	Pede desculpas e informa que segue os protocolos de atendimento sempre buscando uma relação harmoniosa e respeitosa	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	NÃO
Demora para atender e mal atendimento	Médica da Equipe de Saúde da Família - ESF	Seguem as normas éticas e os protocolos da SES e conforme o sistema e-SUS o tempo de espera é normal	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO TEM	NÃO

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre

Tabela 4

ASSUNTO	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA (RESUMIDA)	TEM REGISTRO NO SISREG (SIM/NÃO)	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Demora para agendar consulta	OFTALMOLOGIA	Agendado na POLICLINICA GUARA I dia SEX • 09/06/2023 • 14h00min Código da Solicitação: 464470617	SIM	3 meses	VERDE - Não Urgente	SIM
Demora para agendar consulta	DERMATOLOGIA	Aguardando disponibilidade de vagas	SIM	4 meses	VERDE - Não Urgente	SIM
Demora para agendar consultas	CARDIOLOGIA	1-CONSULTA EM CARDIOLOGIA - MARCAPASSO Usuário refere que não foi avisado deste agendamento 2-CONSULTA EM CARDIOLOGIA - MARCAPASSO agendado para o dia 02/05/2023 às 8h no IHBASE	SIM	1-TEM 12 Meses e a 1-TEM 3 Meses	1-AMARELO - Urgência 2-VERMELHO Emergência	NÃO
Demora para agendar consulta	FISIOTERAPIA	Aguardando disponibilidade de vagas	SIM	2 meses	AMARELO - Urgência	SIM
Remarcação de consulta	ENDOCRINOLOGIA	Remarcou para dia 15/05/2023 - 10:30h - Policlínica Guará e informou para manter os telefones atualizados	SIM	3 meses	VERDE - Não Urgente	NÃO
Aguarda informações de NEURO e NÃO PEDIATRIA	NEUROLOGIA ADULTO	Aguarda ser AGENDADO, mediante disponibilidade de vagas	SIM	2 meses	AMARELO - Urgência	NÃO
Médico de licença	GINECOLOGIA	Foi atendida nesta especialidade no dia 27/04/2023 ás 07h	SIM	3 meses	AGENDA INTERNA	SIM
Demora para agendar consulta	FISIOTERAPIA	No e-SUS participou de atendimento coletivo conduzido pela fisioterapeuta Carolina Rios em 28/03/2023.	SIM	1 mês e 25 dias	AMARELO - Urgência	SIM
Demora para agendar consulta	ODONTOLOGIA	Devido a COVID-19 e foi agendada dia 19/05/2023, às 14:00h com a Dra. Juliana	NÃO	1 mês	NÃO INFORMADO	SIM
Demora para agendar consulta	CARDIOLOGIA	Foi agendado a CONSULTA EM CARDIOLOGIA - ADULTO dia TER • 02/05/2023 • 09h00min no POLICLINICA GUARA I	SIM	2 anos e 24 dias	VERMELHO - Emergência	NÃO

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL - HRGU

1) Principais dificuldades para as tratativas dos 3 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

Diante do exposto pelos usuários do Sistema Único de Saúde e Unidades de Saúde envolvidas nas demandas, podemos observar que a abstinência de profissionais, mau atendimento e a demora para agendar as solicitações, são alguns dos principais fatores que aumentam a insatisfação da população da Região de Saúde Centro-Sul. Esclarecemos também que outros fatores importantíssimo, como os afastamentos legais, lentidão no atendimento do Pronto Socorro, a falta de materiais para dar continuidade e finalização dos trabalhos ofertados os usuários, o número de vagas das solicitações de consultas, exames e cirurgias disponíveis são plausíveis e preocupantes à população.

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

O aumento de contratação de profissionais, principalmente médicos e enfermeiros ou técnicos em enfermagem, o aumento de incentivo financeiro para compra de insumos mais demandados pelos usuários do SUS e os ajustes necessários para cada Unidade Básica de Saúde realizar os serviços públicos com mais qualidade. Retorno do teletrabalho nas unidades administrativas, diminuindo despesas e ofertando uma quantidade maior de produtividade pelos servidores envolvidos, além de serviços com mais rapidez pela economia de tempo de deslocamento do servidor ao trabalho. Capacitação de servidores em cursos de instrução para trabalhar nos sistemas da Secretaria de Saúde e outros cursos de treinamento ofertados. Maior gestão no controle de estoques nos laboratórios das UBSs, UPAs ou Unidades Hospitalares, e por fim, investimento na educação e participação de forma ativa da população as melhorias dos serviços prestados pela Secretaria de Saúde do Distrito Federal.

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
Período	**2º trimestre**	**Período**	**2º trimestre**	**Variação**
Quantidade manifestação	718	Quantidade manifestação	644	74
Percentual resolutividade	57%	Percentual resolutividade	35%	15%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 10/07/2023

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Houve uma queda significativa das demandas do segundo trimestre em 2023, em relação ao segundo trimestre de 2022, devido ao período de Pandemia de Covid 19.

INDICADOR

Prazo de resposta

2022		**2023**		
Período	**1º trimestre**	**Período**	**1º trimestre**	**Variação**
Quantidade manifestação vencida	0	Quantidade manifestação vencida	0	0
Percentual manifestação respondida fora do prazo	0	Percentual manifestação respondida fora do prazo	0	0

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

A dinâmica do nosso trabalho em Equipe, aprimoramento da rotina de trabalho, Exposição de ideias, Explicações estratégicas, a Realização de acordos, o Fluxo correto das orientações gerenciais fez alcançar a Melhora geral dos resultados.

- **Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 7,2 dias no 2º Trimestre de 2022**
- **Prazo médio de resposta recebida pelo cidadão foi de 8 dias no 2º Trimestre de 2023**

Concluímos que a Ouvidoria do HRGU trabalhou 100% em cumprimento a meta do prazo.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 – 2º trimestre			2023 – 2º trimestre			Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	57%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	35%	-22%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	75%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%	-8%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	89%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	76%	-13%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	83%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	67%	-16%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	89%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	82%	-7%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	54%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	53%	-1%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 10/07/2023

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA:

A Ouvidoria do Hospital Regional do Guará - HRGU trabalha para ser referência no atendimento ao cidadão, voltando suas ações de trabalho na busca da excelência entre as demandas e a efetiva prestação dos serviços à população, preocupando-se sempre com as interações interpessoais entre os servidores e os cidadãos, com o intuito de melhorar a relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento ao cidadão. O Acolhimento e a empatia são primordiais na busca por excelência como ouvidores, sempre buscando inovar para melhorar.

CONCLUSÃO

Somos uma instância de Governança de Serviços e as informações e o relacionamento com os diversos públicos são a nossas principais ferramentas. Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e organizações, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

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.

Por fim, estabelecemos como estratégia de monitoramento das ações da Ouvidoria/Hospital Regional do Guará/Superintendência Regional de Saúde Centro Sul, uma planilha de acompanhamento das demandas.