

**Superintendência da Região de Saúde Norte-
SRSNO**

**Hospital Regional de Sobradinho - HRS
Ouvidoria Seccional**

HRS - Hospital Regional de Sobradinho

**Relatório
3º 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 3º trimestre de 2024 (1º de julho a 30 de setembro) 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 terceiro trimestre de 2024

1 de julho a 30 de setembro.

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.

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 3º trimestre de 2024.

3º Trimestre/2024

 MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS	 RESOLUTIVIDADE	 CUMPRIMENTO DE PRAZOS	 PRAZO DE RESPOSTA	 FORMAS DE ENTRADAS
Total Recebido manifestações: 686	Resolutividade 23%	Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta 99.6%	Prazo Médio de Resposta ✧ 5.2 dias ✧	Internet - 227 23.1%
Respondida: 603 87.9%				Presencial - 161 23,5%
Resolvida: 14 2.0%				Telefone - 294 42.9%
Não resolvidas: 55 8.0%				Mídia - 4 0.583%
Não Resolvida após Complementar: 9 1.3%				
Resolvida após Complementar: 5 0,729%				

Números de Manifestações recebidas

No terceiro trimestre de 2024, o Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho registrou um total de 686 manifestações.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

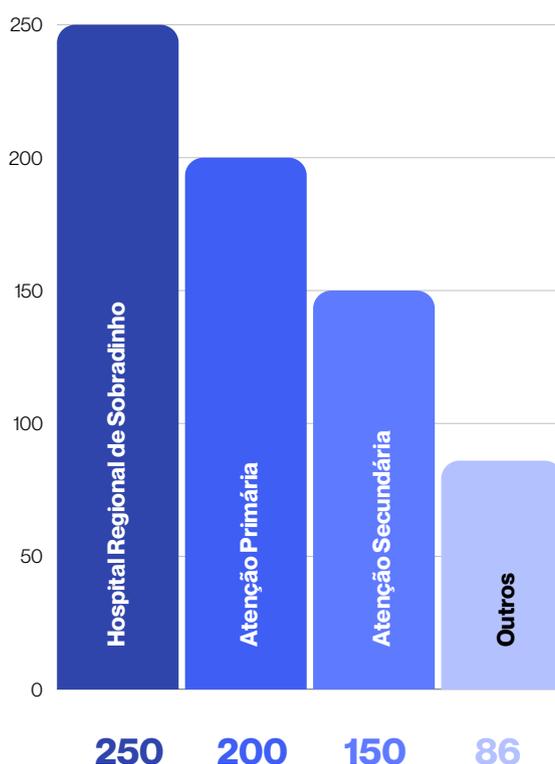
3º Trimestre 2024

686



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 07/11/2024.

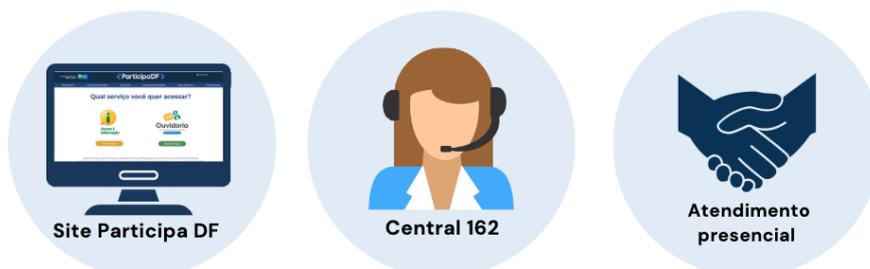
Divisão por níveis de atendimento das unidades



Assuntos mais Demandados

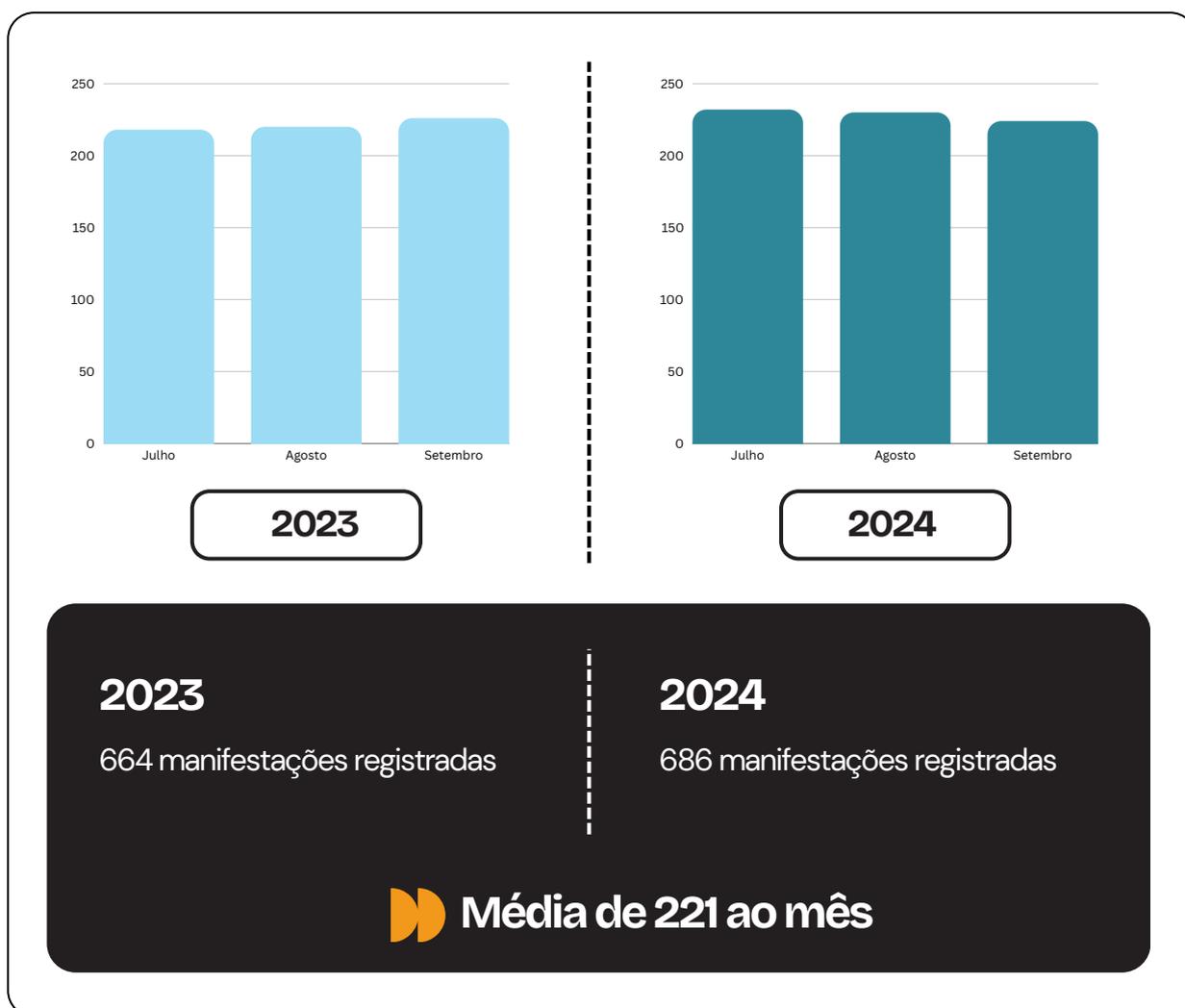


Formas de Entrada



Indicadores - Registros

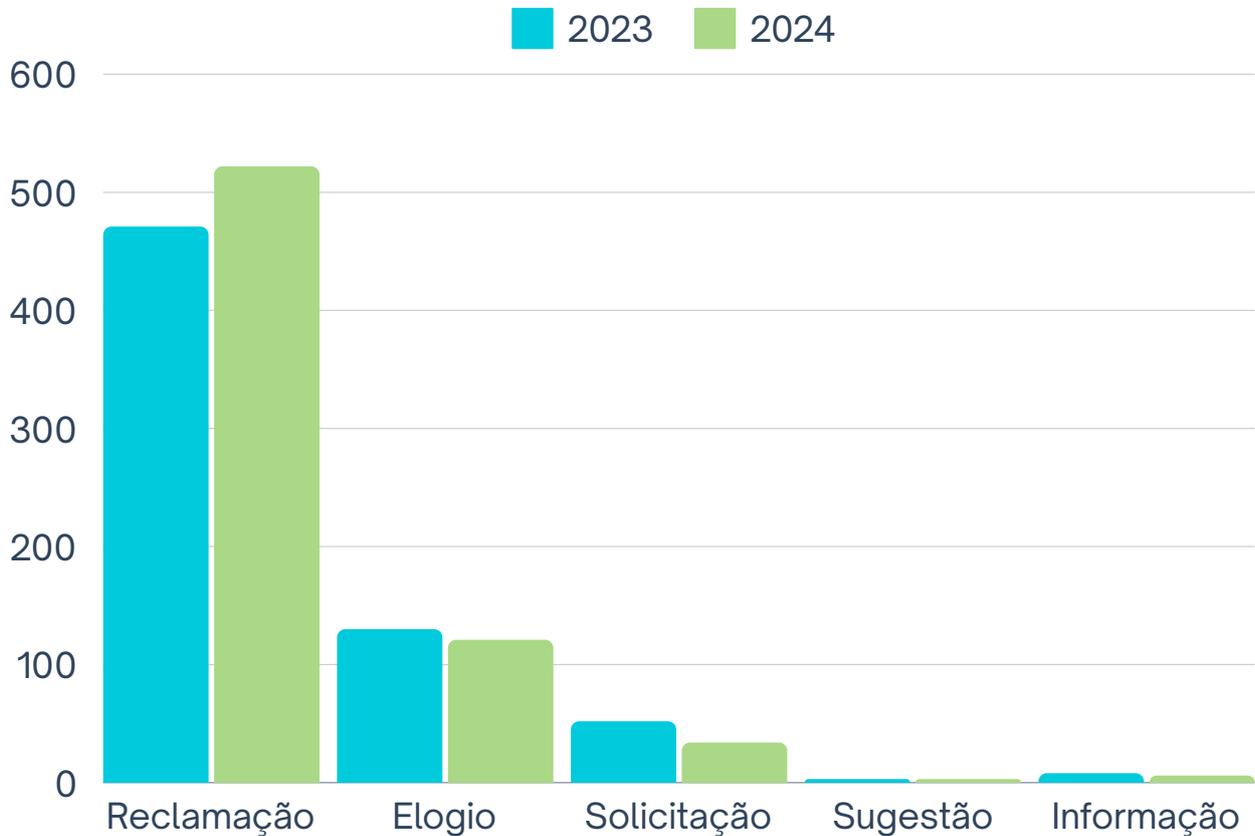
O 3º trimestre de 2024 apresentou 686 manifestações de Ouvidoria, sendo 232 manifestações no mês de julho de 2024, 230 no mês de agosto e 224 registros no mês de setembro de 2024. No mesmo período de 2023 foram 218 manifestações em julho, 220 manifestações em agosto e 226 manifestações em setembro de 2023. Em todos os meses analisados, verificamos um crescente número de usuários buscando o serviço de Ouvidoria.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 07/11/2024.

Indicadores - Tipologias

Dados do Painel de Ouvidoria quando comparamos as manifestações classificadas com diferentes tipologias no mesmo período do 3º trimestre de 2024 e 3º trimestre de 2023.



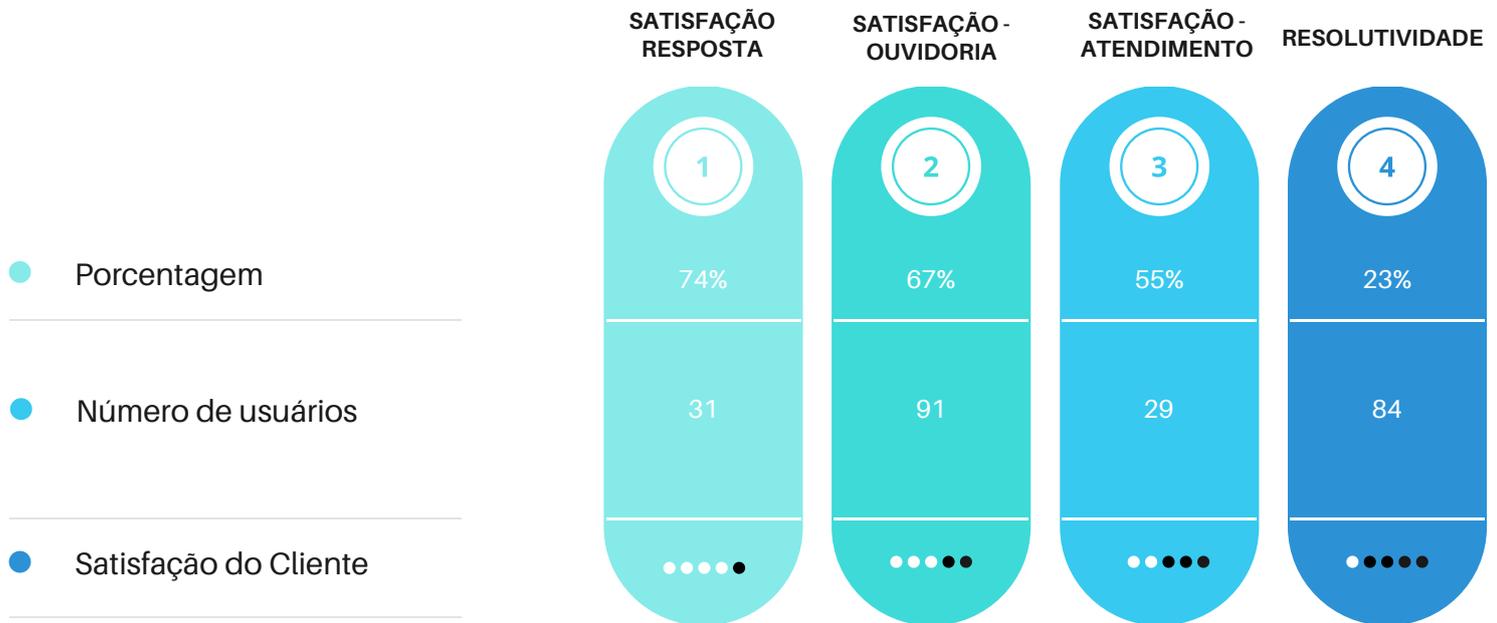
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

No 3º trimestre de 2024, foram:

- Reclamações: 522;
- Elogio: 121;
- Solicitação: 34;
- Sugestão: 03;
- Informação: 06

Observa-se uma alta de aproximadamente 3,31% no número de manifestações de Ouvidoria no 3º trimestre de 2024 quando comparada ao mesmo período no ano de 2023. No 3º trimestre de 2024 foram registradas 686 manifestações enquanto no mesmo período de 2023 foram registradas 664 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



Com base nos dados de julho a setembro de 2024, podemos tirar algumas conclusões:

A ouvidoria demonstrou eficácia em fornecer respostas satisfatórias com (74%) 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 acolhido e respondido de forma apropriada.

Já a satisfação com o serviço de ouvidoria (67%), 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.

E a satisfação com o atendimento (55%), 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 (23%) O índice de resolutividade é a área de maior insatisfação, indicando que menos de um quarto dos casos foram resolvidos satisfatoriamente segundo a percepção dos usuários. Esse dado revela que, embora a ouvidoria esteja atenta e respondendo aos cidadãos, a resolução prática das demandas precisa ser melhorada. Esse é um ponto que merece atenção e provavelmente exige ações coordenadas com outras áreas e setores de atendimento.

Neste trimestre, destacamos o compromisso da ouvidoria em prestar respostas claras e satisfatórias e em oferecer um atendimento acolhedor. Reconhecemos que ainda há desafios em relação à resolutividade dos casos, e estamos trabalhando junto aos responsáveis para que as demandas possam ser solucionadas de maneira mais eficaz, refletindo em melhorias contínuas na saúde pública para todos.

Sugestão de melhorias

1. Reforço na Contratação e Substituição de Profissionais

Solução: 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

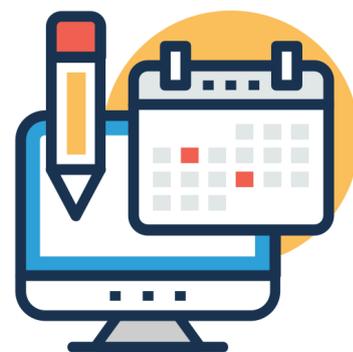
Solução: Adotar um sistema de notificação automatizada e centralizada, que avise os pacientes sobre mudanças de horário, disponibilidade de medicamentos e procedimentos médicos. Esse sistema poderia incluir confirmações por telefone, e-mail ou aplicativos de mensagens, melhorando o fluxo de informação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

3. Modernização e Manutenção da Infraestrutura das Unidades

Solução: 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

Solução: 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

Solução: 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

Solução: 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

Solução: 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.



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 3º relatório trimestral de 2024 indicam que o assunto mais demandado é o Agendamento de Consultas com a resolutividade de 25.2%, o Atendimento em Unidade Básica de Saúde, apresentando o índice de resolutividade de 21%, e já o terceiro assunto mais demandado é o Atendimento em Unidade Hospitalar com resolutividade de 14.1%.

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 3º 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>