RELATÓRIO
2º TRIMESTRE

UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRITAL - URD
HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO

2023

SECRETARIA DE ESTADO
SAÚDE DO DISTRITO
FEDERAL

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

Introdução

A Ouvidoria do Hospital São Vicente de Paulo é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria entre as áreas envolvidas, servidores e nosso público alvo, relacionadas ao atendimento de Urgência e Emergência em Saúde Mental desta URD. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Apresentação

O segundo relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 1º/04/2023 à 30/06/2023 bem como os indicadores e metas estabelecidos pela Ouvidoria Geral e Unidade Setorial Ouvidoria.
Os dados fornecidos e publicados neste relatório, norteiam as competências das Ouvidorias do GDF e tem respaldo nos normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange o decreto 39.273 de 19 de março de 2019, Instrução Normativa 01de 2017, decisão 2.844/2021 do TCDF, e Guia Prático para Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

E
EMERGÊNCIA
E

Manifestações recebidas no trimestre

Quantidade manifestações acolhidas no trimestre
16

3 Assuntos mais demandados

Tabela 1

Subassuntos	Qd	Resolvida e resolvida após resposta complementar	Não resolvida e Não resolvida após resposta complementar	Direção Hospitalar	Diretoria Administrativa	Diretoria de Atenção à Saúde	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade hospitalar	05	0	01	01	0	01	5	0	0
Atendimento médico	03	00	01	01	00	01	2	01	0
Agendamento de Consultas	02	00	01	01	00	01	02	00	0

Tabela 1 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)

Desdobramento de 05 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar

Tabela 2

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)
Reavaliação médico	Psiquiatria	Conduta médica	Não	11 dias	Não	SIM
Anexar documentos em prontuário eletrônico	Psiquiatria	Impossibilidade técnica	Não	11 dias	Não	Sim
Procedimento técnico de emergência	Psiquiatria	Não foi localizado registro de atendimento.	Não	19 dias	Não	Sim
Tempo de espera para atendimento médico	Psiquiatria	O nome do profissional citado não consta do quadro de servidores.	Não	17 dias	Não	Sim
Tempo de espera para atendimento médico	Psiquiatria	Quadro de servidores incompleto	Não	09 dias	Azul	Sim

Tabela 2 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)

Desdobramento de 03 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Atendimento médico

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 (SISREG)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Avaliação médica	Psiquiatria	Conduta médica	NÃO	17 dias	Não	Sim
Avaliação médica	Psiquiatra	Relação médico paciente mal interpretada	Não	20 dias	Não	Sim
Relação Interpessoal	Psquiatria	Relação interpessoal insatisfatória	Não	28 dias	Não	Sim

Tabela 3 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)

Desdobramento de 02 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre

Assunto: Servidor Público

Tabela 4

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)	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO? (SIM/NÃO)
Conduta Irregular	Transporte	Interação entre colegas de trabalho	NÃO	11 dias	Não	SIM
Atendimento médico na Emergência	Psiquiatra	Bom atendimento prestado	Não	07 dias	Não	Sim

Tabela 4 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO

1) Principais dificuldades identificadas pela equipe de Ouvidoria para as tratativas dos 3 assuntos mais demandados:

Em análise às demandas de Ouvidoria supracitadas, verificamos:

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar - 05 Manifestações

Observou-se que todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais. Em relação a 01 demanda específica, verificou-se que os dados fornecidos pelo usuário (nome do profissional) não correspondiam com responsável lotado nesta Unidade de Saúde.

Assunto: Atendimento Médico - 03 Manifestações

Verificou-se que 01 demanda foi respondida em prazo superior ao estipulado. Analisadas as circunstâncias que culminaram no atraso, esta ouvidoria orientou ao núcleo responsável da importância de se responder às demandas no menor prazo possível, dentro do estipulado por normativa. Também foi orientado aos demais núcleos que se cumprisse o prazo e que as respostas fossem de forma objetiva e qualitativa.

As demais demandas foram respondidas em tempo, contudo, sem avaliações por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade.

Assunto: Servidor Público - 02 Manifestações

Analisando as demandas, verificou-se respondidas em tempo, contudo, sem avaliações por parte do usuário.

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
2º trimestre		**2º trimestre**		**Variação (+ / -)**
Quantidade	26	Quantidade	16	-38%
Resolutividade	50%	Resolutividade	0%	0%

Tabela 5 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br)

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos uma redução percentual na casa de 38% das demandas de ouvidoria, em relação ao 2º trimestre de 2022. Contudo, fica evidenciado que não houve avaliação do Usuário das demandas respondidas.

INDICADOR

Prazo de resposta (respondida após o prazo legal de 20 dias

2022		**2023**	
2º trimestre		**2º trimestre**	
Respondida fora do prazo	01	Respondida fora do prazo	03
Percentual	3,8%	Percentual	18,8%

Tabela 5 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br)

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Esse quadro evidencia um aumento de demandas respondidas ao cidadão, após o prazo legal se comparado ao mesmo período do ano anterior.
Estamos trabalhando junto aos gestores desta unidade com o intuito de reduzir o tempo de resposta ao cidadão, bem como evitar o travamento de nossa caixa de ouvidoria.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 – 2º trimestre			2023 – 2º trimestre			Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	50%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	0	0
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	0		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	0	0
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	0		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	0	0
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	0		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	0	0
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	0		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	0	0
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	0		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	0	0

Tabela 6 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada em 29/08/2023.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA:

Em analise ao quadro de Pesquisa de Satisfação, verificou-se :

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria, observou-se que, embora o serviço tenha sido prestado dentro do tempo hábil, não houve avaliação por parte do usuário.

CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria é uma instância de Governança de Serviços onde as informações e o relacionamento com os diversos públicos devem ser as principais ferramentas. Deve-se Trabalhar diretamente com os dados da sociedade e, agir de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e organização, buscando alcançar uma comunicação bem sucedida. Fornecer um serviço de informação que seja qualitativo, direcionado aos questionamentos do cidadão, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão. Por fim, utilizar os dados coletados como base para elaboração de um plano de ação voltado a qualificação e objetividade das respostas as demandas de nossos Usuários, na busca de melhoria dos indicadores de gestão atuais.