



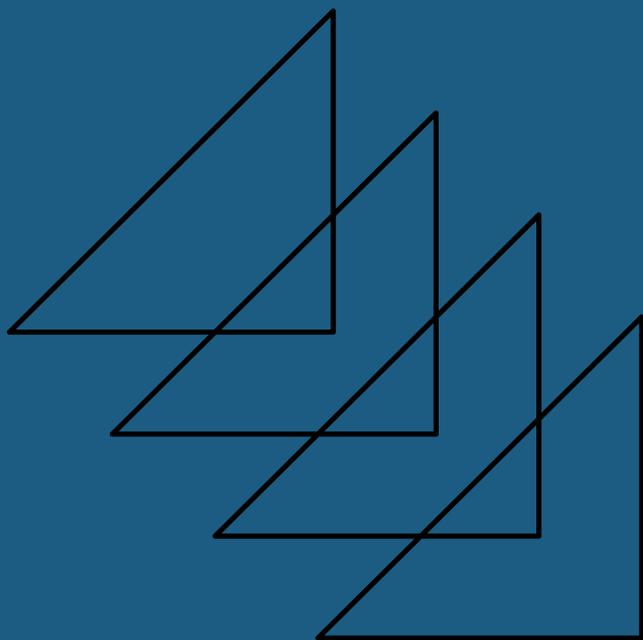
GDF



OUVIDORIA

RELATÓRIO 3º 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 terceiro relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 1º/07/2023 à 30/09/2023 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 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do TCDF, e Guia Prático para Ouvidorias do GDF, capítulo 5.





Manifestações recebidas no trimestre

Quantidade manifestações acolhidas no trimestre

34

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
Servidor Público	10	00	01	00	01	09	09	01	00
Atendimento em Unidade Hospitalar	07	02	01	00	00	07	07	00	67%
Atendimento médico	05	00	03	00	00	05	05	00	00

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: Servidor Público

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)
Desacato	Administrativa	Discordância entre servidores com relação a regras do refeitório.	Não	20 dias	Não	SIM
Conduta irregular	Enfermagem	Almoço de despedida e confraternização da equipe	Não	18 dias	Não	Sim
Outros/acolhimento	Enfermagem/ Serviço Social	Trabalho em equipe	Não	07 dias	Não	Sim
Atendimento Serviço Social	Serviço Social	Tratativa aos casos de abandono familiar	Não	10 dias	Não	Sim
Sala de visita	Enfermagem	Acolhimento aos familiares e pacientes no horário de visita	Não	08 dias	Não	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 em Unidade Hospitalar

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)
Atendimento Médico	Psiquiatria	Tempo de espera para atendimento médico devido a quadro reduzido.	NÃO	14 dia	Não	Sim
Avaliação médica	Psiquiatra	Pedido de internação para paciente internado em outra unidade hospitalar.	Não	15 dias	Não	Sim
Avaliação médica	Psiquiatria	Conduta médica	Não	05 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: Atendimento Médico

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)
Avaliação médica	Psiquiatra	Conduta médica	NÃO	14 dias	Não	SIM
Atendimento médico na Emergência	Psiquiatra	Avaliação de quadro clínico indica possibilidade de alta médica.	Não	19 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: Servidor Público - 10 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 foi respondida no prazo máximo, devido ao fato de que a servidora citada estava de férias, mesmo assim nos retornou em tempo hábil. Nesse sentido, orientamos aos demais núcleos que se cumprissem o prazo e que as respostas fossem de forma objetiva e qualitativa, o mais breve possível.

As demais demandas foram respondidas em tempo, contudo, apenas duas demandas tiveram avaliação por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade.

Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar - 07 Manifestações

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

Assunto: Atendimento médico - 05 Manifestações

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

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
3º trimestre		3º trimestre		Variação (+ / -)
Quantidade	20	Quantidade	34	70
Resolutividade	20%	Resolutividade	29%	45%

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

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos que no mesmo trimestre de 2022, tivemos o registro de 20 demandas com um percentual de 20% de resolutividade, já no mesmo período do corrente ano tivemos 34 demandas registradas, com um percentual de resolutividade de 70%. Com isso podemos inferir que foram registradas 70% mais demandas no 3º trimestre de 2023, com uma variação de 45% de resolutividade de nossos usuários se comparado ao mesmo período de 2022.

INDICADOR

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

2022		2023	
3º trimestre		3º trimestre	
Respondida fora do prazo	01	Respondida fora do prazo	01
Percentual	5%	Percentual	2,9%

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

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Esse quadro evidencia que apesar do aumento do número de demandas, estas foram acolhidas e dado ao cidadão uma devolutiva dentro do prazo esperado, conforme os preceitos da Ouvidoria Geral e que apesar de haver uma demanda respondida fora do prazo, o nosso índice diminuiu 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 - 3º Trimestre			2023 - 3º Trimestre			Varição
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	20%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	29%	45%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	44%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%	52,27%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	67		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	0	-100%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	67		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100%	49,25%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	67		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	100%	49,25%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	0		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	0	0

Tabela 6 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>)

Pesquisa realizada com base nos dados de 01/10/2023 à 31/12/2023 em 26/01/2024.

AValiação DA EQUIPE DE OUVIDORIA:

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

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria, observou-se que, houve uma discreta melhora na avaliação do usuário dos serviços de ouvidoria no 3º trimestre de 2023 em comparação ao mesmo período de 2022, porém com uma redução no índice de recomendação dos serviços de ouvidoria. Fica claro que apesar de haver avaliação do usuário, o mesmo optou por não avaliar todos os itens da pesquisa de satisfação.

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.