

RELATÓRIO TRIMESTRAL



GDF



OUVIDORIA/HRPL
OUTUBRO A DEZEMBRO/2024

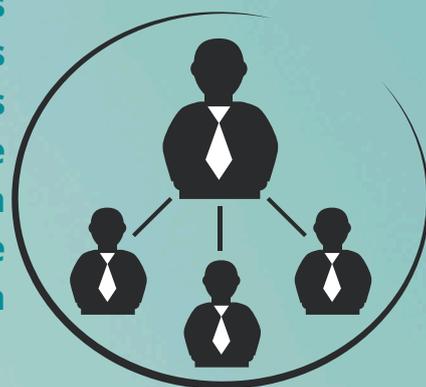
WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR

Apresentação

Somos uma Unidade Setorial responsável pelas tratativas das manifestações de Ouvidoria entre as áreas ou servidor responsável relacionado à Atenção Primária, Atenção Secundária e Atenção Especializada da Superintendência da Região de Saúde Norte, restrita às Regiões Administrativas de Planaltina e Arapoanga.

Este Relatório Trimestral de Ouvidoria apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/10/2024 a 31/12/2024, 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.

Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e têm respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723/2019, à Instrução Normativa 01/2017, à Decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.



Manifestações Recebidas

Manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina no período de 1º de outubro de 2024 e 31 de dezembro de 2024.

Canais de Atendimento

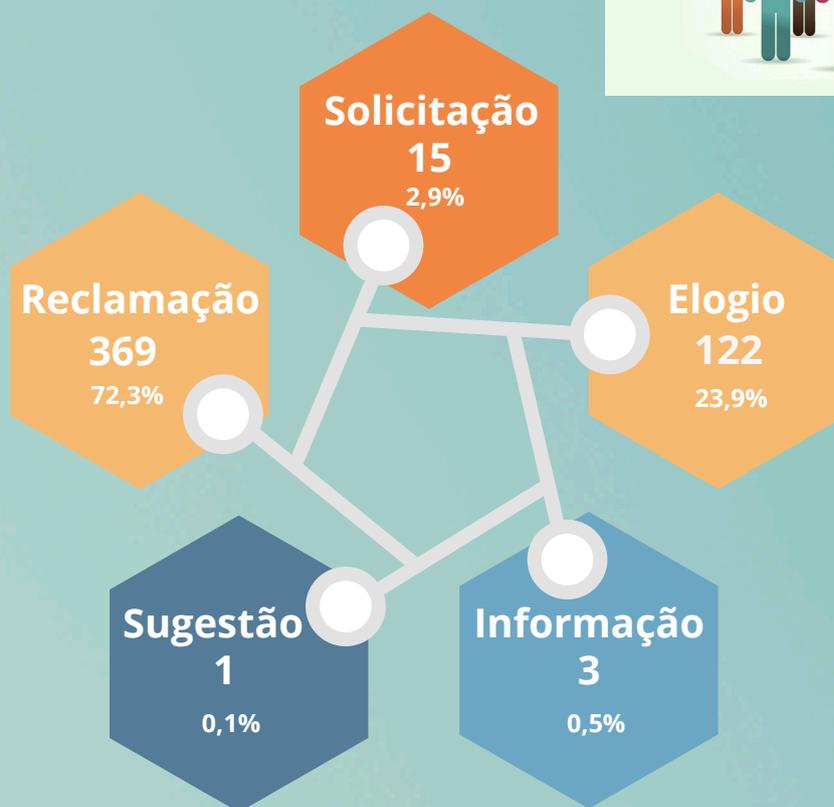


Total de Manifestações

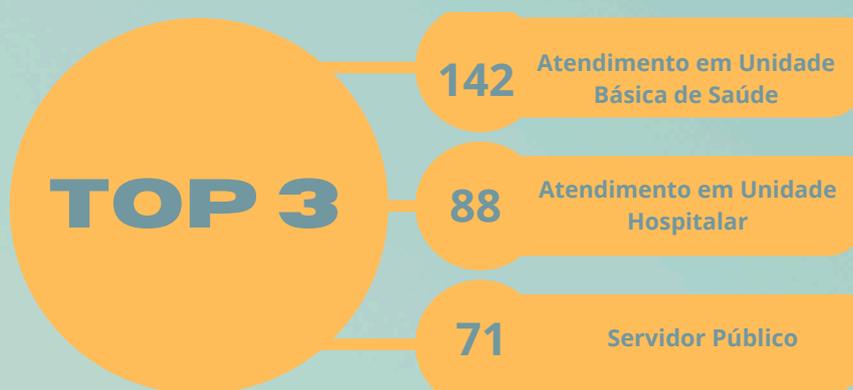


FONTE: <<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>>. Acesso em: 16/01/2025.

Manifestações por Tipo



Assuntos Mais Demandados



FONTE: <<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>>. Acesso em: 16/01/2025.

Assuntos Mais Demandados e Seus Dedobramentos

Assuntos	Qtd	Resolvida	Não Resolvida	DHRPL	Outro	DIRAPS	DIRASE	No Prazo	Fora do Prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	142	4	6	0	0	142	0	142	0	40%
Atendimento em Unidade Hospitalar	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servidor Público	71	1	0	0	0	0	0	0	0	100%

FONTES: PAINEL DE OUVIDORIA

LEGENDA: *DHRPL: DIRETORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA

*OUTRO: DIRETORIA, GERÊNCIA OU UNIDADE DIVERSA

*DIRAPS: DIRETORIA REGIONAL DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

*DIRASE: DIRETORIA REGIONAL DE ATENÇÃO SECUNDÁRIA

Desdobramento de 10 Manifestações Sobre Atendimento em Unidade Básica de Saúde

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Atendimento em Odontologia	Foi realizado atendimento do caso agudo e encaminhado para unidade de referência para atendimento continuado.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Servidor Público	A manifestação foi encaminhada para conhecimento dos servidores elogiados e de sua chefia imediata.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Estrutura adequada em UBS	A gerência tem ciência da necessidade de um fraldário, porém a estrutura da UBS não comporta no momento.	Não	Não se aplica	Não	Não
Servidor Público	Os profissionais foram indicados a participar do curso Atendimento humanizado ao público da área da Saúde.	Não	Não se aplica	Não	Sim

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	A instituição tem parcerias com instituições de ensino, com isso tem atendimentos que são realizados por estudantes junto aos seus preceptores	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento médico	A unidade de saúde buscou melhorar o processo de trabalho para melhor atender a população.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Falta de médicos	A unidade é composta por apenas 01 equipe, com isso na ausência do médico o atendimento é realizado pelas enfermeiras.	Não	Não se aplica	Não	Não
Servidor Público	A manifestação foi encaminhada para conhecimento dos servidores elogiados e de sua chefia imediata.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento em sala de vacinas	A gerência informa que no momento não dispõe de recursos humanos suficientes para manter a sala de vacinas em pleno funcionamento.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento médico	No dia a unidade contava com apenas um médico, com isso foi priorizado os atendimentos de urgências e já agendados.	Não	Não se aplica	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS: FONTE: PAINEL OUV-DF <<https://ouv.participa.df.gov.br/#/>>. Acesso em: 16/01/2025.

Desdobramento de 10 Manifestações Sobre Atendimento em Unidade Hospitalar

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Atendimento em Pronto Socorro	O tempo de espera está com tempo prolongado devido a falta de recursos humanos.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento ortopedia	O elogio foi encaminhado para conhecimentos dos profissionais.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Atendimento em internação	A paciente foi transferida para outra unidade por não possuir capacidade de realizar a cirurgia que a paciente requer.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Solicitação de prontuário médico	O documento é entregue somente de forma presencial no setor de arquivos para o titular ou responsável legal com documentação comprovada.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Falta de alimentação para acompanhante	Foi realizado solicitação da dieta para acompanhante, porém em todos os horários de entrega da dieta o mesmo não se encontrava junto ao paciente.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento ortopedia	O setor tem enfrentado desafios relacionados à escassez de profissionais, o que tem impactado a disponibilidade de atendimento.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em Pronto Socorro	Escala com somente um médico o que levou a restringir o atendimento somente para classificação vermelha.	Não	Não se aplica	Não	Sim

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Demora na liberação de corpos na anatomia	O servidor do setor está de férias, com isso a chefe de equipe do pronto socorro assumiu temporariamente a liberação de corpos no setor.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em cirurgia	Procedimento foi realizado no mesmo dia da manifestação conforme estava programado.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Atendimento em Pronto Socorro	O paciente foi admitido às 21h:50min e atendido às 22h:31min, conforme prazo estipulados pelos protocolos da SES-DF.	Não	Não se aplica	Sim	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS: FONTE: PAINEL OUV-DF <<https://ouv.participa.df.gov.br/#/>>. Acesso em: 16/01/2025.

Desdobramento de 10 Manifestações Sobre Servidor Público

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Conduta servidor público	A dinâmica de atendimento no setor frequentemente requer que servidores desloquem para outros setores para transporte de pacientes.	Não	Não se aplica	Sim	Sim
Negativa em sala de vacinas	A servidora não realizou a vacinação pois a vacina citada não está com disponibilidade em estoque em toda a rede da Secretaria de Saúde.	Não	Não se aplica	Não	Não
Conduta servidor público	Foi realizado uma reunião com a servidora para apuração dos fatos, com isso foi solicitado a realização de um curso para capacitação da mesma.	Não	Não se aplica	Não	Sim

Subassuntos	Justificativa da Área Técnica	Tem Registro no SISREG?	Quantos Dias o Cidadão Aguarda ou Aguardou o Atendimento	Classificação de Risco no Atendimento	Primeiro Registro do Cidadão sobre o Assunto?
Conduta servidor público	O elogio foi encaminhado para conhecimento da servidora elogiada e de sua chefia imediata.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Conduta servidor público	Foi orientado ao servidor sobre a vedação da atuação do fisioterapeuta nas atividades assistenciais de outras categorias.	Não	Não se aplica	Não se aplica.	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	O elogio foi encaminhado para conhecimento do servidor elogiado e de sua chefia imediata.	Não	Não se aplica	Não se aplica.	Sim
Registro de Ponto	Foi verificado o registro de ponto da servidora e não condiz com o manifestado.	Não	Não se aplica	Não se aplica.	Sim
Atendimento em odontologia	O elogio foi encaminhado para conhecimento dos servidores elogiados e de sua chefia imediata.	Não	Não se aplica	Não	Sim
Equipe do apoio administrativo	O elogio foi encaminhado para conhecimento dos servidores elogiados e de sua chefia imediata.	Sim	Não se aplica	Não se aplica.	Sim
Gerência Unidade Básica de Saúde	O elogio foi encaminhado para conhecimento da servidora elogiada e de sua chefia imediata.	Sim	Não se aplica	Não se aplica.	Sim

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS: FONTE: PAINEL OUV-DF <<https://ouv.participa.df.gov.br/#/>>. Acesso em: 16/01/2025.

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

Em relação aos três assuntos mais demandados no trimestre, observou-se uma mudança no padrão apresentado nos trimestres anteriores, sendo o assunto servidor público ultrapassando o assunto agendamentos de consultas, sendo predominante a classificação elogio. Entretanto nos desdobramentos dos outros assuntos persistem os temas como a falta de recursos humanos e lentidão no atendimento no Pronto Socorro.



As sugestões para melhorias por parte dessa Ouvidoria segue a contratação de médicos para as especialidades mais demandadas, enfermeiros, técnicos de enfermagem e odontólogos pois não há reposição ou substituição de servidores afastados, com isso a população fica desassistida.

Ainda no assunto servidor público, também sugerimos uma melhor comunicação entre as gerências e os servidores, cursos e oficinas sobre código de ética, atendimento humanizado e os direitos do usuários do SUS.



Indicadores



4º trimestre/2023

4º trimestre/2024

Variação

Resolutividade

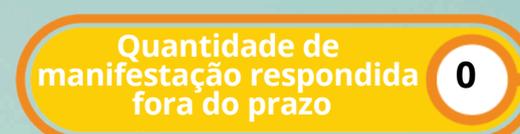
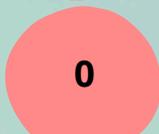
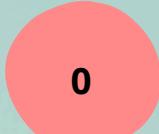


4º trimestre/2023

4º trimestre/2024

Variação(%)

Prazo de Resposta



FONTE: <<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>>. Acesso em: 16/01/2025.

Diagnóstico dos Resultados Apresentados

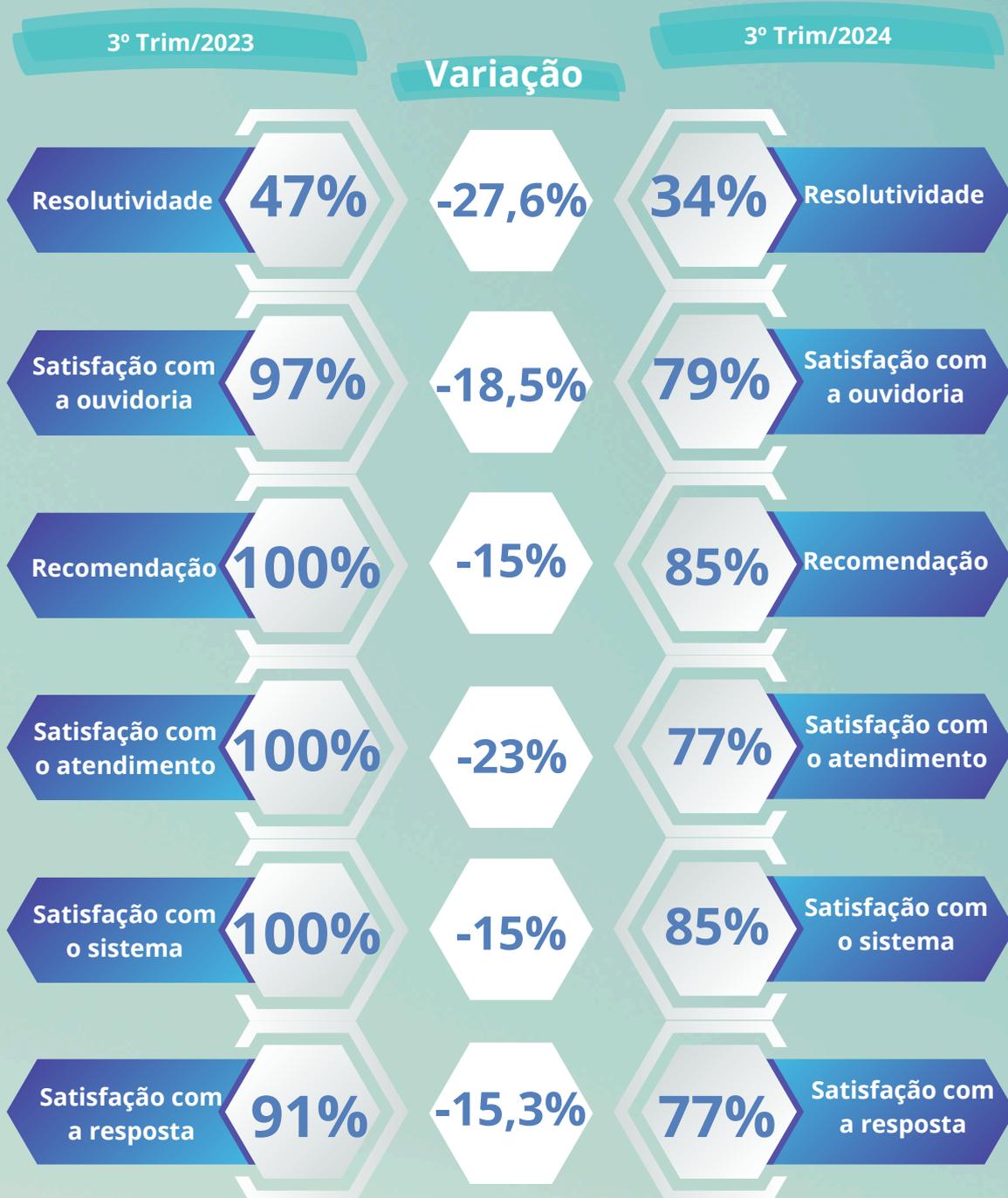
Houve um aumento de 5,15% no registro de manifestações em comparação com o 4º trimestre de 2023, essa variação após uma análise qualitativa observa-se o aumento de manifestações referente a servidores públicos.

No período analisado ocorreu variação negativa em relação ao índice de resolutividade quando comparado ao mesmo período do ano anterior, de 47% para 34%, ao analisar manifestações definidas pelo cidadão como não resolvidas observou-se o assunto predominante agendamentos de cirurgias e consultas.

Os outros índices também variaram de forma negativa, seguida de uma queda do número de pesquisas de satisfação respondidas, no mesmo trimestre em 2023 tivemos 64 respostas, já em 2024 reduziu para 34 respostas.



Pesquisa de Satisfação



FONTE: <<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>>. Acesso em: 16/01/2025.

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria do HRPL tem avançado em seus processos de trabalho, o trimestre aqui analisado foi de grandes desafios devido a processos administrativos internos, como a mudança de gerência, redução do número de servidores, processo de adaptação e atendimentos de demandas, bem como a elaboração de todos os relatórios de 2024. Mesmo frente aos desafios, a ouvidoria do HRPL tem sido fundamental na melhoria da experiência do usuário, pois mesmo regredindo nos indicadores de satisfação do usuário ainda seguimos dentro da meta estabelecida.



Conclusão

A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina é uma unidade voltada à Governança de Serviços com vistas a aprimorar o relacionamento com os diversos públicos, principalmente com o usuário final do Sistema Único de Saúde.



A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina é uma unidade de Governança de Serviços comprometida em fortalecer o relacionamento com os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e outros públicos, visando ouvir e atender as necessidades, melhorar continuamente a qualidade dos serviços e promover transparência, acessibilidade e satisfação.

Reafirmando assim o seu papel como canal de comunicação eficaz entre os usuários e os demais atores do Sistema Único de Saúde, trabalhando para melhorar a experiência do paciente. Reconhecendo a importância da participação cidadã, permanecemos abertos a sugestões, críticas e elogios, buscando constantemente aprimorar os serviços ofertados.



NOSSA EQUIPE

ELIELSON ALVES DOS SANTOS
MATRÍCULA 14435225

KELY GUIMARÃES DOS REIS
MATRÍCULA 14425947

ELABORADO POR

JOÃO VITOR SOARES GONÇALVES
MATRÍCULA 17179394



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR