



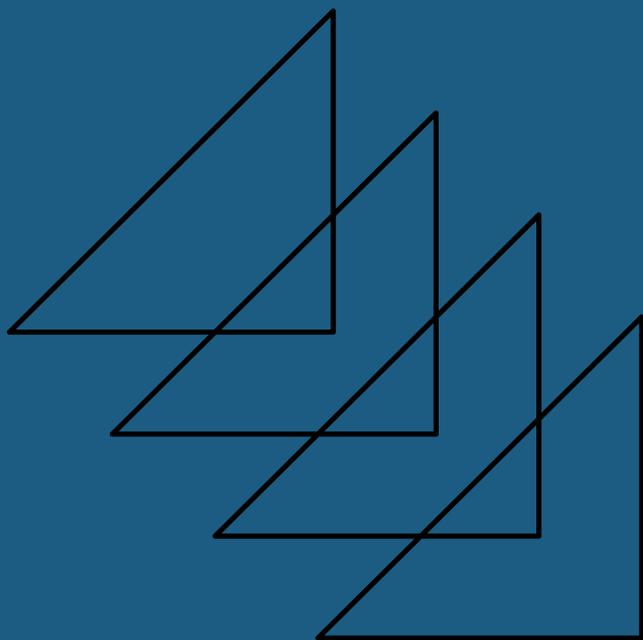
GDF



OUVIDORIA

RELATÓRIO 4º 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 quarto relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 01/10/2023 à 31/12/2023 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

18

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	07	01	00	00	0	07	05	02	100%
Atendimento Médico	03	0	0	00	00	03	03	00	00
Internação em Hospital Público do DF	02	00	00	00	00	02	02	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: 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)
Agendamento de visita	Enfermagem	Discordância de usuário com relação as regras da instituição p/ visitação de paciente.	Não	08 dias	Não	SIM
Comunicação de alta/cancelamento da alta	Enfermagem	O paciente teve sua alta cancelada, foi comunicado ao pai e não foi repassado à mãe.	Não	21 dias	Não	Sim
Tempo de espera para atendimento	Médico psiquiatra	Equipe de trabalho reduzida, intercorrências internas.	Não	19 dias	Não	Sim
Remoção de paciente p/ outra unidade de saúde	Enfermagem	Necessário revisão dos protocolos internos e treinamento.	Não	24 dias	Não	Sim
Alta Hospitalar	Equipe Médica	Filho discorda da conduta médica.	Não	15 dias	Não	Sim

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

Desdobramento de 02 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)
Conduta médica	Psiquiatria	Familiar discorda da alta médica com encaminhamento para o CAPS.	NÃO	14 dias	Não	Sim
Avaliação médica	Psiquiatra	Paciente foi atendida na emergência e encaminhada p/ o CAPS, mais próximo de sua residência.	Não	19 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: Internação em Hospital Público do DF

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	Orientado o cidadão a trazer a paciente na Emergência caso necessário para uma nova avaliação.	NÃO	14 dias	Não	SIM
Atendimento médico na Emergência	Psiquiatra	Avaliação de quadro clínico indica possibilidade de alta médica.	Não	09 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 - 07 manifestações

Observou-se que dentre as 07 manifestações registradas, 05 foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais e 02 demandas específicas, verificou-se que foram respondidas após o prazo legal. Nesse sentido, orientamos aos demais núcleos que se cumpram os prazos, que as respostas fossem de forma objetiva e qualitativa e de preferência que as respostas sejam no menor espaço de tempo possível, para evitarmos perda de prazo de resposta aos nossos cidadãos.

As demais demandas foram respondidas em tempo, contudo, apenas uma demanda teve a pesquisa de satisfação respondida pelo usuário, impactando no percentual de resolutividade.

Assunto: Atendimento Médico - 03 Manifestações

Observou-se que nesse período tivemos 03 manifestações registradas sendo respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, sem avaliações por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade, assim como nos demais índices de avaliação dos serviços prestados por esta ouvidoria.

Assunto: Internação em Hospital Público do DF - 02 Manifestações

Observou-se que nesse período tivemos 02 manifestações registradas sendo respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais, contudo, sem avaliações por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade, assim como nos demais índices de avaliação dos serviços prestados por esta ouvidoria.

INDICADOR

Resolutividade

2022		2023		
4º trimestre		4º Trimestre		Variação (+ / -)
Quantidade	15	Quantidade	18	20%
Resolutividade	0%	Resolutividade	50%	100%

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

DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos que no quarto trimestre de 2022, tivemos o registro de 15 demandas com um percentual de 0% de resolutividade, já no quarto trimestre de 2023 tivemos 18 demandas registradas, com um percentual de resolutividade de 50%. Com isso podemos inferir que foram registradas 20% mais demandas no 4º trimestre de 2023, com uma variação de 100% 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	
4º trimestre		4º trimestre	
Respondida fora do prazo	03	Respondida fora do prazo	02
Percentual	20%	Percentual	11,1%

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 duas demandas respondidas fora do prazo, o nosso índice diminuiu se comparado ao mesmo período do ano anterior, além disso outro fator determinante foi a falta de recursos humanos.

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			Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	0%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	50%	100%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	33%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	100%	203,03%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	0%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	100%	100%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	0%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100%	100%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	100%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	100%	0%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	0%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	100%	100%

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 melhora na avaliação do usuário dos serviços de ouvidoria no 4º trimestre de 2023 em comparação ao mesmo período de 2022. Também se faz importante salientar que dentre as 18 manifestações de ouvidoria ocorridas no 4º trimestre de 2023, 6 foram elogios a nossos servidores, correspondendo a 33% das manifestações. Nosso objetivo é atender o nosso usuário em suas demandas, buscando sempre alinhar nossos serviços a necessidade de nossos usuários, atendendo com presteza e celeridade dentro do possível e de acordo com nossa força de trabalho, sempre colocando como foco principal o bem estar de nosso público alvo.

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.