

HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB
UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRITAL - URD

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º trimestre
2024



OUVIDORIA - HAB

Introdução

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília - HAB é um canal de comunicação entre usuários e administração e tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e devolver a estes uma posição, na forma de resposta à sua demanda. Recebe reclamações, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de informação dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos aqui prestados.

Seu papel é garantir ao(à) cidadão(ã) de ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Apresentação

Esse relatório trimestral de 2024 da Ouvidoria do HAB apresentará os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/01/2024 a 31/03/2024 (janeiro / fevereiro / março), bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos por esta ouvidoria.

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

**ESSES DOCUMENTOS PODEM
SER ACESSADOS NOS LINKS ABAIXO:**

DECRETO 39.723 DE 19 DE MARÇO DE 2019

LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01 DE 5 DE MAIO DE
2017**

**GUIA PRÁTICO PARA AS OUVIDORIAS DO GDF,
CAPÍTULO 5, RELATÓRIO TRIMESTRAL**

CLASSIFICAÇÃO	1º TRI 2023	1º TRI 2024	VARIAÇÃO
RECLAMAÇÃO	24	18	-25%
SOLICITAÇÃO	00	00	0%
SUGESTÃO	00	00	0%
INFORMAÇÃO	00	00	0%
ELOGIO	05	07	40%
Total	29	25	-13%

Tabela 1 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)
acessado em 17/04/2024.

VISÃO GERAL

É possível perceber uma diminuição significativa no número de reclamações no 1º trimestre de 2024, se comparado ao mesmo trimestre do ano anterior.

Tivemos um aumento na quantidade de elogios registrados, tanto para servidores efetivos quanto para funcionários terceirizados.

Não ocorreram manifestações classificadas como Solicitação, Sugestão e Informação no referido período tanto em 2023 quanto em 2024.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, nota-se que a prevalência dos registros foi de manifestações pela internet e presenciais. Sendo, aproximadamente: Internet 48%, Presencial com 36% e Telefone com 16%.

Para os atendimentos presenciais possuímos sala própria, oferecendo privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.



INTERNET

12 MANIFESTAÇÕES



PRESENCIAL

09 MANIFESTAÇÕES

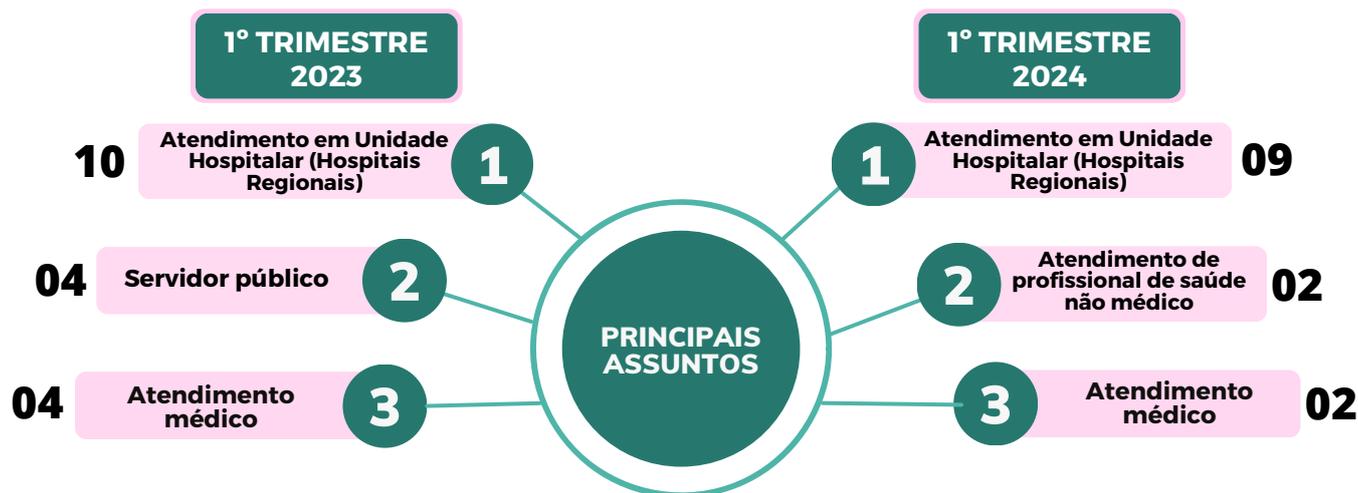


TELEFONE

04 MANIFESTAÇÕES

(Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)
acessado em 17/04/2024.

PRINCIPAIS ASSUNTOS



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> acessado em 19/04/2024.

Observa-se nesse gráfico o comparativo dos assuntos mais demandados entre os primeiros trimestres de 2023 e 2024. Os assuntos Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) e Atendimento Médico se repetiram.

Em 2023 dos 10 (dez) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), sete foram reclamações bem pontuais: falta de cadeira de rodas no ambulatório, mau atendimento da equipe de enfermagem da Ala B e da técnica em enfermagem da sala de ultrassom, falta de profissionais aos finais de semana e três foram elogios. Servidor Público foram três reclamações (mau atendimento) e um elogio. Atendimento Médico foram quatro reclamações diversas (uma anônima).

Em 2024, Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) foram nove reclamações com assuntos bem diversos. Atendimento de profissional de saúde não médico, foi um elogio para enfermagem e uma reclamação da psicologia. Atendimento Médico foi um elogio para o HAB e uma reclamação (UGEN).

Percebe-se quase que uma igualdade entre os assuntos em ambos primeiros trimestres. Reclamações seguem como maioria.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Assuntos	Quantidade	Resolvida	Não resolvida	Direção Hospitalar	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	09	01	01	09	09	00	50%
Atendimento de Profissional de Saúde Não Médico	02	01	00	02	02	00	100%
Atendimento Médico	02	00	00	02	02	00	00%

Tabela 2 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 19 e 30/04/2024.

A seguir serão demonstrados os desdobramentos dos assuntos mais demandados do 1º trimestre de 2024, sendo 09 manifestações do 1º assunto, 02 do segundo e 02 do terceiro assunto mais demandado.

1º Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

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)
O não cumprimento do horário de almoço no ambulatório	GIR	A servidora cumpriu seu horário de almoço na hora certa	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Solicitação de Bolsa de colostomia	Farmácia	Formulário próprio é obrigatório	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
A não resposta no celular funcional da genética	Genética	Unidade em ajuste de processo	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Falta de padioleiros	Unidade de Internação	SES em processo de contratação	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Pedido de prontuário	GIR	Família orientada quanto ao fluxo	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Solicitação do Curativo a vácuo	Unidade de Internação	Equipe assistente contra-indicou	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Dificuldade de encontrar servidor	Serviço Social	Foram esclarecidos os horários da servidora	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Questionamento em relação a conduta de preceptor	Enfermagem	Fatos apurados e solucionados	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Equipamento hospitalar em mau estado	Unidade de Internação	Realizada manutenção	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Tabela 3 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, <https://www.participa.df.gov.br/> e <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 06/05/2024.

2º Assunto: Atendimento de profissional de saúde não médico

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)
Elogio para servidores	Equipe de Enfermagem	Servidores foram informados dos elogios	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Má conduta de servidora	Psicologia	Conduta apurada e paciente agendada com nova psicóloga	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

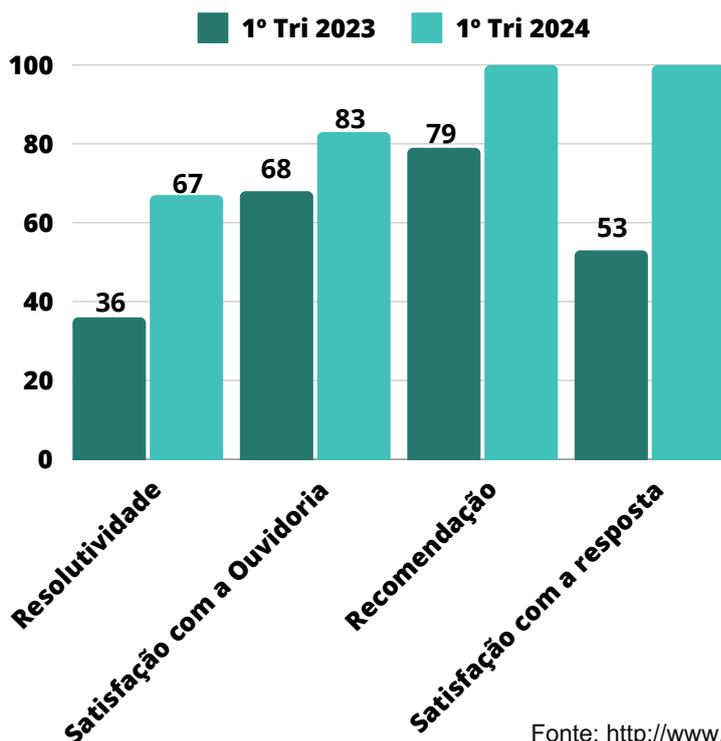
Tabela 4 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, <https://www.participa.df.gov.br/> e <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 06/05/2024.

3º Assunto: Atendimento médico

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)
Elogio para servidores	Laboratório de Exames	Servidores foram informados dos elogios	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Múltiplas remarcações de consulta	Genética	Família orientada e documentação preenchida com seguimento do tratamento	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Tabela 5 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, <https://www.participa.df.gov.br/> e <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 06/05/2024.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> acessado em 17/04/2024.

Considerando o intervalo de **1º de janeiro a 31 de março** dos anos de **2023 e 2024**, os dados aqui demonstrados indicam que houve um aumento significativo na avaliação do 1º trimestre de 2024 em relação ao mesmo período no ano anterior.

Observamos melhores índices em todos os indicadores da Pesquisa de Satisfação. Inclusive, em Recomendação e Satisfação com a resposta chegamos a 100%.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília segue com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 10,3 dias a média do 1º trimestre. Em janeiro 8,5 dias, fevereiro 4,3 dias (melhor mês) e março 13,7 dias para respostas.

Seguimos mantendo o diálogo próximo e frequente com as áreas afins, realizando esforços para a constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento do prazo legal e na busca de respostas mais completas e otimizadas.

Mantemos nossa missão em fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e efetivo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso principal cliente, o(a) cidadão(ã).

A planilha criada como ferramenta de estratégia de monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB e acompanhamento das manifestações, segue nos proporcionando um maior controle de fluxo, demandas e prazos e isso se refletiu também na qualidade de respostas.

Seguimos com as ações de pós atendimento para incentivo de realização da Pesquisa de Satisfação, que é um parâmetro que pode ser ampliado na nossa unidade.

Continuamos buscando conhecimento junto a SICO-DF e nos preocupando com as interações interpessoais entre servidores do HAB e os cidadãos, para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento.

Preservamos o acolhimento e a empatia. Temos a certeza que são ferramentas primordiais para alcançarmos a excelência como ouvidores.

Manteremos contínuas as ações para melhoria do atendimento.



Fotografia: Acervo pessoal do Dr Alexandre Lyra, Diretor Geral do HAB.