

HOSPITAL REGIONAL  
CEILÂNDIA

# Relatório da Ouvidoria

## 1º Trimestre 2024

# **Apresentação**

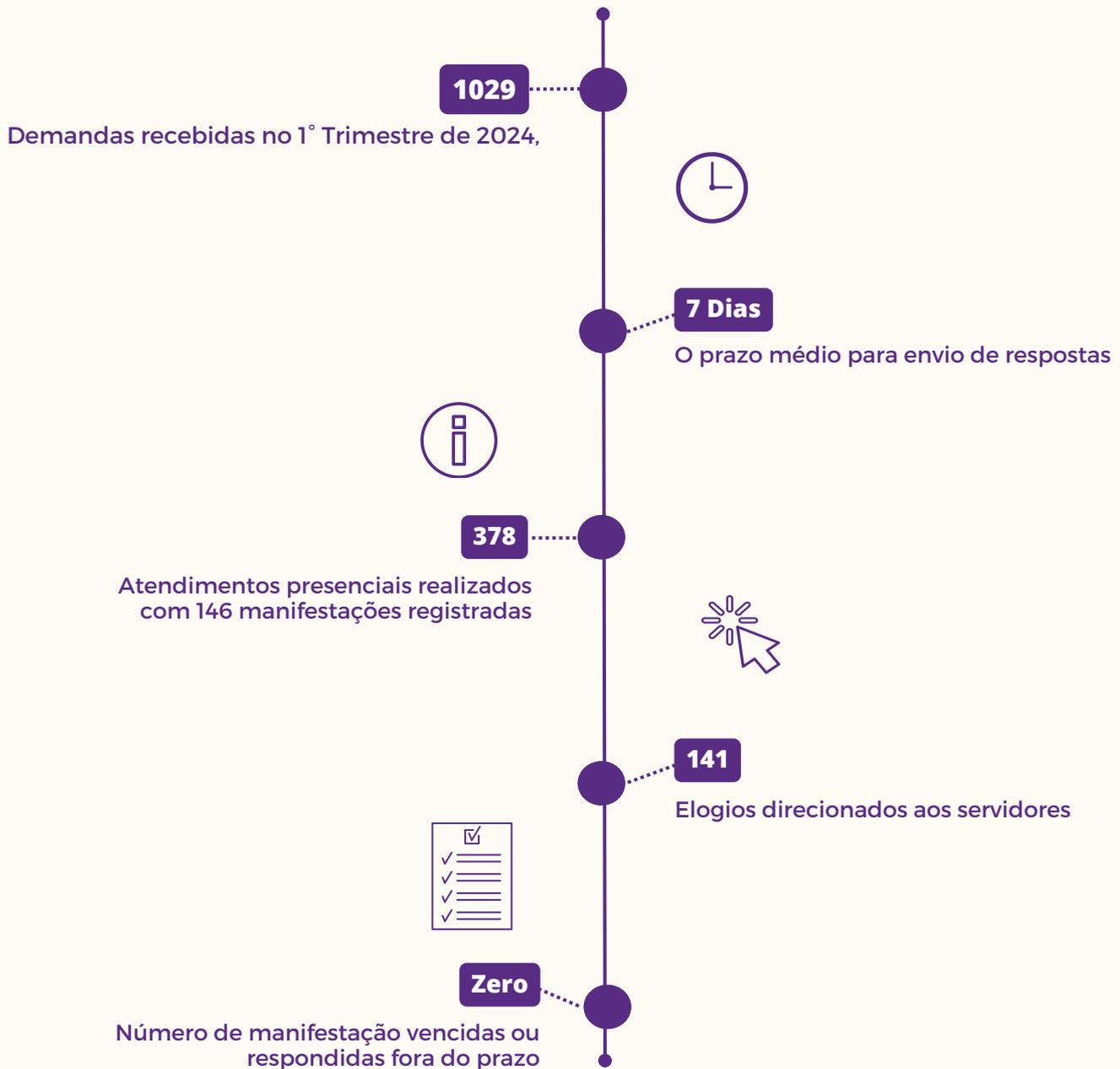
A Ouvidoria localizada Hospital Regional de Ceilândia tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão.

Para tanto, encontra respaldo no Decreto n.º 39.546/2018 que dispõe sobre o regimento interno da SES-DF e em seu art. 285 estabelece a competência das Ouvidorias seccionais.

A unidade é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria relacionadas a atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Oeste, restrita à Região Administrativa de Ceilândia.

O presente trabalho refere-se ao 1º Trimestre do ano de 2024 (Janeiro a Março) e apresenta os três assuntos mais demandados no período e seus desdobramentos, bem como apresenta os indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria.

# Destques



# Assuntos mais demandados

| Assunto                                  | Quantidade | Resolvida | Não Resolvida | HRC        | DA        | DIRAPS     | DIRASE    | NO PRAZO   | FORA DO PRAZO | RESOLUTIVIDADE |
|--|------------|-----------|---------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------|----------------|
| <b>Atendimento em UBS</b>                | <b>271</b> | <b>12</b> | <b>23</b>     | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>271</b> | <b>0</b>  | <b>271</b> | <b>0</b>      | <b>38%</b>     |
| <b>Atendimento em Unidade Hospitalar</b> | <b>152</b> | <b>04</b> | <b>09</b>     | <b>148</b> | <b>04</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>152</b> | <b>0</b>      | <b>31%</b>     |
| <b>Agendamento de consulta</b>           | <b>141</b> | <b>07</b> | <b>16</b>     | <b>04</b>  | <b>0</b>  | <b>108</b> | <b>29</b> | <b>141</b> | <b>0</b>      | <b>36%</b>     |

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
e Controle Interno

# DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA

| Assunto                 | Especialidade  | Justificativa da área técnica   | Tem registro no SISREG | Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento | Classificação de risco do atendimento | Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto? |
|-------------------------|----------------|---|------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Agendamento de consulta | Odontologia    | Equipamentos odontológicos, no momento, estão inoperantes. Consulta remarcada   | Sim                    | 7 dias   | Amarelo                               | Sim   |
|                         | Neurologia     | Paciente deve procurar a UBS mais próxima para atendimento e avaliação do médico da sua equipe para possível encaminhamento | Não                    | Aguardando consulta 26/08/2023                           | Não se aplica                         | Sim   |
|                         | Cardiologia    | Contato na data de 15/01/2024 via telefone, para avaliação médica e regulação   | Sim                    | 6 meses  | Amarelo                               | Sim   |
|                         | Mastologia     | Aberta uma agenda extra para o dia 29/01/2024 às 13:00  | Não                    | 17 dias  | Não se aplica                         | Sim   |
|                         | Cirurgia Geral | Solicitação foi corrigida e enviada a Central de Regulação de Cirurgias Eletivas  | Sim                    | _____  | Amarelo                               | Sim   |
|                         | Pediatria      | Paciente foi reinserido no SISREGIII em caráter de emergência   | Sim                    | Aguardando desde 22/02/2024                              | Vermelho                              | Sim   |
|                         | Odontologia    | Profissional afastada de suas funções devido a questões de saúde que levaram a realização de procedimento cirúrgico         | Sim                    | 01/03/2024   | Amarela                               | Sim   |
|                         | Urologia       | Aguardando disponibilidade de vaga  | Sim                    | Aguardando desde 08/12/2023                              | Verde                                 | Sim   |
|                         | Endrocnologia  | Aguardando disponibilidade de vaga  | Sim                    | Aguardando desde 14/12/2023                              | Verde                                 | Sim   |
|                         | Ortopedia      | Retorno de avaliação de Cirurgia agendada para dia 19/03/2024   | Não                    | _____  | Não se Aplica                         | Sim   |

Fonte: <http://www.PARTICIPA.DF.GOV.BR> E PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

# DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO EM UBS

| Assunto            | Especialidade                  | Justificativa da área técnica   | Tem registro no SISREG | Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento | Classificação de risco do atendimento | Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto? |
|--------------------|--------------------------------|---|------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Atendimento em UBS | Médico da Família e Comunidade | Informamos que o médico da equipe 02 que corresponde a área de abrangência da QNP 26 encontra-se de licença médica sem previsão de retorno.   | -                      | -  | -                                     | Sim   |
|                    | Gerência da Unidade            | A servidora em questão estava escalada no dia 13/11/23 de 07h às 12h, entretanto, a pedido desta Gerência, cumpriria excepcionalmente o horário de 08h às 13h, de modo que os usuários pudessem ser assistidos no horário de almoço.          | -                      | -  | -                                     | Sim   |
|                    | Farmácia                       | Unidade funcionando normalmente.  | -                      | -  | -                                     | Sim   |
|                    | Oftalmologia                   | Regulação corrigida e reenviada como solicitado.  | Sim                    | -  | Amarelo                               | Sim   |
|                    | Distribuição de fraldas        | Realizado contato com a paciente e sanada a pendência das fraldas   | -                      | -  | -                                     | Sim   |
|                    | Horário de Funcionamento       | UBS 16 está aberta para a população de segunda-feira à sexta-feira das 07:30hs às 17:00hs e aos sábados das 07:30hs às 11:30hs. Horário estendido aos sábados, para uma maior acessibilidade aos usuários que trabalham em horário comercial. | -                      | -  | -                                     | Sim   |
|                    | Médico da Família e Comunidade | Informamos que a consulta foi remarcada para o dia 26/02. Paciente avisado  | -                      | -  | -                                     | Não   |
|                    | Vacinas                        | Contamos com três servidoras na sala de vacina devidamente treinadas e capacitadas para garantir um atendimento de qualidade e maior presteza aos que buscam os serviços de saúde.  | -                      | -  | -                                     | Sim   |
|                    | Regulação                      | Regulação em Reabilitação Infantil realizada como solicitada  | Sim                    | -  | Vermelho                              | Sim   |
|                    | Gerência da Unidade            | Esclarecemos que na unidade os atendimentos são realizados de acordo com a Lei do exercício profissional e conforme prevê a Política Nacional de Atenção Básica, onde as atribuições específicas dos profissionais estão elencadas.           | -                      | -  | -                                     | Não   |

# DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

| Assunto                           | Especialidade                   | Justificativa da área técnica   | Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento | Classificação de risco do atendimento | Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto? |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|--|---------------------------------------|---|
| Atendimento em unidade hospitalar | Remoção de Pacientes            | Demanda considerável e número reduzido de ambulâncias, motoristas e técnicos em enfermagem  | -  | Não se Aplica                         | Sim   |
|                                   | Hematologia                     | Com relação à demora na resposta do parecer durante a internação, no período de 02 a 12/01/2024, a hematologista do HRC e única do serviço, encontrava-se de férias   | 16 dias  | Não se Aplica                         | Sim   |
|                                   | Emergência                      | Gerência informa que não tem o que responder mais a este reclamante, o mesmo não está interessado na melhoria do serviço e sim em provocar qualquer leitor de suas reclamações  | -  | Não se Aplica                         | Sim   |
|                                   | Pediatria                       | Criança segue no Pronto socorro da Pediatria do HRC, em ventilação mecânica, aguardando vaga de UTI, conforme regulação de leitos da SES  | -  | Vermelho                              | Sim   |
|                                   | Ginecologia e Obstetrícia       | Unidade de Ginecologia, não detém de guarda de objetos e documentos perdidos, a paciente ou pessoa indicada por ela deve se dirigir aos locais por onde passou e averiguar in loco.   | -  | -                                     | Sim   |
|                                   | Traumatologia e Ortopedia       | Havia escalado dois ortopedistas O1 foi deslocado para o centro cirúrgico para realização de procedimento cirúrgico, ficando somente O1 ortopedista para atendimento de "porta", no pronto - socorro para atender as urgências. | O dia  | Verde                                 | Não   |
|                                   | Traumatologia e Ortopedia       | Cirurgia realizada em 09/02/2024  | -  | Não se Aplica                         | Sim   |
|                                   | Pediatria                       | Restrito em função de ter apenas um pediatra na Unidade, com atendimentos apenas para pacientes graves e os remanejados pelo SAMU e Corpo de Bombeiros.   | -  | Verde                                 | Sim   |
|                                   | Gerência de Assistência Clínica | Paciente foi direcionada para o HRC no dia 12/03/2024 as 08:09h; disponibilizada vaga no dia 12/03/2024 as 08:19h.  | O dia  | Não se Aplica                         | Sim   |
|                                   | Ginecologia e Obstetrícia       | Cirurgia em questão é realizada por via vaginal, não havendo qualquer contato com o ovário que se encontra no interior da cavidade abdominal.   | O dia  | Não se Aplica                         | Sim   |

# AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA E SUGESTÕES DE MELHORIA

---

A partir dos dados do Painel da Ouvidoria, a Seccional do HRC foi ouvidoria seccional que mais recebeu demandas, totalizando 1029 registros. A unidade teve percentual de resolutividade de 38%, índice o qual o próprio demandante finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida.

O assunto mais demandado foi **Atendimento em UBS**(contempla também atendimentos nas Policlínicas e Caps), o que se explica pela quantidade de unidades da Região Oeste de Saúde(Ceilândia), 22(vinte e duas) unidades, atualmente o maior entre as regiões de saúde. A grande quantidade de manifestações foi inflacionada pelo epidemia da dengue.

No que tange às demandas em **Agendamento de Consulta**, a maior parte se trata de reclamação sobre a demora das consultas e a previsão da realização das mesmas. Um assunto que chamou bastante atenção, foi a grande quantidade de consultas, exames e até cirurgias autorizadas e não realizadas.

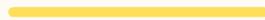
Identificamos também uma grande quantidade de de solicitações devolvidas e canceladas sem que nem os pacientes nem os solicitantes tenham conhecimento. Despachamos essas solicitações para reenvio das áreas responsáveis.

A maioria dos atendimentos presenciais realizados pela ouvidoria do Hospital foram reclamações de usuários contra a demora de atendimento do Pronto-socorro.

# INDICADORES

---

|                                     | <b>2024</b>         | <b>2023</b>         |                 |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------|
| <b>Resolutividade</b>               | <b>1º Trimestre</b> | <b>1º Trimestre</b> | <b>Variação</b> |
| <b>Quantidade de manifestações</b>  | <b>1029</b>         | <b>1067</b>         | <b>-3,56%</b>   |
| <b>Percentual de resolutividade</b> | <b>38%</b>          | <b>38%</b>          | <b>0%</b>       |



| <b>Prazo de Resposta</b>                                | <b>2024</b>         | <b>2023</b>         |
|---|---------------------|---------------------|
|   | <b>1º Trimestre</b> | <b>1º Trimestre</b> |
| <b>Quantidade de manifestação vencida</b>               | <b>0</b>            | <b>0</b>            |
| <b>Percentual manifestação respondida fora do prazo</b> | <b>0</b>            | <b>0</b>            |

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

| Indicador                                       | 2023 | 2024 | Variação |
|---|------|------|----------|
| Índice de Resolutividade                        | 38%  | 38%  | 0%       |
| Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria | 68%  | 74%  | 6%       |
| Índice de recomendação                          | 70%  | 81%  | 11%      |
| Índice de satisfação com o atendimento          | 73%  | 78%  | 5%       |
| Índice de satisfação com o sistema              | 70%  | 87%  | 17%      |
| Satisfação com a resposta                       | 61%  | 58%  | -3%      |

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

# CONCLUSÃO

---

A ouvidoria seccional tem o papel de realizar a interlocução entre o usuário final e o sistema governamental por meio das manifestações registradas e tratadas pela unidade junto as áreas técnicas.

Com base no exposto no presente trabalho consideramos como positivo os números apresentados do trimestre devido às condições da ouvidoria, que atualmente conta apenas com um único servidor, sendo dentre os Hospitais da rede pública a que recebe o maior número de demandas.

Para ganhos maiores de satisfação e resolutividade, se faz necessário a melhoria do processo de apuração e qualidade da resposta junto as áreas demandantes, inclusive com visitas presenciais as unidades, processo que requer grande disponibilidade de tempo por parte da ouvidoria, o que só será possível com a devida recomposição da força de trabalho na unidade.

**OUVIDORIA/HRC**

**Telefone: 3449-6145**

**E-mail: [ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br](mailto:ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br)**