IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Hospital Regional de Santa Maria

Relatório
1º Trimestre

2024

Relatório do 1º Trimestre de 2024

SUMÁRIO

01,02. Introdução

03. Apresentação

04. Organograma

05. Visão Geral

06. Formas de Entrada

07. Número de manifestações

08. Assuntos mais Demandados

09,10,11 e 12. Desdobramentos dos assuntos

13. 14 e 15. Indicadores

16. Avaliação da Equipe

17. Eventos

18. Conclusão

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA - CTOV
NÚCLEO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

INTRODUÇÃO

O Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) é o segundo maior hospital público do DF. Tem como missão prestar assistência integral e humanizada em serviços de saúde de média e alta complexidade aliada à produção de conhecimento.

Com 43 mil m² de área construída e quase 3 mil colaboradores, o HRSM é referência na rede do Sistema Único de Saúde (SUS) para atendimento em gestação de alto risco, ortopedia de alta complexidade e odontobucomaxilo. Atualmente, o HRSM tem 403 leitos, divididos nos setores:

Pronto-Socorro

O Pronto-Socorro do HRSM é referência para clínica médica, cirurgia geral, ortopedia, ginecologia e obstetrícia e pediatria. Conta com 26 leitos de observação adulto, 7 leitos no Box de emergência Adulto, 12 leitos de observação infantil, 6 leitos no Box de mergência pediátrico, 4 leitos no Box trauma e 17 leitos no Centro Obtétrico, totalizando 72 leitos de pronto-socorro.

São especialidades médicas da unidade de urgência e emergência:

- Cirurgia Geral
- Clinica médica
- Ginecologia Obstetrícia
- Ortopedia
- Pediatria
- Ortopedia e Traumatologia

Internação

O prédio de Internação do HRSM tem 5 andares separados por especialidades, totalizando 344 leitos.

- Térreo: Unidade De Terapia Intensiva (UTIN) Neonatal – 20 leitos
- 1º andar: Pediatria – 25 leitos / Unidade De Cuidados Prolongados Pediátricos (UCPPED) – 15 leitos/ Clínica Médica (retaguarda de UPAs) 15 leitos / Ortopedia – 21 leitos
- 2º andar: Clínica Médica – 72 leitos
- 3ª andar: Clínica Cirúrgica – 57 leitos
- 4ª andar: Maternidade – 51 leitos / Unidade De Cuidados Intermediários Neonatal (UCIN) – 15 leitos
- 5º andar: Unidade De Terapia Intensiva (UTI) Adulto – 40 leitos (sendo 36 regulados Panorama III e 4 panorama I regulação interna.)

Além do Banco de Leite Humano, Assistência multidisciplinar, Assistência Hospitalar, Atendimento Ambulatorial e Serviço de Apoio Terapêutico e Diagnóstico.

Banco de Leite Humano

O Banco de Leite Humano de Santa Maria realiza atendimentos em amamentação!
Temos uma equipe multidisciplinar (Enfermagem, Nutrição, Pediatra, Fonoaudióloga, Ginecologista) na promoção e proteção do aleitamento materno.
É realizada a coleta do leite materno para nossos bebês prematuros. Toda mãe que amamenta é uma potencial doadora de leite humano. Tendo a opção de ligar para o número 160 opção 4 ou se inscreva no site do Amamenta Brasília.
O BLH funciona de segunda a sexta de 8h às 18h, sábados e domingos de 7h às 13h.

Assistência multidisciplinar

O Hospital Regional de Santa Maria conta também com serviços de assistência multidisciplinar, sendo que os setores de enfermagem, farmácia clínica, nutrição e dietética, psicologia, saúde funcional e serviço social trabalham de maneira integrada para dar suporte aos pacientes.
Assistência Hospitalar
São especialidades da unidade:

- Anestesiologia
- Cirurgia
- Cirurgia Bucomaxilofacial
- Clínica Médica
- Ginecologia
- Gineco-obstetrícia
- Mastologia
- Nefrologia
- Neonatologia
- Odontologia
- Ortopedia
- Pediatria
- Terapia Intensiva Adulto
- Terapia Intensiva Neonatal
- Traumatologia e Urologia

Atendimento Ambulatorial

O HRSM dispõe de ambulatório com atendimento de segunda a sexta, das 7h às 19h, para consultas e procedimentos ambulatoriais agendados. Atualmente são 17 consultórios, 07 consultórios de odontologia e cirurgia bucomaxilofacial e 06 salas de procedimentos, com uma média mensal de 3.500 consultas médicas, 5.000 consultas não medicas e 500 exames laboratoriais por dia.
São especialidades médicas da unidade: Cardiologia (Risco Cirúrgico), Cirurgia Geral, Clínica Médica (egresso), Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Gineco obstetrícia (alto-risco), Cirurgia Ginecológica, Infectologia (egresso), Mastologia, Nefrologia, Neurologia (egresso), Ortopedia (geral, joelho, quadril, mão, ombro, pé/tornozelo, doenças osteometabólicas e infantil), Ortopedia geral (egresso cirúrgico e conservador), Pediatria/neonatologia (egresso), Plástica reparadora (triagem), Pneumologia (egresso), Psiquiatria, Proctologia, Reumatologia, Urologia, Vascular (Venoso).
São especialidades não médicas da unidade: Enfermagem, Farmácia Clínica, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Serviço social, Terapia Ocupacional.

Serviço de Apoio Terapêutico e Diagnóstico

- Citopatologia e Anatomia Patológica
- Hemoterapia;
- Laboratório Clínico;
- Radiologia e Diagnóstico por Imagem;

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um canal institucional que visa promover a interação entre a sociedade e o governo.

Sua finalidade é descobrir resoluções para as dificuldades identificadas pelo cidadão em parceria com os setores técnicos, assegurando a envolvência de todos os participantes e reconhecendo possibilidades de aprimoramentos.

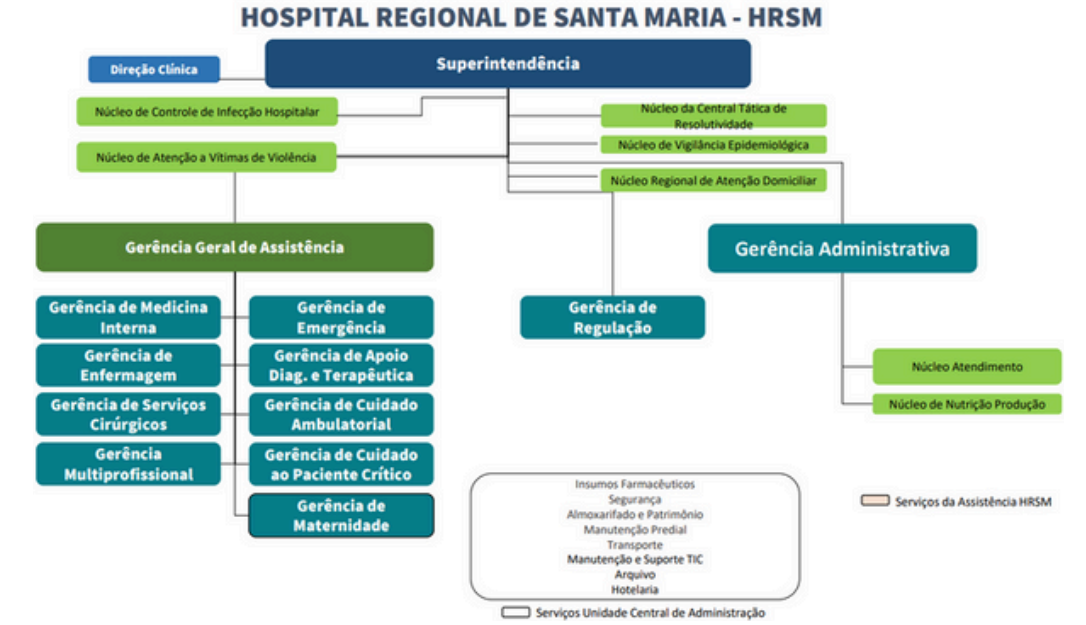
Relatório referente ao primeiro trimestre de 2024.

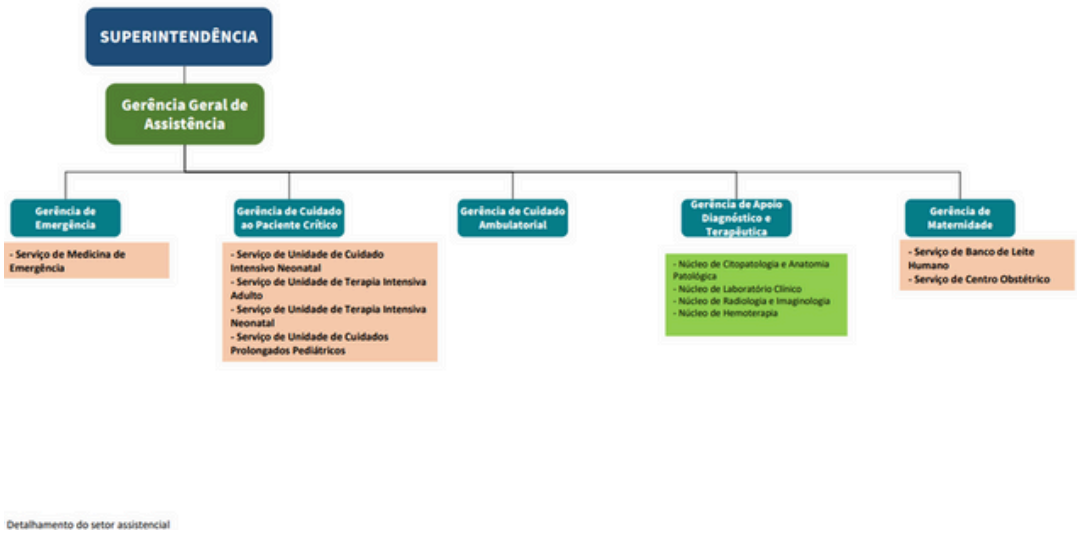
1 de janeiro a 31 de março.

Este Relatório visa atender a Instrução Normativa n ˚ 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015 que será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria no primeiro trimestre de 2024 de **1º de janeiro a 31 de março de 2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.

ORGANOGRAMA HRSM





Fonte: Organograma Organizacional 2023. Disponível no site: https://igesdf.org.br/.

VISÃO GERAL

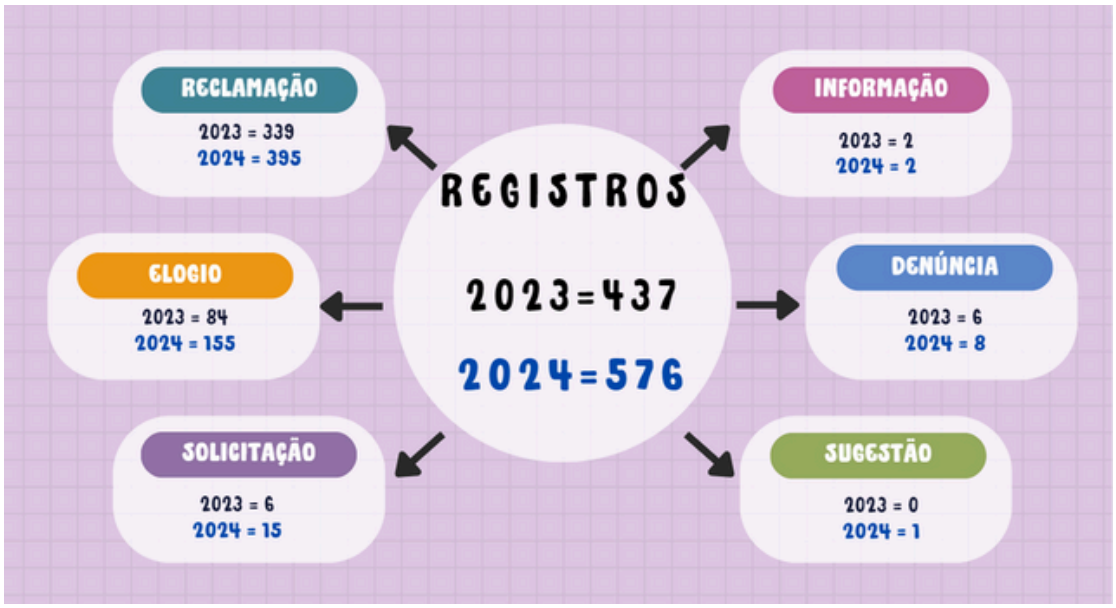
Neste relatório, apresentamos as estatísticas derivadas do Painel de Ouvidoria, acessível no endereço eletrônico http://www.painel.ouv.df.gov.br/ e do Sistema Interno do Núcleo de Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria.

As informações abrangem as manifestações recebidas dos 03 canais de entrada de manifestações (telefone, internet e presencial) durante o 1° trimestre de 2024.

*Conforme avaliação do cidadão no site Participa/df.

Fonte: *http://www.painel.ouv.df.gov.br/ em 10/05/2024 às 16:48*

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

Formas de **Entrada**

Central 162

https://www.participa.df.gov.br/

Presencial

NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024 OBSERVAMOS UMA MAIOR ADESÃO DOS USUÁRIOS DO SUS AO ATENDIMENTO PRESENCIAL REALIZADO PELO NÚCLEO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA, HOUVE UM AUMENTO DE 83.49% A MAIS QUE NO MESMO PERÍODO DE 2023, TORNANDO SE O SEGUNDO CANAL COM MAIS REGISTROS, A INTERNET PERMANECE COM MAIOR QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO PERÍODO.

2023		2024		
Período	**01/01/2023 a 31/03/2023**	**Período**	**01/01/2024 a 31/03/2024**	**Variação**
Internet	202	Internet	218	7.92%
Presencial	109	Presencial	200	83.49%
Telefone	126	Telefone	158	25.40%

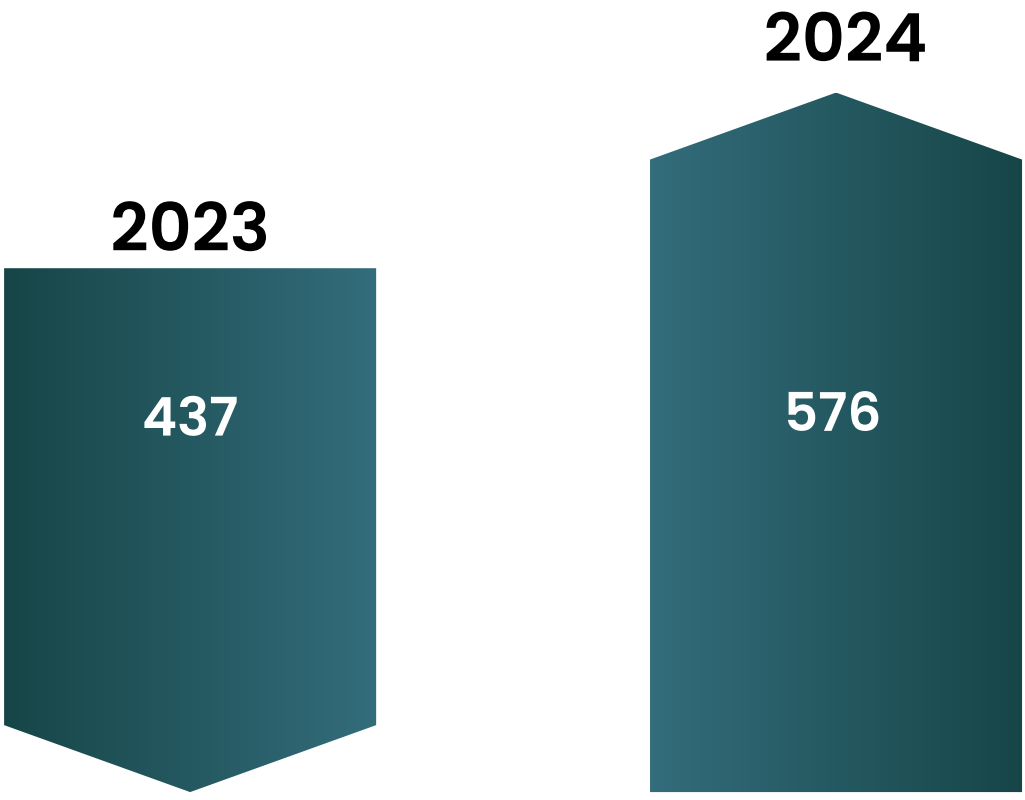
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

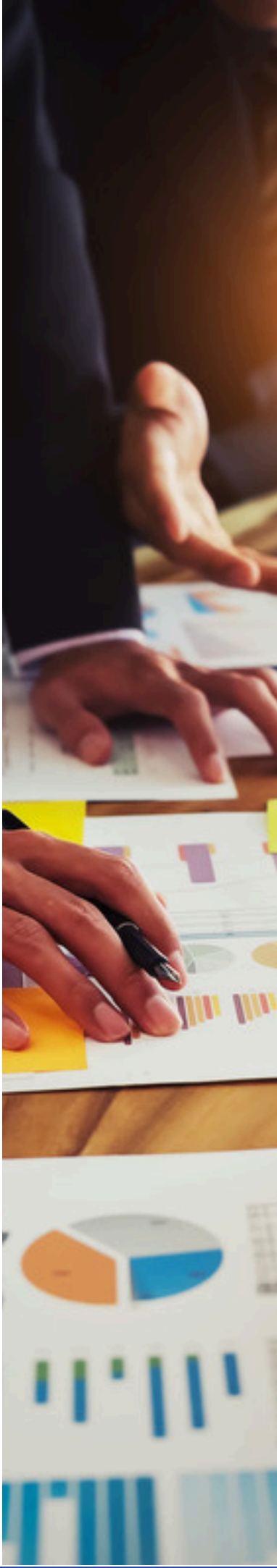
Números de
Manifestações recebidas

Aumento significativo na recepção de manifestações no primeiro trimestre de 2024, registramos um total de 576 (quinhentos e setenta e seis) manifestações, em comparação ao primeiro trimestre de 2023 que recebemos 437 (quatrocentos e trinta e sete). Isso representa um aumento de 31.81% em relação ao período anterior.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE





ASSUNTOS + DEMANDADOS 1° TRIMESTRE/2024

Os assuntos que apresentaram o maior número de manifestações registradas no primeiro trimestre de 2024 são:

1)ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)
RECLAMAÇÃO – 157
ELOGIOS – 53
SOLICITAÇÃO - 04
TOTAL DE 214 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

2.ATENDIMENTO MÉDICO
RECLAMAÇÃO – 78
ELOGIOS – 21
SUGESTÃO - 01
SOLICITAÇÃO - 03
TOTAL DE 103 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

3.SERVIDOR PÚBLICO
RECLAMAÇÃO – 21
ELOGIOS – 46
DENÚNCIA - 03
TOTAL DE 70 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Gerência de Emergência	Núcleo da Central Tática de Resolutividade	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
214	9	15	19	15	13	193	214	0	38%

ASSUNTO (2) : ATENDIMENTO MÉDICO

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Gerência de Emergência	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Serviço de Centro Obstétrico	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
103	6	2	15	12	7	69	103	0	75%

ASSUNTO (3) : SERVIDOR PÚBLICO

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Núcleo de Mobilidade	Núcleo da Gestão de Desempenho	Gerência de Enfermagem	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
70	1	1	8	5	4	33	70	0	50%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

Desdobramento das manifestações

Os dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos esclarecemos que as informações foram compilados a partir das informações do PARTICIPA-DF , do SISTEMA INTERNO MV (registros de atendimentos e classificação de risco) e sistema de Regulação SISREG. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

PARTICIPA-DF:

- Categorias de Assuntos e relato do paciente.
- 1º Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação.

SISTEMA MV:

- Registro MV: Indica se o usuário mencionado no relato possui registro no MV.
- Data do Atendimento: Data do atendimento realizado. Pode haver registro no MV sem atendimento, ou o usuário não ter sido mencionado no relato.
- Alta: Data de alta do usuário.
- Classificação de Risco: Classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: Especialidade na qual o usuário foi atendido.

Sistema SISREG

- Registro SISREG: Indica se o cidadão teve, o procedimento mencionado, registrado no SISREG.
- Classificação de Risco: Classificação registrada no SISREG.

Desdobramento de 10 manifestações do 1° assunto mais demandado do 1° trimestre 2024

01

ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Nutrição e Produção	Lamenta o ocorrido referente a demora da entrega, a empresa terceirizada é constantemente cobrada para atender aos pacientes desse hospital conforme contrato firmado.	6 dias	sim	NÃO SE APLICA	28/12/2023	NÃO INFORMADO	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Gerência de Emergência	Conforme consta em Relatório do Núcleo Central Tática de Resolutividade, a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento em obediência à Portaria 386 de 27 de julho de 2017, afim de fornecer atendimento seguro aos usuários.	Mesmo dia	sim	AMARELO (URGENTE)	05/01/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO	NÃO SE APLICA	SIM
Gerência de Emergência	O paciente foi atendido e acolhido no mesmo dia (19/01/2024) o qual recebeu todos os cuidados necessários frente ao quadro clínico em que se encontrava, foi encaminhado a internação.	3 dias	sim	LARANJA (MUITO URGENTE)	19/01/2024	Serviço de Medicina da Emergência	NÃO	NÃO SE APLICA	SIM
Núcleo de Atendimento	O Núcleo de Atendimento segue e cumpre os fluxos predeterminados pelos demais setores em relação a entrada e saída de acompanhantes no Hospital Regional de Santa Maria, nos comprometemos a apurar o relato no que diz respeito a conduta do funcionário(a).	1 dia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	02/01/2024	Núcleo de Atendimento	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Paciente vem sendo acompanhada pela equipe multidisciplinar e já foi encaminhada para acompanhamento com a Oncologia.	4 dias	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	16/01/2024	Ginecologia e Obstetrícia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Núcleo da Central Tática de Resolutividade	Independente da bandeira em que estamos laborando, todo e qualquer paciente deve ser triado, classificado e ter a sua ficha de atendimento aberta.	3 dias	SIM	-	26/03/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Núcleo da Central Tática de Resolutividade	Os enfermeiros não tiram horário de almoço juntos para que o serviço não pare e que a população não fique desassistida. Em alguns momentos a classificação trabalha de uma forma mais lentificada devido ao atendimento interno de pacientes provindos através das equipes dos bombeiros e também do samu.	12 dias	SIM	NÃO ENCONTRADA	18/02/2024	NÃO SE APLICA	NÃO ENCONTRADA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A paciente foi atendida pela equipe médica sendo encaminhada para seguimento via ambulatorial do pré Natal de Alto risco.	4 dias	SIM	AZUL (NÃO URGENTE)	17/01/2024	Ginecologia e Obstetrícia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Núcleo de Humanização	Repudia qualquer atitude destoante com atendimento aos usuários, sendo certo que os seus auxiliares recebem treinamento e orientações quanto às melhores formas de atendimentos com os clientes internos e externos.	4 dias	sim	NÃO SE APLICA	15/01/2024	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Gerência de Emergência	O Hospital Regional de Santa Maria laborava no regime de BANDEIRA VERMELHA na Clínica Médica, a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento em obediência à Portaria 386 de 27 de julho de 2017, afim de fornecer atendimento seguro aos usuários.	Mesmo dia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	10/03/2024	Serviço de Pediatria	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

02

ASSUNTO (2) : ATENDIMENTO MÉDICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Gerência de Emergência	No referido dia, o HRSM laborava no regime de BANDEIRA VERMELHA no Pronto Socorro Adulto, com atendimento restrito, a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento em obediência à Portaria 386 de 27 de julho de 2017, afim de fornecer atendimento seguro aos usuários.	Mesmo dia	SIM	AMARELO (URGENTE)	03/01/2024	Serviço de Clínica médica	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Gerência de Emergência	O profissional foi orientado sobre as condutas a serem adotadas, para um atendimento humanizado com o paciente e com a equipe, por fim, vale ressaltar que foram realizados direcionamentos de profissionais que se adequam melhor ao perfil de atendimento deste setor.	3 dias	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	31/01/2024	Serviço de Clínica médica	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Núcleo de Atendimento	O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal parabeniza o(s) colaborador(es) pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	1 dia	SIM	NÃO SE APLICA	19/03/2024	Núcleo de Atendimento	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Em alguns momento de superlotação dar-se prioridade aos pacientes internados onde precisam ser vistos para solucionar o motivo da internação e assim da seguimento para abertura de atendimentos externos, os atendimentos já estão normalizados. Oriento o mesmo a procurar as Unidades de pronto atendimentos (UPAs).	2 dias	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	24/01/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A paciente foi internada em 20/02/2024, sendo acompanhada pela equipe assistencial e indicado parto cesariano sendo realizado dia 21/02/2024.	4 dias	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	19/02/2024	Ginecologia e Obstetrícia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Núcleo de Radiologia e Imagenologia	Lamenta o ocorrido em 13 de janeiro de 2024. Aproveita a oportunidade para esclarecer que o Núcleo de Radiologia opera 24 horas por dia. Entretanto, o agendamento para exames de pacientes ambulatoriais e internos é realizado apenas até às 23:00. Após esse horário, o núcleo continua atendendo pacientes em situações de urgência e emergência.	2 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	13/01/2024	Núcleo de Radiologia e Imagenologia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Serviço de Enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva Adulto	Esta chefia pede desculpas pelos transtornos ocasionados e desde já, ressalta que unidade realiza os atendimentos com profissionais habilitados e qualificados para tal exercício, e diante do nosso protocolo, enfermeiros, médicos e fisioterapeutas são habilitados para realizar a aspiração do paciente.	7 dias	SIM	NÃO SE APLICA	28/01/2024	Serviço de Enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	A paciente supracitada encontra-se em acompanhamento pela ortopedia e infectologia com avaliações diárias sobre seu caso.	30 dias	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	18/03/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Núcleo de Gestão de Leitos	Informa que diariamente fez busca de vaga na referida regional sem obter sucesso até o dia 24/03/2024, quando o CRDF direcionou o paciente para o Hospital Regional de Samambaia e o mesmo foi transferido na mesma data.	Mesmo dia	SIM	NÃO SE APLICA	06/03/2024	Serviço de Unidade de Terapia Intensiva Adulto	SIM	AMARELO (URGENTE)	SIM
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Será realizada uma apuração segura do exposto no relato do reclamante. Os procedimentos indicados bem como os atendimentos realizados no centro obstétrico vão de acordo com os protocolos e condutas médicas , de acordo com a avaliação clinica da pacientes no momento do exame clinico e laboratorial.	5 dias	SIM	NÃO SE APLICA	21/02/2024	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

Desdobramento de 10 manifestações do 3° assunto mais demandado do 1° Trimestre 2024

03 ASSUNTO (3) : SERVIDOR PÚBLICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Humanização	Informa que o atendimento do Centro Obstétrico no dia mencionado estava lentificado e que o Núcleo de Humanização não possui autonomia para barrar ou autorizar a entrada de usuários.	7 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	18/01/2024	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	ANÔNIMA	ANÔNIMA	ANÔNIMA
Serv. Enfer. Pronto Soc. Infantil	O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal parabeniza o(s) colaborador(es) pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	3 dias	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	31/01/2024	Triagem infantil	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Serviço de Saúde Funcional	Informa que a colaboradora necessitou se afastar por licença médica da unidade por 14 dias e seu retorno para as atividades ocorreu na data do dia 01/02/2024 e todos os atendimentos serão restabelecidos.	10 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	18/01/2024	Serviço de Saúde Funcional	ANÔNIMA	ANÔNIMA	ANÔNIMA
Gerência de Enfermagem	A inscrição no Plano de Movimentação por si só não é garantia que o colaborador será movimentado, ficando condicionado a todos os critérios contidos neste documento. Quanto a postura da referida gestora peço desculpas e procurarei saber o real motivo de a mesma estar se portando assim.	14 dias	ANÔNIMA	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Núcleo de Segurança	O IGESDF parabeniza o(s) colaborador(es) pelo profissionalismo e comprometimento no exercício de suas funções, contribuindo para a prestação de um serviço de excelência por esta Unidade de Saúde.	3 dias	SIM	NÃO SE APLICA	22/01/2024	Pronto Socorro Adulto	NÃO	NÃO SE APLICA	NÃO
Núcleo de Humanização	Foi realizada a anotação em ficha funcional dos elogiados, Conforme Instrução Normativa n° 01 da Controladoria Geral do Distrito Federal, de 05 maio de 2017, publicada no DODF N° 86, de 08/05/2017.	4 dias	SIM	NÃO SE APLICA	31/01/2024	Clínica cirúrgica	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	SIM
Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Informa que está chefia não e complacente com o perfil comportamental descrito, informo que será realizada abordagem individual a colaboradora citada, uma vez que o uso do crachá é obrigatório dentro da instituição do IGESDF. Lamenta o ocorrido e agradecemos o registro.	14 dias	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	14/03/2024	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Núcleo de Segurança	O colaborador foi remanejado para outro posto de trabalho, como parte do rodízio proposto pela supervisão, tendo assumido uma nova dupla no posto externo.	2 dias	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	29/02/2024	Núcleo de Segurança	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO
Núcleo de Enfermagem da Emergência, do Ambulatório e da Internação	Informa que a elaboração da escala mensal setorial é feita sempre buscando atender as preferências dos colaboradores e esporadicamente, para alcance do dimensionamento necessário para cumprir as necessidades de assistência prestada aos pacientes atendidos nesta unidade, é realizado a inversão do plantão em dias pontuais através de comunicação prévia e em comum acordo com os colaboradores.	6 dias	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	20/02/2024	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	ANÔNIMA
Núcleo de Arquivo	Este Núcleo informa que foi realizada a anotação em ficha funcional dos elogiados, Conforme Instrução Normativa n° 01 da Controladoria Geral do Distrito Federal, de 05 maio de 2017, publicada no DODF N° 86, de 08/05/2017.	2 dias	SIM	NÃO SE APLICA	29/02/2024	Núcleo de Arquivo	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA	NÃO

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/05/2024.

HRSM HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2023		2024		
Período	01/01/2023 a 31/03/2023	Período	01/01/2024 a 31/03/2024	Variação
Quantidade manifestação	437	Quantidade manifestação	576	31.81%
Percentual resolutividade	36%	Percentual resolutividade	42%	16.67%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 02/05/2024)

Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

O aumento do número de manifestações recebidas, nos traz um dado interessante, a tipologia elogio é a segunda com mais registros e teve um percentual de aumento de 84.52% a mais que no mesmo período no ano de 2023, do total de manifestações recebidas, esse crescimento demonstra a satisfação dos usuários do SUS com o atendimento prestado no Hospital Regional de Santa Maria, quanto ao percentual de resolutividade estamos em uma crescente ano a ano e trabalhando para melhorar esse indicador, com ações e projetos nesse sentido.

INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA

2023			2024			VARIAÇÃO		
PERÍODO	1° TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	1° TRIMESTRE	PRAZO			
Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestaçã o vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Percentual de prazo médio de resposta (dias)
0	01	13.6	0	02*	10.3	0%	100%	24.26%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard (15/05/2024)

Análise dos resultados fornecidos:

Observamos uma diminuição no prazo médio de resposta ao cidadão de 24.26%, o que nos mostra que o trabalho que realizamos junto aos gestores desta unidade hospitalar, de qualificação da resposta ao cidadão e conscientização sobre a importância da resposta ao manifestante no prazo, tem trago resultados positivos.

Nosso principal objetivo é garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos e diminuir o tempo de resposta aos cidadãos.

INDICADOR

A realização de um estudo de satisfação dos usuários é uma ferramenta valiosa para manter e elevar o padrão de seus serviços. Consideramos a avaliação dos cidadãos uma fonte direta de feedbacks e suas opiniões podem revelar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias. Ao identificar tendências e padrões nas respostas dos usuários, a Ouvidoria pode implementar mudanças que resultem em melhorias tangíveis e contínuas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

INDICADOR – 2023 – 1° TRIMESTE		INDICADOR – 2024 – 1° TRIMESTE		Variação
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	36%	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	42%	**16.67%**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	71%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	71%	**0%**
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	88%	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	73%	**-17.75%**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	75%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	73%	**-2.67%**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	88%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	77%	**-12.50%**
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	64%	**28%**

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard (14/05/2024)

No contexto do Hospital Regional de Santa Maria, o percentual de satisfação com a resposta aumentou em 28%, acompanhando a resolutividade das respostas encaminhadas pelas áreas técnicas que subiu em 16.67%. Mantivemos o percentual de satisfação com os serviços de ouvidoria, o qual nossa meta em 2025 é aumentar para 90% neste mesmo período.

Tivemos queda nos índices de recomendação, satisfação com o atendimento e satisfação com o sistema em 17.75%, 2.67% e 12.50% respectivamente, para reverter essa queda, como plano de ação já temos um projeto em andamento nesse sentido.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

1 - Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

- Agilidade nas respostas por parte dos setores;
- Respostas que tratem com clareza os questionamentos apresentados pelo manifestante;
- Falha no preenchimento dos dados nas manifestações cadastradas pela equipe do 162;
- Dados inconsistentes no cadastro, impossibilitando a atualização imediata no Participa/DF.
- Instabilidade dos sistemas Participa/DF e Sei.

2 - Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

- Acesso diário a informações do atendimento no Pronto Socorro (bandeiramento/restrição);
- Treinamento para a equipe do 162 no registro das manifestações;
- Qualificar as equipes quanto ao atendimento e comunicação eficiente;
- Gestores colherem no feedback com a equipe, sugestões sobre o atendimento a população e fluxos existentes e construir oportunidades de melhorias.

EVENTOS DO 1º TRIMESTRE 2024

CAFÉ COM OUVIDORIA - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM

CAFÉ COM OUVIDORIA - GERÊNCIA DA MATERNIDADE

CAFÉ COM OUVIDORIA - GERÊNCIA DE MEDICINA INTERNA E SERVIÇO DE CLÍNICA MÉDICA

Conclusão:

No decorrer deste primeiro trimestre de 2024, percebemos uma adesão maior ao atendimento presencial e pensando nisso, nos próximos meses trabalharemos ainda mais, a qualificação de nossos colaboradores, para atingir nosso objetivo central que é prestar um atendimento de excelência ao cidadão.
Através do projeto Café com Ouvidoria implantado por este núcleo no ano de 2023, notamos respostas mais objetivas e a intenção de melhoria na qualidade das respostas por parte dos gestores, bem como uma maior proximidade e parceria com este núcleo, o que nos deixa extremamente, felizes com o resultado.
Caminhamos na intenção de adequar o ambiente de atendimento presencial em um local de acolhimento e escuta ativa.
Ações de ouvidoria Ativa têm feito parte do nosso dia a dia, e estamos agindo sempre de forma propositiva e integrada aos setores desta unidade hospitalar.

AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA

AGRADECIMENTO ESPECIAL A NOSSA GRANDE EQUIPE!
QUERO AGRADECER A CADA UM DE VOCÊS PELO ESFORÇO E DEDICAÇÃO QUE COLOCAM DIARIAMENTE NO TRABALHO. OBRIGADO, EQUIPE! VOCÊS SÃO A PROVA DE QUE O SUCESSO SE ALCANÇA ATRAVÉS DE TALENTO, DETERMINAÇÃO E TRABALHO DURO.

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA:
FABRÍCIA MORAIS DOS SANTOS

EQUIPE TÉCNICA:
LUCÍLIA ARAÚJO DE OLIVEIRA
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
LEONARDO MASCARENHAS NOGUEIRA NERY MACIEL (SUBSTITUTO)