# RELATÓRIO
# 2º TRIMESTRE

## SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO OESTE DE SAÚDE
## HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA

2023

**SECRETARIA DE ESTADO SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL**

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

# Introdução

A Ouvidoria do Hospital Regional de Brazlândia é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas com à atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região Oeste de Saúde restritas à Região Administrativa de Brazlândia, exceto a UPA da região Brazlândia que está sob a responsabilidade do IGES-DF. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

# Apresentação

Durante o segundo trimestre de 2023 que ocorreu no período de 1º/04 a 30/06/2023, a ouvidoria recebeu 163 manifestações provenientes de seus usuários que foram:

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais);
2. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde/ Postos de Saúde)
3. Servidor Público;
4. Agendamento de Consultas;
5. Atendimento Médico;
6. Atendimento de profissionais de saúde não médicos
7. Agendamento de Exames;
8. Agendamento de Cirurgias
9. Atendimento em urgência/ emergência
10. Serviço prestado por órgão/ entidade do Governo no DF.

O presente relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e os indicadores e metas estabelecidos pela Ouvidoria Geral e Unidade Setorial Ouvidoria.

# 3 Assuntos mais demandados

1. **Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)**
2. **Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde/ Postos de Saúde)**
3. **Servidor Público**

ENTRADA PRINCIPAL
AMBULATÓRIO

MATERNO INFANTIL

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

| Subassuntos | Qtd | Resolvida e resolvida após resposta comple-mentar | Não resolvida e Não resolvida após resposta comple-mentar | No prazo | Fora do prazo | Resolu-tividade |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) | 38 | 00 | 02 | 38 | 00 | 0% |
| Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde/ Postos de saúde) | 29 | 03 | 01 | 29 | 00 | 75% |
| Servidor Público | 28 | 00 | 01 | 28 | 00 | 0% |

**Tabela 1 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)**

## INDICADORES

### Resolutividade

| 2022 | | 2023 | | |
|---|---|---|---|---|
| 2º trimestre | | 2º trimestre | | Variação (+/ -) |
| Quantidade de manifestações recebidas | 266 | Quantidade de manifestações recebidas | 163 | -38,7% |
| Resolutividade | 36% | Resolutividade | 40% | 11,1% |

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

### DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos uma redução de 103 manifestações comparando ao mesmo período de 2022 e um aumento de 4% do percentual de resolutividade das demandas de ouvidoria. Contudo, fica evidenciado que houve baixa avaliação do Usuário das demandas respondidas.

### Prazo de resposta (respondida após o prazo legal de 20 dias

| 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|
| 2º trimestre | | 2º trimestre | |
| Respondida fora do prazo | 00 | Respondida fora do prazo | 15 |
| Percentual | 0% | Percentual | 9,2% |

### DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Esse quadro evidencia que 15 demandas foram respondidas fora do prazo legal, o que não ocorreu no mesmo período de 2022.

Estamos trabalhando junto aos gestores desta unidade com o intuito de responder todas as demandas e reduzir o de tempo de resposta ao cidadão, bem como evitar a sobrecarga de nossa caixa de ouvidoria.

## Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre

**Assunto:** Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

| 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 Irregular | NARP | O referido servidor foi comunicado e advertido | NÃO | 17 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Remoção de pacientes | NARP | A seleção de pacientes é feita pelo Enfermeiro/Médico | NÃO | 20 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | Berçário | Elogio encaminhado a funcionária mencionada | SIM | 05 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | NMCP | Elogio encaminhado a funcionária mencionada | SIM | 07 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Atendimento médico | Pediatria | Ausência de dados necessários para tramitação | NÃO | 19 | AMARELA | SIM |
| Atendimento médico | Pediatria | Superlotação de pacientes | NÃO | 08 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Prontuário físico | NMCP | Os prontuários físicos estão em sala fechada totalmente sem condições salubres para o acesso | NÃO | 20 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Remoção de pacientes | NARP | Alta demanda e Déficit de Rh | NÃO | 19 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | Pediatria | Elogio encaminhado a funcionária mencionada | SIM | 04 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Ausência do profissional | Regulação | Alta demanda | SIM | 07 | NÃO INFORMADO | SIM |

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

## Desdobramento de 10 manifestações do 2º assunto mais demandado do trimestre

**Assunto:** Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde/ Postos de saúde)

| 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) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Vacinação nas unidades básicas de saúde | UBS nº 02 | O início da vacinação com dose de reforço com a vacina COVID-19 bivalente para comorbidades teve inicio em 04/04/2023 | NÃO | 17 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Tempo de espera para atendimento | UBS nº 05 | As informações estão contraditórias ao sistema E-sus | NÃO | 12 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | UBS nº 07 | Elogio encaminhado a área responsável | NÃO | 19 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Medicação | UBS nº 01 | A troca do medicamento foi realizada de maneira imediata | NÃO | 16 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Atendimento | UBS nº 01 | As informações estão contraditórias ao que foi informado pela UBS nº1 | NÃO | 10 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Vacinação nas unidades básicas de saúde | UBS nº 02 | As informações estão contraditórias ao que foi informado pela UBS nº2 | NÃO | 15 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Eogio | UBS nº 01 | Elogio encaminhado a funcionária mencionada | NÃO | 08 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Eogio | UBS nº 01 | Elogio encaminhado ao funcionário mencionado | NÃO | 10 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Atendimento | UBS nº 06 | O nome da funcionária contido na manifestação não é condizente ao quadro de servidores da unidade | NÃO | 14 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Atendimento | UBS nº 02 | A equipe médica estava de folga e/ou férias, mas os técnicos da unidade estavam aptos a realizar o teste do COVID-19 | NÃO | 09 | NÃO INFORMADO | SIM |

**Tabela 3 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)**

## Desdobramento de 10 manifestações do 3º assunto mais demandado do trimestre

**Assunto:** Servidor Público

| 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) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Conduta Irregular | Emergência | As medidas cabíveis serão tomadas | NÃO | 16 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | UBS nº 02 | Elogio encaminhado a funcionária mencionada | NÃO | 02 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Falta de servidor | UBS nº 08 | Sobrecarga na saúde dos profissionais da Equipe | NÃO | 19 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Conduta Ética | UBS nº 01 | Elogio encaminhado ao funcionário mencionado | NÃO | 08 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | Farmácia Clínica | Elogio encaminhado ao funcionário mencionado | NÃO | 06 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | Cento de Esterilização | Elogio encaminhado aos funcionários mencionados | NÃO | 02 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | Cirurgia | Elogio encaminhado ao funcionário mencionado | NÃO | 07 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | Maternidade | Elogio encaminhado a funcionária mencionada | NÃO | 11 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Agente Comunitário de Saúde | UBS nº 07 | As informações estão contraditórias ao que foi ofertado na referida UBS | NÃO | 10 | NÃO INFORMADO | SIM |
| Elogio | Maternidade | Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas | NÃO | 08 | NÃO INFORMADO | SIM |

**Tabela 4 (fonte: www.painel.ouv.df.gov.br e controle interno da Ouvidoria local)**

**Avaliação da Equipe de Ouvidoria do Hospital Regional DE BRAZLÂNDIA - HRBz**

## 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 - 38 Manifestações

Verificou-se que 02 demandas não foram respondidas ou não foram respondidas após resposta complementar. Analisadas as circunstâncias que culminaram na ausência de solução, esta ouvidoria orientou ao núcleo responsável da importância de se responder às demandas no menor prazo possível, dentro do estipulado por normativa.

Não foram encontradas avaliações por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade.

- **Assunto:** Atendimento em Unidade Básica (UBS) - 25 *Manifestações*

Analisando as demandas, verificou-se que todas foram respondidas em tempo, todavia, 03 foram consideradas resolvida e 01 demanda não foi resolvida.

Notou - se que das 25 manifestações recebidas no 2º trimestre de 2023 acerca do assunto UBS, quatro usuários avaliaram o serviço prestado, entretanto uma avaliação resultou em não resolvida, o que resultou em uma taxa de 75% de resolutividade.

- **Assunto:** Servidor Público - 21 Manifestações

Observou-se que todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil, entretanto, 01 demanda não foi respondida ou não foi respondida após resposta complementar.

A ausência de avaliações por parte do usuário, impactou diretamente no percentual de resolutividade.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

| 2022 – 2º trimestre | | | 2023 – 2º trimestre | | | Variação |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Indicador | ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE | 36% | Indicador | ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE | 40% | 11,1% |
| | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA | 82% | | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA | 100% | 21,95% |
| | ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO | 83% | | ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO | 100% | 20,48% |
| | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO | 82% | | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO | 100% | 21,95% |
| | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA | 92% | | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA | 100% | 8,69% |
| | SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA | 73% | | SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA | 100% | 36,98% |

**Tabela 6 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard**
**Pesquisa realizada a partir de 30/06/23**

## AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA:

Observa - se que o indicador de satisfação com a resposta é maior do que o de resolutividade. Uma indicação que as áreas técnicas precisam se debruçar mais na solução das questões apresentadas pelo cidadão. Já a satisfação com a resposta demonstra que o cidadão identificou clareza, empatia e uma linguagem simples nas respostas.

# CONCLUSÃO

Ao analisar os dados apresentados, observamos que houve redução no número de registros efetuados no sistema Ouv-DF e um aumento de 4% do percentual de resolutividade no 2º trimestre de 2023 em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior.

Há que se frisar que o trimestre em análise contou com 15 manifestações respondidas após o prazo legal, fato este que está sendo analisado por essa equipe para dar uma maior qualidade do atendimento ao usuário nos semestres que se seguem.

Por fim, chegou-se ao consenso que é pertinente implementar canais eficazes de comunicação interna entre os diversos setores do hospital, a fim de facilitar a resolução colaborativa das manifestações que envolvam mais de um departamento.

Portanto, para que fique mais claro o modo o qual são essas implementações, seguem algumas diretrizes:

1. **Revisão dos Processos Internos:** identificar oportunidades de otimização e simplificação, levando em conta a operação individual;
2. **Treinamento Pessoal:** Buscar oportunidades de capacitação pessoal para aprimorar habilidades de resolução de problemas, comunicação empática e gestão do tempo, visando melhorar o atendimento prestado como único operador da ouvidoria;
3. **Estímulo à Avaliação dos Usuários:** Incentivar ativamente os usuários a avaliarem as respostas recebidas pela ouvidoria, destacando a importância desse feedback para aprimorar o serviço prestado;
4. **Utilização Eficiente das Ferramentas Existentes:** Explorar ao máximo as ferramentas já disponíveis, como o Ouv DF e o SEI, para automatizar processos de encaminhamento de manifestações e acompanhamento do prazo de resposta, visando aumentar a eficiência operacional mesmo atuando individualmente.