

# RELATÓRIO OUVIDORIA HRC



2º  
TRIMESTRE  
2023

## Introdução

A ouvidoria do 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.

## Apresentação

O presente trabalho refere-se ao 2º Trimestre do ano de 2023 (abril a junho) 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.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assunto	Quantidade	Resolvida	Não Resolvida	HRC	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
<b>Agendamento de consulta</b>	<b>189</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>116</b>	<b>189</b>	<b>0</b>	<b>39%</b>
<b>Atendimento em UBS</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>0</b>	<b>77%</b>
<b>Atendimento em Unidade Hospitalar</b>	<b>110</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>

FONTE: [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

De acordo com o painel de Ouvidoria, temos que os três assuntos mais demandados foram: 1) Agendamento de Consulta; 2) Atendimento em UBS e 3) atendimento em unidade hospitalar.

Considerando o mesmo período do ano de 2022 percebe-se que houve alteração nos assuntos mais demandados, sendo aquela época o TOP três: 1) Demora no Agendamento de Consulta; 2) Apuração de conduta de servidor; e 3) relatos de falta de médico.

# 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	Psiquiatria infantil	Agendamento da consulta para 20/03/2023	Não	19 dias	Não se aplica	Sim
	Geriatria	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 30/01/2023	Amarelo	Sim
	Urologia	Reinserção no SISREG	Sim	17 dias	Amarelo	Sim
	Otorrinolaringologia Geral	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	55 dias	Amarelo	Sim
	Reumatologia Geral	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 13/03/2023	Amarelo	Sim
	Cardiologia Risco Cirúrgico	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 01/08/2022	Vermelho	Sim
	Proctologia Geral	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 21/03/2022	Azul	Sim
	Ginecologia Geral	Encaminhamento de paciente para especialidade de proctologia	Sim	Aguardando desde 02/01/2023	Azul	Sim
	Oftalmologia	Orientação de comparecimento à UBS para avaliação da necessidade e inserção no SISREG	Sim	27 dias	Vermelho	Sim
	Oftalmologia	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 03/05/2023	Amarelo	Sim

FONTE: [HTTP://WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR](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?
<b>Atendimento em UBS</b>	Médico da Família e Comunidade	Cenário prejudicado em razão de afastamentos legais	-	-	-	Sim
	Enfermagem	Orientações quanto ao fluxo de acolhimento	-	-	-	Sim
	Enfermagem	Cenário prejudicado em razão de afastamentos legais	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Informa que o receituário e feito de forma sistematizada para evitar erros e/ou prejuízos ao usuário.	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Esclarecimentos quanto ao dia para marcação de consultas.	-	-	-	Sim
	Visita domiciliar	Realizado contato com a paciente e sanada a pendência das fraldas	-	-	-	Sim
	Enfermagem	Realizado educação continuada com os servidores para aprimoramento do atendimento.	-	-	-	Não
	Fonoaudiologia	Realizado reagendamento de consulta	-	-	-	Sim
	Enfermagem	Informado quanto a disponibilidade de testes na unidade	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Informado quanto ao dimensionamento da unidade e sugerido o comparecimento para encaminhamento para atendimento em outra equipe	-	-	-	Sim

# DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

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?
<b>Atendimento em unidade hospitalar</b>	Pediatria	Informado sobre a alta do paciente e orientado o acompanhamento junto a UBS de referência.	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Informado o acompanhamento da paciente junto a UBS	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Realizado orientações quanto ao procedimento de curativos e material utilizado.	-	-	-	Sim
	Ginecologia	Informado sobre o procedimento de expulsão do feto em razão de aborto retido	-	-	-	Sim
	Ortopedia	Informações quanto a solicitação de transporte junto ao NARP	-	-	-	Sim
	Enfermagem PS	Informações quanto a administração de medicamentos prescritos e critérios para acompanhamento de paciente.	-	-	-	Sim
	Ortopedia	Informações quanto ao déficit de servidores e alta demanda	-	-	-	Sim
	Enfermagem Maternidade	Informações sobre protocolo de COVID positivo	-	-	-	Sim
	Neonatologia	Informações quanto ao estado do paciente e procedimento de fototerapia	-	-	-	Sim
	Enfermagem Maternidade	Informações quanto aos cuidados de enfermagem prestados ao binômio RN x mãe	-	-	-	Sim

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

A partir dos dados apresentados e levando em consideração o rank de órgãos disponíveis no sítio da Ouvidoria Geral do DF, podemos observar que a Ouvidoria Seccional do HRC foi a segunda ouvidoria seccional que mais recebeu demandas, totalizando 970 registros, traduzindo em 10,68% de decréscimo em relação ao mesmo período do ano de 2022 (1086 demandas).

Considerando os três assuntos mais demandados no segundo trimestre de 2023, a demora no agendamento de consulta resume-se ao déficit de profissionais e alto índice de absenteísmo. As especialidades mais procuradas foram: Oftalmologia geral, cardiologia adulto, ortopedia, cirurgia geral e proctologia.

No que tange a falta de atendimento nas Unidades Básicas de Saúde as manifestações das áreas técnicas informam inconsistência de equipes por falta do profissional médico, bem como absenteísmo elevado de profissionais médicos e da enfermagem.

Já a falta de atendimento na Unidade Hospitalar revela além dos fatores que acometem as UBS, como relatado acima, conta também com a interrupção momentânea na Emergência do HRC em casos que o plantão encontra-se restrito por situações de urgência (cirurgias de emergência, por exemplo) e/ou baixo número de servidores na escala diária, bem como a superlotação das clínicas o que compromete a admissão de novos pacientes.

Em análise às demandas apresentadas nesses assuntos em específico, denotamos que muitos transcendem a governabilidade local, tais como: admissão de novos servidores e contratação de empresa de manutenção para melhorias de estrutura física, por exemplo. Desta forma, esta ouvidoria acompanhará junto as áreas técnicas locais o envio de processos às vinculações técnicas no nível central, bem como reforçará o pós atendimento para maior satisfação ao usuário.

## INDICADORES

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
<b>Resolutividade</b>	<b>2° Trimestre</b>	<b>2° Trimestre</b>	<b>Variação</b>
<b>Quantidade de manifestações</b>	<b>1086</b>	<b>971</b>	<b>-11,84%</b>
<b>Percentual de resolutividade</b>	<b>48%</b>	<b>53%</b>	<b>5%</b>

<b>Prazo de Resposta</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
	<b>2º Trimestre</b>	<b>2º 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](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

<b>Indicador</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Variação</b>
<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>38%</b>	<b>40%</b>	<b>2%</b>
<b>Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria</b>	<b>60%</b>	<b>74%</b>	<b>14%</b>
<b>Índice de recomendação</b>	<b>69%</b>	<b>77%</b>	<b>8%</b>
<b>Índice de satisfação com o atendimento</b>	<b>63%</b>	<b>76%</b>	<b>13%</b>
<b>Índice de satisfação com o sistema</b>	<b>75%</b>	<b>83%</b>	<b>8%</b>
<b>Satisfação com a resposta</b>	<b>43%</b>	<b>62%</b>	<b>19%</b>

FONTE: [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

Em análise ao quadro comparativo entre o mesmo período de 2022 e 2023 nota-se sensível melhora em todos os indicadores da pesquisa de satisfação atendendo aos percentuais de qualidade da resposta, satisfação com o serviço de ouvidoria e registrado apenas 2 pontos abaixo do pactuado quanto ao de resolutividade e 1 ponto abaixo no item de recomendação.

Um fator que contribuiu para a melhora positiva se deu com a chegada de servidor de 40h para composição da força de trabalho e diminuição do latente déficit de servidor da área.

## **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 às áreas técnicas.**

**Com base no exposto no presente trabalho evidencia-se sensível melhora dos resultados obtidos pela Ouvidoria Seccional de Ceilândia.**

**Para ganhos maiores de satisfação e resolutividade há a possibilidade de melhoria do pós atendimento, momento em que, com a devida recomposição da força de trabalho da unidade, é possível a melhoria do pós atendimento, momento em que o usuário poderá relatar sua satisfação ou insatisfação diretamente ao ouvidor e assim atingir o denominador comum ou quiçá a resolutividade da demanda.**

**OUVIDORIA/HRC**

**Telefone: 2017-3154**

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