



ParticipaDF



# Relatório Trimestral

Abril a junho/2023

## Ouvidoria/HRPL

[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

# 1. Apresentação

A Unidade Setorial de Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada à Diretoria do Hospital Regional de Planaltina, é responsável pelas tratativas das manifestações de Ouvidoria entre as áreas ou servidor responsável relacionados à Atenção Primária, Atenção Secundária e Atenção Especializada da Superintendência da Região de Saúde Norte, restritas às Regiões Administrativas de Planaltina e Arapoanga. Suas atividades estão previstas no Art. 19 do Decreto Nº 36.462/2015.

O segundo Relatório Trimestral de Ouvidoria apresenta os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/04/2023 a 30/06/2023, bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria no trimestre.

Será apresentado também, de forma objetiva, a visão crítica da equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados.

Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e têm respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723/2019, Instrução Normativa 01/2017, Decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

## 2. Manifestações Recebidas:

Neste tópico, abordaremos o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina no período compreendido entre 01 de abril de 2023 e 30 de junho de 2023.

### 2.1. Classificação das Demandas

As manifestações são classificadas em seis tipologias: Elogio, Sugestão, Solicitação, Informação, Reclamação e Denúncia.

A tabela 1 demonstra os tipos de demandas. Destacaram-se as manifestações do tipo Reclamação, as quais representam 77% dos

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ABRIL - JUNHO

TIPOLOGIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
ELOGIO	17	29	39	85	13,9%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0%
SOLICITAÇÃO	8	9	11	28	4,6%
INFORMAÇÃO	2	13	12	27	4,4%
RECLAMAÇÃO	159	163	148	470	77%
DENÚNCIA	0	0	0	0	0%
TOTAL	186	214	210	610	100%

TABELA 1 – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS. FONTE: PAINEL OUV-DF.

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS- TIPOLOGIA

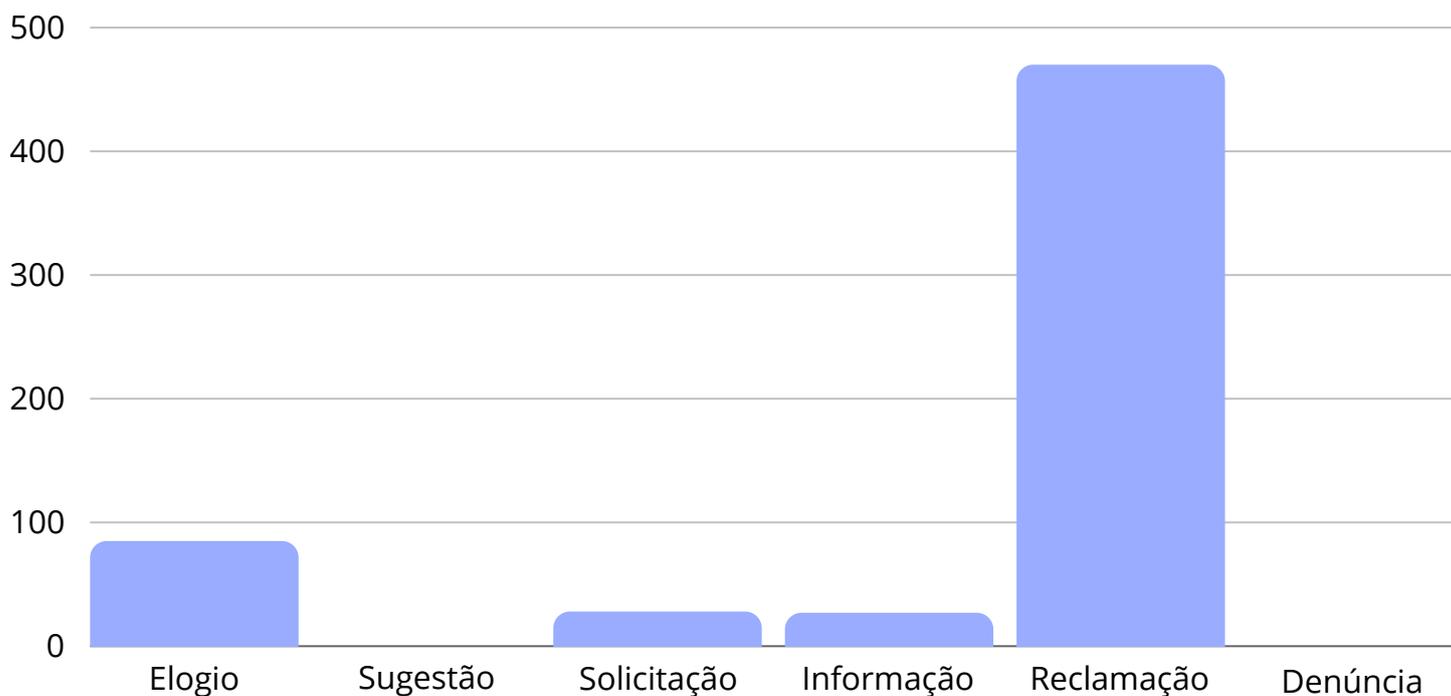


GRÁFICO 1 – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS. FONTE: PAINEL OUV-DF.

## 2.2. Tipo de Entrada

Os principais meios de entrada de demandas utilizados pelo cidadão são: Presencial, Telefone e Internet.

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ABRIL - JUNHO

MEIO DE ENTRADA	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
PRESENCIAL	15	33	35	83	13,6%
TELEFONE	60	90	113	263	43,1%
INTERNET	111	91	62	264	43,3%
TOTAL	164	124	79	367	100%

TABELA 2 – TIPO DE ENTRADA. FONTE: PAINEL OUV-DF.

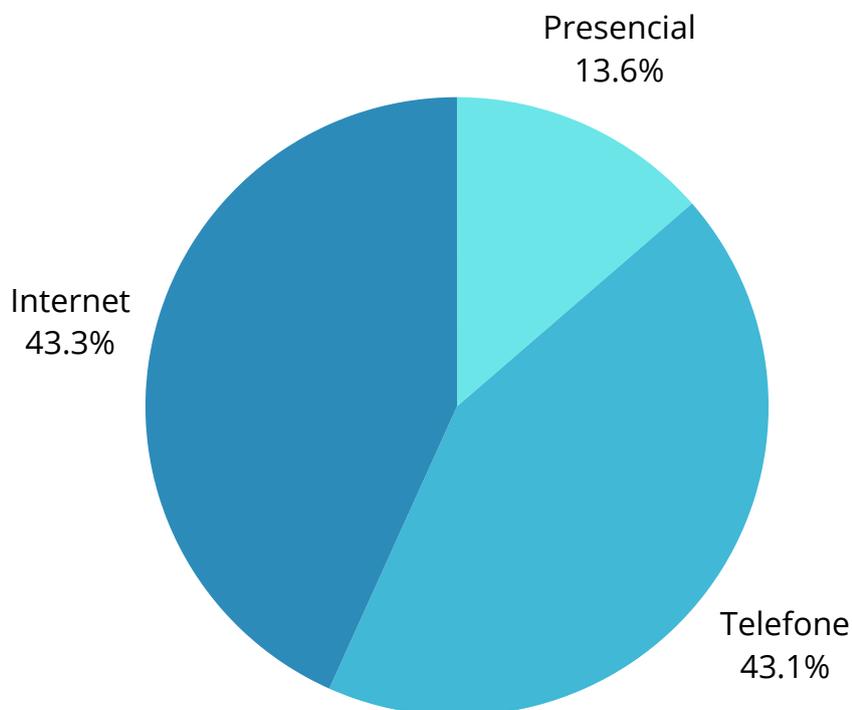


GRÁFICO 2 – TIPO DE ENTRADA. FONTE: PAINEL OUV-DF.

### 3. Ranking das Manifestações por Assunto

Neste tópico são abordados os três assuntos mais registrados. É importante destacar os assuntos mais demandados como uma forma de traçar quais os maiores problemas enfrentados pela Regional de Planaltina, com o intuito de oferecer uma gama de informações, as quais possibilitarão a cada gestor identificar os pontos a serem revisados,

## RANKING DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO ABRIL – JUNHO

ASSUNTO	Quantidade	Resolvida	Não Resolvida	DHRPL	DIRAPS	DIRASE	DA	OUTROS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	184	10	8	1	178	2	2	1	170	14	56
Agendamento de Consultas	93	9	15	9	76	4	0	4	88	5	38
Atendimento Médico	57	5	1	21	30	1	1	4	48	9	83

TABELA 3 – RANKING DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO. FONTE: SISTEMA OUV-DF.

CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA HRPL

## DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES DO 1º ASSUNTO MAIS DEMANDADO DO TRIMESTRE

Sub assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	Tem registro no SISREG (SIM/NÃO)	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Consulta em Odontologia	A Gerente da GSAP informou problemas técnicos com a cadeira odontológica	Não	17 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	A gerência informa que não pactua com comportamentos desrespeitosos, sendo a equipe orientada quanto às normas e condutas do atendimento	Não	16 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Horário de funcionamento da Sala de Vacina	A gerência informou que devido procedimentos internos a Sala de Vacina inicia seu funcionamento uma hora após a abertura da unidade, e encerram uma hora antes do fechamento da unidade.	Não	20 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Acolhimento em Unidade Básica de Saúde	A gerência se compromete em estar mais vigilante quanto ao tratamento prestado aos seus usuários, reforçando sempre a importância da humanização	Não	16 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Médico de Família e Comunidade	A gerência informou que a Unidade tem déficit de RH porém estão atendendo a população através da regulação para outras unidades de saúde, e com encaixes nas agendas dos médicos e enfermeiros da UBS	Não	15 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Exames Laboratoriais	A gerência informou que já solicitou a ampliação do número de vagas e do número de dias para coleta	Não	15 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Atendimento Odontológico	A gerência informa que vem trabalhando no sentido de proporcionar ampliação dos atendimentos de odontologia	Não	17 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Atendimento pré-natal	A gerência solicitou que a paciente procure a Unidade para atualizar o endereço e realizar o atendimento em pré-natal	Não	20 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Médico de Família e Comunidade	A consulta foi agendada pela GSAP para o dia 31/07/2023	Não	27 dias	Não houve	Sim
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	Servidor Público	Atitude da servidora vai de encontro aos princípios norteadores da Administração Pública, a gerência pede desculpas pelos transtornos e informa providências	Não	20 dias	Não houve	Sim

TABELA 4 - FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/#/DETALHAR-MANIFESTACAO](https://ouv.participa.df.gov.br/#/DETALHAR-MANIFESTACAO)

CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA HRPL

## DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES DO 2º ASSUNTO MAIS DEMANDADO DO TRIMESTRE

Sub assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	Tem registro no SISREG (SIM/NÃO)	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
Agendamento de Consultas	Hematologia e Hemoterapia	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	36	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Cirurgia Geral	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2023	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Oftalmologia - Geral	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento desde 2022	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Pneumologia - Geral	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento desde 2022	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Endocrinologia - Pediatria	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	26 dias	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Pneumologia - Geral	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	55 dias	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Fonoaudiologia - Linguagem	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2023	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Urologia - Geral	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2023	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Oftalmologia - Catarata - Pré-Operatório	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2023	Sim	Sim
Agendamento de Consultas	Reumatologia Geral	Agendamento conforme disponibilidade de vagas, classificação de risco e data de inserção no sistema SISREG	Sim	Aguarda agendamento em 2023	Sim	Sim

TABELA 5 - FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/#/DETALHAR-MANIFESTACAO](https://ouv.participa.df.gov.br/#/DETALHAR-MANIFESTACAO)

CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA HRPL

## DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES DO 3º ASSUNTO MAIS DEMANDADO DO TRIMESTRE

Sub assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	Tem registro no SISREG (SIM/NÃO)	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
Atendimento médico	Falta de médico	A Médica da equipe está em Licença Maternidade, e a enfermeira está atendendo todas as demandas	Não	148 dias	Não	Sim
Atendimento médico	Falta de atendimento	Informa que as prioridades legais de atendimento, como pessoas com deficiência e idosos, são respeitadas dentro de cada grau de classificação de risco	Não	17 dias	Sim	Sim
Atendimento médico	Falta de médico	A gerência lamenta o ocorrido, e informa que o médico da equipe está em licença médica e solicita que o paciente aguarde a data de remarcação da sua consulta (08/05/2023).	Não	26 dias	Não	Sim
Atendimento médico	Agenda médica	A gerência solicita que o usuário procure a UBS 20, Acolhimento 01 - equipe Sigma para escuta qualificada e marcação de consulta.	Não	16 dias	Não	Não
Atendimento médico	Falta de atendimento	Ressalta que a SES não conta com a política de substituição dos profissionais afastados.	Não	15 dias	Não	Não
Atendimento médico	Elogio	Agradecer o bom atendimento e o profissionalismo	Não	12 dias	Não	Não
Atendimento médico	Falta de atendimento	A gerência esclarece que no plantão matutino não consta no livro de registro da Supervisão de Emergência relato de restrições no plantão, já no período vespertino, havia somente uma pediatra, de modo que o atendimento teve restrições.	Não	29 dias	Não	Não
Atendimento médico	Ginecologia	A Gerência informa que recebe alunos de medicina e que os preceptores são médicos especialistas em ginecologia e Obstetrícia. Lamenta o ocorrido e se coloca a disposição.	Não	20 dias	Não	Não
Atendimento médico	Falta de atendimento	A gerência definiu novo fluxo de acolhimento por equipe, no sentido de melhorar a prestação de serviços à comunidade	Não	21 dias	Não	Não
Atendimento médico	Conduta médica	A gerência esclareceu que houve uma reunião com a médica reclamada para tratar de adequação de conduta	Não	118 dias	Não	Não

TABELA 6 - FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/#/DETALHAR-MANIFESTACAO](https://ouv.participa.df.gov.br/#/DETALHAR-MANIFESTACAO)

CONTROLE INTERNO DA OUVIDORIA HRPL

## 4. Resolutividade

Neste tópico são abordados os dados referentes à Resolutividade, os quais avaliam a prestação do serviço solicitado. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta definitiva de uma manifestação, e o cidadão tem duas possibilidades de avaliação via sistema informatizado. Logo que o cidadão recebe a resposta definitiva, ele pode indicar se sua demanda foi “resolvida” ou “não resolvida”.

Atualmente, apenas as demandas de tipologia Denúncia, Reclamação e Solicitação podem ser classificadas como “Resolvida” ou “Não Resolvida”.

No período analisado ocorreu uma variação negativa na porcentagem de resolutividade quando comparado ao mesmo período do ano

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE ABRIL - JUNHO

Tipologia	Resolvidas	Não resolvidas	Total
Elogio	-	-	-
Sugestão	-	-	-
Solicitação	5	4	9
Informação	-	-	-
Reclamação	38	46	84
Denúncia	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>93</b>
<b>%</b>	<b>42,24</b>	<b>53,76</b>	<b>100</b>

TABELA 7 - FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/#/DETALHAR-MANIFESTACAO](https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao)

# RESOLUTIVIDADE ABRIL – JUNHO

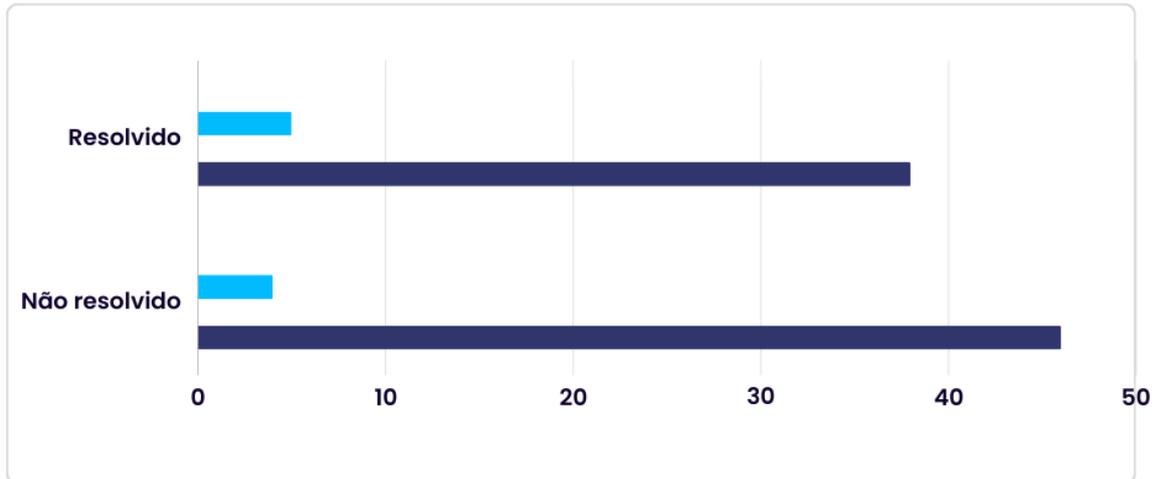


GRÁFICO 3 – RESOLUTIVIDADE. FONTE: SISTEMA OUV-DF.

- Reclamação
- Solicitação
- Informação
- Denúncia
- Sugestão
- Elogio

Variação de Resolutividade				
2022		2023		
Período	2º Trimestre	Período	2º Trimestre	Variação
Quantidade de manifestação	431	Quantidade de manifestação	498	15%
Percentual de resolutividade	53%	Percentual de resolutividade	46%	-13,%

TABELA 8 – RESOLUTIVIDADE. FONTE: SISTEMA OUV-DF.

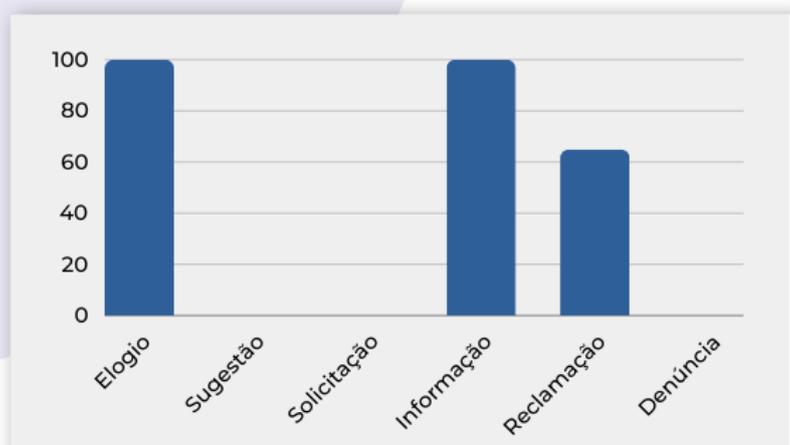
## 5. Perspectiva do Cidadão

Neste tópico são abordados os dados referentes ao Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, o Índice de Recomendação, a Satisfação com o Atendimento, a Satisfação com o Sistema e a Satisfação com a Resposta. Esses dados são obtidos após o recebimento da resposta

## 5.1. Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Neste tópico, abordamos o grau de satisfação do cidadão com o serviço prestado pela Ouvidoria.

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA ABRIL - JUNHO



Tipologia	%
Elogio	100%
Sugestão	Sem dados
Solicitação	Sem dados
Informação	100%
Reclamação	65%
Denúncia	Sem dados

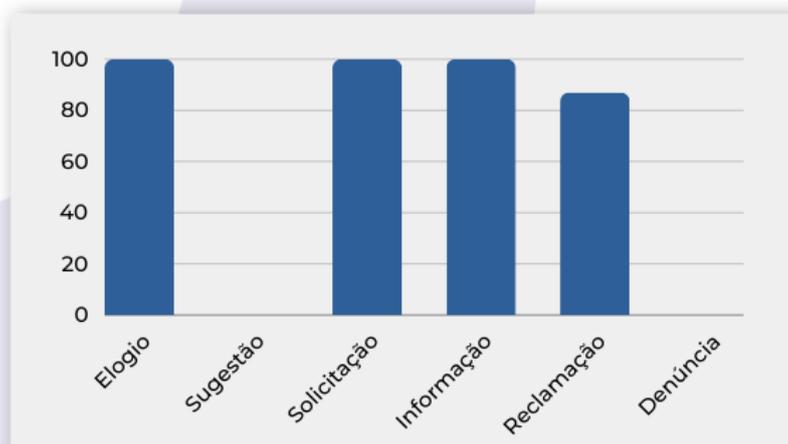
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 19/12/2023

## 5.2. Índice de Recomendação

Neste tópico, é analisado se o cidadão recomenda ou não os serviços da Ouvidoria.

Verificamos uma queda acentuada no Índice de Recomendação das manifestações de tipologia Informação. Acreditamos que isso se deve, em parte, ao fato de a população ser orientada erroneamente de que a Ouvidoria tem o poder para mudar classificação e/ou agendar consultas/exames regulados.

## ÍNDICE DE DE RECOMENDAÇÃO ABRIL - JUNHO



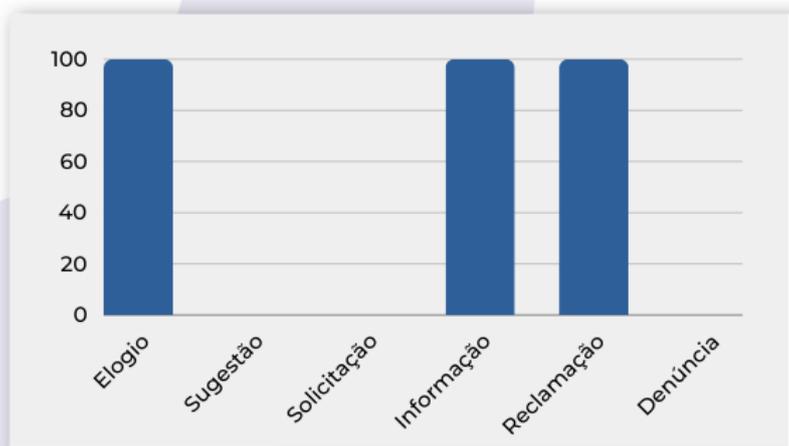
Tipologia	%
Elogio	100%
Sugestão	Sem dados
Solicitação	100%
Informação	100%
Reclamação	87%
Denúncia	Sem dados

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 19/12/2023

### 5.3. Satisfação com o Atendimento

Neste tópico, analisamos a satisfação do cidadão com o atendimento recebido pelo serviço de Ouvidoria.

## SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO ABRIL - JUNHO

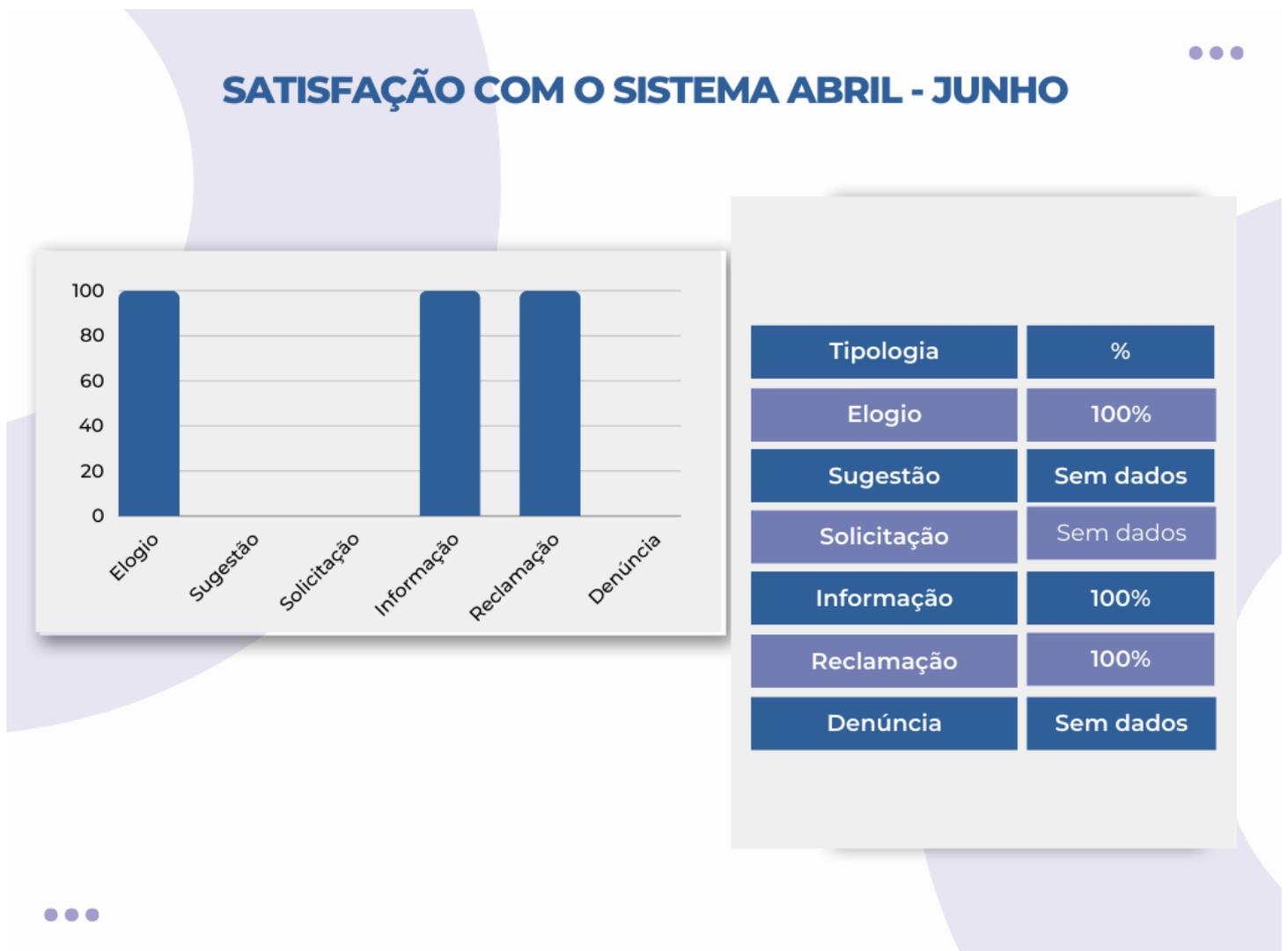


Tipologia	%
Elogio	100%
Sugestão	Sem dados
Solicitação	Sem dados
Informação	100%
Reclamação	100%
Denúncia	Sem dados

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 19/12/2023

## 5.4. Satisfação com o Sistema

Neste tópico, é abordado o grau de satisfação dos cidadãos com o sistema utilizado pelas Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, o Ouv-DF.



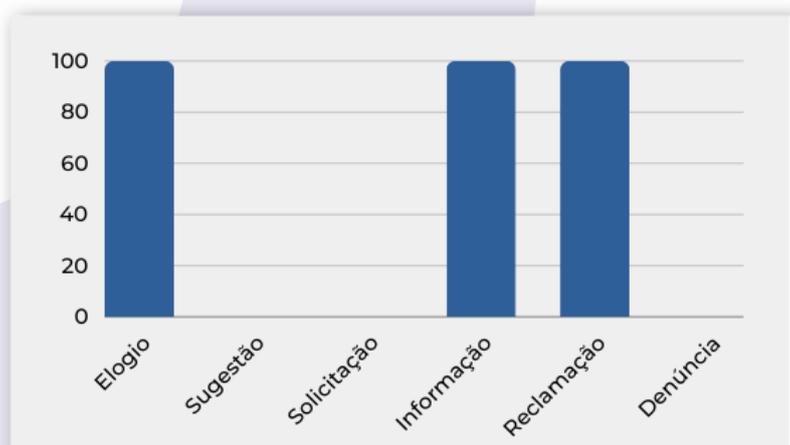
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 19/12/2023

## 5.5. Satisfação com a Resposta

Este tópico nos traz o grau de satisfação dos cidadãos com as respostas fornecidas às demandas.

É importante ressaltar que as respostas são emitidas pelas áreas-fim (Gerências, Unidades e Núcleos), sendo o papel da Ouvidoria apenas transformar essa resposta em linguagem cidadã, de forma a facilitar a compreensão por parte dos manifestantes.

### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA ABRIL - JUNHO



Tipologia	%
Elogio	100%
Sugestão	Sem dados
Solicitação	Sem dados
Informação	100%
Reclamação	25%
Denúncia	Sem dados

## 6. Análise do Desempenho

Neste tópico são abordados o tempo médio de resposta da Ouvidoria e a porcentagem de manifestações encerradas fora do prazo.

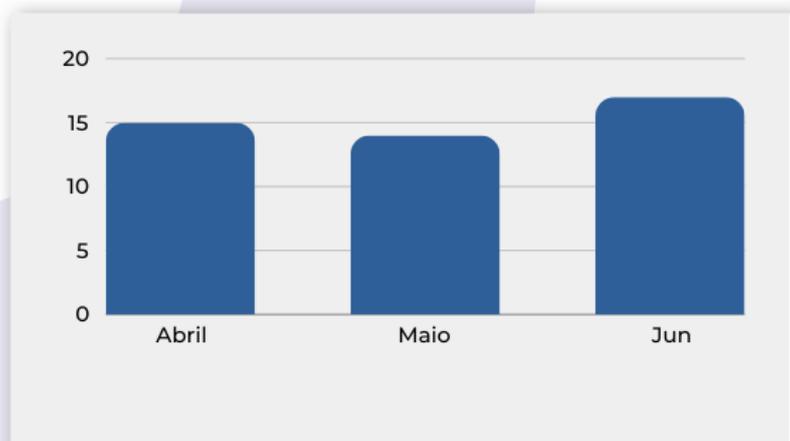
Ressaltamos que segundo a legislação vigente (Decreto nº 36.462, de 23/04/2015), o prazo de resposta é de 20 (vinte) dias corridos a contar do registro da manifestação no sistema, de forma que automaticamente ocorre o bloqueio da caixa de entrada da Ouvidoria quando do vencimento de uma demanda. Isso causa transtornos, uma vez que esse bloqueio impede o trâmite e o tratamento das demandas subsequentes, ocasionando, por vezes, o vencimento das demais manifestações.

Ainda, de acordo com o Art. 2º da Portaria nº 157, de 10/07/2019, os servidores e gestores instados para resposta das manifestações de Ouvidoria e das solicitações de informações via Lei de Acesso à Informação – LAI devem responder dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis ou à critério da Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde, Ouvidoria Seccional das Superintendências das Regiões de Saúde, Unidades de Referência Distrital,

Complexo Regulador em Saúde ou interlocutor responsável, que considerará a complexidade da demanda apresentada.

É importante lembrar que o não cumprimento dos prazos regulamentados em lei acarreta sanções previstas na Lei Complementar nº 840/2011, na

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA ABRIL - JUNHO



### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)

ABR	MAI	JUN
15	14	17

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 19/12/2023

## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA ABRIL - JUNHO



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

PRAZO	TOTAL	%
DENTRO DO PRAZO	562	92,1
FORA DO PRAZO	48	7,9
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>	<b>100</b>

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 19/12/2023

## 7. Conclusão

Este relatório tem por objetivo elucidar junto aos gestores a evolução ou a involução na correção das deficiências, voltado para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados aos usuários, oferecendo uma gama de informações que possibilitam a cada gestor identificar os pontos a serem revisados.

Os dados obtidos foram transformados em indicadores que destacam a resolutividade, o grau de satisfação do usuário com o serviço de Ouvidoria, o índice de recomendação, a agilidade das respostas, os principais tipos de manifestações e assuntos mais demandados, tudo com a finalidade de garantir a credibilidade, preservar a imagem da instituição e identificar as áreas que necessitam de ajustes nos processos.

Entre os indicadores apresentados, é importante destacar:

- A necessidade de melhorias quanto às questões relacionadas ao atendimento prestado pelos servidores aos usuários;
- O percentual de **Resolutividade**, o qual teve obtido índice de 46%, ficando acima da meta anual estabelecida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (40%) e também acima da meta estabelecida da Ouvidoria da Secretária de Saúde do Distrito Federal que é de 42%;
- A satisfação dos usuários com a resposta das demandas de tipologia **Reclamação**, a qual teve um aumento: de 50% para 79% quando comparado com o mesmo trimestre do ano anterior;
- A satisfação geral dos usuários com o serviço de Ouvidoria, que aumentou de 69% para 89%, quando comparado com o trimestre anterior;
- O índice geral de recomendação dos serviços de Ouvidoria, que aumentou de 87% para 100% quando comparado com o trimestre anterior;

- A satisfação dos usuários com a resposta das demandas de tipologia Reclamação, a qual teve um aumento: de 50% para 79% quando comparado com o mesmo trimestre do ano anterior;
- A satisfação geral dos usuários com o serviço de Ouvidoria, que aumentou de 69% para 89%, quando comparado com o trimestre anterior;
- O índice geral de recomendação dos serviços de Ouvidoria, que aumentou de 87% para 100% quando comparado com o trimestre anterior;
- 92,1% das manifestações foram respondidas dentro do prazo e 7,9% fora do prazo. Apesar do trabalho constante de sensibilização desta Ouvidoria Seccional junto aos gestores, bem como o bom relacionamento e a acessibilidade junto às áreas-fim desta Regional, demandas foram respondidas fora do prazo em virtude de atestado médico prolongado da chefia, somado ao deficit de carga horária do setor, o que ocasionou o acúmulo de demandas a serem tratadas, uma vez que por boa parte desse ano dispusemos de apenas 20 h/semanais para realizar o trabalho de 100 h/semanais. Ainda, tivemos problemas estruturais, com a interdição da sala da unidade por vazamento na tubulação de água e esgoto que passa no teto, fazendo com que os atendimentos presenciais fossem interrompidos, e os servidores tendo que se realocarem de forma precária e provisória em outros setores, medida que não é recomendada pela Ouvidoria-Geral, haja vista o risco de quebra de sigilo.

O assunto **Atendimento em Unidade Básica de Saúde** foi o mais demandado nesse trimestre, com o registro de 184 manifestações, das quais 19 foram da tipologia **Elogio**. **Agendamento de Consultas** apareceu como o segundo mais demandado nesse trimestre, com 93 manifestações registradas, sendo 66 na tipologia **Reclamação**. E por fim o terceiro assunto mais demandado no trimestre foi **Atendimento Médico** com 57 manifestações, sendo 45 na tipologia **Reclamação**, e 12 na tipologia **Elogio**.

As respostas fornecidas são de responsabilidade das áreas-fim instadas a se posicionarem sobre uma determinada demanda. A Ouvidoria, ao receber o posicionamento dos gestores, trabalha a resposta para que se adeque à linguagem simples, facilitando a compreensão por parte dos usuários.

Para um melhor fluxo dos processos de trabalho, sugerimos uma comunicação mais efetiva e uma melhor interação entre os setores, visando a eficiência e a eficácia dos serviços prestados por esta Unidade Hospitalar, pelas Redes de Atenção Primária em Saúde de Planaltina, bem como dos Serviços de Atenção Secundária de Saúde desta Regional. Sugerimos ainda rodas de conversa entre os gestores e os servidores, a fim de provocarmos a sensibilização destes quanto à melhoria necessária no acolhimento e tratamento dispensando aos usuários dos nossos serviços.

**Elielson Alves dos Santos**  
**Matrícula 14435225**

**Kely Guimarães dos Reis**  
**Matrícula 14425947**

**Uyara Dionizia Leal**  
**Ouvidora/HRPL**  
**Matrícula 01431544**