

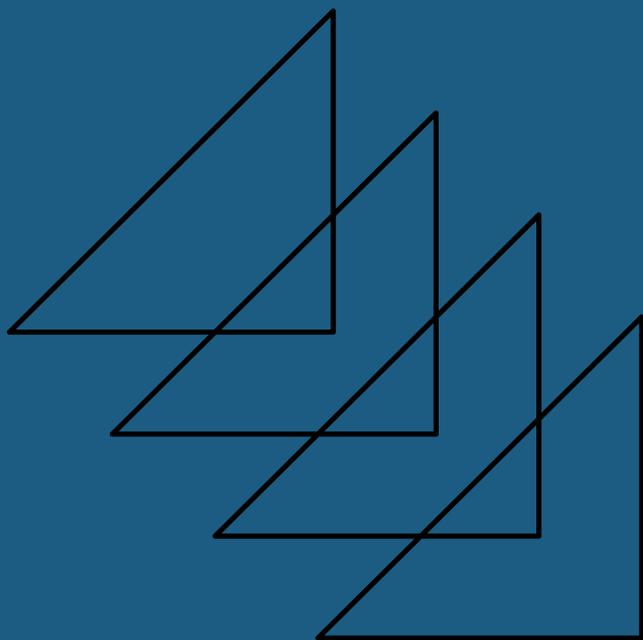
**GDF**



**OUVIDORIA**

# RELATÓRIO 3º 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 a 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

O terceiro relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 1º/07 a 30/09/2023 bem como os indicadores e metas estabelecidos pela Ouvidoria Geral e Unidade Setorial Ouvidoria.

## 3 Assuntos mais demandados

- 1. Agendamento de Consultas**
- 2. Servidor Público**
- 3. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)**





## **ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS**

<b>Subassuntos</b>	<b>Qtd</b>	<b>Resolvida e resolvida após resposta complementar</b>	<b>Não resolvida e Não resolvida após resposta complementar</b>	<b>Direção Hospitalar</b>	<b>Diretoria Administrativa</b>	<b>DIRAPS</b>	<b>DIRASE</b>	<b>No prazo</b>	<b>Fora do prazo</b>	<b>Resolutividade</b>
Agendamento de Consultas	23	03	08	00	00	00	00	20	03	0%
Servidor Público	22	00	00	00	00	00	00	22	00	0%
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	19	00	00	00	00	00	00	18	01	0%

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

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

**Assunto:** Agendamento de consultas

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)
Encaminhamento médico	Neurologia	Incompatibilidade com as queixas identificadas	SIM	21	AMARELA	SIM
Encaminhamento médico	Ginecologia	Aguardando a abertura de vagas	SIM	18	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento médico	Otorrinolaringologia	Atualização do cadastro no CADSUS por parte do usuário	NÃO	15	NÃO INFORMADO	SIM
Encaminhamento médico	Alto risco Obstétrico	Agendamento realizado	SIM	18	NÃO INFORMADO	SIM
Encaminhamento médico	Clínica Médica	Agendamento realizado	SIM	14	NÃO INFORMADO	SIM
Regulação de consultas	Otorrinolaringologia	Nova solicitação feita no SISREGIII	SIM	14	VERMELHA	SIM
Regulação de consultas	Neurologia	Aguardando a abertura de vagas	SIM	19	VERDE	SIM
Encaminhamento médico	Ginecologia	Aguardando a abertura de vagas	SIM	19	VERDE	SIM
Encaminhamento médico	Cirurgia Otorrinolaringológica	Necessário realização de consulta para avaliação inicial	NÃO	18	NÃO INFORMADO	SIM
Cadastramento no SUS	Cardiologia	Devolutiva com o nº do SUS	NÃO	19	NÃO INFORMADO	SIM

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

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

**Assunto:** Servidor Público

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)
Elogio	Pronto Socorro	Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Pronto Socorro	Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas	NÃO	02	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Arquivo e Prontuário	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	06	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Arquivo e Prontuário	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	07	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Arquivo e Prontuário	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	12	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Servidores em geral do HRBZ	Elogios encaminhados aos funcionários mencionados	NÃO	07	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Dentista	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	12	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	UMEI	Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas	NÃO	07	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Transporte	Elogio encaminhado ao funcionário mencionado	NÃO	06	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	UMEI/ Transporte/ NARP	Elogios encaminhados aos funcionários mencionados	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM

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

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

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

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)
Atendimento Médico	Dermatologia	Férias do Profissional de Saúde	NÃO	19	NÃO INFORMADO	SIM
Agressão e ameaça Verbal	Internação	Medidas cautelares e administrativas	NÃO	06	NÃO INFORMADO	SIM
Procedimento técnico de emergência	Obstetrícia	Não foi localizado registro de atendimento	NÃO	20	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento Administrativo	Administração	Medidas cabíveis foram tomadas	NÃO	18	NÃO INFORMADO	SIM
Remoção de pacientes	Transporte	Quadro de servidores e equipamentos indisponíveis	NÃO	16	NÃO INFORMADO	SIM
Realização de Exame de Imagem	Radiologia	Quadro de equipamentos indisponível	NÃO	20	NÃO INFORMADO	SIM
Relação Interpessoal	Administração	Relação interpessoal mal interpretada	NÃO	18	NÃO INFORMADO	SIM
Remoção de pacientes	Transporte	Quadro de servidores incompleto	NÃO	18	NÃO INFORMADO	SIM
Limpeza patrimonial	UMEI	Medidas cabíveis tomadas	NÃO	11	NÃO INFORMADO	SIM
Alimentação do acompanhante	Nutrição	Medidas cabíveis tomadas	NÃO	17	NÃO INFORMADO	SIM

**Tabela 4 (fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://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:** Agendamento de consultas - 23 Manifestações

Verificou-se que 01 demanda foi respondida em prazo superior ao estipulado. Analisadas as circunstâncias que culminaram no atraso, esta ouvidoria orientou ao núcleo responsável da importância de se responder às demandas no menor prazo possível, dentro do estipulado por normativa. Também foi orientado aos demais núcleos que se cumprisse o prazo e que as respostas fossem de forma objetiva e qualitativa.

As demais demandas foram respondidas em tempo, contudo, sem avaliações por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade.

- **Assunto:** Servidor Público - 22 Manifestações

Analisando as demandas, verificou-se que todas foram respondidas em tempo, todavia, sem avaliações por parte do usuário.

- **Assunto:** Atendimento em Unidade Hospitalar - 19 Manifestações

Observou-se que todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil e em conformidade com os preceitos legais.

### INDICADOR

#### Resolutividade

2022		2023		
3º trimestre		3º trimestre		Varição (+/-)
Quantidade	134	Quantidade	134	0
Resolutividade	28%	Resolutividade	32%	14,28%

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

### DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Analisando o Quadro de Resolutividade, observamos um aumento de 4% do percentual das demandas de ouvidoria, em relação ao 3º trimestre de 2022. Contudo, fica evidenciado que não houve avaliação do Usuário das demandas respondidas.

## INDICADOR

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

2022		2023	
3º trimestre		3º trimestre	
Respondida fora do prazo	00	Respondida fora do prazo	06
Percentual	0%	Percentual	4,5%

### DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Esse quadro evidencia um aumento de demandas respondidas ao cidadão, após o prazo legal se comparado ao mesmo período do ano anterior.

Estamos trabalhando junto aos gestores desta unidade com o intuito de reduzir o tempo de resposta ao cidadão, bem como evitar o travamento de nossa caixa de ouvidoria

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 - 3º trimestre			2023 - 3º trimestre			Varição
<b>Indicador</b>	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	28%	<b>Indicador</b>	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	32%	14,28%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	54%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	50%	-7,40%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	69%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	50%	-27,53%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	50%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	75%	50%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	75%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	50%	-33,33%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	38%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	25%	-34,21%

**Tabela 6 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada a partir de 01/10/23**

### AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA:

Em análise ao quadro de Pesquisa de Satisfação, verificou-se :

Ao analisar os dados do Painel de Ouvidoria, observou-se que, embora o serviço tenha sido prestado dentro do tempo hábil, não houve avaliação por parte do usuário.

# CONCLUSÃO

Ao analisar os dados apresentados, observamos que não houve redução no número de registros efetuados no sistema Ouv-DF no 3º trimestre de 2023. Contudo, houve um aumento no índice de resolutividade em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior. Há que se frisar que tal registro está ligado diretamente ao modelo de avaliação que mede a satisfação do usuário. Nesse sentido, quando há uma inércia do cidadão em apresentar/responder a pesquisa de qualidade, o sistema classifica, automaticamente, como demanda “não resolvida”. Portanto, temos trabalhado arduamente para dar uma maior qualidade do atendimento ao usuário.