

Hospital de Apoio de Brasília - HAB
Unidade de Referência Distrital - URD

Relatório de Ouvidoria
3º Trimestre
2023



GDF
É tempo de ação.

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

OUVIDORIA - HAB

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília - HAB é um canal de comunicação entre usuários e administração e tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e devolver a estes uma posição, na forma de resposta à sua demanda. Recebe reclamações, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de infomação dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos aqui prestados.

Seu papel é garantir ao(à) cidadão(ã) de ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

APRESENTAÇÃO

Esse relatório trimestral de 2023 da ouvidoria do HAB apresentará os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de **01/07/2023 a 30/09/2023** (julho/agosto/setembro), bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos por esta ouvidoria.

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

**ESSES DOCUMENTOS PODEM
SER ACESSADOS NOS LINKS ABAIXO:**

DECRETO 39.723 DE 19 DE MARÇO DE 2019

LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01 DE 5 DE
MAIO DE 2017**

**GUIA PRÁTICO PARA AS OUVIDORIAS DO
GDF, CAPÍTULO 5, RELATÓRIO TRIMESTRAL**

Classificação	3º TRI 2022	3º TRI 2023	Variação
RECLAMAÇÃO	07	17	143%
SOLICITAÇÃO	01	02	100%
SUGESTÃO	00	00	0%
INFORMAÇÃO	00	00	0%
ELOGIO	07	07	0%
Total	15	26	73%

Tabela 1 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)

VISÃO GERAL

Nota-se um aumento significativo no número de reclamações no 3º trimestre de 2023, se comparado ao mesmo trimestre do ano anterior.

Essa alteração se deu por uma considerável quantidade de famílias com dificuldade em conseguir os resultados do Teste do Pezinho diretamente nas Unidades Básicas de Saúde, sendo direcionadas ao HAB para emissão dos resultados.

Elogios seguem iguais. Solicitações dobraram. Não houve sugestões nem pedidos de informação nos terceiros trimestres de 2022 e 2023.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, nota-se que a prevalência dos registros foi diferente do trimestre anterior. Telefone prevaleceu com 42,3%, Internet (34,6%) e Presencial (23,1%).

O cidadão, sempre que possível, busca por atendimento presencial. Para isso temos sala própria com privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.



INTERNET

09 MANIFESTAÇÕES

TELEFONE



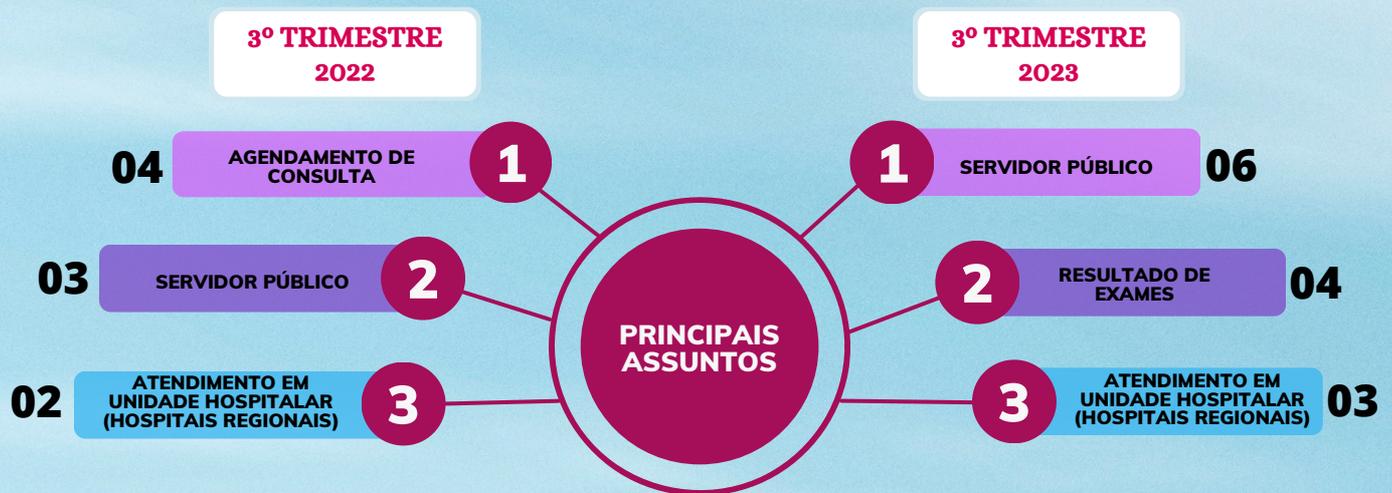
11 MANIFESTAÇÕES



PRESENCIAL

06 MANIFESTAÇÕES

PRINCIPAIS ASSUNTOS



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>

Observa-se nesse gráfico o comparativo dos assuntos mais demandados entre os terceiros trimestres de 2022 e 2023. Dois assuntos se repetiram: Servidor Público e Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais).

Em 2022 tanto Servidor Público quanto Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) foram elogios a servidores efetivos. Já Agendamento de Consulta, observamos três reclamações em relação à Neuropediatria e uma em relação a demora para atendimento com o médico psiquiatra.

Em 2023, no caso de Servidor Público, tivemos um quantidade significativa de elogios tanto a servidores efetivos quanto terceirizados. Em Resultados de Exames, as demandas foram por dificuldade das famílias em conseguir resultados de Teste do Pezinho nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). E em Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), foram demandas diversas e pontuais.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Assuntos	Quantidade	Resolvida	Não resolvida	Direção Hospitalar	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Servidor Público	06	00	00	06	06	00	0%
Resultado de Exames	04	02	00	04	04	00	100%
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	03	01	00	03	03	00	100%

Tabela 2 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)

A seguir serão demonstrados os desdobramentos dos assuntos mais demandados do 3º trimestre de 2023, sendo 06 manifestações do 1º assunto, 04 do segundo e 03 do terceiro assunto mais demandado.

1º 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)
Mau atendimento do médico	Genética	Agendada nova consulta para resolução do pedido.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio a servidor público	Cuidados Paliativos Geriátricos	Elogio à toda a equipe.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Pedido de informação	Núcleo de Gestão de Pessoas	Realizado contato com o NGP e solucionada a demanda.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio a servidor público	Neuropediatria	Elogio à médica neuropediatra.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio a funcionário terceirizado	Ambulatório superior	Elogio à agente de serviços gerais.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Elogio a servidor público	Laboratório de coleta	Elogio à técnica de laboratório.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Tabela 3 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, <https://www.participa.df.gov.br/> e <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)

2º Assunto: Resultados de Exames

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)
Dificuldade de acesso ao resultado do Teste do Pezinho	Genética	Resultado localizado e enviado à solicitante.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Dificuldade de acesso ao resultado do Teste do Pezinho	Genética	Resultado localizado e enviado à solicitante.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Dificuldade de acesso ao resultado do Teste do Pezinho	Genética	Resultado localizado e enviado à solicitante.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica
Dificuldade de acesso ao resultado do Teste do Pezinho	Genética	Resultado localizado e enviado à solicitante.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Anônima Não se aplica

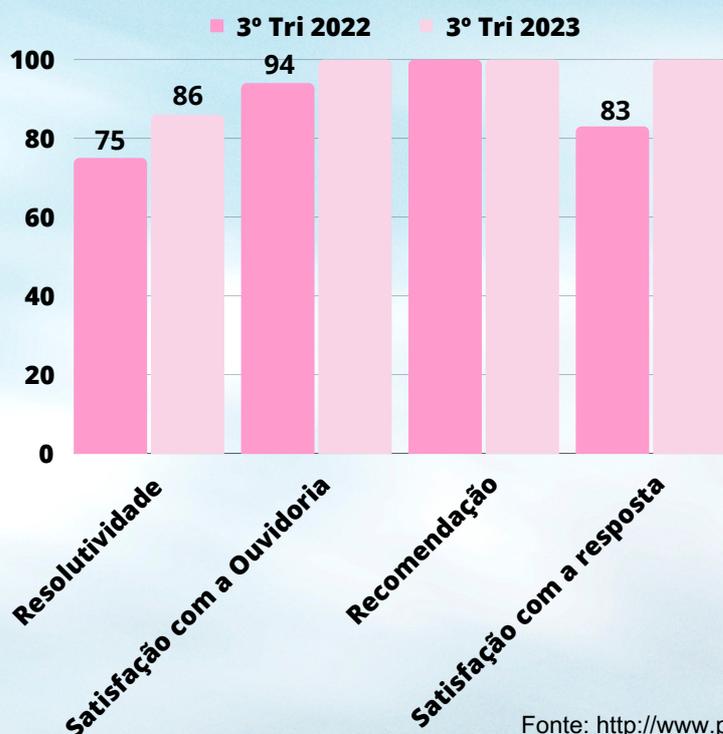
Tabela 4 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, <https://www.participa.df.gov.br/> e <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)

3º 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)
Elogio a servidor público	Equipe Multi	Elogio à fonoaudióloga e médica neuropediatra.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Espaço de tempo entre consulta e retorno	Neuropediatria	Muita demanda reprimida. Disponibilizado atendimento para relatórios e receitas.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Mau atendimento de agente da portaria	Portaria Central	Revisadas as diretrizes com o servidor. Prezamos pelo bom atendimento e acolhimento.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Tabela 5 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, <https://www.participa.df.gov.br/> e <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>

Considerando o intervalo de **1º de julho a 30 de setembro** dos anos de **2022 e 2023**, os dados aqui demonstrados indicam que o 3º trimestre de 2023 teve uma avaliação melhor em relação ao mesmo período no ano anterior.

Ressaltamos que quase todos os indicadores tiveram um aumento considerável em suas avaliações, exceto Recomendação que é 100% em ambos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília segue mantendo diálogo próximo e frequente com as áreas afins, realizando esforços para a constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento do prazo legal e na busca de respostas mais completas e otimizadas.

Assumimos como missão fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e efetivo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso principal cliente, o(a) cidadão(ã).

Seguimos com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 7,8 dias a média do 3º trimestre. Em julho tínhamos uma média de 9,2 dias para resposta e em setembro alcançamos 5,4 dias.

Criamos como estratégia de monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB uma planilha própria de acompanhamento das manifestações. Essa ferramenta tem nos proporcionado maior controle de fluxo, demandas e prazos e isso se reflete também no nosso prazo e qualidade de respostas.

Além disso, foram implantadas ações de pós atendimento para incentivo de realização da Pesquisa de Satisfação, que é um parâmetro que pode ser ampliado na nossa unidade.

Continuamos buscando conhecimento junto a SIGO-DF e nos preocupando com as interações interpessoais entre servidores do HAB e os cidadãos, para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento.

Preservamos o acolhimento e a empatia. Temos a certeza que são ferramentas primordiais para alcançarmos a excelência como ouvidores.

Manteremos contínuas as ações para melhoria do atendimento.



Fotografia: Acervo pessoal do Dr Alexandre Lyra, Diretor Geral do HAB.