

Superintendência da Região de Saúde Norte- SRSNO  
Hospital Regional de Sobradinho - HRS  
Ouvidoria Seccional

Relatório 3º Trimestre  
2023



# OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho (HRS) é uma unidade seccional, subordinada à Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF e administrativamente subordinada à Direção Hospitalar de Sobradinho.

Localiza-se dentro do próprio hospital para facilitar o acesso presencial de pacientes e servidores (as). Atualmente, conta com uma equipe de duas pessoas, recebendo em média 200 processos ao mês.

# FUNÇÃO

Promover a comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os gestores das áreas técnicas visando permitir o acesso e aprimorar os serviços oferecidos pelo SUS.

Trata-se portanto de um relevante instrumento de gestão governamental com a missão de garantir o direito à saúde.



O Relatório do 3º Trimestre de 2023 mostra o número total de manifestações entre o período de 01 de julho até 30 setembro de 2023, bem como os desdobramentos dos três assuntos mais demandados.

Considerando as tipologias: reclamação, solicitação, elogio, informação e sugestão foram registradas:



A entrada de manifestações nos nossos canais de Ouvidoria foram:



Telefone: **42%**

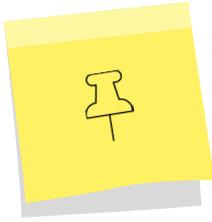


Participa- DF: **29%**



Presencial: **29%**

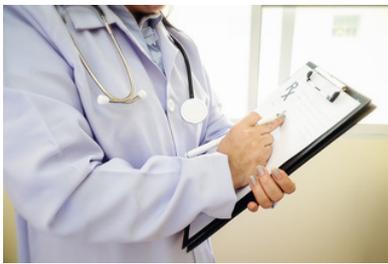
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



## Assuntos mais recorrentes

Os três assuntos mais recorrentes correspondem a 45% de todas as demandas do 3º Trimestre de 2023.

A seguir serão demonstrados os dez desdobramentos de cada assunto abaixo citado. São eles:



### 1º) Agendamento de Consultas:

- Total: 117 manifestações;
- Resolutividade: 39%



### 2º) Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS:

- Total: 96 manifestações;
- Resolutividade: 58%



### 3º) Servidor Público:

- Total: 86 manifestações;
- Resolutividade: 80%;
- Do total de manifestações 73,3% foram elogios

# Desdobramentos do 1º assunto mais demandado

## Agendamento de Consultas

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Neurologia - adulto	Sim	Consulta foi marcada e o paciente não compareceu	Desde 06/07/2022	Verde	Sim
Nutrição	Sim	Sugere reavaliação médica para avaliar o quadro clínico	Desde 07/12/2022	Verde	Sim
Cardiologia - cirurgia cardíaca	Sim	Reinserção da solicitação com nomenclatura correta	Desde 02/06/2023	Amarelo	Sim
Fisioterapia uroginecológica - adulto	Sim	Demora devido alta demanda	Desde 17/05/2023	Amarelo	Sim
Cirurgia ginecológica	Sim	Demora devido alta demanda	Desde 17/05/2023	Amarelo	Sim
Oftalmologia - geral	Sim	Único médico em afastamento legal e sem previsão de retorno	Desde 25/04/2023	Verde	Sim
Oftalmologia - geral	Sim	21ª da lista de agendamento	Desde 14/06/2023	Vermelho	Sim
Oftalmologia - geral	Sim	Único médico em afastamento legal e sem previsão de retorno	Desde 06/04/2023	Amarelo	Sim
Cirurgia ginecológica	Sim	Alta demanda. 406ª na posição da fila de espera	Desde 06/07/2023	Amarelo	Não
Ginecologia - histeroscopia	Sim	Alta demanda . 916ª na posição da fila de espera	Desde 19/04/2023	Amarelo	Não

# Desdobramentos do 2º assunto mais demandado

## Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Equipe de enfermagem	Não se aplica	Encaminhou aos servidores os elogios recebidos	01	Não se aplica	Sim
Acolhimento UBS	Não se aplica	ACS agendou a consulta solicitada	14	Não se aplica	Sim
Tempo de espera	Não se aplica	Servidores estavam em reunião para alinhamentos de fluxos	14	Não se aplica	Sim
Acolhimento UBS	Não se aplica	Encaminhou ao servidor o elogio	07	Não se aplica	Sim
Acolhimento UBS	Não se aplica	ACS realizou visita domiciliar	01	Não se aplica	Sim
Equipe médica e enfermagem	Não se aplica	Encaminhou aos servidores os elogios recebidos	01	Não se aplica	Sim
Acolhimento UBS	Não se aplica	Foi esclarecido como conseguir a medicação	06	Não se aplica	Sim
Atendimento odontológico	Não se aplica	Encaminhou aos servidores os elogios recebidos	01	Não se aplica	Sim
Fluxo de regulação	Não se aplica	Gestora informou a data agendada para a consulta	10	Não se aplica	Sim
Servidor laboratório	Não se aplica	Encaminhou ao servidor o elogio	01	Não se aplica	Sim

# Desdobramentos do 3º assunto mais demandado

## Servidor Público

ESPECIALIDADE	TEM REGISTRADO NO SISREG III	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDOU ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Gestão DIRAPS	Não se aplica	Encaminhou ao servidor o elogio	03	Não se aplica	Sim
Gestão DIRAPS	Não se aplica	Não se aplica	03	Não se aplica	Sim
GENF	Não se aplica	Reavaliação dos processos de trabalho e de reestruturação física da unidade	03	Não se aplica	Sim
GP	Não se aplica	Informação o novo número do processo	04	Não se aplica	Sim
GP	Não se aplica	Encaminhou ao servidor o elogio	01	Não se aplica	Sim
Laboratório	Não se aplica	Informada a necessidade de comparecer ao laboratório	10	Não se aplica	Sim
GAOESP-SOB	Não se aplica	Encaminhou ao servidor o elogio	01	Não se aplica	Sim
GERNO	Não se aplica	Encaminhou ao servidor o elogio	02	Não se aplica	Sim
GENF	Não se aplica	A gestão abriu processo sigiloso para averiguar os dados relatados	10	Não se aplica	Sim
NGPESP-SOB	Não se aplica	Encaminhou ao servidor o elogio	04	Não se aplica	Sim



## Avaliação da equipe de Ouvidoria HRS

Considerando os três assuntos mais demandados demonstrados pelos usuários do SUS em Sobradinho I, Sobradinho II e Fercal, regiões que integram a Região de Saúde Norte, permanece como maior desafio a ausência do Índice de Segurança Técnica (IST).

O IST é uma margem de segurança percentual acrescida à necessidade de horas de força de trabalho que permite a manutenção da oferta da assistência aos pacientes nos casos em que os servidores estão usufruindo de afastamentos legais, como por exemplo licença médica.

A inobservância ao IST impacta diretamente todas as atenções de saúde. Contudo os dados desse relatório indicam que os dois assuntos mais demandados se referem a principal porta de entrada do SUS e articulador de acesso dos pacientes aos serviços de saúde que é a Atenção Primária.

A escassez de médicos (as) da família nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) adia a regulação dos pedidos médicos para agendar as consultas, exames e cirurgias necessárias. Essa realidade também impede que os pacientes sejam referenciados à Atenção Secundária levando a procrastinação do início do tratamento médico a ser proposto em cada caso específico.

A insuficiência ou ausência de especialistas como hematologistas, cardiologistas, neurologistas e psiquiatras na Atenção Secundária faz com que seja reduzido o atendimento médico como consequência do baixo número de vagas ofertadas. Com o número reduzido de vagas protela-se o tratamento especializado, bem como o fornecimento de receitas para entrega de medicações das farmácias de média complexidade e de alto custo. Ressalta-se que as doenças indicadas para esses tratamentos medicamentosos são de relevância clínico-epidemiológicas.

Devido à dificuldade de as Atenções Primárias e Secundárias, observa-se o adoecimento da população com o agravamento dos quadros clínicos e cirúrgicos, levando ao aumento significativo no número de atendimentos nas Emergências Hospitalares pressionando a força de trabalho no Pronto-Socorro.

A contratação de servidores multiprofissionais e em todos os níveis de atenção, a melhoria do ambiente de trabalho para os servidores e colaboradores, campanhas educativas que impactam positivamente na saúde da população e uma alta gestão empática e eficaz são fundamentais para garantir o acesso universal a saúde pública.

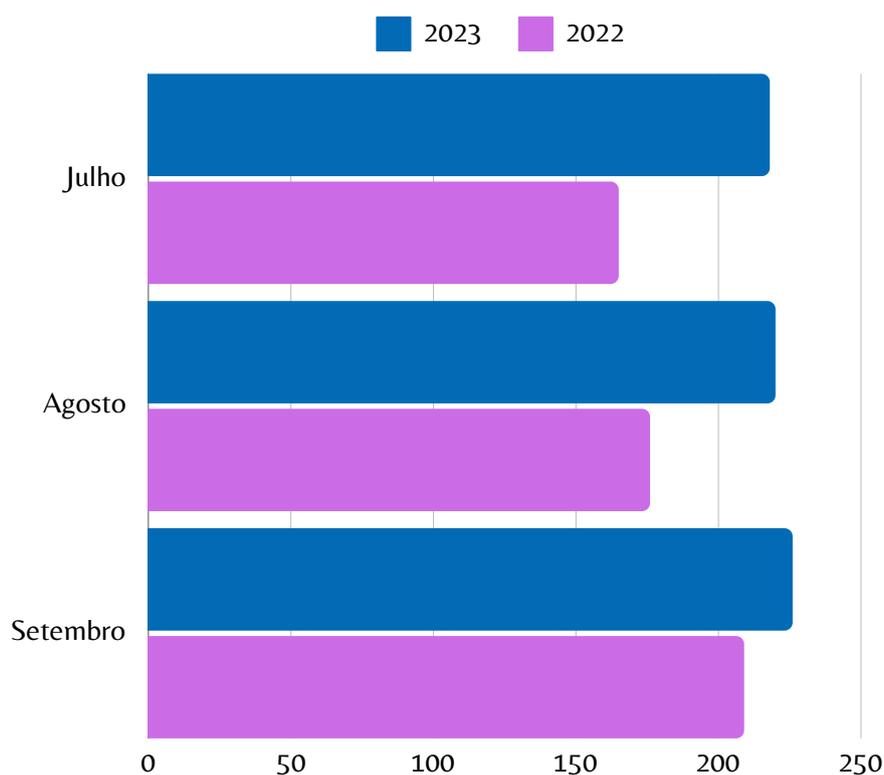




## Indicadores - Registros

Considerando as manifestações de Ouvidoria do ano de 2023 o terceiro trimestre apresentou 218 manifestações no mês de julho, 220 manifestações no mês de agosto e 226 registros no mês de setembro.

Comparativamente ao mesmo período do ano de 2022, em todos os meses analisados verificamos uma crescente no número de manifestações com destaque para o mês de julho de 2023 que apresentou um aumento de 32%, passando de 165 para 218 manifestações. O mês de Agosto de 2023 apresentou um aumento de 25% e o mês de setembro de 2023 apresentou o menor aumento no período analisado que foi de 8%.

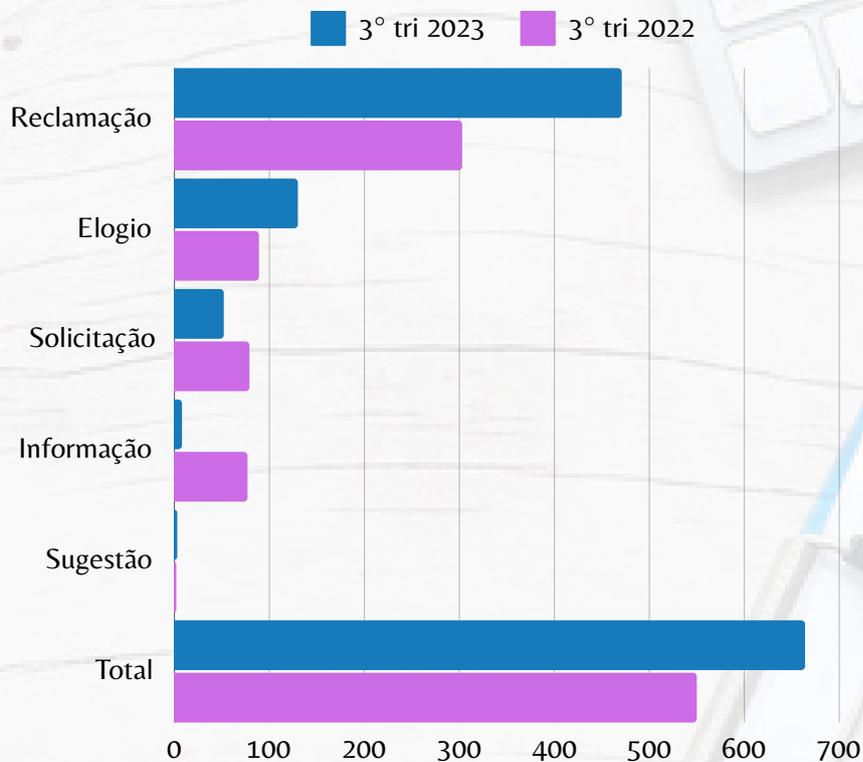


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



## Indicadores - Tipologias

Entre julho a setembro de 2023 foram realizadas 664 manifestações de Ouvidoria no HRS quando consideramos todas as tipologias:



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

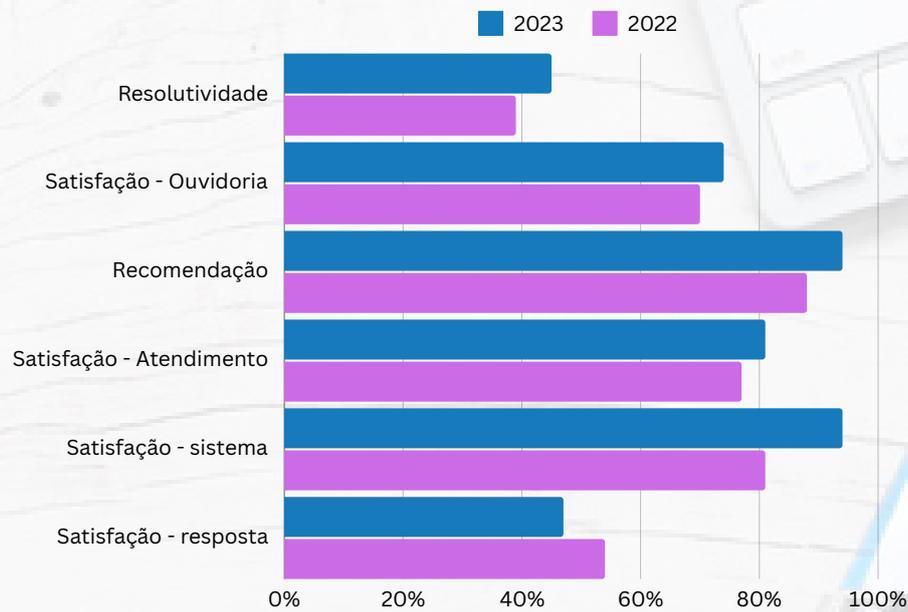
Dados do painel de Ouvidoria mostram que as 664 manifestações do 3º trimestre de 2023 foram classificadas com as seguintes tipologias:

- Reclamações: 471
- Elogio: 130
- Solicitação: 52
- Informação: 08
- Sugestão: 03

Observa-se um aumento de 20% no número de manifestações de Ouvidoria no ano de 2023 quando comparado ao mesmo período no ano de 2022, passando de 550 manifestações para 664 manifestações.

Acredita-se que os motivos desse aumento percentual seja a ampla divulgação dos serviços de Ouvidoria, associado a credibilidade desse serviço público.

## Pesquisa de satisfação



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

À partir dos dados do Painel de Ouvidoria - DF foi realizado o comparativo de dados referente aos anos de 2023 e 2022 da Ouvidoria do HRS. Dessa forma, foi possível observar uma melhoria percentual no ano de 2023 em todos os dados analisados, com exceção da satisfação da resposta.

Como destaque a Resolutividade apresentou um aumento de 15%, ou seja, passou de 39% no ano de 2022 para 45% no ano de 2023.

A satisfação com a Ouvidoria no ano de 2023 foi de 74% superando os 70% do ano de 2022. A Recomendação subiu de 88% para 94%. A satisfação com o atendimento melhorou para 81% quando comparado aos 77% do no anterior.

A satisfação com a resposta apresentou um declínio para 47% quando comparado aos 54% referente ao ano de 2022. Esse dado pode demonstrar que há defasagem entre o número de médicos especialistas e o número de pacientes que buscam por esse serviço de saúde e, por isso, o primeiro assunto mais demandado que é agendamento de consultas, permanece sem o número de servidores adequado.

Ressalta-se que 100% das 664 manifestações de Ouvidoria do 3º Trimestre de 2023 foram respondidas dentro do prazo de resposta.

## CONCLUSÃO

O Relatório do 3º Trimestre de 2023 demonstra a contínua participação popular dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) em todos os canais de atendimentos disponíveis como a Plataforma Participa -DF, pelo telefone 162 ou presencialmente na Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Sobradinho (HRS).

Buscamos a construção de uma Ouvidoria inteligente que oferece acolhimento e informações úteis tanto para os cidadãos que procuram esse espaço como também para os gestores e servidores.

Nosso foco como Ouvidoria é participar da governança de serviços como instrumento facilitador da comunicação entre as partes envolvidas visando avaliar as sugestões e demandas apresentadas pelos cidadãos e, com esses dados avaliados, direcionar à estratégias e iniciativas que melhorem continuamente o serviço público de saúde, observando a capacidade de inovação do Estado.