



# RELATÓRIO 4º TRIMESTRE

# 2024



# Introdução

A Ouvidoria do Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB) é responsável por tramitar internamente as manifestações de ouvidoria de forma ética e imparcial aos gestores, transformando-as em subsídios e contribuindo para melhorias internas. Ela entrega informação através de relatórios gerenciais, respostas aos cidadãos e sugestões de melhorias. A resposta ao cidadão deve ocorrer de forma coerente e resolutiva ao que foi questionado, atendendo ao prazo legal de acordo com o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

## Visão Geral

No período de 01/10 a 31/12/2024 a Ouvidoria do HCB recebeu 246 manifestações, dentre elas: 176 reclamações, 40 elogios, 15 denúncias, 12 solicitações, 2 sugestões e um pedido de informação. Quanto aos canais de entrada, tivemos 116 manifestações registradas presencialmente na sala da Ouvidoria, 83 realizadas diretamente pelo cidadão na Internet (Participa DF) e 47 pelo telefone 162. Este relatório apresenta os 03 assuntos mais demandados nesse 4º trimestre de 2024 e seus desdobramentos, bem como os índices de resolutividade e recomendação do serviço (média da satisfação, atendimento, sistema e resposta de ouvidoria), mensurados por meio da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários juntamente com a resposta emitida no sistema OUV-DF (Participa DF).

## 03 assuntos mais demandados

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)
2. Agendamento de Consulta
3. Atendimento médico



# Indicadores - Ouvidoria HCB

Resolutividade	Quantidade de Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
55%	246	98%	93%	93%	93%	93%	93%

**246**  
Ouvidorias

Outubro 104

Novembro 72

Dezembro 70

## Canais de Entrada



## Tipologia



## Descrição dos 03 assuntos mais demandados no 4º trimestre de 2024

Assunto	Qtd	Resolvida	Não resolvida	Respondida e não avaliada	Respondida fora do prazo	Resolutividade	Observação
Atendimento em Unidade Hospitalar	114	6	4	104	0	60%	74 Reclamações, 33 Elogios, 03 Solicitações, 02 Sugestões e 02 Denúncias.
Agendamento de consultas	49	6	3	40	0	67%	43 Reclamações e 06 Solicitações.
Atendimento médico	16	1	2	13	0	33%	13 Reclamações, 02 Elogios e 01 Solicitação.
<b>Total</b>	179	13	9	157	0	-	-

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

# Desdobramento do 1º assunto mais demandado do trimestre

## Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar

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)
Profissional/Equipe	Diversas	Elogio direcionado à equipe da UTI Estrela do Mar.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Diversas	Elogio direcionado à equipe da UTI Polvo.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Diversas	Elogio direcionado à equipe da UTI Polvo.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Psiquiatria	Elogio direcionado ao médico e sua assistente.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Neurologista	Elogio direcionado à equipe da neurologia, em especial os médicos e a enfermeira.	Não se aplica	-	-	Sim
Profissional/Equipe	Enfermagem	A família foi acolhida para melhor compreensão do conflito descrito. Também houve um momento de escuta junto ao profissional citado.	Não se aplica	-	-	Sim
Tempo de espera	Estomaterapia	A paciente foi atendida pela enfermeira referência do ambulatório de vias aéreas, a qual agendou a Broncoscopia, a Imunologia e a troca da cânula.	Não se aplica	-	-	Sim
Queixa/Insatisfação	Recepção	O funcionário citado foi reorientado, bem como toda a equipe da recepção/guichês sobre os trâmites internos, princípios e diretrizes de atendimento aos usuários do HCB. A Ressonância Magnética foi remarcada e a equipe entrou em contato com a responsável para informar sobre o preparo.	Não se aplica	-	-	Sim
Tempo de espera	Exame	O setor recebeu a solicitação do exame e, prontamente, o agendou para a vaga mais próxima disponível, instalando o equipamento e retirando no próximo dia útil. Com isso, o laudo do exame foi disponibilizado em sistema.	Não se aplica	-	-	Sim
Queixa/Insatisfação	Bloqueio da dor	Foi esclarecido aos responsáveis que não houve e nem haverá suspensão do serviço, apenas redução temporária de 1 (hum) ambulatório por semana.	Não se aplica	-	-	Sim

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) e controle interno da Ouvidoria do HCB

# Desdobramentos do 2º assunto mais demandado do trimestre

## Assunto: Agendamento de Consultas

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)
Cancelamento	Gastroenterologia	Na consulta do dia 04/03/2024 foi conversado com os responsáveis sobre a possibilidade de futura inserção de sonda alimentar, entretanto, na consulta do dia 28/10/2024, a possibilidade de sondagem foi descartada.	Não se aplica	-	Não	Sim
Remarcação	Neurologia	O atendimento do paciente com a Nefrologia foi reagendado para o dia 02/05/2025 e realizado conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Neurologia e Reabilitação	A consulta com a Neurologia foi realizada no dia 30/10/2024 e o retorno agendado para o dia 29/01/2025. A paciente também passou pela triagem de reabilitação, sendo acompanhada pela Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia e Musicoterapia.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Nefrologia	A consulta foi realizada no dia 22/10/2024, pois havia necessidade dos exames laboratoriais e de imagem, para apresentação dos laudos durante o atendimento. O retorno foi agendado para o dia 12/02/2025.	Não se aplica	-	-	Sim
Remarcação	Odontologia	Houve falha no processo interno, pois foi informado que o atendimento seria no dia 31/10/2024, não correspondendo à data de fato agendada em sistema. Sendo assim, a consulta foi remarcada para o dia 05/11/2024, sendo realizada conforme programação.	Não se aplica	-	-	Sim
Cancelamento	Reumatologia	A consulta foi cancelada por conta do adoecimento da profissional que atenderia a paciente. Sendo assim, o atendimento foi reagendado para o dia 18/12/2024 e realizado conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Gastroenterologia	A consulta foi agendada para o dia 27/01/2025 e realizada conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Falta do paciente	Neurologia	A consulta de retorno foi agendada para o dia 27/12/2024, na modalidade de teleconsulta, porém o responsável não entrou no link. Sendo assim, o atendimento foi reagendado.	Não se aplica	-	Não	Sim
Cancelamento	Neurologia	A consulta foi cancelada devido à gestação da profissional que atenderia a paciente. Sendo assim, o atendimento foi remarcado com outro profissional e realizado conforme programação.	Não se aplica	-	Não	Sim
Pedido de marcação	Reabilitação	O atendimento em questão foi agendado para o dia 17/12/2024, sendo realizadas as orientações necessárias e o planejamento terapêutico.	Não se aplica	-	Não	Sim

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) e controle interno da Ouvidoria do HCB

## Desdobramentos do 3º assunto mais demandado do trimestre

### Assunto: Atendimento médico

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)
Profissional/ Equipe	Gastroenterologia	Elogio direcionado aos médicos e à equipe de enfermagem.	Não	-	Não	Sim
Profissional/ Equipe	Neurologia	Elogio direcionado à equipe da neurologia, em especial os médicos.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Imunologista	Foi realizado um momento de escuta com a funcionária citada, sendo reforçado sobre a importância em manter uma comunicação empática, especialmente diante dos momentos de dificuldade.	Não	-	Não	Sim
Dúvidas/ Esclarecimentos	Intensivista	Foi realizada reunião com família da paciente para acolhimento das pontuações e esclarecimentos necessários.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Psiquiatria	Em março de 2024 foi emitido relatório de contra referência e a família foi orientada sobre o encaminhamento para o CAPSi, o qual está alinhado com as definições da política de saúde mental da rede da Secretaria de Saúde (SES-DF).	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Neurologia	Foi realizado um momento de escuta com o funcionário citado, sendo reforçado sobre a importância de prestar um empático e acolhedor.	Não	-	Não	Sim
Tempo de espera	Endocrinologia	A coordenação médica está acompanhando a agenda da profissional citada, com intuito de minimizar o tempo de espera para o atendimento.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Neurologia	Conforme solicitado pela responsável do paciente, foi realizada a troca de médico e antecipação de consulta.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Neurologia	A teleconsulta foi alterada e reagendada para o atendimento presencial.	Não	-	Não	Sim
Queixa/ Insatisfação	Gastroenterologia	A Coordenação médica avaliou o pedido e realizou um novo agendamento com outro profissional,	Não	-	Não	Sim

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) e controle interno da Ouvidoria do HCB

# Tempo de resposta

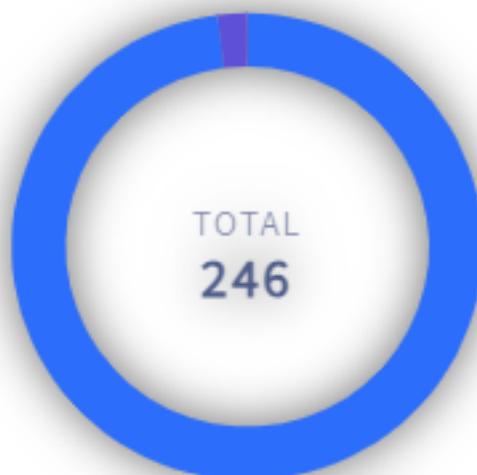
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



12.7

DIAS

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO  
DO PRAZO DE RESPOSTA



98.0%

■ No prazo ■ Fora do prazo  
■ Vencidas

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



# Avaliação da equipe de Ouvidoria do HCB

Entendemos que o resultado apresentado foi satisfatório, em que conseguimos alcançar uma ótima resolutividade. Destacamos também os 40 elogios que o HCB recebeu de seus usuários no referido trimestre.



Por meio do acordo de interação e parceria com os setores, supervisões e diretorias responsáveis do HCB, a Ouvidoria conseguiu responder, com a maior brevidade possível, aos seus usuários, melhorando a percepção deles sobre a tempestividade nas respostas.



As reclamações são monitoradas pelas gerências/diretorias responsáveis e as devidas ações são realizadas para sanar pontualmente a situação apresentada e evitar sua recorrência. As denúncias são encaminhadas para acompanhamento do Comitê de Compliance para a devida apuração e condução.



# Conclusão

A Ouvidoria do HCB preza por um atendimento humanizado e de qualidade acolhendo todos os cidadãos com equidade, ética, respeito e transparência.

A sala está situada em um local de fácil acesso e de grande volume de circulação de pessoas e por conta da sua acessibilidade, acolhimento e escuta qualificada fazem com que o atendimento presencial seja bastante procurado pelo seu público.

Esta ouvidoria é responsável por encaminhar internamente as manifestações recebidas, acompanhar as tratativas e responder ao cidadão com a maior brevidade possível, via sistema Participa DF (OUV-DF).

As ações de melhoria e os ajustes no fluxo de trabalho, quando necessários, são conduzidos pela gerência responsável em que o setor está vinculado e acompanhados pela sua respectiva diretoria e também pela ouvidoria.