



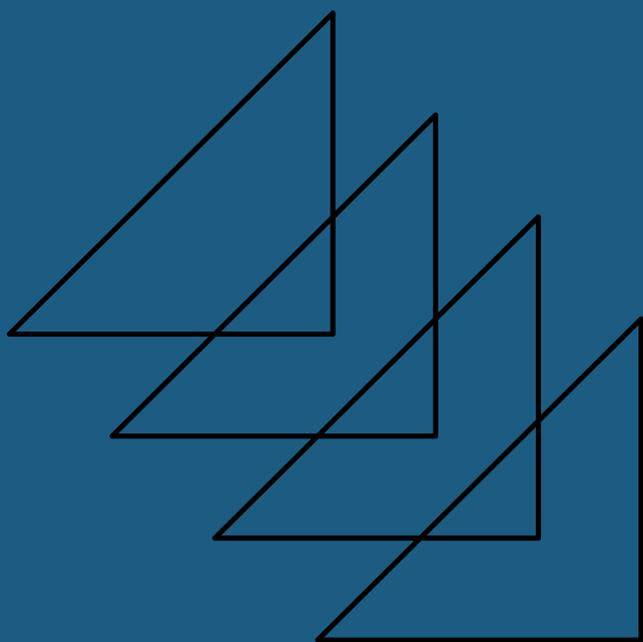
**GDF**



**OUVIDORIA**

# RELATÓRIO 4º 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 quarto relatório trimestral de ouvidoria apresenta os desdobramentos dos 3 assuntos mais demandados e seus desdobramentos no período de 1º/10 a 31/12/2023 bem como os indicadores e metas estabelecidos pela Ouvidoria Geral e Unidade Setorial Ouvidoria.

## 3 Assuntos mais demandados

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)
2. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde/ Postos de Saúde)
3. Servidor Público





## **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>No prazo</b>	<b>Fora do prazo</b>	<b>Resolutividade</b>
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	43	00	03	43	00	0%
Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde/ Postos de saúde)	25	02	03	25	00	40%
Servidor Público	21	00	01	21	00	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:** Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

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)
Atendimento Médico	Pediatria	Não foi localizado registro do paciente	NÃO	04	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Equipe cirúrgica	Elogio encaminhado aos funcionários mencionados	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento médico	Cirurgia	As informações estão contraditórias ao que foi informado pelo esposo da paciente	SIM	02	AMARELA	SIM
Encaminhamento médico	Pronto Socorro Pediátrico	Superlotação devido à sazonalidade de doenças respiratórias	SIM	05	AMARELA	SIM
Remoção de pacientes	NARP	Déficit de Pessoal	NÃO	15	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Internação Clínica Adulta	Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas	NÃO	07	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Internação Clínica Adulta	Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas	NÃO	19	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento médico	Nutrição e Dietética	A equipe está agindo de acordo com as informações ofertadas em prontuário	NÃO	06	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento médico	Pediatria	Superlotação devido à sazonalidade de doenças respiratórias	SIM	04	VERMELHA	SIM
Atendimento médico	Pediatria	Superlotação devido à sazonalidade de doenças respiratórias	SIM	12	VERDE	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:** Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centro de Saúde/ Postos de saúde)

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)
Regulação	UBS nº2	A central de regulação não fica no posto de saúde	NÃO	08	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Equipe Médica	Elogio encaminhado aos funcionários mencionados	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento Laboratorial	UBS nº1	Atestado médico do funcionário na época do relato	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento	UBS nº2	A equipe recebe treinamentos ofertados pela diretoria	NÃO	05	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento	UBS nº2	As informações estão contraditórias ao que foi informado pela UBS nº2	NÃO	03	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento	UBS nº1	Será reforçado o treinamento com funcionários do setor	NÃO	04	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Acolhimento	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Visita de agente comunitário de saúde	UBS nº2	informações contraditórias ao sistema	NÃO	07	NÃO INFORMADO	SIM
Acolhimento nas unidades básicas de saúde	UBS nº1	Déficit de ACS's	NÃO	06	NÃO INFORMADO	SIM
Atendimento Odontológico	UBS nº2	Equipamentos foram encaminhados para manutenção	NÃO	09	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:** 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)
Elogio	Preceptor de estágio	Elogio encaminhado ao funcionário mencionado	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Preceptor de estágio	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	06	NÃO INFORMADO	SIM
Conduta Irregular	Empresa H2F	Reclamação encaminhada a empresa responsável	NÃO	19	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Assistente Social	Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas	NÃO	02	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Regulação	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	02	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Equipe de Enfermagem	Elogio encaminhado aos funcionários mencionados	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Regulação	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Regulação	Elogio encaminhado a funcionária mencionada	NÃO	03	NÃO INFORMADO	SIM
Elogio	Assistente Social	Elogio encaminhado as funcionárias mencionadas	NÃO	01	NÃO INFORMADO	SIM
Conduta Irregular	Assistência Clínica	Orientação feita ao profissional	NÃO	06	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:** Atendimento em Unidade Hospitalar - 43 Manifestações

De acordo com o Boletim Epidemiológico 39 de 2023\*, até a semana epidemiológica 44, foram registrados 1979 casos prováveis de dengue na Região Administrativa (RA) de Brazlândia em comparação aos 1374 casos prováveis registrados na mesma época de 2022. Baseando-se nisso notamos um aumento de 44% das demandas recebidas em comparação ao mesmo trimestre em 2022, o qual ultrapassou a expectativa de atendimentos pela quantidade de profissionais disponíveis no quadro da Secretaria de Saúde local da cidade. Toda via, mesmo com esse impasse, os profissionais atenderam devidamente à comunidade com os recursos que tinham.

Portanto, é válido destacar, ainda, que as demandas foram respondidas em tempo, contudo, sem avaliações por parte do usuário, impactando no percentual de resolutividade.

- **Assunto:** Atendimento em Unidade Básica de Saúde (UBS) - 25 Manifestações

Analisando as demandas, situações como regulação, visitas de agentes de saúde e atendimentos odontológicos foram as que mais tiveram apontamentos pela comunidade, uma vez que são áreas e serviços bastante procurados pela comunidade por não terem outras alternativas a recorrerem, ficando à espera dos serviços das UBS. Entretanto, essas demandas foram respondidas em tempo hábil, pelo setor responsável, todavia, sem avaliações por parte do usuário.

- **Assunto:** Servidor Público- 21 Manifestações

Ao observar o quadro, notou-se que 71,42% das manifestações tratavam - se de elogios a diversos setores hospitalares pelos bons serviços prestados. Todas as demandas foram respondidas em tempo oportuno, contudo, sem avaliações por parte do usuário.

\*BRASIL. Ministério da Saúde. Monitoramento dos casos de dengue até a Semana Epidemiológica 44 de 2023 no Distrito Federal: Boletim Epidemiológico. Ano 18, nº 39.

## INDICADORES

### Resolutividade

2022		2023		
4º trimestre		4º trimestre		Varição (+/-)
Quantidade de manifestações recebidas	86	Quantidade de manifestações recebidas	171	98,8%
Resolutividade	20%	Resolutividade	29%	45%

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

### DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

Em 2022 foram avaliadas como não resolvidas e resolvidas apenas 20% das demandas recebidas e em 2023 o valor foi de 29%. Evidenciando - se assim pouca adesão dos usuários para avaliação dos serviços da Ouvidoria.

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

2022		2023	
4º trimestre		4º trimestre	
Respondidas fora do prazo	03	Respondida fora do prazo	01
Percentual	3,5%	Percentual	0,58%

### DIAGNÓSTICO DOS RESULTADOS APRESENTADOS:

A efetividade do setor da ouvidoria fica clara ao ser demonstrada através da presença de apenas 1 demanda apresentada depois do prazo legal de 20 dias.

Estamos trabalhando junto aos gestores desta unidade com o intuito de reduzir o tempo de resposta ao cidadão, bem como evitar a extrapolação do prazo de Ouvidoria, sendo que o objetivo maior é o bem estar e satisfação do usuário.

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

<b>2022 - 4º trimestre</b>			<b>2023 - 4º trimestre</b>			<b>Variação</b>
<b>Indicador</b>	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	20%	<b>Indicador</b>	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	29%	45%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	67%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	83%	23,88%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	67%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	100%	49,25%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	83%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100%	20,48%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	83%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	100%	20,48%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	33%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%	51,51%

**Tabela 6 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada a partir de 31/12/23)**

### **AValiação da Equipe de Ouvidoria:**

Observa - se que o indicador de satisfação com a resposta é maior do que o de resolatividade. Uma indicação que as áreas técnicas precisam se debruçar mais na solução das questões apresentadas pelo cidadão. Já a satisfação com a resposta demonstra que o cidadão identificou clareza, empatia e uma linguagem simples nas respostas.

# CONCLUSÃO

É perceptível o aumento de 98,8% das demandas em 2023, se comparadas ao mesmo período de 2022. Alguns dos motivos que podem ter ocasionado esse aumento são:

- o déficit de servidores de toda a rede SES, e dos afastamentos de servidores por licença, atestados, férias nesse período;
- o hospital se mantém em vários períodos em bandeira vermelha, devido o déficit de servidor.

A classificação de risco se dará nos seguintes níveis:

1. **Vermelho:** *prioridade zero* – emergência, necessidade de atendimento imediato.
2. **Amarelo:** *prioridade 1* – urgência, atendimento o mais rápido possível.
3. **Verdes:** *prioridade 2* – prioridade não urgente.
4. **Azuis:** *prioridade 3* – consultas de baixa complexidade – atendimento de acordo com o horário de chegada.

Outrossim, há de se destacar o aumento da demanda da especialidade Pediatria, uma vez que o Hospital Regional de Brazlândia vivenciou momentos de superlotação no pronto socorro infantil, atendendo pacientes em bandeira laranja, chegando a ter 16 pacientes internados para apenas 8 vagas disponíveis.

Todos os motivos acima geram inquietação nos usuários, o que corrobora para isso é o fato de 80,1% das demandas realizadas no 4º trimestre de 2023 se tratarem de reclamações, sendo esse um número bem maior em comparação ao mesmo trimestre de 2022, o qual o número de reclamações chegou apenas a 68,6% das demandas recebidas nesse período.