

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

Relatório de Ouvidoria
4º 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 infirmação 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 **01/10/2023 a 31/12/2023** (outubro/novembro/dezembro), 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**

VISÃO GERAL

Classificação	4º TRI 2022	4º TRI 2023	Variação
RECLAMAÇÃO	05	10	100%
SOLICITAÇÃO	00	06	600%
SUGESTÃO	01	00	-100%
INFORMAÇÃO	00	02	200%
ELOGIO	03	08	167%
Total	09	26	73%

Tabela 1 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)
acessado em 12/01/2024.

Nota-se novamente um aumento significativo no número de reclamações no 4º trimestre de 2023, se comparado ao mesmo trimestre do ano anterior.

Seguiu o aumento significativo no número de solicitações por conta da 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. Além de ter aumentado consideravelmente a quantidade de elogios registrados, tanto para servidores efetivos quanto para funcionários terceirizados.

Não houve sugestões no referido período em 2023 mas tivemos 02 pedidos de informação no quarto trimestre deste ano, em comparação com zero de 2022.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, nota-se que a prevalência dos registros foi outra vez diferente do trimestre anterior. Sendo, aproximadamente: Internet 42,30%, Telefone com 34,61% e Presencial com 23,07%.

Para os atendimentos presenciais possuímos sala própria, oferecendo privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.



INTERNET

11 MANIFESTAÇÕES

TELEFONE



09 MANIFESTAÇÕES



PRESENCIAL

06 MANIFESTAÇÕES

(Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)
acessado em 15/01/2024.

PRINCIPAIS ASSUNTOS



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> acessado em 12/01/2024.

Observa-se nesse gráfico o comparativo dos assuntos mais demandados entre os quartos trimestres de 2022 e 2023. Somente o assunto **Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)** se repetiu.

Em **2022** das reclamações em **Agendamento de Consultas**, 02 (duas) foram em relação à especialidade da neuropediatria (várias remarcações), 01 (uma) em relação as várias remarcações com o psiquiatra - porém todos os pacientes foram agendados, e 01 (uma) em relação a atendimento de urgência. O HAB não atende urgência pois não temos Pronto Socorro. Em relação ao **Servidor Público**, dois elogios e uma reclamação. Em Atendimento em Unidade Hospitalar uma reclamação de uma acompanhante (pontual).

Em **2023**, **Atendimento Médico** foram quatro elogios e três reclamações (todos Servidores Efetivos). Em **Resultados de Exames**, todas as cinco demandas foram por dificuldade das famílias em conseguirem os resultados dos Testes do Pezinho nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). E em **Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)**, foram dois elogios e duas reclamações (Servidores Efetivos e terceirizados).

Percebe-se um aumento de elogios no 4º trimestre/2023 e o Teste do Pezinho ainda é o assunto que mais demanda (solicitação/reclamação/informação) em Resultado de Exames.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS E SEUS DIRECIONAMENTOS

Assuntos	Quantidade	Resolvida	Não resolvida	Direção Hospitalar	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento Médico	07	02	00	07	07	00	100%
Resultado de Exames	05	00	00	05	05	00	0%
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	04	02	00	04	04	00	100%

Tabela 2 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 16/01/2024.

A seguir serão demonstrados os desdobramentos dos assuntos mais demandados do 4º trimestre de 2023, sendo 07 manifestações do 1º assunto, 05 do segundo e 04 do terceiro assunto mais demandado.

1º 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)
Elogio a servidor público	Recepção, Limpeza e Ortopedia	Elogio a toda a equipe.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio a servidor público	Recepção, Limpeza e Ortopedia	Elogio a toda a equipe.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio a servidor público	Genética	Elogio a médica pediatra.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio a servidor público	Cuidados Paliativos Oncológicos	Elogio a equipe médica médica.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Agendamento de consulta	Genética	Foi agendada consulta de retorno para as duas crianças.	Não	21 dias	Não se aplica	Sim
Preenchimento de documentos médicos	Genética	A documentação foi corrigida por outro profissional, solucionando a demanda.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Compatibilidade entre escala e presença	Genética	Foi esclarecido que a profissional não tinha escala na data citada.	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/>) acessado em 12/01/2024.

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 não localizado e agendada recoleta.	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	Sim
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	Não

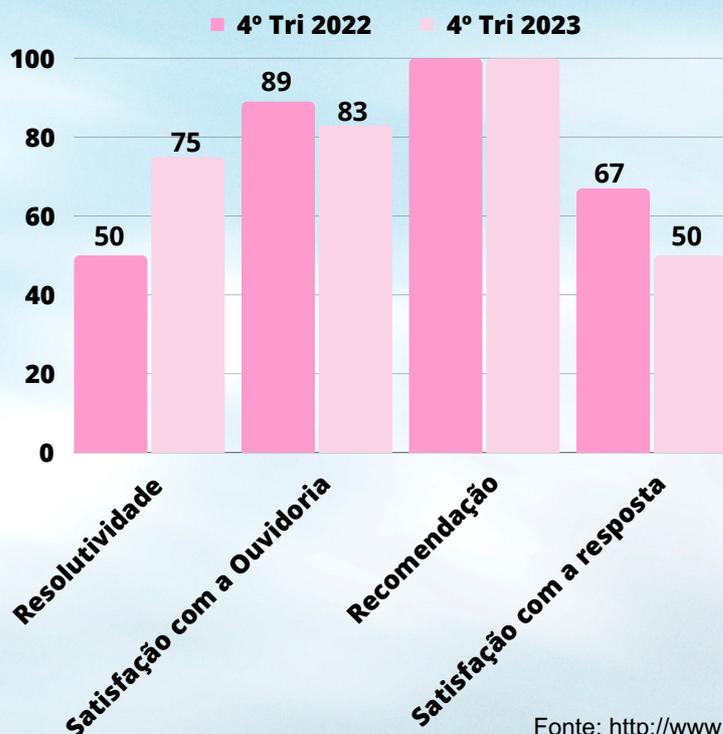
Tabela 4 (Fontes: Registros internos da Ouvidoria/HAB, <https://www.participa.df.gov.br/> e <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 12/01/2024.

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)
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
Elogio a servidor público	Equipe multiprofissional	Elogio a toda a equipe.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio a servidor público	Enfermagem	Elogio a enfermeira.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Agendamento de Consulta	Psicologia	Foi agendada consulta de retorno para a data mais próxima após retorno de atestado da profissional.	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/> acessado em 12/01/2024.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> acessado em 17/01/2024.

Considerando o intervalo de **1º de outubro a 31 de dezembro** dos anos de **2022 e 2023**, os dados aqui demonstrados indicam que houve uma queda na avaliação do 4º trimestre de 2023 em relação ao mesmo período no ano anterior.

Tivemos um melhor índice de Resolutividade em 2023, porém uma diminuição nas avaliações de Satisfação com a Ouvidoria e com as Respostas. Com o índice de recomendação mantivemos 100% em ambos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília segue com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 8,8 dias a média do 4º trimestre. Em outubro 9,6 dias, novembro 5,2 dias (melhor mês) e dezembro 9,7 dias para respostas.

Seguimos mantendo também o 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.

Mantemos nossa missão em 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).

A planilha criada como ferramenta de estratégia de monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB e acompanhamento das manifestações, nos proporcionou maior controle de fluxo, demandas e prazos e isso se refletiu 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.