



RELATÓRIO OUVIDORIA DO HRAN

1º TRIMESTRE DE 2024

APRESENTAÇÃO



Esta ouvidoria não possui outras unidades subordinadas e conta com apenas 80 horas de força de trabalho disponível para seu funcionamento, realizando atendimentos presenciais de segunda à sexta-feira nos dois turnos, conforme Portaria nº 08 de 10 Fevereiro de 2021 oriunda desta pasta.

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria deste Hospital Regional da Asa Norte envolvem tramitação de manifestações para as áreas técnicas pertinentes, acolhimento e atendimento do cidadão de maneira presencial e auxílio junto à direção do hospital com intuito de melhorar os serviços prestados e apontar os principais pontos de melhoria a serem priorizados pela gestão, bem como outras atividades designadas pela Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde.

Nossos principais canais

Internet

Telefone

Presencial

397
43,77%

301
33,18

209
23,04



VISÃO GERAL

1º Semestre de 2024:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

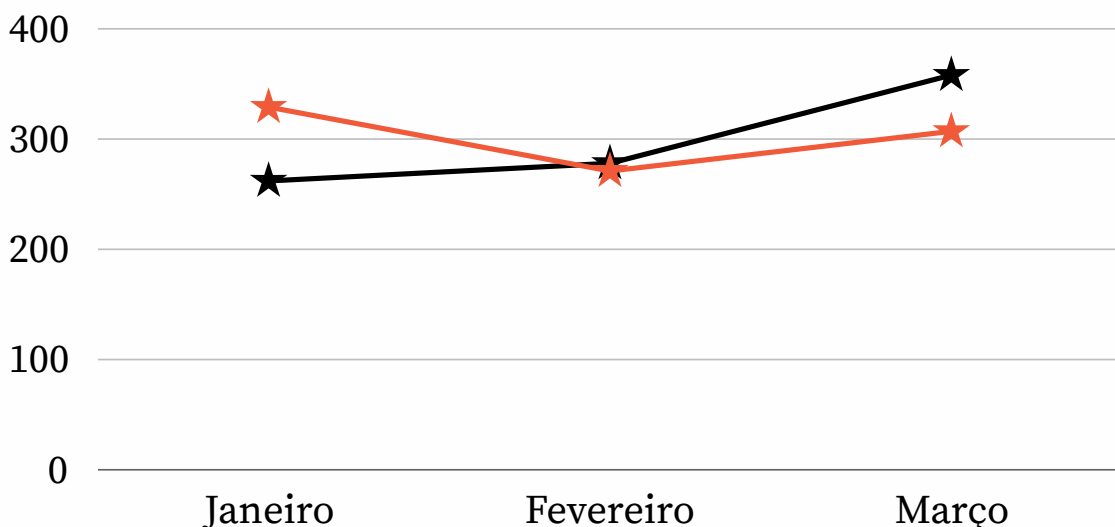
1º Trim. de 2023 (Total: 898)

907

1º Trim. de 2024 (Total: 907)

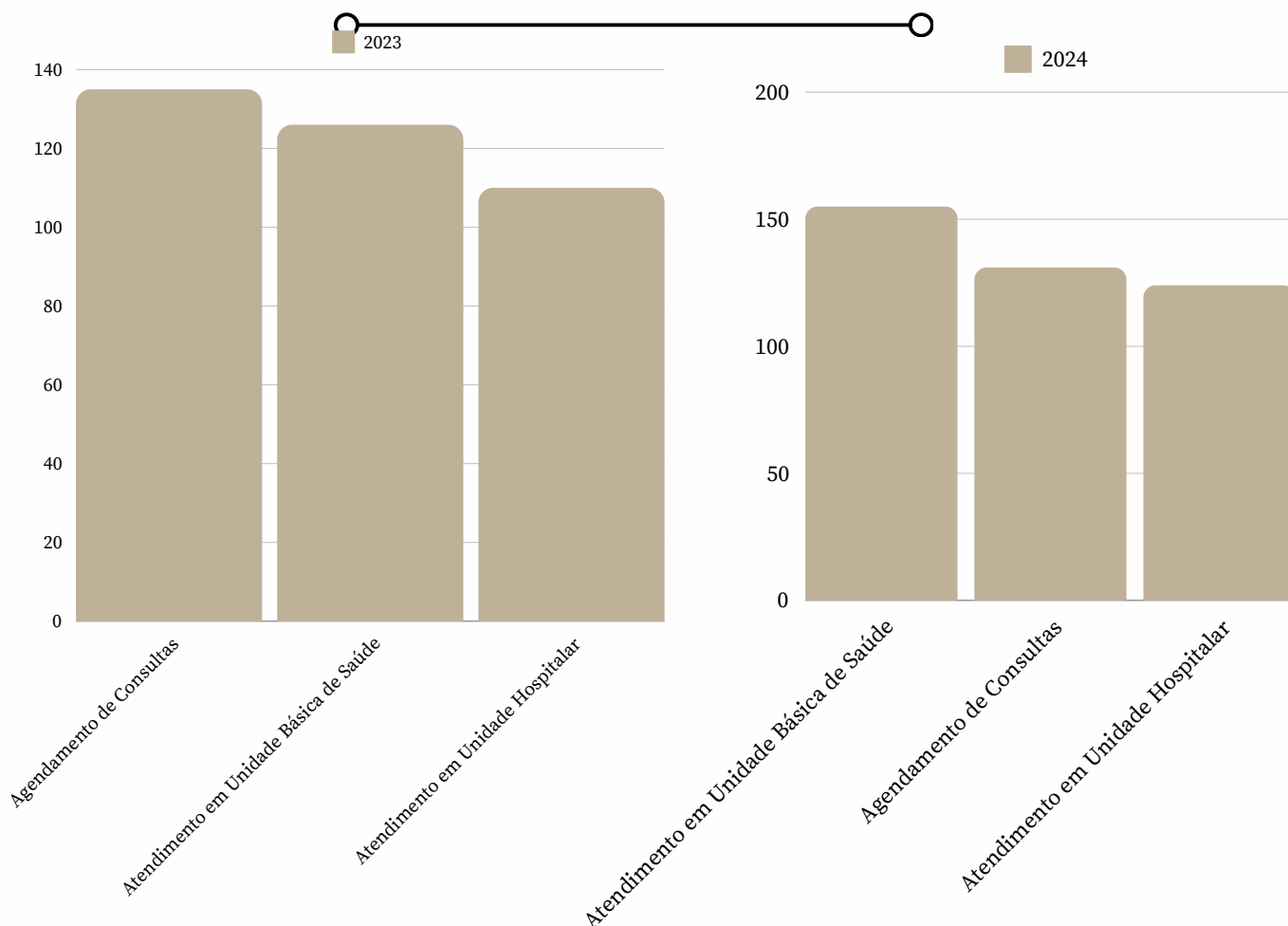
2023 2024

1,00%
a mais que o
número de
manifestações
registradas no
mesmo
trimestre de
2023.



Observa-se uma estabilidade no total de manifestações recepcionadas no 1º trimestre deste ano em relação ao 1º trimestre do ano passado, levando em consideração todas as modalidades de recepção de manifestações, em um percentual de 1%, tendo como assuntos mais demandados o Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS (155), Agendamento de Consultas (131), Atendimento em Unidade Hospitalar (124) o que não trouxe perspectiva diferente do 1º trimestre de 2023, tendo em vista que os três assuntos mais demandados foram relacionados ao Agendamento de Consultas (135), Atendimento em Unidade Básica de Saúde (126), e Atendimento em Unidade Hospitalar (110), vejamos:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Conclui-se portanto que o atendimento em Unidade Básica de Saúde, Agendamento de Consulta e Servidores Públicos são indicadores que persistem em estar entre os três assuntos mais acionados, variando apenas sua colocação, sinalizando que a Região de Saúde deve observar os processos e sua força de trabalho disponíveis para minimizar o prejuízo ao atendimento da população e orientação dos profissionais, sobretudo em relação a sua conduta, como a obrigação do profissional de saúde (médico) regular procedimentos, por exemplo.

É válida observação relevante, como em relatório anterior, acerca do Agendamento de Consultas. Na Região de Saúde Central o Memorando Circular nº 3 SES/SRSCE trouxe reforço quanto às regras de regulação, deixando claro que o próprio profissional de saúde deve realizar seus agendamentos de retorno e regulações em geral, fato que gerou bastante resistência de alguns médicos, haja vista que as Unidades Básicas em Saúde e o Núcleo de Marcação (NMCP), não possuem mais acesso para realizar tais lançamentos, acarretando em um maior número de reclamações sobre Agendamento de Consultas.

INDICADORES

1º Trimestre de 2024:



INDICADOR	METAS 2024	1º TRIMESTRE 2023	1º TRIMESTRE 2024
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	58%	51%	45%
RESOLUTIVIDADE	39%	26%	34%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	74%	64%	67%
RECOMENDAÇÃO	80%	72%	80%

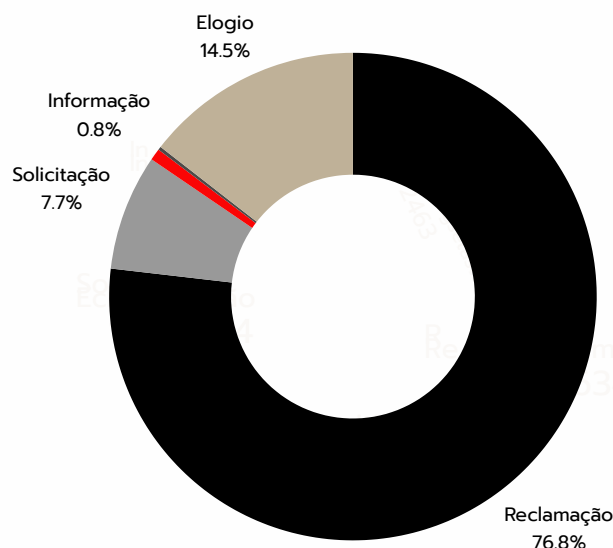
FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 24/05/2024

Os usuários podem responder a pesquisas de satisfação no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), cujos dados gerados podem ser utilizados na governança de serviços. Analisando os dados, pode-se perceber que a Ouvidoria deste HRAN já alcançou as metas de 1 indicador pactuado no plano, o que poderá ser melhorado com uma rotina mais apurada de contatos após resposta definitiva para que o usuário avalie a demanda. Para implementação de tal rotina de maneira sólida, são necessárias mais horas de trabalho a esta unidade, apontamento já feito em relatório anterior e reforçada neste. Frisamos que atualmente há 120 horas de déficit nesta ouvidoria.

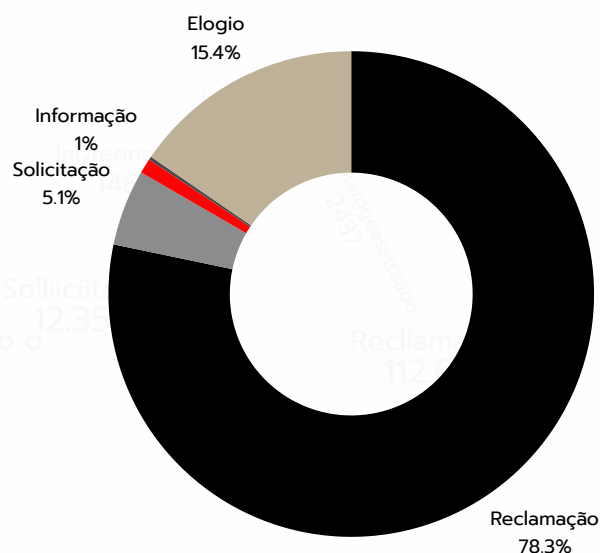
TIPOLOGIA

1º Trimestre de 2024

1º Trimestre de 2023:



1º Trimestre de 2024:



FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 24/05/2024

A tipologia "Reclamação (RE)" foi a classificação mais recorrente, sendo que no 1º trimestre de 2023 foram registradas 690 manifestações e no mesmo período de 2024 foram registradas 710.

Merece destaque o fato de que os Elogios (EL) continuam figurando como o segundo assunto mais acionado, sendo que, internamente, a maior parte destes elogios se direcionam aos servidores, com 61 demandas (Assunto: Servidor Público) .

No 1º trimestre de 2024 "Reclamação" continuou sendo a tipologia mais recorrente, totalizando 710, como já mencionado.

Percebe-se que houve uma estabilidade com variação de aproximadamente 1,5% na tipologia em comparação ao 1º trimestre de 2023. Sendo também observada um aumento percentual de quase 1% no número de elogios.

ASSUNTOS

1º Trimestre de 2024



Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados no 1º Trimestre de 2024:

			TIPOLOGIAS					
ASSUNTOS	QT.	%	RE	SO	EL	SU	IN	DE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	155	17,1%	120	6	29	-	-	-
Agendamento de Consultas	131	14,4%	112	14	-	-	5	-
Atendimento em Unidade Hospitalar	124	13,6%	100	2	22	-	-	-
Servidor Público	94	10,3%	32	1	61	-	-	-
Agendamento de Cirurgias	83	9,1%	74	8	-	-	1	-

Reclamação -RE; Solicitação - SO; Elogio - EL; Sugestão - SU; Informação - IN; Denúncia - DE

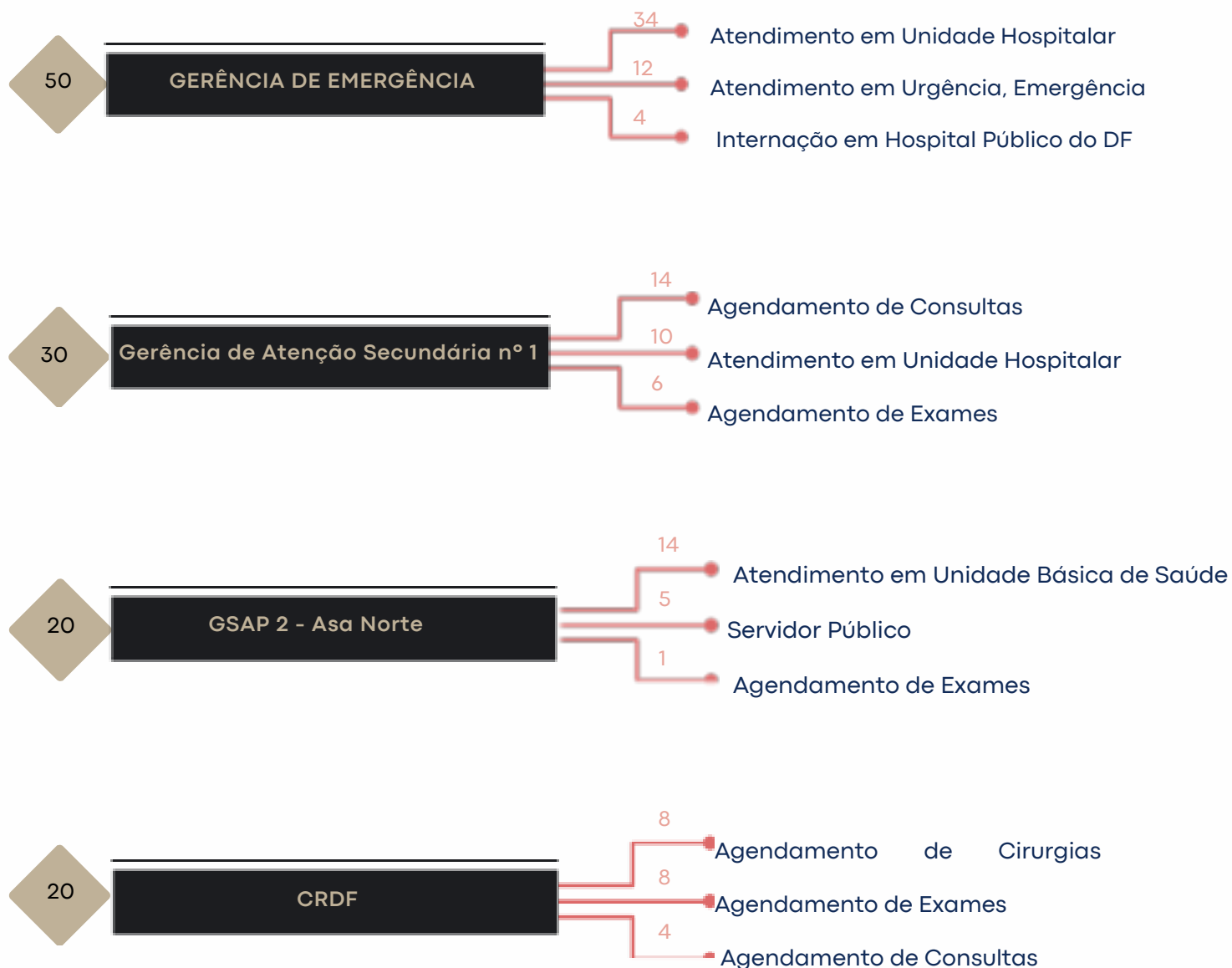
Como já demonstrado pelo gráfico relacionado às demandas mais acionadas fica evidente que a maior queixa do cidadão é com acesso à saúde básica (1º) e Agendamento de Consultas (2º), que permanentemente figuram nas primeiras posições. Esse padrão indica que é esperado um crescimento contínuo na procura por esses assuntos ao longo do ano, sendo pertinente observar que o aumento dos casos de dengue neste trimestre sobrecarregaram de forma significativa a capacidade de atendimento das Unidades Básicas de Saúde.

É relevante observar que a porcentagem dos temas mais demandados foi calculada em relação ao total de 907 manifestações recebidas no período.

Para que haja maior clareza em relação ao direcionamento das demandas já citadas trazemos também as unidades mais demandadas por esta Ouvidoria do HRAN ao longo do trimestre relacionadas com os três assuntos mais demandados em relação a estas de acordo com o controle interno da unidade.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

1º Trimestre de 2024



Dados extraídos do controle interno desta ouvidoria.

Desdobramentos de 10 Demandas:

3 Principais Assuntos

1º Trimestre de 2024

Assunto: Atendimento em Unidade Básica de Saúde

Subassunto	Especialidade	Justificativa Técnica	Registro no SISREG	Dias para Resposta	Classificação de Risco	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto ?
Falta de Médico	Família e Comunidade	Médico de Licença Médica	não	3	N/A	sim
Elogio	Família e Comunidade	Elogiou atendimento de servidor	N/A	1	N/A	
Falta de Atendimento	Família e Comunidade	Justificou que a equipe tem muitos afastamentos legais	não	1	N/A	N/A
Demora no Atendimento	Família e Comunidade	Reforçarão a fiscalização quanto a conduta do servidor	não	3	N/A	N/A
Elogio	Família e Comunidade	Encaminhamento ao NGPAPS para registros funcionais	não	3	N/A	sim
Falta de Atendimento	Família e Comunidade	Informou dias de atendimento da equipe. Médico retornou de licença médica	sim	4	N/A	sim
Mordida de Cachorro	Família e Comunidade	Explicou que segue os parâmetros técnicos e justificou a não vacinação contra raiva	não	27	N/A	sim
Elogio	Família e Comunidade	Ótimo Atendimento da equipe. encaminhamento para registros.	não	0	N/A	não
Falta de Realização de Exame DST	Família e Comunidade	Explicou que a equipe passou períodos de sucessivas licenças de profissionais	não	2	N/A	não
Reclamação da Gerente	Família e Comunidade	Gerente afirmou que sequer estava na unidade no dia e hora do fato	não	8	N/A	sim

Desdobramentos de 10 Demandas:

3 Principais Assuntos

1º Trimestre de 2024

Assunto: Agendamento de Consultas

Subassunto	Especialidade	Justificativa Técnica	Registro no SISREG	Dias para Resposta	Classificação de Risco	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto ?
Realização de Exame DST	Família e Comunidade	Ciência da reclamação, haja vista paciente já ter sido atendido	não	3	N/A	sim
Demora em Consulta	Cardiologia	Procurar Unidade Básica de Saúde	não	1	N/A	não
Demora em Consulta	Pneumologia	Verificou-se que a consulta se realizou.	sim	14	Verde	sim
Não realização de Consulta	Fissurados	Explicou a situação, que o paciente não aderiu ao tratamento e por isso cirurgia não foi feita	sim	7	N/A	sim
Posição na fila	Reumatologia	Informação da GERCE	sim	2	Verde	sim
Lançamento não permitido	Oftalmologia	Reinserção no SISREG	não	7	Amarelo	sim
Não realização de procedimento	Oftalmologia	Nova marcação para aplicação de injeção	não	30	Amarelo	sim
Agenda Avaliação para Encaminhamento	Otorrino	Lançamento no SISREG	sim	5	Amarelo	sim
Agendamento de Neurologia par ao Filho	Neurologia	Consulta Marcada no COMPP	não	4	N/A	sim
Classificação de Risco	Pneumologia	Explicou o motivo da mudança	sim	1	Verde	sim

Desdobramentos de 10 Demandas:

3 Principais Assuntos

1º Trimestre de 2024

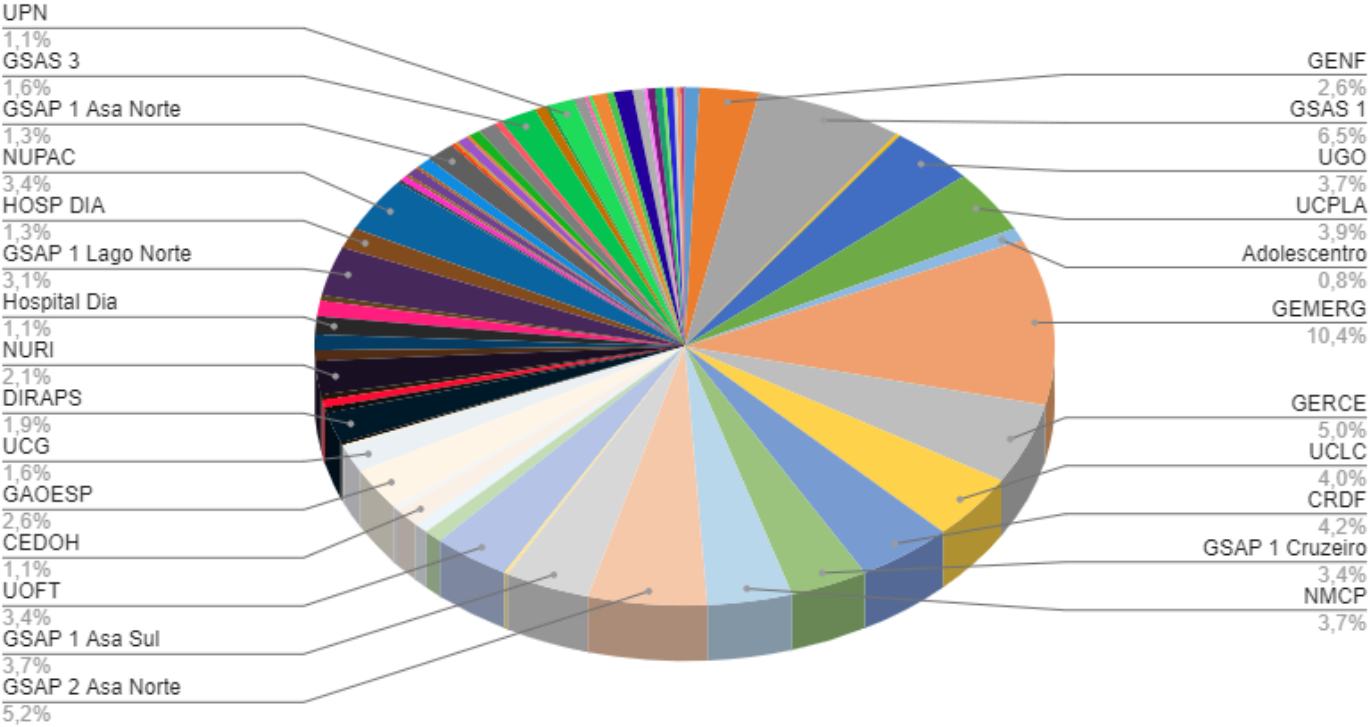
Assunto: Atendimento em Unidade Hospitalar

Subassunto	Especialidade	Justificativa Técnica	Registro no SISREG	Dias para Resposta	Classificação de Risco	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto ?
Demora no Atendimento	Laboratório	GAMAD e NUPAC justificaram que houveram licenças médicas no período.	N/A	5	N/A	N/A
Condições de Trabalho no PS	Enfermagem	GENF afirma déficit de servidores e sobrecarga da equipe de enfermagem.	N/A	8	N/A	N/A
Falta de energia	N/A	GAOESP esclarece que houve uma explosão de estação de energia no subsolo do HRAN	N/A	5	N/A	sim
Não Vacinação	Vigilância Epidemiológica	Explicou que a vacina antirrábica não seria necessária.	não	14	N/A	sim
Falta de informação sobre a paciente	Enfermagem	UMEI esclarece situação clínica da paciente internada	não	4	N/A	sim
Internação - Falta de informação do paciente	Cirurgia Geral	UCG esclarece os procedimentos realizados.	não	8	N/A	N/A
Falta de Acompanhante	Emergência	Gerência esclarece que sempre que possível há acompanhante, mas as vezes a estrutura não permite.	não	0	N/A	não
Demora no atendimento	Laboratório	Laboratório alegar falta de pessoal e baixo efetivo de servidores.	não	17	N/A	sim
Demora no atendimento	Laboratório	Laboratório alegar falta de pessoal e baixo efetivo de servidores.	não	19	N/A	sim
Não Atendimento	Emergência	Bandeira Vermelha. Número elevado de pacientes.	não	3	N/A	

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Reclamações

1º Trimestre de 2024

Reclamações

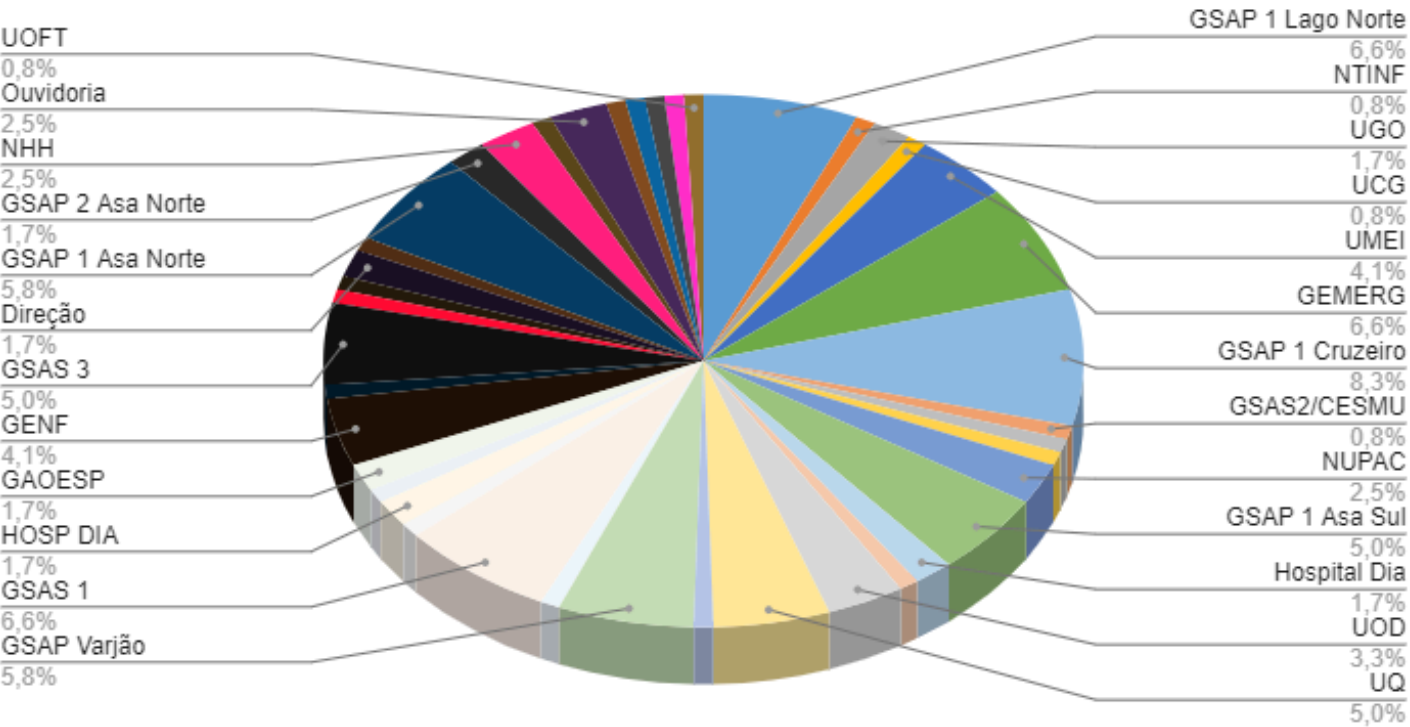


FONTE: Controle Interno da Ouvidoria do HRAN.

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Elogios

1º Trimestre de 2024

Elogios



FONTE: Controle Interno da Ouvidoria do HRAN.

PROJETOS E OBJETIVOS

1º Trimestre de 2024



Os projetos tem como objetivo qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão visando melhoramentos estruturais e técnicos dessa ouvidoria, o que será otimizado com a reforma do ambulatório do HRAN, onde se localiza esta ouvidoria.

01

Melhoria geral da sala da ouvidoria do HRAN visando melhor acolhimento do cidadão;

02

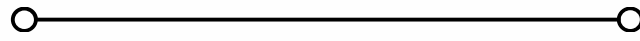
Acréscimo na força de trabalho da equipe, visando mais um servidor no período da tarde para que se evitem fechamentos da unidade no período de afastamento legal da chefia, oque será tentado através de novas nomeações e estagiário;

03

Manutenção e aprimoramento pontual do processo de trabalho visando a continuidade, ou até melhora, do tempo médio de resposta.

PROJETOS E OBJETIVOS ANTERIORES

1º Trimestre de 2024



Os projetos e objetivos pactuados no trimestre anterior foram muito bem diligenciados e cumpridos pela equipe, o que logicamente gerou melhorias nos diversos processos de trabalho dessa ouvidoria, mas encontrou barreiras devido a falta de pessoal.

01

Foi aprimorado controle através de planilha de controle, separada por área, assunto e disponibilização de gráfico por unidade demandada, o que pode ser acompanhado em tempo real pela direção do hospital ou qualquer outra unidade que solicite o acesso;

02

Implementação de rotina de reiteraões e trabalho mais ativo desse ouvidoria junto às áreas técnicas (diligência pessoal), o que favoreceu a unidade na diminuição do tempo médio de reposta e integração dos setores. embora tenhamos dificuldade quando a equipe não está completa.

03

A manutenção pontual no processo de trabalho teve pouco avanço devido a situação crítica vivenciada por esta ouvidoria no primeiro trimestre, haja vista as 120 horas negativas, somada a afastamentos legais. Espera-se maior apoio da Ouvidoria Geral, no uso de suas prerrogativas, no que tange ao acréscimo na força de trabalho, pois esta e outras ouvidorias da rede passam por muitas dificuldades.

NOSSA EQUIPE



OUVIDORIA DO HRAN

Ouvidor: Gustavo Rocha Caldas

Laiane Batista de Souza

Maria Alice Pereira Braga

OBRIGADO!

