



RELATÓRIO OUVIDORIA DO HRAN

3º TRIMESTRE DE 2023

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 HRAN 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

371
37,2%

503
50,5%

121
12,1%



VISÃO GERAL

3º Semestre de 2023:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

3º Trim. de 2022(Total: 1.020)

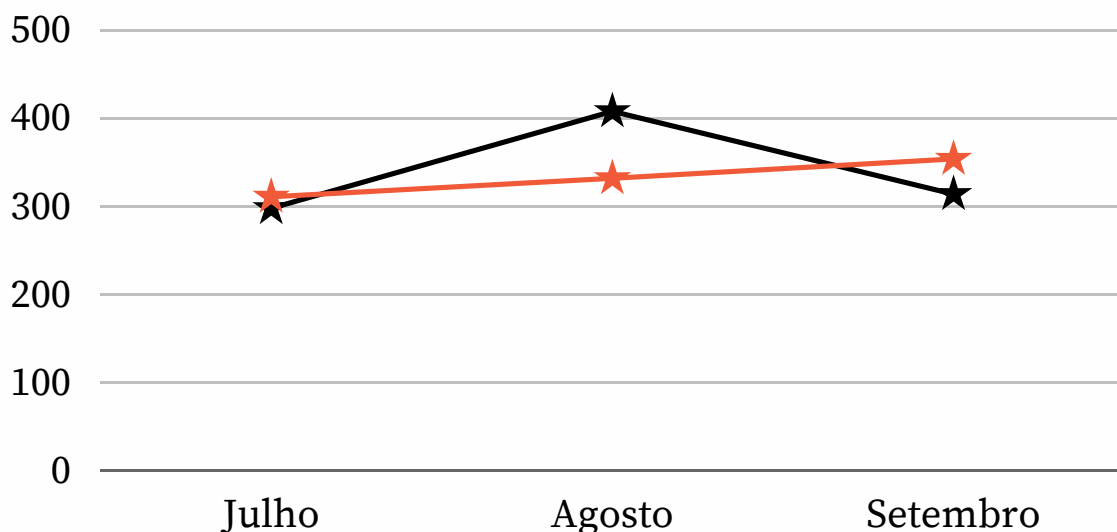
997

3º Trim. de 2023 (Total: 997)

■ 2022 ■ 2023

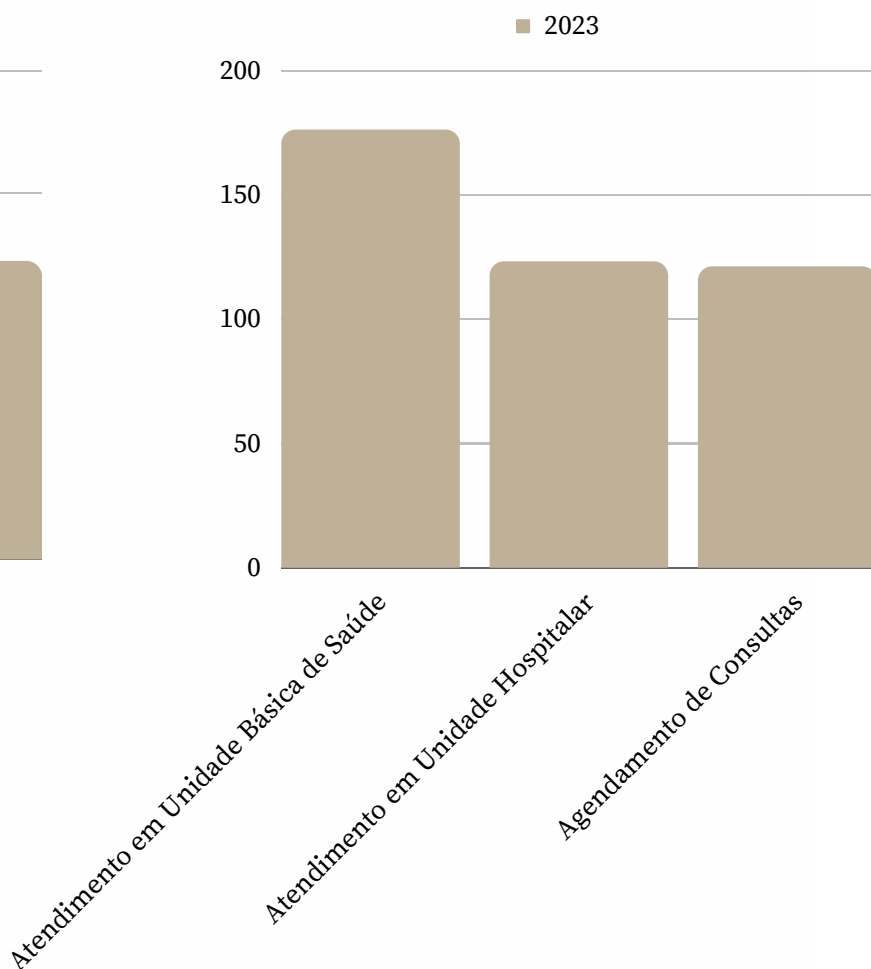
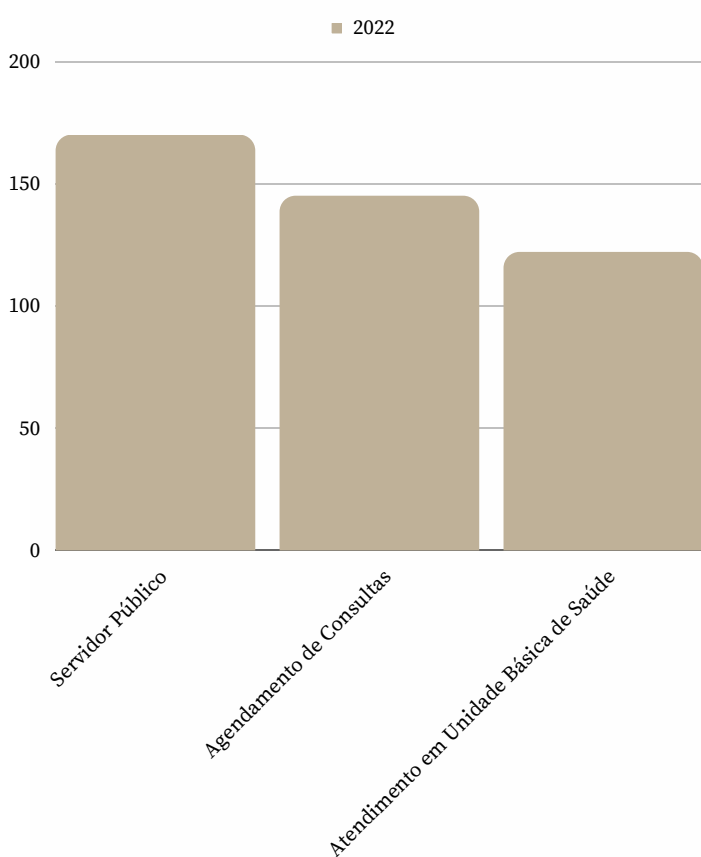
2,25%

a menos do que
o número de
manifestações
registradas no
mesmo
trimestre de
2022.



Observa-se uma queda no total de manifestações recepcionadas no 3º trimestre deste ano em relação ao 3º trimestre do ano passado, levando em consideração todas as modalidades de recepção de manifestações, em um percentual de 2,25%, tendo como assuntos mais demandados o Atendimento em Unidade Básica de Saúde (176), Atendimento em Unidade Hospitalar (123) e o Agendamento de Consultas (121), o que trouxe perspectiva diferente do 3º trimestre de 2022, tendo em vista que os três assuntos mais demandados foram relacionados ao Servidor Público (170), Agendamento de Consultas (145) e Atendimento em Unidade Básica de Saúde (122), vejamos:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Conclui-se portanto que o atendimento em Unidade Básica de Saúde, bem como o Agendamento de Consulta são indicadores que persistem em estar entre os três assuntos mais acionados, sinalizando que a Região de Saúde deve observar os processos e sua força de trabalho disponível para minimizar o prejuízo ao atendimento da população.

INDICADORES

3º Semestre de 2023:



INDICADOR	METAS 2023	3º TRIMESTRE 2022	3º TRIMESTRE 2023
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%	56%	58%
RESOLUTIVIDADE	42%	42%	32%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	68%	71%	74%
RECOMENDAÇÃO	78%	78%	82%

FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 26/10/2023

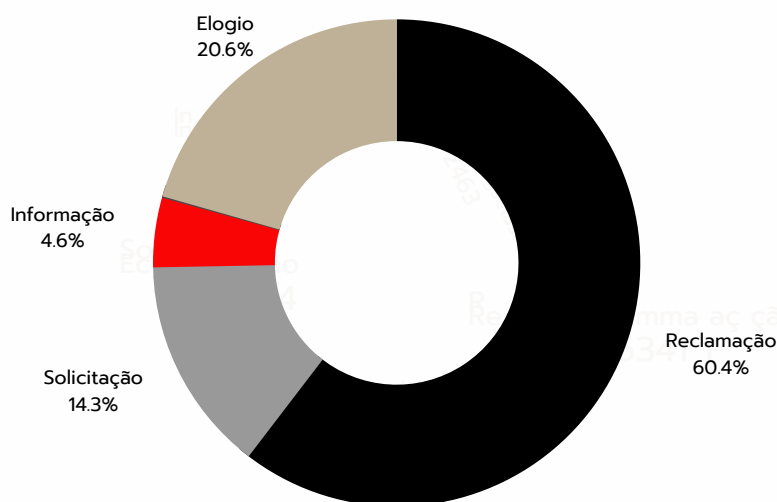
Os usuários podem responder a pesquisas de satisfação no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), cujos dados gerados podem ser utilizados na governança de serviços. Analisando os dados, pode-se perceber que a Ouvidoria deste HRAN já alcançou as metas de 03 indicadores pactuados no plano, restando a pendência apenas no que tange à resolatividade, o que poderá ser resolvido 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.

TIPOLOGIA

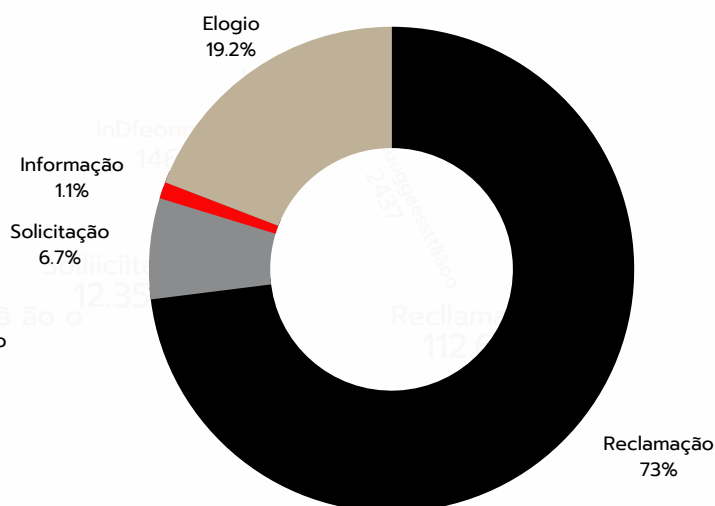
2023



3º Trimestre de 2022:



3º Trimestre de 2023:



FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 26/10/2023

A tipologia "Reclamação" foi a classificação mais recorrente, sendo que no 3º trimestre de 2022 foram registradas 616 manifestações e no mesmo período de 2023 foram registradas 728.

Merece destaque o fato de que os Elogios continuam figurando como o segundo assunto mais acionado, sendo que, internamente, a maior parte destes elogios se direcionam aos servidores, com 79 demandas (Assunto: Servidor Público).

No 3º trimestre de 2023 "Reclamação" continuou sendo a tipologia mais recorrente, totalizando 728, como já mencionado.

Percebe-se que houve um aumento de aproximadamente 18,18% na tipologia em comparação ao 3º trimestre de 2022. Sendo também observada uma leve queda de aproximadamente 9,95% no número de elogios.

ASSUNTOS

3º Trimestre de 2023



Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados no 3º Trimestre de 2023:

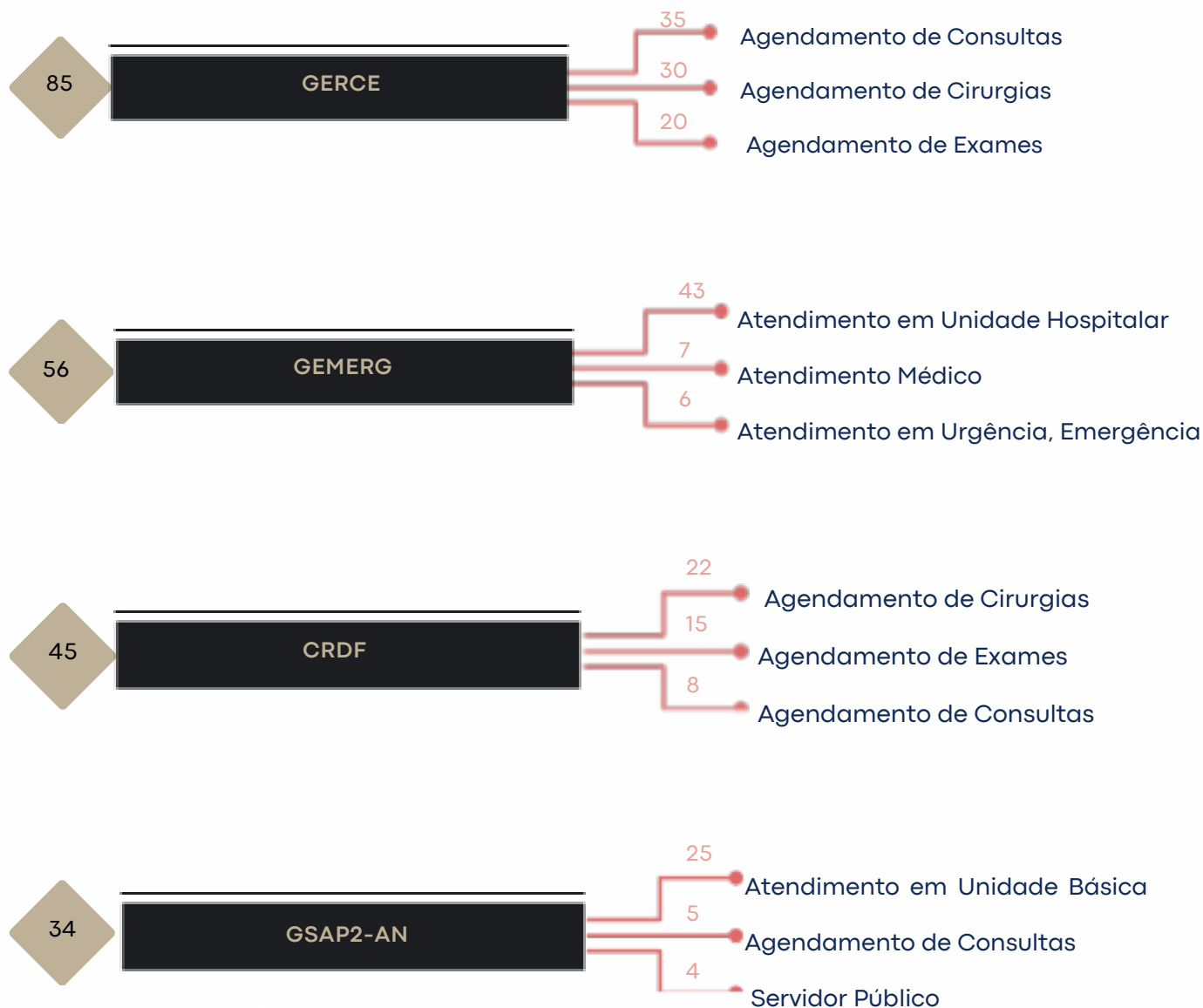
			TIPOLOGIAS					
ASSUNTOS	QT.	%	RE	SO	EL	SU	IN	DE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	176	12,7%	124	2	50	-	-	-
Atendimento em Unidade Hospitalar	123	11,3%	102	3	18	-	-	-
Agendamento de Consultas	121	8,9%	99	20	-	-	2	-
Agendamento de Cirurgias	119	8,5%	100	17	-	-	2	-
Servidor Público	115	7,9%	36	-	79	-	-	-

Como já demonstrado pelo gráfico relacionando às demandas mais acionada fica evidente que a maior queixa do cidadão é com acesso à saúde básica, já que é a porta de entrada do sistema. Esse padrão indica que é esperado um crescimento contínuo na procura por esses assuntos ao longo do ano e ações devem ser propostas. É relevante observar que a porcentagem dos temas mais demandados foi calculada em relação ao total de 997 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 em análise relacionadas com os três assuntos mais demandados em relação a estas de acordo com o controle interno da unidade.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

3º Trimestre de 2023



Desdobramentos de 10 Demandas:

3 Principais Assuntos

3º Trimestre de 2023

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 Atendimento - Área de Atuação da UBS	Família e Comunidade	Impossibilidade de rasura em receita	N/A	15	N/A	sim
Falta de Atendimento	Odontologia	Falta de Cirurgião Dentista	N/A	13	N/A	sim
Falta de Atendimento - Médico e Enfermeiros	Família e Comunidade	Afirma que tinha 4 médicos no dia e 5 profissionais de enfermagem	N/A	10	N/A	sim
Falta de Atendimento	Família e Comunidade	Relata a unidade que está aberta ao atendimento	N/A	7	N/A	sim
Má gestão e ausência de informações	Família e Comunidade	Intercorrências e afastamento dos profissionais	N/A	16	N/A	não
Horário de Funcionamento e escala	Família e Comunidade	Esclarecimentos sobre o horário e escala da gerente da unidade	N/A	15	N/A	sim
Demora e Falta de Informação	Odontologia	Remarcação de Consulta e pedido de desculpas	N/A	17	N/A	sim
Demora no Atendimento	Farmácia	Intercorrência com as instalações. Necessária limpeza do local.	N/A	15	N/A	sim
Desvio de Função. ACS na triagem	Triagem	Esclarece as atribuições do ACS e pedem desculpas.	N/A	15	N/A	sim
Mau Atendimento	Farmácia	Esclarece os horários da farmácia e diz que o paciente foi atendido antes mesmo do expediente iniciar.	N/A	8	N/A	sim

Desdobramentos de 10 Demandas:

3 Principais Assuntos

3º Trimestre de 2023

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 ?
Conduta Irregular	Obstetrícia	Área disse que orientou a servidora e se posicionou, lamentando o ocorrido.	N/A	7	N/A	sim
Infraestrutura e Falta de Profissionais	Emergência	Áreas frisam as providências quanto a força de trabalho, reforma no hospital e orientação da equipe.	N/A	12	N/A	sim
Atendimento no PS	Emergência	Área afirmou que estava em bandeira vermelha.	N/A	18	N/A	sim
Atendimento no PS	Emergência	Área afirmou que estava em bandeira vermelha.	N/A	17	N/A	não
Atendimento no PS	Emergência	Área afirmou que estava em bandeira vermelha.	N/A	16	N/A	sim
Atendimento no PS	Emergência	Área afirmou que estava em bandeira vermelha.	N/A	15	N/A	não
Atendimento no PS	Emergência	Área afirmou que estava em bandeira vermelha.	N/A	24	N/A	sim
Atendimento no PS	Emergência	Área afirmou que estava em bandeira vermelha.	N/A	48	N/A	sim
Demora no atendimento	Enfermagem	Grande volume de atendimento e baixo efetivo	N/A	20	N/A	sim
Atendimento no PS	Emergência	Área afirmou que estava em bandeira vermelha.	N/A	18	N/A	N/A

Desdobramentos de 10 Demandas:

3 Principais Assuntos

3º Trimestre de 2023

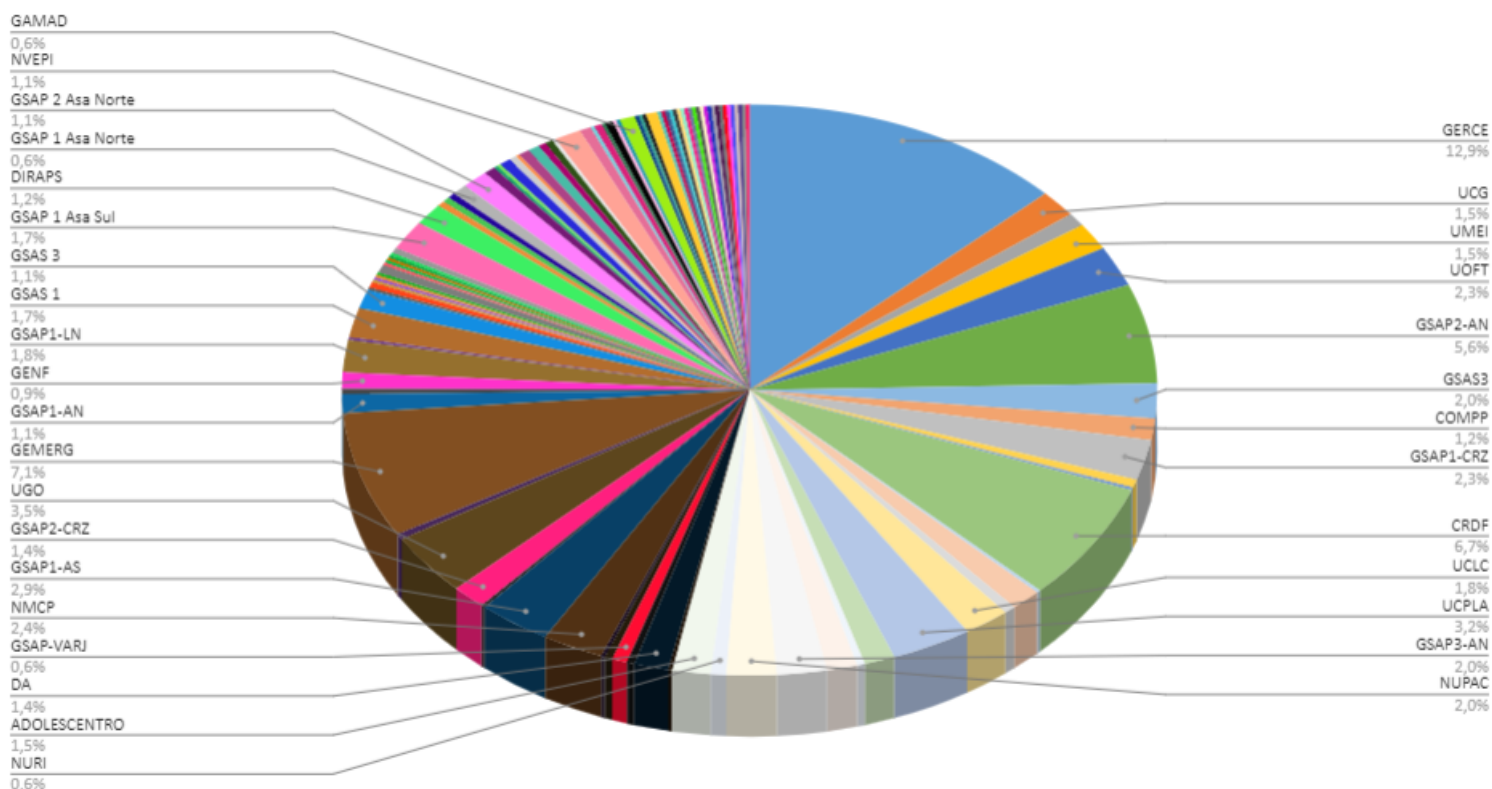
Assunto: Agendamento de Consultas

Subassunto	Especialidade	Justificativa Técnica	Registro no SISREG	Dias para Resposta	Classificação de Risco	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto ?
Saúde Auditiva	Otorrino	Esclarece sobre o procedimento a ser adota pelo paciente.	sim	13	vermelho	sim
Consulta - Risco Cirurgico	Cardiologia	Esclarecimentos sobre a regulação do paciente	sim	16	verde	não
Marcação	Clínica Crurgica	Agendou a consulta com a paciente.	sim	15	vermelho	sim
Marcação	Regulação Ambulatorial - CRDF	Esclarecimentos sobre a regulação do paciente	sim	15	verde	não
Marcação	Proctologia	Esclarecimentos sobre a regulação do paciente	sim	17	verde	sim
Consulta	Oftalmologia	Esclarecimentos sobre a regulação do paciente	sim	2	amarelo	não
Marcar Cirurgia	Oncologia	Não consta solicitação do usuário	N/A	15	N/A	sim
Demora na Marcação	Reumatologia	Esclarecimentos sobre a regulação do paciente	sim	15	amarelo	sim
Marcação de Consulta p/ vó	N/A	Informação Complementar não Encmainhda. Demanda Encerrada.	N/A	10	N/A	sim
Urgência para Consulta	N/A	GERCE esclarece que a paciente é da regioao oeste e não da central	sim	17	amarelo	sim

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Reclamações

3º Trimestre de 2023

Unidades mais Demandadas - Reclamações



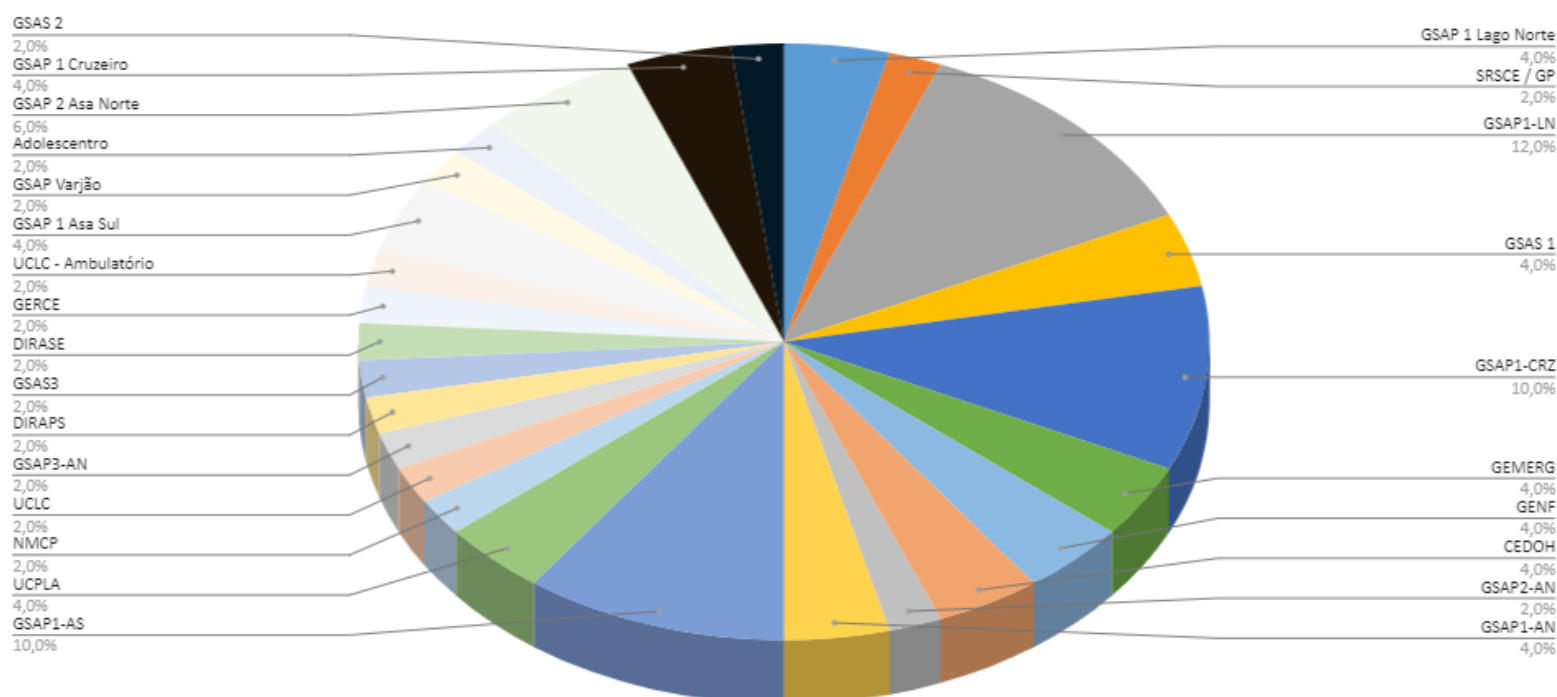
FONTE: Controle Interno da Ouvidoria do HRAN.

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Elogios

3º Trimestre de 2023



Unidades mais Demandadas - Elogios



FONTE: Controle Interno da Ouvidoria do HRAN.

PROJETOS E OBJETIVOS

3º Trimestre de 2023



Os projetos tem como objetivo qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão.

01

Melhoria no controle de fluxo e encaminhamento das demandas via SEI com implementação de planilha com gráfico a ser compartilhada visando acompanhamento em tempo real da Direção do Hospital Regional da Asa Norte.

02

Implementação de rotina de reiteração de demandas visando diminuição do tempo médio de resposta. (Início da rotina no fim de setembro)

03

Melhoramento da Sala da Ouvidoria do Hospital Regional da Asa Norte com a instalação de Ar Condicionado (início das tratativas).

NOSSA EQUIPE



UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

Ouvidor: Gustavo Rocha Caldas

Laiane Batista de Souza

Maria Alice Pereira Braga

AGRADECEMOS
A PARCERIA!

