



# RELATÓRIO OUVIDORIA DO HRSAM

3º TRIMESTRE DE 2023



A Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia é uma instância de comunicação direta entre o cidadão e o governo. Visa promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em conjunto com os gestores, na busca de uma melhoria contínua do serviço público prestado, aprimoramento de procedimentos, rotinas, medidas preventivas e corretivas em decorrência da análise das manifestações recebidas.

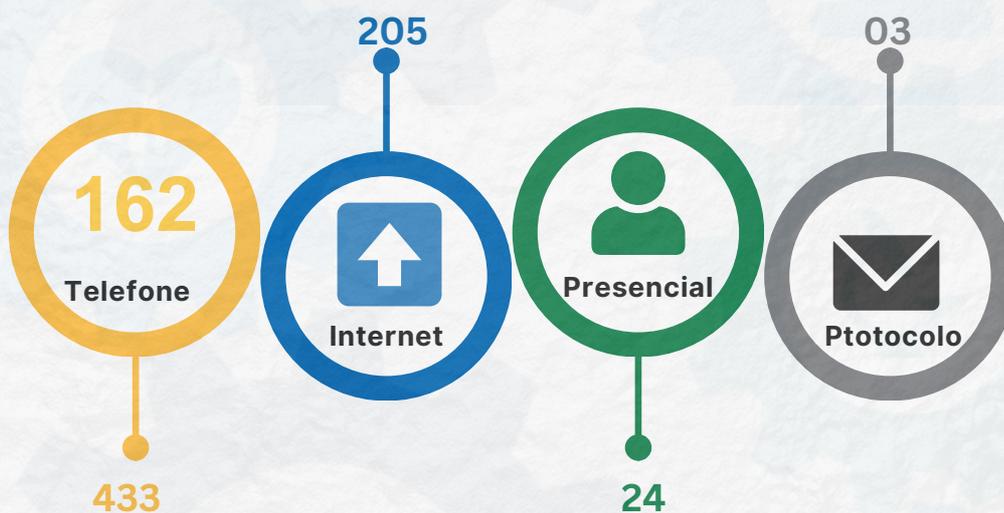
A Unidade é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sudoeste restrita à Região Administrativa de Samambaia e Recanto das Emas, exceto as Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) - Samambaia e Recanto das Emas que estão sob a responsabilidade do IGES-DF. As atividades das Unidades Seccionais estão previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Neste relatório serão apresentados os dados referentes ao terceiro trimestre do ano de 2023 no que tange a indicadores de ouvidoria, assuntos mais demandados e seus desdobramentos, indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo, pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria e demais indicadores de ouvidoria.

### Total de manifestações

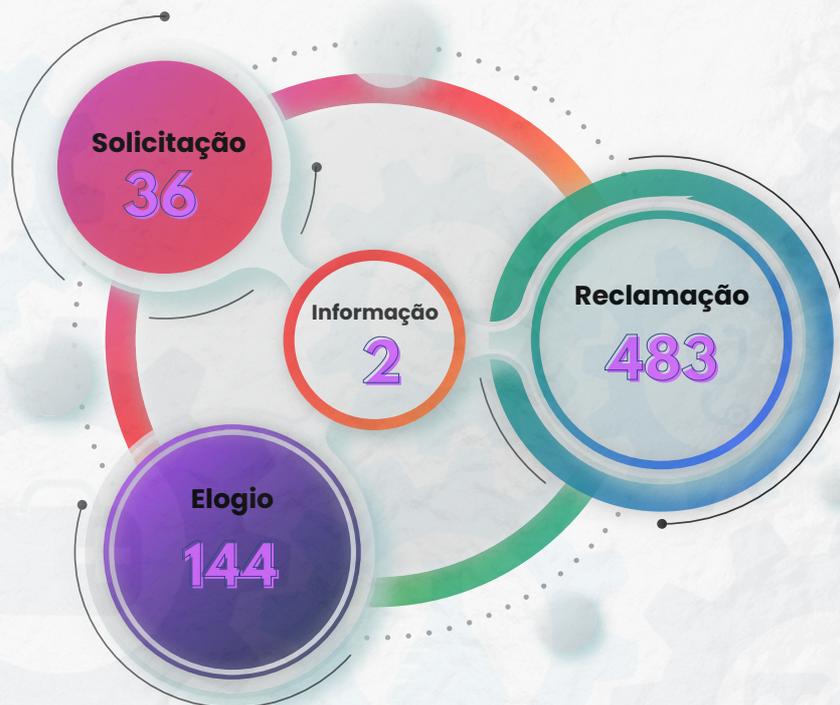


### Canais de atendimento



Os canais mais utilizados ainda continuam sendo o telefone e a internet, considerando os diversos públicos que atendemos. Nem sempre o cidadão tem acesso digital fácil, podendo recorrer a central de telefone (162) ou às nossas Ouvidorias presenciais.

# Volumetria por tipo de manifestação



## Assuntos mais demandados



# Assuntos mais demandados e seus desdobramentos

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRSAM	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	255	11	18	3	0	247	5	254	1	39%
Agendamento de Consultas	100	6	13	5	0	93	2	100	0	38%
Servidor Público	68	4	3	28	1	31	7	68	0	57%

Observação: Houve uma manifestação relacionada ao assunto servidor público direcionada ao Conselho de Saúde de Samambaia, que vinculamos à Superintendência da Região de Saúde Sudoeste- SRSSO, em planilha de controle interno.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local



## Atendimento em Unidade Básica de Saúde

SUBASSUNTO	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	TEM REGISTRO NO SISREG ?	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO?
Clínica Médica	Solicitou ao paciente que procure a unidade para melhor esclarecimentos. Informou ainda, que realiza treinamentos de toda equipe quanto ao atendimento humanizado	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	A servidora em questão já foi advertida pela Gerência para que o fato não ocorra novamente	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Solicitou que a usuária compareça à Unidade e procure a Enfermeira coordenadora da equipe para que sua demanda possa ser atendida	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio - enfermeira equipe	Elogio foi encaminhado para ciência da chefia imediata, da servidora e para registro no histórico funcional da elogiada.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de enfermeira equipe	A servidora foi orientada quanto ao tratamento junto aos pacientes. Solicitou que o mesmo poderá procurar qualquer Sala de Vacina do DF, para atualização do cartão de vacina	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Mobiliário em UBS	A Gerência entrou em contato como núcleo de patrimônio para verificar se há disponibilização de mais cadeiras	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Providenciando a reposição do médico assistente e outros profissionais junto às instâncias superiores. Alguns insumos estavam em falta na rede e já foi feito reposição	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Solicitou ao paciente que procure a equipe de sua área de abrangência para acolhimento ou agendamento	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Clínica Médica	Foi solicitado servidor para compor a carga horária do laboratório. Pediu que a usuária compareça ao laboratório para que sua demanda possa ser atendida	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Foi solicitado ao usuário que compareça unidade com comprovante de residência atualizado para acolhimento e atendimento	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio - Médico da Família	Elogio foi encaminhado para ciência da chefia imediata, do servidor e para registro no histórico funcional do elogiado.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

# Servidor Público

SUBASSUNTO	JUSTIFICATIVA DA ÁREA TÉCNICA	TEM REGISTRO NO SISREG ?	QUANTOS DIAS O CIDADÃO AGUARDA OU AGUARDOU O ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DO ATENDIMENTO	PRIMEIRO REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO?
Servidor Público	A servidora foi convocada para uma reunião com gerência e supervisão para a resolução do caso	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	A Gerência de Serviço de Atenção Primária informou que foi realizado atendimento médico e renovação de receita da paciente	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	Servidores foram orientados em relação à necessidade da boa relação e tratamento para com os pacientes	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Elogio- servidor Laboratório HRSAM	Elogio foi encaminhado para ciência da chefia imediata, do servidor e para registro no histórico funcional do elogiado.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	É um ato discricionário da chefia imediata exigir homologação de licenças medicas/odontológicas de até 3 dias.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	A paciente foi acolhida e informada que seria conversado com o servidor em questão. Foi realizado o pedido de desculpas formal pela gerência, além disso, o cadastro da paciente foi conferido e atualizado	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	Foi realizado apuração/lançamento da frequência no sistema SIGRH e consequente liberação da publicação.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	Foi realizado reunião com todos os servidores envolvidos para que tal conduta não ocorra mais por parte da gestão local e servidores.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Elogio- chefe do NUREM do HRSAM	Elogio foi encaminhado para ciência da chefia imediata, do servidor e para registro no histórico funcional do elogiado.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	O servidor foi transferido para UBS 2 Samambaia para compor equipe do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF)	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e controle interno da Ouvidoria local

# Avaliação da equipe de Ouvidoria e sugestão de melhorias



Tendo em vista, os três assuntos mais demandados no terceiro trimestre de 2023, podemos observar, conduta de servidor público, déficit de profissionais médicos, demora para agendar as solicitações via Sistema de Regulação – SISREG, absenteísmo de profissionais, e falta de estrutura nos fluxos e rotinas de trabalho, foram um dos principais fatores que aumentaram a insatisfação da população da Região de Saúde Sudoeste (Samambaia e Recanto das Emas).

Como sugestão para melhoria dos assuntos mais demandados temos: aumento de contratação de médicos, profissionais da enfermagem, farmacêuticos; inserção de programas educativos, planos de carreira, cursos de formação, treinamentos, atividades de integração e construção de confiança entre os servidores, gestão participativa e por competência, participação dos servidores na organização do serviço, qualidade de vida no ambiente de trabalho e maior oferta na contemplação de vagas para as solicitações via Sistema de Regulação – SISREG.

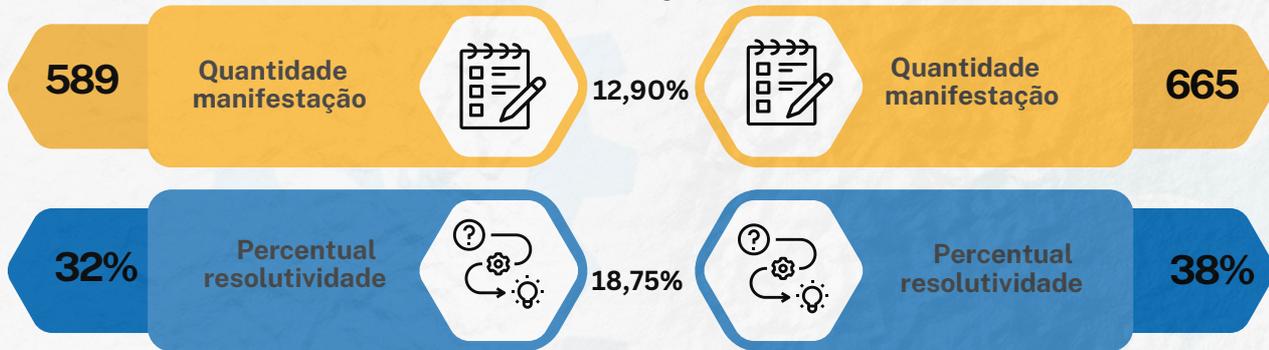
# Indicadores

3º trimestre 2022

3º trimestre 2023

## Resolutividade

### Variação



## Prazo de Resposta



<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

### Diagnóstico dos resultados apresentados:

No terceiro trimestre de 2023, houve um aumento no registro de manifestações em comparação com o mesmo período de 2022. Esse aumento está relacionado a formalização de reclamações e elogios dos serviços públicos prestados.

Com relação ao índice de resolutividade, obteve-se um aumento de 18,75%, devido à efetividade do serviço, a integralidade e satisfação das necessidades dos usuários, resultando na resolução das demandas pleiteadas pelos cidadãos.

Após a análise dos dados, constatou-se uma redução de nove manifestações respondidas fora do prazo durante o terceiro trimestre de 2023, em comparação com o terceiro trimestre de 2022. Além disso, atingimos um percentual de 99,7% de manifestações respondidas dentro do prazo.

O prazo médio para resposta fornecida ao cidadão foi de 5 dias no terceiro trimestre de 2022.

O prazo médio para resposta fornecida ao cidadão foi de 5,9 dias no segundo trimestre de 2023.

## Pesquisa de satisfação

3º trimestre 2022

Variação

3º trimestre 2023



<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

### Avaliação da Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia está comprometida em fornecer um atendimento de qualidade ao cidadão, com ações centradas no acolhimento, linguagem cidadã e empatia.

Ao comparar o período de 2022 a 2023, foi observado um aumento significativo em todos os indicadores. Esse progresso se deve ao esforço conjunto da equipe de ouvidoria, que trabalha na melhoria e simplificação dos processos organizacionais, procedimentos e ferramentas utilizadas.

Em relação à avaliação do HRSAM no 3º trimestre/2023, conforme as metas estabelecidas pela Secretaria de Saúde em seu Plano de Ação de 2023, observa-se:

1. Aumentar o índice de resolutividade, tendo em vista, que está abaixo da meta estabelecida;
2. Aumentar índice de recomendação;
3. Manter a constância do prazo de resposta;
4. Manter/Aumentar o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria e qualidade da resposta, pois ficaram acima da média da meta estipulada.

A pesar das informações apresentadas, a Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia sempre faz o envio de recomendações às áreas técnicas para mitigar fragilidades identificadas no tratamento das demandas. Ressaltamos, que as áreas envolvidas nos tratamentos das manifestações são orientadas pontualmente, visando a melhoria contínua das respostas oferecidas.

Frisamos, ainda, que viabilizamos a capacitação contínua dos servidores da Ouvidoria por meio de treinamentos diversos, inclusive oferecidos por instituições externas, a SES/DF (Escola de Governo) e demais instituições.

# Projetos em Ouvidoria

A Ouvidoria do hospital implementou uma iniciativa inspiradora para promover um ambiente de trabalho positivo e estimular os servidores: o **painel de elogios**.

Essa estratégia visa reconhecer e valorizar os profissionais que se destacam em suas funções, proporcionando um incentivo adicional para o bom desempenho e fortalecendo os laços entre os colaboradores.

O corredor principal do hospital agora exibem uma série de mensagens elogiosas, destacando as qualidades e as conquistas dos servidores.



Essa abordagem não apenas aumenta a autoestima dos servidores, mas também cria uma cultura de apreciação mútua, encorajando todos a se esforçarem e oferecerem o melhor cuidado possível aos pacientes.

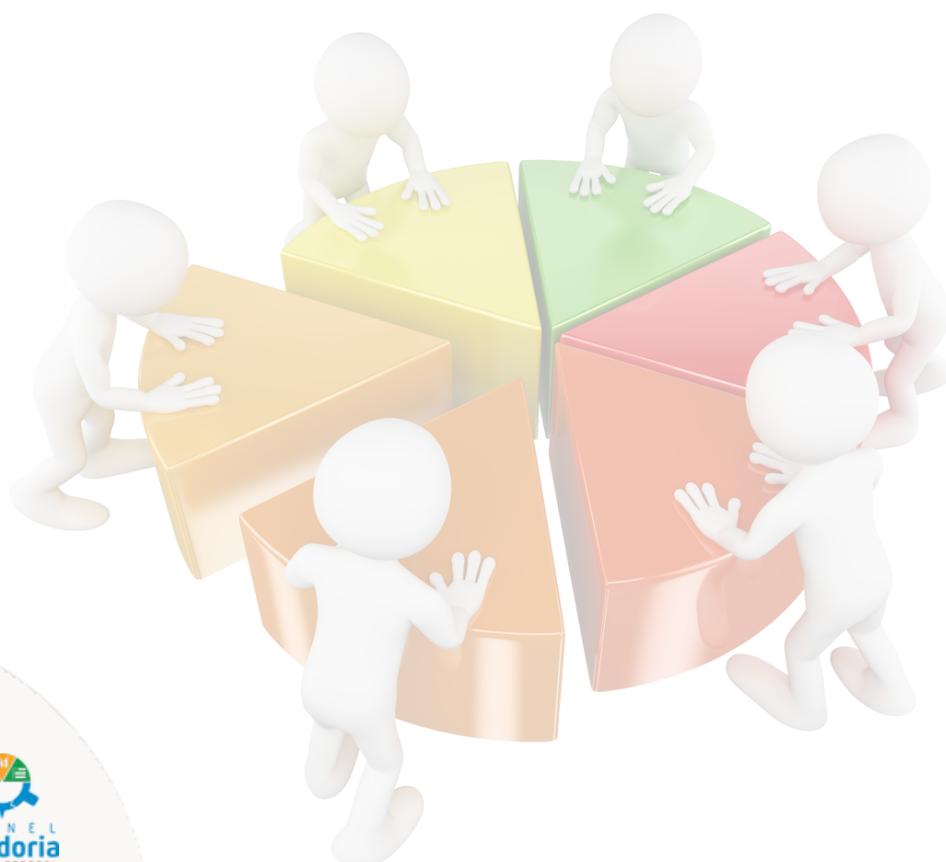
A cada quinzena, a Ouvidoria se encontra com o Colegiado para discutir as questões mais recorrentes no hospital. Essa iniciativa é crucial para aprimorar a assistência e os serviços prestados aos usuários do Sistema Único de Saúde, constituindo-se em uma ferramenta de gestão valiosa.

# Conclusão

O presente relatório mostra a confiança que os cidadãos do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal possuem no sistema de ouvidoria. Por meio de análises cruzadas de informações quantitativas e qualitativas, fica evidente a consolidação do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF, através dos serviços prestados diretamente pelas Ouvidorias Seccionais da SES-DF.

Com esse propósito, a Ouvidoria do HRSam firma o compromisso de atender cada vez mais de forma individualizada, com uma linguagem cidadã cada usuário e oferecer-lhes as melhores soluções, desenvolvendo e provendo, de maneira sustentável, os melhores resultados.

Por fim, registramos que, a gestão da Ouvidoria Seccional do HRSam, com apoio da Ouvidoria Setorial da SES-DF prioriza soluções e boas práticas de gestão no sentido de disseminar novos fluxos de trabalho, aumentar a qualidade das respostas aos cidadãos, gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade das unidades envolvidas.



# Nossa equipe



**YNGRID DE BARROS**

CHEFE DE OUVIDORIA



**RAYANNE ALVES**

SERVIDORA DA OUVIDORIA

Ouvidoria/HRSAM  
Telefone: 2017-2200 Ramal 3838  
E-mail: [ouvidoria.hrsam@saude.df.gov.br](mailto:ouvidoria.hrsam@saude.df.gov.br)