RELATÓRIO OUVIDORIA DO HRAN

4º 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 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
339	391	242
34,9%	40,2%	24,89

VISÃO GERAL

4º Semestre de 2023:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

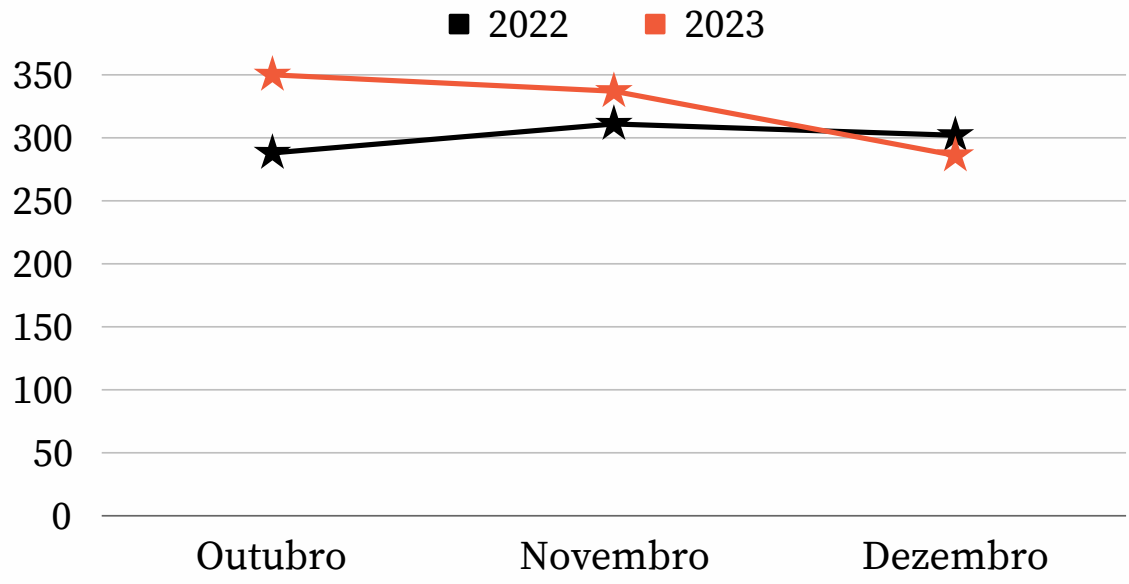
4º Trim. de 2022 (Total: 901)

974

4º Trim. de 2023 (Total: 973)

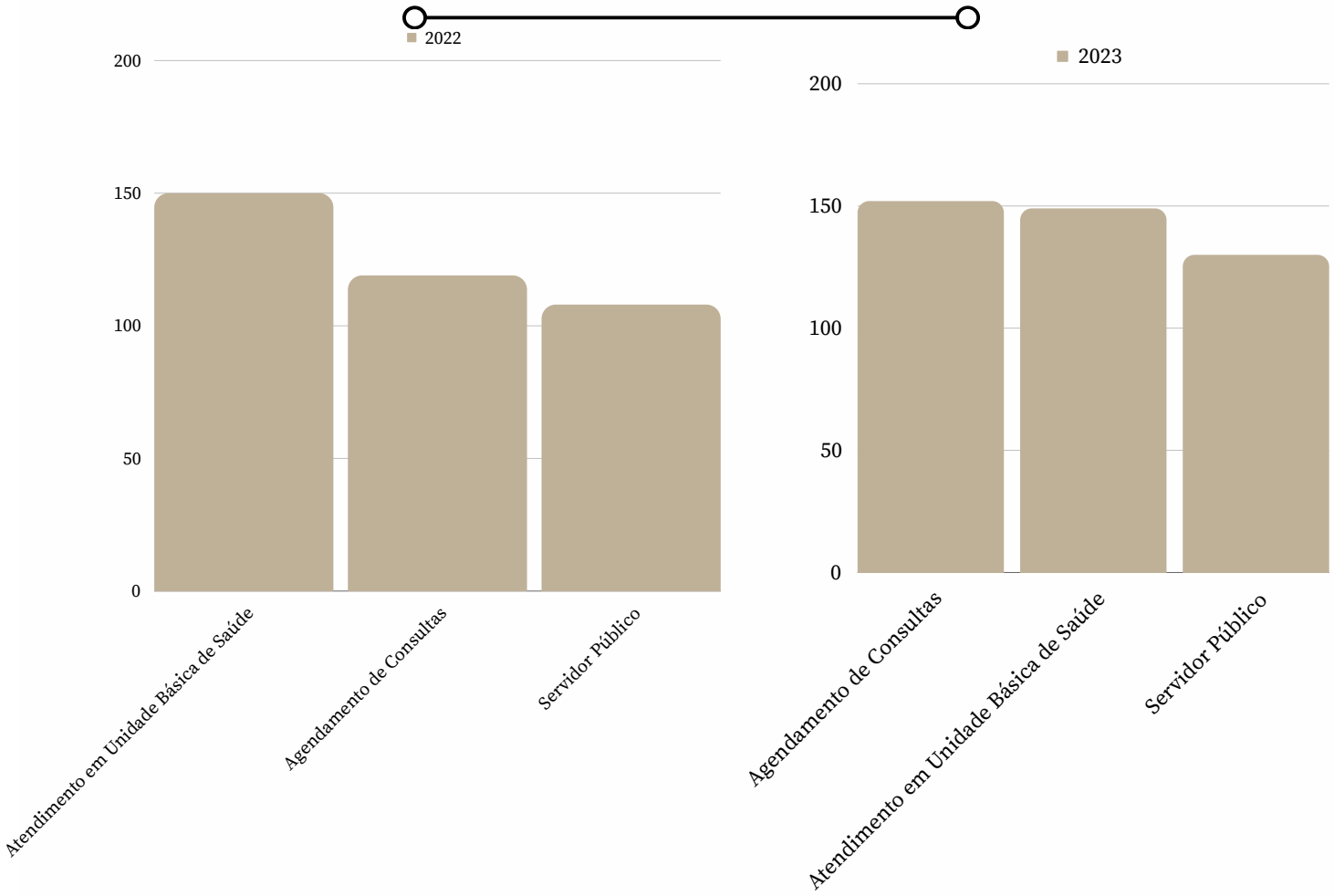
8,10%

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



Observa-se um aumento no total de manifestações recepcionadas no 4º trimestre deste ano em relação ao 4º trimestre do ano passado, levando em consideração todas as modalidades de recepção de manifestações, em um percentual de 8,10%, tendo como assuntos mais demandados o Agendamento de Consultas (152), Atendimento em Unidade Básica de Saúde - UBS (149), Servidor Público (130) o que não trouxe perspectiva diferente do 4º trimestre de 2022, tendo em vista que os três assuntos mais demandados foram relacionados ao Atendimento em Unidade Básica de Saúde (150), Agendamento de Consultas (119) e Servidor Público (108), 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 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

4º Semestre de 2023:

INDICADOR	METAS 2023	4º TRIMESTRE 2022	4º TRIMESTRE 2023
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%	56%	61%
RESOLUTIVIDADE	42%	38%	40%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	68%	65%	76%
RECOMENDAÇÃO	78%	74%	80%

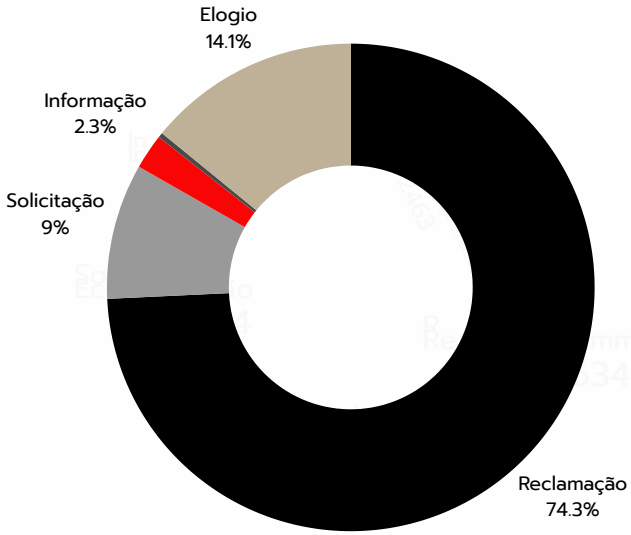
FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 03/01/2024

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 03 indicadores pactuados no plano, restando a pendência apenas no que tange à resolutividade, 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, apontamento já feito em relatório anterior.

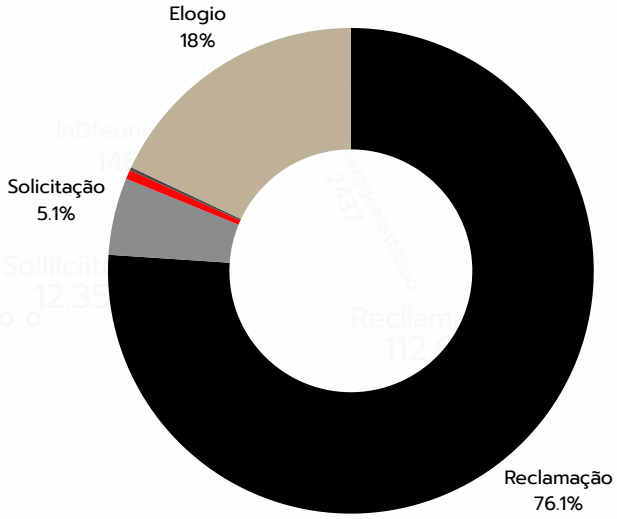
TIPOLOGIA

2023

4º Trimestre de 2022:



4º Trimestre de 2023:



FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 03/01/2024

A tipologia "Reclamação (RE)" foi a classificação mais recorrente, sendo que no 4º trimestre de 2022 foram registradas 669 manifestações e no mesmo período de 2023 foram registradas 740.

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 115 demandas (Assunto: Servidor Público) .

No 4º trimestre de 2023 "Reclamação" continuou sendo a tipologia mais recorrente, totalizando 740, como já mencionado.

Percebe-se que houve um aumento de aproximadamente 1,8% na tipologia em comparação ao 4º trimestre de 2022. Sendo também observada um aumento percentual de aproximadamente 3,9% no número de elogios.

ASSUNTOS

4º Trimestre de 2023

Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados no 4º Trimestre de 2023:

			TIPOLOGIAS					
ASSUNTOS	QT.	%	RE	SO	EL	SU	IN	DE
Agendamento de Consultas	152	18,7%	138	14	-	-	-	-
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	149	18,4%	117	-	32	-	-	-
Servidor Público	130	16%	27	1	101	-	1	-
Atendimento em Unidade Hospitalar	124	15,3%	99	2	21	-	2	-
Agendamento de Cirurgias	103	12,7%	91	10	1	-	1	-

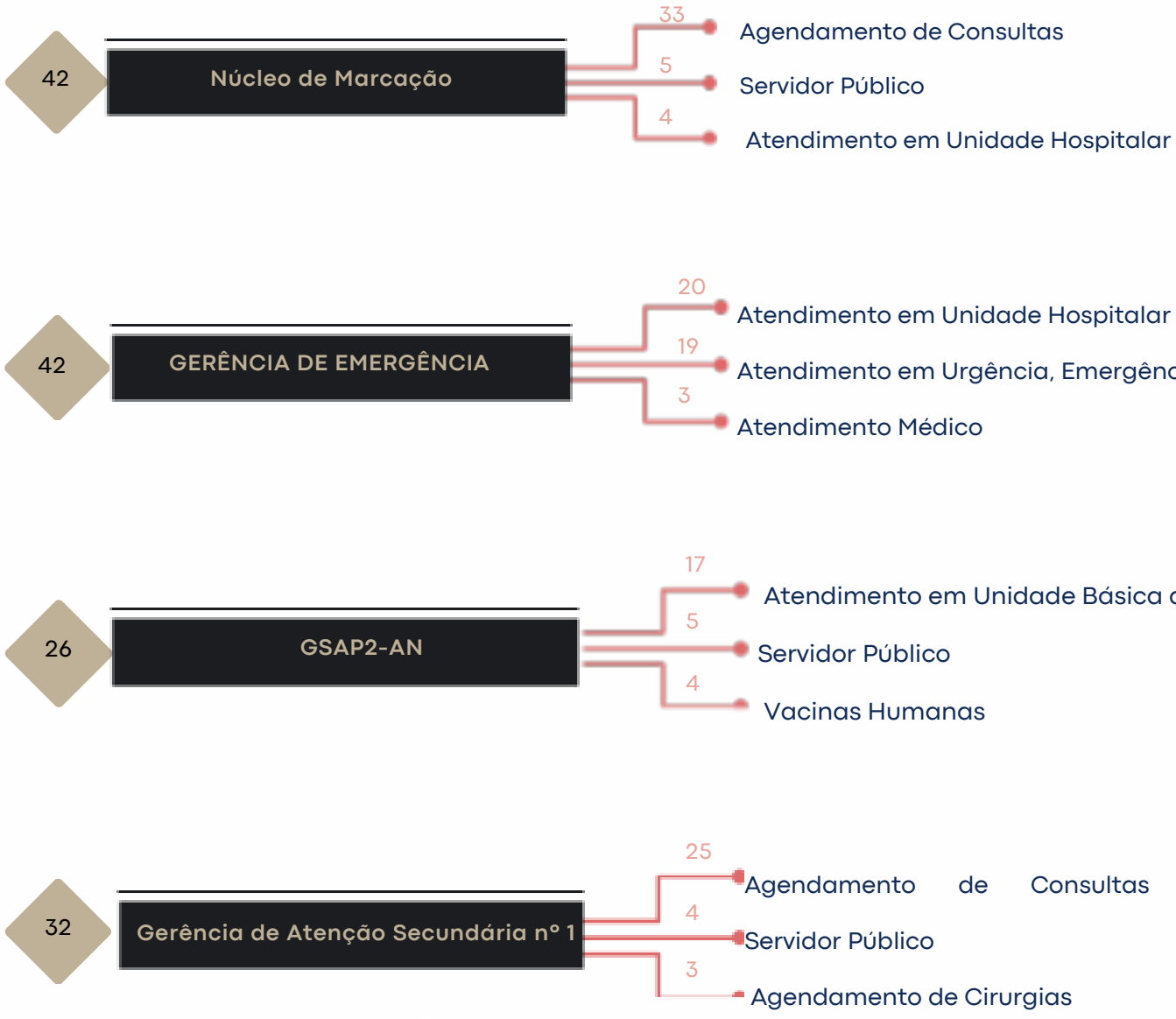
Reclamação -RE; Solicitação - SO; Elogio - EL; Sugestão - SU; Informação - IN; Denúncia - DE

Como já demonstrado pelo gráfico relacionado às demandas mais acionada fica evidente que a maior queixa do cidadão é com acesso à saúde básica (2º) e Agendamento de Consultas (1º), que permanentemente figuram nas primeiras posições. Esse padrão indica que é esperado um crescimento contínuo na procura por esses assuntos ao longo do ano e ações já foram proposta para minimizar tais problemas, como já exposto. É relevante observar que a porcentagem dos temas mais demandados foi calculada em relação ao total de 974 manifestações recebidas no período.

Para que haja maior clareza em relação ao direcionamentos das demanda já citadas trazemos também as unidades mais demandas 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

4º Trimestre de 2023



Dados extraídos do controle interno desta ouvidoria.

Desdobramentos de 10 Demandas: 3 Principais Assuntos

4º 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 ?
Agendamento de Retorno	Neurologia	Reagendamento de Consulta Marcada no HRL	sim	20	Amarela	sim
Falta de Agenda	Infectologia	Informação sobre abertura de agenda em 2024	não	10	N/A	sim
Agenda dos Médicos	Ginecologia	Informação sobre demanda reprimida em consulta ginecológica	não	6	N/A	sim
Demora em Consulta	Oftalmologia	Informações acerca dos agendamentos	sim	8	Amarela	não
Consulta Bariátrica	Plástica	Marcação de consulta pelo NMCP	não	26	N/A	não
Demora em Consulta	Mastologia	Correção de Fluxo ao HRL	sim	11	Amarela	não
Marcação por Telefone	-	NMCP informou novo número de telefone	não	8	N/A	não
Marcação	Plástica	UCPLA solicita ao NMCP a marcação de consulta, que orientou procurar uma UBS	não	2	N/A	não
Falta de Comunicação	Oftalmologia	CRDF retorno e reinseriu a regulação	não	20	N/A	não
Requerimento de RM	-	Marcação da Consulta dia 27/10/2023	sim	27	Amarela	não

Desdobramentos de 10 Demandas: 3 Principais Assuntos

4º 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 ?
Unidade Não está realizando Agendamento	Família e Comunidade	Informa falta de vagas na agenda de fevereiro de 2024	sim	4	Amarela	sim
Elogio	Família e Comunidade	Elogio à Equipe Murici	sim	0	N/A	sim
Elogio	Família e Comunidade	Elogio à atendente e enfermeira da UBS do Cruzeiro	sim	0	N/A	sim
Elogio	Família e Comunidade	Elogio à coletora de sangue da GSAP 1 da Asa Sul	sim	0	N/A	sim
Falta de Comunicação	Família e Comunidade	Cancelamento de consulta por duas vezes sem aviso. GSAS 3 reagendou a consulta do paciente.	sim	19	não	sim
Falta de profissionais para vacinação	Família e Comunidade	Unidade relata que teve problemas com a força de trabalho, mas que os problemas já foram sanados.	não	3	não	sim
Falta de Médicos, atendimentos por enfermeiros e técnicos	Família e Comunidade	UBS do Varjão explica de forma clara o procedimento adotado para acolhimento dos paciente na referida UBS.	não	0	não	sim
Demora e Falta de atendimento no dia marcado	Psicologia	GSAP Varjao afirmou que a psicóloga a chamou 3 vezes, em sucesso. Unidade remarcou a consulta para paciente.	não	1	não	sim
Substituição de Médico por Enfermeiro	Família e Comunidade	GSAP 1 Cruzeiro esclarece procedimentos de acolhimento e atendimento de pacientes da atenção básica.	não	4	não	sim
Horário de Vacinação da UBS	Família e Comunidade	GSAP 1 Asa Sul esclarece o horário de funcionamento da unidade e procedimento de atedimento.	não	3	não	N/A

GDF

PAINEL Ouvidoria DISTRITO FEDERAL

Desdobramentos de 10 Demandas: 3 Principais Assuntos

4º Trimestre de 2023

Assunto: Servidor Público

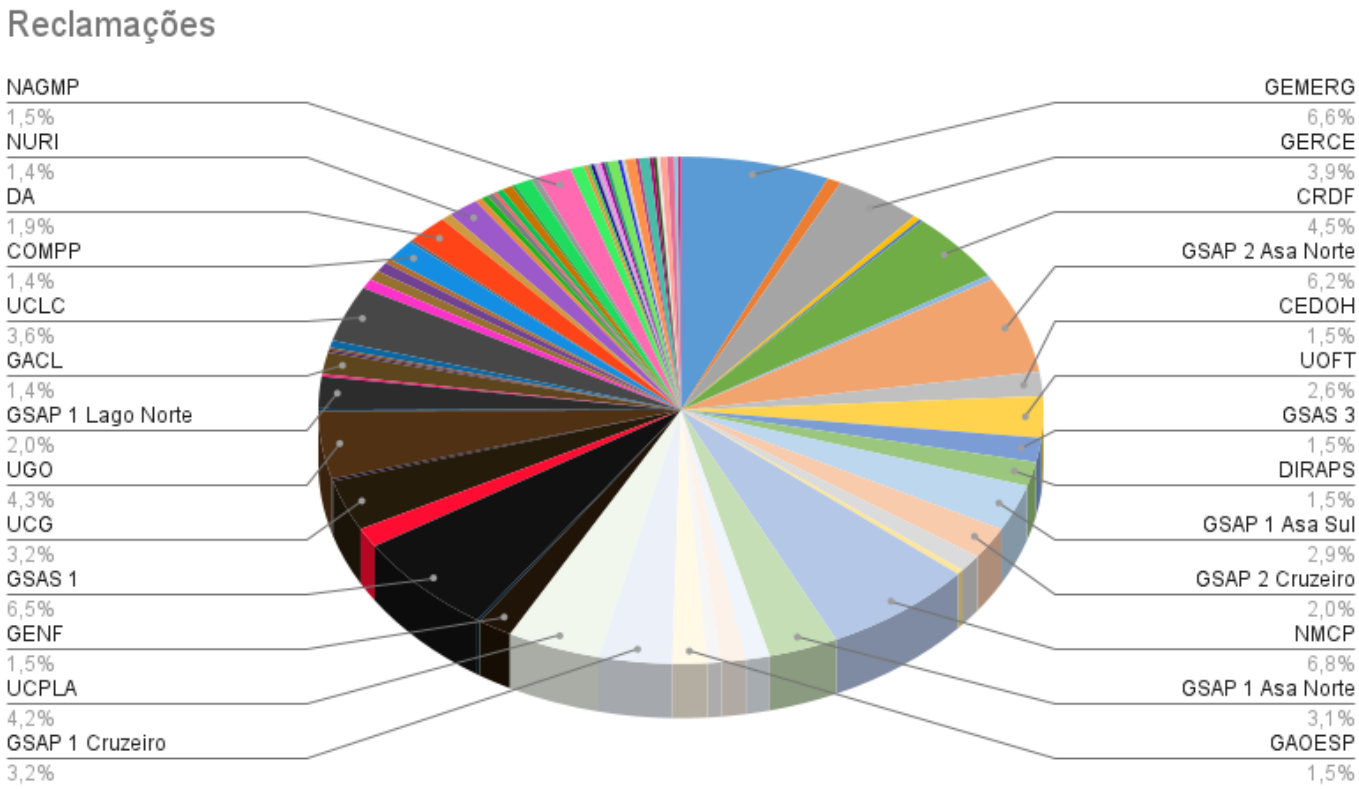
Subassunto	Especialidade	Justificativa Técnica	Registro no SISREG	Dias para Resposta	Classificação de Risco	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto ?
Desrespeito à prioridade	Otorrino	GSAS1 esclarece que pessoas acima de 80 anos tem preferência sobre as demais.	N/A	1	N/A	sim
Triagem e Atendimento Oftalmológico	Oftalmologia	Esclarecimento sobre a triagem pela GENF. Orientação da UOFT ao residente e sua preceptora.	sim	7	Verde	sim
Médico não receita medicamento que tem na rede e não faz encaminhamentos	Família e Comunidade	Esclarece a UBS que os encaminhamentos e medicamentos a serem utilizados fazem parte de decisão clínica.	não	5	N/A	sim
Elogio	Sala de Vacina	Elogia servidores, seu atendimento e profissionalismo. Enviado para registros funcionais.	sim	0	N/A	sim
Elogio	Queimados	Elogio à toda a equipe da Unidade de Queimados	não	0	N/A	sim
Elogio	Saúde e Segurança do Trabalho	Elogios à servidora que consideram referência técnica da área. Envio para registros funcionais.	N/A	0	N/A	sim
Elogio	Saúde da Mulher	Parabeniza servidores do CESMU. Encaminhamento para registros.	N/A	0	N/A	sim
Elogio	Família e Comunidade	Elogia servidora da GSAP 1 Asa Sul pelo atendimento impecável. Registros funcionais após ciência.	N/A	0	N/A	sim
Negativa de dar Vacina	Família e Comunidade	Unidade esclarece o ocorrido e relata que a requerente que decidiu não vacinar sua filha.	N/A	18	N/A	N/A
Internação. Negativa de Exame	Nefrologia	UMEI eslcarece sobre a conduta imcompatível com o exercício da profissão	N/A	20	N/A	N/A

GDF

PAINEL Ouvidoria DISTRITO FEDERAL

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Reclamações

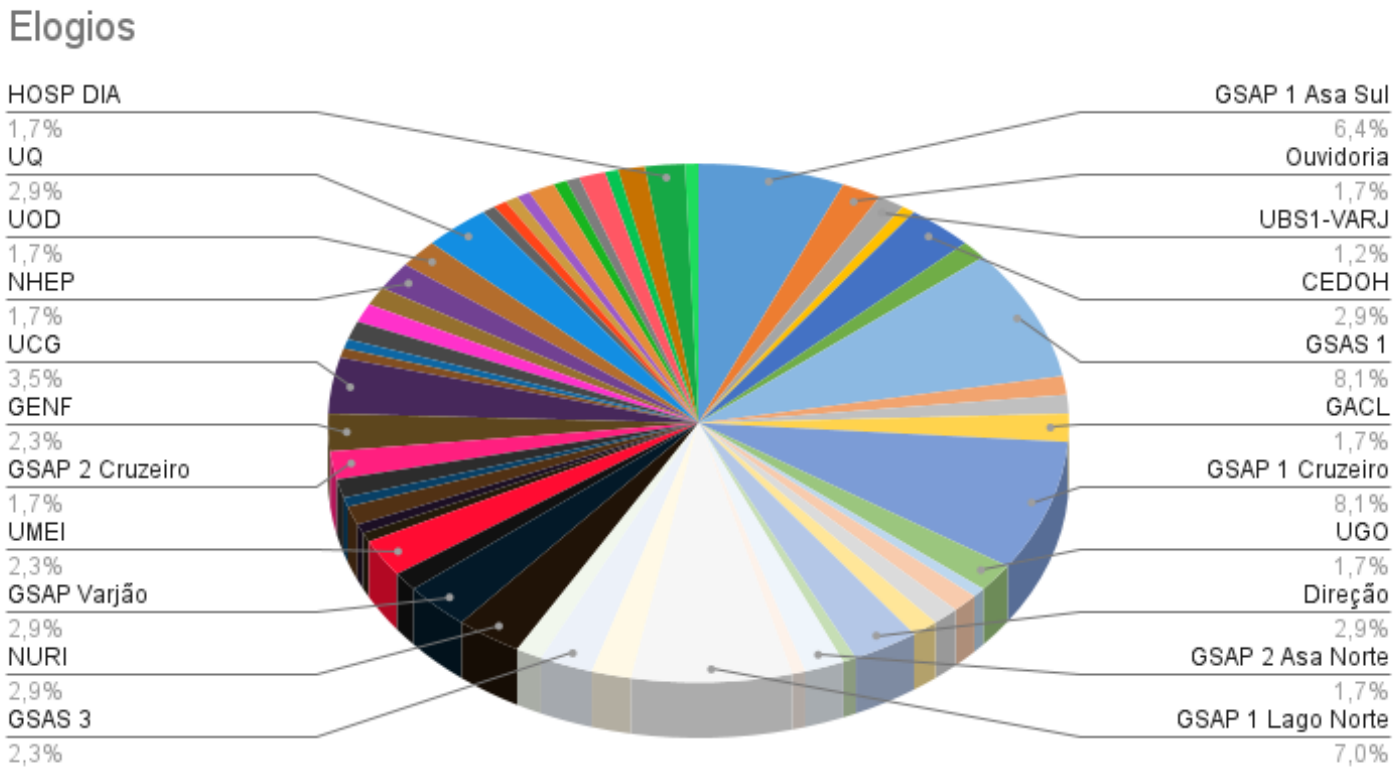
4º Trimestre de 2023



FONTE: Controle Interno da Ouvidoria do HRAN.

Gráfico - Unidades Mais Demandadas - Elogios

4º Trimestre de 2023



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.

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;

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

PROJETOS E OBJETIVOS ANTERIORES

4º Trimestre de 2023

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.

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 reiterações 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.

03 Uma das queixas em relação ao acolhimento e ao espaço dessa ouvidoria era que a sala era pouco ventilada e quente na maior parte do ano. A equipe não economizou esforços para que fosse disponibilizado e instalado aparelho de ar condicionado para melhor conforto dos servidores e do cidadão.

NOSSA EQUIPE

OUVIDORIA DO HRAN

Ouvidor: Gustavo Rocha Caldas

Laiane Batista de Souza

Maria Alice Pereira Braga

OBRIGADO!