



RELATÓRIO OUVIDORIA DO HRSAM

4º 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 quarto 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.

Visão Geral

4º Trimestre de 2023

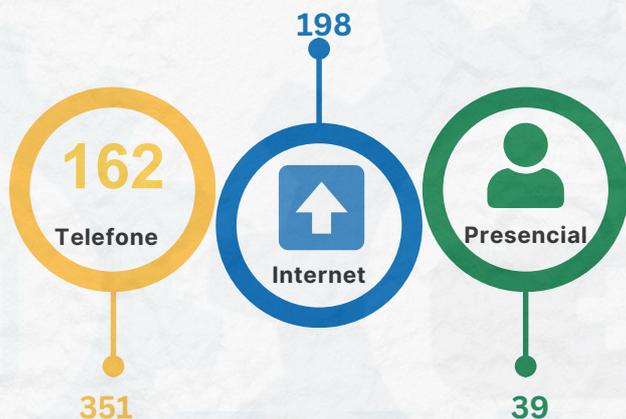
Total de manifestações



Volumetria por tipo de manifestação



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.

Assuntos mais demandados



fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 19/02/2024

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	210	13	13	0	0	208	2	210	0	50%
Agendamento de Consultas	68	5	5	1	0	64	3	67	1	45%
Servidor Público	66	0	2	37	2	24	3	66	0	0%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 19/02/224
Planilha de Controle interno da Ouvidoria Seccional, em 19/02/2024



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?
Falta de médico	A UBS agora conta com atendimento médico em todas as equipes da UBS. Pediu que a paciente retorne à Unidade e procure a sua equipe de referência, para agendamento de consulta.	Não	6 meses	Não se aplica	Sim
Exame preventivo	Convidou a usuária a trazer sua mãe no dia 20/10/2023, no evento OUTUBRO ROSA, aonde houve mutirão de exames para mulheres.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Informou que a paciente buscou a gerência e teve sua demanda acolhida no mesmo dia.	Não	1 dia	Não se aplica	Sim
Elogio - Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Elogio foi encaminhado para ciência da chefia imediata, das servidoras e para registro no histórico funcional das elogiadas.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de enfermeira equipe	A Gerência se solidariza com a paciente e lamenta a postura da profissional. Ressalta que estão sempre em busca de melhorias no acolhimento e atendimento da população.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Falta de estrutura física	A Gerência informou que houve a instalação de tenda e a solicitação de várias cadeiras longarinas para todos os pacientes e acompanhantes.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento de Equipe de Saúde da Família (eSF)	Tentou contato com usuário por telefone para esclarecimentos, porém sem sucesso. Pediu que procure a gerência/supervisão para verificar quais exames e consultas estão pendentes para agendamentos.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Atendimento em UBS	Informou que excepcionalmente na data da reclamação, houve entrega de senhas, mas a mesma já foi abolida na Unidade. Ressaltou que a farmácia encontra-se em funcionamento normal.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Elogio - Atendimento médico	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
Falta de insumos	O estoque da sonda uretral n.º 08 foi abastecido e que a cidadã se dirigisse à farmácia da Unidade para retirada.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Planilha de Controle interno da Ouvidoria Seccional, em 19/02/2024

Agendamento de consultas

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?
Oftalmologia Geral	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Setembro/2022	Amarela Urgência	Sim
Psiquiatria-Geral	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Outubro/2023	Verde Não Urgente	Sim
Cirurgia Geral	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Junho/2023	Verde Não Urgente	Sim
Fonoaudiologia - Linguagem	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Agosto/2023	Verde Não Urgente	Não
Hematologia E Hemoterapia	Consta agendamento no Sistema de Regulação - SISREG, para o dia 09/01/2024	Sim	3 meses	Verde Não Urgente	Sim
Nefrologia - Geral	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Setembro/2023	Verde Não Urgente	Sim
Neurologia - Adulto	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Fevereiro/2023	Verde Não Urgente	Sim
Endocrinologia - Geral	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Setembro/2022	Azul Atendimento Eletivo	Sim
Cardiologia-Adulto	Consta solicitação inserida no Sistema de Regulação (SISREG)- pendente de agendamento	Sim	Outubro/2023	Amarela Urgência	Sim
Cirurgia Ginecológica	Consta agendamento no Sistema de Regulação - SISREG, para o dia 23/10/2023	Sim	1 mês	Amarela Urgência	Sim

Planilha de Controle interno da Ouvidoria Seccional, em 19/02/2024

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	Servidores foram novamente orientados com relação ao zelo do exercício de suas atribuições, bem como ao tratamento cortês a ser dirigido aos usuários.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	A servidora já foi identificada e as medidas cabíveis já foram tomadas para que tais atos não voltem a ocorrer.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	Os servidores envolvidos foram chamados para conversa e repassado o protocolo para coleta em sonda e sanado todas as dúvidas provenientes do ocorrido.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Elogio-enfermeira obstétrica HRSAM	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	Não
Servidor Público	A situação foi apurada com imparcialidade e coerência, sendo identificada a necessidade de aprimoramento no fluxo de atendimento aos setores do hospital. O objetivo é organizar a demanda e o atendimento às diversas áreas da Unidade Hospitalar.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	Averiguou-se presencialmente junto ao administrativo da Gerência de enfermagem, sendo informado que aguardam o envio do processo de avaliação da servidora, instruído na antiga lotação, para continuidade dos procedimentos avaliativos referentes ao período de lotação.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	A UBS tem atendimento de TELE CONSULTA na Unidade e esses atendimentos não podem passar do horário agendado, porque, por videochamada, a profissional especialista atende com a médica da Unidade.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Servidor Público	O Núcleo não possui nenhum servidor novo, todos os servidores lotados no setor são servidores antigos e experientes. A realização da punção arterial é privativa do profissional enfermeiro.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Elogio-equipe de saúde da família (ESF)	Elogio foi encaminhado para ciência da chefia imediata, das servidoras e para registro no histórico funcional das elogiadas.	Não	Não se aplica	Não se aplica	Não
Elogio-equipe Policlínica HRSAM	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	Não

Avaliação da equipe de Ouvidoria e sugestão de melhorias



Tendo em vista, os três assuntos mais demandados no quarto trimestre de 2023, podemos observar:

- conduta de servidor público;
- demora para agendar as solicitações via Sistema de Regulação–SISREG;
- falta de estrutura nos fluxos e rotinas de trabalho.

Estes 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:

- inserção de programas educativos, cursos de capacitação e desenvolvimento dos servidores públicos, para serem elementos fundamentais na implementação de boas práticas no serviço público;
- 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.



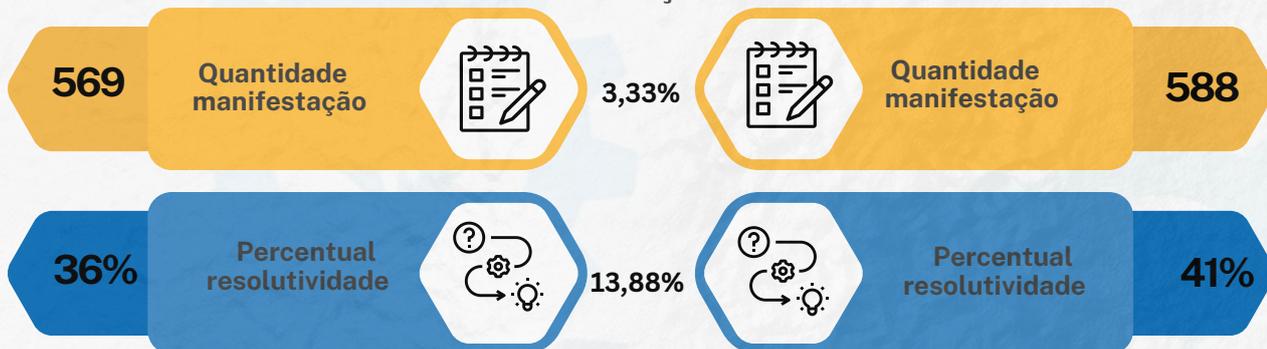
Indicadores

4º trimestre 2022

4º trimestre 2023

Resolutividade

Variação



Prazo de Resposta



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

Diagnóstico dos resultados apresentados:

No quarto 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 13,88%, 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 1 (uma) manifestação respondida fora do prazo durante o quarto trimestre de 2023, em comparação com o quarto trimestre de 2022. Além disso, atingimos um percentual de 99,8% de manifestações respondidas no prazo.

O prazo médio para resposta fornecida ao cidadão foi de 5,7 dias no quarto trimestre de 2022.

O prazo médio para resposta fornecida ao cidadão foi de 6,7 dias no quarto trimestre de 2023.

Pesquisa de satisfação

4º trimestre 2022

4º trimestre 2023

Variação



<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao> em 19/02/224

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 decréscimo significativo em quase todos os indicadores. Essa baixa se deve a insatisfação dos usuários com alguns serviços públicos, a exemplo, atendimento em unidade básica de saúde, agendamento de consultas e agendamento de exames.

Em relação à avaliação do HRSAM no 4º 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 ficou abaixo em 1% da meta estabelecida;
2. Aumentar índice de recomendação;
3. Manter a constância do prazo de resposta;
4. Aumentar o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria e qualidade da resposta, ao ficarem abaixo 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 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: 3449-6900
E-mail: ouvidoria.hrsam@saude.df.gov.br