

HOSPITAL REGIONAL
CEILÂNDIA

Relatório da Ouvidoria 4º Trimestre 2024

Apresentação

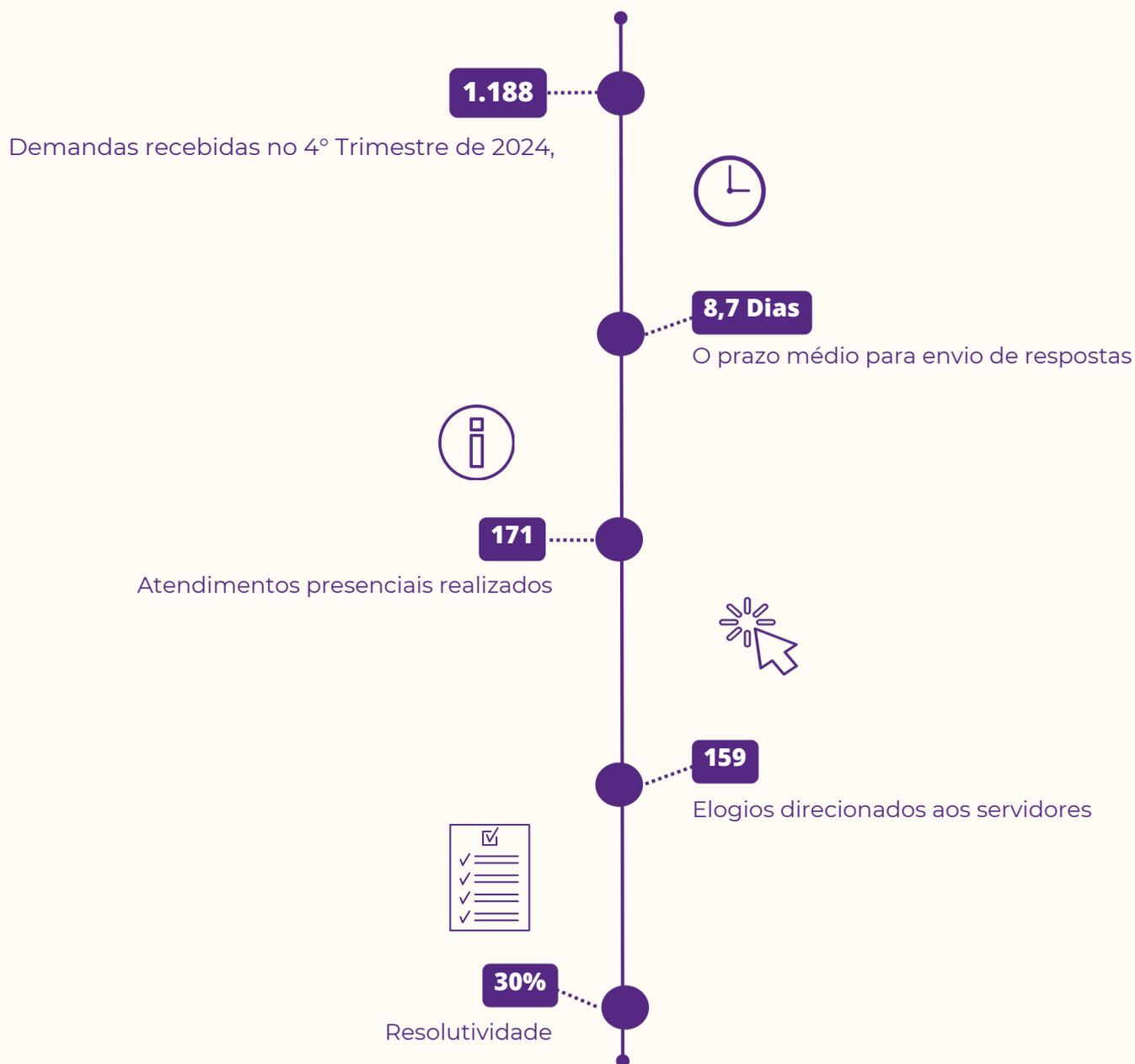
A Ouvidoria localizada no Hospital Regional de Ceilândia tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão.

Para tanto, encontra respaldo no Decreto nº 39.546/2018, que dispõe sobre o regimento interno da SES-DF e em seu art. 285, estabelece a competência das Ouvidorias seccionais.

A unidade é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria relacionadas à atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Oeste, restrita à Região Administrativa de Ceilândia.

O trabalho refere-se ao 4º Trimestre do ano de 2024 (1º de OUTUBRO a 31 de DEZEMBRO) e apresenta os três assuntos mais demandados no período, os índices de resolutividade e seus desdobramentos, bem como exibe os indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria.

Destques



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
pesquisa realizada do dia 09/01/2025

Assuntos mais demandados

Assunto	Quantidade	Resolvida	Não Resolvida	HRC	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em UBS	237	10	13	-	-	-	-	237	0	28%
Agendamento de consulta	197	5	25	-	-	-	-	197	0	26%
Atendimento em Unidade Hospitalar	173	6	9	-	-	-	-	173	0	40%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
pesquisa realizada do dia 09/01/2025

DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA

Assunto	Especialidade	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?
Agendamento de consulta	Cardiologia	Agendamento da consulta para 24/10/2024	sim	60 dias	Não se aplica	NÃO
	Ortopedia	Consulta ambulatorial Agendada	Não	30 dias	Não se aplica	NÃO
	Cirurgia Geral	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	1 ano e 3 meses	Amarelo	NÃO
	Cirurgia Geral	Aguardando disponibilidade de vaga	Não	1 ano	Não se aplica	Sim
	Cirurgia Geral	Solicitação do paciente foi Negada pelo regulador para adequação mediante Nota técnica e mais informações adicionais, Consulta Nova inserida.	Sim	8 meses	Amarelo	NÃO
	Mastologia	Aguardando disponibilidade de vaga para consulta ambulatorial	Não	Aguardando desde fevereiro de 2024	Não se aplica	Sim
	Oftomologia	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	1 ano	verde	Sim
	Urologia	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	janeiro de 2022	Verde	Sim
	Proctologia	Aguardando disponibilidade de vaga	Sim	Aguardando desde 14/12/2023	Verde	Sim
	Cardiologia	Perdeu a data da consulta	Não	1 ano e 06 meses	Amarelo	Sim

DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO EM UBS

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Tem registro no SISREG	Prazo	Classificação de risco do atendimento	Primeiro registro?
Atendimento em UBS	Médico da Família e Comunidade	Médico que atende a Unidade de licença médica (atestado)	-	-	-	Sim
	Distribuição de fraldas	Realizado contato com paciente para retirada das fraldas na unidade de saúde.	-	-	-	Sim
	Farmácia	Informa que está aguardado o recebimento dos medicamentos pela Farmácia Central, mas não sabe dar previsão de quando.	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Afastamento legal, atestado médico	-	-	-	Não
	Farmácia	Não atendimento por motivo de recebimento mensal e conferência dos medicamentos	-	-	-	Sim
	Horário de Funcionamento	UBS 5- Informa do atendimento das 7h até as 18h	-	-	-	Sim
	Médico da Família e Comunidade	Cenário prejudicado em razão de afastamentos legais	-	-	-	Não
	Vacinas	Informa que a Vacina da Covid é para Grupos prioritários	-	-	-	Sim
	Regulação	Regulação em Reabilitação Infantil realizada como solicitado	Sim	-	Vermelho	Sim
	Gerência da Unidade	Esclarecimentos quanto ao dia para marcação de consultas	-	-	-	Sim

DESDOBRAMENTO DE 10 MANIFESTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto?
Atendimento em unidade hospitalar	Remoção de Pacientes	Informa grande demanda e número reduzido de ambulâncias, motoristas e técnicos em enfermagem	-	-	Sim
	Hematologia	Remarcação de Exame evido a falta de transporte	-	-	Sim
	Emergência	Gerência informa que não tem o que responder mais a este reclamante, o mesmo não está interessado na melhoria do serviço e sim em provocar qualquer leitor de suas reclamações	-	-	Sim
	Traumatologia e Ortopedia	Orienta o paciente a aguardar sua cirurgia	-	-	Sim
	Ginecologia e Obstetrícia	Por motivo de afastamento legal da médica, Aguarda aberura de reagendamento para nova consulta	-	-	Sim
	Traumatologia e Ortopedia	Informações quanto ao déficit de servidores e alta demanda	-	-	Sim
	Traumatologia e Ortopedia	Cirurgia realizada em 10/010/2024	-	-	Sim
	Emergência	Informações quanto à restrição de atendimento devido à alta demanda e superlotação.	-	-	Sim
	Emergência	Informa Alta Demanda e Falta de Médicos, gerando Restrição de Atendimento	-	-	Sim
	Pediatria	Atendimento a pacientes com urgência devido a risco de morte	-	-	Não

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA E SUGESTÕES DE MELHORIA

A Seccional do HRC foi uma das ouvidorias seccionais que mais receberam demandas, totalizando 1.188 registros, segundo dados do Painel da Ouvidoria. O percentual de resolutividade da unidade foi de 30%, com uma leve queda em comparação ao último trimestre. Esse índice reflete quando o próprio demandante finaliza seu protocolo, indicando se a demanda foi resolvida ou não.

O tema mais demandado foi novamente o Atendimento em UBS, que também inclui os atendimentos em Policlínicas e CAPS. Isso se justifica pelo grande número de unidades na Região Oeste de Saúde, em Ceilândia, que possui 22 unidades, o maior número entre todas as regiões de saúde.

A maioria dos atendimentos presenciais realizados pela ouvidoria do hospital consistiu em reclamações de usuários sobre a demora no atendimento do Pronto-socorro.

No que se refere às demandas sobre agendamento de consultas, a maioria trata de reclamações sobre a demora para realização das consultas e a previsão para que elas ocorram. Um problema recorrente que chamou a atenção foi o alto número de consultas, exames e cirurgias autorizadas, mas não realizadas. O principal fator para isso é a falta de comunicação entre as áreas de Regulação e os pacientes, que muitas vezes estavam agendados, mas não tinham conhecimento ou não compareceram por falta de aviso prévio. Nesta demanda, notou-se aumento no índice de resolutividade. No painel de Ouvidoria consta que no trimestre de 01/07 a 30/09/2024, o índice de resolutividade mencionado foi de 34% e no último trimestre de 2024 (01/10 a 31/12/2024), o índice subiu para 38% de resolutividade. A Unidade Setorial da Ouvidoria do HRC apresentou ao cidadão manifestante as respostas recebidas dos setores de regulação e marcação de consultas e exames, o que justifica o aumento da resolutividade alcançada, em relação ao trimestre anterior.

INDICADORES

	2023	2024	
Resolutividade	4° Trimestre	4° Trimestre	Varição Absoluta
Quantidade de manifestações	1.122	1.187	+5%
Percentual de resolutividade	34%	30%	-4%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> pesquisa realizada do dia 09/01/2025

INDICADORES

Prazo de Resposta	2023	2024
	4º Trimestre	4º Trimestre
Tempo médio de resposta ao cidadão	7,1 dias	8,1 dias
Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0	9

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> pesquisa realizada do dia 09/01/2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Indicador	4º trimestre de 2023	4º trimestre de 2024	Variação Absoluta
Índice de Resolutividade	40%	33%	-7%
Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	74%	76%	+2%
Índice de recomendação	82%	78%	-4%
Índice de satisfação com o atendimento	75%	75%	0%
Índice de satisfação com o sistema	84%	83%	-1%
Satisfação com a resposta	63%	70%	+7%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> pesquisa realizada do dia 09/01/2025

CONCLUSÃO

Com base na análise apresentada, a ouvidoria do HRC enfrentou desafios significativos nos últimos meses, especialmente devido à falta de pessoal. Durante o 4º trimestre de 2024, houve acréscimo de servidores no local, o que impactou positivamente nos índices de resolutividade. O aumento de pessoal possibilitou uma melhora na capacidade de atendimentos da ouvidoria, mas ainda existe grande potencial de melhorar de forma significativa os resultados.

Apesar dos aspectos positivos observados nos números do trimestre, ainda há carência de servidores no setor e a falta de pessoal restringiu a possibilidade de alcançar uma resolutividade mais elevada e uma satisfação maior dos usuários. Com um corpo completo de servidores, a ouvidoria poderia ter obtido melhores resultados, realizando apurações mais detalhadas, melhorando a qualidade das respostas, reduzindo o tempo de resposta e intensificando o contato direto com as áreas demandantes por meio de visitas presenciais.

A nomeação de novos servidores é essencial para que a ouvidoria do HRC supere os desafios atuais e melhore continuamente seus índices de desempenho e satisfação dos usuários. O fortalecimento da equipe permitirá à ouvidoria retomar um nível de excelência e oferecer um serviço de qualidade superior.

O setor tem passado por mudanças, reestruturações, tem feito novos planejamentos e adequações para possibilitar melhorias no atendimento ao cidadão. A sala de atendimento da Ouvidoria do HRC recebeu patrimônio novo, como por exemplo uma longarina externa para que o cidadão aguarde o atendimento quando necessário, mas ainda carece de atualização de maquinário e tecnologia. O saldo é positivo no trimestre estudado, com boas perspectivas para melhorias em 2025.

OUVIDORIA/HRC

Telefone: 3449-6145

E-mail: ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br