

HOSPITAL REGIONAL  
CEILÂNDIA

# Relatório da Ouvidoria

3º Trimestre 2024

# **Apresentação**

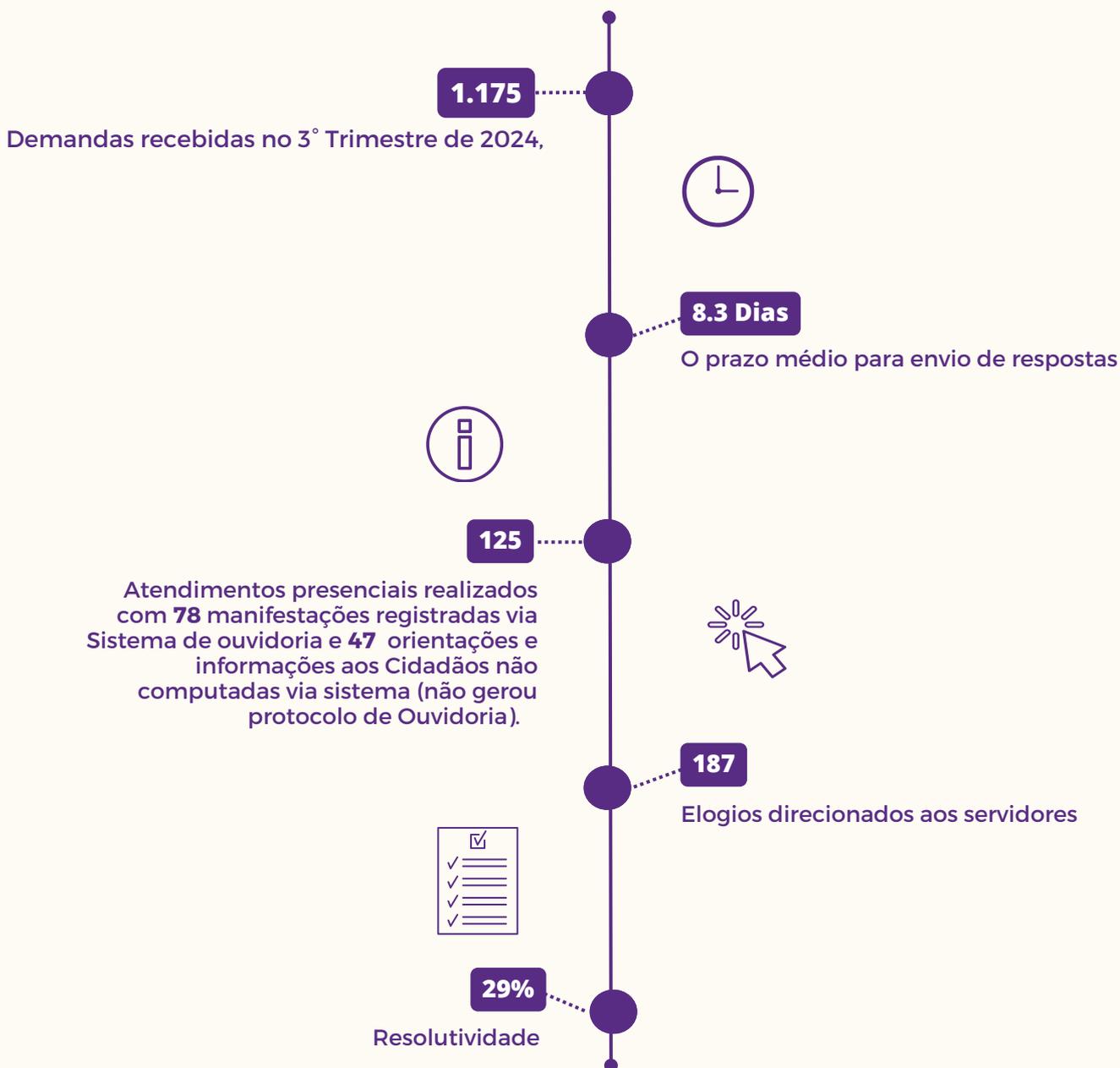
A Ouvidoria localizada no Hospital Regional de Ceilândia tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão.

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 presente trabalho refere-se ao 3º Trimestre do ano de 2024 (1º de JULHO a 30 de SETEMBRO) e apresenta os três assuntos mais demandados no período 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 01/07/2024 - 30/09/2024

# Assuntos mais demandados

Assunto	Quantidade	Resolvida	Não Resolvida	HRC	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
<b>Atendimento em UBS</b>	<b>279</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>261</b>	<b>18</b>	<b>279</b>	<b>0</b>	<b>59%</b>
<b>Agendamento de consulta</b>	<b>202</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>00</b>	<b>179</b>	<b>11</b>	<b>202</b>	<b>0</b>	<b>36%</b>
<b>Atendimento em Unidade Hospitalar</b>	<b>122</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>31%</b>

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
pesquisa realizada do dia 01/07/2024 - 30/09/2024

# 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	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro Registro do cidadão sobre o assunto?
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 devido 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 abertura 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 1.175 registros, segundo dados do Painel da Ouvidoria. O percentual de resolutividade da unidade foi de 29%, 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 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.

Além disso, foi observada uma grande quantidade de solicitações devolvidas e canceladas, sem que os pacientes ou solicitantes tivessem ciência. Essas solicitações foram despachadas para reenvio às áreas responsáveis.

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.

# INDICADORES

	<b>2024</b>	<b>2023</b>	
<b>Resolutividade</b>	<b>3° Trimestre</b>	<b>3° Trimestre</b>	<b>Varição Absoluta</b>
<b>Quantidade de manifestações</b>	<b>1.175</b>	<b>1.180</b>	<b>-5%</b>
<b>Percentual de resolutividade</b>	<b>29%</b>	<b>40%</b>	<b>-11%</b>

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> pesquisa realizada do dia 01/07/2024 - 30/09/2024



<b>Prazo de Resposta</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
	<b>3º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>
<b>Quantidade de manifestações vencidas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> pesquisa realizada do dia 01/07/2024 - 30/09/2024

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Indicador	2023	2024	Variação Absoluta
Índice de Resolutividade	40%	29%	-11%
Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	74%	83%	9%
Índice de recomendação	82%	82%	0%
Índice de satisfação com o atendimento	75%	79%	4%
Índice de satisfação com o sistema	84%	85%	1%
Satisfação com a resposta	63%	85%	22%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> pesquisa realizada do dia 01/07/2024 - 30/09/2024

# CONCLUSÃO

Com base na análise apresentada, a ouvidoria do HRC enfrentou desafios significativos nos últimos meses, especialmente devido à falta de pessoal. Durante o 3º trimestre de 2024, todas as atividades foram conduzidas por apenas um servidor, o que impactou negativamente os índices de resolutividade. A ausência de uma equipe completa e ativa contribuiu para uma queda substancial na eficiência e na capacidade de atendimento da ouvidoria, limitando o potencial de melhorar de forma significativa os resultados.

Apesar dos aspectos positivos observados nos números do trimestre, 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 e intensificando o contato direto com as áreas demandantes por meio de visitas presenciais.

É importante ressaltar que, no mês de outubro, mais um servidor estará compondo a equipe, o que pode trazer uma melhoria significativa no próximo relatório trimestral. 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.

**OUVIDORIA/HRC**

**Telefone: 3449-6145**

**E-mail: [ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br](mailto:ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br)**