

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

Relatório 1º Trimestre

2024



SUMÁRIO

01.
Introdução
02.
Apresentação
03.
Estatísticas
04.
Conclusão
- 05
Equipe

OUVIDORIA



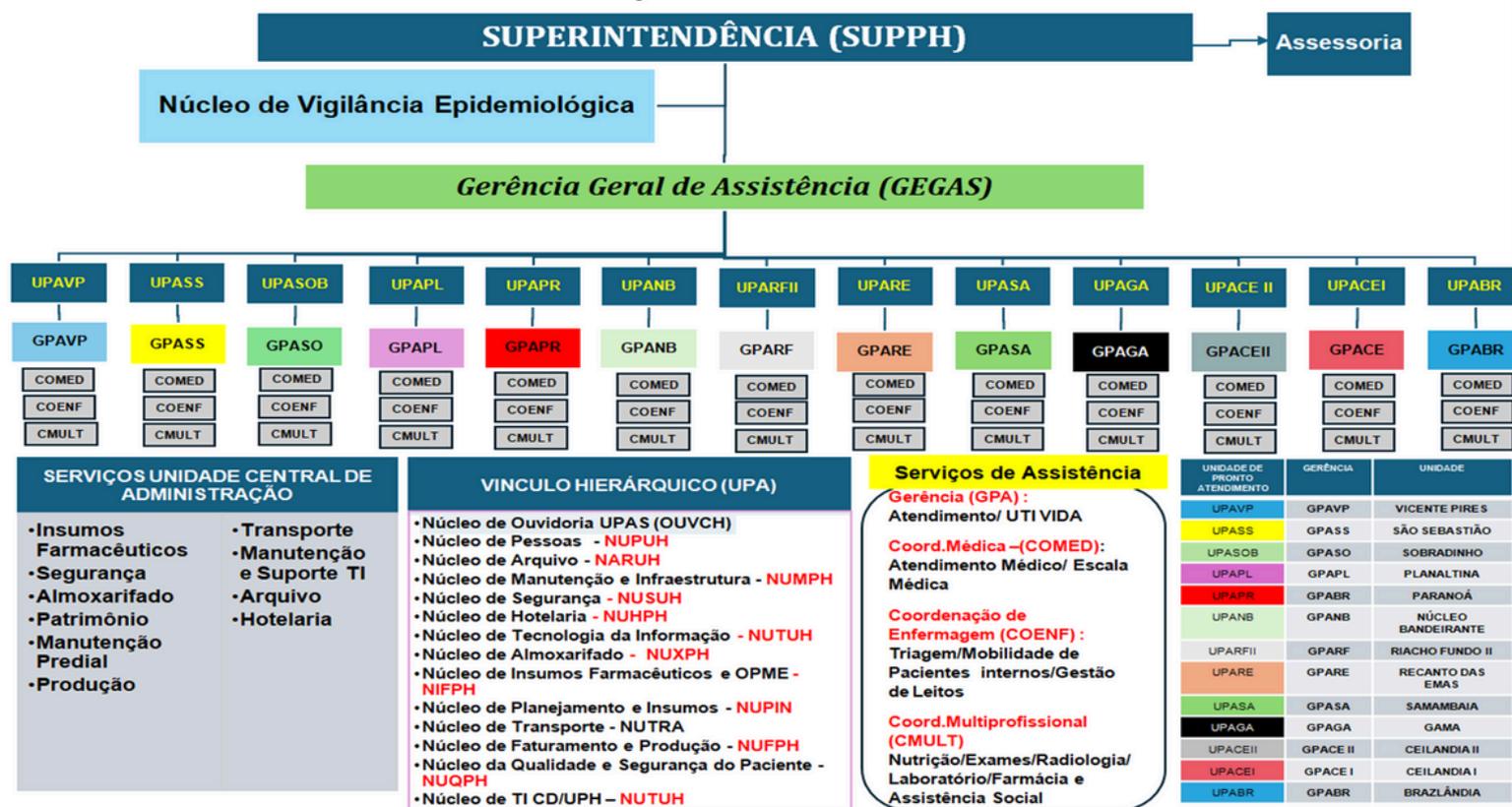
A Unidade de Pronto Atendimento 24 horas (UPA 24h) faz parte da Rede de Atendimento de Urgência e Emergência, oferecendo uma estrutura simplificada que engloba serviços como radiologia, pediatria, exames laboratoriais e leitos de observação. A UPA presta atendimento especializado a pacientes com condições clínicas agudas ou exacerbadas, além de oferecer o primeiro socorro em casos cirúrgicos e traumáticos. Seu propósito é manter os pacientes sob observação por até 24 horas e encaminhá-los para serviços hospitalares, se necessário. O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF) gerencia diversas UPAs e hospitais, sendo a Ouvidoria o canal institucional que promove a interação entre a comunidade e a entidade.

A estrutura das UPAs é detalhadamente descrita neste relatório, com base na análise dos registros das interações recebidas, processadas e respondidas pela Ouvidoria das UPAs (Unidades de Pronto Atendimento/IGESDF), abrangendo solicitações, informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias. Esses dados foram coletados por meio de três canais de acesso: atendimento presencial, linhas telefônicas (160/162) e pelo site <https://www.participa.df.gov.br>.

Este relatório promove a transparência e contribui para a otimização dos procedimentos laborais, identificando áreas passíveis de revisão e fortalecendo a eficácia organizacional. Adicionalmente, são apresentadas as estruturas das Unidades de Pronto Atendimento, juntamente com suas respectivas siglas, que estarão detalhadas nas tabelas contidas neste documento.

Funcionamento - UPAS

UNIDADE DE ATENÇÃO PRÉ - HOSPITALAR - UPH



No trimestre atual de 2024, o organograma que apresentamos sofreu alterações. Essas mudanças, que envolvem os fluxos dos Serviços de Assistência e os Vínculos de Núcleos, foram analisadas em conjunto com as Unidades. O objetivo dessas modificações é proporcionar respostas mais rápidas e eficientes para os cidadãos.

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um espaço institucional que busca fomentar o relacionamento entre a população e o governo. Seu objetivo é encontrar soluções para os problemas percebidos pelo cidadão em conjunto com as áreas técnicas, garantindo a participação de todos os envolvidos e identificando oportunidades de melhorias para a Administração Pública.

Melhor atendimento
Menor fila nos prontos socorros de hospitais
Aumentar a capacidade do SUS



Este **Relatório** tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015. O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria das UPAS durante o período de **1º de janeiro a 31 de março de 2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade. Conforme o inc. VII, art. 2º, da referida instrução normativa, este relatório será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

VISÃO GERAL

Neste relatório, apresentamos as estatísticas derivadas do Painel de Ouvidoria, acessível no endereço eletrônico <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> e do Sistema Interno do Núcleo de Ouvidoria das UPAS. As informações abrangem as manifestações recebidas dos 03 canais de entrada de manifestações (telefone, internet e presencial) durante o 1º trimestre de 2024.

Região Administrativa	Total de Manifestação
Núcleo Bandeirante	92
São Sebastião	88
Ceilândia I	84
Recanto das Emas	91
Sobradinho	76
Samambaia	89
Ceilândia II	55
Paranoá	75
Brazlândia	27
Gama	93
Planaltina	68
Riacho Fundo	65
Vicente Pires	76
Total	979

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024

NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024, TODAS AS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS), DIVIDIDAS POR REGIÕES ADMINISTRATIVAS, RECEBERAM 979 MANIFESTAÇÕES. ESSE NÚMERO É SIGNIFICATIVAMENTE MAIOR DO QUE AS 617 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO MESMO PERÍODO DE 2023. O AUMENTO SE DEVE À SUPERLOTAÇÃO NAS UPAS E À PANDEMIA DE DENGUE.

VISÃO GERAL

No quadro a seguir, observamos que, no total geral das 13 Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), alcançamos uma média de resolução de 30%. No entanto, quase atingimos 100% no prazo de respostas, com 880 questões respondidas em uma média de 13,82 dias. A maioria das solicitações foi feita pela internet, devido à ausência de atendimento presencial da Ouvidoria nas UPAs. Isso indica que o cidadão está mais consciente do Sistema de Ouvidoria - PARTICIPA.

As questões consideradas resolvidas são aquelas avaliadas pelo cidadão na pesquisa de satisfação, sendo registradas apenas se o cidadão estiver satisfeito, insatisfeito ou optar por não responder. No total, em todas as UPAs, apenas 29 questões foram resolvidas e 70 não foram resolvidas, demonstrando a insatisfação do cidadão e a necessidade de melhorar a qualidade das respostas.

Durante as visitas às Unidades, foi enfatizada a importância de enriquecer as respostas ao cidadão. Por exemplo, os textos devem ser claros, objetivos e sem jargões, respondendo diretamente ao que o cidadão está perguntando. A meta do Núcleo de Ouvidoria das UPAs é formar uma gestão consciente e acolhedora, visando satisfazer o cidadão ao máximo, dentro dos preceitos normativos, e promover uma participação social ativa.

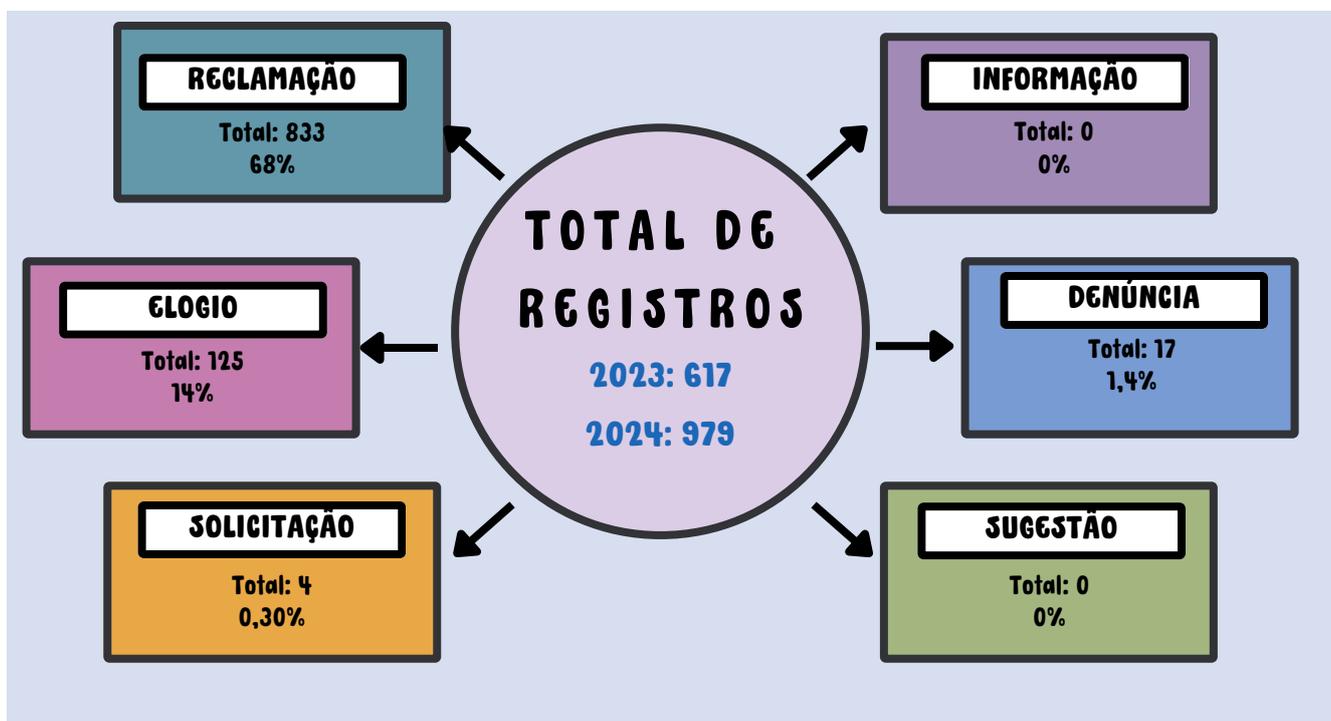


FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

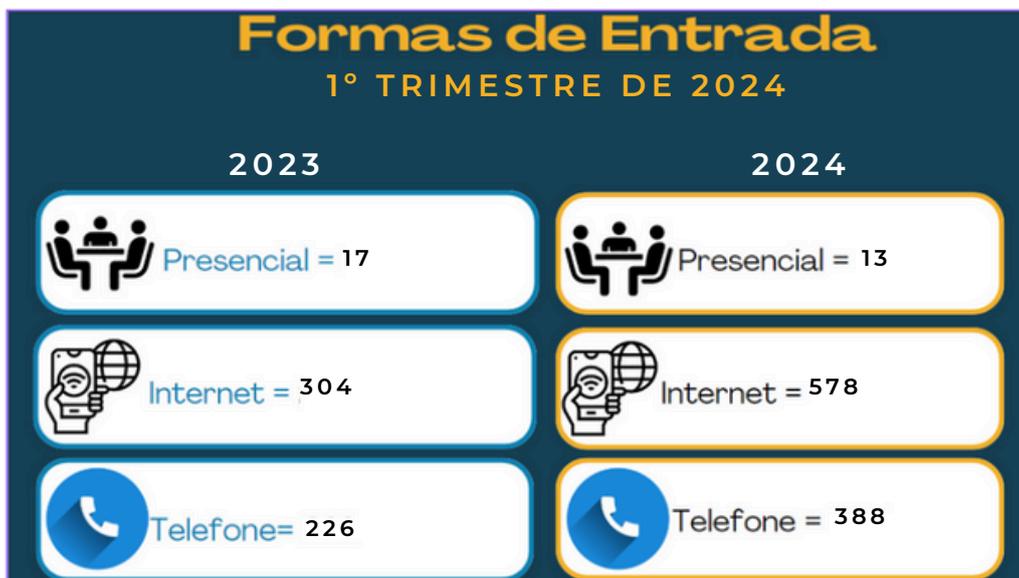


Tipologias

A MAIOR PARTE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELAS UPAS CONSISTIU EM RECLAMAÇÕES, TOTALIZANDO 979 REGISTROS ADICIONALMENTE, OBSERVOU-SE A RECEPÇÃO DE:



FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).



FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

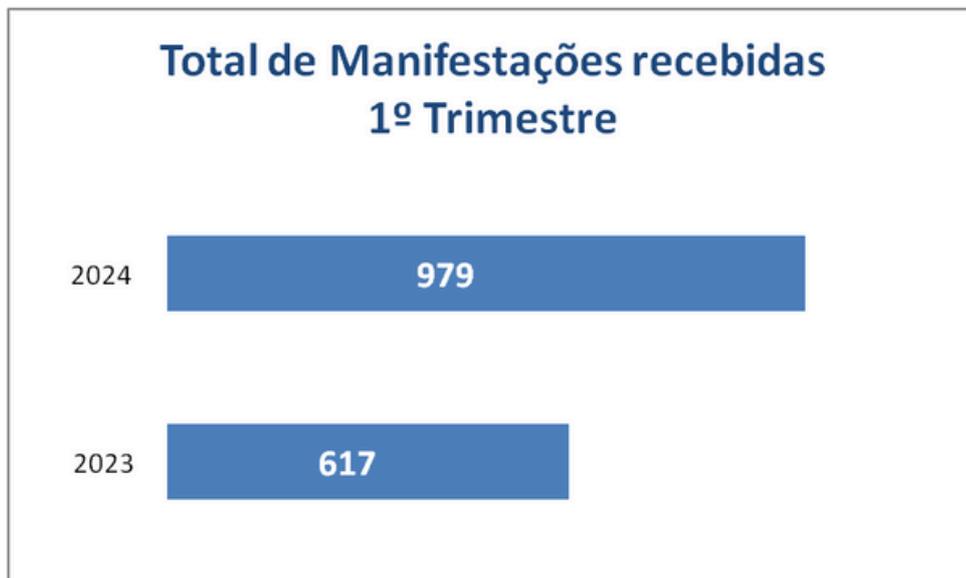
EM RELAÇÃO ÀS FORMAS DE MANIFESTAÇÃO NAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS), ESTAS PODEM SER REALIZADAS POR MEIO DA INTERNET (ATRAVÉS DO PORTAL PARTICIPA-DF), POR TELEFONE (POR MEIO DAS OUVIDORIAS SECCIONAIS) OU PRESENCIALMENTE (NAS SEDES DO HOSPITAL DE BASE E DO HOSPITAL SANTA MARIA, BEM COMO EM OUTRAS SECCIONAIS). NO ENTANTO, É IMPORTANTE RESSALTAR QUE AS UPAS NÃO POSSUEM UMA SEDE PRÓPRIA PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL. DESSA FORMA, OBSERVA-SE QUE O ATENDIMENTO PRESENCIAL É BASTANTE LIMITADO QUANDO COMPARADO AO ATENDIMENTO REALIZADO PELA INTERNET E POR TELEFONE, UMA VEZ QUE AS SEDES DAS UNIDADES NÃO OFERECEM ATENDIMENTO PRESENCIAL. CONCLUI-SE, PORTANTO, QUE O CIDADÃO JÁ DISPÕE DA INFORMAÇÃO DE QUE O ATENDIMENTO É PREDOMINANTEMENTE REALIZADO PELA INTERNET.

FORMAS DE ENTRADA (INTERNET/TELEFONE/PRESENCIAL)			
UPAS	INTERNET	TELEFONE	PRESENCIAL
UPANB	53	38	1
UPASS	33	54	1
UPACE I	52	30	2
UPARE	55	34	2
UPASO	51	24	1
UPASA	61	27	1
UPACE II	42	12	1
UPAPR	41	34	0
UPABR	26	1	0
UPAGA	64	27	2
UPAPL	34	33	1
UPARF	35	29	1
UPAVP	31	45	0
TOTAL	578	388	13

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Registramos no 1º trimestre de 2024 um total de **979** (novecentos e setenta e nove) manifestações, em relação ao 1º trimestre de 2023 um total de 617 (seiscentos e dezessete) manifestações.



FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

ASSUNTOS + DEMANDADOS - 1º TRIMESTRE/2024

Os temas mais requisitados pelas 13 Unidades de Pronto Atendimento e suas orientações correspondentes são: **Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, Servidor Público e Atendimento Médico**. Para informações adicionais, favor consultar as próximas páginas.

Assuntos	Qtd	Resolvida/Resolvida após complementar	Não resolvida/Não resolvida após complementar	No prazo	Fora do Prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
1) Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento	565	15	39	562	3	14,07	28%
2) Servidor Público	80	3	2	80	0	12,03	19%
3) Atendimento Médico	128	6	14	127	1	13,71	99%

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

1) Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento

RECLAMAÇÃO – 515

ELOGIOS – 47

SOLICITAÇÃO – 1

SUGESTÃO – 0

INFORMAÇÃO – 0

DENÚNCIAS – 2

Total de 565 registros neste assunto com a média de resolutividade de 28%.

2) Servidor Público

RECLAMAÇÃO – 40

ELOGIOS – 34

SOLICITAÇÃO – 0

SUGESTÃO – 0

INFORMAÇÃO – 0

DENÚNCIAS – 6

Total de 80 registros neste assunto com a média de resolutividade de 19%

3) Atendimento Médico

RECLAMAÇÃO – 108

ELOGIOS – 19

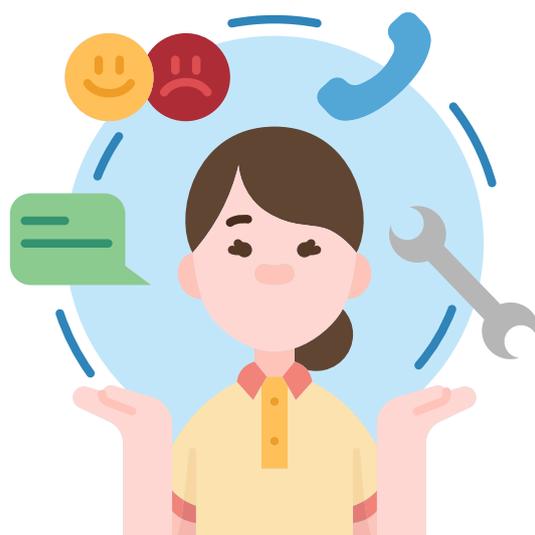
SOLICITAÇÃO – 1

SUGESTÃO – 0

INFORMAÇÃO – 0

DENÚNCIAS – 0

Total de 128 registros neste assunto com a média de resolutividade de 99%



O ASSUNTO "ATENDIMENTO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA" FOI O 2º ASSUNTO MAIS DEMANDADO DA UPB DE SAMAMBAIA. ESSE FOI UM DIFERENCIAL ENTRE TODAS AS OUTRAS, COM 09 RECLAMAÇÕES COM OS INDICADORES NENHUMA RESOLVIDA, COM UM CUMPRIMENTO DE RESPOSTA DE 100% NA MÉDIA DE RESPOSTA 16,9 DIAS E OBTVEU A RESOLUTIVIDADE DE 0%.

INDICATIVOS DAS TABELAS DE DEMONSTRATIVOS DOS DESDOBRAMENTOS :

Os dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos foram compilados a partir das informações do PARTICIPA-DF, do SISTEMA INTERNO MV, do SISTEMA SISREG (registros de atendimentos, regulação e classificação de risco) e do CONTROLE INTERNO do Núcleo de Ouvidoria – UPAS. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

PARTICIPA-DF:

- 1º Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação. Quando **anônima** o paciente ou manifestante não foi identificado.

CONTROLE INTERNO (NOVCH):

- Setor responsável: Unidade(s) responsável(is) pela resposta.
- Justificativa: Racionalização da unidade responsável.
- Tempo de resposta da área técnica: Da data de abertura a contagem do tempo de resposta da Unidade responsável pela resposta.

SISTEMA MV OU SISREG

- Registro MV OU SISREG Indica se o usuário mencionado no relato possui registro no MV OU SISREG, podendo esse usuário (paciente) não ser identificado.
- Data do Atendimento: Data do atendimento realizado. Pode haver registro no MV OU SISREG em atendimento, ou o usuário não ter sido mencionado no relato.
- Classificação de Risco: Classificação do usuário registrada no MV. Quando “Não Classificado” o sistema não identificou.
- Especialidade: Especialidade na qual o usuário foi atendido.

Desdobramento de 13 manifestações do 1º assunto mais demandado do Trimestre:

01 ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO									
UPAS	SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA - RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA - DIA	TEM REGISTRO NO MV	TEM REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
UPANB	GPANB	Sem restrição de atendimento. Atendimento acima da capacidade.	1 DIA	PACIENTE NÃO IDENTIFICADO	NÃO	NÃO CLASSIFICADO	-	-	SIM
UPASS	GPASS	Protocolo de classificação de risco. Tempo de atendimento varia de acordo com a demanda, classificação de risco e demais intercorrências.	02 DIAS	SIM	NÃO	VERDE	25/03/2024	CLINICA MEDICA	NÃO
UPACE I	COMED	Unidade superlotada houve uma grande quantidade de intercorrências com pacientes críticos o que necessita de remanejamento assistencial, reitero que departamento de emergência não é ambiente controlado e variavelmente faz-se a necessidade mudança de fluxos a depender das demandas	2 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPARE	GPARE	Regulamentação das UPAS.	1 DIA	PACIENTE NÃO IDENTIFICADO	-	-	-	-	SIM
UPASO	GPASO	Protocolo de classificação de risco. Tempo de atendimento varia de acordo com a demanda, classificação de risco e demais intercorrências.	2 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPASA	GPASA	Por conta da Dengue e todos os serviços estão super lotados, gerando uma maior atenção aos pacientes com médio e alto risco, avaliação essa realizada na triagem.	26 DIAS	PACIENTE NÃO IDENTIFICADO	-	-	-	-	NÃO
UPACE II	GPACII	Regulamentação das UPAS	12 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAPR	COMED	unidade superlotada houve uma grande quantidade de intercorrências com pacientes críticos o que necessita de remanejamento assistencial, reitero que departamento de emergência não é ambiente controlado e variavelmente faz-se a necessidade mudança de fluxos a depender das demandas.	10 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPABR	GPABR	Reforço que durante o período houve intercorrências e superlotação das salas vermelhas e amarelas operando com capacidade acima do esperado	4 DIAS	PACIENTE NÃO IDENTIFICADO	-	-	-	-	SIM
UPAGA	COMED	Regulamentação das UPAS e informação que o colaborador citado não faz parte do quadro de profissionais do IGES.	6 DIAS	SIM	NÃO	LARANJA	24/02/2024	CLINICA MEDICA	NÃO
UPAPL	GPAPL	Atualmente, o cenário de saúde no DF é crítico devido ao aumento significativo nos casos de Dengue.	9 DIAS	SIM	NÃO	VERDE	16/01/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPARF	COENF	Devido ao cenário endêmico para dengue, o volume de pacientes que procuram a unidade aumentou exponencialmente, causando superlotação e deixando o atendimento mais lento.	6 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAVP	COENF	Prontuário foi enviado de forma segura para o e-mail correto, conforme informado pelo próprio solicitante.	9 DIAS	SIM	NÃO	VERDE	16/01/2024	CLINICA MEDICA	NÃO

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

02

ASSUNTO (2) : SERVIDOR PÚBLICO

UPAS	SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA - RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	TEM REGISTRO NO MV	TEM REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
UPANB	GPANB	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	7 DIAS	SIM	-	AZUL	20/03/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPASS	GPASS	Averiguação do ocorrido e tomada das devidas providências de acordo com o regulamento do IGES.	20 DIAS	SIM	-	VERDE	24/02/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPACE I	GPACE	Apuração dos fatos e medidas corretivas.	20 DIAS	SIM	-	BRANCO	16/03/2023	CLINICA MÉDICA	SIM
UPARE	GPARE	Averiguação do ocorrido e tomada as devidas providências de acordo com o regulamento do IGES.	14 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPASO	COMED	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	4 DIAS	PACIENTE NÃO IDENTIFICÁVEL	-	-	-	-	SIM
UPASA	GPASA	Ação interna para aplicação de Plano de Orientação a todos os componentes do plantão citado sobre os fluxos institucionais praticados na Unidade,	5 DIAS	PACIENTE NÃO IDENTIFICÁVEL	-	-	-	-	SIM
UPACE II	COENF	Realização de ações como reuniões com as equipes para pontuar melhorias nos processos da unidade.	19 DIAS	SIM	-	AMARELO	13/03/2024	CLINICA MEDICA	NÃO
UPAPR	COENF	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	15 DIAS	SIM	-	AZUL	12/03/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPABR	CMULT	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	20 DIAS	SIM	-	AZUL	03/02/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPAGA	COENF	Apuração dos fatos mediante o Código de Ética dos profissionais do IGESDF, Código de Apuração Disciplinar do IGESDF, Código de Ética do COREN-DF, além das normas e regras da Unidade. Aplicação de curso de reciclagem de classificação de risco e protocolo de dor torácica para equipe de enfermagem,	9 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAPL	COENF	Esclarecimentos e melhoria dos processos de trabalho, e ações que visem boas práticas comportamentais no ambiente laboral.	17 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPARF	GPARF	Justificativa referente às escalas dos colaboradores.	20 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAVP	COENF	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	5 DIAS	PACIENTE NÃO IDENTIFICADO	-	-	-	-	SIM

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel.

ASSUNTO (3) : ATENDIMENTO MÉDICO									
UPAS	SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA - RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	TEM REGISTRO NO MV	TEM REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
UPANB	COMED	O dimensionamento da equipe médica está sendo revisado, a fim de suprir a demanda da região e proporcionar agilidade no atendimento	13 DIAS	SIM	-	AMARELO	30/03/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPASS	COMED	Profissionais da Unidade trabalham dentro dos Valores Institucionais preconizados pelo Instituto que se constituem como parâmetros básicos que direcionam os relacionamentos internos e externos.	11 DIAS	PACIENTE NÃO IDENTIFICADO	-	-	-	-	SIM
UPACE I	GPACE	Atendimento estava restrito por superlotação, sendo necessário priorizar os casos de maior gravidade, sobre a falta de termômetro iremos apurar os fatos e adotar as medidas cabíveis, pois a unidade não está desabastecida de tal equipamento.	16 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPARE	NUQPH/GPACE	Apuração dos fatos junto à NUQPH.	4 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPASO	COMED/GPASO	Apuração dos fatos e esclarecimentos.	10 DIAS	SIM	-	AMARELO	11/03/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPASA	COMED	Atendimento ao paciente. Evidenciado superlotação e i grande índice de casos da dengue. Treinamento e orientações para equipe.	20 DIAS	SIM	-	LARANJA	03/02/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPACE II	GPACE	Apuração dos fatos e realização de reunião com colaboradores novatos abordando o tema "cuidado como o pacientes".	06 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAPR	COMED	No dia a Unidade tinha apenas um plantonista prestando atendimento no consultório enquanto os outros estavam em atendimento com as demandas internas, Outrossim, foi a superlotação que houve uma grande quantidade de intercorrências com pacientes críticos necessitando de remanejamento.	12 DIAS	ANÔNIMA	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPABR	COMED	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	03 DIAS	SIM	-	VERDE	15/02/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPAGA	COMED	Epidemia de Dengue, logo, devido à superlotação da unidade e ao aumento do fluxo de pacientes, muitos paciente precisaram aguardar mais que o previsto.	06 DIAS	SIM	-	AMARELO	13/03/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPAPL	COMED	Epidemia de Dengue, logo, devido à superlotação da unidade e ao aumento do fluxo de pacientes, muitos paciente precisaram aguardar mais que o previsto.	09 DIAS	SIM	-	LARANJA	09/03/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPARF	COMED	Epidemia de Dengue, logo, devido à superlotação da unidade e ao aumento do fluxo de pacientes, muitos paciente precisaram aguardar mais que o previsto.	08 DIAS	SIM	-	VERDE	22/03/2024	CLINICA MÉDICA	SIM
UPAVP	COMED	Atendimento realizado conforme protocolo Manchester.	10 DIAS	SIM	-	AMARELO	12/02/2024	CLINICA MÉDICA	SIM

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel.

Com base nas tabelas de desdobramento dos assuntos, fica evidente que as justificativas precisam ser mais claras e precisas para garantir que o cidadão compreenda que suas perguntas, dúvidas e insatisfações estão sendo devidamente abordadas. A insatisfação nem sempre é resultado de uma negação, mas muitas vezes surge devido a problemas sociais e políticos, entre outros. No entanto, podemos atenuar isso, esclarecendo ao cidadão que todas as instituições seguem uma conduta, regimentos e legislações que devem ser respeitadas.

As Unidades devem se esforçar para humanizar ao máximo suas respostas, mantendo-as alinhadas às normas. É crucial conscientizar os gestores e aprimorar as ações para resolver os serviços que ainda não estão atendendo adequadamente os cidadãos. Apesar de a maioria das questões já terem sido respondidas, ainda precisamos melhorar nossa eficácia para promover uma participação social mais efetiva.



INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

UPAS	2023		2024		VARIÇÃO DE RESOLUTIVIDADE	
	PERÍODO	1º TRIMESTRE	PERÍODO	1º TRIMESTRE	Quantidade manifestação (%)	Percentual resolutividade
	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade		
UPANB	61	20%	92	40%	50,82%	-100%
UPASS	32	43%	88	20%	175%	53%
UPACE I	40	50%	84	20%	110%	60%
UPARE	36	12%	91	14%	152,78	-17%
UPASO	49	33%	76	30%	55,10%	9%
UPASA	58	67%	89	18%	53,45%	73%
UPACE II	30	0%	55	33%	83,33%	0%
UPAPR	64	33%	75	17%	17,19%	48%
UPABR	14	100%	27	50%	92,86%	50%
UPAGA	40	29%	93	67%	132,5%	-131%
UPAPL	38	0%	68	25%	78,95%	0%
UPARF	47	0%	65	43%	38,30%	0%
UPAVP	108	40%	76	11%	29,63%	73%
TOTAL	617	Média (33%)	979	Média (30%)	77,74%	Média (9%)

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

Análise dos Resultados Apresentados:

Na avaliação da eficácia da resolutividade em 2024, abrangendo as 13 Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), observou-se um total de 979 manifestações, resultando em uma média de resolutividade de 30%. Em contrapartida, no ano de 2023, foram registradas 617 manifestações, apresentando uma média de resolutividade de 33%. Isso indica um acréscimo de 77,74% no número total de manifestações entre 2023 e 2024. No entanto, a média de variação na resolutividade foi de 9% ao ano.



INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA

UPAS	2023			2024			VARIÇÃO	
	PERÍODO	1º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	1º TRIMESTRE	PRAZO	Quantidade manifestação vencida (%)	Percentual de manifestação respondida fora do prazo
	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)		
UPANB	0	0	15,4	0	0	13,9	0%	0%
UPASS	0	1	13,9	0	2	13,6	0%	50%
UPACE I	0	0	16,2	0	0	15,2	0%	0%
UPARE	0	0	16,5	0	3	16	0%	100%
UPASO	0	0	17,1	0	0	11,1	0%	0%
UPASA	0	0	17,2	0	0	14,3	0%	0%
UPACE II	0	0	14,4	0	0	11,4	0%	0%
UPAPR	0	1	16,4	0	1	15,4	0%	0%
UPABR	0	1	18	0	0	10,6	0%	0%
UPAGA	1	0	14,9	0	0	11,6	0%	0%
UPAPL	1	0	14,7	0	0	15,6	0%	0%
UPARF	0	0	15,7	0	2	15,5	0%	0%
UPAVP	0	6	17,7	0	0	15,5	0%	0%
TOTAL	2	9	Média (16,07)	0	08	Média (13,82)	0%	12%

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel.

Análise dos resultados fornecidos:

Deparamo-nos com uma série de desafios, tanto no sistema quanto na dinâmica da equipe. Ainda assim, nossa prioridade constante foi garantir o cumprimento dos prazos e reduzir o tempo de resposta aos cidadãos. No primeiro trimestre, notamos que não houve a ocorrência de respostas vencidas em comparação com o mesmo período do ano de 2023, embora tenham sido identificadas uma média de 12% das respostas fora do prazo, as quais não resultaram em vencimento.



INDICADOR

A realização de uma pesquisa de satisfação é fundamental para a avaliação constante dos serviços oferecidos pela Ouvidoria. Seus indicadores podem incentivar a gestão a monitorar com afincos os prazos e as respostas fornecidas aos cidadãos. Esses elementos críticos fornecem dados tangíveis sobre as expectativas e o atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento, permitindo o desenvolvimento de estratégias para aprimorar a experiência global.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MÉDIA TOTAL DAS 13 UPAS	INDICADOR – 2023 – 1º TRIMESTRE						INDICADOR – 2024 – 1º TRIMESTRE					
	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
MÉDIA	33%	42%	44%	40%	56%	37%	30%	57%	57%	57%	69%	44%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MÉDIA TOTAL DAS 13 UPAS	VARIÇÃO - INDICADOR – 2023 /2024– 1º TRIMESTRE					
	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
MÉDIA	10%	-26,31%	-22,80%	-29,82%	-18,84%	-15,90%

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

Na análise da pesquisa de satisfação realizada no primeiro trimestre de 2024, foi constatado que alcançamos uma resolutividade de 30%, o que representa um aumento de 10% em relação ao mesmo período em 2023. É importante ressaltar que, ao analisar os diferentes indicadores, observamos variações significativas. Por exemplo, o Serviço de Ouvidoria teve uma redução de 26,31%, enquanto o Índice de Recomendação e o Índice de Satisfação com o Atendimento apresentaram queda de 22,80% e 29,82%, respectivamente. Além disso, o Índice de Satisfação com o Sistema registrou uma diminuição de 18,84%, e o Índice de Facilidade de Uso do Sistema teve uma redução de 15,90%. Essas informações nos permitem identificar áreas específicas que demandam atenção e possíveis melhorias, visando sempre o aprimoramento contínuo de nossos serviços.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA UPAS

No relatório referente ao **primeiro trimestre de 2024**, observamos um aumento significativo nas manifestações devido à superlotação causada pela pandemia de dengue. Atualmente, nossa taxa de resolutividade é de 30%, e nosso objetivo para o próximo trimestre é alcançar 42%. Almejamos atingir 100% de respostas dentro do prazo, sem atrasos, e reduzir o tempo médio de resposta para 10 dias.

A maioria das solicitações é realizada pela internet, o que é apropriado para as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que lidam com emergências e urgências. Observamos que algumas unidades têm uma melhor compreensão do Sistema Participa, o que permite uma participação mais efetiva. No entanto, ainda há confusão entre as tipologias por parte dos manifestantes, resultando em um grande número de reclamações. Sugerimos, portanto, uma divulgação mais eficaz dessas tipologias nas UPAs. Embora solicitemos a correção de fluxo para a alteração da classificação ou assunto, nem sempre é possível fazer essa transição devido ao prazo mínimo de 10 dias para sua efetivação.

Os assuntos mais frequentemente abordados estão relacionados ao Atendimento em Unidades de Pronto Atendimento, com uma taxa de resolutividade de 28% neste trimestre. Para o Servidor Público, a resolutividade é de 19%, enquanto para o Atendimento Médico, atingimos 99%. Esses números indicam que temos um índice significativo de respostas que podem ser efetivas.

A maioria dos pacientes das UPAs é classificada no MV (risco verde, azul, branco e amarelo), geralmente com a especialidade de Clínica Médica. As unidades que demandam maior atenção são: Gerência, Coordenação Médica e Coordenação de Enfermagem.

Nas próximas quatro páginas, apresentamos o cronograma das visitas anuais às UPAs, juntamente com fotos dessas visitas em cada unidade. O objetivo dessas visitas é fortalecer a relação com as áreas técnicas e fornecer orientações sobre as ações e atividades da Ouvidoria, com foco especial na promoção da participação social.

Devido à eficácia e assertividade dessas visitas, elas se tornarão um Programa Anual. Esse programa abordará aspectos importantes, como a qualidade das respostas, a resolutividade e a apresentação de relatórios analíticos para que a gestão compreenda o que precisa ser aprimorado, com base nos dados extraídos do Painel de Ouvidoria. Acreditamos na melhoria contínua desses apontamentos e trabalhamos com dedicação e foco na humanização, alinhados à normatização. Contamos com uma participação social inclusiva e ativa.



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA UPAS



Coordenação de Transparência e Ouvidoria – CTOV
Núcleo de Ouvidoria das UPAS - NOVCH
Cronograma de Visita Técnica às Unidades de Pronto Atendimento – UPAS

Apresentação de Ouvidoria e Transparência	11/03/2024		12/03/2024		13/03/2024	
	SEGUNDA		TERÇA		QUARTA	
	NÚCLEO BANDEIRANTE	VICENTE PIRES	SAMAMBAIA	RIACHO FUNDO II	RECANTO DAS EMAS	GAMA
	09h às 10h:30	11h:30 às 13h:30	09h às 10h:30	11h:30 às 13h:30	09h às 10h:30	11h:30 às 13h:30
	14/03/2024		15/03/2024		19/03/2024	
	QUINTA		SEXTA		TERÇA	
	PARANOÁ	SÃO SEBASTIÃO	CEILÂNDIA I	CEILÂNDIA II	SOBRADINHO	PLANALTINA
	09h às 10h:30	11h:30 às 13h:30	09h às 10h:30	11h:30 às 13h:30	09h às 10h:30	11h:30 às 13h:30
	20/03/2024					
	QUARTA					
	BRAZLÂNDIA					
	14h:00 às 15:30					



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA UPAS

NÚCLEO BANDEIRANTE



SAMAMBAIA



VICENTE PIRES



RIACHO FUNDO



RECANTO DAS EMAS



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA UPAS

BRAZLÂNDIA



SOBRADINHO



GAMA



SÃO SEBASTIÃO



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA UPAS

CEILANDIA I



PARANOÁ



PLANALTINA



CEILANDIA II





Conclusão:

O Núcleo de Ouvidoria das UPAs foi incorporado à estrutura da instituição neste trimestre, com o objetivo de aprimorar a comunicação entre os cidadãos, gestores e o IGES. O foco foi melhorar os processos de fluxo, a comunicação, a resolutividade alinhada à qualidade das respostas e fornecer aos gestores informações sobre os assuntos mais relevantes para a melhoria dos serviços.

A primeira iniciativa do Núcleo foi reduzir os atrasos nas demandas e manter os prazos do sistema. Em seguida, foi elaborado um cronograma de visitas às UPAs para melhorar os serviços para os cidadãos e a gestão. Durante essas visitas, foram discutidos temas como o funcionamento do Sistema Participa, a qualidade da resposta, a resolutividade, a apresentação do painel de Ouvidoria, as demandas de denúncias e a importância da Unidade para a sociedade e sua participação social.

Após essas visitas, a equipe planeja continuar com essas visitas anualmente. Outro projeto em andamento é o “Bate Papo com os Gestores”, com o objetivo de manter o gestor focado no que é realmente importante para o cidadão e aproximar ainda mais esses dois membros com uma mediação positiva e focada na resolução de questões importantes para a melhoria contínua.

Além desses projetos, temos o “Café com Ouvidoria” com os Núcleos vinculados às UPAs, para fortalecer os laços e o entendimento dos processos da instituição e apresentar a Ouvidoria como uma aliada para a melhoria dos serviços.

O Núcleo pretende expandir a equipe para atender às necessidades dos gestores das UPAs. Já temos uma sala no Hospital de Base com dois colaboradores e estamos aguardando a chegada de mais um para agilizar os prazos de resposta e focar em Projetos de Gestão.

Lamentamos que alguns gestores não puderam participar, mas planejamos compensar essa lacuna com o agendamento de “bate-papos” com os gestores.

AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA

"ELOGIAR" SIGNIFICA RECONHECER AS AÇÕES POSITIVAS DE OUTRA PESSOA, PROPORCIONANDO DIVERSOS BENEFÍCIOS PARA TODOS OS ENVOLVIDOS. ESTE GESTO FORTALECE AS QUALIDADES E HABILIDADES DO INDIVÍDUO, PROMOVE ALEGRIA, FORTALECE OS LAÇOS INTERPESSOAIS, AUMENTA A AUTOCONFIANÇA E SEGURANÇA, CONTRIBUI PARA ALIVIAR DIFICULDADES, REFORÇA A IDENTIDADE E A AUTOESTIMA, ENTRE OUTROS BENEFÍCIOS.

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - UPAS:
LUCIANA PARENTE MACEDO ANDRADE

ASSESSOR:
LEONARDO GOMES LOUZEIRO

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
LEONARDO MASCARENHAS NOGUEIRA NERY MACIEL (SUBSTITUTO)