IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

Relatório

4º

Trimestre

2024

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

SUMÁRIO

01. Introdução
02. Estrutura das UPAS
03. Apresentação
04. Visão Geral
05. Formas de Entrada
06. Manifestações Recebidas
07. Assuntos + Demandados
08. Desdobramentos
09. Indicadores
10. Avaliação da Equipe de Ouvidoria
11. Agradecimentos

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Unidade de Pronto Atendimento 24 horas (UPA 24h)

A Unidade de Pronto Atendimento 24 horas (UPA 24h) faz parte da Rede de Atendimento de Urgência e Emergência. Ela oferece uma estrutura simplificada que inclui serviços como radiologia, pediatria, fisioterapia, odontologia, exames laboratoriais e leitos de observação. A UPA atende pacientes com condições clínicas agudas ou agravadas e oferece primeiros socorros em casos cirúrgicos e traumáticos. Seu objetivo é manter os pacientes sob observação por até 24 horas e encaminhá-los para hospitais, se necessário.

INTRODUÇÃO

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF), atualmente gerencia 13 UPAs, que são:

- Porte I: UPA Gama, UPA Paranoá, UPA Riacho Fundo, UPA Planaltina, UPA Vicente Pires, UPA Brazlândia e UPA Ceilândia II.
- Porte III: UPA Ceilândia, UPA Núcleo Bandeirante, UPA Samambaia, UPA Recanto das Emas, UPA São Sebastião e UPA Sobradinho.

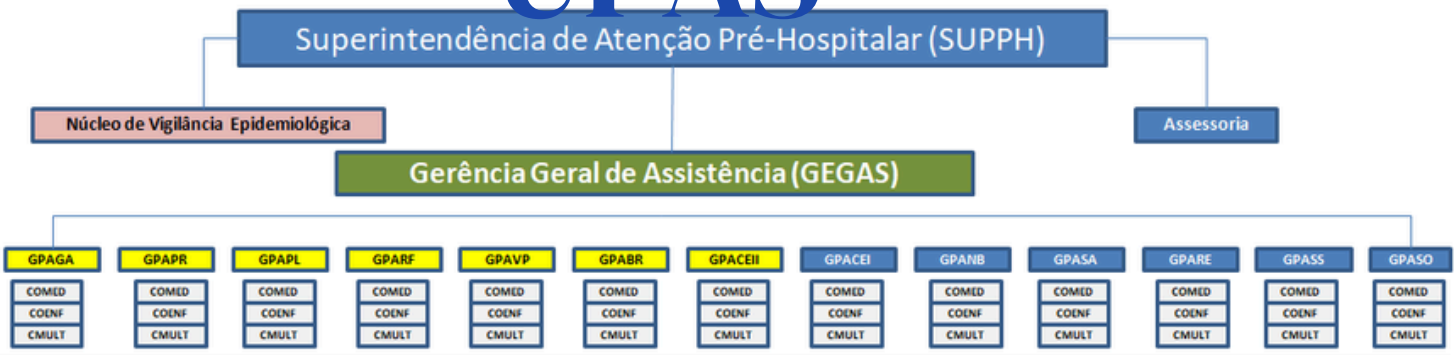
A Ouvidoria é o canal institucional que promove a interação entre a comunidade e o Instituto.

As manifestaçãoes recebidas no 4º trimestre de 2024 são detalhadas neste relatório e foram processadas e respondidas pela Ouvidoria das UPAS Essas manifestações incluiam solicitações, informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias. Os dados foram coletados pelos canais de acesso: atendimento presencial, linhas telefônicas (160/162), *site* do Participa DF, Ouvidor SUS e whatsapp.

Este relatório promove a transparência e contribui para a otimização dos procedimentos de trabalho, identificando áreas que podem ser melhoradas e fortalecendo a eficácia organizacional. Além disso, apresenta as estruturas das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), juntamente com suas respectivas siglas, detalhadas nas tabelas contidas neste documento.

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Estrutura das UPAS



ÁREAS ENVOLVIDAS E VINCULADAS NOS PROCESSOS - UPH

- Diretoria de Atenção à Saúde - (DIASE)
- Superintendência de Atenção Pré-Hospitalar -(SUPPH)
- Gerência Geral de Assistência - (GEGAS)
- Gerência Geral de Qualidade e Processos- GGERQ
- Gerência de Insumos Farmacêuticos e OPME – GEIFO
- Coordenação de Tecnologia UPA´S SUL – COTPH (Ceilândia I, Ceilandia II, Samambaia, Brazlândia, Gama, Riacho Fundo II e Recanto das Emas)
- Coordenação de Tecnologia UPA´S NORTE - COTIP (Vicente Pires, Sobradinho, Planaltina, São Sebastião, Núcleo Bandeirante e Paranoá).

Gerências:

1. Gerência da Unidade GAMA (GPAGA)
2. Gerência da Unidade PARANOÁ (GPAPR)
3. Gerência da Unidade PLANALTINA (GPAPL)
4. Gerência da Unidade RIACHO FUNDO (GPARF)
5. Gerência da Unidade VICENTE PIRES (GPAVP)
6. Gerência da Unidade BRAZLÂNDIA (GPABR)
7. Gerência da Unidade CEILANDIA II (GPACEII)
8. Gerência da Unidade CEILANDIA (GPAGEI)
9. Gerência da Unidade NÚCLEO BANDEIRANTE (GPANB)
10. Gerência da Unidade SAMAMBAIA (GPASA)
11. Gerência da Unidade RECANTO DAS EMAS (GPARE)
12. Gerência da Unidade SÃO SEBASTIÃO (GPASS)
13. Gerência da Unidade SOBRADINHO (GPASO)

Coordenações:

Coordenação Médica (COMED)
Coordenação de Enfermagem (COENF)
Coordenação Multiprofissional (CMULT)

- Núcleo de Ouvidoria UPAS (NOVCH)
- Núcleo de Pessoas - NUPUH
- Núcleo de Arquivo - NARUH
- Núcleo de Manutenção e Infraestrutura - NUMPH
- Núcleo de Segurança - NUSUH
- Núcleo de Hotelaria - NUHPH
- Núcleo de Tecnologia da Informação - NUTUH
- Núcleo de Almoxarifado - NUXPH
- Núcleo de Insumos Farmacêuticos e OPME - NIFPH
- Núcleo de Planejamento e Insumos - NUPIN
- Núcleo de Transporte - NUTRA
- Núcleo de Faturamento e Produção – NUFPH
- Núcleo de Transporte e Remoção de Paciente – NUREM

Serviços de Assistência

(SUPPH)	conduta profissional, conduta ética, denúncias, sigilosos, novas UPAS, fiscalização nas UPAS e dúvida de tramitação.
(GEGAS)	regiões, elogios dos terceirizados da recepção , sigilosos e colaboradores subordinados.
(GPA)	atendimento, superlotação, UTI VIDA , estruturais, atendimento geral, tempo de espera no atendimento, sigilosos de colaboradores subordinados.
COMED	conduta médica, atendimento médico, escala médica, leitos UTI, pediatria.
COENF	triagem, mobilidade de pacientes internos, leitos de internação
CMULT	farmácia, nutrição, laboratório, radiologia, produção, assistência social, odontologia , fisioterapia

	UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA)	GERÊNCIA	UNIDADE
PORTE I	UPAGA	GPAGA	GAMA
	UPAPR	GPAPR	PARANOÁ
	UPARF	GPARF	RIACHO FUNDO II
	UPAPL	GPAPL	PLANALTINA
	UPAVP	GPAVP	VICENTE PIRES
	UPABR	GPABR	BRAZLÂNDIA
	UPACEII	GPACEII	CEILANDIA II
PORTE III	UPACEI	GPACEI	CEILANDIA I
	UPANB	GPANB	NÚCLEO BANDEIRANTE
	UPASA	GPASA	SAMAMBAIA
	UPARE	GPARE	RECANTO DAS EMAS
	UPASS	GPASS	SÃO SEBASTIÃO
	UPASO	GPASO	SOBRADINHO

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.

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 ambos dispõem sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria das UPAS durante o período de **1º de outubro a 31 de dezembro de 2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade. Conforme o inciso VII, art. 2º, da referida instrução normativa, este relatório será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

Equipe - Ouvidoria UPAS

LUCIANA PARENTE MACÊDO ANDRADE

CHEFE DE NÚCLEO CORPORATIVO - OUVIDORIA UPAS

Formada em Administração de Empresas com Habilitação em Gestão de Informação e Gestão de Negócios.
Pós-Graduada em Gestão de Projetos.

KÉSIA VITÓRIA RODRIGUES CALADO

ASSESSORIA TÉCNICA

Bacharel em Direito

LUCIANA FEIJÓ

ASSESSORIA TÉCNICA

Bacharel em Administração de Empresas

Visão Geral

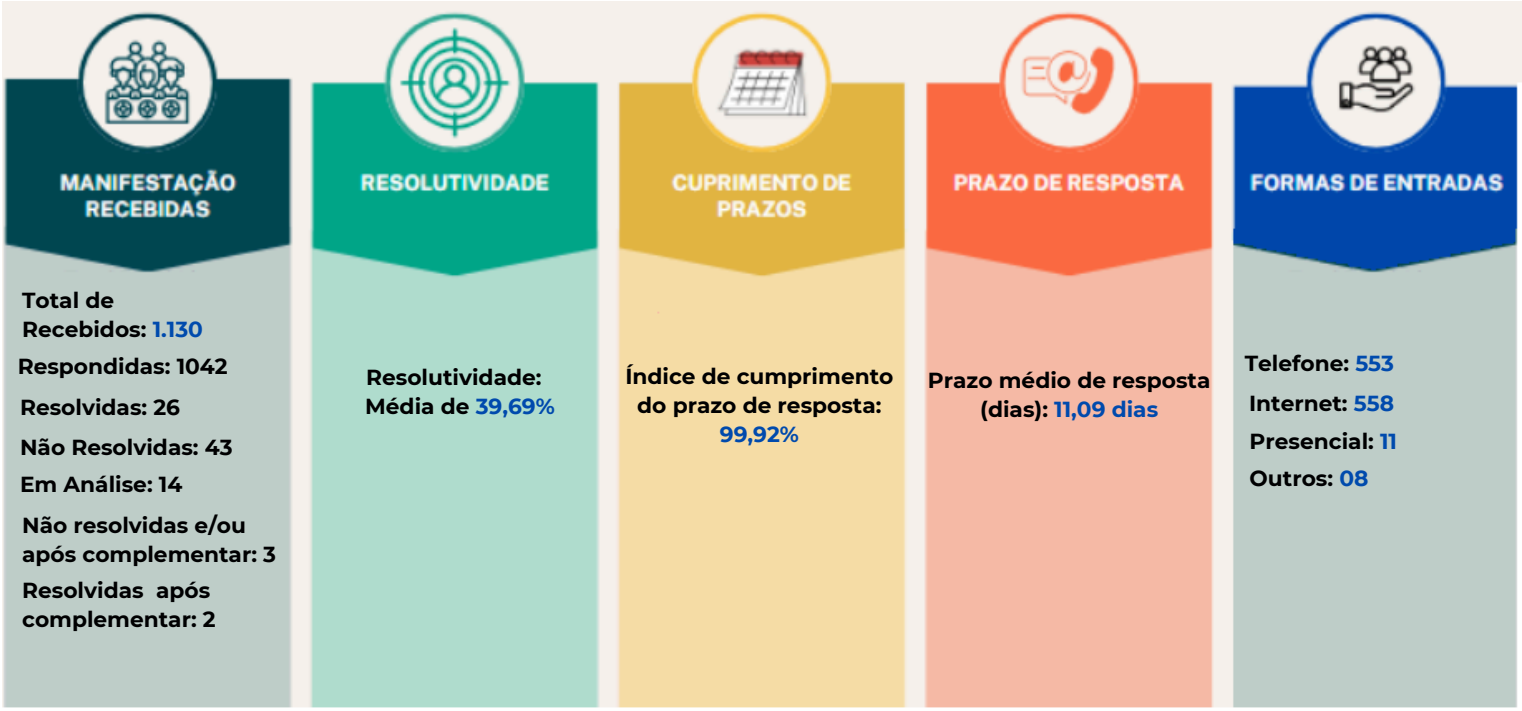
IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

UPAS

O relatório das 13 UPAs mostra uma média de resolução de 39,69%, com 99,92% das respostas dentro do prazo, totalizando 1042 questões respondidas em uma média de 11,09 dias. A maioria das solicitações foi feita online, mostrando que os cidadãos estão mais conscientes sobre o Sistema de Ouvidoria - PARTICIPADF.

As questões resolvidas e não resolvidas são avaliadas pelos cidadãos em pesquisas de satisfação.

Durante visitas às Unidades, foi destacada a importância de respostas claras e objetivas. O Núcleo de Ouvidoria das UPAs busca promover uma gestão acolhedora e incentivar a participação ativa dos cidadãos.



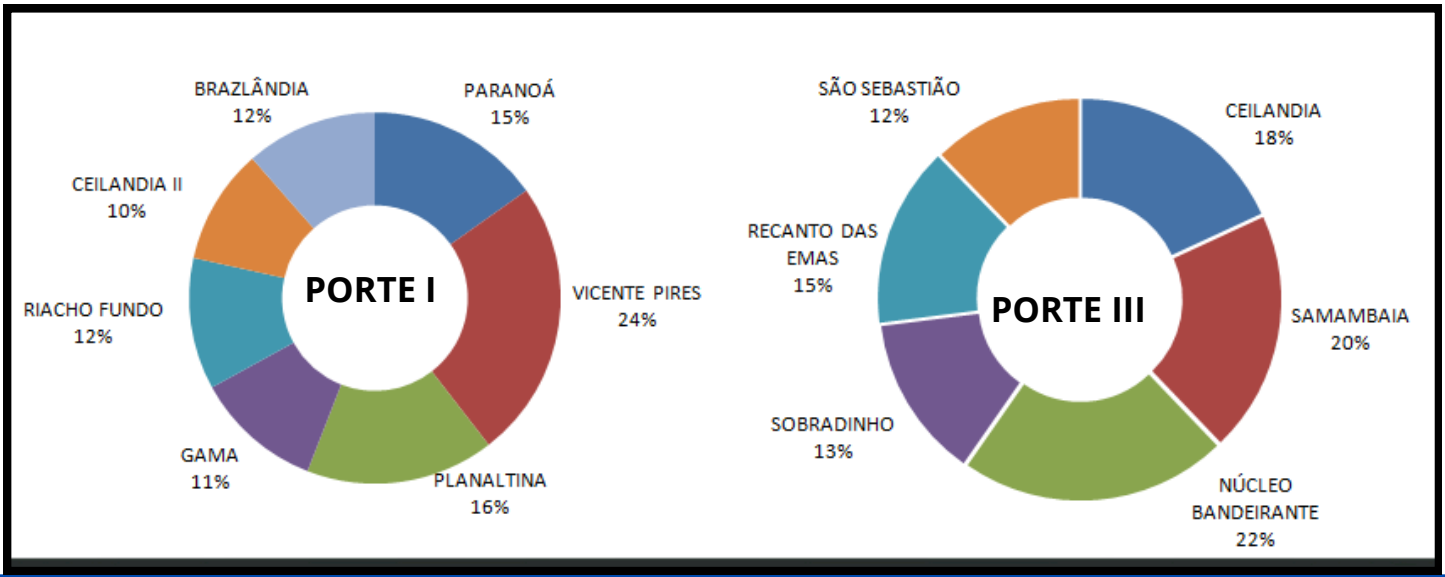
*Conforme avaliação do cidadão no site ParticipaDF
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/ em 14/01/2025

Visão Geral

UPAS

- A Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) serve como um canal de comunicação entre os usuários dos serviços de saúde de urgência e emergência e a administração do IGESDF. Ela garante que sugestões, elogios, reclamações e denúncias sejam ouvidas e tratadas com a devida atenção.
- As UPAs são classificadas como Porte I e Porte III, totalizando 13 unidades nas regiões administrativas representadas na tabela ao lado. No 4° trimestre de 2024, registramos 1.130 manifestações, comparadas a 776 no mesmo período de 2023, representando um aumento de 45,62%.
- No gráfico abaixo, observa-se que, para as UPAS de Porte I, a região administrativa de Vicente Pires teve o maior número de manifestações neste trimestre, com 24% das demandas. Nas Unidades de Porte III, a região com maior número de demandas foi Núcleo Bandeirante, com 22%. A região com menor número de manifestações no Porte I foi CEILÂNDIA II, já no Porte III, São Sebastião teve uma melhoria nos serviços, resultando em menos manifestações.

Região Administrativa	Total de Manifestação
PORTE I	
PARANOÁ	86
VICENTE PIRES	138
PLANALTINA	93
GAMA	63
RIACHO FUNDO	65
BRAZLÂNDIA	65
CEILANDIA II	57
PORTE III	
CEILANDIA I	102
SAMAMBAIA	111
NÚCLEO BANDEIRANTE	123
SOBRADINHO	75
RECANTO DAS EMAS	83
SÃO SEBASTIÃO	69
Total	**1.130**

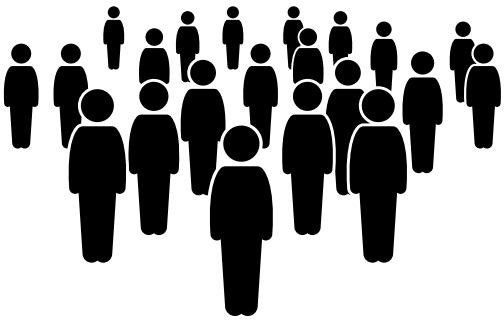


Visão Geral

UPAS

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

site ParticipaDF
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/ em 14/01/2025.



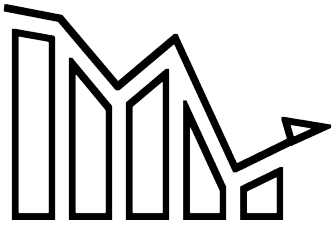
No 4º trimestre de 2024, recebemos 1.130 manifestações, sendo 79,4% reclamações, 14,5% elogios, 5,5% denúncias, 0,5% solicitações de pedidos de informação e 0,10% sugestões. A maioria das reclamações nas UPAs pode ser atribuída à falta de clareza sobre o significado de cada tipo de manifestação, o que gera confusão entre os cidadãos.

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Visão Geral

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

UPAS



Número de Manifestações Recebidas

1.130 RECEBIDAS — **2024**

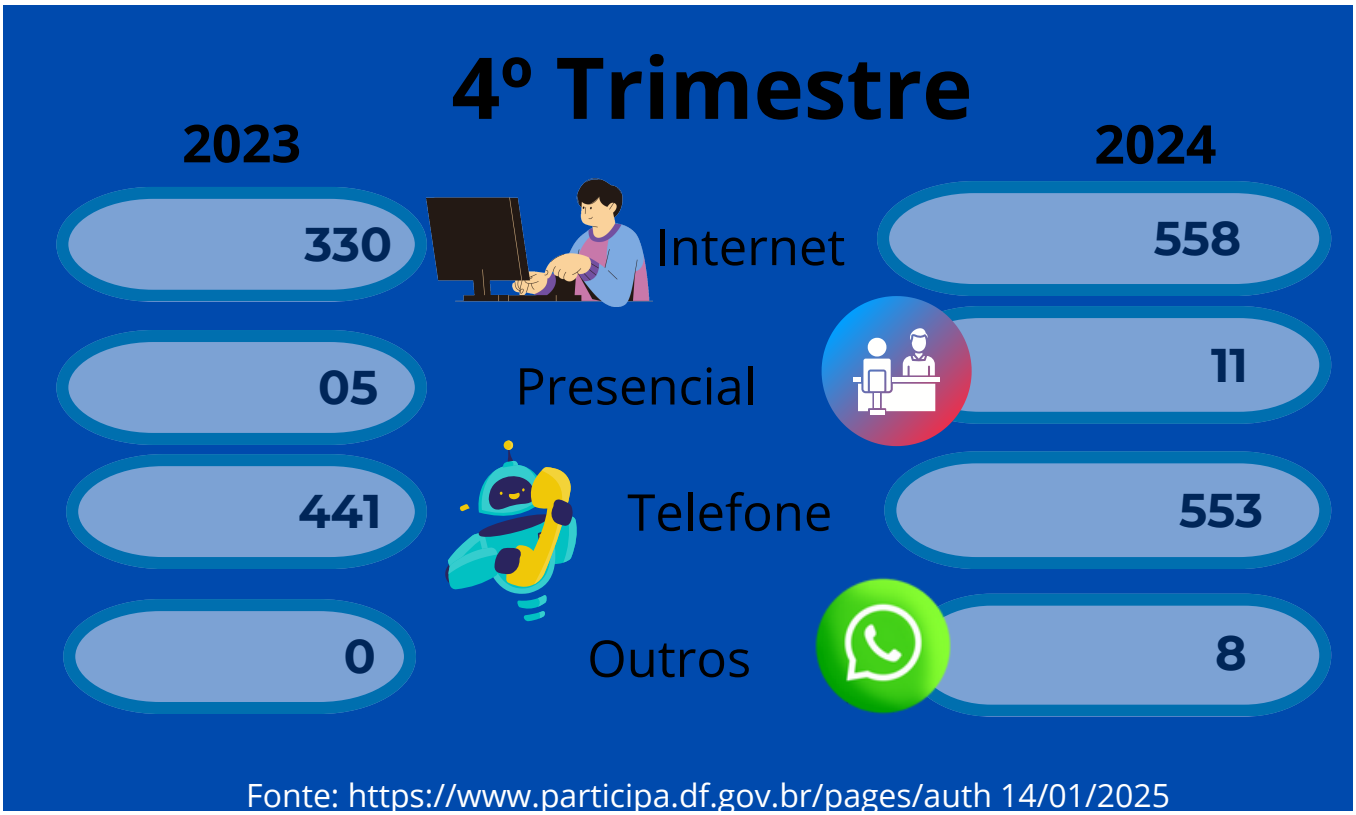
776 RECEBIDAS — **2023**

Em 2024, recebemos 1.130 manifestações, comparadas às 776 de 2023. Isso representa um aumento de 45,62%, ou seja, 354 demandas a mais. Esse crescimento se deve à superlotação, ao surto de dengue e à prestação de novos serviços, como pediatria , fisioterapia e odontologia.

Formas de Entrada

UPAS

As manifestações das UPAs podem ser realizadas pela internet (participa-df), por telefone (ouvidorias seccionais 162/160) e presencialmente (nas sedes do Hospital de Base, Hospital Santa Maria e outras seccionais), pois as UPAs não possuem sede própria para atendimento presencial.



Fonte: https://www.participa.df.gov.br/pages/auth 14/01/2025

Das 1.130 manifestações recebidas, 558 foram feitas pela internet, 553 por telefone, 11 feitas presencialmente e 08 por meio de outras mídias. Muitos cidadãos ainda não sabem que podem registrar suas demandas presencialmente em qualquer unidade seccional do Distrito Federal, como as Administrações Regionais e Hospitais Regionais, independentemente do assunto.

ASSUNTOS + DEMANDADOS 4º TRIMESTRE/2024

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

ASSUNTO 01 — UPAS

ATENDIMENTO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

UPAS	Quantidade de Manifestações/Unidade	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
UPANB	74	3	3	74	0	11,1	50%
UPASS	47	2	1	47	0	12,7	67%
UPACE I	59	-	3	59	0	11,9	0%
UPARE	45	-	3	45	0	12,8	0%
UPASO	41	1	2	41	0	11	33%
UPASA	53	3	2	53	0	11,5	60%
UPACE II	34	1	-	34	0	8,4	100%
UPAPR	56	1	2	54	1	10,3	33%
UPABR	40	-	3	39	0	11,6	0%
UPAGA	39	-	2	38	0	12,4	0%
UPAPL	48	1	4	48	0	12	20%
UPARF	36	1	1	35	0	11,2	50%
UPAVP	81	2	2	81	0	10,5	60%
TOTAL	653	15	28	648	1	MÉDIA 11,33	MÉDIA 36,38%

FONTE: HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD EM 14/01/2025

Recebemos um total de 653 manifestações sobre o assunto Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, com um tempo médio de resposta de 11,33 dias. Elas foram distribuídas da seguinte maneira:

- **Reclamações: 583**
- **Elogios: 61**
- **Denúncias: 7**
- **Solicitações: 1**
- **Informações e Sugestões: 1**

ASSUNTOS + DEMANDADOS 4º TRIMESTRE/2024

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

ASSUNTO 02 — UPAS

SERVIDOR PÚBLICO							
UPAS	Quantidade de Manifestações/Unidade	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
UPANB	10	0	0	0	0	7,6	0%
UPASS	3	0	0	3	0	9	0%
UPACE I	7	0	0	7	0	11,1	0%
UPARE	8	0	1	8	0	11,9	0%
UPASO	13	0	0	13	0	8,2	0%
UPASA	16	0	0	16	0	11,6	0%
UPACE II	6	0	0	6	0	4,8	0%
UPAPR	5	0	0	5	0	7	0%
UPABR	3	0	0	3	0	1,7	0%
UPAGA	5	0	0	5	0	6,6	0%
UPAPL	11	0	0	11	0	8,2	0%
UPARF	7	0	0	7	0	12,1	0%
UPAVP	17	0	0	17	0	9,5	0%
TOTAL	111	0	1	111	0	MÉDIA 8,4 dias	MÉDIA 0%

FONTE: HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD EM 14/01/2025

Recebemos um total de 111 manifestações sobre o assunto Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, com um tempo médio de resposta de 8,4 dias. Elas foram distribuídas da seguinte maneira:

- **Reclamações: 44**
- **Elogios: 45**
- **Denúncias: 22**
- **Solicitações: Nenhuma**
- **Informações e Sugestões: Nenhuma**

ASSUNTOS + DEMANDADOS 4º TRIMESTRE/2024

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

ASSUNTO 03 — UPAS

ATENDIMENTO MÉDICO							
UPAS	Quantidade de Manifestações/Unidade	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
UPANB	10	0	0	10	0	9,4	0%
UPASS	9	0	1	9	0	12,8	0%
UPACE I	12	1	0	12	0	10,8	100%
UPARE	7	0	0	7	0	12,6	0%
UPASO	4	1	0	4	0	8,3	100%
UPASA	8	0	1	8	0	11,6	0%
UPACE II	5	0	0	5	0	10,4	0%
UPAPR	6	0	0	6	0	12	0%
UPABR	2	0	0	2	0	14,5	0%
UPAGA	5	2	1	5	0	12,4	33%
UPAPL	12	1	0	12	0	10,2	100%
UPARF	10	0	1	10	0	9,6	0%
UPAVP	8	0	0	8	0	13,6	0%
TOTAL	98	5	4	98	0	MÉDIA 11,4 dias	MÉDIA 25,61%

FONTE: HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD EM 14/01/2025

Recebemos um total de 98 manifestações sobre o assunto Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, com um tempo médio de resposta de 11,4 dias. Elas foram distribuídas da seguinte maneira:

- **Reclamações: 74**
- **Elogios: 21**
- **Denúncias: 01**
- **Solicitações: 02**
- **Informações e Sugestões: Nenhuma**

Desdobramento das Manifestações

Entenda a Legenda

UPAS

Os dados nas tabelas das páginas 16 a 18, foram obtidos a partir das informações do PARTICIPA-DF, do Sistema Interno (MV) e do Sistema de Regulação (SISREG). Os registros foram classificados da seguinte forma:

PARTICIPA-DF

Sistema onde os cidadãos do Distrito Federal registram suas demandas.

Categorias de Assuntos e Relatos do Paciente:

- 1º Registro do Cidadão sobre o Assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou a mesma reclamação uma ou mais vezes.

SISTEMA MV

Sistema interno de registros de atendimentos e classificação de risco.

Informações Registradas:

- Registro MV: Indica se o usuário mencionado possui registro no MV.
- Data do Atendimento: Data em que o atendimento foi realizado. Pode haver registro no MV sem atendimento ou o usuário pode não ter sido mencionado no relato.
- Alta: Data de alta do usuário.
- Classificação de Risco: Classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: Especialidade na qual o usuário foi atendido.

SISREG

Sistema de regulação da Secretaria de Saúde.

Informações Registradas:

- Registro SISREG: Indica se o cidadão teve o procedimento mencionado registrado no SISREG.
- Classificação de Risco: Classificação registrada no SISREG.

Desdobramento de 13 manifestações, uma de cada Unidade de Pronto Atendimento na Rede IGESDF. Os assuntos mais demandados do Trimestre, são eles:

- **Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento**
- **Atendimento Médico**
- **Servidor Público**

DESDOBRAMENTOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 4º TRIMESTRE/2024

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

ASSUNTO 01 — UPAS — Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento

ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

UPAS	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	TEM REGISTRO NO MV	TEM REGISTRO NO SISREG	DATA DO ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	ESPECIALIDADE	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
UPANB	COENF	Sobre a falta de médicos, informamos que a UPA do Núcleo Bandeirante possui atendimento médico 24 horas e por vezes a alta demanda de atendimentos diária impacta no gerenciamento do tempo. No dia 03/10/24 a escala médica contava com 5 médicos no período da manhã, 4 no período da tarde e 3 no período noturno, porém recebemos um atestado médico de 1 colaborador de última hora neste mesmo dia. Acrescentamos que ainda assim o atendimento seguiu normal, sem restrições, conforme classificação de risco. Pedimos desculpas pelo transtorno ocorrido.	12 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPASS	COMED	Esclarecemos que todos os profissionais da Unidade trabalham dentro dos Valores Institucionais preconizados pelo Instituto que se constituem como parâmetros básicos que direcionam os relacionamentos internos e externos. No que tange sobre a classificação, informamos que atualmente a UPA de São Sebastião utiliza protocolo de atendimento aos pacientes em conformidade com as orientações do Ministério da Saúde. A unidade conta com um painel de filas de atendimento na recepção para que o paciente tenha acesso a informação de quantos pacientes aguardam atendimento. Por esse motivo firmamos nosso compromisso que assistência à saúde desta Unidade permanece balizada em princípios éticos e morais.	10 dias	NÃO	NÃO	-	-	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPACE I	COENF	Informamos que na referida data a unidade encontrava-se com superlotação o que acarretou um tempo maior de espera dos casos de menor gravidade, haja vista que estávamos priorizando os casos de maior gravidade.	12 dias	SIM	NÃO	13/10/2024	VERDE	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPARE	COENF	Informamos que as medicações são administradas de acordo com a prescrição médica, sendo sempre consideradas as especificidades de cada paciente no momento da administração. Diante do exposto, equipe de enfermagem e recepção foi devidamente orientados quanto ao fluxo de medicação dia. Agradecemos o feedback do usuário e informamos que sempre estamos dispostos a solucionar os problemas encontrados, no intuito de sempre fornecer o atendimento de excelência que o usuário tem direito	03 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPASO	COMED	Olá, em atenção à sua demanda, informamos que a manifestação foi encaminhada ao setor responsável, para conhecimento e as providências pertinentes. Tão logo tenhamos um retorno, enviaremos resposta complementar no Sistema PARTICIPA DF.	07 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPASA	COMED	Informamos que a data contou com impasses de Licença Médica apresentado de forma tempestiva, dificultando a substituição dos profissionais afastados. Lembrando que as Unidades de Pronto Atendimento 24h, trabalham em regime de classificação de risco, onde sua carta de serviço oferece atendimento a todas as classificações, entretanto sendo de conhecimento de toda a população que a prioridade em dias de cenário crítico é acolher os pacientes da Urgência e Emergência obedecendo a pulseira de cor recebida em sua classificação.	13 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPACE II	GMULT	Quanto a entrada de alimentos, não há permissão uma vez que os pacientes dentro do ambiente hospitalar só podem ingerir alimentos/dieta prescrita por nutricionistas após avaliação do estado nutricional e condição clínica. Outro ponto relevante na impossibilidade da entrada de alimentos externos é a segurança alimentar e nutricional, pois a produção destes alimentos/dietas não é feita sob a acompanhamento de um profissional de nutrição da instituição assim não podendo responsabilizar-se pela segurança alimentar e nutricional deste alimento externo.	10 dias	PACIENTE NÃO INFORMADO	PACIENTE NÃO INFOMADO	-	-	-	SIM
UPAPR	COMED	Agradecemos por compartilhar sua experiência na UPA do Paranoá e lamentamos profundamente pelo tempo de espera prolongado que você enfrentou durante sua visita. Entendemos que isso pode causar frustração e desconforto, e queremos assegurar que estamos comprometidos em melhorar continuamente nossa qualidade de atendimento.	11 dias	SIM	NÃO	11/11/2024	VERDE	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPABR	COENF	Olá, em atenção à sua demanda, informamos que a manifestação foi encaminhada ao setor responsável, para conhecimento e as providências pertinentes. Tão logo tenhamos um retorno, enviaremos resposta complementar no Sistema PARTICIPA DF.	14 dias	PACIENTE NÃO INFORMADO	PACIENTE NAO INFORMADO	-	-	-	NÃO
UPAGA	COMED	. Informamos que a unidade possui atendimento médico diuturnamente que trabalham enfatizando o atendimento qualitativo, mas seguem um protocolo de atendimento por gravidade. Os pacientes com maior grau de urgência (vermelho/laranja/amarelo) são atendidos a frente da gravidade verde e a avaliação médica depende de cada quadro clínico o que pode acarretar um tempo maior de espera para o atendimento. Informamos que foi realizada reunião com a equipe de líderes de plantão e todos foram conscientizados sobre a informar aos pacientes a situação da unidade oferecendo uma satisfação aos pacientes que aguardam atendimento.	13 dias	SIM	NÃO	12/10/2024	VERDE	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPAPL	COMED	Agradecemos o contato e a oportunidade de esclarecer. A UPA de Planaltina segue rigorosamente o Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), que prioriza o atendimento dos casos mais graves e urgentes, conforme determinado pelo estado de saúde dos pacientes ao serem triados. Em momentos de superlotação, entendemos que o tempo de espera para atendimentos de menor gravidade pode ser maior, e lamentamos profundamente o desconforto que essa situação possa ter causado. Gostaríamos de ressaltar que a UPA de Planaltina está atualmente com o quadro médico completo e funcionando normalmente	15 dias	PACIENTE NÃO INFORMADO	PACIENTE NÃO INFORMADO	07/11/2024	VERDE	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPARF	COMED	Informamos que no dia 25/11/24 a escala médica estava completa: 2 médicos no período noturno. Porém, 1 deles é responsável por passar para visita, prescrever, evoluir e conduzir intercorrências de todos os pacientes internados na UPA (média de 20 pacientes nesta situação), o que impacta no tempo de espera pelo atendimento inicial. Ainda assim o atendimento no dia reclamado ocorreu sem restrições, conforme classificação de risco.	17 dias	SIM	NÃO	25/11/2024	VERDE	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPAVP	COMED	A UPA de Vicente Pires tem um quantitativo de profissionais preestabelecido e que no período, dispomos apenas de 2 profissionais médicos, ficando 1 para atendimento aos pacientes internados nas salas verde, amarela e vermelha e 1 para atendimento de porta, contudo no plantão do referido dia, pela manhã, tínhamos um terceiro médico para apoiar ao atendimento, dando assim, maior celeridade ao atendimento, no entanto no referido dia havia uma elevada demanda de atendimento de porta, além de pacientes graves na unidade, que demandaram de interrupções de atendimentos de porta para estabilização clínica de pacientes internados, comprometendo o tempo de espera ao atendimento de porta	02 dias	NÃO	NÃO	01/10/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	NÃO

site ParticipaDF
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/ em 14/01/2025.

DESDOBRAMENTOS DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 4º TRIMESTRE/2024

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

ASSUNTO 02 | UPAS | Servidor Público

ASSUNTO (2) : SERVIDOR PÚBLICO

UPAS	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	TEM REGISTRO NO MV	TEM REGISTRO NO SISREG	DATA DO ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	ESPECIALIDADE	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
UPANB	COENF	Olá, em atenção à sua manifestação, informamos que a denúncia apresentada foi encaminhada à área responsável, em processo com nível de acesso sigiloso, para análise preliminar dos fatos. Pedimos que aguarde a resposta complementar. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.	10 dias	NÃO	NÃO	-	-	-	SIM
UPASS	COMED	Olá, em atenção à sua demanda, informamos que a manifestação foi encaminhada ao setor responsável, para conhecimento e as providências pertinentes. Tão logo tenhamos um retorno, enviaremos resposta complementar no Sistema PARTICIPA DF.	06 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	CLÍNICA MÉDICA	ANÔNIMA
UPACE I	GERÊNCIA UPA	Em atenção à sua manifestação, informamos que a denúncia apresentada foi encaminhada à área responsável, em processo SEI com nível de acesso sigiloso, para análise preliminar dos fatos. Pedimos que aguarde a resposta complementar. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.	10 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPARE	COENF	Informamos que as medicações são administradas de acordo com a prescrição médica, sendo sempre consideradas as especificidades de cada paciente no momento da administração. Diante do exposto, equipe de enfermagem e recepção foi devidamente orientados quanto ao fluxo de medicação dia. Agradecemos o feedback do usuário e informamos que sempre estamos dispostos a solucionar os problemas encontrados, no intuito de sempre fornecer o atendimento de excelência que o usuário tem direito	04 dias	PACIENTE NÃO INFORMADO	PACIENTE NÃO INFORMADO	-	-	-	SIM
UPASO	COMED	Olá, em atenção à sua manifestação, informamos que a denúncia apresentada foi encaminhada à área responsável, em processo SEI com nível de acesso sigiloso, para análise preliminar dos fatos.	08 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPASA	COENF	Quanto à gestão das escalas e a alocação de profissionais na UPA Samambaia, esclareço que as decisões relacionadas à distribuição de escalas e funções têm como base as necessidades operacionais e o melhor interesse tanto da equipe quanto dos pacientes. Liberação de plantões de 24 horas: No caso da Enfermeira, a liberação de plantões de 24 horas ocorreu dentro de um contexto específico de necessidade operacional. No entanto, reconhecemos que a prática de plantões consecutivos dessa duração não é ideal e estamos revisando as escalas para garantir que situações assim sejam evitadas no futuro	12 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPACE II	COENF	Em atenção à sua manifestação, informamos que a denúncia apresentada foi encaminhada à área responsável, em processo SEI com nível de acesso sigiloso, para análise preliminar dos fatos. Pedimos que aguarde a resposta complementar. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários	07 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPAPR	SUPPH	Em relação à denúncia informamos que esse profissional não faz mais parte do quadro da instituição.	04 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPABR	COMED	Olá, em atenção à sua demanda, informamos que o seu elogio foi encaminhado ao Órgão de Pessoal para conhecimento e registro em ficha funcional, ciência da chefia imediata e colaboradores	02 dias	SIM	NÃO	22/11/2024	LARANJA	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPAGA	COENF	A Coordenação pede desculpas aos colegas do Instituto pelos fatos mencionados e ressalva que não concordamos com tais comportamentos. Visto isso, o colaboradorem questão será convocado para orientação e ajuste de conduta.	07 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	04/11/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	ANÔNIMA
UPAPL	COENF	Olá, em atenção à sua demanda, informamos que o seu elogio foi encaminhado ao Órgão de Pessoal para conhecimento e registro em ficha funcional, ciência da chefia imediata e colaboradores	01 dias	DADOS DO PACIENTE NÃO INFORMADO	DADOS DO PACIENTE NÃO INFORMADO	06/11/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPARF	COENF	Informamos que analisamos o teor da reclamação apresentada e constatamos que a situação relatada não se refere à Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Riacho Fundo II. Reiteramos nosso compromisso com a qualidade no atendimento e lamentamos pelo desconforto ou transtorno enfrentado pelo(a) manifestante. Entretanto, para que a questão seja devidamente tratada, é necessário que o fluxo correto seja seguido, direcionando a demanda ao órgão ou setor competente.	14 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	06/12/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	ANÔNIMA
nônima	COENF	Olá, Em atenção à sua manifestação, informamos que a denúncia apresentada foi encaminhada à área responsável, em processo SEI de acesso sigiloso, para análise preliminar dos fatos.	10 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	06/11/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	ANÔNIMA

site ParticipaDF Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/ em 14/01/2025.

DESDOBRAMENTOS DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 4º TRIMESTRE/2024

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

ASSUNTO 03 — UPAS — Atendimento Médico

ASSUNTO (3) : ATENDIMENTO MÉDICO

UPAS	ESPECIALIDADE	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	TEM REGISTRO NO MV	TEM REGISTRO NO SISREG	DATA DO ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	ESPECIALIDADE	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
UPANB	COMED	Gostaríamos de informar que estamos conduzindo uma apuração interna rigorosa sobre os fatos mencionados e vamos revisar o prontuário da paciente e ouvir os profissionais envolvidos para entender melhor o que ocorreu durante a consulta. Também estamos investigando se houve falha no processo de acolhimento e no atendimento da equipe, de modo a prevenir que situações semelhantes aconteçam no futuro.	13 dias	PACIENTE NÃO INFORMADO	PACIENTE NÃO INFORMADO	-	-	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPASS	COMED	Esclarecemos que todos os profissionais da Unidade trabalham dentro dos Valores Institucionais preconizados pelo Instituto que se constituem como parâmetros básicos que direcionam os relacionamentos internos e externos.Diante do mencionado, entendemos que ambas as partes (profissional de saúde e paciente) são sempre orientados da melhor maneira possível, afim de qualificar o atendimento. Por esse motivo, pedimos desculpas pelo ocorrido e firmamos nosso compromisso que assistência à saúde desta Unidade permanece balizada em princípios éticos e morais.	08 dias	SIM	NÃO	28/11/2024	AMARELA	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPACE I	PEDIATRIA	Em resposta a demanda em tela, informamos que na referida data o atendimento estava restrito devido superlotação na parte interna da unidade, sendo assim foi priorizado a assistência ao pacientes para tentar normalizar o atendimento externo, esclarecemos ainda que em situações como essa damos prioridade aos casos de maior gravidade, gerando com isso um tempo maior de espera dos casos de menor gravidade. Ressaltamos ainda que a classificação de risco é realizada por um enfermeiro capacitado para verificar o risco de cada paciente. Pedimos desculpas pelo transtorno, bem como ressaltamos que trabalhamos para melhorar a oferta de serviços da unidade	13 dias	SIM	NÃO	31/10/2024	AMARELA	PEDIATRAIA	SIM
UPARE	COMED	Informamos que toda reclamação, denúncia ou queixa contra os diversos colaboradores é averiguada de forma consistente para que não ocorra mais na unidade. Sentimos muito pelo acontecimento com a paciente, mas estamos em prontidão para investigar e tomar as medidas cabíveis após análise dos fatos. Aproveitamos para informar que qualquer ocorrência deve ser sinalizada para a coordenação e gerência da unidade, para que sejam corrigidas o quanto antes.	06 dias	PACIENTE NÃO INFORMADO	PACIENTE NÃO INFORMADO	-	-	-	SIM
UPASO	COMED	Olá, em atenção à sua demanda, informamos que o seu elogio foi encaminhado ao Órgão de Pessoal para conhecimento e registro em ficha funcional, ciência da chefia imediata e colaboradores.	02 dias	SIM	NÃO	-	-	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPASA	COMED	Sobre os profissionais de saúde dormindo durante o plantão, vamos investigar essas alegações com afinco e tomaremos medidas disciplinares cabíveis ao levantado com aumento de supervisão para o noturno. Quanto ao tempo de espera para entrega de resultados de exames, vamos verificar os processos internos otimizando os fluxos de trabalho no intuito de garantir que os prazos sejam cumpridos. E sobre o tempo médio de espera de 6h, vamos analisar os dados de atendimento, ajustar a escala de médicos e porfim melhorar a eficiência.	12 dias	PACIENTE NÃO INFORMADO	PACIENTE NÃO INFORMADO	-	-	-	SIM
UPACE II	COMED	Esclarecemos que a Colaboradora em questão foi chamada a prestar esclarecimentos a esta Gerência na presença da Coordenadora Médica. Informamos que, de acordo com o manual disciplinar, foi realizado um termo de compromisso com a Colaboradora no qual foi pontuado os pontos trazidos tanto na ouvidoria como nos feedbacks realizados com a equipe de enfermagem. No mais, lamentamos o ocorrido e estamos em busca de melhorar os processos dentro da Unidade afim de situações como essa sejam minimizadas até mesmo sanadas.	12dias	-	-	-	-	-	SIM
UPAPR	COMED	Em resposta a manifestação, agradecemos pelo relato e lamentamos o ocorrido. Informamos que a UPA24h Paranoá utiliza o Manual de Acolhimento e Classificação de Risco da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), que prioriza o atendimento com base na gravidade do quadro clínico dos pacientes. De acordo com o protocolo, pacientes classificados como verde são considerados casos de menor urgência e, por isso, podem enfrentar maior tempo de espera em relação aos casos classificados como vermelho, laranja ou amarelo.	15dia	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPABR	COMED	Olá, em atenção à sua demanda, informamos que a manifestação foi encaminhada ao setor responsável, para conhecimento e as providências pertinentes. Tão logo tenhamos um retorno, enviaremos resposta complementar no Sistema PARTICIPA DF.	16 dias	PACIENTE NÃO INFOMADO	PACIENTE NÃO INFORMADO	11/12/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPAGA	COMED	Olá, em atenção à sua manifestação, informamos que a denúncia apresentada foi encaminhada à área responsável, em processo SEI de acesso sigiloso, para análise preliminar dos fatos.	12dias	SIM	NÃO	05/09/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	NÃO
UPAPL	COMED	Inicialmente, informamos que a UPA de Planaltina não está enfrentando déficit de médicos. Nossa equipe cumpre rigorosamente os horários de trabalho, que são registrados por meio de ponto eletrônico biométrico, garantindo transparência e controle sobre a presença dos profissionais. Sobre os atendimentos, a UPA opera seguindo o Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco da SES-DF, que prioriza os pacientes de acordo com a gravidade de seus quadros clínicos, e não pela ordem de chegada.	16 dias	PACIENTE NÃO INFOMADO	PACIENTE NÃO INFOMADO	-	-	-	SIM
UPARF	COMED	A Coordenação Médica da UPA Riacho Fundo II informou que: " A UPA do Riacho Fundo II possui atendimento médico 24 horas e por vezes a alta demanda de atendimentos diária impacta no gerenciamento do tempo. No dia 26/11/24 a escala estava completa com 4 médicos no período diurno e 2 no período noturno. Porém, esses profissionais são responsáveis por passar visita, prescrever, evoluir e conduzir intercorrências de todos os pacientes internados na UPA (média de 20 pacientes nesta situação), o que impacta no tempo de espera pelo atendimento inicial. Ainda assim o atendimento no dia reclamado ocorreu sem restrições, conforme classificação de risco.	14 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	26/11/2024	-	CLÍNICA MÉDICA	ANÔNIMA
UPAVP	COMED	Esta gerência esclarece que dentre as cobranças que por esta gerência é acompanhada, tratam-se de encorajamento à equipe quanto ao cumprimento das metas de gestão contratual previstas para este equipamento de saúde. Da escala dos médicos, temos um coeficiente horário previsto que nos permite limitadamente dívir nosso quadro de profissionais, dentro do que coordena a Portaria do Ministério da Saúde Nº 10 de 03 de Janeiro de 20174 que define o modelo assistencial e financiamento de UPA 24h de Pronto Atendimento como Componente da Rede de Atenção às Urgências, no âmbito do Sistema Único de Saúde.	15 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	CLÍNICA MÉDICA	ANÔNIMA

RESOLUTIVIDADE

UPAS	2023		2024		VARIAÇÃO DE RESOLUTIVIDADE	
	PERÍODO	4° TRIMESTRE	PERÍODO	4° TRIMESTRE		
	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação (%)	Percentual resolutividade
UPANB	100	30%	123	50%	23%	66,67%
UPASS	42	17%	69	40%	64,28%	135,29%
UPACE I	55	0%	102	29%	85,45%	29%
UPARE	75	50%	83	0%	10,67%	-50%
UPASO	45	100%	75	43%	66,67%	-57%
UPASA	35	25%	111	50%	217,14%	100%
UPACE II	33	0%	57	100%	72,72%	100%
UPAPR	83	17%	86	29%	3,61%	70,58%
UPABR	32	0%	65	25%	103,12%	25%
UPAGA	59	20%	63	20%	6,78%	0%
UPAPL	69	50%	93	45%	34,78%	-10%
UPARF	57	50%	65	25%	14,04%	-100%
UPAVP	91	50%	138	60%	51,65%	20%
TOTAL	776	Média 31,46%	1.130	Média 39,69%	Média 57,99%	Média 26,16%

FONTE: http://www.painel.ouv.df.gov.br em 14/01/2025 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 1.130 manifestações, resultando em uma média de resolutividade de 39,69%. Em contrapartida, no ano de 2023, foram registradas 776 manifestações, apresentando uma média de resolutividade de 39,69%. Isso indica um acréscimo que a média de variação na resolutividade foi de 26,16% em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior.

INDICADOR

Variação | UPAS | Prazo de Resposta

PRAZO DE RESPOSTA

UPAS	2023			2024			VARIAÇÃO	
	PERÍODO	4º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	4º TRIMESTRE	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)	Quantidade manifestação vencida (%)	Percentual de manifestação respondida fora do prazo
UPANB	0	0%	14,5	0	0%	10,7	0%	0%
UPASS	0	0%	16,3	0	0%	12,5	0%	0%
UPACE I	0	0%	13,6	0	0%	11,6	0%	0%
UPARE	0	0%	14,8	0	0%	12,5	0%	0%
UPASO	0	0%	14,1	0	0%	10,5	0%	0%
UPASA	0	0%	14,8	0	0%	11,6	0%	0%
UPACE II	0	0%	15,4	0	0%	8,7	0%	0%
UPAPR	0	0%	16,1	0	1,2%	10,8	0%	1,2%
UPABR	0	0%	14,7	0	0%	11	0%	0%
UPAGA	0	0%	17	0	0%	11,5	0%	0%
UPAPL	0	4,3%	14,9	0	0%	11,3	0%	-4,3%
UPARF	0	0%	15,6	0	0%	10,1	0%	0%
UPAVP	0	0%	15	0	0%	10,4	0%	0%
TOTAL	0	4,3%	Média	0	1,2%	Média 11,09	0%	Média

FONTE: http://www.painel.ouv.df.gov.br em 14/01/2025 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 terceiro trimestre, notamos que não houve a ocorrência de respostas vencidas em comparação com o mesmo período do ano de 2023. Houve uma redução de 21,41% no tempo médio das respostas.

INDICADOR

Variação | **UPAS** | **Pesquisa de Satisfação**

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 afinco 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 – 4° TRIMESTE						INDICADOR – 2024– 4° TRIMESTE					
	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	31,46%	62,30%	70,53%	60,23%	70,53%	56,38%	39,69%	74,38%	74,38%	74,38%	74,38%	74,38%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MÉDIA TOTAL DAS 13 UPAS	VARIAÇÃO - INDICADOR – 2023 /2024– 4° TRIMESTE					
	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
	26,16%	19,39%	5,45%	23,49%	5,45%	31,92%

FONTE: http://www.painel.ouv.df.gov.br em 10/05/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel
Calculo de variação: "=((valor final – valor inicial) / valor inicial) * 100".

Na análise da pesquisa de satisfação realizada no quarto trimestre de 2024, a resolutividade alcançada foi de 39,69%, o que representa um acréscimo de 26,16%% em relação ao mesmo período em 2023. É importante ressaltar que, ao analisarmos os diferentes indicadores, observamos variações significativas. Por exemplo, o Serviço de Ouvidoria teve um aumento de 19,39%, enquanto os Índices de Recomendação e o Índice de Satisfação com o Atendimento também apresentaram acréscimo de 5,45% e 23,49%, respectivamente. Além disso, os Índice de Satisfação com o Sistema e o Índice de Satisfação com a Resposta também registram um aumento de 5,45% e de 31,92%. Essas informações nos permitem identificar áreas específicas que demandam atenção e possíveis melhorias, visando sempre o aprimoramento contínuo de nossos serviços.

AVALIAÇÃO DE EQUIPE

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

UPAS

No quarto trimestre de 2024, observamos um aumento significativo nas manifestações. Nossa taxa de resolutividade atual é de 39,69%. Para o próximo trimestre, nosso objetivo é alcançar 42%, manter 100% de respostas dentro do prazo e um tempo médio de resposta de 10 dias.

A maioria das solicitações foi feita pela internet, o que é adequado para as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que lidam com emergências. Algumas unidades entendem melhor o Sistema Participa, permitindo uma participação mais efetiva. No entanto, ainda há confusão sobre as tipologias, resultando em muitas reclamações. Sugerimos uma divulgação mais eficaz dessas tipologias nas UPAs. Embora haja pedidos para correção de fluxo e alteração de classificação ou assunto, nem sempre é possível devido ao prazo mínimo de 10 dias.

Os assuntos mais comuns são relacionados ao atendimento nas UPAs. Muitas vezes, esse assunto não é classificado corretamente, pois os manifestantes relatam não apenas o atendimento, mas também o tempo de espera, a demora no consultório e o atendimento na recepção. Isso prejudica a precisão dos dados do serviço.

Na análise de dados sobre o atendimento nas UPAs, temos uma taxa média de resolutividade de 36,38% neste trimestre. Para os servidores públicos, a taxa de resolutividade é de 0%, enquanto para o atendimento médico, atingimos 25,61%. Esses números mostram que temos um índice significativo de respostas efetivas. No entanto, a resolutividade dos assuntos relacionados aos servidores públicos não é significativa, pois a maioria das manifestações é anônima.

Os pacientes nas UPAs são atendidos de acordo com sua classificação de risco (verde, azul, branco e amarelo), geralmente na especialidade de Clínica Médica. As áreas que demandam maior atenção nas UPAs são: Gerência, Coordenação Médica e Coordenação de Enfermagem.

Para melhorar o relacionamento com os gestores e os fluxos de ouvidoria, criamos três grupos no WhatsApp: SUPPH (com a Superintendência de Atenção Pré-Hospitalar e sua assessoria), Ouvidoria UPAS (com todos os gestores - Gerentes das Unidades) e Comunicações (interno com a equipe de Ouvidoria UPAS). Essa ferramenta é eficaz na troca de informações entre usuários e unidades, respondendo a dúvidas com agilidade e repassando informações importantes sobre o trabalho diário da Ouvidoria, como cronogramas, eventos, avisos e informativos.

Acreditamos na melhoria contínua desses pontos e trabalhamos com dedicação e foco na humanização, alinhados à normatização e com uma participação social inclusiva e ativa.

O Núcleo de Ouvidoria das UPAs (NOVCH) participou do curso "Construindo Pontes: Capacitação de Ouvidores na Saúde Pública" com as colaboradoras Luciana Barjud e Késia Calado.

Em outubro, mantivemos nosso Bate Papo com os Gestores, realizado sempre que há necessidade de tirar dúvidas e complementar informações sobre a Ouvidoria.

Os relatórios analíticos apresentados à Superintendência serão bimestrais, em vez de mensais.

Em uma reunião com a Presidência neste trimestre, foi solicitado um relatório com os principais assuntos, seus desdobramentos e ações a serem realizadas. Está previsto para o dia 20 de fevereiro de 2025, com a participação de todos os gestores. O Núcleo de Ouvidoria das UPAs fará o relatório das Unidades de Pronto Atendimento para esse evento.

Realizamos reuniões de equipe no início de cada mês para alinhar ações, definir estratégias e revisar os fluxos de processo. Nossa equipe recebeu uma nova colaboradora para assessorar as unidades neste trimestre.

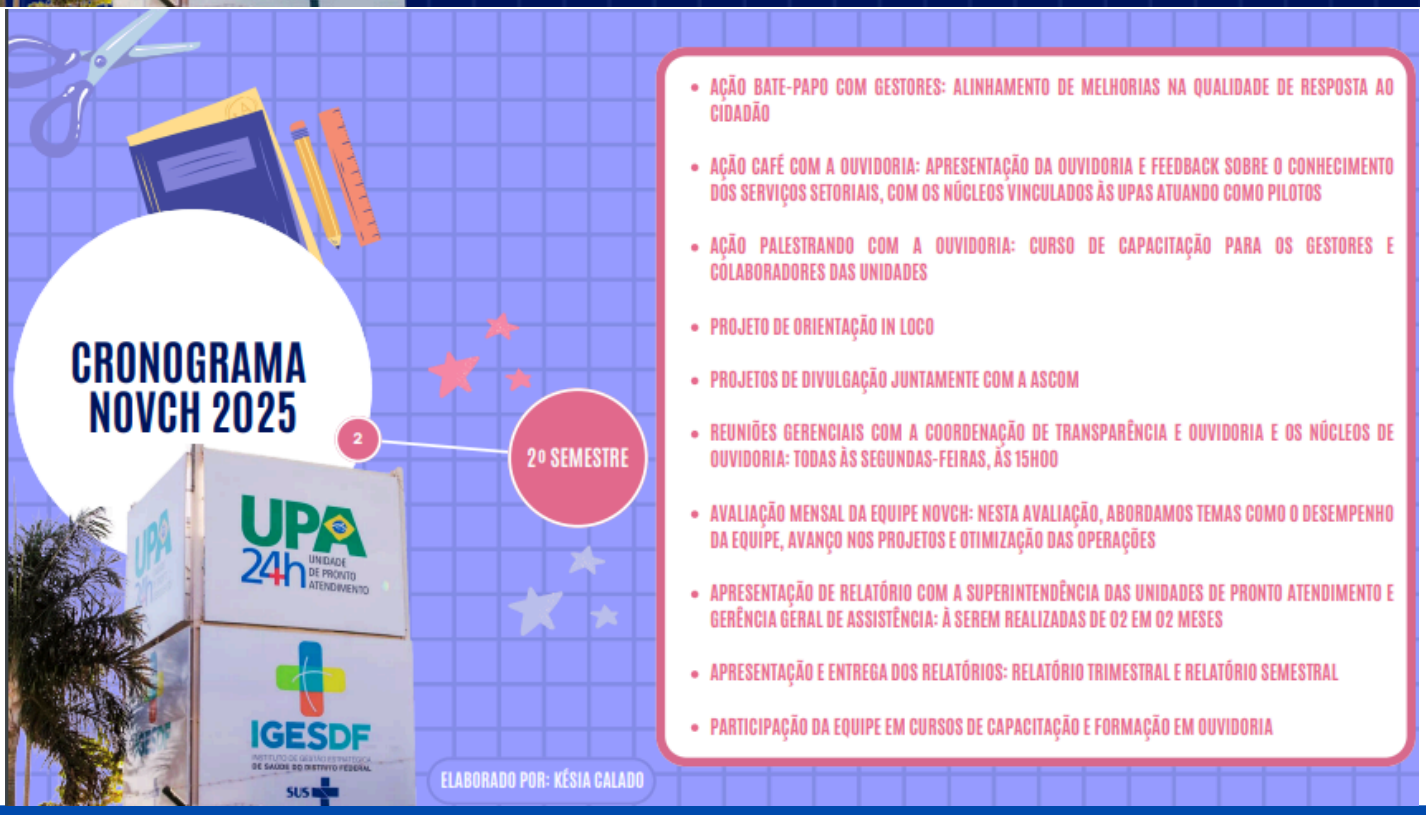
Na próxima página, apresentaremos as ações previstas para o ano de 2025, incluindo os projetos ainda a serem realizados.

AVALIAÇÃO DE EQUIPE

IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Ações e Projetos

UPAS



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- UPAS (NOVCH):

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHALIA DE PINA

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

ASSESSORIA:

KESIA VITÓRIARODRIGUES CALADO

LUCIANA FEIJÓ

EDIÇÃO:
CARYNE SANTANA