

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

Relatório
2º
Trimestre

2024

SUMÁRIO

01.

Introdução

02.

Apresentação

03.

Visão Geral

04.

Tipologias

05

Formas de Entrada

06

Manifestações Recebidas

07

Assuntos + Demandados

08

Indicadores

09

Ações da Equipe de
Ouvidoria

10

Conclusão

OUVIDORIA DE PRONTO ATENDIMENTO

O que faz as UPAS

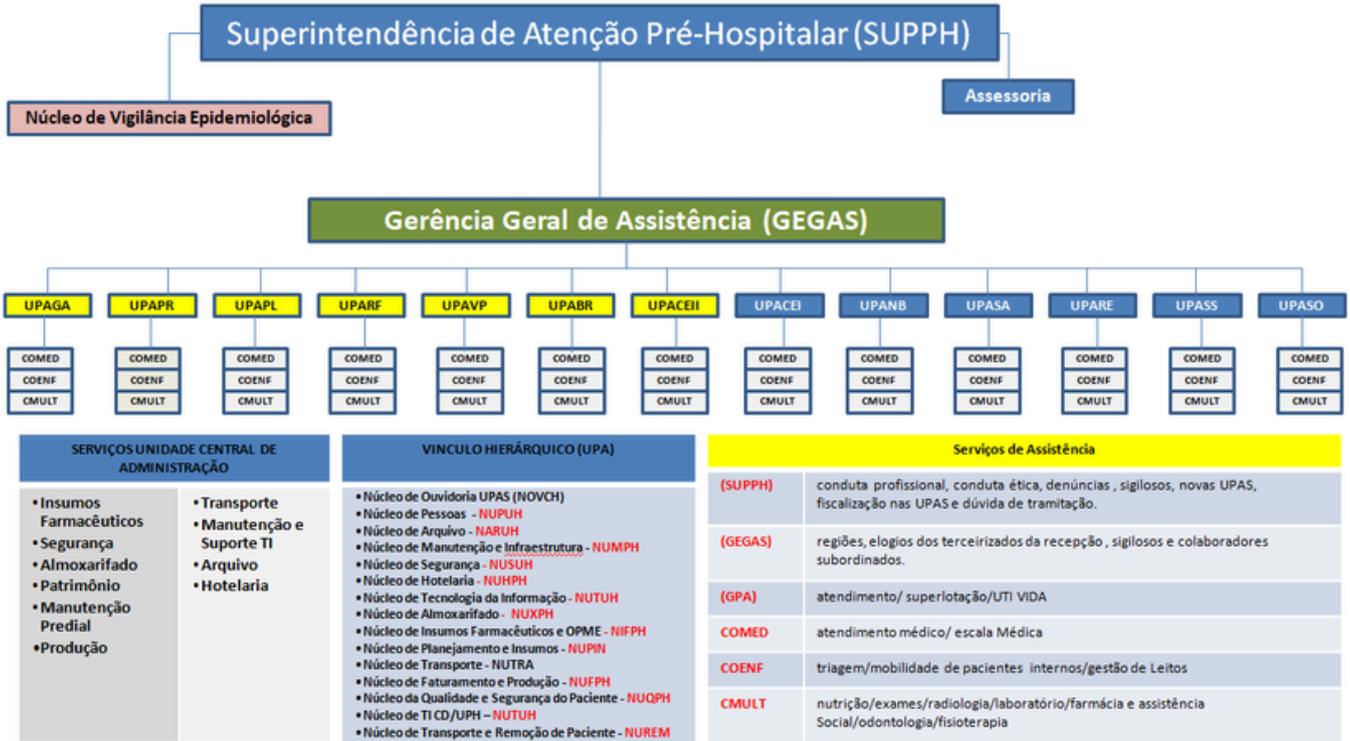
A Unidade de Pronto Atendimento 24 horas (UPA 24h) faz parte da Rede de Atendimento de Urgência e Emergência, oferecendo uma estrutura simplificada que engloba serviços como radiologia, pediatria, exames laboratoriais e leitos de observação. A UPA presta atendimento especializado a pacientes com condições 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 Instituição.

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.

Estrutura Organizacional - UPAS

Unidade de Atenção Pré-Hospitalar



	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
PORTE III	UPACEII	GPACEII	CEILÂNDIA II
	UPACEI	GPACEI	CEILÂNDIA I
	UPANB	GPANB	NÚCLEO BANDEIRANTE
	UPASA	GPASA	SAMAMBAIA
	UPARE	GPARE	RECANTO DAS EMAS
	UPASS	GPASS	SÃO SEBASTIÃO
	UPASO	GPASO	SOBRADINHO

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 ambos dispõe 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 abril a 30 de junho 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

No segundo trimestre de 2024, todas as unidades de Pronto Atendimento (UPAS), divididas por regiões administrativas, receberam **1062** manifestações. Esse número é significativamente maior do que as **682** manifestações recebidas no mesmo período de 2023. O aumento se deve à Superlotação nas UPAS, à Pandemia de Dengue, Atendimento em Pediatria e Divulgação dos casos em Mídia, Divulgação e Implantação dos Programas da SES acionados no IGES dos Serviços de Ouvidoria.

Região Administrativa	Total de Manifestação
Núcleo Bandeirante	101
São Sebastião	95
Ceilândia I	86
Recanto das Emas	75
Sobradinho	83
Samambaia	95
Ceilândia II	41
Paranoá	116
Brazlândia	42
Gama	104
Planaltina	83
Riacho Fundo	60
Vicente Pires	81
Total	1062

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 31/07/2024

VISÃO GERAL

O relatório das 13 Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) revela uma média de resolução de **32%**, com quase 100% de respostas dentro do prazo, totalizando **971** questões respondidas em uma média de **11,24** dias. A maioria das solicitações foi feita online devido à ausência de atendimento presencial da Ouvidoria, indicando maior conscientização dos cidadãos sobre o Sistema de Ouvidoria - PARTICIPA.

As questões resolvidas e não resolvidas são avaliadas pelos cidadãos na pesquisa de satisfação, sendo registradas conforme a satisfação ou insatisfação do cidadão. No total, **32** questões foram resolvidas e **59** não foram, evidenciando a insatisfação e a necessidade de melhorar a qualidade das respostas.

Durante visitas às Unidades, foi enfatizada a importância de respostas claras, objetivas e sem jargões, diretamente relacionadas às perguntas dos cidadãos. O objetivo do Núcleo de Ouvidoria das UPAs é promover uma gestão consciente e acolhedora, visando à máxima satisfação do cidadão e incentivando a participação social ativa.



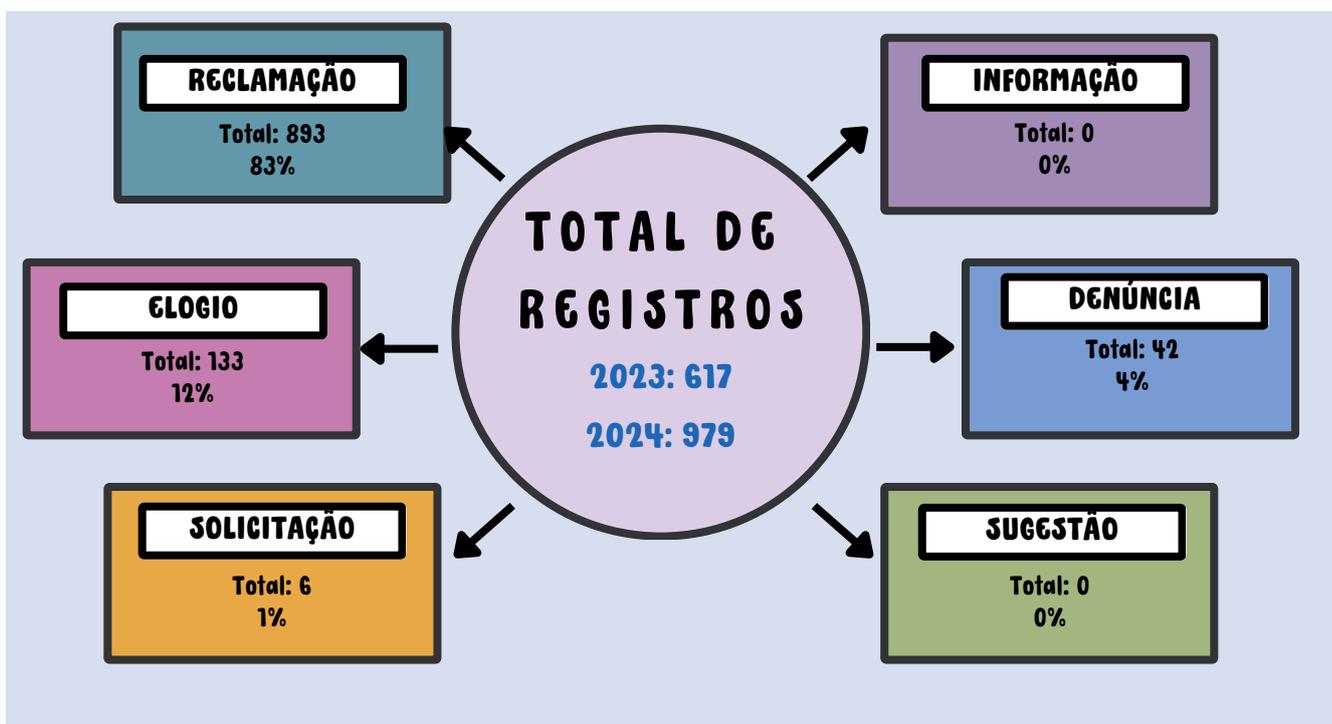
FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 31/07/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV E PAINEL DE INDICADORES),

Neste relatório, apresentamos as estatísticas derivadas do Painel de Ouvidoria, acessível no endereço eletrônico [http://www.painel.ouv.df.gov.br/](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), observado a entrada de mídia em fase de teste durante o **2º** trimestre de 2024.



TIPOLOGIAS

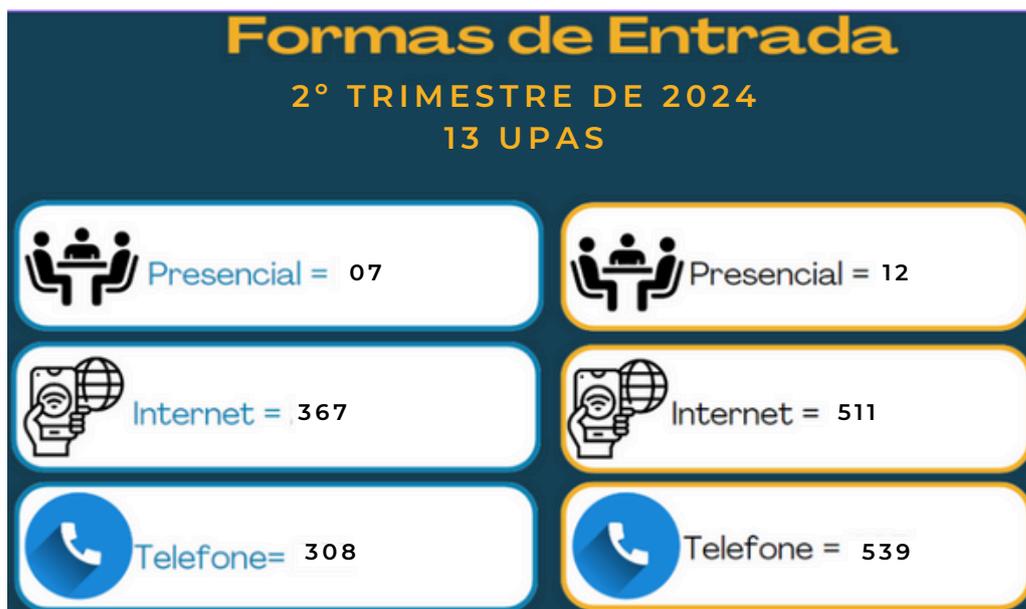
A maior parte das manifestações recebidas pelas UPAs consistiu em reclamações, totalizando **1062** registros. Adicionalmente, observou-se a recepção de:



FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 31/07/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV E PAINDEL DE INDICADORES)

FORMAS DE ENTRADA

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.

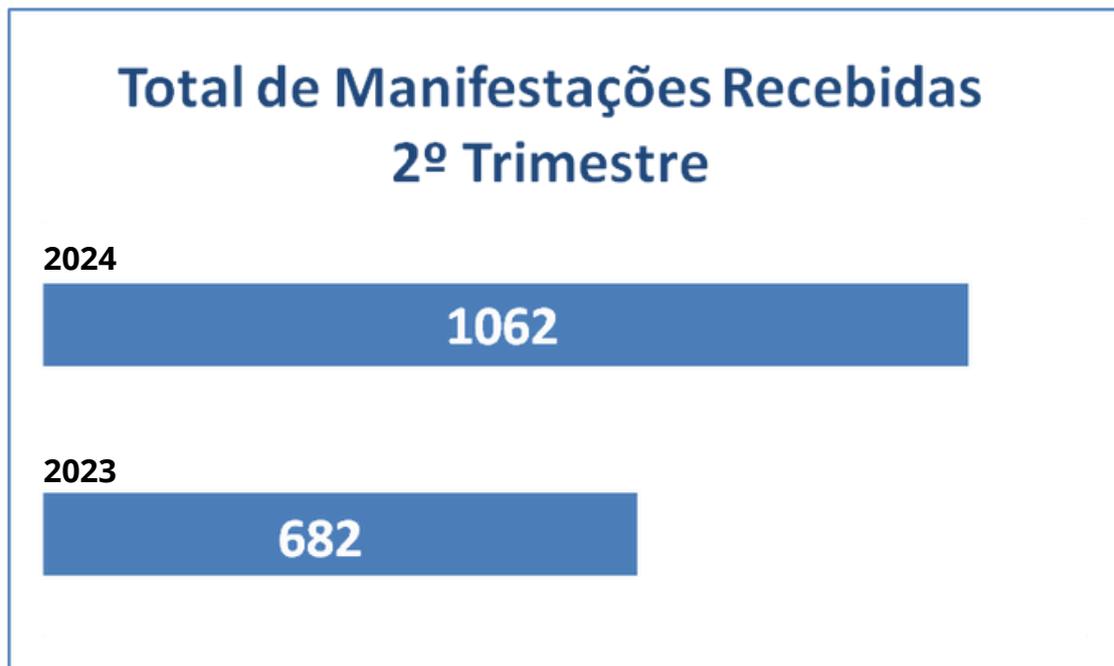


31/07/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

No segundo trimestre de 2024, houve um aumento nas demandas em comparação ao primeiro trimestre de 2023. As solicitações pela internet e telefone foram mínimas. Estamos planejando uma ação para melhorar o atendimento presencial nas Unidades de Pronto Atendimento, e ainda estamos estudando como implementá-la.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Registramos no 2º trimestre de 2024 um total de **1062** (mil e sessenta e duas) manifestações, em relação ao 2º trimestre de 2023 um total de **682** (seiscentos e oitenta e duas) manifestações.



FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 31/07/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Painel de Indicadores)

ASSUNTOS + DEMANDADOS - 2º TRIMESTRE/2024

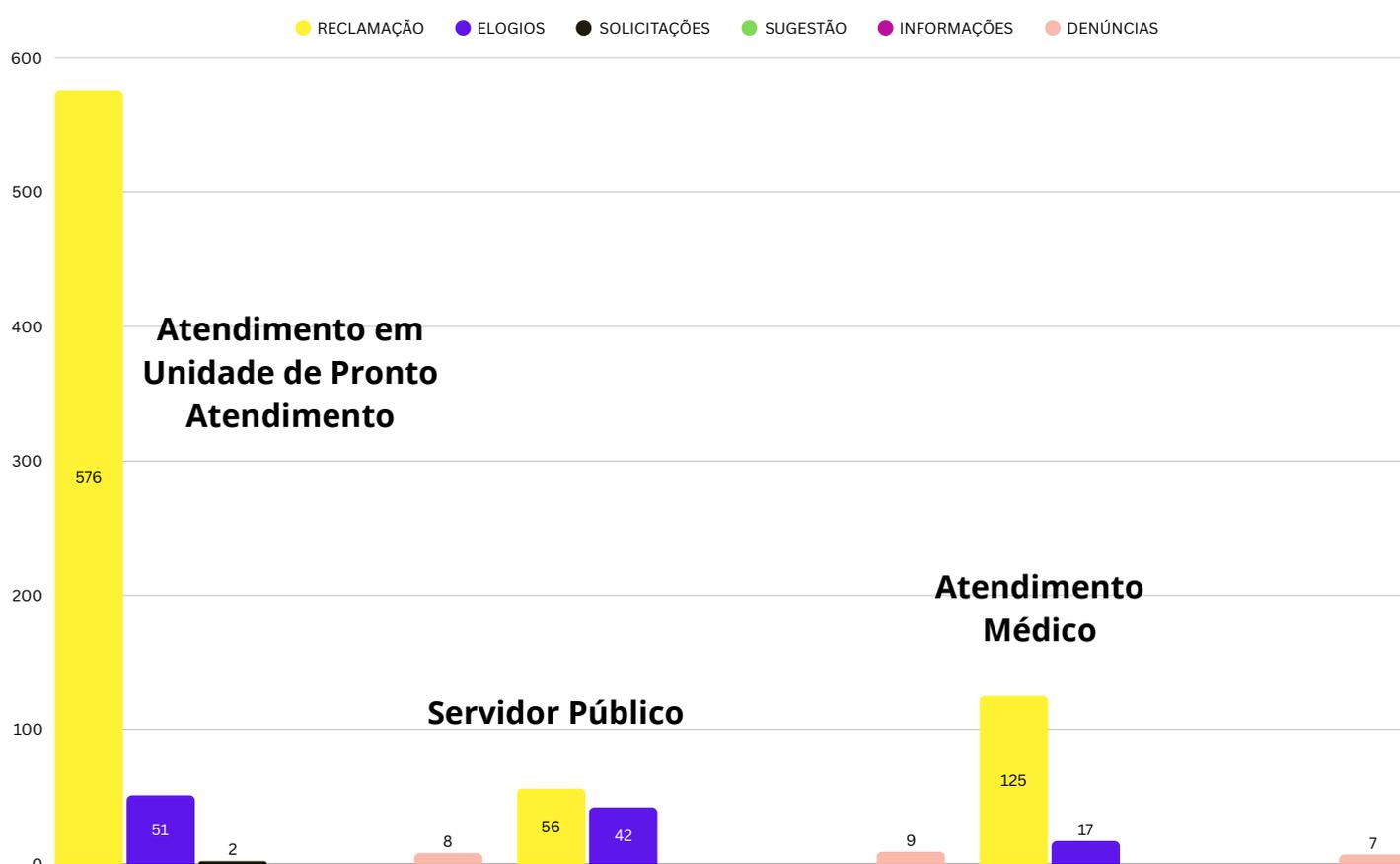
Os temas mais requisitados pelas 13 Unidades de Pronto Atendimento e suas orientações correspondentes são: **Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, Servidor Público, Atendimento Médico, Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde), e Internação em Hospital Público do DF.**

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	637	18	19	636	1	11,5	46,23%
2) Servidor Público	74	0	1	74	0	6,55	0%
3) Atendimento Médico	149	7	19	149	0	11,33	13,15%
4) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	20	1	3	20	0	10,05	0,76%
5) Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde)	15	1	0	15	0	5,14	7,69%
6) Internação em Hospital Público do DF	20	0	3	20	0	7,46	7,69%

FONTE: <http://www.painel.ouv.df.gov.br> em 13/08/2024 e Controle Interno de Gestão (Sistema MV e BI, e Planilha Excel).

ASSUNTOS + DEMANDADOS - 2º 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, Atendimento Médico, Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde), e Internação em Hospital Público do DF.**



Os tópicos de **Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde), e Internação em Hospital Público do DF** tiveram um número variável de 15 a 20 registros, com uma média de resolução de 7,29%, representando um registro significativo.



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	Realizado uma orientação geral, referente ao cadastro.	07 DIAS	SIM	NÃO	-	-	-	NÃO
UPASS	GPASS	Realizado atendimento conforme o Protocolo de Classificação de Risco	04 DIAS	SIM	NÃO	VERDE	25/06/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPACE I	COMED	Protocolo de classificação de risco. Tempo de atendimento varia de acordo com a demanda, classificação de risco e demais intercorrências.	04 DIAS	SIM	-	-	-	-	NÃO
UPARE	GPARE	notificações de atrasos ou irregularidades são devidamente encaminhadas à empresa contratada	7 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPASO	GPASO	Protocolo de classificação de risco. Tempo de atendimento varia de acordo com a demanda, classificação de risco e demais intercorrências.	7 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPASA	GPASA	Medidas corretivas foram tomadas.	8 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPACE II	GPACEII	Superlotação e uma alta demanda de procura por atendimento.	1 DIA	SIM	-	-	-	-	SIM
UPAPR	COMED	superlotação e uma alta demanda de procura por atendimento.	13 DIAS	SIM	-	VERDE	23/05/2024	-	SIM
UPABR	GPABR	Realizados os atendimentos e avaliação dos fatos para orientação e melhoria no atendimento.	18 DIAS	SIM	-	BRANCO	23/05/2024	-	SIM
UPAGA	COMED	Orientação e alinhamento de conduta	5 DIAS	SIM	-	-	-	-	NÃO
UPAPL	GPAPL	Apuração dos fatos e aprimoramento contínuo,	12 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPARF	COENF	Realizado atendimento conforme o Protocolo de Classificação de Risco	5 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPAVP	COENF	As medidas terapêuticas e de gestão de leitos adequada foram realizadas em tempo hábil.	5 DIAS	SIM	-	BRANCO	04/05/2024	-	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.

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	Aplicação de sanção administrativa.	3 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPASS	GPASS	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	04 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPACE I	GPACE	Contratamos a THD. Estamos trabalhando para que o painel de chamada permita que o dentista chame os pacientes pelo próprio sistema. Nossa recepção é orientada a colocar uma pulseira de identificação em todos os usuários. Acolheremos todas as sugestões apresentadas para melhorar nosso atendimento.	15 DIAS	SIM	-	AMARELO	17/05/2024	CLINICA MEDICA	NÃO
UPARE	GPARE	Desenvolvendo habilidades técnicas e comportamentais nos gestores que estão a frente das equipes assistenciais.	08 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPASO	COMED	atendimento humanizado e conformidade com normas de saúde e proteção de dados.	02 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPASA	GPASA	Profissional não escalado para os turnos no dia de atendimento.	09 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPACE II	COENF	Realizou as medidas cabíveis em relação a postura com a colaboradora	06 DIAS	SIM	-	AZUL	03/05/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPAPR	COENF	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	02 DIAS	SIM	-	-	-	-	NÃO
UPABR	CMULT	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	06 DIAS	NÃO	-	-	-	-	NÃO
UPAGA	CMULT	Convocação para orientação e alinhamento de conduta conforme o Manual de Apuração Disciplinar para avaliação de condutas inadequadas.	05 DIAS	NÃO	-	-	-	-	NÃO
UPAPL	CMULT	Aplicação de plano de orientação conforme a Política e normas da instituição.	04 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPARF	GPARF	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	05 DIAS	NÃO	-	-	-	-	SIM
UPAVP	COENF	Acompanhamento e orientação dos gestores para otimizar o funcionamento das Unidades de Pronto Atendimento.	05 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA

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

03

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	A demanda interna da unidade, com pacientes em reavaliação e em internação estava excessiva.	4 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPASS	COMED	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	4 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPACE I	GPAGE	O atendimento foi realizado conforme gravidade do paciente.	5 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPARE	GPARE	plano de orientação ao profissional conforme a Política e Normas da Instituição	5 DIAS	SIM	-	AMARELO	20/05/2024	CLINICA MEDICA	NÃO
UPASO	COMED/GPASO	A equipe médica encontravam-se na unidade na data informada.	9 DIAS	SIM	-	VERDE	22/04/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPASA	COMED	seguiremos com a investigação interna de toda a data atendimento e tomaremos as medidas necessárias em caso de identificação de má prática	19 DIAS	SIM	-	-	-	-	SIM
UPACE II	GPAGE	Aplicação das tratativas necessárias de acordo com o Manual de Conduta Disciplinar.	01 DIA	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAPR	COMED	Os fatos serão apurados e adotadas as medidas cabíveis	06 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPABR	COMED	Durante o acolhimento o usuário é esclarecido que a prioridade de atendimento é seguido segundo a prioridade mas que os mesmos podem se direcionar as UBS para serem atendidos a nível ambulatorial.	03 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAGA	COMED	investigação e correção de falhas para evitar experiências insatisfatórias futuras	DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA
UPAPL	COMED	Ciência da chefia imediata e do elogiado, assim como a recomendação de anotação em ficha funcional.	03 DIAS	SIM	-	AMARELO	19/04/2024	CLINICA MEDICA	NÃO
UPARF	COMED	A Profissional Médica se prontificou a corrigir imediatamente o CID no atestado médico, a fim de evitar qualquer transtorno à paciente em seu ambiente de trabalho	03 DIAS	SIM	-	AMARELO	24/06/2024	CLINICA MEDICA	SIM
UPAVP	COMED	Superlotação interna	5 DIAS	NÃO	-	-	-	-	ANÔNIMA

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

Para garantir que os cidadãos compreendam que suas perguntas, dúvidas e insatisfações estão sendo abordadas, as justificativas precisam ser mais claras e precisas. A insatisfação nem sempre resulta de uma negação, mas pode surgir de problemas sociais e políticos. Podemos atenuar isso esclarecendo que todas as instituições seguem condutas, regimentos e legislações que devem ser respeitadas. As Unidades devem humanizar suas respostas, mantendo-as alinhadas às normas. É crucial conscientizar os gestores e aprimorar as ações para resolver os serviços que ainda não atendem adequadamente os cidadãos. Embora a maioria das questões já tenha sido respondida, precisamos melhorar nossa eficácia para promover uma participação social mais efetiva.



INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

UPAS	2023		2024		VARIÇÃO DE RESOLUTIVIDADE	
	PERÍODO	2º TRIMESTRE	PERÍODO	2º TRIMESTRE	Quantidade manifestação (%)	Percentual resolutividade
	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade		
UPANB	62	25%	101	40%	62,90%	60%
UPASS	41	17%	95	25%	131,70%	47,05%
UPACE I	49	33%	86	25%	75,51%	(24,24%)
UPARE	62	20%	75	60%	20,96%	200%
UPASO	27	50%	83	40%	207%	(20%)
UPASA	48	20%	95	33%	97,91%	65%
UPACE II	36	43%	41	67%	13,88%	55,81%
UPAPR	67	27%	116	33%	73,13%	22,22%
UPABR	44	17%	42	0%	(4,54%)	(100%)
UPAGA	70	33%	104	43%	48,57%	30,30%
UPAPL	39	0%	83	25%	112,82%	100%
UPARF	58	33%	60	17%	3,44%	(48,48%)
UPAVP	79	12%	81	29%	2,53%	141,66%
TOTAL	682	Média 25%	1062	Média 34%	Média 65,06 %	Média 41%

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 :

Em 2024, a avaliação da eficácia da resolutividade nas 13 Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) registrou 1062 manifestações, com uma média de resolutividade de 34%. Em 2023, foram 682 manifestações, com uma média de 25%. Isso representa um aumento de 65,06% no número total de manifestações entre 2023 e 2024. A média de variação na resolutividade foi de 41% ao ano. Em 2024, houve um aumento significativo de demandas devido a fatores como superlotação, dengue e a agilidade da Ouvidoria nas respostas. Além disso, o Núcleo passou a receber mais denúncias, o que contribuiu para esse aumento.



INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA

UPAS	2023			2024			VARIÇÃO	
	PERÍODO	2º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	2º 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	14	0	0	11,6	0%	0%
UPASS	0	0	14,3	0	0	12,1	0%	0%
UPACE I	0	0	13,7	0	0	11,1	0%	0%
UPARE	0	0	14	0	0	11,8	0%	0%
UPASO	0	0	15,7	0	0	10,5	0%	0%
UPASA	0	0	15,1	0	0	11,1	0%	0%
UPACE II	0	0	13,7	0	0	9,3	0%	0%
UPAPR	0	0	15,6	0	0	10,5	0%	0%
UPABR	0	0	14,8	0	0	12,6	0%	0%
UPAGA	0	0	15,5	0	0	11,9	0%	0%
UPAPL	0	1	15,2	0	0	11,7	0%	(100%)
UPARF	0	0	14,9	0	0	10,8	0%	0%
UPAVP	0	0	14,7	0	0	10,8	0%	0%
TOTAL	0	1	Média 14,07	0	0	Média 11,21	0%	0%

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 :

Enfrentamos vários desafios no sistema e na dinâmica da equipe. No entanto, nossa prioridade sempre foi cumprir os prazos e reduzir o tempo de resposta aos cidadãos. No primeiro trimestre, não houve respostas vencidas em comparação com o mesmo período de 2023, embora 12% das respostas tenham sido fora do prazo, sem resultar em vencimento. No segundo trimestre de 2024, melhoramos os serviços, reduzindo a média de resposta de 15 dias para 11,21 dias, uma redução de 3% em relação ao ano anterior, sem respostas vencidas ou fora do prazo. Isso foi possível com o aumento da equipe para dois colaboradores no setor. Nosso objetivo é reduzir ainda mais essa média para 10 dias.



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 – 2º TRIMESTRE						INDICADOR – 2024– 2º 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	25%	55%	60%	60%	65%	42%	33%	79%	85%	79%	83%	73%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

VARIÇÃO - INDICADOR – 2023 /2024– 2º TRIMESTRE						
MÉDIA TOTAL DAS 13 UPAS	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	32%	43%	41%	31%	31%	73%

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

Na análise da pesquisa de satisfação realizada no segundo trimestre de 2024, constatamos uma resolutividade de 32%, representando um aumento de 8% em relação ao mesmo período de 2023.

Ao analisar os diferentes indicadores, observamos os seguintes aumentos em 2024 em comparação com 2023:

- Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria: aumento de 24%
- Índice de Recomendação: aumento de 25%
- Índice de Satisfação com o Atendimento: aumento de 19%
- Índice de Satisfação com o Sistema: aumento de 18%
- Índice de Satisfação com a Resposta: aumento de 31%

Esses dados mostram que nossos serviços estão melhorando tanto em resolutividade quanto em satisfação do cidadão. Nosso objetivo é alcançar uma resolutividade de 42% até o final de 2025, promovendo uma relação mais humanizada entre o cidadão e as unidades gestoras.

AÇÕES DA EQUIPE OUVIDORIA UPAS

No relatório do segundo trimestre de 2024, observamos um aumento significativo nas manifestações devido à superlotação causada pela pandemia de dengue. Atualmente, nossa taxa de resolutividade é de 32%, mas nosso objetivo é alcançar 42%. Embora ainda não tenhamos atingido essa meta devido a alguns fatores internos, continuamos trabalhando para alcançá-la. Conseguimos atingir 100% de respostas dentro do prazo graças a ações estratégicas dentro da Unidade. Agora, nossa meta é reduzir o tempo médio de resposta para 10 dias; estamos quase lá, com uma média atual de 11,21 dias.

A maioria das solicitações é feita pela internet, o que é adequado para as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que lidam com emergências e urgências. Observamos que algumas unidades têm uma melhor compreensão do Sistema Participa, permitindo uma participação mais efetiva. No entanto, ainda há confusão entre as tipologias por parte dos manifestantes, resultando em muitas 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.

Uma iniciativa no mês de maio foi o acesso ao usuário do Painéis Analíticos de Ouvidoria no Portal de Indicadores conforme a imagem abaixo:



É importante dizer, que o Núcleo de Ouvidoria UPAS inseri os dados das 13 unidades em tempo real para visualização do cidadão.

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. Uma demanda frequente dos usuários é referente ao Controle de Triagem, cuja classificação nem sempre é aceita. Outra questão é o tratamento oferecido pelos profissionais (médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem).

AÇÕES DA EQUIPE DE OUVIDORIA UPAS

No primeiro trimestre, realizamos visitas às UPAs, fortalecendo a imagem e a relação interpessoal com os cidadãos e gestores, além de aumentar o entendimento dos gestores sobre a importância da Ouvidoria na participação social. Outra ação iniciada foi a apresentação bimestral de Relatórios Analíticos para a Alta Gestão, com o objetivo de destacar os serviços que mais necessitam de melhorias, tanto assistenciais quanto administrativas.

CAFÉ COM OUVIDORIA

20/06/2024	25/06/2024	28/06/2024
QUINTA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	SEXTA-FEIRA
UCAD	BASE	PO 700
<ul style="list-style-type: none"> - Núcleo de Segurança (NUSUH) - Núcleo de Hotelaria (NUHPH) - Núcleo de TI (NUTUH) - Núcleo de Manutenção e Infra-estruturar (NUMPH) - Núcleo de Transportes (NUTRA) 	<ul style="list-style-type: none"> - Núcleo de Arquivos (NARUH) - Núcleo de Remoção e Transporte de Paciente (NUREM) 	<ul style="list-style-type: none"> - Núcleo de Humanização (NUHUM) - Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NUQPH) - Núcleo de Pessoas (NUPUH) - Núcleo de Experiência do Paciente (NUEXP)
<ul style="list-style-type: none"> - LEANDRO VAZ FRANCO - ALESSANDRA SOUZA CORDEIRO - GLENIO BALDUINO DOS SANTOS - VAGO (Vitória) representante - LEONARDO CORTES JORGE 	<ul style="list-style-type: none"> - JUSSARA DE OLIVEIRA SILVA - ELIDA FERREIRA DA SILVA 	<ul style="list-style-type: none"> - STEPHANIE DE SOUZA SAKAYO - ENY FERNANDA ALVES DOS SANTOS - LUCAS EVANGELISTA DE MELO COSTA - MARINA SOARES DE LACERDA
Horário: 10h30 às 12h (UCAD)	Horário: 9h às 11h (Sala da Ouvidoria)	Horário: 9h às 12h PO 700

VISITA UPAS

CRONOGRAMA HORÁRIO DE CHEGADA À UPAs (14h)							
04/06/2024	10/06/2024	12/06/2024	26/06/2024	27/06/2024	02/07/2024	04/07/2024	09/07/2024
GAMA	CEILÂNDIA	SAMAMBAJA	NÚCLEO BANDEIRANTE	RECANTO DAS EMAS	SÃO SEBASTIÃO	SOBRADINHO	PARANOÁ
GERENTE	GERENTE COMED	GERENTE COENF	GERENTE COMED	GERENTE COMED COENF	GERENTE CMULT	COMED	GERENTE
Hora: 15h às 12h	Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h
10/07/2024	16/07/2024	23/07/2024					
VICENTE PIRES	RIACHO FUNDO	PLANALINA					
GERENTE	CMULT	COENF					
Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h	Hora: 14h às 15h					



IGESDF (@iges_df) • Reel do Instagram

41 likes, 2 comments - iges_df em June 11, 2024: "👂 Nessa segunda-feira, aconteceu a primeira edição do Bate-Papo com a Ouvidoria. A unidade escolhida para receber esse www.instagram.com



AÇÕES DA EQUIPE DE OUVIDORIA UPAS



**CENTRO DE LOGÍSTICA
DO IGES
VISITA DO NÚCLEO DE
OUVIDORIA UPAS
JUNHO/2024**



**APRESENTAÇÃO PARA OS
NÚCLEOS VINCULADOS AS
UNIDADES DE PRONTO
ATENDIMENTO
JUNHO/2024**

**PARTICIPAÇÃO DO NOVCH -
INTEGRAÇÃO DE
COLABORADORES
JUNHO/2024**



Conclusão:

O Núcleo de Ouvidoria das UPAs foco continua sendo melhorar os processos de fluxo, a comunicação, a resolutividade e a qualidade das respostas, além de fornecer aos gestores informações sobre os assuntos mais relevantes para a melhoria dos serviços.

Neste trimestre, continuamos com alguns projetos, como:

- Café com Ouvidoria
- Bate-papo com os Gestores

Observamos um crescimento nas demandas do ano passado até este trimestre, devido a vários fatores, como maior agilidade nas respostas, crescimento populacional nas unidades em consequência da superlotação e da dengue em evidência.

Continuamos com projetos a serem realizados por esta unidade, como palestras, eventos e visitas in loco para atendimento presencial mensal. Ainda estamos na fase de estudo para a efetivação dessas ações.

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:

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

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

ASSESSORIA:

LEONARDO GOMES LOUZEIRO

KESIA VITÓRIARODRIGUES CALADO